

Scan

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา**

นางสาวธิตา ก้อนผา

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2552

**Factors Influential to Job Satisfaction of the Government Land
Officers in Nakhon Ratchasima Province**

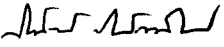
Mrs. Satita Konpha

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Public Administration
School of Management Science
Sukhothai Thammathirat Open University
2009


หัวข้อการศึกษา คั่นคว่ำอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา
ชื่อและนามสกุล นางสาวธิดา ก้อนผา
แขนงวิชา บริหารรัฐกิจ
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี

คณะกรรมการสอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ ได้ให้ความเห็นชอบการศึกษาคั่นคว่ำอิสระ
ฉบับนี้แล้ว


..... ประธานกรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ สามัคคีธรรม)

คณะกรรมการบัณฑิตศึกษา ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ อนุมัติให้รับการศึกษา
คั่นคว่ำอิสระฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช


.....
(รองศาสตราจารย์อัจฉรา ชีวะตระกูลกิจ)
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ
วันที่ 19 เดือน ก.ค. พ.ศ. ๒๕๖๓

ชื่อการศึกษา ค้นคว่ำอิสระ ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา

ผู้ศึกษา นางสาวธิดา ก้อนผา **ปริญญา** รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร. รังสรรค์ ประเสริฐศรี **ปีการศึกษา** 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว่ำอิสระครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาปัจจัยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา (2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดิน ในจังหวัดนครราชสีมา

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษานี้ เป็นข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบง่ายอย่างเป็นสัดส่วน จำนวน 187 คน จากจำนวน 23 สำนักงาน เครื่องมือที่ใช้เป็นแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .95 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวน

ผลการศึกษาพบว่า (1) ปัจจัยต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก และเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ คือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน (2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา ปัจจัยส่วนบุคคล ด้าน เพศ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ ปัจจัยที่มีอิทธิพล ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จังหวัดนครราชสีมา

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความช่วยเหลือเป็นอย่างยิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ดร.รังสรรค์ ประเสริฐศรี สาขาวิชาวิทยาการจัดการ และรองศาสตราจารย์ ดร. สมศักดิ์ สามีคศิริธรรม ที่ได้กรุณา ให้คำแนะนำและติดตามการทำ การศึกษาค้นคว้าอิสระด้วยความ ใกล้เคียงตลอดมานับตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งสำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความ กรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ขอขอบพระคุณอาจารย์ภัทรภร ชัยรส ที่ได้กรุณาให้คำแนะนำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วย โปรแกรมคอมพิวเตอร์ และขอขอบพระคุณข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมาที่ให้ความช่วยเหลือในการตอบแบบสอบถาม และรวบรวมข้อมูล ซึ่งเป็นประโยชน์ในการทำวิจัยเป็น อย่างมาก

นอกจากนี้ ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณคณาจารย์สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราชทุกท่าน และเพื่อนนักศึกษาทุกคนที่กรุณาให้การสนับสนุนการศึกษาตลอดมา ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้ศึกษาขอบอบแต่ผู้มีส่วนร่วมดังกล่าวข้างต้นทุกท่าน อนึ่ง หากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้ศึกษากราบขออภัยและน้อมรับไว้แต่เพียงผู้เดียว

สาริตา ก้อนผา

มิถุนายน 2553

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
กิตติกรรมประกาศ	จ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ญ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การวิจัย	2
กรอบแนวคิดการวิจัย	2
ขอบเขตการศึกษา	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	7
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	7
แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจและพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	9
ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา	20
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	31
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	35
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	38
ตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา	40

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา.....	47
ตอนที่ 4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา.....	52
บทที่ 5 สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	55
สรุปการวิจัย	55
อภิปรายผล	58
ข้อเสนอแนะ	60
บรรณานุกรม	62
ภาคผนวก	66
ก แบบสอบถาม	67
ประวัติผู้ศึกษา	73

สารบัญตาราง

		หน้า
ตารางที่ 3.1	จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย	32
ตารางที่ 4.1	แสดงจำนวนร้อยละของข้าราชการกลุ่มตัวอย่างจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม	38
ตารางที่ 4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัย ด้านต่าง ๆ	40
ตารางที่ 4.3	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัย ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	41
ตารางที่ 4.4	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัย ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	42
ตารางที่ 4.5	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัย ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	43
ตารางที่ 4.6	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัย ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	44
ตารางที่ 4.7	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน	45
ตารางที่ 4.8	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน	46
ตารางที่ 4.9	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ	47
ตารางที่ 4.10	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ	48
ตารางที่ 4.11	แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือน	50
ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้าน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน	51
ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการจำแนกตามเพศ	52
ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการจำแนกตามอายุ	52
ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการจำแนกตามระดับ การศึกษา	53
ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามอัตราเงินเดือน	53
ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน	54

สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	3
ภาพที่ 2.1 Maslow Need – Hierarchy Theory	12
ภาพที่ 2.2 ลำดับขั้นตอนความต้องการและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในองค์กร.....	13
ภาพที่ 2.3 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer.....	15
ภาพที่ 2.4 ข้าราชการกองรังวัด กองหนังสือสำคัญ กรมที่ดินและ โสภกิจ.....	21

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ปัจจุบันที่โลกมีการเปลี่ยนแปลง โลกไร้พรมแดน (Borderless world) ที่เรียกว่ายุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และรุนแรง ที่เกี่ยวข้องกันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยี โดยประเทศไทยได้เผชิญกับวิกฤติเศรษฐกิจ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2540 เป็นต้นมา ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อความเป็นอยู่ของมนุษย์ในหลายๆด้านด้วยกัน จึงต้องมีการปรับตัวเพื่อให้ สามารถดำรงอยู่ได้ภายใต้ภาวะวิกฤตินี้ และผลจากโลกาภิวัตน์ ทำให้ภาคเอกชนมีความเข้มแข็งกว่าภาครัฐมาก ดังนั้น ภาครัฐจะต้องเป็นพลังขับเคลื่อนและพัฒนาประเทศให้มีประสิทธิภาพและสร้างความเข้มแข็งเพื่อสามารถตอบสนองการเปลี่ยนแปลงและความต้องการของประชาชนให้ได้ จึงทำให้เกิดกระแสความสนใจการปฏิรูปด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิรูประบบราชการ การปรับบทบาทภาครัฐ

ระบบราชการของไทยเป็นกลไกสำคัญยิ่งต่อความสำเร็จของการบริหารประเทศ ซึ่งในการบริหารราชการแผ่นดิน มีกฎ ระเบียบ ข้อบังคับต่าง ๆ ควบคุมมากเกินไป อันเป็นผลทำให้ข้าราชการยึดกฎระเบียบเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจอย่างเหนียวแน่น แทนที่จะให้ความสำคัญต่อผลสัมฤทธิ์ตามเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นการปฏิบัติงานของข้าราชการจึงมีลักษณะขาดความยืดหยุ่น ทำให้เกิดความล่าช้า และไม่สามารถบริการประชาชนได้อย่างประทับใจ ดังนั้นปัญหาที่ควรแก้ไขให้ข้าราชการหันมาให้ความสำคัญแก่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการปฏิบัติงานให้มากขึ้น ระบบราชการไม่ควรเน้นเฉพาะการควบคุมแต่ประการเดียว แต่ควรสร้างลักษณะให้ข้าราชการแต่ละคนรู้จักรับผิดชอบต่อตนเอง ต่องาน ต่อสังคมให้มากขึ้น และนำรูปแบบการบริหารแบบมีส่วนร่วมเข้าไปใช้

กรมที่ดิน เป็นหน่วยงานของรัฐ ที่มีภารกิจหลักในการให้บริการประชาชน ภารกิจตามประมวลกฎหมายที่ดิน ได้แก่ การดำเนินงานออกเอกสารสิทธิในที่ดินให้ราษฎร ให้บริการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรมเกี่ยวกับที่ดินและอสังหาริมทรัพย์ รังวัดออกหนังสือสำคัญสำหรับที่หลวงในที่ดินสาธารณประโยชน์ในที่ราชพัสดุ รังวัดและทำแผนที่ และจัดที่ทำกินให้ประชาชน

ตามประมวลกฎหมายที่ดิน ภารกิจตามกฎหมายอื่น การควบคุมการจัดสรรที่ดิน การจดทะเบียนอาคารชุด และการควบคุมช่างรังวัดเอกชน

แต่ปัจจุบัน สภาพเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง เทคโนโลยี มีความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว กรมที่ดินซึ่งเป็นหน่วยงานที่มีความสำคัญต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ปรับบทบาท ภารกิจ โครงสร้าง และกระบวนการเพื่อให้สอดคล้องกับสภาวะการณ์ภายนอก แต่การดำเนินงานตามรูปแบบใหม่จะต้องอาศัยบุคลากร อุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงาน ซึ่งบุคลากรของกรมที่ดินที่มีส่วนสำคัญอย่างมากที่จะทำให้การดำเนินงานต่าง ๆ ประสบผลสำเร็จ เนื่องจากเจ้าหน้าที่จะเป็นผู้นำแนวทางการปฏิบัติงานไปปฏิบัติ จึงต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ ศักยภาพ ทุ่มเททั้งกำลังกายและกำลังใจ และมีความพร้อมในทุก ๆ ด้าน เพื่อปรับตัวให้เข้ากับวิธีการทำงานแนวใหม่ ที่เน้นระบบความรับผิดชอบต่อสาธารณะการทำงานที่สามารถกำหนดและวัดผลของงาน และสามารถทำงานในสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมองค์กรใหม่ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของงานบริการให้แก่ประชาชนและผู้รับบริการ

ดังนั้น ผู้ศึกษา ซึ่งเป็นบุคลากรที่เคยปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาโนนไทย จึงเล็งเห็นความสำคัญและมีความสนใจที่จะทำการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา ทั้งนี้ เพื่อที่จะได้นำข้อมูลจากผลของการศึกษานี้ไปเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานบุคคลสำหรับองค์กร ให้มีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

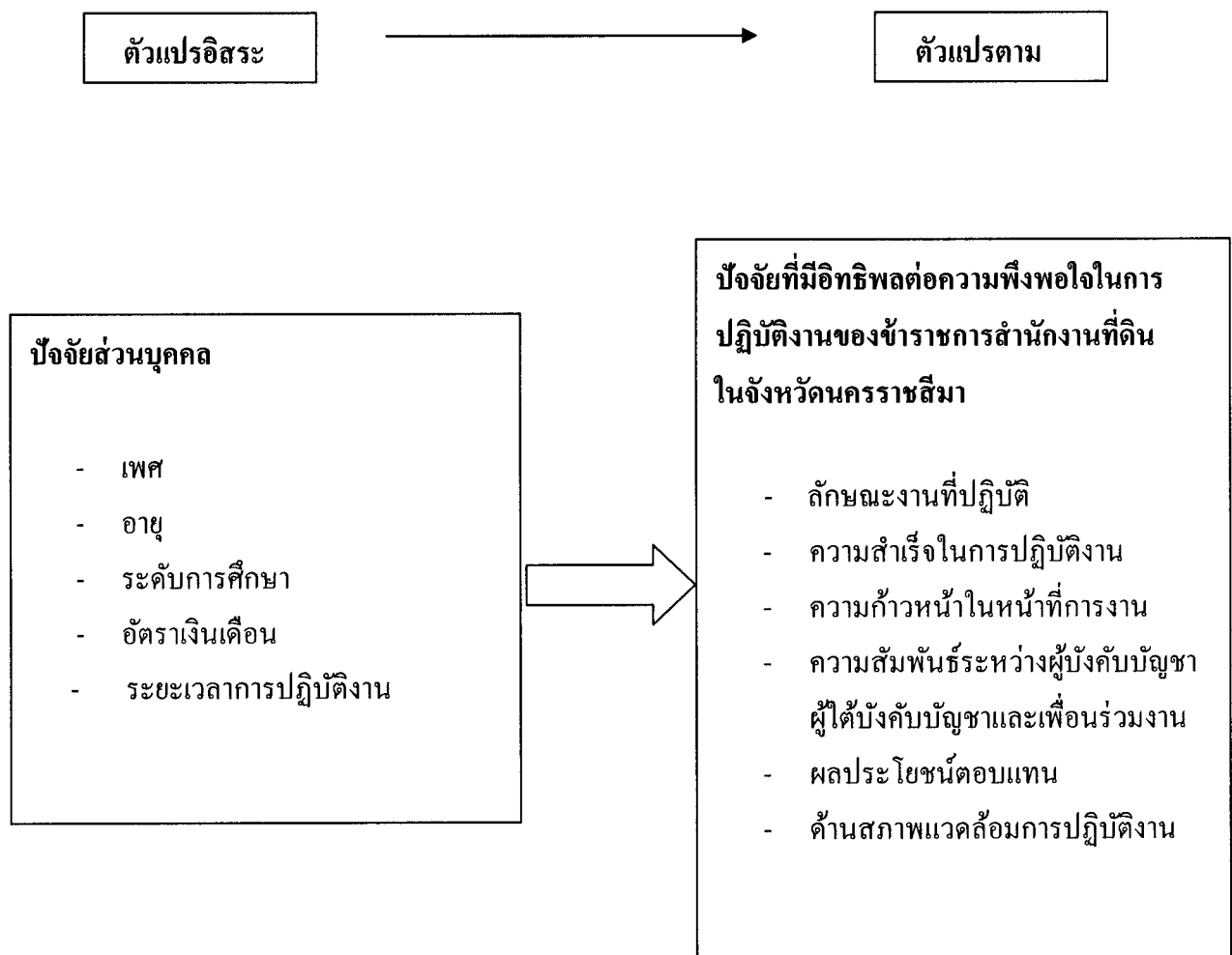
2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา

2.2 เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา

2.3 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา

3. กรอบแนวคิดการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ประยุกต์กรอบแนวคิด จากทฤษฎีสองปัจจัย (Two - Factors Theory) เฟรดเดอริก เฮอร์สเบอร์ก (Frederick Herzberg) ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นข้อมูลพัฒนามาเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาโดยได้ แสดงถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามดังรายละเอียด ที่แสดงในแผนภูมิ ดังนี้



ภาพที่ 1.1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

4. ขอบเขตการศึกษา

การศึกษาครั้งนี้ จะดำเนินการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา

4.1 ขอบเขตด้านประชากร ทำการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูลจากข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา และสำนักงานที่ดินอำเภอ ในจังหวัดนครราชสีมา จำนวน 346 คน

4.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยการใช้ตัวแปรตามแนวคิดทฤษฎี สองปัจจัย (Two - Factors Theory) เฟรดเคอริก เฮอส์สเบอร์ก (Frederick Herzberg) ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน

4.3 ขอบเขตด้านตัวแปร

4.3.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล

4.3.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

- ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
- ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
- ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
- ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
- ผลประโยชน์ตอบแทน
- ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน

4.4 ขอบเขตด้านเวลา ในการศึกษาครั้งนี้ดำเนินการศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม - มีนาคม พ.ศ. 2553

5. นิยามศัพท์เฉพาะ

สำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา หมายถึง สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา สำนักงานที่ดินอำเภอทุกแห่ง ในท้องที่จังหวัดนครราชสีมา รวม 23 แห่ง

ข้าราชการ หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานตามหน้าที่ ตำแหน่งรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน แต่ละสำนักงาน ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา และสำนักงานที่ดินอำเภอ

การปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจากพฤติกรรมการทำงานตามเป้าหมายของแต่ละบุคคล โดยมีการพิจารณาทั้งด้านปริมาณและคุณภาพ

ลักษณะงาน หมายถึง งานที่มีความสำคัญ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ท้าทาย หรือเป็นงานที่สามารถทำได้ลำพัง และจะต้องมีลักษณะ ดังนี้

- ผู้ปฏิบัติงานต้องมีส่วนร่วมในการตั้งเป้าหมาย
- ผู้ปฏิบัติงานจะต้องรับทราบผลสำเร็จในการทำงานโดยตรง
- งานที่ปฏิบัติจะต้องตรงกับความรู้ความสามารถและความพอใจ
- งานต้องต้องทำให้สำเร็จ

ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่ง

ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความรู้ ความสามารถ ความตั้งใจ และความสำนึกในหน้าที่ จนบรรลุเป้าหมาย

ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หมายถึง การได้รับพิจารณาความดี ความชอบอย่างเหมาะสมเป็นธรรมดา มีโอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งและได้รับเงินเดือนสูงขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความเป็นมิตร รู้จักกัน อย่างกว้างขวางสนิทสนมกลมเกลียวกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ร่วมมือกันทำงานให้หน่วยงาน

ผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง เงินเดือน เงินเพิ่มพิเศษ และสวัสดิการต่าง ๆ ตลอดจนความเหมาะสมของรายได้และผลประโยชน์ที่ก่อเกิด โดยกำหนดตามความรู้ ความสามารถ และตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

การภูมิใจ หมายถึง การที่ผู้นำจะใช้ปัจจัยภายนอกหรือปัจจัยภายในของแต่ละบุคคลมาใช้ในการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานใช้ศักยภาพที่ตนมีอยู่ในการทำงานเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูง

ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกที่ดีและมีความสุขเมื่องานนั้น ได้รับความสำเร็จตามความต้องการหรือระดับความรู้สึก ทัศนคติของบุคคลที่มีต่องาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในด้านบวกของข้าราชการซึ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น ตามการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการของข้าราชการ

การบังคับบัญชา หมายถึง การมอบหมายงานที่ชัดเจน การมีส่วนร่วม การช่วยเหลือให้คำแนะนำ ความเชื่อถือไว้วางใจ ความเอาใจใส่ของผู้บังคับบัญชา

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง สภาพของสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน มีบรรยากาศ อุดมภูมิ แสง เสียงที่เหมาะสม สภาพแวดล้อมดี และมีสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ใช้ในหน่วยงานพอเพียง อยู่ในสภาพดี มีการจัดวางที่เหมาะสม

6. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

6.1 ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา

6.2 นำผลที่ได้จากการศึกษา ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและปรับปรุงการบริหารงานบุคคลของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา ให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

6.3 เป็นประโยชน์ต่อสำนักงานที่ดินอื่น ๆ หรือส่วนราชการที่มีวัฒนธรรมองค์กรใกล้เคียงกัน นำไปศึกษาและประยุกต์ใช้กับหน่วยงานของตน

บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษานี้ผู้ศึกษาได้ทำการทบทวนวรรณกรรมและรวบรวมหลักการ แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยในครั้งนี้ เพื่อเป็นการสนับสนุนการวิจัยและเป็นแนวทางในการ กำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัยด้านปัจจัยต่างๆที่มีผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน ที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา โดยจะนำเสนอการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจ และพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
 - 2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)
 - 2.2 ทฤษฎีอี-อาร์-จี (ERG Theory)
 - 2.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two Factors Theory)
 - 2.4 ทฤษฎีการจูงใจของพอร์เตอร์ และลอร์เลอร์ (Porter and Lawler)
 - 2.5 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y (Theory X and Theory Y)
3. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดิน
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การที่บุคลากรจะมีความเต็มใจในการทำงาน มีความสุขกับงานที่ทำ และก้าวไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าประสงค์ขององค์กร จะต้องอาศัยสิ่งจูงใจที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นองค์ประกอบสำคัญ การตอบสนองความต้องการทั้งภายในตัวบุคคลและสิ่งแวดล้อม ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน มีการอุทิศตน ทั้งกำลังกาย สติปัญญา และเวลาให้กับงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ ทั้งนี้เพราะถ้าบุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ทำแล้ว ย่อมจะทำให้เกิดกำลังใจในการทำงานสูง มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอันจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่างดีที่สุด ประหยัดที่สุด และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ซีคอร์ด และแบคแมน (Secord and Backman, 1964: 391) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดจากความต้องการของบุคคลในองค์กรที่แตกต่างกัน บางคนอาจจะพอใจในลักษณะของงาน แต่บางคนอาจจะพอใจในสภาพแวดล้อมและเพื่อนร่วมงาน

กิลเมอร์ (B.V. Gilmer, 1966: 256) กล่าวว่า ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงาน เป็นเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติของบุคคลที่มีต่อหลายสิ่ง เช่น งาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องอื่นๆ และชีวิตโดยทั่วไปของเขา

แอปเปิลไวท์ (P.B Apple White, 1965: 8) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นเรื่องของบุคคล เป็นความรู้สึกส่วนตัวของบุคคลในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน มีความหมายกว้าง รวมถึงความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมทางกายภาพในที่ทำงาน เช่น การมีความสุขที่ได้ทำงานกับเพื่อนร่วมงานที่เข้ากันได้ ทัศนคติที่ดี ต่องานและความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้

สตราสส์ และเซเลส (G. Strauss and L. R. Sayles, 1960: 119 -121) กล่าวว่าความพึงพอใจในการทำงาน เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ และด้านจิตใจซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้

กู๊ด (Good, 1973: 37) ได้กล่าวไว้ว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานหมายถึง คุณภาพสภาพ หรือระดับความพึงพอใจของบุคคล ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจในงานและทัศนคติของผู้นั้นที่มีต่อการทำงานในทางบวก

วรูม (Vroom, 1964: 99) มีความเห็นว่า ความพึงพอใจในการทำงานกับทัศนคติในการทำงาน มีความหมายใช้แทนกันได้ เพราะความพึงพอใจ และความไม่พึงพอใจในการทำงาน มีความคล้ายคลึงกันกับทัศนคติที่ดี และทัศนคติที่ไม่ดีในการทำงาน ทัศนคติที่ดีจะแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงาน และทัศนคติที่ไม่ดี จะแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจในการทำงานนั้น

โยเดอร์และคณะ (Yoder and others, 1998: 6) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานที่ทำและมีความเต็มใจที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะมีความพึงพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุ ด้านจิตใจและสามารถสนองความต้องการของเขาได้

โยธิน ศันสนบุท (2525: 55) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในงานไว้คือ ความเห็นชอบหรือไม่เห็นชอบของคนงานที่มีต่องานของเขา

อารี เพชรสุค (2530: 49) ได้ให้ความหมายว่า ความมาพอใจในงานเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์ที่พึงพอใจสบายใจที่ผลงานนั้นได้ทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

สุคาร์ตัน หลิวสกุล (2532: 32) กล่าวว่า องค์กรหรือหน่วยงานใดมีผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง องค์กรนั้นจะบรรลุการทำงานตามเป้าหมายที่ตั้งไว้เนื่องจากมีพนักงานที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ ในทำนองเดียวกันถ้าองค์กรหรือหน่วยงานใดมีผู้ปฏิบัติงาน ที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานต่ำก็จะมีลักษณะตรงกันข้ามกับที่กล่าวมาข้างต้น

มนูญ ตนะวัฒนา (2532: 188) ให้ความหมายว่า ความพอใจในงานเป็นผลที่เกิดจากทัศนคติต่าง ๆ ต่องานที่ถูกจ้างทำอยู่ต่อองค์กรประกอบที่มีความสัมพันธ์กับงานและต่อชีวิตทั่วไป

ธงชัย สันติวงษ์ (2533: 391) เห็นว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกที่ดี ที่ชอบ และพอใจของบุคคลที่มีต่องานอันเนื่องมาจากแรงจูงใจ หรือ สิ่งจูงใจที่ได้รับจากองค์กร ทำให้ผู้ทำงานเกิดความรู้สึกตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ๆ ให้บรรลุตามจุดหมาย และเกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 143) กล่าวว่า เป็นความสุขของคนที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้ผลตอบแทนความพึงพอใจ ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ได้เต็มความสามารถ มีขวัญและกำลังใจ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อคุณภาพของการทำงาน ประสิทธิภาพและประประสิทธิผลของการทำงาน ส่งผลต่อความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจ และพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

การจูงใจ (Motivation) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2542 หมายถึง ชักนำหรือเกลี้ยกล่อมเพื่อให้เห็นคล้อยตาม

การจูงใจนี้เป็นวิธีการหนึ่งที่กระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตื่นตัว กระตือรือร้น และพร้อมที่จะทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความรู้ความสามารถ การสร้างแรงจูงใจนับว่ามีความสำคัญทางการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากการที่บุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเกิดผลงานที่ดีก็ขึ้นอยู่กับ การสร้างแรงจูงใจของผู้บริหารในองค์กรนั้น (ธานินทร์ สุทธิคุณชร, 2543: 16) ความหมายของการจูงใจนี้มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

บาร์เรตสัน และ สไตน์เนอร์ (อ้างถึงอัญชลิต สุวรรณโรจน์, 2539: 24) ได้ให้ความหมาย

การจูงใจ หมายถึงการจูงใจจากภายในตัวบุคคลที่ช่วยกระตุ้น และริเริ่มให้เกิดพลังเคลื่อนไหว นำไปสู่การปฏิบัติให้เกิดผลตามที่มิเป้าหมายเป็นตัวชี้นำ

เดล เอส บีช ให้ความหมายการจูงใจ ว่าหมายถึง การกระทำที่จะให้คนเต็มใจที่จะใช้ พลังงานของเขา เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมาย หรือรางวัลที่จะได้รับ

เอ็ดวิน บี พลลิปโป ให้ความหมาย การจูงใจ ว่าหมายถึง การกระตุ้นหรือการเร่งเร้า เพื่อทำให้เกิดอิทธิพลเหนือพฤติกรรมของคน อันจะเป็นผลให้คนเกิดความรู้สึกภายในที่เป็นพลัง ที่จะดำเนินการใด ๆ หรือแสดงพฤติกรรมให้มุ่งไปสู่เป้าหมายที่ต้องการ ทั้งนี้การกระตุ้นหรือการเร่งเร้า ที่จะดำเนินการเพื่อสนองความต้องการหรือความปรารถนาต่างๆ ให้เป็นที่พอใจนั้น จะมีทั้งที่ทำได้ด้วยวิธีการเชิงบวก (ปฏิฐาน) และเชิงลบ (นิเสธ)

วีริช และคุนท (อ้างถึงในศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ , 2539: 235) ได้ให้ความหมาย การจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่างๆ ของมนุษย์ เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ

เตโซ สวานานนท์ (2511: 241) ได้ให้ความหมาย การจูงใจ หมายถึง พฤติกรรมที่ถูกกระตุ้นโดยแรงขับของแต่ละบุคคลที่มีแนวโน้มไปสู่จุดหมายปลายทางอย่างใดอย่างหนึ่ง และร่างกาย อาจ จะสมประสงค์ในความปรารถนาอันเกิดจากแรงขับนั้นๆ ได้

ราณี อิศัยกุล (2540: 195) ในหนังสือ “เรื่อง องค์การและการจัดการงานบุคคล” ให้ความหมายของการจูงใจ หมายถึง การชักนำให้คนแสดงพฤติกรรมที่ต้องการเพื่อให้ บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2.1 ทฤษฎีลำดับความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Needs Theory)

อับราฮัม เอช มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) อ้างใน รงชัย สันติวงษ์ 2539: 113-114) ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ไว้ดังนี้ คือ

1. คนทุกคนมีความต้องการ และความต้องการนี้จะมียู่ตลอดเวลาและไม่มีที่สิ้นสุด นับแต่เกิดจนถึงตาย
2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะมีใช้แรงจูงใจ สำหรับพฤติกรรมต่อไปอีกความต้องการที่จะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ถ้าหากความต้องการใด ๆ ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นอีกต่อไป
3. ความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากต่ำไปหาสูงตามลำดับของ

ความสำคัญ และขณะที่ความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการที่สูงขึ้นต่อไปก็จะตามมาเป็นลำดับ

มาสโลว์ ได้สรุปลักษณะของการจูงใจว่า จะเป็นไปตามลำดับของความต้องการ อย่างมีระเบียบ ความต้องการของมนุษย์จะมีลำดับขั้น 5 ประการ ดังนี้

(1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs)

เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานขั้นแรกของมนุษย์ เช่น ความต้องการทางด้านร่างกาย คือ ที่อยู่อาศัย อาหาร น้ำ และยารักษาโรค เพราะเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการอยู่รอดของชีวิตมนุษย์ การได้งานทำเพื่อมีรายได้จากค่าจ้าง เงินเดือนสำหรับไปจัดหาสิ่งจำเป็นต่าง ๆ จึงเป็นเครื่องมือตอบสนองความต้องการลำดับแรกนี้

(2) ความต้องการด้านปลอดภัยหรือความมั่นคง (Safety or Security Needs)

ภายหลังจากที่ร่างกายได้รับการตอบสนองในสิ่งที่จำเป็นต่าง ๆ แล้ว มนุษย์จะเริ่มคิดถึงความปลอดภัยและความมั่นคง เช่น การต้องการได้รับสวัสดิการทางการแพทย์ พยาบาล การประกันภัย ความมั่นคงในการทำงาน ไม่ถูกไล่ออกจากงาน มีหลักประกันเพียงพอ ตลอดจนการต้องการมีรายได้ บำเหน็จ บำนาญ เมื่อเกษียณอายุ เป็นต้น แผนงานสวัสดิการและการให้ประโยชน์เกื้อกูลต่าง ๆ (Fringe Benefit) แก่พนักงาน จึงเป็นเครื่องจูงใจให้ ผู้มีความสามารถได้ความต้องการมั่นคงปลอดภัย จึงมีผลต่อการตัดสินใจลาออกจากงานหรือการพิจารณาเลือกงาน

(3) ความต้องการด้านสังคม ความรักความพอใจ (Social or Belongingness Needs)

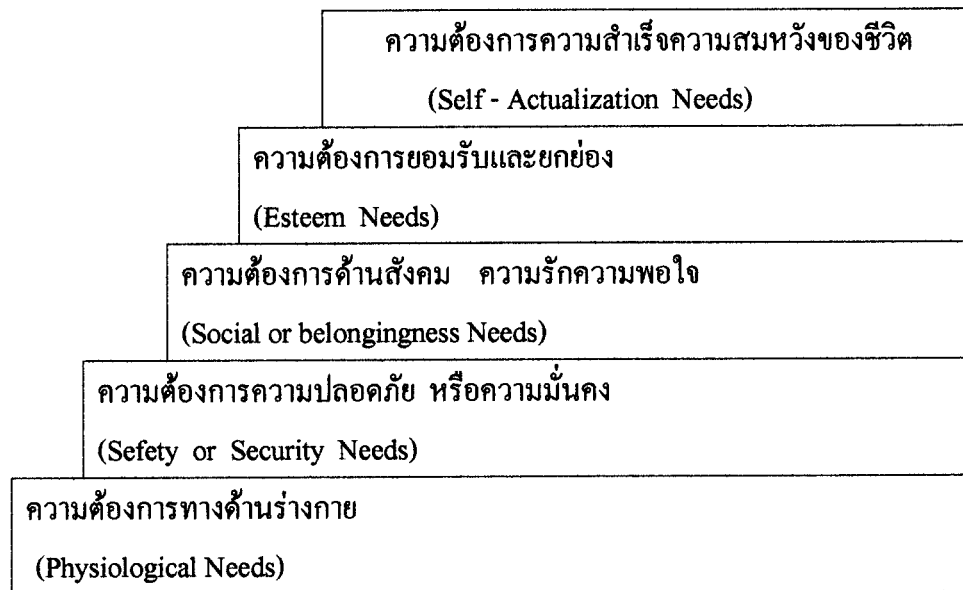
เมื่อความต้องการระดับล่างได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงจะเข้ามาแทนที่ความต้องการทางสังคมและความรัก หมายถึง ความต้องการความรักจากเพื่อนร่วมงาน ความสัมพันธ์และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคมมนุษย์จะต้องการมีเพื่อน และต้องการเป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน เป็นสมาชิกของกลุ่ม และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นความต้องการที่จะมีโอกาสเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรต่าง ๆ

(4) ความต้องการยอมรับและยกย่อง (Esteem Needs)

เป็นความต้องการที่จะประสบความสำเร็จเป็นที่ยอมรับในความรู้ ความสามารถ และความสำคัญในตัวเอง รวมทั้งการมีฐานะเด่นเป็นที่ยอมรับและยกย่องของบุคคลอื่น หรืออยากที่จะให้บุคคลอื่นสรรเสริญหรือนับหน้าถือตา เป็นต้น ความต้องการในขั้นนี้ของแต่ละบุคคลมีมากน้อยต่างกัน งานเป็นสิ่งสำคัญที่ทำให้คนมีโอกาสแสดงความสามารถ

(5) ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จสมหวังของชีวิต (Self-Actualization Needs)

เป็นความต้องการที่สุดของมนุษย์ ซึ่งมีลักษณะกว้างขวางมากและแตกต่างกันไปตามแต่ละคนจะนึกเป็น “ความฝันอันสูงสุด” ของตนเอง



ภาพที่ 2.1 Maslow Need – Hierachy Theory

มาสโลว์ เชื่อว่า ความต้องการของมนุษย์สามารถจัดลำดับขั้นได้ และเชื่ออีกว่าเมื่อความต้องการในลำดับใดบรรลุผลแล้วก็จะไม่เป็นตัวจูงใจอีก แต่ความต้องการในลำดับสูงขึ้นไปจะเป็นตัวจูงใจแทน และเขาได้จัดลำดับความต้องการเป็น 5 ขั้น ดังภาพประกอบ โดยแต่ละขั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

ความต้องการ	ปัจจัยที่เกี่ยวข้องในองค์การ
ความสำเร็จความสมหวังของชีวิต (self-actualization)	1.งานที่ท้าทาย 2.ความริเริ่มสร้างสรรค์ 3.ความก้าวหน้า 4.ความสำเร็จในงาน
การยอมรับและยกย่อง (esteem)	1. ชื่องาน / เนื้องาน 2.ความรับผิดชอบในงาน 3.การปรึกษา 4.การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ 5. การยอมรับจากกลุ่มเพื่อนหรือผู้บริหาร
สังคม ความรักความพอใจ (Social or belongingness)	1.คุณภาพของการนิเทศ 2.กลุ่มทำงานที่เข้ากันได้ 3.ความเป็นเพื่อนในอาชีพ
ความปลอดภัยหรือความมั่นคง (safety or security)	1.สภาพการทำงานที่ปลอดภัย 2.ผลประโยชน์พิเศษที่ได้รับ 3.การเพิ่มเงินเดือน 4.ความมั่นคงในการทำงาน
ทางด้านร่างกาย (physiological)	1.สภาพอุณหภูมิ 2.เงินเดือนที่เป็นธรรม 3.อาหารและเครื่องดื่ม 4.สภาพการทำงาน

ภาพที่ 2.2 ลำดับขั้นตอนความต้องการและปัจจัยที่เกี่ยวข้องในองค์การ

ทฤษฎีของมาสโลว์ได้รับการวิจารณ์ว่า เนื่องจากการมุ่งใจและพฤติกรรมของมนุษย์ เป็นเรื่องสลับซับซ้อน แต่จากการจัดลำดับขั้นตอนความต้องการที่มีแบบแผนค่อนข้างแน่นอน ได้มีข้อเสนอแนะว่า

1) ไม่ควรยึดถือตัวทฤษฎีอย่างจริงจัง ว่าคนเราจะต้องมีความต้องการตามลำดับขั้นดังกล่าว เพราะมาสโลว์เองยังกล่าวว่า ความต้องการในลำดับขั้นต่าง ๆ นั้น มีความคาบเกี่ยวกันอยู่ คนเราอาจเกิดความต้องการหลายลำดับขั้นในเวลาเดียวกันได้ เพียงแต่มีความความน้อยต่างกัน ตามสภาพการณ์และความรู้สึกนึกคิดของแต่ละคนเท่านั้น และมีได้หมายความว่า มนุษย์จะต้องตอบสนองความต้องการในลำดับหนึ่งจนเต็มแล้ว จึงหาทางตอบสนองในลำดับขั้นต่อไป มนุษย์จะรู้สึกได้ถึง การได้รับการตอบสนองได้เพียงบางส่วน และไม่ได้การตอบสนองเป็นบางส่วนในเวลาเดียวกัน โดยอัตราส่วนความรู้สึกเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการนี้ จะลดหลั่นเป็นลำดับ

2) บุคคลอาจมีความต้องการเพียงไม่กี่ด้าน และจะมุ่งตอบสนองความต้องการของตนเพียงในจุดนั้น ๆ เท่านั้น เช่น อาจคำนึงถึงเฉพาะความต้องการทางร่างกายและความอบอุ่นมั่นคงในครอบครัวเท่านั้น หรือบางคนอาจไม่สนใจเรื่องนี้ แต่อาจทุ่มเทให้การสร้างผลงานเพื่อเป็นที่ยอมรับของคนรุ่นหลัง เป็นต้น

3) บุคคลอาจมีความต้องการไม่เป็นตามลำดับดังกล่าว เช่น คนที่ต้องการได้รับการยอมรับนับถือจากสังคมและเชื่อมั่นว่าอุดมการณ์ของตนถูกต้อง อาจจะยอมดำรงชีวิตอย่างเร้นแค้นเพียงเพื่อให้ได้รับการยอมรับนับถือก็ได้ เป็นต้น กรณีเช่นนี้ถือว่าความต้องการขั้นแรกของเขา ก็คือ การได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ใช่ความต้องการทางร่างกาย (Hellriegel & Slocum 1982 ; Staw; Dunham 1984)

โดยความต้องการระดับหนึ่ง ควรได้รับการตอบสนองก่อน และเมื่อความต้องการระดับนั้นได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการนั้น ๆ ก็จะไม่มุ่งใจบุคคลให้แสดงพฤติกรรมที่ต้องการต่อไป ผู้บริหารต้องมุ่งใจด้วยการตอบสนองความต้องการในระดับสูงขึ้นไป

2.2 ทฤษฎี อี-อาร์-จี (ERG Theory)

เคลย์ตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) อ้างไว้ใน ฌ็อง-ฌัก กูว์แซง และฌ็อง-ฌัก กูว์แซง, 2548: 186) นักวิชาการแห่งมหาวิทยาลัยเยล สหรัฐอเมริกา ได้พัฒนาทฤษฎี ความต้องการดำรงอยู่ ความสัมพันธ์ และความก้าวหน้า ที่เรียกรวมกันว่า ทฤษฎี ERG (ERG Theory) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ โดยที่อัลเดอร์เฟอร์ได้สรุปไว้ว่า ความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งออกได้ เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

1. ความต้องการในการดำรงอยู่ (Existence Needs)

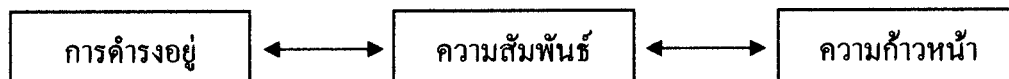
เป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ที่จะดำรงชีพ โดยบุคคลจะมีความต้องการขั้นพื้นฐานต่าง ๆ เพื่อให้เขามีชีวิตอยู่ได้ เช่น อาหาร น้ำ อากาศ ที่อยู่อาศัย เป็นต้น ซึ่งสามารถเปรียบได้กับความต้องการระดับต้นในลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs)

เป็นความต้องการในการติดต่อสื่อสารและการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในสังคม เช่น ความรัก การยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น เป็นต้น เพื่อจะอาศัยและช่วยเหลือเกื้อกูลกันในการดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างมีความสุข ซึ่งเปรียบได้กับความต้องการการยอมรับนับถือและความต้องการทางสังคมของมาสโลว์

3. ความต้องการความก้าวหน้า (Growth Needs)

เป็นความต้องการของบุคคลที่ต้องการจะก้าวหน้าและพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง โดยบุคคลจะต้องการความสำเร็จและความภาคภูมิใจในผลงานและความสามารถของตน ซึ่งจะเปรียบได้กับความต้องการยอมรับนับถือและความต้องการบรรลุในสิ่งที่ตั้งใจ ของมาสโลว์ดังภาพต่อไปนี้



ภาพที่ 2.3 ทฤษฎี ERG ของ Alderfer

หากไม่ได้รับการตอบสนอง แล้วมนุษย์ก็จะถอยความต้องการกลับลงมาสู่ขั้นก่อน โดยละทิ้งความต้องการขั้นถัดไปโดยปริยาย (Frustration – Regression Principle)

2.3 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

ทฤษฎีการจูงใจของเฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) เป็นการขยายความคิดของมาสโลว์ เกิดขึ้นจากการวิจัยเรื่องการจูงใจในการทำงาน (the motivation to work) ในปี ค.ศ.1959 (ราณี อิติชัชกุล 2540: 195), (วาสนา หมั่นเดช: 2546) ที่เมืองพิทเทอร์เบิร์ก (Pittsburgh) รัฐเพนซิลวาเนีย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ นักวิศวกรและนักบัญชี จำนวน 200 คน โดยการสัมภาษณ์ว่ามีปัจจัยอะไรบ้างในการทำงานที่ทำให้พวกเขาพอใจหรือมีความสุข จากการวิเคราะห์ เฮร์ซเบิร์กและคณะของเขาพบว่า องค์ประกอบที่เกิดความพึงพอใจงาน และองค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน และไม่มีความสัมพันธ์กันเลย องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานนั้น มีลักษณะสัมพันธ์ในทางบวกกับเรื่องของการงาน โดยตรง เรียกว่าปัจจัยจูงใจ (motivator

factor) ขณะเดียวกันองค์ประกอบที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้นเกี่ยวข้องกับ สัมพันธ์ในทางลบกับงานที่ปฏิบัติ และเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมของงานเรียกว่าปัจจัยค้ำจุน (hygiene factor) ดังนั้น ทฤษฎีนี้บางทีเรียกว่า ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory) ก็ได้

2.3.1 ปัจจัยจูงใจ (motivator factor) เป็นปัจจัยทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจที่จะใช้ ความพยายามปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ และเกี่ยวกับลักษณะของงาน โดยตรงมีอยู่ 5 ประการ คือ

1) ความสำเร็จของงาน (achievement) หมายถึง การที่คนทำงานได้เสร็จสิ้น และประสบผลสำเร็จอย่างดี เมื่องานประสบผลสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลาบปลื้มใน ผลสำเร็จของงานนั้น

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับ ถือ ไม่ว่าจะจาก ผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน

3) ลักษณะของงาน (work itself) หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัย ความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ ทำหาย หรือเป็นงานที่สามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพัง

4) ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจาก การได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงาน และมีอำนาจในงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่

5) ความก้าวหน้า (advancement) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้น การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มขึ้น

2.3.1 ปัจจัยค้ำจุน (hygiene factor) เป็นปัจจัยเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมและสิ่ง อำนวยความสะดวกในการทำงานมีอยู่ 11 ประการ คือ

1) เงินเดือน (salary) หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขึ้นเงินเดือนนั้นเป็นที่ พอใจของบุคคลในหน่วยงาน

2) โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต (possibility of growth) หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (interpersonal relation subordinate) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดี และความสัมพันธ์อันดีกับ ผู้ใต้บังคับบัญชา

4) ฐานะของอาชีพ (status) หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคมมีเกียรติ และศักดิ์ศรี

5) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (interpersonal relation superior) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน สามารถทำงาน ร่วมกัน และเข้าใจซึ่งกันและกัน

6) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (interpersonal relation-peer) หมายถึง การติดต่อระหว่างบุคคลกับเพื่อนร่วมงานที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ความสามารถทำงานร่วมกันและความเข้าใจซึ่งกันและกัน

7) วิธีปกครองบังคับบัญชา (supervision technical) หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงานหรือความยุติธรรมในการบริหาร

8) นโยบายและการบริหารงานขององค์กร (company policy and administration) หมายถึง การจัดการ (management) การบริหารงานขององค์กร และการติดต่อสื่อสารในองค์กร

9) สภาพการทำงาน (work condition) หมายถึง สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดล้อมอื่น ๆ อุปกรณ์หรือเครื่องมือต่าง ๆ

10) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (personal life) หมายถึง ความรู้สึกดี หรือ ไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

11) ความมั่นคงในงาน (job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในงาน ความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์กร

เฮอริชเบอร์ก กล่าวว่า องค์กรประกอบทั้งสองด้านนี้ เป็นสิ่งที่คนงานต้องการ เพราะเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และเมื่อคนได้รับการตอบสนองด้วยปัจจัยทุกชนิดแล้ว คนจะเกิดความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ส่วนปัจจัยต่ำๆ ทำหน้าที่เป็นตัวป้องกันมิให้คนเกิดความทุกข์หรือความไม่พึงพอใจในการทำงานขึ้น เมื่อใดที่คนงานได้รับการตอบสนองปัจจัยนี้อย่างเพียงพอแล้ว จะไม่มีความพึงพอใจในงาน แต่มิได้หมายความว่า ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นเพราะปัจจัยต่ำๆ ซึ่งความจริงเป็นเพียงตัวป้องกันมิให้ความไม่พึงพอใจเกิดขึ้น แต่ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นต่อเมื่อปัจจัยจูงใจได้รับการตอบสนองแล้วเท่านั้น (Federick Herzberg, Bernard Mausner and Barbara Synderman, 1959: 113-115)

เมื่อสรุปแล้ว ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์ก เป็นทฤษฎีที่แสดงให้เห็นว่า ปัจจัยจูงใจจะมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งจะทำให้มีความสุขหรือมีความพอใจในงานที่ปฏิบัติอยู่ ส่วนปัจจัยต่ำๆ จะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ ซึ่งจะช่วยให้คนสามารถหลีกเลี่ยงจากสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจต่าง ๆ ปัจจัยทั้งสองปัจจัยนี้จะช่วยป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำและไม่ให้เกิดปัญหา และจะเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจให้พนักงานและมีผลต่อการเพิ่มผลผลิตในการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

2.4 ทฤษฎีการจูงใจของพอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler)

บางคนเรียกว่า ทฤษฎี An Intergrated Model of Motivation พอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ ((Porter and Lawler) ได้พัฒนารูปแบบเพื่อการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการจูงใจ โดยตั้งสมมุติฐาน

ว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ และผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ และการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทน ซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ (Edward E. Lawler, Jr. and Lyman W. Porter, 1976: 20-28)

แบบจำลองการจูงใจของพอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ ซึ่งประกอบด้วยตัวแปรที่สำคัญ คือ ความพยายาม ผลการปฏิบัติงาน รางวัลและความพึงพอใจ

จากทฤษฎีการจูงใจของพอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ โดยเริ่มต้นจากการพิจารณาคุณค่าของรางวัลและการรับรู้ว่าคุณค่าของรางวัลน้อยกว่าค่าของรางวัลหรือไม่ ซึ่งไม่ใช่การทำงานที่สูญเปล่า จะทำให้บุคคลมีความพยายามที่จะทำงาน แต่ความพยายามในการทำงาน ไม่อาจจะเกิดขึ้นได้ หากว่าบุคคลมีความรู้สึกว่าคุณค่าของรางวัลน้อยไป อย่างไรก็ตาม ความพยายามจะทำงานอย่างเดียวไม่สามารถทำให้เกิดผลสำเร็จขึ้นมาได้ ต้องมีองค์ประกอบที่สำคัญ คือ คุณลักษณะและความสามารถส่วนบุคคล ถ้าบุคคลมีความสามารถและคุณสมบัติที่เหมาะสมแล้ว สิ่งสำคัญขั้นต่อมา คือ การรับรู้ในบทบาทของตนเอง การเข้าใจผิด หรือการไม่รู้บทบาทของตนเองที่ตนเป็นผู้แสดง ถึงแม้จะมีความพยายาม มีความสามารถเหมาะสมก็ไม่ได้หมายความว่า บุคคลนั้นจะประสบความสำเร็จในงานนั้น ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคคลจะต้องรับรู้ในบทบาทของตนเอง ถ้าเขาประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงานแน่นอนเขาจะต้องได้รับรางวัล หรือผลตอบแทน ซึ่งอาจจะเป็นรางวัลภายนอกที่องค์กรจะเป็นผู้ให้ เช่น ค่าตอบแทน การเพิ่มเงินเดือน การเลื่อนขั้น หรือรางวัลภายใน ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นในใจ เช่น ความพึงพอใจ ความภาคภูมิใจ ภายก้อง ความมีชื่อเสียง แต่การได้รับรางวัล บุคคลจะต้องรู้ด้วยว่า รางวัลที่ได้รับนั้นยุติธรรมหรือไม่ เป็นธรรมเท่าเทียมกับผู้อื่นหรือไม่ ถ้ายุติธรรมเท่าเทียมกับบุคคลจะมีความรู้สึกพึงพอใจ ซึ่งก็จะสะท้อนย้อนกลับไปเน้นคุณค่าของรางวัลหรือผลตอบแทนที่ได้รับ และจากผลสำเร็จในงานจะสะท้อนย้อนหลังไปรับรู้ความพยายาม ที่จะรับรู้การทำงานนั้น สามารถที่จะนำมาซึ่งรางวัล และการเห็นคุณค่าของรางวัล หรือผลตอบแทน รวมทั้งการได้รับรู้ ความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัล จะทำให้บุคคลมีความพยายามที่จะทำงานเป็นวัฏจักร เช่นเดิมอีก

เมื่อพิจารณาตัวแบบหรือทฤษฎีของ พอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ ดังกล่าวข้างต้นจะเห็นว่า เป็นตามสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ กล่าวคือ ผลสำเร็จในการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดผลตอบแทนหรือรางวัล และในขณะเดียวกันผลตอบแทน หรือรางวัลที่มีความรู้สึกว่ามีค่า เป็นธรรมก่อให้เกิดความพึงพอใจ อย่างไรก็ตามทั้ง พอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ ไม่ได้กล่าวอ้างว่า รูปแบบจำลองของเขาจะเป็นทฤษฎีการจูงใจที่สมบูรณ์ เป้าหมายของเขา คือ ต้องการชี้ให้เห็นถึงปัจจัย ที่สำคัญบางอย่างและความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ (สมยศ นาวิกาน, 2521:120) สำหรับความแตกต่างระหว่างแบบจำลองของพอร์เตอร์ และลอว์เลอร์ เมื่อเปรียบเทียบกับทฤษฎีอื่น ๆ ที่มีความสำคัญ และสังเกต

ได้ชัดเจนมากประการหนึ่งก็คือการปฏิบัติงานหรือการทำงานนำมาซึ่งความพึงพอใจ แต่รูปจำลองของพอร์เตอร์ และลอร์เลอร์ ส่วนมากแล้วจะสอดคล้องกับทฤษฎีค้ำจุนของ เฮร์ซเบิร์ก (Herzberg) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจต้องเกิดมาจากตัวของงาน (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ, 2529: 42)

2.5 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y (Theory X and Theory Y)

แมคเกรเกอร์ (McGregor) เขียนหนังสือเล่มหนึ่งซึ่งแพร่หลายมาก ชื่อ “The Human Side of Enterprise” ในหนังสือเล่มนี้ แมคเกรเกอร์ ได้เปรียบเทียบให้เห็นสมมติฐานเกี่ยวกับธรรมชาติของคนที่แตกต่างกันอย่างตรงกันข้าม โดยตั้งเป็นทฤษฎีขึ้นให้ชื่อว่า ทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X มีข้อสมมติฐานว่า

- 1) มนุษย์โดยทั่วไปไม่ชอบทำงานและจะหลีกเลี่ยงถ้าเขาสามารถทำได้
- 2) เนื่องจากมนุษย์ไม่ชอบทำงาน มนุษย์ส่วนใหญ่ต้องถูกควบคุม ถูกสั่งงาน ถูกขู่เช็ญคุกคามด้วยการลงโทษ เพื่อให้พวกเขามีความพยายามเพื่อบรรลุตามเป้าหมายขององค์การ
- 3) มนุษย์โดยทั่วไปชอบที่จะได้รับคำสั่ง บรรณาหรือต้องการที่จะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบไม่มีความทะเยอทะยาน ต้องการความปลอดภัยเหนือสิ่งอื่นใด ส่วน

ทฤษฎี Y มีข้อสมมติฐาน ว่า

- 1) การใช้ความพยายามทั้งพลังกาย และทางสมองในการทำงาน เป็นธรรมชาติ เช่นเดียวกับการเล่น และการพักผ่อน
- 2) การควบคุมจากภายนอกและการขู่เช็ญคุกคามว่าจะลงโทษ ไม่ใช่วิธีเดียวที่ก่อให้เกิดความพยายามให้มุ่งไปสู่วัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์การ
- 3) แต่มนุษย์จะใช้การสั่งการและควบคุมด้วยตนเอง เพื่อที่จะปฏิบัติงานให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ หรือเป้าหมายขององค์การด้วยการให้ผลตอบแทน หรือรางวัลตอบแทนตามความสำเร็จของผลงานของบุคคลแต่ละคน จะสามารถอำนวยความสะดวกให้เกิดผลการปฏิบัติหน้าที่ โดยตรงต่อวัตถุประสงค์ขององค์การ
- 4) ภายใต้สถานการณ์ที่เหมาะสม มนุษย์โดยทั่วไปเรียนรู้ไม่เพียงยอมรับความรับผิดชอบ แต่จะแสดงหาความรับผิดชอบด้วย
- 5) ความสามารถที่จะใช้ความคิดจินตนาการ ความฉลาด และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการแก้ปัญหาขององค์การ มีอยู่ทั่วไปอย่างกว้างขวางในตัวมนุษย์
- 6) ภายใต้สถานการณ์ของชีวิตแบบอุตสาหกรรมสมัยใหม่นี้ ความสามารถทางสติปัญญาของมนุษย์โดยทั่วไป ถูกนำมาใช้เพียงบางส่วนเท่านั้น (Douglas McGregor, 1960x 33-57)

เมื่อสรุปแล้ว จะพบว่าทฤษฎี Y เป็นความต้องการในระดับสูง ตรงกันข้ามกับทฤษฎี X ซึ่งเป็นความต้องการในระดับต่ำ แมคเกรเกอร์ ชี้ให้เห็นว่า การจูงใจให้คนทำงานนั้น ผู้บริหารต้องใช้ทฤษฎี Y เพราะถ้าผู้บริหารเข้าใจถึงคนงานโดยมองในแง่ดี ก็จะเปิดโอกาสให้คนงานได้ใช้ความสามารถของเขาได้อย่างเต็มที่ และมีความรู้สึกว่าการทำงานเป็นสิ่งที่สนุกสนาน การใช้ความสามารถของเขาได้อย่างเต็มที่ และมีความรู้สึกว่าการทำงานเป็นสิ่งที่สนุกสนาน การใช้ทฤษฎี Y จึงจูงใจคนได้มากกว่าการใช้ทฤษฎี X แต่ทั้งนี้มิได้หมายถึงการละเลยต่อการควบคุมงานหากแต่เป็นการควบคุมเป็นการภายในเพราะพลังจูงใจที่อยู่ภายในไม่มีวิธีการพิเศษใดที่จะทำให้เกิดผลขึ้นได้นอกจากการสร้างภาวะการณ์ที่ก่อให้เกิดและส่งเสริมการจูงใจขึ้นเอง

3. ความเป็นมา โครงสร้าง และอำนาจหน้าที่ของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา

สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมาเริ่มเปิดบริการประชาชนเมื่อ พ.ศ. 2470 เป็นต้นมาจนถึงปัจจุบัน ลักษณะของงานที่ดำเนินการเป็นงานที่จะต้องติดต่อกับประชาชนอย่างใกล้ชิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านการบริการ ให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อและหน่วยงานราชการต่าง ๆ งานในด้านอื่น ๆ เช่น การบริหารงานควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ในสังกัดตลอดจนงานนโยบายที่รัฐบาลมอบหมายมาให้ดำเนินการ สำนักงานที่ดินจังหวัด มีภาระหน้าที่ในการบริการประชาชน เกี่ยวกับงานที่ดินซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยสำคัญในการใช้พัฒนาประเทศอย่างหนึ่ง เพื่อให้ประชาชนมีความมั่นคงในด้านทรัพย์สิน และสร้างหลักประกันการถือครองและทำประโยชน์ในที่ดินเพราะหากไม่มีที่ดินทำกินแล้วจะทำให้ประชาชนไม่มีอาชีพในการสร้างรายได้ ดังนั้น งานของสำนักงานที่ดินจึงถือเป็นงานที่สำคัญเพราะสามารถบันดาลให้เกิดความผาสุก และสร้างความมั่นคง ทางเศรษฐกิจของประเทศ



ภาพที่ 2.4 ข้าราชการกองรังวัด กองหนังสือสำคัญ กรมที่ดินและโลหกิจ
ซึ่งมาทำการรังวัดแผนที่รายละเอียด เดินสำรวจเขตที่ดิน บริเวณจังหวัดนครราชสีมา(ครั้งแรก)
เมื่อฤดูแล้ง พ.ศ. ๒๔๗๕-๗๖
ถ่ายวันที่ ๔ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๔๗๖

ปัจจุบันสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา ได้ย้ายจากอาคารจากที่ทำการเดิมมาปลูกสร้างเป็นอาคารคอนกรีต 3 ชั้น ขนาด 1,108 ตารางเมตร ปลูกสร้างในที่ดินราชพัสดุแปลงหมายเลข 5794 ร่วมกับสำนักงานปลัดศตวรรษเขต 3 เนื้อที่ที่ทำการก่อสร้างสำนักงานที่ดินจังหวัด มีเนื้อที่ 2 งาน 64 ตารางวา เริ่มทำการปลูกสร้าง เมื่อวันที่ 15 มิถุนายน 2523 และใช้เป็นที่ทำการมาจนถึงปัจจุบัน ก่อนที่จะย้ายที่ทำการมาตั้งอยู่ ณ ที่ปัจจุบัน ได้มีการย้ายที่ตั้งของสำนักงานที่ดินจังหวัดมาแล้ว 2 ครั้ง ดังนี้ คือ

- 1) อาคารหลังที่ 1 เมื่อวันที่ 2 มิถุนายน 2484 อยู่ด้านทิศเหนือของศาลากลางหลังปัจจุบัน
- 2) อาคารหลังที่ 2 อาคารที่ทำการอำเภอเมืองนครราชสีมาหลังเก่าทำการชั่วคราว เมื่อ พ.ศ. 2520
- 3) อาคารหลังที่ 3 คืออาคารหลังปัจจุบัน ตั้งอยู่ถนนสรรพสิทธิ์ ด้านตรงข้ามหอประชุม เปรมตติณสูถานนท์ ซึ่งอยู่ในบริเวณศาลากลางจังหวัดนครราชสีมา

ตั้งแต่เปิดทำการมา มีเจ้าพนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา มาดำรงตำแหน่งและปฏิบัติหน้าที่เป็นจำนวน 27 นาย ดังรายชื่อดังต่อไปนี้

1. นายประไพ เนตราคม
2. นายลาก เสตะรุจิ
3. ขุนศรีทะเบียณกิจ (เครีอบ ศรีเพ็ญ) 2483 – 2486
4. ขุนนิติเวทย์ทะเบียณการ (เพิ่ม รัตนโชติ) 2487 – 2488
5. นายพินิต สุทธินาค 2488 – 2491
6. นายทวี การโพธิ 2492 – 2497
7. ขุนนิติเวทย์ทะเบียณการ (เพิ่ม รัตนโชติ) 2497 – 2499
8. นายเชิด ชุ่มจ้อย 2500 – 2501
9. ขุนนิติเวทย์ทะเบียณการ (เพิ่ม รัตนโชติ) 2501 – 2502
10. นายถนอม วัฒนประดิษฐ 2502 - 2503
11. ขุนนิติเวทย์ทะเบียณการ (เพิ่ม รัตนโชติ) 2504 – 2505
12. นายบัญชา วิสุทธิพงษ์ 2505 – 2506
13. นายถนอม วัฒนประดิษฐ 2507 – 2510
14. นายยงยศ ณ ถลาง 2510 – 2515
15. นายณรงค์ ศรีนพคุณ 2515 – 2517
16. นายน้อม บุญประทีป 2517 – 2521
17. นายพร้อม พรรณจิตต์ 2521 – 2523
18. นายพิน ขยันสำรวจ 2523 – 2526
19. นายสุจินต์ ดินทุกะสิริ 2526 – 2531
20. นายมีชัย สมบูรณ์ 2531 – 2535
21. นายสมพร แสงชัย 2535 – 2538
22. นายนิธิ นพวงศ์ ณ อรุณยา 2538 – 2540
23. นายชัยวัฒน์ ลิมปาวรรณระ 2540 – 2544
24. นายสุริ เขียรกัลยา 2544 – 2545
25. นายธนัยพร ศรีเดช 2545 - 2550
26. นายอาคเนย์ โนนคู่เขตโจง 2550 - 2552
27. นายธนัยพร ศรีเดช 2552- ปัจจุบัน

3.1 อำนาจหน้าที่

สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมามีอำนาจหน้าที่ดังนี้

1. ดำเนินการตามประมวลกฎหมายที่ดิน กฎหมายว่าด้วยอาคารชุด กฎหมายว่าด้วยการจัดสรรที่ดิน กฎหมายว่าด้วยช่างรังวัดเอกชนและกฎหมายว่าด้วยการเช่าอสังหาริมทรัพย์เพื่อการพาณิชย์กรรมและอุตสาหกรรมในจังหวัด

2. ปฏิบัติงานเกี่ยวกับการออกหนังสือแสดงสิทธิในที่ดินหนังสือกรรมสิทธิ์ห้องชุด การจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม เกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ตามประมวลกฎหมายแพ่งและพาณิชย์ การรังวัด การรังวัดพิสูจน์สอบสวนการทำประโยชน์ สอบเขต ตรวจสอบเนื้อที่ การแบ่งแยกที่ดิน ออกเป็นหลายแปลง การรวมที่ดินแปลงเข้าเป็นแปลงเดียวกัน การทำแผนที่สำหรับที่ดิน รวมทั้งการจัดเก็บค่าธรรมเนียม ค่าใช้จ่าย และภาษีอากรเกี่ยวกับการดำเนินการจดทะเบียนสิทธิและนิติกรรม หรือธุรกรรมเกี่ยวกับอสังหาริมทรัพย์ กำกับ ดูแล ให้คำปรึกษา และสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา สำนักงานที่ดินอำเภอ

ปฏิบัติงานร่วมกับหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้องหรือที่ได้รับมอบหมาย

3.2 วิสัยทัศน์กรมที่ดิน

เป็นศูนย์ข้อมูลที่ดินและแผนที่แห่งชาติสู่การบริการที่เป็นเลิศ

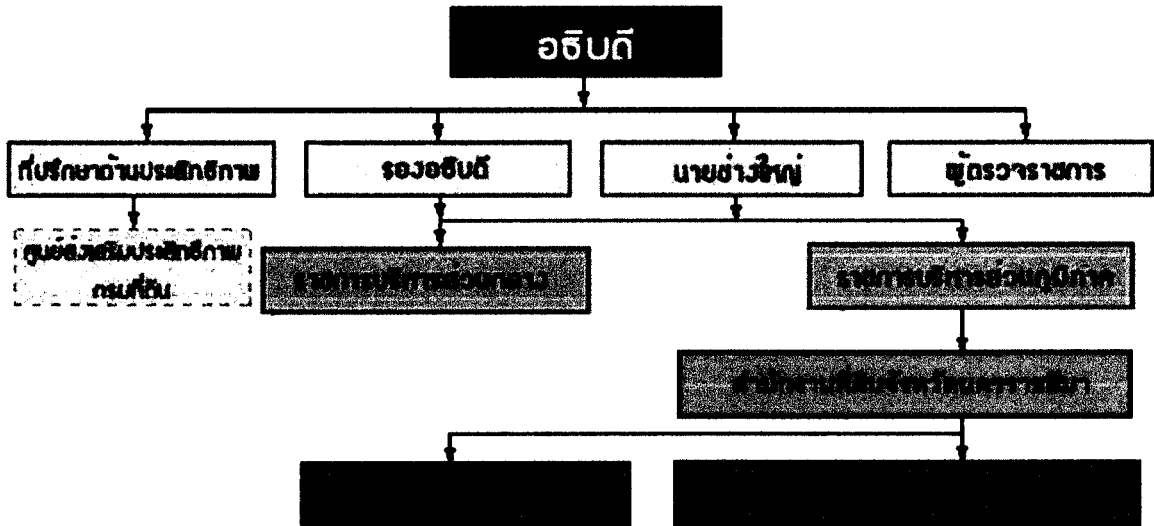
3.3 พันธกิจกรมที่ดิน

1) พัฒนาระบบฐานข้อมูลแผนที่และข้อมูลที่ดินเพื่อสนับสนุนการถือครองที่ดินและการใช้ประโยชน์ให้สอดคล้องตามเกณฑ์การผังเมืองตลอดถึงการเพิ่มขีดความสามารถในการจัดเก็บรายได้ของท้องถิ่น

2) บริหารจัดการที่ดินของรัฐให้มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

3) ส่งเสริมการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี

3.4 โครงสร้างการบริหารงาน



ตามระเบียบบริหารราชการแผ่นดิน กระทรวงมหาดไทยได้แบ่งส่วนราชการกรมที่ดินในส่วนภูมิภาคออกเป็น

- สำนักงานที่ดินจังหวัด
- สำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา
- สำนักงานที่ดินอำเภอ

ซึ่งในจังหวัดนครราชสีมา มีสำนักงานที่ดินจังหวัด จำนวน 1 แห่ง สำนักงานที่ดินจังหวัด สาขา จำนวน 16 แห่ง สำนักงานที่ดินอำเภอ จำนวน 6 แห่ง ดังนี้คือ

- 1) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมารับผิดชอบในเขตพื้นที่ อำเภอเมืองนครราชสีมา
- 2) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาโนนไทย รับผิดชอบในเขตพื้นที่ อำเภอโนนไทย, กิ่ง อำเภอพระทองคำ
- 3) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาบัวใหญ่ รับผิดชอบในเขตพื้นที่ อำเภอบัวใหญ่, แก้งสนามนาง, อำเภอบัวลาย, อำเภอสีดา
- 4) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง รับผิดชอบในเขตพื้นที่ อำเภอปากช่อง

- 5) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาสูงเนิน รับผิดชอบในเขตพื้นที่ อำเภอสูงเนิน, ขามทะเลสอ
- 6) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาโนนสูง รับผิดชอบในเขตพื้นที่ อำเภอโนนสูง
- 7) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาพิมาย รับผิดชอบในเขตพื้นที่ อำเภอพิมาย
- 8) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาโชคชัย รับผิดชอบในเขตพื้นที่ อำเภอโชคชัย, อำเภอหนองบุญมาก
- 9) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาสีคิ้ว รับผิดชอบในเขตพื้นที่อำเภอสีคิ้ว
- 10) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาคำนูนทศ รับผิดชอบในเขตพื้นที่ อำเภอคำนูนทศ และอำเภอเทพารักษ์
- 11) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปักธงชัย รับผิดชอบในเขตพื้นที่ อำเภอปักธงชัย และอำเภอวังน้ำเขียว
- 12) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาประทาย รับผิดชอบในเขตพื้นที่ อำเภอประทาย และอำเภอโนนแดง
- 13) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาจักราช รับผิดชอบในเขตพื้นที่ อำเภอจักราช, อำเภอเฉลิมพระเกียรติ, อำเภอห้วยแถลง
- 14) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาคง รับผิดชอบในเขตพื้นที่ อำเภอคง และอำเภอบ้านเหลื่อม
- 15) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาครบุรี รับผิดชอบในเขตพื้นที่ อำเภอครบุรี และอำเภอเสิงสาง
- 16) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาชุมพวง รับผิดชอบในเขตพื้นที่ อำเภอชุมพวง และอำเภอเมืองยาง,อำเภอลำทะเมนชัย
- 17) สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาขามสะแกแสง รับผิดชอบในเขตพื้นที่ อำเภอขามสะแกแสง
- รายชื่อสำนักงานที่ดินอำเภอที่ยังไม่ได้ยกเลิกอำนาจนายอำเภอ มีจำนวน 6 อำเภอ ดังต่อไปนี้

- 1) สำนักงานที่ดินอำเภอขามทะเลสอ
- 2) สำนักงานที่ดินอำเภอห้วยแถลง
- 3) สำนักงานที่ดินอำเภอเสิงสาง
- 4) สำนักงานที่ดินอำเภอหนองบุญมาก

5) สำนักงานที่ดินอำเภอแก้งสนามนาง

6) สำนักงานที่ดินอำเภอโนนแดง

2.4 อัตรากำลังของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา

ในปัจจุบันข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัด สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา สำนักงานที่ดินอำเภอ ของจังหวัดนครราชสีมา มีข้าราชการที่ปฏิบัติงานจริง 346 คน

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวิง รุ่งประพันธ์ (2538: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูใหญ่โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา” ผลการวิจัยพบว่า

1) ความพึงพอใจในการทำงานของครูใหญ่โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา อยู่ในระดับปานกลาง

2) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูใหญ่โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาคือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

3) ลำดับความสำเร็จของปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูใหญ่โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษาคือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

วิชัย ชวนเสงี่ยม (2540 : บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม : “ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ในจังหวัดปทุมธานี” ผลการวิจัยพบว่า

1) ปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรมในภาพรวมและในองค์ประกอบย่อยพบว่า แรงงานอุตสาหกรรมมีความพึงพอใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและพิจารณาความพึงพอใจในการทำงานขององค์ประกอบย่อยต่าง ๆ พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานขององค์ประกอบด้านความสำเร็จในการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ความพึงพอใจในด้านความหนักเบาของงาน มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด

2) ลำดับองค์ประกอบของความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรมพึงพอใจมากที่สุดจนถึงพื่อน้อยที่สุด ดังนี้ 1) ความสำเร็จในการทำงาน 2) การได้รับการยอมรับนับถือ 3) ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 4) วิธีปกครองบังคับบัญชา 5) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ 6) ความรับผิดชอบในการทำงาน 7) ความมั่นคงในอาชีพการงาน 8) ความก้าวหน้า 9) นโยบายการบริหารงาน 10) ความยุติธรรม 11) ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

12) สภาพแวดล้อมในการทำงาน 13) ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน 14) ความหนักเบาของงาน

3) จากการทดสอบข้อสมมติฐาน ตัวแปรด้านภูมิหลังของแรงงานอุตสาหกรรม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้จากการทำงาน จำนวนปีการทำงาน ภูมิฐานะ และระดับการศึกษา ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และ ผลดังกล่าวไม่เป็นไปตามทิศทางที่สนับสนุนสมมติฐานในการศึกษาแรงงานอุตสาหกรรม ไม่ว่า จะมีภูมิหลังต่างกันก็ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

วิสุทธิ์ วงศ์วุฒิ (2541: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีและสาขา ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีและสาขา โดยส่วนรวมอยู่ในระดับปานกลางมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปึงจ้ยแรงจูงใจ และปึงจ้ยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลางมีความพึงพอใจในระดับมาก ด้านการ ได้รับความสำเร็จ และลักษณะของงาน มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

จุไรรัตน์ นันทเสนา (2544: บทคัดย่อ) ศึกษาปึงจ้ยที่มีอิทธิพลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการโรงพยาบาลนพรัตนราชธานี จำนวน 255 คน พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลด้านการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ปึงจ้ยจูงใจด้านความสำเร็จในงาน ลักษณะงานและความรับผิดชอบในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านปึงจ้ยค้ำจุนพบว่าความสัมพันธ์ในงานมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปึงจ้ยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ปึงจ้ยจูงใจ และปึงจ้ยค้ำจุน

สันติ มีศิริ, พันตำรวจโท (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาปึงจ้ยกระตุ้น- ค้ำจุน พบว่า ปึงจ้ยกระตุ้นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปึงจ้ยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านความรับผิดชอบต่อส่วนปึงจ้ยด้านความก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนปึงจ้ยค้ำจุนอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ปึงจ้ยด้านนโยบายการบริหาร ด้านวิธีการบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน และด้านเงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวถูกล ยกเว้นปึงจ้ยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานจะอยู่ในระดับมาก เมื่อเปรียบเทียบลักษณะงานที่แตกต่างกันพบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

สุรพงษ์ ภิชัยภาพ (2546) ได้ศึกษาปึงจ้ยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรทางด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน อายุ ความเต็ม

ใจที่จะปฏิบัติงานเพื่อองค์การอย่างเต็มที่ และรายได้สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานได้ร้อยละ 44.90 และเป็นไปในเชิงบวก

วาสนา หมั่นเดช (2546) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์สิรินธรเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ ผลการศึกษาปรากฏว่า (1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรมีความพึงพอใจด้านความสำเร็จของงานมากที่สุด รองลงมา ได้แก่ ด้านความรับผิดชอบ ด้านสถานภาพทางอาชีพ ซึ่งมีความพึงพอใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนความพึงพอใจด้านความท้าทายของงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านความก้าวหน้า ด้านนโยบายและการบริหารด้านการ ยกย่อง ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอนาคต ด้านเงินเดือนอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งผู้บริหารสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไข และพัฒนานโยบายการบริหารงานของหน่วยงาน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของหน่วยงาน (2) ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31-40 ปี สถานภาพทางครอบครัว สมรส การศึกษาระดับปริญญาตรีและมีระยะเวลาการปฏิบัติงานอยู่ในช่วง 6-10 ปี

อรวรรณ คำนชาญชัย (2546) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ผลการศึกษา ปรากฏว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจสูงสุดในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนด้านที่มีความพึงพอใจต่ำสุดคือ เงินเดือนและผลประโยชน์เกี่ยวกับ จากการศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่มีภูมิลำเนาส่วนบุคคลต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีตำแหน่งและระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ชัยณรงค์ สิมมาลา (2547) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม สำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจของพนักงานองค์การเภสัชกรรม จำแนกตามตัวแปรอิสระ วิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม สร้างสมการพยากรณ์ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม ผลการศึกษามีดังนี้

1. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานได้รับพิจารณาปรับเงินเดือนของพนักงานมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 พนักงานที่ทำงาน 3 ปี มีค่าเฉลี่ยความพึงพอใจในการปรับเงินเดือนแตกต่างจากพนักงานที่ทำงาน 2 ปี หรือ 1 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.05 ส่วนการเปรียบเทียบด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเกษตรกรมี 12 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จของงาน และการยอมรับ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและวิธีการปกครอง เงินเดือน และความมั่นคงในงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนบุคคล สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ฐานะของอาชีพในสายตาของสังคม โอกาส ที่ได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นโยบายและการบริหารและลักษณะงาน

3. สร้างสมการพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเกษตรกร ในรูปคะแนนดินและคะแนนมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Y = 3.600 - 0.131 X$$

$$Z = -0.306Z$$

ศักดิ์ รัตนเกษญา (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล โพรเจกแอกมินิสเตรชั่น จำกัด พบว่า พนักงานบริษัท อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล โพรเจกแอกมินิสเตรชั่น จำกัด มีความพึงพอใจในการทำงานในระดับปานกลาง และทุกปัจจัยที่ศึกษา คือด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความก้าวหน้าของงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานที่นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

ศิริสุภลักษณ์ รงคุต (2548) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 (2548) ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปานกลาง (2) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมีระดับปานกลาง เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย คือ ด้านการบังคับบัญชา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนและสวัสดิการ (3) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุราชการต่างกันมีผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

อมรพันธุ์ สุนทรวิภาต (2548) ได้ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย ผลการวิจัยพบว่า 1) อายุและระดับรายได้ต่อเดือนมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน 2) ความพึงพอใจของข้าราชการ ทั้ง 12 ด้าน (ลักษณะงาน ความสำเร็จในการทำงาน ความรับผิดชอบ การยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน สถานะของอาชีพ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา การปกครองบังคับบัญชา

ความมั่นคงในการทำงาน สภาพการทำงาน ผลประโยชน์ตอบแทน และความเป็นอยู่ส่วนตัว ไม่มี ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่นัยสำคัญทางสถิติที่ .05 การวิจัยข้อเสนอแนะ คือ สำนักงานที่ดินจังหวัดหนองคาย ควรจะสร้างความพึงพอใจให้แก่ข้าราชการ โดยใช้สิ่งจูงใจต่าง ๆ ที่สามารถสร้างแรงจูงใจในเชิงบวกควบคู่ไปกับการใช้ระบบควบคุมการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้ประยุกต์ใช้ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮอริชเบอร์กในส่วนที่เป็นปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนและสวัสดิการความสำเร็จของงาน และการยอมรับ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและวิธีการปกครอง เงินเดือนและความมั่นคงในงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน สภาพการทำงาน ความเป็นอยู่ส่วนบุคคล สัมพันธภาพกับผู้ร่วมงาน ซึ่งถ้าผู้บริหารเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้ข้าราชการในหน่วยงานได้ก็จะทำให้ข้าราชการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย ของ เฮอริชเบอร์กดังกล่าวข้างต้น สามารถนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาและวิเคราะห์ถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่อาจมีผลต่อการสร้างแรงจูงใจ ความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา ได้เป็นอย่างดี

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย หรือระเบียบวิธีวิจัย (methodology) มีส่วนทำให้การศึกษา หรือการวิจัยเป็นระบบ เป็นสากล ได้รับการยอมรับในทางวิชาการ และมีคุณค่าเพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังมีส่วนช่วยเพิ่มความชัดเจนและความเข้าใจให้แก่ผู้อ่านมากขึ้น การศึกษา เรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา” ในครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้กำหนดให้วิธีดำเนินการวิจัยประกอบด้วย 4 หัวข้อ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ผู้ศึกษาได้แบ่งหัวข้อประชากรและกลุ่มตัวอย่างเป็น 2 หัวข้อ ได้แก่ ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากรที่ทำการศึกษา หมายถึงข้าราชการที่ปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา และสำนักงานที่ดินอำเภอ มีจำนวน 346 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง หมายถึง ข้าราชการที่เป็นตัวแทนของประชากรดังกล่าวที่ตอบแบบสอบถาม

ขั้นที่ 1 การสุ่มเลือกข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้วิธีหาขนาดกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % และความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ดังนี้

$$\text{สูตร } n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรทั้งหมดที่ทำการศึกษา

$e =$ ความคลาดเคลื่อนจากการสุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05
สามารถแทนค่าสูตรได้ดังนี้

$$n = \frac{346}{1 + 346(0.05)^2}$$

$$n = \frac{346}{1.86}$$

$$n = 186.02$$

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการให้ข้อมูลกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเต็ม จึงปัดเศษ จาก 186.02 คน เป็น 187 คน

ขั้นที่ 2 ทำการหาจำนวนข้าราชการในแต่ละสำนักงาน ที่ต้องการสุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดแบบสัดส่วนใน 23 สำนักงาน จากนั้นใช้การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling : S-R - S) โดยนำแบบสอบถามไปสอบถามตามจำนวนที่ได้ทำการสุ่มอย่างเป็นสัดส่วนไว้จนครบ ดังนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ลำดับที่	สำนักงานที่دين	จำนวน ข้าราชการ	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง
1	สำนักงานที่دينจังหวัดนครราชสีมา	61	33
2	สำนักงานที่دينจังหวัดนครราชสีมา สาขาโนนไทย	16	9
3	สำนักงานที่دينจังหวัดนครราชสีมา สาขาบัวใหญ่	20	11
4	สำนักงานที่دينจังหวัดนครราชสีมา สาขาปากช่อง	26	14
5	สำนักงานที่دينจังหวัดนครราชสีมา สาขาสูงเนิน	17	9
6	สำนักงานที่دينจังหวัดนครราชสีมา สาขาโนนสูง	19	10
7	สำนักงานที่دينจังหวัดนครราชสีมา สาขาพิมาย	19	10
8	สำนักงานที่دينจังหวัดนครราชสีมา สาขาโชคชัย	17	9
9	สำนักงานที่دينจังหวัดนครราชสีมา สาขาสีคิ้ว	16	9
10	สำนักงานที่دينจังหวัดนครราชสีมา สาขาด่านขุนทด	19	10

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

ลำดับที่	สำนักงานที่ดิน	จำนวน ข้าราชการ	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง
11	สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาปักธงชัย	23	12
12	สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาประทาย	16	9
13	สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาจักราช	19	10
14	สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาคง	13	7
15	สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาครบุรี	12	6
16	สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาชุมพวง	11	6
17	สำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สาขาขามสะแกแสง	11	6
18	สำนักงานที่ดินอำเภอขามทะเลสอ	2	1
19	สำนักงานที่ดินอำเภอเสิงสาง	2	1
20	สำนักงานที่ดินอำเภอห้วยแถลง	2	1
21	สำนักงานที่ดินอำเภอหนองบุญมาก	2	1
22	สำนักงานที่ดินอำเภอแก้งสนามนาง	1	1
23	สำนักงานที่ดินอำเภอโนนแดง	2	1
	รวม	346	187

2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

2.1 การสร้างเครื่องมือ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานั้นจะใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยจะวางแนวคำถามตามแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยรูปแบบคำถามจะเป็นแบบสอบถามประเภทมาตราประมาณค่า (Rating Scales) ของลิเคอร์ท (Likert) เพื่อใช้วัดความคิดเห็นแบบสอบถาม แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 บัญชีส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ รูปแบบของคำถามจะเป็นคำถามปลายปิด (close – ended) เป็นแบบเลือกตอบ (Check list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา ตามปัจจัยเชิงใจ 6 ด้าน ตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ จำนวน 23 ข้อ ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
2. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
5. ผลประโยชน์ตอบแทน
6. ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน

รูปแบบของคำถามจะเป็นคำถามปลายปิด(close – ended) โดยการเรียงลำดับคะแนนของความคิดเห็น (Rating Scale) มีการกำหนดระดับความพึงพอใจในแต่ละข้อ แบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด
4	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับมาก
3	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
2	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
1	หมายถึง	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด

2.2 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย ได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยไปทำการทดสอบความเที่ยงตรง และความเชื่อมั่น ดังนี้

1.การหาความเที่ยงตรง (validity) โดยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ จากนั้นนำข้อแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงให้ดีขึ้นเพื่อดำเนินการต่อไป

2. การหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (try-out) กับข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดสกลนคร จำนวน 30 คน และจากนั้นนำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่น(reliability)โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient Method) ของครอนบาค (Cronbach) จากโปรแกรม SPSS ของเครื่องมือวิจัย ปรากฏว่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9503

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลสำคัญ 2 แหล่ง คือ

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 187 คน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลค้นคว้า จากเอกสารรายงานของสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา หนังสือ บทความ เอกสารทางวิชาการ วารสาร งานวิจัย และวิทยานิพนธ์ที่เกี่ยวข้อง

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมดมาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 187 ฉบับ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้

4.2 เมื่อรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามแล้วจะนำข้อมูลที่ได้มาลงรหัส (Coding) จากนั้นจะนำไปประมวลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ดังนี้

4.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

4.3.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่

1) ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปที่เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร ได้แก่ เพศ อายุ ระดับ การศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการอธิบายระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

4.3.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

1) การวิเคราะห์สถิติ (t-test) เพื่อใช้เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา เมื่อจำแนกตามเพศ

2) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เพื่อใช้เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

เกณฑ์การแปลความหมายระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

$$\begin{aligned} \text{สูตรการกำหนดช่วงคะแนน} &= \frac{\text{ค่าคะแนนสูงสุด} - \text{ค่าคะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

4.4 วิธีการให้คะแนน

กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความหมาย
4.21 - 5.00	พึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด
3.41 - 4.20	พึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก
2.61 - 3.40	พึงพอใจในการปฏิบัติงานปานกลาง
1.81 - 2.60	พึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อย
1.00 - 1.80	พึงพอใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

4.5 การวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ได้กำหนดค่าทางสถิติ เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานไว้ ดังนี้

4.5.1 การวิเคราะห์สถิติที (t-test) เพื่อใช้เปรียบเทียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา เมื่อจำแนกตามเพศ

4.5.2 การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน (One-way ANOVA) ใช้เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ทดสอบสมมติฐานของข้อมูลมากกว่า 2 กลุ่ม ในระดับความเชื่อมั่น 0.05

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา ที่รูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ในการวิเคราะห์ข้อมูลผู้ศึกษาทำการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล ในรูปของตารางและมีการบรรยายประกอบ รวม 4 ตอน โดยเรียงลำดับผลการศึกษาดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา

ตอนที่ 4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้ศึกษาใช้สัญลักษณ์ต่าง ๆ ในการนำเสนอข้อมูล ดังนี้

\bar{X}	แทน	ค่าเฉลี่ย (Mean) ของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบ t
df	แทน	ค่าที่ระดับความเป็นอิสระของการผันแปร หรือ Degree of Freedom
SS	แทน	ผลบวกกำลังสอง หรือ Sum of Squares
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกกำลังสอง หรือ Mean Squares
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้ในการแจกแจงแบบเอฟ (F- Deviation)
Sig	แทน	ค่าความน่าจะเป็นที่เกิดค่า F

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 4.1 จำนวนร้อยละของข้าราชการกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะบุคคลที่ตอบแบบสอบถาม (n = 187) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือนและระยะเวลาการปฏิบัติงาน

(n = 187)

ปัจจัยส่วนบุคคล		จำนวน	ร้อยละ(100)
เพศ	ชาย	89	47.60
	หญิง	98	52.40
อายุ	อายุต่ำกว่า 30 ปี	9	4.80
	อายุ 30 – 39 ปี	48	25.70
	อายุ 40 - 49 ปี	100	53.50
	อายุ 50 ปีขึ้นไป	30	16.00
ระดับการศึกษา			
	ต่ำกว่าปริญญาตรี	48	25.70
	ปริญญาตรี	117	62.60
	ปริญญาโท	21	11.20
	สูงกว่าปริญญาโท	1	.50
อัตราเงินเดือน			
	ต่ำกว่า 1,0000 บาท	12	6.40
	10,000- 20,000 บาท	67	35.90
	2,0001 ถึง 30,000 บาท	90	48.10
	มากกว่า 30,000 บาท	18	9.60

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะด้านบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน		
ต่ำกว่า 10 ปี	20	10.70
10 – 20 ปี	72	38.50
21 – 30 ปี	79	42.20
มากกว่า 30 ปี	16	8.60

จากตารางที่ 4.1ข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา ที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 187 คน แสดงปัจจัยส่วนบุคคล สรุปประมวลผลได้ ดังนี้

เพศ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง เป็นเพศชาย 89 คน คิดเป็นร้อยละ 47.60 และ เป็นเพศหญิง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40

อายุ พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 40–49 ปี มีจำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 รองลงมาเป็นผู้ที่มีอายุ 30-39 ปี มีจำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 มีอายุ 50 ปี ขึ้นไป จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 16.00 และประชากรที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ประชากรที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีจำนวน 9 คน คิดเป็น ร้อยละ 4.80

ระดับการศึกษา พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวนมากที่สุด จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 62.60 รองลงมา จบการศึกษาค่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 25.70 จบการศึกษาระดับปริญญาโท จำนวน 21 คน คิดเป็น ร้อยละ 11.20 และสูงกว่าระดับปริญญาโท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.50

อัตราเงินเดือน พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มีอัตราเงินเดือนมากที่สุดคือ เงินเดือน ระหว่าง 20,001 - 30,000 บาท จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10 รองลงมาคือ เงินเดือน ระหว่าง 10,000—20,000 บาท จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 35.90 เงินเดือนมากกว่า 30,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 และผู้มีอัตราเงินเดือนน้อยที่สุด คือเงินเดือนต่ำกว่า 10,000 บาท จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 6.40

ระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่าง ที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมากที่สุดคือ ระยะเวลา 21 – 30 ปี จำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 42.20 รองลงมาคือ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10- 20 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 38.50 ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 10 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10.7 และจำนวนน้อยที่สุดคือ ผู้มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 30 ปี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 8.60

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 4.2 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยด้านต่าง ๆ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
- ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.73	0.60	มาก
- ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.95	0.39	มาก
- ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.35	0.64	ปานกลาง
- ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	3.82	0.56	มาก
- ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	3.29	0.47	ปานกลาง
- ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน	3.29	0.47	ปานกลาง
รวม	3.59	0.27	มาก

จากตารางที่ 4.2 จะเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา นั้น ปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ถือว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูงสุด โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 อยู่ในระดับมาก และมีปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.81 ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.73 อยู่ในระดับมาก รองลงมา ตามลำดับ

ส่วนปัจจัยอื่น ๆ มีระดับความพึงพอใจปานกลาง โดยปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด มีค่าเฉลี่ย 3.29 ซึ่งค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยด้านต่าง ๆ มีค่าเฉลี่ย 3.59 ถือว่า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมาก

ตารางที่ 4.3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยด้าน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ			
1. ลักษณะงานตรงตามความรู้ความสามารถของท่าน	3.99	0.59	มาก
2. งานมีความท้าทายความสามารถ ต้องอาศัยการตัดสินใจ แก้ปัญหา	3.78	0.55	มาก
3. ท่านได้รับความอิสระในการปฏิบัติงาน	3.61	0.66	มาก
4. หน่วยงานของท่านมีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ ในการทำงาน เช่น ระบบ Intranet	3.56	0.63	มาก
รวม	3.73	0.60	มาก

จากตารางที่ 4.3 พิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ เห็นว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ ตามลำดับ ดังนี้ คือ การได้ปฏิบัติงานงานตรงตามความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ย 3.99 งานที่มีความท้าทายความสามารถ ต้องอาศัยการตัดสินใจแก้ปัญหา มีค่าเฉลี่ย 3.78 การได้รับความอิสระในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.61 ส่วนการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.56 และ ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีค่าเฉลี่ย 3.73 ถือว่า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมาก

ตารางที่ 4.4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้าน ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน			
5. มีความสามารถที่จะทำงานได้เสร็จสิ้นและ ประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี	3.99	0.40	มาก
6. มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ	3.82	0.36	มาก
7. มีความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงาน	4.05	0.43	มาก
รวม	3.95	0.39	มาก

จากตารางที่ 4.4 พิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน เห็นว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ ตามลำดับ ดังนี้ มีความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ย 4.05 มีความสามารถที่จะทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จ มีค่าเฉลี่ย 3.99 มีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.82 และ ค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.95 ถือว่า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมาก

ตารางที่ 4.5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้าน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน			
8. ได้รับโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การดูงาน การฝึกอบรม เป็นต้น	3.04	0.62	ปานกลาง
9. ได้รับความยุติธรรมในการได้รับการพิจารณาความดีความชอบ ในการปฏิบัติงาน	3.40	0.59	ปานกลาง
10. หน่วยงานเปิดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น	3.50	0.68	มาก
11. ท่านมีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่างๆ	3.48	0.69	มาก
รวม	3.35	0.64	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.5 พิจารณปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เห็นว่า มี 2 ปัจจัยที่อยู่ในระดับมาก คือ หน่วยงานเปิดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีค่าเฉลี่ย 3.50 และการมีโอกาสในการเรียนรู้งานด้านต่างๆ มีค่าเฉลี่ย 3.48 ส่วนการได้รับความยุติธรรมในการได้รับการพิจารณาความดีความชอบ ในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.40 และการได้รับโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม มีค่าเฉลี่ย 3.04 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางตามลำดับ ซึ่งค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ย 3.35 ถือว่ามีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน			
12. ได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา	3.66	0.64	มาก
13. การได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา	3.89	0.47	มาก
14. การให้ความสนใจในข้อคิดต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา	3.79	0.54	มาก
15. การช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน	3.91	0.49	มาก
16. การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการปฏิบัติงาน	3.89	0.47	มาก
รวม	3.82	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.6 พิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เห็นว่า มีความพึงพอใจอยู่ในระดับมากทุกหัวข้อ ตามลำดับ ดังนี้ การช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.91 การได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจากผู้บังคับบัญชา และ การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.89 เท่ากัน การให้ความสนใจในข้อคิดต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.79 และการได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจากผู้บังคับบัญชา มีค่าเฉลี่ย 3.66 ซึ่งค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ย 3.82 ถือว่า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานระดับมาก

ตารางที่ 4.7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้าน ผลประโยชน์ตอบแทน			
17. เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ ความรับผิดชอบ และปริมาณงาน	3.21	0.72	ปานกลาง
18. เงินเดือนและเงินตอบแทนพิเศษ (โบนัส) ที่ได้รับเพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน	3.90	0.83	มาก
19. สวัสดิการที่รัฐจัดให้มีความเหมาะสมเพียงพอ ต่อความต้องการ	3.32	0.81	ปานกลาง
20. อัตราเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม	3.25	0.75	ปานกลาง
รวม	3.29	0.47	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.7 พิจารณาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทน เห็นว่า ปัจจัยที่อยู่ในระดับมากมี 1 ปัจจัย คือ เงินเดือนและเงินตอบแทนพิเศษ(โบนัส) มีค่าเฉลี่ย 3.90 ส่วนปัจจัยที่อยู่ในระดับปานกลาง คือ สวัสดิการที่รัฐจัดให้มีความเหมาะสมเพียงพอต่อความต้องการ มีค่าเฉลี่ย 3.32 อัตราเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม มีค่าเฉลี่ย 3.25 เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบและปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ย 3.21 ตามลำดับ ซึ่งค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีค่าเฉลี่ย 3.29 ถือว่า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตาม
ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ด้าน สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน			
- ความเหมาะสมของวัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือ อุปกรณ์ในการทำงาน	3.09	0.52	ปานกลาง
- ความเหมาะสมของขนาดสถานที่ปฏิบัติงาน	3.29	0.60	ปานกลาง
- สถานที่ตั้ง อยู่ในทำเลที่ไปมาสะดวก และคล่องตัวในการเดินทางเพื่อปฏิบัติงาน	3.51	0.71	มาก
รวม	3.29	0.60	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.8 พิจารณปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน เห็นว่า สถานที่ตั้ง อยู่ในทำเลที่ไปมาสะดวกและคล่องตัวใน
การเดินทางเพื่อปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.51 อยู่ในระดับมาก ส่วนความเหมาะสมของขนาดสถานที่
ปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.29 และความเหมาะสมของวัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมือ อุปกรณ์ ในการทำงาน
มีค่าเฉลี่ย 3.09 อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ ซึ่งค่าเฉลี่ยโดยรวมของปัจจัย ด้าน
สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.29 ถือว่า มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
ระดับปานกลาง

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดิน
ในจังหวัดนครราชสีมา

ตารางที่ 4.9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมาจำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
เพศ			
- ชาย	3.48	0.35	ปานกลาง
- หญิง	3.44	0.26	ปานกลาง
รวม	3.46	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.9 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ พบว่า เพศชายมีระดับ ความพึงพอใจมากกว่าเพศหญิง โดยเพศชายมีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 3.48 อยู่ในระดับมาก ส่วนเพศหญิง มีระดับความพึงพอใจ มีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.46 ถือว่ามีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ตารางที่ 4.10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
อายุ			
- อายุต่ำกว่า 30 ปี	3.53	0.30	มาก
- อายุ 30 – 39 ปี	3.43	0.32	มาก
- อายุ 40 - 49 ปี	3.47	0.28	มาก
- อายุ 50 ปีขึ้นไป	3.47	0.28	มาก
รวม	3.46	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.10 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ พบว่าผู้มีอายุ 40- 49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.47 อยู่ในระดับมาก ส่วนผู้มีอายุ 30-39 ปี มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด คือมีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.46 ถือว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ตารางที่ 4.11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ระดับการศึกษา			
- ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.23	0.62	ปานกลาง
- ปริญญาตรี	3.56	0.63	มาก
- ปริญญาโท	3.86	0.65	มาก
- สูงกว่าปริญญาโท	1.00	-	น้อยสุด
รวม	3.50	0.68	มาก

จากตารางที่ 4.11 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้มีการศึกษา
ระดับปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.86 อยู่ในระดับมาก และผู้มีการศึกษา
สูงกว่าปริญญาโท มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด มีค่าเฉลี่ย 1.00 อยู่ในระดับน้อยสุด ซึ่งค่าเฉลี่ย
โดยรวม 3.50 ถือว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ตารางที่ 4.12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
อัตราเงินเดือน			
- ต่ำกว่า 10,000	3.50	0.27	มาก
- 10,000 – 20,000	3.43	0.34	มาก
- 20,001 – 30,000	3.44	0.25	มาก
- มากกว่า 30,000	3.65	0.43	มาก
รวม	3.46	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.12 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลด้านอัตราเงินเดือน พบว่า ผู้ที่มีอัตราเงินเดือน มากกว่า 30,000 บาท มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.65 อยู่ในระดับมาก และผู้มีอัตราเงินเดือน 10,000 – 20,000 บาท มีระดับความพึงพอใจต่ำสุด มีค่าเฉลี่ย 3.43 อยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.46 ถือว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

ตารางที่ 4.13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน		
	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน			
- ต่ำกว่า 10 ปี	3.51	0.31	มาก
- 10 – 20 ปี	3.44	0.30	มาก
- 21 – 30 ปี	3.44	0.30	มาก
- มากกว่า 30 ปี	3.64	0.35	มาก
รวม	3.46	0.31	มาก

จากตารางที่ 4.13 เมื่อพิจารณาปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า ผู้มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน มากกว่า 30 ปี มีระดับความพึงพอใจสูงสุด มีค่าเฉลี่ย 3.64 อยู่ในระดับมาก และผู้มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 10-20 ปี และ 21 -31 ปี มีระดับความพึงพอใจต่ำสุดมีค่าเฉลี่ย 3.44 อยู่ในระดับมากเช่นกัน ซึ่งค่าเฉลี่ยโดยรวม 3.46 ถือว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับมาก

จากตารางที่ 4.9 – 4.13 เห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านต่าง ๆ ทั้งหมดมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงหรือเท่ากัน คือ 3.50 และ 3.46 ซึ่งอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก จึงเห็นได้ว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก เท่า ๆ กัน

**ตอนที่ 4 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา**

ตารางที่ 4.14 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดิน
ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามเพศ

ปัจจัยส่วนบุคคล	n	\bar{X}	S.D.	t	Sig.
เพศ					
- ชาย	89	3.48	0.35	0.829	0.408
- หญิง	98	3.44	0.26	0.818	

จากตารางที่ 4.14 จำแนกตามเพศ พบว่า เพศไม่มีความแตกต่างกับระดับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.15 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัด
นครราชสีมา จำแนกตามอายุ

ปัจจัยส่วนบุคคล	n	SS	MS	F	Sig.
อายุ					
- ระหว่างกลุ่ม	3	0.08	0.02	0.29	0.83
- ภายในกลุ่ม	183	18.13	0.09		
รวม	186	18.22			

จากตารางที่ 4.15 จำแนกตามอายุ พบว่าอายุแตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจ
ในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.16 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดิน
ในจังหวัดนครราชสีมา จำแนกตามระดับการศึกษา

ปัจจัยส่วนบุคคล	n	SS	MS	F	Sig.
ระดับการศึกษา					
- ระหว่างกลุ่ม	3	1.80	0.60	6.69	0.00
- ภายในกลุ่ม		183	16.42	0.09	
รวม	186	18.22			

จากตารางที่ 4.16 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่าระดับการศึกษาแตกต่างกันแต่ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตารางที่ 4.17 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัด
นครราชสีมา จำแนกตามอัตราเงินเดือน

ปัจจัยส่วนบุคคล	n	SS	MS	F	Sig
อัตราเงินเดือน					
- ระหว่างกลุ่ม	3	0.75	0.25	2.61	0.05
- ภายในกลุ่ม		183	17.47	0.09	
รวม	186	18.22			

จากตารางที่ 4.17 จำแนกตามอัตราเงินเดือน พบว่า อัตราเงินเดือนไม่มีความแตกต่างกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 4.18 เปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัด นครราชสีมา จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ปัจจัยส่วนบุคคล	n	SS	MS	F	Sig.
ระยะเวลาการปฏิบัติงาน					
- ระหว่างกลุ่ม	3	0.66	0.22	2.32	0.07
- ภายในกลุ่ม	183	17.55	0.09		
รวม	186	18.22			

จากตารางที่ 4.18 จำแนกตามระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่าระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

บทที่ 5

สรุปการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการสถิติเชิงพรรณนา ประเภทการวิจัยเชิงสำรวจในการวิเคราะห์ โดยจำแนกปัจจัยด้านต่าง ๆ ตามทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา เพื่อทราบว่าปัจจัยใดบ้างที่มีอิทธิพลที่จะทำให้ข้าราชการมีทัศนคติที่ดีต่องานเพื่อปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร และวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการว่ามีความพึงพอใจในระดับใด และหากปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการแตกต่างกัน จะมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติหรือไม่ โดยได้สรุปผลการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะตามลำดับ ดังนี้

1. สรุปการวิจัย

1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา มีวัตถุประสงค์ ดังนี้ คือ

1.1.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา

1.1.2 เพื่อศึกษาถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา

1.1.3 เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา

1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

1.2.1 ประชากรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ข้าราชการปฏิบัติงานในสำนักงานที่ดินจังหวัดนครราชสีมา สำนักงานที่ดินจังหวัดสาขา และสำนักงานที่ดินอำเภอ จำนวน 346 คน โดยขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้จากการคำนวณใช้สูตรทาโร ยามาเน่ (Taro

Yamane) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95 % ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 187 คน ได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling: S-R-S) อย่างเป็นสัดส่วน จาก 23 สำนักงาน

1.3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นให้สอดคล้องวัตถุประสงค์ของการศึกษา และมีลักษณะประเภทมาตราประมาณค่า (Rating Scales) กำหนด 5 ระดับ ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก มากที่สุด แบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล เป็นข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 5 ข้อ รูปแบบของคำถามจะเป็นคำถามปลายปิด (close – ended) เป็นแบบเลือกตอบ(Check list) ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา ตามปัจจัยเชิงใจ 6 ด้าน ตามกรอบแนวคิดที่กำหนดไว้ จำนวน 23 ข้อ ดังนี้

1. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
2. ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน
3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
4. ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน
5. ผลประโยชน์ตอบแทน
5. ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน

รูปแบบของคำถามจะเป็นคำถามปลายปิด (close – ended) โดยการเรียงลำดับคะแนนของความคิดเห็น (Rating Scale) มีการกำหนดระดับความพึงพอใจในแต่ละข้อ แบ่งเป็น 5 ระดับ

1.3.3 การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา ผู้ศึกษาได้นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นไปเสนออาจารย์ที่ปรึกษาเพื่อทำการตรวจสอบความถูกต้องหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของคำถามในแต่ละข้อว่าตรงตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยหรือไม่ และได้นำมาปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น หลังจากนั้น ได้ทำการตรวจสอบหาความเชื่อมั่น (reliability) โดยผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบ (try-out) กับข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดสกลนคร จำนวน 30 คน ทั้งนี้เนื่องจากเป็นกลุ่มที่ใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างมากที่สุด และได้นำแบบสอบถามมาวิเคราะห์เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Alpha Coefficient Method) ของครอนบาค (Cronbach) จากโปรแกรม SPSS ของเครื่องมือวิจัย ปรากฏว่า มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9503

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาได้เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 187 คน และรวบรวมข้อมูลในเดือน มีนาคม 2553

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้ศึกษาได้นำแบบสอบถามที่ได้รับคืนทั้งหมด จำนวน 187 ชุด ไปประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Windows โดยแยกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean- \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation-S.D.)

ตอนที่ 3 วิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean- \bar{X}) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ((Standard Deviation-S.D.)

ตอนที่ 4 วิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา โดยใช้สถิติที (t-test) เมื่อจำแนกตามเพศ และวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-way ANOVA) เมื่อจำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน

1.5 ผลการศึกษา

1.5.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา พบว่าข้าราชการส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 98 คน คิดเป็นร้อยละ 52.40 ข้าราชการส่วนใหญ่มีอายุ 40-49 ปี จำนวน 100 คน คิดเป็นร้อยละ 53.50 ในด้านการศึกษาส่วนใหญ่สำเร็จการศึกษา ระดับปริญญาตรี มีจำนวน 117 คนคิดเป็นร้อยละ 62.60 และข้าราชการส่วนใหญ่มีอัตราเงินเดือน ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 48.10

1.5.2 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้ดังนี้ คือ 1) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน 3) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 4) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และ 5) ด้านผลประโยชน์ตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน

1.5.3 ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งได้จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่าข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่อยู่ในระดับมาก และปัจจัยส่วนบุคคลมีความสำคัญต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากเท่า ๆ กัน

1.5.4 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. อภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา มีประเด็นที่นำมาอภิปรายผล ดังนี้

1. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา

พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง

1.1 ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ตามความเห็นของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 3.95$) เห็นว่า ตนเองมีศักยภาพมากในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจนประสบผลสำเร็จอย่างดี เมื่อผลงานสำเร็จ จะมีความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานและตำแหน่งงานนั้น ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของประวีง รุ่งประพันธ์ (2538) ที่วิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูใหญ่โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา คือ ความสำเร็จในการทำงาน วิชัย ชวนเสงี่ยม (2540) ที่วิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานองค์ประกอบด้านความสำเร็จในการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด สันติ มีสิริ, พันตำรวจโท (2544) ผลการวิจัยพบว่า ข้าราชการตำรวจสังกัดสถานีตำรวจนครบาลลุมพินี พิจารณาปัจจัยกระตุ้น-ก้าจน พบว่าปัจจัยกระตุ้นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ปัจจัยด้านความสำเร็จใน

การปฏิบัติงาน วาสนา หมื่นเดช (2546) ที่วิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บุคลากรมีความพึงพอใจด้านความสำเร็จมากที่สุด และชัยณรงค์ สิมมาลา (2547) ที่วิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเภสัชกรรมมี 12 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จของงาน และการยอมรับสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาและวิธีการปกครอง เป็นต้น

1.2 ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ตามความเห็นของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.82$) เห็นว่าการช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน ทั้งจากผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา จะทำให้การปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของถนัด อัญญากร (2546) ที่วิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงาน มีความพึงพอใจในการทำงาน ในระดับมาก และศักดา รัตนเกษญา (2546) ที่วิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

1.3 ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ตามความเห็นของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.73$) เห็นว่า การที่ได้รับมอบหมายการปฏิบัติงาน ตรงตามความรู้ความสามารถ และหน่วยงานมีความพร้อมทางด้านเทคโนโลยีที่ทันสมัยจะทำให้ผลการปฏิบัติงานรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของประวิง รุ่งประพันธ์ (2538) ที่วิจัยพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูใหญ่โรงเรียนเอกชนอาชีวศึกษา คือ ความสำเร็จในการทำงาน และลักษณะงานตามลำดับ

1.4 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามความเห็นของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.35$) เห็นว่า การที่ได้มีโอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น ดูงาน การฝึกอบรม มีน้อยและการพิจารณาความดีความชอบ กฎเกณฑ์การพิจารณาเงินเดือนที่กำหนดใหม่ยังไม่แน่นอน และต้องทำเอกสารหลักฐานการประเมินรายบุคคลจำนวนมาก ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิสุทธิ วงศ์วุฒติ (2541) ที่วิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรี และสาขา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยแรงจูงใจ และปัจจัยค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง

1.5 ผลประโยชน์ตอบแทน ตามความเห็นของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เห็นว่า อาจสืบเนื่องมาจากเงินเดือนและโบนัสที่ได้รับ ไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบัน และระบบราชการมีฐานเงินเดือนต่ำ แต่เมื่อเปรียบเทียบกับค่าครองชีพนั้น ไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้องกับผลงานวิจัยของวิสุทธิ วงศ์วุฒติ (2541) ที่วิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ

ข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีและสาขา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บังคับแรงจูงใจ และบังคับอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง

1.6 สภาพแวดล้อมการปฏิบัติงานตามความเห็นของข้าราชการสำนักงานที่ดินใน จังหวัดนครราชสีมา มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.29$) เห็นว่าการที่ข้าราชการได้ปฏิบัติงาน และเดินทางไปมาสะดวก และสำนักงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลการศึกษาครั้งนี้สอดคล้อง กับผลงานวิจัยของวิสุทธิ วงศ์วุฒติ (2541) ที่วิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการสำนักงานที่ดินจังหวัดชลบุรีและสาขา มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บังคับแรงจูงใจ และบังคับอำนาจอยู่ในระดับปานกลาง

2. ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัด นครราชสีมา

พบว่า บังคับส่วนบุคคล ด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน และระยะเวลา การปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. เปรียบเทียบบังคับส่วนบุคคลที่มีต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา

พบว่าบังคับส่วนบุคคล ด้านเพศ ระดับการศึกษา อัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน ไม่มีความแตกต่างกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่วนอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษา

จากการศึกษาเรื่อง บังคับที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ สำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา ในครั้งนี้ พบว่าบังคับที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการ ปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา โดยรวมอยู่ในระดับมาก แต่มีบังคับ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านผลประโยชน์ตอบแทนและสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น ผู้บริหารควรมีการปรับปรุง เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเพิ่มสูงขึ้น อัน จะนำมาซึ่งการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร และก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร ผู้ศึกษาจึงขอเสนอแนะ ดังนี้

3.1.1 ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ควรส่งเสริมให้บุคลากรฝึกอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ เพื่อให้บุคลากรปรับตัวให้เข้ากับวิธีการทำงานแนวใหม่ และเป็นการพัฒนาบุคลากรให้มีวิสัยทัศน์กว้างไกล อันส่งผลให้การดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย

3.1.2 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ควรปรับปรุงด้านรายได้และสวัสดิการให้มีความสอดคล้องกับค่าครองชีพในปัจจุบัน และลักษณะงาน เพื่อสร้างแรงจูงใจและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากรมากที่สุด และกรณีประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อประกอบการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน ควรประเมินโดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานและสมรรถนะของบุคลากรอย่างจริงจัง และเป็นธรรม

3.1.3 ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน กรมที่ดินควรสนับสนุนและพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์อย่างเหมาะสมทุกสำนักงาน เพื่อให้การปฏิบัติงานในการให้บริการประชาชน ซึ่งเป็นภารกิจหลักของกรมที่ดิน รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลให้วัฒนธรรมขององค์กรชัดเจนมากขึ้น ส่วนสถานที่ปฏิบัติงานและการเดินทางไปปฏิบัติงาน ควรมีการสนับสนุน หรือช่วยเหลือให้ข้าราชการปฏิบัติงานในภูมิลำเนาหรือใกล้ภูมิลำเนามากที่สุด ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ข้าราชการทุ่มเททั้งกำลังกาย กำลังใจ อย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้องค์กรมีบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ และทำให้การดำเนินการต่าง ๆ ขององค์กร ประสบผลสำเร็จมากยิ่งขึ้น

3.1.4 ส่วน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ซึ่งมีความ พึงพอใจอยู่ในระดับมาก ก็ควรรักษาระดับให้คงอยู่พร้อมพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยใช้กลยุทธ์ โน้มน้าวจิตใจ ยืดหยุ่น เพื่อก่อให้เกิดความร่วมมือ ร่วมใจในการทำงาน และเกิดความรักสามัคคี ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรประสบผลสำเร็จ

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

ควรมีการศึกษาในเรื่องอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับ การนำนโยบายไปปฏิบัติ การบริหารงาน เพื่อให้ทราบถึงปัญหา อุปสรรคในการปฏิบัติงาน

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
แบบสอบถาม

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
สำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินในจังหวัดนครราชสีมา ดังนั้น เพื่อให้การศึกษาครั้งนี้บรรลุวัตถุประสงค์และเกิดประโยชน์ต่อการนำไปใช้มากที่สุด จึงขอความกรุณาท่านตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริงและตรงตามความรู้สึกนึกคิดของท่านมากที่สุด
2. ข้อมูลจากแบบสอบถามของท่านจะถือเป็นความลับไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อตัวท่านทั้งสิ้น โดยจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ในภาพรวม และนำไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น
3. แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 2 ส่วน จำนวน 4 หน้า ประกอบด้วย
ส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 5 ข้อ
ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จำนวน 23 ข้อ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม**คำชี้แจง** โปรดตอบคำถามต่อไปนี้ตามความเป็นจริงหรือตรงกับตัวท่านมากที่สุด โดยทำ

เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างหน้าข้อความและเติมค่าลงในช่องว่าง

1. เพศ

 ชาย หญิง

2. อายุ

 ต่ำกว่า 30 ปี 30 - 39 ปี 40 - 49 ปี 50 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

 ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโท สูงกว่าปริญญาโท

4. อัตราเงินเดือน

 ต่ำกว่า 10,000 บาท 10,000 – 20,000 บาท 20,001 – 30,000 บาท มากกว่า 30,000 บาท

5. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

 ต่ำกว่า 10 ปี 10 - 20 ปี 21 - 30 ปี มากกว่า 30 ปี

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดินใน
จังหวัดนครราชสีมา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของท่าน ว่ามีอยู่ในระดับใด และ โปรด
กาเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องระดับความสำคัญ ตามที่เป็นจริงตามความคิดเห็นของท่าน

ระดับความสำคัญ

- | | | |
|---|---------|--------------------------------|
| 5 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด |
| 4 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับมาก |
| 3 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| 2 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อย |
| 1 | หมายถึง | มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด |

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ					
1. ลักษณะงานตรงตามความรู้ความสามารถของท่าน					
2. งานมีความท้าทายความสามารถ ต้องอาศัยการตัดสินใจแก้ปัญหา					
3. ท่านได้รับความอิสระในการปฏิบัติงาน					
4. หน่วยงานของท่านมีการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ในการทำงาน เช่น ระบบ Intranet					
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน					
5. ท่านมีความสามารถที่จะทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จเป็นอย่างดี					
6. ท่านมีความสามารถในการแก้ไขปัญหาต่างๆ					
7. ท่านมีความรู้สึกพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงาน					

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
8. ท่านได้รับ โอกาสศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม เช่น การดูงาน การฝึกอบรม เป็นต้น					
9. ท่านได้รับความยุติธรรมในการได้รับการพิจารณา ความคิดความชอบ ในการปฏิบัติงาน					
10.หน่วยงานเปิดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น					
11.ท่านมีโอกาสดในการเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลา					
ความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน					
12.การได้รับความช่วยเหลือในเรื่องทั่วไปจาก ผู้บังคับบัญชา					
13.การได้รับความไว้วางใจในการปฏิบัติงานจาก ผู้บังคับบัญชา					
14.การให้ความสนใจในข้อคิดต่างๆ ของ ผู้ใต้บังคับบัญชา					
15.การช่วยเหลือกันในการปฏิบัติงาน					
16.การปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการปฏิบัติงาน					
ผลประโยชน์ตอบแทน					
17.เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับเหมาะสมกับ หน้าที่ความรับผิดชอบและปริมาณงาน					
18.เงินเดือนและเงินตอบแทนพิเศษ (โบนัส) ที่ได้รับ เพียงพอกับค่าครองชีพในปัจจุบัน					
19.สวัสดิการที่รัฐจัดให้มีความเหมาะสมเพียงพอต่อ ความต้องการ					

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ระดับความพึงพอใจ				
	มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
20.อัตราเงินเดือนและการเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความเหมาะสม					
ด้านสภาพแวดล้อมการปฏิบัติงาน 21.ความเหมาะสมของวัสดุ ครุภัณฑ์ และเครื่องมืออุปกรณ์ในการทำงาน					
22.ความเหมาะสมของขนาดสถานที่ปฏิบัติงาน					
23.สถานที่ตั้ง อยู่ในทำเลที่ไปมาสะดวกและคล่องตัวในการเดินทางเพื่อปฏิบัติงาน					

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- จุไรรัตน์ นันทเสนา (2544) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ
โรงพยาบาลนครพนมราชธานี” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- ชัยณรงค์ สิมมาลา (2547) “ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การ
เภสัชกรรม สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (ก.พ.)
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์ และฉัตรพร เสมอใจ (2548) *การจัดการ ส. เอเชียเพรส (1989)*
- เดโช สวานานนท์ (2511) *จิตวิทยาทั่วไป* กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์เจริญธรรม
เทพพนม เมืองแมน และสวิงสุวรรณ พฤติกรรมองค์การ กรุงเทพมหานคร โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช
2529
- เทพศักดิ์ บุญยรัตพันธุ์ (2536) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อการสร้างประสิทธิผลของการนำนโยบายการ
ให้บริการประชาชนไปปฏิบัติ : กรณีศึกษาสำนักงานเขตของกรุงเทพมหานคร”
วิทยานิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรดุษฎีบัณฑิต การบริหารการพัฒนา สถาบัน
บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- ธงชัย สันติวงษ์ (2539) *การบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิชย์
_____ (2533) *การจัดการองค์การ* กรุงเทพมหานคร ไทยวัฒนาพานิชย์
- ประวิง รุ่งประพันธ์ (2538) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูใหญ่โรงเรียน
เอกชนอาชีวศึกษา” วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล* กรุงเทพมหานคร
ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพมหานคร
- “พจนานุกรม ฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2542” (2546) กรุงเทพมหานคร นานมีบุ๊คพับลิเคชั่น
2546” (2546, 9 ตุลาคม) ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 120 ตอน 100 ก
- มนูญ ดนะวัฒนา (2532) *การพัฒนาบุคคลในโลกธุรกิจ-อุตสาหกรรม* สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ
โยธิน ศันสนบุตร (2525) *มนุษย์สัมพันธ์* สำนักพิมพ์ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548) “ระเบียบวิธีวิจัยทางรัฐประศาสนศาสตร์” ใน *ประมวลสารเศรษฐวิชา*
33703 หน่วยที่ 1-7 หน้า 114 นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช สาขาวิชา
วิทยาการจัดการ
- ราณี อธิชัยกุล (2540) หน่วยที่ 4 ใน *เอกสารชุดวิชา 32309 องค์การและการจัดการงานบุคคล*

- นนทบุรี มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
 วิชัย ชวนเสถียม (2540) “ความพึงพอใจในการทำงานของแรงงานอุตสาหกรรม ศึกษาเฉพาะกรณี
 โรงงานอิเล็กทรอนิกส์ขนาดใหญ่ ในจังหวัดอุบลราชธานี” พัฒนบริหารศาสตร์
 มหบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- วาสนา หมั่นเดช (2546) “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรของศูนย์
 สิรินครเพื่อการฟื้นฟูสมรรถภาพทางการแพทย์แห่งชาติ” วิทยานิพนธ์ปริญญา
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ แขนงบริหารธุรกิจ
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- วิสุทธ์ วงศ์วุฒิ (2541) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานที่ดิน
 จังหวัดชลบุรีและสาขา” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มหาวิทยาลัยบูรพา
- ศักดิ์ รัตนเจษฎา (2548) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท
 อินเทอร์เน็ตเนชั่นแนลโทรเจคแอดมินิสเตรชั่น จำกัด” ปริญญาโทบริหารธุรกิจ
 มหบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2539) *องค์การและการจัดการ* กรุงเทพมหานคร พัฒนาศึกษา
- ศิริสุภลักษณ์ รงคุด (2548) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
 ข้าราชการสำนักงานสรรพากรพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1” วิทยานิพนธ์ปริญญา
 บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
- สำนักงาน ก.พ. (2545) เอกสารประกอบวิชา เรื่อง การปฏิรูประบบราชการ กองฝึกอบรม กรมที่ดิน
- สุดารัตน์ หลิวสกุล (2532) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครู ราชการในส่วนกลาง สังกัด
 กระทรวงศึกษาธิการ” วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยบูรพา
- สันติ มีศิริ, พันตำรวจโท (2544) “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจ สังกัด
 สถานีตำรวจนครบาลลุมพินี” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาวิทยาการบริหารองค์การ มหาวิทยาลัยเกริก
- สมยศ นาวิการ (2521) *การพัฒนาองค์การและการจูงใจ* กรุงเทพมหานคร สำนักพิมพ์ ดวงกลม

- สุรพงษ์ ภัยโยภภาพ (2546) “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน”
 วิทยานิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะเทคโนโลยีการบริหาร สถาบัน
 บัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
- อมรพันธ์ สุนทรวิภาต (2548) “ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงาน
 ที่ดินจังหวัดหนองคาย” วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
 สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อัญชลิต สุวรรณโรจน์ (2539) “ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน” วิทยานิพนธ์
 ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- อรรวรรณ คำนชาญชัย (2546) ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ
 มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช
- อารี เพชรผุด (2530) มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน เสติกุลการพิมพ์
- Apple White, P.B. (1965) Organiantion Behavior Englewood Cliffs : Prentice - Hall
- Beach, Dale S. (1965) Personnel : Management & people at work New York : The mcmillan
- Gilmer, B.V. (1965) Industrial and Organization Psychology 2 nd Edition, New York : Mc.
 Graw – Hill
- Good, Carter V. (1973) Dictionary education New York: Mc Graw – Hill
- Herzberg, Federick. (1959) Harvard Business Review. Harvard College
- Vroom, Victor H. (1964) Word and Motivation. New York: John Wiley & Sons
- Yoder and others, Dale. (1998) Hand book of personnel and labour relation New York: Mc
 Graw – Hill
- Secord, Paul, F. and Backman (1964) Carl W. Social Psychology. New Year : John Wiley & Sons...
- Strauss, George, and Leonard R. Sayless. (1960) “Personnel : The Human problem of
 Management” Dissertation Abstracts International 55 (May) : 997-All

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวริตา ก้อนผา
วัน เดือน ปี	3 กรกฎาคม 2511
สถานที่เกิด	697/9 หมู่บ้านทรัพย์เพิ่มพูน หมู่ที่ 13 ตำบลจอหอ อำเภอเมือง จังหวัดนครราชสีมา 30310
ประวัติการศึกษา	นิติศาสตรบัณฑิต มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พ.ศ. 2547
สถานที่ทำงาน	สำนักงานที่ดินอำเภอ โศกศรีสุพรรณ จังหวัดสกลนคร
ตำแหน่ง	เจ้าพนักงานที่ดินอำเภอ โศกศรีสุพรรณ