

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง
หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

สารนิพนธ์
ของ
ประณต แก้วสำราญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2548
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

658.31422

ณ 254๓

ร.3

ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง
หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

- 9 ส.ค. 2548

บทคัดย่อ

ของ
ประเด็น แก่สำราญ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
พฤษภาคม 2548

h 276935

ประณต เก้าสำราญ.(2548). ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง
หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษา : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจำง.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ
ข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ตัวแปรที่ศึกษาจำแนกตาม เพศ อายุ
วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน อายุราชการ รายได้
และบุคลิกภาพ รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจูงใจและสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความ
พึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพ
และประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรม
การทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต
ของข้าราชการและลูกจ้างหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพ-
มหานคร มีจำนวน 155 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามและสถิติที่ใช้ในการ
วิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์
ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ สำหรับ
การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS For Windows Version 12

ผลการวิจัย พบว่า

1. ข้าราชการและลูกจ้างที่มีเพศต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
2. ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
3. ข้าราชการและลูกจ้างที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน
4. ข้าราชการและลูกจ้างที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่าง
ต่างกัน
5. ส่วนราชการที่ปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการ
ปฏิบัติงาน
6. ข้าราชการและลูกจ้างที่มีสถานภาพในการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน
ไม่แตกต่างกัน
7. อายุราชการของข้าราชการและลูกจ้างไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน
8. รายได้ของข้าราชการและลูกจ้างไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน
9. ข้าราชการและลูกจ้างที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

10. ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ทั้งนี้ด้านลักษณะงานและด้านค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางในทิศทางเดียวกัน และด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ระดับต่ำในทิศทางเดียวกัน

11. สมการที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร คือ

$$\hat{Y} = 0.933 + 0.439 \beta_1 - 0.171 \beta_4 - 0.216 \beta_5 + 0.228 \beta_8 + 0.365 \beta_{10}$$

12. ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

13. ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำมากและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน

14. ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

VARIABLES RELATED TO JOB SATISFACTION
OF GOVERNMENT OFFICIALS AND PERMANENT EMPLOYEES
IN CITY PLANNING DEPARTMENT,
BANGKOK METROPOLITAN ADMINISTRATION (BMA.)

AN ABSTRACT
BY
MR.PRANOT KAOSAMRAN

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

May 2005

Pranot Kaosamran (2005). *Variables Related to Job Satisfaction of Government Officials and Permanent Employees in City Planning Department, Bangkok Metropolitan Administration (BMA.)* Master 's Project, M.B.A. (Management). Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Asst.Prof.Dr. Apiruth Tangkrachang.

The purpose of this research was to study variables related to job satisfaction of government officials and permanent employees in City Planning Department, Bangkok Metropolitan Administration (BMA.). The variables to study classified by sex , age , educational level , marital status , working department , working status , years of working , income and personality. It also includes studying motivator factors and environment factors related to job satisfaction , job satisfaction related to efficiency and effectiveness , job satisfaction related to work behavior and job satisfaction related to tent of work of government officials and permanent employees in City Planning Department, Bangkok Metropolitan Administration (BMA.)

The sampling for this research were 155 government officials and permanent employees in City Planning Department, Bangkok Metropolitan Administration (BMA.). A questionnaire was constructed and used as a tool to collect data. Percentage , Arithmetic Mean , Standard Deviation , t-test , One Way ANOVA : F-test , Pearson Product Moment Correlation Coefficient and Multiple Regression Analysis. The analysis was processed by SPSS (Statistical Package for Social Sciences) for Window Version 12.

From the research , the results found as follows :

1. Government officials and Permanent employees with different sex, had no difference in the total job satisfaction.
2. Government officials and Permanent employees with different age, had no difference in the total job satisfaction.
3. Government officials and Permanent employees with different educational level, had no difference in the total job satisfaction.
4. Government officials and Permanent employees with different marital status, had no difference in the total job satisfaction.
5. Working department of Government officials and Permanent were not related to total job satisfaction.

6. Government officials and Permanent employees with different working status, had no difference in the total job satisfaction.

7. Years of working of Government officials and Permanent were not related to total job satisfaction.

8. Income of Government officials and Permanent were not related to total job satisfaction.

9. Government officials and Permanent employees with different personality, had no difference in the total job satisfaction.

10. Motivator factors and environment factors were positively related to total job satisfaction with statistically significant at level of 0.01 at a moderate level which condition of working and supervisions were positively related to total job satisfaction at a moderate level and responsibility , successfulness , aspect of achievement , respectfulness , office , facilities , relationship between the staff and their colleagues and relationship between the staff and their boss were positively related to total job satisfaction at a low level.

11. The predicted equation of total job satisfaction of government officials and permanent employees in City Planning Department, Bangkok Metropolitan Administration (BMA.) was :

$$\hat{Y} = 0.933 + 0.439 \beta_1 - 0.171 \beta_4 - 0.216 \beta_5 + 0.228 \beta_8 + 0.365 \beta_{10}$$

12. Total job satisfaction was positively related to efficiency and effectiveness with statistically significant at level of 0.01 at a low level.

13. Total job satisfaction was positively related to work behavior with statistically significant at level of 0.05 at a very low level.

14. Total job satisfaction was not related to tent of work with statistically significant at level of 0.05.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบได้
พิจารณาสารนิพนธ์เรื่องตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง
หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ของ ประณต แก้วสำราญ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่ง
ของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทร -
วิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....
ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจำวงศ์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจำวงศ์)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....
ดร. ศิริวรรณ เสรีรัตน์
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

.....
ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจำวงศ์ ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจำวงศ์)

.....
ดร. ศิริวรรณ เสรีรัตน์ กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

.....
ดร. สุพาดา สิริกุดตา กรรมการสอบสารนิพนธ์
(รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

.....
ดร. กิตติมา สังข์เกษม คณบดีคณะสังคมศาสตร์
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กิตติมา สังข์เกษม)
วันที่ 18 เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2548

ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดีเป็นเพราะผู้วิจัยได้รับความกรุณาอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อภิรัฐ ตั้งกระจำง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาแนะนำและตรวจแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำงานวิจัยนี้ตั้งแต่เริ่มจนกระทั่งสารนิพนธ์เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์และรองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้ข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ เพื่อปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องและกรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจคุณภาพของเครื่องมือและให้คำแนะนำในการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุก ๆ ท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนถ่ายทอดประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย อีกทั้งขอกราบขอบพระคุณผู้อำนวยการสำนักผังเมืองที่ให้ความกรุณาอนุญาตให้เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย และขอขอบคุณบุคลากรของสำนักผังเมืองทุกท่านที่ได้กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ เพื่อนๆ สาขาวิชาการจัดการและคุณชนาภรณ์ เป้าอยู่ที่ได้ให้ความช่วยเหลือและเป็นกำลังใจที่ดีมาโดยตลอด ทำให้ผู้วิจัยมีความมุ่งมั่นพยายามจนประสบความสำเร็จ

คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับบิดา มารดาและคุณย่าที่ได้อบรมสั่งสอน ปลุกฝังคุณงามความดีและความมานะอดทน ตลอดจนครูบาอาจารย์ทุกท่านที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

ประณต แก้วสำราญ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	2
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....	3
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานของการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	9
ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	9
แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	10
เหตุผลของความพึงพอใจ.....	12
ผลของความพึงพอใจในงานเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานของพนักงาน.....	12
ตัวแปรที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	14
บุคลิกภาพ.....	16
ความหมายของบุคลิกภาพ.....	16
การศึกษาบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี.....	17
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ.....	17
หลักการพื้นฐานของการจูงใจ.....	17
ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ.....	19
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.....	25
ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผล.....	25
ผลของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ.....	26

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
2 (ต่อ)	
พฤติกรรมการทำงาน.....	26
ความหมายของพฤติกรรม.....	26
ความสำคัญของพฤติกรรม.....	26
มูลฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน.....	27
โมเดลพฤติกรรมองค์การ.....	29
ความเป็นมาของสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร.....	31
ภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ.....	31
วิสัยทัศน์สำนักผังเมือง.....	32
พันธกิจ.....	32
ยุทธศาสตร์การพัฒนา.....	32
เป้าหมาย.....	34
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	34
งานวิจัยภายในประเทศ.....	34
งานวิจัยภายนอกประเทศ.....	36
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	38
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	38
ประชากร.....	38
กลุ่มตัวอย่าง.....	38
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	39
ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ.....	48
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	49
ข้อมูลทุติยภูมิ.....	49
ข้อมูลปฐมภูมิ.....	49
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	49
การทดสอบสมมติฐาน.....	54

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	57
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	93
 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	 95
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	95
ความสำคัญของการวิจัย.....	95
สมมติฐานในการวิจัย.....	96
วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....	96
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา.....	96
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	98
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	98
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	99
อภิปรายผล.....	103
ข้อเสนอแนะ.....	109
 บรรณานุกรม.....	 111
 ภาคผนวก.....	 116
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	117
หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	125
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....	128
หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย.....	129
 ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	 131

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน.....	39
2 ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม.....	40
3 ช่วงอายุราชการของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม.....	41
4 ช่วงรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม.....	42
5 ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	44
6 ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน.....	45
7 ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน.....	46
8 ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน.....	46
9 ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับพฤติกรรมการทำงาน.....	47
10 ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับแนวโน้มการทำงานในอนาคต.....	48
11 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับตัวแปรด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	57
12 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับตัวแปรด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม(หลังการจัดกลุ่มใหม่)	60
13 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	62
14 แสดงผลปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	63
15 แสดงผลปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะงาน.....	64
16 แสดงผลปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านความรับผิดชอบ.....	65
17 แสดงผลปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความสำเร็จของงาน.....	66
18 แสดงผลปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความก้าวหน้าในงาน.....	66
19 แสดงผลปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ.....	67
20 แสดงผลปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	68
21 แสดงผลปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านสถานที่ทำงาน.....	69
22 แสดงผลปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก.....	70
23 แสดงผลปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน.....	71

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
24 แสดงผลปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา.....	72
25 แสดงผลปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านค่าตอบแทน.....	72
26 แสดงค่าระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	73
27 แสดงค่าระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	74
28 แสดงค่าระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	75
29 แสดงค่าระดับแนวโน้มการทำงานในอนาคตของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	76
30 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายกับหญิง.....	77
31 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างอายุ 18 - 39 ปี กับ 39 ปีขึ้นไป.....	77
32 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือสูงกว่า.....	78
33 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างสถานภาพโสดกับสมรส.....	79
34 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัดส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน.....	80
35 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างข้าราชการและลูกจ้าง.....	80
36 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุราชการ.....	81
37 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้.....	82
38 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี.....	83
39 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน.....	84
40 แสดงปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามโดยการวิเคราะห์ (Multiple Regression Analysis).....	86

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
41 คำสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพและ ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.....	88
42 คำสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการทำงาน.....	90
43 คำสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับแนวโน้มการทำงานใน อนาคต.....	92
44 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	93

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงกรอบแนวคิดพื้นฐานของการวิจัย.....	7
2 โมเดลการจูงใจของ Porter และ Lawler.....	11
3 แสดงการตอบสนองต่อความไม่พอใจในงาน.....	13
4 ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน.....	15
5 ความแตกต่างระหว่างการจูงใจและความพึงพอใจ.....	18
6 โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ.....	19
7 ลำดับชั้นความต้องการของมาสโลว์.....	20
8 ปัจจัยของ Herzberg.....	22
9 แสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานชั้นหนึ่ง.....	29
10 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ.....	29

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

ในช่วงสองทศวรรษที่ผ่านมา บรรดารัฐบาลของประเทศต่างๆ ทั่วโลกได้รับเอากระแสแนวความคิดสมัยใหม่เข้ามาริเริ่มและดำเนินการปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดินของตนอย่างจริงจังและต่อเนื่อง โดยมุ่งเน้นการปรับเปลี่ยนปรัชญาความคิดเกี่ยวกับภาครัฐให้มีขนาดเล็กลงและทบทวนบทบาทภารกิจหน้าที่ใหม่ การปรับปรุงและออกแบบกระบวนการบริหารราชการแผ่นดินให้มีความชัดเจน โปร่งใสและเปิดเผย สามารถตรวจสอบและวัดผลสำเร็จได้ การให้ความสำคัญต่อความคุ้มค่าของทรัพยากร และการตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการ การเปิดกว้างเพื่อรับฟังความคิดเห็นและให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วม ดังนั้นความพยายามในการปฏิรูปดังกล่าวจึงไม่ใช่เป็นเพียงแค่การปฏิรูประบบราชการเท่านั้น แต่เป็นเรื่องของการเปลี่ยนแปลงรูปแบบโครงสร้างและการจัดระเบียบการบริหารราชการแผ่นดิน การกำหนดนโยบายสาธารณะ การรื้อปรับระบบและกระบวนการภาครัฐ รวมถึงการทบทวนความสัมพันธ์ระหว่างรัฐบาล ระบบราชการ ธุรกิจเอกชนและประชาสังคม (ทศพร คิริสัมพันธ์. 2544: 1)

การปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ เป็นนโยบายที่สำคัญของรัฐบาล โดยได้มีการประกาศใช้กฎหมายระเบียบบริหารราชการแผ่นดินและกฎหมายปรับปรุงโครงสร้าง กระทรวง ทบวง กรม แล้ว โดยเป็นการดำเนินงานภายใต้กรอบของการบริหารมุ่งผลสัมฤทธิ์ (Results Based Management : RBM) และผ่านการปรับเปลี่ยนระบบงบประมาณมุ่งเน้นผลงาน (Performance Based Budgeting : PBB) ซึ่งมีผลให้หน่วยงานภาครัฐทุกแห่งต้องจัดทำแผนกลยุทธ์และแผนดำเนินงาน พร้อมทั้งการระบุตัวชี้วัดผลงาน (Key Performance Indicator : KPI) ที่ชัดเจนและวัดผลได้เป็นรูปธรรม (พงษ์ศักดิ์ เสมสันต์. 2545: 15) /

สำนักงานผังเมือง เป็นส่วนราชการระดับ สำนัก หรือ กรม หน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการวางแผนและจัดทำผังเมือง การกำหนดแนวทางการพัฒนาเมืองและมาตรการทางผังเมืองในด้านการใช้ประโยชน์ที่ดิน การคมนาคมขนส่ง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ตลอดจนการอนุรักษ์และปรับปรุงฟื้นฟูเมือง เพื่อให้เมืองเจริญเติบโตและขยายตัวอย่างเป็นระบบและมีระเบียบ เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน โดยอาศัยปัจจัยหลายประการที่จะทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีปัจจัยหลักอยู่ 4 ประการคือ คน (Man) เงิน (Money) อุปกรณ์ (Materials) การบริหารจัดการ (Management) จากปัจจัยดังกล่าว คนที่มีประสิทธิภาพเป็นปัจจัยที่จะทำให้การดำเนินงานในหน่วยงานเป็นไปโดยบรรลุเป้าหมาย สามารถพัฒนาหน่วยงานให้เจริญก้าวหน้า (สมเกียรติ พ่วงรอด. 2544: 5) ขณะเดียวกันสิ่งหนึ่งที่ควรให้ความสนใจก็คือความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction) เพราะความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นกุญแจหรือหัวใจของการทำงาน

อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้หน่วยงานที่มีผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอัตราเข้าออกงานจะต่ำ ลดการขาดงานและความเฉื่อยชาในการทำงาน ในทางตรงกันข้ามถ้าหากผู้ปฏิบัติงานไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน อัตราการเข้าออกจากงานจะสูง การขาดงานเพิ่มขึ้น ผลงานลดลงทั้งคุณภาพและปริมาณ (Davis & Newstrom.1986: 181-184 ; 1992: 119-124) จะเห็นได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานจะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานด้วยความกระตือรือร้น สม่ครใจที่จะทำ ซึ่งทำให้งานมีประสิทธิภาพและหน่วยงานสามารถบรรลุเป้าหมายในที่สุด

สถานการณ์ในปัจจุบันผู้ปฏิบัติงานในสำนักผังเมืองมีภาระต้องดูแลรับผิดชอบมากขึ้น ทั้งนี้เนื่องมาจากการปฏิรูประบบบริหารงานภาครัฐ การถ่ายโอนภารกิจให้แก่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นต้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีปัญหาในการปฏิบัติงานหลาย ๆ เรื่อง และจากหลายสาเหตุ บางปัญหายังไม่ได้รับการแก้ไขซึ่งผู้วิจัยตระหนักว่าอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงาน กล่าวคือประชาชนที่อาศัยในเขตพื้นที่กรุงเทพฯอาจไม่ได้รับการบริการที่ดี หน่วยงานไม่สามารถตอบสนองความต้องการและแก้ปัญหาของประชาชนได้ เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานในหน่วยงานขาดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงเกิดความสนใจศึกษาว่ามีตัวแปรด้านใดบ้างที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการทำงาน ตลอดจนแนวโน้มการทำงานในอนาคตของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาวิจัยอาจใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงเพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยคาดหวังว่าผู้ปฏิบัติงานที่มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในระดับสูงจะส่งผลให้การปฏิบัติงานในหน่วยงานโดยรวมมีประสิทธิภาพมากขึ้นและมีพฤติกรรมการทำงานในด้านบวก ซึ่งจะส่งผลที่ดีต่อการพัฒนาหน่วยงานในอนาคตต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

- (1) เพื่อศึกษาความแตกต่างของตัวแปรด้านส่วนบุคคลและบุคลิกภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับแนวโน้มการทำงานในอนาคตของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความแตกต่างของตัวแปรด้านส่วนบุคคล และบุคลิกภาพที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการทำงาน ตลอดจนแนวโน้มการทำงานในอนาคตของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงาน สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการกำหนดแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร วางนโยบายการบริหารงานและแก้ปัญหาด้านบุคลากร ตลอดจนสามารถใช้เป็นแนวทางในการปลูกฝัง และส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูง ซึ่งจะส่งผลทำให้บุคลากรในหน่วยงานสำนักผังเมืองมีโอกาสประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วยข้าราชการ 225 คนและลูกจ้างประจำ 28 คน รวมทั้งสิ้น 253 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเมื่อทราบขนาดของประชากรโดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ลัวัน สายยศและอังคณา สายยศ. 2540: 400;อ้างอิงจากYamane : 886-887) ได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 155 คน และเลือกตัวอย่างตามสัดส่วน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ แบ่งเป็นดังนี้
 - 1.1 ตัวแปรด้านส่วนบุคคล ได้แก่
 - 1.1.1 เพศ
 - 1.1.2 อายุ
 - 1.1.3 วุฒิการศึกษา
 - 1.1.4 สถานภาพสมรส
 - 1.1.5 ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน
 - 1.1.6 สถานภาพในการปฏิบัติงาน
 - 1.1.7 อายุราชการ
 - 1.1.8 รายได้

1.2 บุคลิกภาพ

1.3 ปัจจัยด้านการจูงใจ ได้แก่

- 1.3.1 ด้านลักษณะงาน
- 1.3.2 ด้านความรับผิดชอบ
- 1.3.3 ด้านความสำเร็จของงาน
- 1.3.4 ด้านความก้าวหน้าในงาน
- 1.3.5 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

1.4 ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่

- 1.4.1 สถานที่ทำงาน
- 1.4.2 วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก
- 1.4.3 สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน
- 1.4.4 สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา
- 1.4.5 ค่าตอบแทน

2. ตัวแปรตาม ได้แก่

- 2.1 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
- 2.2 ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
- 2.3 พฤติกรรมการทำงาน
- 2.4 แนวโน้มการทำงานในอนาคต

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. ตัวแปรด้านส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคลากรแต่ละคน ประกอบด้วย

- 1.1 เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง
- 1.2 อายุ หมายถึง อายุจริงของบุคลากรในปัจจุบัน แบ่งเป็นช่วงดังนี้
 - 1.2.1 18 ปี - 28 ปี
 - 1.2.2 29 ปี - 39 ปี
 - 1.2.3 40 ปี - 50 ปี
 - 1.2.4 50 ปีขึ้นไป

1.3 วุฒิกการศึกษา หมายถึง การสำเร็จการศึกษาตามหลักสูตรชั้นสูงสุดของบุคลากร ตามวุฒิปัตร์ที่ได้รับในปัจจุบัน โดยแบ่งเป็น 3 กลุ่ม ได้แก่

- 1.3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 1.3.2 ปริญญาตรี
- 1.3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

1.4 สถานภาพการสมรส ได้แก่ โสด, สมรส/อยู่ด้วยกัน, หม้าย/แยกกันอยู่/หย่าร้าง

1.5 ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน หมายถึง การแบ่งหน้าที่รับผิดชอบของหน่วยงานสำนัก

ผังเมือง ได้แก่

1.5.1 สำนักงานเลขานุการ

1.5.2 กองวิชาการและแผนงาน

1.5.3 กองสำรวจและแผนที่

1.5.4 กองวางผังพัฒนาเมือง

1.5.5 กองจัดรูปที่ดินและปรับปรุงฟื้นฟูเมือง

1.5.6 กองควบคุมทางผังเมือง

1.6 สถานภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ตำแหน่งของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ได้แก่

1.6.1 ข้าราชการ หมายถึง บุคคลซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ได้รับราชการในหน่วยงานสำนักผังเมือง โดย ได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณหมวดเงินเดือนของกรุงเทพมหานคร หรือจากเงินงบประมาณหมวดเงินอุดหนุนของรัฐบาลที่ให้แก่กรุงเทพมหานคร และกรุงเทพมหานครนำมาจัดเป็นเงินเดือนของกรุงเทพมหานคร

1.6.2 ลูกจ้างประจำ หมายถึง ลูกจ้างรายเดือน รายวันและรายชั่วโมงที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะประจำในหน่วยงานสำนักผังเมือง โดยไม่มีกำหนดเวลาการจ้างตามอัตราและจำนวนที่กำหนดไว้ และรับเงินค่าจ้างจากงบประมาณหมวดค่าจ้างประจำของกรุงเทพมหานครหรือเงินอุดหนุนของรัฐบาล

1.7 อายุราชการ หมายถึง ระยะเวลาเป็นปีที่นับตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน

1.8 รายได้ต่อเดือน หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานเป็นประจำทุกเดือนแบ่งเป็นกลุ่มรายได้ กลุ่ม ดังนี้

1.8.1 4,230 - 8,642 บาท

1.8.2 8,643 - 13,055 บาท

1.8.3 13,056 - 17,468 บาท

1.8.4 17,469 - 21,881 บาท

1.8.5 21,882 - 26,294 บาท

1.8.6 สูงกว่า 26,294 บาท

2. บุคลิกภาพ หมายถึง ลักษณะเฉพาะหรือพฤติกรรมรวมของบุคคลที่แสดงออกหรือตอบสนองต่อสถานการณ์ต่าง ๆ ในการดำรงชีวิต ซึ่งทำให้บุคคลนั้นมีความแตกต่างจากบุคคลอื่น ซึ่งในการศึกษาครั้งนี้แบ่งตามแบบสำรวจการกระทำกิจกรรมของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey) ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 แบบคือ

2.1 ลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอ หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่เร่ร่อน ชอบแข่งขัน ชอบทำงานมาก ๆ ในเวลาน้อย มีความรู้สึกที่เวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความพยายามมากในการ

ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จ ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล รักความก้าวหน้า ไม่ชอบการรอคอย ชอบทำงานด้วยความรวดเร็วทนไม่ได้อีกกับการทำงานที่ล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น และถูกกระตุ้นให้รู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้ง่าย

2.2 ลักษณะบุคลิกภาพแบบ บี หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่มีบุคลิกภาพไม่รับแรงและไม่ก้าวร้าว ค่อนข้างเฉื่อยชา จิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อย ๆ ไม่หวังผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน มีลักษณะเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ ชอบการพักผ่อนและดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ ไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ และไม่ชอบชอบการที่ต้องทำงานในเวลาอันรีบเร่งด่วน อดทน

3. ปัจจัยด้านการจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นการจูงใจให้บุคลากรในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร เกิดความรู้สึกชอบและรักงานและเมื่อได้รับการตอบสนองตามความต้องการจะทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมี 5 ด้านได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

4. ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน หมายถึง สภาพการณ์ต่าง ๆ ในที่ทำงานที่มีอิทธิพลต่อความเป็นอยู่และส่งผลต่อการทำงานของบุคลากรในหน่วยงานสำนักผังเมือง ได้แก่ สถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและค่าตอบแทน

5. ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี ความรู้สึกในทางบวกของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ที่มีต่องานที่ทำอยู่ ทำให้บุคลากรเกิดความกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน

6. ประสิทธิภาพ หมายถึง วิธีการจัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด

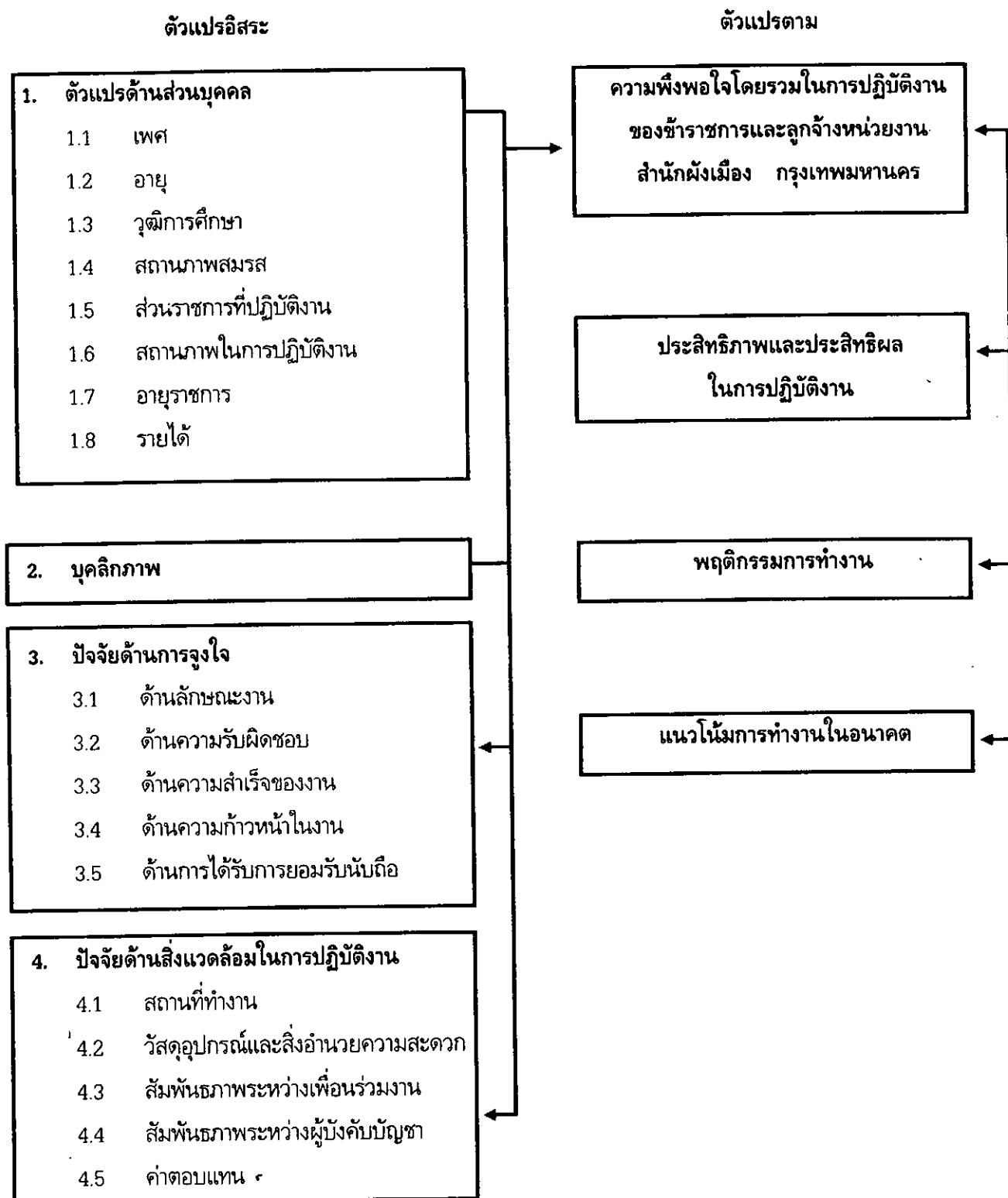
7. ประสิทธิผล หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

8. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การประพฤติปฏิบัติหรือกิจกรรมต่าง ๆ ของบุคลากรที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน โดยรวมถึงกระบวนการในการตัดสินใจก่อนและหลังจากการเกิดกิจกรรมนั้น ๆ ด้วย

9. แนวโน้มการทำงานในอนาคต หมายถึง การคาดการณ์เกี่ยวกับการทำงานของบุคลากรในอนาคต

10. สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร หมายถึง หน่วยงานสังกัดกรุงเทพมหานครมีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานด้านการวางแผนและจัดทำผังเมือง การกำหนดแนวทางการพัฒนาเมืองและมาตรการทางผังเมืองในด้านการใช้ประโยชน์ที่ดิน การคมนาคมขนส่ง สาธารณูปโภค สาธารณูปการ ตลอดจนการอนุรักษ์และปรับปรุงฟื้นฟูเมือง เพื่อให้เมืองเจริญเติบโตและขยายตัวอย่างเป็นระบบและมีระเบียบ เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคมของชุมชน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวคิดพื้นฐานของการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ข้าราชการและลูกจ้างที่มีตัวแปรด้านส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน อายุราชการ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ข้าราชการและลูกจ้างที่มีบุคลิกภาพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
4. ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อย่างน้อย 1 ตัวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
5. ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
6. ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
7. ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคตของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. ตัวแปรที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน
3. บุคลิกภาพ
4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ
5. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
6. พฤติกรรมการทำงาน
7. ความเป็นมาของสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.1 ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน (Job Satisfaction)

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้รับความสนใจและวิพากวิจารณ์ถึงความสำคัญที่มีต่อระบบบริหารงานบุคคลมากในทศวรรษที่ 20 และได้รับความสนใจศึกษาอย่างกว้างขวางมากในปัจจุบัน เนื่องจากแนวทางการบริหารในปัจจุบันเน้นที่บุคคล คือให้ความสำคัญกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ดังนั้นจึงมีผู้นิยามความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเป็นจำนวนมาก ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าพอสรุปได้ดังนี้

กิติมา ปรีดิโลก (2529: 321) อธิบายว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกชอบหรือพอใจที่มีต่อองค์ประกอบและสิ่งจูงใจในด้านต่างๆ ของงานและผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับการสนองความต้องการของเขา

อารี เพชรผุด (2530: 49) กล่าวว่า ความพึงพอใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่คนงานมีต่องานและต่อนายจ้าง เป็นอารมณ์พึงพอใจสบายใจที่ผลงานนั้นได้ทำให้ความต้องการได้รับการตอบสนอง

วีรนาถ มานะกิจ (2533: 144) ได้ให้ความหมายความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า คือความเพลิดเพลินหรือสภาพของอารมณ์ที่เป็นบวก อันเป็นผลจากการประเมินสิ่งที่บุคคลนั้นประสบมา อย่างไรก็ตามการกระทบของปฏิกิริยาโต้ตอบของบุคคลหนึ่งที่มีต่องานของเขาจะขึ้นอยู่กับขอบเขตที่งานนั้นจะทำให้เขาได้รับการ

ตอบสนองความต้องการทางด้านกายภาพและจิตภาพอย่างเต็มที่ เพื่อการดำรงชีวิตและความเป็นอยู่ที่ดี ความขัดแย้งระหว่างงานที่เสนอให้ของบุคคลคนหนึ่งและการคาดหมายของบุคคลเป็นเกณฑ์ของความพอใจหรือไม่พอใจ

พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์ (2541: 14) ได้สรุปความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่า หมายถึงความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของผู้ปฏิบัติที่มีต่องาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะมีมากหรือน้อย ขึ้นกับองค์การจะสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานทั้งทางร่างกายและจิตใจได้มากน้อยเพียงใด

คอตเลอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541: 45 ; อ้างอิงจาก Kotler.1994: 45) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของงานหรือผลที่ได้รับ กับการคาดหวังของลูกจ้าง ความคาดหวังของบุคคลซึ่งระดับความพอใจนั้นจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากงานหรือผลที่ได้รับกับความคาดหวังของบุคคล

บายร์และรู (Byars and Rue. 2000: 301-303) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานคือทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานต่องาน ซึ่งถือว่าระบบรางวัลตอบแทนนั้นมีผลกระทบที่สำคัญต่อระดับความพึงพอใจของพนักงานต่องานนั้นๆ และในอีกทางหนึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นที่เป็นพฤติกรรมระบบรางวัลภายนอกแล้ว ยังมีผลต่อระบบรางวัลภายในของผู้ได้รับด้วย ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ทัศนคติต่องาน สภาพการทำงาน ทัศนคติต่อบริษัท เงินเดือนที่ได้รับ และทัศนคติต่อผู้บริหาร

จากนิยามความหมายของความพึงพอใจในงานที่บุคคลต่างๆ ได้กล่าวมาแล้วนั้น พอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง อารมณ์ ความรู้สึกทางบวก มีความสุขและมีทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นผลจากอิทธิพลหลายๆ อย่างมาประกอบ เป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้นจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของบุคคลทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ รวมถึงสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ทำให้บุคคลปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและความรู้สึกนี้จะจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานรักงานที่รับผิดชอบ อยากทำงาน มีการเสียสละอุทิศร่างกาย แรงใจและสติปัญญาให้แก่งาน คิดค้นวิธีทำงานให้มีประสิทธิภาพ ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ทำให้งานมีคุณภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ตามความต้องการของหน่วยงาน ทั้งนี้เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลนั้นไม่คงที่แน่นอน อาจเปลี่ยนแปลงได้เสมอตามกาลเวลาและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป ฉะนั้นผู้บริหารจึงควรทำการตรวจสอบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อที่จะได้ทำการแก้ไขปรับปรุงบทบาทหน้าที่ในการทำงานให้เอื้อหรือสนองตอบต่อความต้องการของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเต็มใจในการปฏิบัติงาน

1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มัมฟอร์ด (สมชาติ คงพิกุล. 2537: 29 ; อ้างอิงจาก Mumford. 1972: 4-5 Satisfaction) ได้จำแนกแนวความคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานจากผลการวิจัย ออกเป็น 5 กลุ่ม ดังนี้

1. กลุ่มความต้องการทางด้านจิตวิทยา (The Psychological Needs School) กลุ่มนี้ได้แก่ มาสโลว์ (Maslow) เฮิร์ซเบิร์ก(Herzberg) ลิเคิร์ต(Likert) โดยมองความพึงพอใจในงานเกิดจากความต้องการของบุคคลที่ต้องการความสำเร็จของงานและความต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

สรุปแนวคิดของฟอร์เทอร์และลอว์เลอร์ มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดรางวัลหรือผลตอบแทน และรางวัลหรือผลตอบแทนจะก่อให้เกิดความพึงพอใจของพนักงาน (ตุลา มหาพสุธานนท์. 2545: 230)

3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวคิดนี้มองว่ารางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรเกิดจากตัวแปรต้นคือความพึงพอใจและคุณลักษณะของงาน กลุ่มนี้ ได้แก่ ผลงานของเบรฟิลด์และครอกเกต (Brayfield and Crockett.1955)

1.3 เหตุของความพึงพอใจ

การยอมรับในเหตุผลแห่งความพึงพอใจสำหรับผู้ปฏิบัติงานโดยทั่วไปต้องพิจารณาถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลและสถานการณ์ที่แตกต่างกันไปด้วย อย่างไรก็ตามผู้ปฏิบัติงานจะพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่มากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับว่าความต้องการของตนได้รับการตอบสนองมากน้อยเพียงใด หากได้รับการตอบสนองมากก็就会有ความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่มาก หากได้รับการตอบสนองน้อยความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ก็จะลดน้อยลงไป สิ่งเหล่านี้ก็คือตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติหน้าที่นั่นเอง

1.4 ผลของความพึงพอใจในงานเกี่ยวกับความสามารถในการทำงานของพนักงาน (The effect of job satisfaction on employee performance) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. 2541: 102)

ความสนใจของผู้บริหารเกี่ยวกับความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มจากผลของความสามารถในการทำงานของพนักงาน นักวิจัยได้ให้ความสนใจและพบว่าผลของการไม่พอใจที่เกิดขึ้นอาจทำให้เกิดผลกระทบต่อผลผลิตของพนักงาน การขาดงานและการออกจากงาน ดังนี้

1. ความพึงพอใจและผลผลิต (Satisfaction and productivity) ถ้าพนักงานมีความสุขจะมีผลงานที่ดี องค์การที่มีพนักงานที่พอใจในงานมีแนวโน้มที่จะมีผลผลิตที่ดีให้กับองค์การมากกว่าองค์การที่พนักงานมีความพอใจน้อย

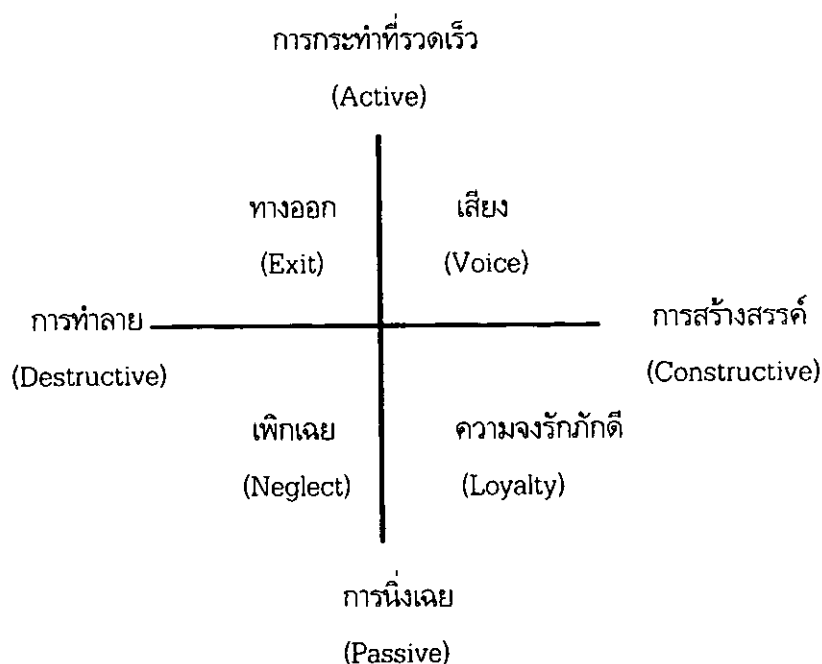
2. ความพอใจและการขาดงาน (Satisfaction and absenteeism) พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับการขาดงานเป็นลบ ซึ่งอาจสรุปได้ว่า ความไม่พอใจของพนักงานเป็นสาเหตุของการขาดงาน

3. ความพอใจและการออกจากงาน (Satisfaction and turnover) ความพอใจมีความสัมพันธ์เป็นลบกับการออกจากงาน ปัจจัยที่ทำให้พนักงานออกจากงาน เช่น สภาพของตลาดแรงงาน ความคาดหวังเกี่ยวกับโอกาสการเลื่อนงาน ระยะเวลาของการดำรงตำแหน่งนี้ เป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจละทิ้งงานในปัจจุบัน

องค์การอาจใช้ความพยายามที่จะรักษาคนเหล่านี้ไว้ด้วยการเพิ่มค่าจ้าง การยกย่อง ให้ความเชื่อถือและเพิ่มโอกาสการเลื่อนตำแหน่ง เป็นต้น

วิธีที่พนักงานสามารถแสดงออกถึงความไม่พอใจ พนักงานที่ไม่พึงพอใจในงานสามารถแสดงออกถึงความไม่พึงพอใจได้หลายวิธี เช่น เข้าร่วมกลุ่มเพื่อนที่ไม่พึงพอใจด้วยกันขโมยสิ่งของ ขาดความรับผิดชอบในงาน ดังรูปภาพประกอบที่ 3 แสดงการโต้ตอบ 4 รูปแบบ โดยแกนแนอนด้านซ้ายแทนการทำลายและด้านขวา

แทนการสร้างสรรค์ แกนตั้งด้านบนแทนการกระทำที่กระตือรือร้นรวดเร็วและด้านล่างแทนการนิ่งเฉย การแสดงออกของพนักงานซึ่งไม่พอใจจะแสดงออก 4 รูปแบบ คือ



ภาพประกอบ 3 แสดงการตอบสนองต่อความไม่พอใจในงาน (Response to job dissatisfaction)

ที่มา : Robbin. 1996:196

1. ทางออก (Exit) เป็นความไม่พอใจที่แสดงออกโดยการกระทำที่รวดเร็วโดยการทำลาย ลาออก หรือ การมองหาดำแหน่งใหม่
2. เสียง (Voice) เป็นความไม่พอใจที่แสดงออกโดยการกระทำที่รวดเร็วในทางสร้างสรรค์โดยการแนะนำให้มีการปรับปรุงสภาพต่างๆ ให้ดีขึ้น การอภิปรายปัญหากับหัวหน้าและกิจกรรมร่วมกับสหภาพแรงงาน
3. ความจงรักภักดี (Loyalty) เป็นความไม่พอใจที่แสดงออกโดยการกระทำที่นิ่งเฉยในทางสร้างสรรค์คือ รอคอยสภาพที่ปรับปรุงให้ดีขึ้น รวมทั้งการพูดเกี่ยวกับองค์การเมื่อเผชิญหน้ากับวิกฤตการณ์ภายนอกในด้านดี เพราะมีความไว้วางใจในองค์การเกี่ยวกับการบริหารที่ถูกต้อง
4. การเพิกเฉย (Neglect) เป็นความไม่พอใจที่แสดงออกโดยการกระทำที่นิ่งเฉยในการทำลายคืออยู่เฉย รอให้สถานการณ์เลวร้ายยิ่งขึ้น โดยการหยุดงานอย่างต่อเนื่อง ลดความพยายามในการทำงานและทำงาน ผิดพลาดมากขึ้น

พฤติกรรมทางออกและเพิกเฉยจะทำให้เกิดสภาวะที่หลากหลายขึ้น เช่น กระทบต่อผลผลิต ทำให้เกิดการหยุดงานและการออกจากงาน ในโมเดลมีการแสดงออกความไม่พอใจอีก 2 รูปแบบคือ เสียและความจงรักภักดี เป็นพฤติกรรมสร้างสรรค์ซึ่งเป็นการยอมให้พนักงานแสดงออกถึงสถานการณ์ที่ไม่ดีหรือเป็นการทำให้สภาพการทำงานไม่ดีกลับมีชีวิตชีวาสดชื่นขึ้นมาอีกครั้ง เสียและความจงรักภักดีจะช่วยให้เราเข้าใจสถานการณ์ เช่น พนักงานบางคนเข้าไปในสภาพแรงงานที่มีการรวมกลุ่มของคนที่ไม่พอใจในงานน้อย สมาชิกสภาพแรงงานจะแสดงความไม่พอใจโดยใช้วิธีการพูดถึงความทุกข์หรือติดต่อแบบเป็นทางการเพื่อให้มีการเจรจาตกลง กลไกของกลุ่มเหล่านี้เรียกว่ากลุ่มเสีย ซึ่งเข้าเป็นสมาชิกสภาพแรงงานเพื่อเรียกร้องในสิ่งที่ต้องการกับบริษัทแล้วก็จะกลับเข้าทำงาน โดยเขามักมีความคิดว่าสิ่งที่เขาทำไปนั้นเป็นการปรับปรุงสถานการณ์ให้ดีขึ้น

2. ตัวแปรที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

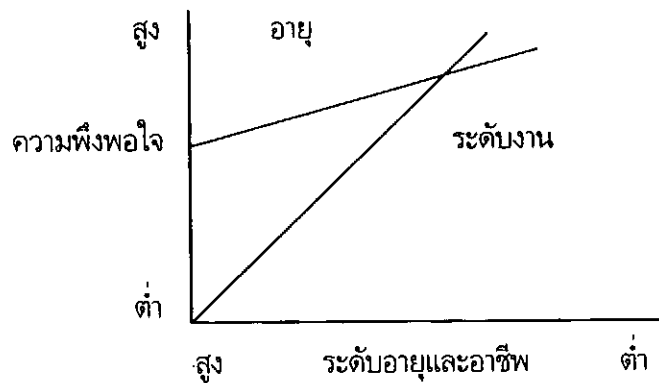
ความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับตัวแปรหลายตัว ซึ่งนักบริหารสามารถทำนายว่ากลุ่มใดจะมีท่าทีที่จะเกิดปัญหาทางพฤติกรรมซึ่งเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ ตัวแปรเหล่านี้บ้างก็เกี่ยวข้องกับผู้ปฏิบัติงานโดยตรง บ้างก็เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน ตัวแปรเหล่านี้ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพ ระดับการศึกษา เป็นต้น

เพศ ผลจากการศึกษาของฮาร์เรลล์ (มัจฉริ โอสธานนท์. 2539: 40-41; อ้างอิงจาก Harrell. 1964: 260 - 273 Industrial Psychology) พบว่าองค์ประกอบด้านบุคคล เพศหญิงจะมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศชาย ความไม่พึงพอใจจะมีสูงในกลุ่มผู้สูงอายุ การศึกษาจะมีความสัมพันธ์มากกับความพอใจ

ชาลส์ เอ็น วีเวอร์ (Charlee N.Weaver) ได้รายงานถึงความแตกต่างเรื่องเพศในเรื่องความพึงพอใจในการทำงานว่า ได้มีการศึกษาวิจัยโดยเก็บข้อมูลจากอเมริกันและพบว่า โดยทั่วไปจะไม่ปรากฏความแตกต่างที่สำคัญในเรื่องความพึงพอใจ เพราะผู้ชายและผู้หญิงต่างก็ได้รับผลกระทบไม่ต่างกันจากปัจจัยต่าง ๆ ของความพึงพอใจ อาทิ ค่าจ้างเงินเดือน เกียรติภูมิในงานหรือการควบคุมบังคับบัญชา นั่นคือผู้หญิงที่เงินเดือนสูง ทำงานที่มีเกียรติจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงมากเหมือนกับผู้ชายที่อยู่ในตำแหน่งหน้าที่ทำนองเดียวกัน

อายุ เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีอายุมากขึ้นๆ ตำแหน่งหน้าที่การงานมักจะสูงตามไปด้วย ดังนั้นเขาจึงมีแนวโน้มที่จะพอใจในงานของเขามากขึ้น ซึ่งก็มีเหตุผลหลายประการประกอบเช่น ความคาดหวังในระดับต่ำและการปรับตัวกับสภาวะการณ์ในการทำงานที่ดีขึ้น ทั้งนี้เพราะเขามีประสบการณ์มากขึ้นนั่นเอง อย่างไรก็ตาม ปรากฏว่าบุคคลวัยกลางคนอาจจะหวั่นไหว มีความไม่แน่ใจในตำแหน่งหน้าที่ที่ตนครองอยู่ ทั้งนี้เพราะสถานภาพ (Status) เป็นสิ่งสำคัญสำหรับเขา สถานภาพสูงย่อมทำให้บุคคลรู้สึกว่ามีค่าสำคัญ สำหรับผู้ปฏิบัติงานที่มีอายุการทำงานน้อยมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจน้อยกว่า ทั้งนี้เพราะการมีความคาดหวังมาก มีการปรับตัวน้อยและอื่นๆ แนวโน้มดังกล่าวนี้ปรับใช้ได้กับทั้งนักบริหารและผู้ปฏิบัติงาน

ระดับอาชีพ แสดงถึงบุคคลผู้มึระดับอาชีพสูงมักจะมีคามพึงพอใจในงานของเขา เขามักจะได้ค่าจ้างดี และมีสภาพการทำงานที่ดีด้วย งานของเขาก็มีเกียรติและเขาต้องใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็น เหตุผลที่ดีที่ทำให้เขามีความพึงพอใจเพิ่มขึ้น



ภาพประกอบ 4 ตัวกำหนดความพึงพอใจในงาน

ที่มา : Keith Davis and John W. Newstrom, op.cot p.115

ดังนั้นจึงปรากฏผลว่าผู้บริหารและนักวิชาชีพต่าง ๆ โดยทั่วไปมักจะมีคามพึงพอใจในงานมากกว่า คนงานที่ใช้ความชำนาญและคนงานที่ใช้ความชำนาญมีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนงานที่ใช้กึ่ง แรงงานกึ่งความชำนาญ รวมถึงคนที่ไม่มีคามชำนาญ เส้นเฉียงหลายๆ ที่ปรากฏในแผนภาพแสดงว่าอาชีพนั้นมีความสัมพันธ์กับคามพึงพอใจในงานมากกว่าอายุ ดังนั้นบุคคลที่ทำงานในลักษณะอาชีพจะมีความพึงพอใจมากกว่าคนงานที่ไม่มีคามชำนาญใดๆ และจากการศึกษาวิจัยพบว่าบุคคลที่มีประสบการณ์ในงานระดับสูงจะมีระดับความพึงพอใจสูงสุด บุคคลเหล่านี้จะมีเกียรติและเห็นว่างานของตนนั้นมีความสำคัญ งานในระดับสูงๆ มักเป็นที่พึงพอใจด้วยเหตุผลหลายประการ โดยพื้นฐานที่สุดบุคคลที่ทำงานในระดับสูงมักไม่มีปัญหาทางด้าน เศรษฐกิจ ตรงกันข้ามเขายังจะแสวงหาสิ่งที่สูงไปกว่าเงินทอง นั่นคืออำนาจและความเป็นตัวของตัวเอง เป็นต้น ซึ่งเขาจะหาได้จากงานในระดับสูง คนที่ทำงานในระดับสูงๆ มักได้แก่ผู้ที่มีการศึกษาสูงซึ่งมักจะตั้งระดับความพึงพอใจไว้สูง ในกรณีเช่นนี้ปัญหาความพึงพอใจจึงถูกแก้ไขไปในตัว

ระดับการศึกษา ดังที่กล่าวมาแล้วว่าบุคคลที่มีระดับการศึกษาสูงมักจะไ้งานในระดับสูงและเขาเหล่านั้น มักคาดหวังในความพึงพอใจในงานสูงด้วย เขามักประสบความพึงพอใจในงานตามที่ปรารถนา ทุกอย่างดูจะลงตัว อย่างปราศจากปัญหาดังได้กล่าวมาแล้วในเรื่องระดับอาชีพ

ขนาดขององค์การ คำนี้หมายถึงขนาดหน่วยปฏิบัติงาน อาทิ กองหรือฝ่ายในหน่วยงาน เมื่อองค์การ ขยายขนาดขึ้นจะปรากฏยืนยันว่าความพึงพอใจมีแนวโน้มที่ลดลงพอสมควรเว้นเสียแต่จะมีการป้องกันบางประการ โดยการใช้กระบวนการในเชิงสนับสนุน เช่น การติดต่อสื่อสาร การประสานงานและการมีส่วนร่วม เป็นต้น

กระบวนการต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นการแสดงให้เห็นว่า ฝ่ายบริหารให้ความสำคัญกับบุคคลากรในฐานะมนุษย์ เหตุที่ความพึงพอใจของบุคคลค่อย ๆ ลดลงเมื่อองค์การขยายขนาดขึ้นก็เพราะว่าอำนาจในการตัดสินใจนั้นค่อยๆ ห่างออกไป ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าตนเองไม่สามารถควบคุมเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่อาจมีผลกระทบถึงงานได้ สภาพแวดล้อมการทำงานนั้นก็ทำให้ความใกล้ชิดระหว่างบุคคล มิตรภาพและการทำงานเป็นกลุ่มขนาดเล็กค่อยๆ หายไป ในขณะที่สิ่งต่างๆ เหล่านี้มีความสำคัญต่อความพึงพอใจของบุคคล

โดยสรุปแล้วผู้วิจัยเห็นว่าตัวแปรด้านส่วนบุคคล เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน อายุราชการ รายได้และการะความรับผิดชอบครอบครัว มีส่วนสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจของพนักงาน โดยแต่ละตัวแปรมีส่วนสำคัญมากน้อยแตกต่างกัน ดังนั้นการที่องค์การต้องการให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงานจึงจำเป็นต้องทำการศึกษาค้นคว้าว่าตัวแปรด้านใดก่อให้เกิดผลกระทบมากที่สุด เพื่อที่จะได้นำไปปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานและสร้างความพึงพอใจให้บุคลากรของหน่วยงานให้มากที่สุด

3. บุคลิกภาพ

3.1 ความหมายของบุคลิกภาพ

อัลพอร์ต (Allport. 1937: 38) ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพคือระบบต่างๆ ทางร่างกายและจิตใจของบุคคลซึ่งเป็นตัวกำหนดลักษณะเฉพาะของบุคคลในการที่จะปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมของบุคคลนั้น

แคทเทล (Cattell. 1965: 25) ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพเป็นสิ่งที่ช่วยทำนายบุคคลว่าจะทำอะไรในสภาพที่เป็นอยู่ บุคลิกภาพจะเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทั้งหมดของแต่ละบุคคลทั้งที่แสดงออกมาอย่างเด่นชัดและที่พยายามปิดบังไว้

กู๊ด (Good. 1973: 417) กล่าวว่าบุคลิกภาพเป็นภาพรวมของพันธุกรรมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

ชไนเดอร์ (บิงอร์ ศรีคำ. 2543: 59 ; อ้างอิงจาก Schneider. 1960: 89) กล่าวว่า บุคลิกภาพ คือกระบวนการสร้างหรือการรวมคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลเข้าด้วยกัน เช่น ลักษณะทางกายและจิตใจ ตลอดจนความสามารถ อุปนิสัย อารมณ์ กิริยาท่าทาง บุคลิกภาพจะเป็นเครื่องกำหนดพฤติกรรมของบุคคลและเป็นผลต่อความรู้สึกนึกคิดที่มีต่อสิ่งแวดล้อมและวัฒนธรรมที่เขาอยู่

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548: 56) ให้ความหมายของบุคลิกภาพไว้ว่า บุคลิกภาพหมายถึง ลักษณะโดยรวมของบุคคลซึ่งมีเอกลักษณ์ ทำให้แต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นรูปร่าง หน้าตา การแต่งกาย กิริยา ท่าทาง การวางตัว ความคิด ความรู้สึก ความสนใจ ความสามารถ สติปัญญา ทัศนคติ ฯลฯ บุคลิกภาพของคนเรานั้นเป็นสิ่งที่ต้องใช้ระยะเวลาในการหล่อหลอม ซึ่งสามารถปรับปรุงพัฒนาหรือเสริมสร้างให้ดีขึ้นได้

3.2 การศึกษาบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี

บุคลิกภาพแบบ เอ เป็นบุคลิกภาพที่ค้นพบในราวปี ค.ศ. 1960 อันเนื่องมาจากนายแพทย์ไฟด์แมน(Friedman) และนายแพทย์โรสแมน(Roseman) ได้เริ่มสังเกตผู้ป่วยโรคหัวใจว่ามีบุคลิกภาพบางอย่างที่แปลกไปจากผู้ป่วยโรคอื่น ๆ จากการสังเกตผู้ป่วยโรคหัวใจของเขาพบว่าแก้อีที่ผู้ป่วยโรคหัวใจมานั่งตรวจนั้นมีรอยสักเฉพาะตรงขอบแก้อีเท่านั้น แสดงว่าคนใช้ส่วนใหญ่ของเขานั่งแต่ตรงขอบแก้อี ซึ่งทำให้เขาคิดว่าคนเช่นนี้จะต้องเป็นคนรีบร้อนเพราะคนที่ทำอะไรรีบร้อน รีบเร่งมักนั่งแก้อีแต่ตรงขอบเพื่อจะได้ลุกขึ้นได้รวดเร็ว คล้ายกับเป็นลักษณะของความพร้อมที่จะเคลื่อนไหวได้ทันที จากความคิดนี้ทำให้เขาคิดว่าน่าจะมีบุคลิกภาพบางอย่างที่เป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ ซึ่งสอดคล้องกับการสังเกตของเขาอีกว่าผู้ป่วยโรคหัวใจบางคนนั้นไม่มีปัจจัยเสี่ยง (Risk Factor) ที่เคยเชื่อว่าเป็นสาเหตุสำคัญของโรคหัวใจเลย แต่เดิมนั้นพบว่าการมีโคเลสเตอรอลสูง ความดันโลหิตสูง การสูบบุหรี่ การเป็นเบาหวานและความอ้วนเป็นปัจจัยเสี่ยงต่อการเกิดโรคหัวใจ ดังนั้นเขาจึงใช้เวลา 8 ปี ในการร่วมกันศึกษาและวิจัยบุคลิกภาพของผู้ป่วยโรคหัวใจ ในที่สุดก็พบว่าบุคลิกภาพชนิดหนึ่งซึ่งต่อมาเขาให้ชื่อว่าบุคลิกภาพแบบ เอ และบุคลิกภาพแบบ บี การค้นพบบุคลิกภาพแบบ เอ นั้นถือว่าเป็นการค้นพบที่สำคัญเพราะบุคลิกภาพแบบ เอ เป็นปัจจัยเสี่ยงกว่าปัจจัยทางกายภาพทุกตัว ถ้าเปรียบเทียบระหว่างผู้เป็นเบาหวาน โรคความดันโลหิตสูงหรือโรคไขมันในหลอดเลือดสูงกับบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ แล้ว คนที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ จะถือว่าเป็นปัจจัยเสี่ยงที่สุดของการเป็นโรคหัวใจ (ริงลิต ห่มระฤก. 2532: 10)

จากความเป็นมาข้างต้น การศึกษาบุคลิกภาพแบบ เอ และ บี นั้น ไฟด์แมนและโรสแมน (Friedman & Roseman. 1974: 164) สรุปลักษณะบุคลิกภาพแบบ เอและบุคลิกภาพแบบ บี ไว้ดังนี้

บุคลิกภาพแบบ เอ (Type A Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคคลที่มีบุคลิกภาพที่รีบร้อน ชอบแข่งขันและก้าวร้าว ชอบทำงานให้ได้มาก ๆ ในเวลาน้อย มีความรู้สึกเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความพยายามมากในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้ประสบความสำเร็จ ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล ชอบทำงานด้วยความรวดเร็ว ทนไม่ได้กับการทำงานที่ล่าช้า มีความต้องการการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่น และถูกกระตุ้นให้รู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้ง่าย

บุคลิกภาพแบบ บี (Type B Behavior Pattern Personality) หมายถึง บุคคลที่มีบุคลิกภาพไม่รีบร้อนและไม่ก้าวร้าว มีลักษณะเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ ชอบการพักผ่อนและดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ ไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรคในการทำงานและไม่ค่อยชอบการที่ต้องทำงานในเวลาอันรีบด่วน (อัจฉรา วงศ์วัฒนมงคล. 2533: 18)

4. แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการจูงใจ

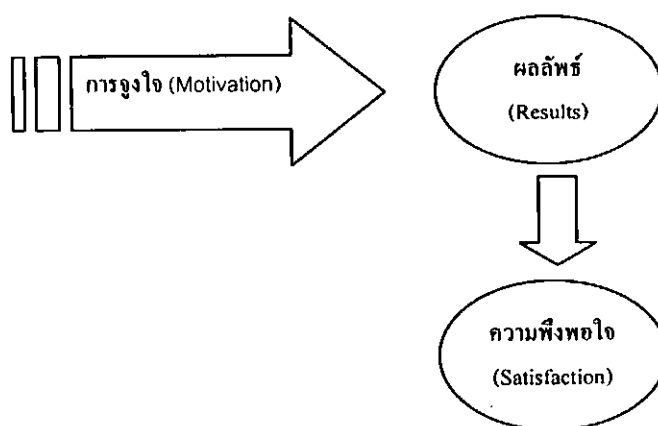
4.1 หลักการพื้นฐานของการจูงใจ

การจูงใจ (Motivation) หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Schermerhorn, Hunt and Osborn. 2000: G-7) การจูงใจจึงเป็นสิ่งที่เร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรมและการกระทำ หรือเป็นสภาพ

ภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้ (Certo. 2000: 555) มนุษย์มีความต้องการทางด้านร่างกาย (น้ำ อากาศ อาหาร การพักผ่อนและที่อยู่อาศัย) และมีความต้องการด้านอื่น ๆ ด้วย เช่น การยกย่อง สถานะ ความรัก ความผูกพันกับบุคคลอื่น ความรู้สึกที่ดี การให้ การประสบความสำเร็จและการรักษาผลประโยชน์ส่วนตัว โดยทั่วไปความต้องการจะเปลี่ยนแปลงเมื่อเวลาผ่านไปและความต้องการจะมีความแตกต่างกันในแต่ละบุคคลด้วย อาจกล่าวได้ว่าผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำสิ่งต่างๆด้วยความพึงพอใจ ในทางกลับกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็อาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหารด้วยการจูงใจผู้บริหารให้เกิดความพึงพอใจแก่ตน

สิ่งจูงใจ (Motivators) เป็นปัจจัยที่เป็นการจูงใจในการทำงานมากขึ้น เช่น ทำให้เกิดความรับผิดชอบในการทำงานมากขึ้น มีโอกาสสำหรับการเจริญเติบโตและการยอมรับของบุคคล ตลอดจนความรู้สึกต้องการความสำเร็จ (Bateman and Snell. 1999: G-4) หรือเป็นปัจจัยที่สามารถสร้างความพึงพอใจ (Satisfaction) หรือเป็นอิทธิพล (Forces) ซึ่งชักจูงบุคคลให้กระทำ เป็นอิทธิพลที่มีผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์และอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลจะทำให้บุคคลสร้างความแตกต่างในตัวเองภายในองค์การ ซึ่งผู้บริหารจะเป็นผู้จูงใจและเป็นผู้ค้นหาสิ่งนี้ เนื่องจากบุคคลสามารถตอบสนองความต้องการได้หลายด้าน

ความแตกต่างระหว่างการจูงใจ (Motivation) และความพึงพอใจ (Satisfaction) การจูงใจเป็นสิ่งเร้าและความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการหรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจหมายถึงความพอใจเมื่อความต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ดังนั้นการจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้าเพื่อให้ได้ความพึงพอใจซึ่งเป็นผลลัพธ์ดังรูปในภาพประกอบ 5 ซึ่งเมื่อเกิดแรงจูงใจขึ้นแล้วและสามารถตอบสนองแรงจูงใจนั้น จะได้ผลลัพธ์คือความพึงพอใจ



ภาพประกอบ 5 ความแตกต่างระหว่างการจูงใจ(Motivation) และความพึงพอใจ (Satisfaction)

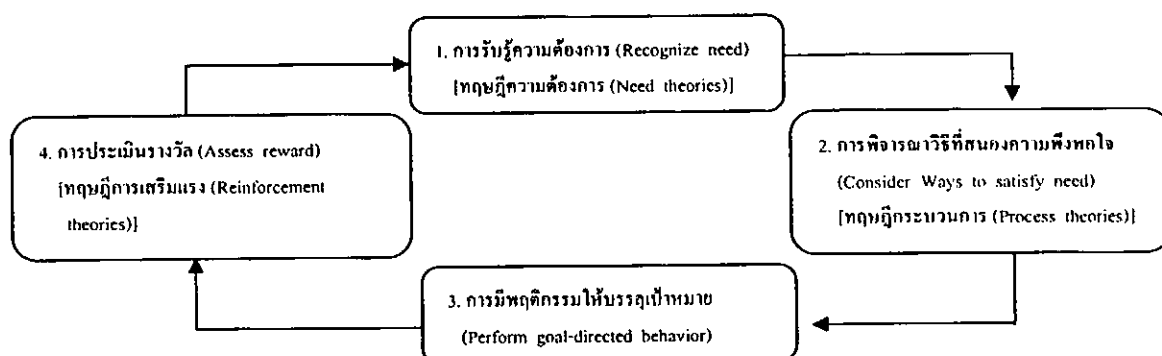
ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. หน้า 306

ในแนวคิดของฝ่ายจัดการจะต้องศึกษาถึงความพึงพอใจของบุคคลและพยายามสร้างความพึงพอใจให้สูงแต่มีระดับการจูงใจที่ต่ำ (ประหยัดต้นทุน) ซึ่งทั้งสองอย่างจะมีลักษณะตรงข้ามกัน ซึ่งสิ่งที่ต้องระมัดระวังคือบุคคลมักรู้สึกว่ารางวัลที่ได้รับจากตำแหน่งหน้าที่น้อยกว่าความต้องการ

การศึกษาถึงอิทธิพลซึ่งกำหนดการปฏิบัติงานของพนักงานไม่ใช่สิ่งที่ยาก การที่พนักงานมีความกระตือรือร้นและมีการปฏิบัติงานที่สามารถทำให้บรรลุความสำเร็จอย่างสม่ำเสมอ การที่พนักงานมีการปฏิบัติงานในระดับต่ำ พนักงานเสียกำลังใจและเริ่มขาดงาน เหล่านี้มีสาเหตุมาจากการจูงใจ ซึ่งการปฏิบัติงานขึ้นกับปัจจัย 3 ประการ คือ ความสามารถ (Ability) สภาพแวดล้อม (Environment) และการจูงใจ (Motivation)

กระบวนการของการจูงใจ (The motivation process) เริ่มจาก

- 1) มีความต้องการ (Need) เกิดขึ้นซึ่งเป็นการรับรู้ของบุคคล (พนักงาน) ที่ไม่สมหวัง
- 2) พนักงานจะพิจารณาหาวิธีที่สนองความพึงพอใจเกี่ยวกับความต้องการงานที่ทำหาย ค่าตอบแทนที่สูงขึ้น และการยอมรับจากกลุ่มงาน
- 3) ความต้องการเหล่านี้ไปสู่กระบวนการตัดสินใจของพนักงานให้สามารถตอบสนองความพึงพอใจและตามด้วยการมีพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมาย
- 4) สามารถกระตุ้นโดยการให้รางวัล ดังรูปในภาพประกอบ 6



ภาพประกอบ 6 โมเดลพื้นฐานของการจูงใจ (Basic model of motivation)

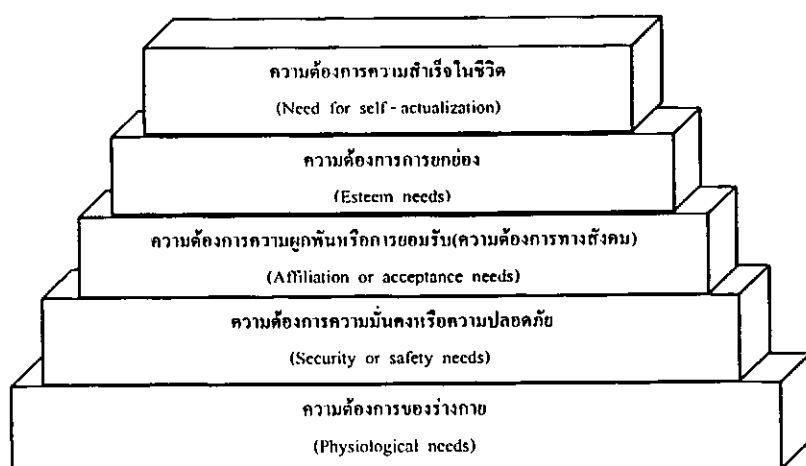
ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. หน้า 307

4.2 ทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการจูงใจ

4.2.1 ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545: 311-312) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ซึ่งกำหนดโดยนักจิตวิทยาชื่อ Abraham Maslow เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญกันอย่างแพร่หลาย มาสโลว์มองว่าคนทุกคนมีความต้องการและความต้องการนี้

จะมีอยู่ตลอดเวลาและไม่มีสิ้นสุดโดยมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด เมื่อความต้องการในระดับหนึ่งได้รับการตอบสนองแล้ว มนุษย์ก็จะมีความต้องการอื่นในระดับที่สูงขึ้นต่อไป



ภาพประกอบ 7 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs)
ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ : หน้า 311

1. ความต้องการของร่างกาย (Physiological needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานเพื่อความอยู่รอด เช่น อาหาร น้ำ ความอบอุ่น ที่อยู่อาศัย การนอนและการพักผ่อน มาสโลว์ได้กำหนดตำแหน่งหากความต้องการเหล่านี้ได้รับการตอบสนองไปยังระดับที่มีความจำเป็นเพื่อให้ชีวิตอยู่รอด ความต้องการอื่นจะกระตุ้นบุคคลต่อไป

2. ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย (Security or safety needs) ความต้องการเหล่านี้เป็นความต้องการที่จะเป็นอิสระจากอันตรายทางกายและความกลัวต่อการสูญเสียงาน ทรัพย์สิน อาหาร หรือที่อยู่อาศัย

3. ความต้องการการยอมรับหรือการยอมรับ (Affiliation or acceptance needs) เนื่องจากบุคคลอยู่ในสังคมจึงต้องการการยอมรับจากบุคคลอื่น

4. ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) ตามทฤษฎีมาสโลว์เมื่อบุคคลได้รับการตอบสนองความต้องการการยอมรับแล้ว จะต้องการการยกย่องจากตัวเองและจากบุคคลอื่น ความต้องการนี้เป็นการพึงพอใจในอำนาจ (Power) ความภาคภูมิใจ (Prestige) สถานะ (Status) และความเชื่อมั่นในตนเอง (Self - confidence)

5. ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Need for self - actualization) มาสโลว์คำนึงว่า ความต้องการในระดับสูงสุดเป็นความปรารถนาที่จะสามารถประสบความสำเร็จ เพื่อที่จะมีศักยภาพและบรรลุ ความสำเร็จในสิ่งใดสิ่งหนึ่งในระดับสูงสุด

4.2.2 ทฤษฎีการจูงใจERG ของ Alderfer (Alderfer's ERG theory)

ทฤษฎีการจูงใจERG ของ Alderfer (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545: 312-313) เป็น ทฤษฎีความต้องการซึ่งกำหนดลำดับขั้นตอนความต้องการ Alderfer ได้ชี้ความแตกต่างระหว่างความต้องการใน ระดับต่ำและความต้องการในระดับสูงซึ่งเกี่ยวข้องกับความต้องการของมาสโลว์ 5 ประเภท เหลือเพียง 3 ประเภท

1. ความต้องการในการอยู่รอด [Existence needs(E)] เป็นความต้องการในระดับต่ำสุดและ มีลักษณะเป็นรูปธรรม ประกอบด้วยความต้องการตามทฤษฎีมาสโลว์คือ ความต้องการของร่างกายและความ ต้องการความปลอดภัย

2. ความต้องการความสัมพันธ์ [Related needs(R)] มีลักษณะเป็นรูปธรรมน้อย ประกอบด้วยความต้องการทางด้านสังคมตามทฤษฎีของมาสโลว์ บวกด้วยความต้องการความปลอดภัยและความ ต้องการการยกย่อง

3. ความต้องการความเจริญก้าวหน้า [Growth needs(G)] เป็นความต้องการในระดับสูงสุด ในระดับขั้นตอนของ Alderfer และมีความเป็นรูปธรรมต่ำสุด ประกอบด้วยส่วนที่เป็นความต้องการการยก ย่องบวกด้วยความต้องการประสบความสำเร็จตามทฤษฎีของมาสโลว์

Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องได้รับการตอบสนองความพึงพอใจอย่างสมบูรณ์ในระดับของ ความต้องการก่อนที่จะก้าวหน้าไปสู่ระดับอื่น เขาพบว่าบุคคลจะได้รับการกระตุ้นโดยความต้องการมากกว่าหนึ่ง ระดับ ตัวอย่างความต้องการที่จะได้รับเงินเดือนที่เพียงพอ (ความต้องการความอยู่รอด) ในขณะที่เดียวกันจะ เกิดความต้องการการยอมรับ ความพอใจ (ความต้องการทางสังคม) และเกิดความต้องการการสร้างสรรค์ ต้องการความก้าวหน้า (ความต้องการเจริญเติบโต) ยิ่งกว่านั้น Alderfer ค้นพบว่าลำดับของประเภทความ ต้องการจะแตกต่างกันในแต่ละบุคคล ผู้ประกอบการจะแสวงหาการยกย่องนับถือ (ความต้องการความสัมพันธ์) และความรู้สึกสร้างสรรค์เป็นความต้องการความเจริญเติบโตก่อนที่จะคำนึงความต้องการด้านรูปธรรม เช่น ความหิวและความกระหาย (เป็นความต้องการการอยู่รอด)

Alderfer ยังขยายทฤษฎีมาสโลว์โดยพิจารณาถึงวิธีการที่บุคคลมีปฏิกิริยาเมื่อเขาสามารถและ ไม่สามารถตอบสนองความต้องการของตน โดยพัฒนาหลักความก้าวหน้าในความพึงพอใจ (Satisfaction- progression principle) เพื่ออธิบายถึงวิธีการที่บุคคลมีความก้าวหน้าสัมพันธ์กับลำดับขั้นตอนความต้องการเมื่อ ตอบสนองความต้องการในระดับต่ำกว่าได้ และในทางตรงข้ามหลักของการถดถอย-ความตึงเครียด (Frustration- regression principle) ซึ่งอธิบายว่า เมื่อบุคคลยังมีความตึงเครียดในการพยายามที่จะตอบสนองความ ต้องการในระดับสูงขึ้น เขาจะเลิกพยายามตอบสนองความต้องการและเปลี่ยนไปใช้ความพยายามที่จะตอบสนอง ในระดับต่ำกว่า ทฤษฎี ERG ระลึกว่าความต้องการของบุคคลสามารถเปลี่ยนไปในระดับสูงขึ้นหรือต่ำลงได้ ขึ้นอยู่กับว่าเขาสามารถตอบสนองความต้องการในระดับต่ำลงหรือความต้องการในระดับสูงขึ้นได้หรือไม่

4.2.3 ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's two-factor theory)

ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545: 313-314) เป็นทฤษฎีซึ่งเสนอแนะว่าความพึงพอใจในการทำงานประกอบด้วย 2 แนวคิด คือ

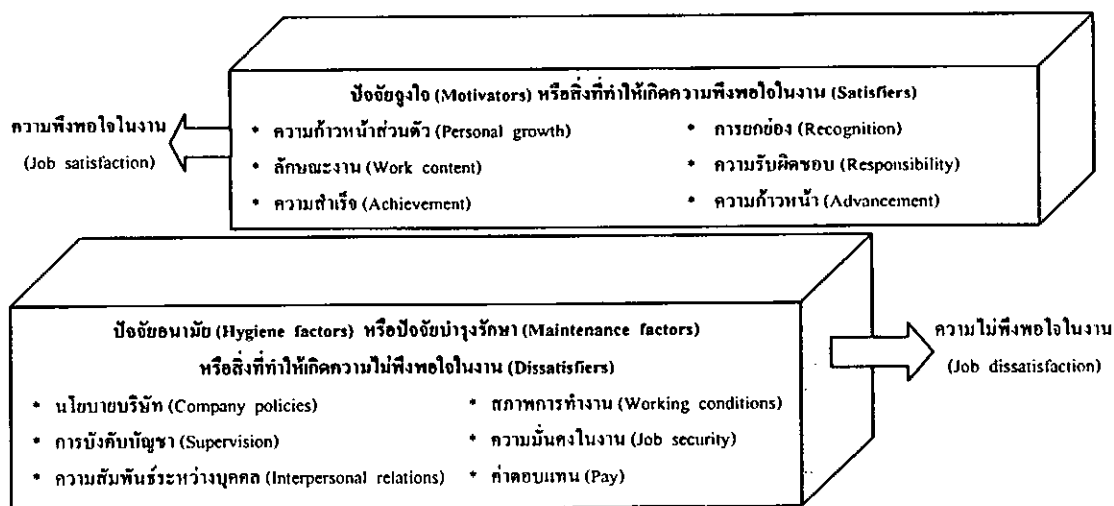
1) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความพึงพอใจ (Satisfaction) ไปยังความไม่พึงพอใจ (No satisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยจูงใจ (Motivation factor)

2) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ (Dissatisfaction) ไปยังความไม่มีความไม่พึงพอใจ (No dissatisfaction) และได้รับอิทธิพลจากปัจจัยอนามัย (Hygiene factor)

ทฤษฎีนี้ได้มีการพัฒนาโดย Herzberg ในปี ค.ศ. 1950-1959 และในช่วงแรกของปี ค.ศ. 1960-1969 ทฤษฎี 2 ปัจจัย ประกอบด้วย ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจและปัจจัยการดำรงรักษาหรือปัจจัยสุขอนามัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. ปัจจัยการจูงใจหรือตัวจูงใจ (Motivation factors หรือ Motivators) เป็นปัจจัยภายใน (ความต้องการภายใน) ของบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfiers) เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ การยกย่อง เป็นต้น

2. ปัจจัยการดำรงรักษา (Maintenance factors หรือปัจจัยสุขอนามัย Hygiene factor) เป็นปัจจัยภายนอกที่ป้องกันไม่ให้องค์กรเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน (Job dissatisfiers) การเสนอสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ Herzberg แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วย ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการมาทำงานหรือการขาดงานของพนักงาน เช่น นโยบายบริษัท การบังคับบัญชา ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน เป็นต้น



ภาพประกอบ 8 ปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory)

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. หน้า 314

จากภาพประกอบ 8 จะเห็นว่าทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg แบ่งการจูงใจออกเป็น 2 กลุ่ม คือ กลุ่มที่ 1 ปัจจัยเกี่ยวกับความไม่พึงพอใจ (Dissatisfiers) เป็นปัจจัยที่อาจทำให้พนักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานได้ เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

กลุ่มที่ 2 ปัจจัยเกี่ยวกับงาน (Job context factors) หรือปัจจัยที่เกี่ยวกับความพึงพอใจ (satisfiers) เป็นปัจจัยจูงใจที่แท้จริง เพราะมีอิทธิพลในการสร้างให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งทฤษฎีการจูงใจจะมีความสมเหตุสมผล ถ้าผู้บริหารให้ความสนใจในการยกระดับลักษณะงานควบคู่กันไปด้วย

4.2.4 ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor (McGregor's theory X and theory Y)

แมคเกรเกอร์ (Mcgregor. 1960: 33 - 58) ได้แสดงทัศนะเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคคล ไว้ในทฤษฎีที่เรียกว่าทฤษฎี X และทฤษฎี Y

ทฤษฎี X

แมคเกรเกอร์ได้อธิบายลักษณะของมนุษย์และการทำงานไว้ ดังนี้

1. คนส่วนมากโดยธรรมชาติแล้วไม่ชอบทำงาน
2. คนส่วนมากไม่มีความทะเยอทะยาน มีความรับผิดชอบน้อยและชอบที่จะให้มีการสั่งการ
3. คนส่วนมากมีความสามารถทางด้านความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาค่อนข้างน้อย
4. การจูงใจจะเป็นการจูงใจด้วยความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยเท่านั้น
5. คนส่วนมากจะถูกควบคุมอย่างใกล้ชิดและถูกบังคับเพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายของ

องค์การ

สาระสำคัญของทฤษฎี X ชี้ให้เห็นว่าโดยธรรมชาติมนุษย์นั้นไม่ชอบปฏิบัติงาน พยายามหลีกเลี่ยงงานเมื่อมีโอกาส ในขณะเดียวกันมนุษย์สนใจประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่ตั้ง ดังนั้นในการจูงใจเพื่อให้คนปฏิบัติงาน ต้องใช้การบังคับให้เกิดความเกรงกลัวและให้ผลตอบแทนทางกายภาพ ทฤษฎีนี้แม้ได้กล่าวอย่างชัดเจนว่าจะใช้วิธีลงโทษหรือช่มชู้ด้วยวิธีใดก็ตาม แต่ก็แสดงออกถึงการบังคับโดยทางอ้อมด้วยวิธีการจ่ายผลตอบแทนโดยตรงเท่านั้น

ทฤษฎี Y

หลังจากแมคเกรเกอร์ได้อธิบายทฤษฎี X แล้ว ต่อมาได้พบว่าคนที่อาศัยในสังคมประชาธิปไตยซึ่งมีระดับการศึกษาและมาตรฐานการครองชีพสูงและมีโอกาสที่จะหางานทำได้มากขึ้นนั้น การใช้ข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X เป็นสิ่งที่ไม่น่าจะถูกต้องนักและแนวทางต่างๆ ของฝ่ายบริหารได้พัฒนาจากข้อสมมติฐานตามทฤษฎี X ก็ประสบความสำเร็จในการที่จะนำมาใช้จูงใจบุคคลในการทำงาน แมคเกรเกอร์จึงได้เสนอข้อสมมติฐานที่เรียกว่าทฤษฎี Y ดังนี้

1. คนมักจะทุ่มเทร่างกายและแรงใจให้กับงานตามปกติ คือหากในการทำงานก็เหมือนกับการเล่นหรือการพักผ่อน เมื่อสภาพแวดล้อมต่างๆ ได้จัดไว้อย่างเหมาะสมก็จะก่อให้เกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะงานและลักษณะของการควบคุม

2. การควบคุมและการบังคับจากภายนอก ไม่ใช่วิธีการที่จะทำให้การทำงานบรรลุวัตถุประสงค์ การควบคุมตนเองและการเป็นตัวของตัวเองเป็นสิ่งสำคัญในการทำงานให้สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ขององค์การ การควบคุมจากบุคคลอื่นและการบังคับข่มขู่ไม่ใช่วิธีเดียวที่จะทำให้คนปฏิบัติงานบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ทุกคนปรารถนาที่จะเป็นตัวของตัวเองและควบคุมตัวเองในการปฏิบัติงานเพื่อสัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่เขามิ ส่วนผูกพัน

3. ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ ความคิดริเริ่มในการแก้ปัญหาจะมีอยู่ในบุคคลเกือบทุกคน คุณสมบัติที่ดี เช่น มีมโนภาพ มีความเฉลียวฉลาดว่องไว มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ ขององค์การ มีกระจายอยู่ทั่วไปในคนทั้งหลาย

4. การที่บุคคลผูกพันตนเองกับงานขององค์การนั้นขึ้นอยู่กับรางวัลหรือสิ่งตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เป็นการปฏิบัติงานด้วยความต้องการทางสังคม ความมีชื่อเสียงและความสำเร็จในชีวิต

5. คนเราสามารถที่จะสั่งการด้วยตนเองและมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานและความสำเร็จในชีวิต

ทฤษฎี Y เป็นแนวความคิดที่คำนึงถึงจิตวิทยาของมนุษย์อย่างลึกซึ้งและเป็นการมองที่พฤติกรรมของมนุษย์ในองค์การตามความเป็นจริง การดำเนินงานในองค์การจะสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงจังและมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลโดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วย

ความเกี่ยวพันระหว่างทฤษฎีของ Maslow , Alderfer , Herzberg และ McGregor ล้วนแต่เป็นแนวทางในการจัดจูงใจที่มาจากทัศนะต่าง ๆ กัน แต่สามารถนำมาเปรียบเทียบกันได้คือ ความต้องการระดับต่ำทั้งสามประเภทในทฤษฎีของ Maslow คือ ความต้องการของร่างกาย ความต้องการความมั่นคงหรือความปลอดภัย และความต้องการการยอมรับความผูกพันหรือความต้องการทางสังคมนั้นอาจเปรียบเทียบกับทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer ก็คือความต้องการในการอยู่รอดและความต้องการความสัมพันธ์ ซึ่งก็สามารถเปรียบเทียบได้กับบทบาทของ Hygiene หรือ Maintenance Factors ในทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg ในทางตรงกันข้ามความต้องการระดับสูงคือ ความต้องการการยกย่องและความต้องการความสำเร็จในชีวิตนั้น เปรียบเทียบกับความต้องการความสัมพันธ์และความต้องการความเจริญก้าวหน้าในทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer และเปรียบเสมือนตัวกระตุ้น Motivation factors หรือ Motivators ตามทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg

ทฤษฎี Y ของ McGregor อาจเปรียบได้กับทฤษฎีการจูงใจของ Maslow , Alderfer , Herzberg ในลักษณะที่ว่า ทฤษฎี Y ตั้งข้อสมมติฐานเกี่ยวกับการตอบสนองความต้องการของคนไว้ว่า คนมีความปรารถนาที่จะตอบสนองความต้องการของเขาจากความต้องการระดับสูง มีความต้องการในเรื่องของความรับผิดชอบ การควบคุมและการสั่งการด้วยตนเองและคนมีความคิดริเริ่มในการทำงาน ดังนั้นความต้องการระดับสูงตามทฤษฎีของ Maslow ความต้องการความสัมพันธ์และความต้องการความเจริญก้าวหน้าในทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer และปัจจัยค่าจูงของ Herzberg จึงใช้ข้อสมมติฐานเดียวกัน ตามทฤษฎี Y ผู้บริหารอาจเลือกใช้

ความต้องการระดับสูง ความต้องการความสัมพันธ์และความต้องการความเจริญก้าวหน้า ปัจจัยค่าจ้างหรือข้อสมมติฐานตามทฤษฎี Y ในการจูงใจผู้ใต้บังคับบัญชาของเขา

5. ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานงาน

5.1 ความหมายของประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วีระพล สุวรรณนันท (2527: 87) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิภาพว่า หมายถึง การกระทำใดๆ เพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่งและภายใต้งบประมาณที่จำกัด กิจกรรมใดที่ก่อให้เกิดผล (Output) สูงสุด เราเรียกกิจกรรมนั้นว่าเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ

เซอร์โต (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545: 31 ; อ้างอิงจาก Certo. 2000: 9) ได้ให้ความหมายของคำว่าประสิทธิผลและประสิทธิภาพไว้ว่า

ประสิทธิผล (Effectiveness) หมายถึง การใช้ทรัพยากรขององค์การให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ประสิทธิผลจึงมุ่งทำให้เกิดการกระทำสิ่งที่ถูกต้อง (Doing the right things)

ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นวิธีการ (Mean) จัดสรรทรัพยากรเพื่อให้เกิดความสิ้นเปลืองน้อยที่สุด โดยสามารถบรรลุจุดมุ่งหมายโดยใช้ทรัพยากรต่ำสุด กล่าวคือเป็นการใช้โดยมีเป้าหมาย (Goal) คือ ประสิทธิภาพหรือให้บรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้สูงสุด อาจเรียกว่าทำสิ่งต่างๆ ให้ถูกต้อง (Doing things right)

การเพิ่มผลผลิต (Productivities) จะต้องใช้วิธีการ (Mean) ที่มีประสิทธิภาพ (Efficiency) เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย (Goal) หรือประสิทธิผล (Effectiveness)

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 315) ให้ข้อแตกต่างของคำว่าประสิทธิผลและประสิทธิภาพ โดยประสิทธิผลหมายถึง ความสำเร็จในการที่สามารถดำเนินการก้าวหน้าไปและสามารถบรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่องค์กรตั้งไว้ได้ ส่วนประสิทธิภาพ หมายถึง การเปรียบเทียบทรัพยากรที่ใช้ไปกับผลที่ได้จากการทำงานว่าดีขึ้นอย่างไรแค่ไหน ในขณะที่กำลังทำงานตามเป้าหมายขององค์การ ซึ่งการวัดผลงานโดยรวมขององค์การต้องพิจารณาทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผลควบคู่กัน

แคทซ์ และ คาห์น (Katz and Kahn. 1978: 226) กล่าวว่าประสิทธิภาพคือ ส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้นถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้นอาจทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน ประสิทธิภาพขององค์กรคือ การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการบรรลุเป้าหมายจะประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรมบุคลากร ประสิทธิภาพและความรู้สึผูกพัน

ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ประสิทธิภาพคือการบริหารทรัพยากรที่มีอยู่ได้อย่างสมดุลคือประหยัดเงินประหยัดเวลา ใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ใช้วัสดุอุปกรณ์ให้คุ้มค่าด้วยวิธีการที่เหมาะสม ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน อันเป็นผลทำให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุดบรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งก็เกิดประสิทธิผล

5.2 ผลของการทำงานที่มีประสิทธิภาพ

การทำงานที่มีประสิทธิภาพจะส่งผลกับบุคลากรและหน่วยงาน ซึ่งสามารถสรุปได้ ดังนี้ (วาสนา ศิริประเสริฐและคณะ. 2538: 26)

1. เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้น เนื่องจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายลดลง ซึ่งสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้จ่ายในด้านอื่น
2. เจ้าหน้าที่หรือบุคลากรสามารถทำงานเสร็จและตรงตามเวลาที่กำหนดไว้
3. สามารถทำงานได้ปริมาณที่สูงขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและเต็มใจ
4. เกิดความพึงพอใจและความเชื่อถือจากผู้ใช้บริการ

6. พฤติกรรมการทำงาน

6.1 ความหมายของพฤติกรรม

ความหมายของพฤติกรรมการทำงาน ได้มีผู้ให้ความหมายไว้ดังนี้

พรณราย ทรัพย์ะประภา (2529: 2) ให้ความหมายว่า พฤติกรรม (Behavior) คือ การกระทำใด ๆ ก็ตามซึ่งสามารถสังเกตได้โดยบุคคลอื่น หรือโดยการใช้เครื่องมือ พฤติกรรมมิได้หมายความว่าเฉพาะแต่เพียงการแสดงออกทางด้านร่างกายภายนอกเท่านั้น ยังรวมไปถึงการกระทำหรือกิจกรรมภายในความรู้สึกของบุคคลด้วย

ราชบัณฑิตยสถาน (2534: 3) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมมนุษย์ (Human Behavior) ว่า หมายถึง กิริยาอาการที่ได้มาภายหลังกำเนิด กล่าวคือ บุคคลจะมีพฤติกรรมเช่นนั้นเพราะเคยได้ร่วมสังสรรค์กับเพื่อนมนุษย์อื่นมาก่อนแล้ว พฤติกรรมมนุษย์ต่างกับพฤติกรรมที่มีมาในกำเนิดสันดานอันเป็นสามัญที่อยู่ในชีวิตสัตว์ทั่วไป

เดวิดออฟ (Davidoff. 1987: 7) ให้ความหมายแบบกว้าง ๆ ว่า พฤติกรรม คือ สิ่งที่มนุษย์และสัตว์กระทำ

สตีท (Steers. 1984: 243) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานมาจากสิ่งกำหนดหลายสิ่ง ถ้ารู้สิ่งที่กำหนดหรือตัวแปรต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด จะสามารถตั้งกฎที่แน่นอนและนำไปใช้ในการทำนายพฤติกรรมการทำงานได้

6.2 ความสำคัญของพฤติกรรม

พฤติกรรมเป็นลักษณะประจำตัวของมนุษย์ เพราะเหตุว่ามนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ประกอบกันเป็นองค์การเพื่อดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่งให้บรรลุผลสำเร็จที่ตั้งไว้ แต่ความสำเร็จหรือความล้มเหลวขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและตัวบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคลต่างก็มีบุคลิกลักษณะที่แตกต่างกันออกไป การที่จะให้บุคคลทุกบุคคลเป็นไปตามที่ผู้บริหารต้องการนั้นเป็นการยาก ดังนั้นผู้บริหารที่ฉลาดควรใช้วิธีการจูงใจมากกว่าการใช้อำนาจบังคับ พร้อมกันนี้ควรสร้างให้เกิดการประนีประนอมระหว่างจุดประสงค์ขององค์การกับจุดประสงค์ของบุคคลให้สอดคล้องกันหรือมีความขัดแย้งกันน้อยที่สุด

6.3 มูลฐานที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน

พฤติกรรมส่วนตัวของแต่ละบุคคลนั้น เมื่อบุคคลรวมเข้าเป็นองค์กร จะก่อให้เกิดพฤติกรรมขององค์กรขึ้น และพฤติกรรมขององค์กรนี้ก็แตกต่างกับพฤติกรรมส่วนบุคคล เพราะพฤติกรรมในองค์กรเป็นลักษณะ พฤติกรรมกลุ่ม ซึ่งเกิดขึ้นใหม่โดยอิทธิพลของบุคคลที่ร่วมงานกันนั่นเอง เช่น เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน ตลอดจนแบบแผนวัฒนธรรมองค์กรนั้น และมีข้อเท็จจริงอยู่ประการหนึ่งทางจิตวิทยามนุษย์ว่า มนุษย์เป็นสัตว์ที่สามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อมได้ คือไม่ทิ้งพฤติกรรมเดิมส่วนตัว แต่ก็มีแนวโน้มเอียงที่จะยอมรับพฤติกรรมของกลุ่มหรือหน่วยงานนั้นมาเป็นของตนอีกด้วย การที่ผู้บริหารจะใช้ข้อเท็จจริงมาใช้กับองค์กร โดยพยายามที่จะให้อิทธิพลของพฤติกรรมขององค์กรให้อยู่เหนือพฤติกรรมของบุคคล จำเป็นจะต้องศึกษาอิทธิพลที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมของบุคคลเสียก่อน ว่าสืบเนื่องสะสมมาอย่างไร (มธุรส แซกรัมย์, 2547: 11 ; อ้างอิงจาก หลวงวิเชียร แพทยาคม, 2479 : 123)

มูลฐานที่มีอิทธิพลในการก่อให้เกิดพฤติกรรมของบุคคล แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะคือ

1. มูลฐานเกิดขึ้นจากตัวบุคคลเอง
2. มูลฐานเกิดจากอิทธิพลของกลุ่มอื่น ๆ ภายนอกองค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่
3. มูลฐานจากอิทธิพลของกลุ่มภายในองค์กร

มูลฐานเกิดขึ้นจากตัวบุคคลเอง

สามารถพิจารณาได้ 3 ทาง คือ บุคลิกลักษณะ (Personality) สัญชาติญาณ (Instincts) และความต้องการ (Needs) บุคลิกลักษณะหากจะพิจารณาในรายละเอียดก็จะพบว่าบุคลิกลักษณะประจำตัวของแต่ละบุคคลนั้น ย่อมเกิดจากปัจจัยรวมต่าง ๆ หลายประการ เช่น ลักษณะทางร่างกาย (Physical) ลักษณะทางจิตใจ (Mental) อารมณ์ (Emotion) สภาพแวดล้อม (Environments) และภูมิหลัง (Background) ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นเครื่องช่วยในการพิจารณาบุคคล การพิจารณาปัจจัยต่าง ๆ ที่ประกอบกันขึ้นเป็นบุคลิกลักษณะส่วนบุคคล แบ่งเป็น 3 ปัจจัยใหญ่ ๆ 3 ประการ คือ

1. สืบสายเลือด (Heredity) เป็นบุคลิกลักษณะที่เกิดตามสายเลือดบิดา มารดา เช่น ในแง่ของลักษณะทางร่างกาย จิตใจและอารมณ์ แต่อย่างไรก็ตาม บุคคลจะมีบุคลิกภาพตามสายเลือดได้มามากน้อยเพียงใด ก็ขึ้นอยู่กับสภาพแวดล้อมและประสบการณ์ของบุคคลนั้นด้วย
2. สภาพแวดล้อม (Environment) ซึ่งได้แก่ ชีวิตครอบครัว โรงเรียน ความเชื่อ ความเคยชิน สิ่งเหล่านี้จะช่วยสร้างบุคลิกให้แก่บุคคลนอกเหนือไปจากที่ได้รับทางสายเลือด ฉะนั้น การจัดการ การมอบหมายงาน การให้สวัสดิการต่าง ๆ จำเป็นต้องพิจารณาให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อม เพราะจะเป็นผลให้ผู้บริหารสามารถโน้มน้าวจิตใจของผู้ร่วมงานให้สนับสนุนองค์กรโดยปราศจากการต่อต้าน
3. ประสบการณ์ (Experience) บุคคลแม้จะเติบโตในสภาพแวดล้อมเดียวกันแล้วแต่หากมีประสบการณ์ต่างกันแล้ว ก็อาจมีบุคลิกลักษณะต่างกันไปได้ตามประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลได้รับ ซึ่งประสบการณ์ในที่นี้หมายรวมถึง การศึกษาอบรม การผ่านงาน เช่น คนเคยเคยประสบอุบัติเหตุจากการเดินทาง ก็

มักจะหลีกเลี่ยงการเดินทาง ซึ่งในการบริหารงาน ประสบการณ์เป็นสิ่งหนึ่งที่จะช่วยพิจารณาการเลือกคนให้เหมาะสมกับงาน

นอกจากบุคลิกลักษณะแล้ว ยังมีพฤติกรรมอันเกิดจากตัวบุคคลเองอีก ได้แก่ สัญชาตญาณ ที่เป็นเครื่องช่วยก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานของบุคคล โดยที่บุคคลนั้นปฏิบัติไปโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตาม สัญชาตญาณ อย่างไรก็ตาม สัญชาตญาณที่ก่อให้เกิดประโยชน์กับองค์กรก็มี เช่น กล่าวว่าจะอยู่ในตำแหน่งที่ทำไม่นาน เพราะความรู้น้อย จึงพยายามศึกษาเล่าเรียน

นักบริหารพึงระลึกว่า ความต้องการของมนุษย์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน เพราะเมื่อมนุษย์มีความต้องการ ความต้องการสิ่งนั้นก็จะเป็นรูปเป็นจุดมุ่งหมายในการทำงานไม่ว่าจะเป็นโดยจิตสำนึกหรือไม่ก็ตาม ซึ่งเป็นไปตามที่ แอดเลอร์ กล่าวไว้ว่า “ ไม่มีมนุษย์คนใดจะคิด จะรู้สึก ตั้งใจ หากว่าสิ่งต่าง ๆ ทั้งหมดนี้จะไม่ได้อยู่ภายใต้การกำหนดตั้งใจหมายสืบต่อ ขยายและมุ่งไปถึงจุดมุ่งหมายที่สำนึกอยู่ตลอดเวลา ”

มูลฐานพฤติกรรมจากอิทธิพลของกลุ่มภายนอกองค์กร

ในส่วนนี้จะพิจารณาเฉพาะพฤติกรรมในการทำงาน ฉะนั้นกลุ่มหรือสมาคมใดก็ตามที่ไม่ใช่องค์กรที่บุคคลทำงานอยู่ถือว่าเป็นกลุ่มภายนอกองค์กรทั้งสิ้น แต่ในที่นี้จะกล่าวถึงเฉพาะกลุ่มภายนอกองค์กรที่มีอิทธิพลต่อบุคคลที่เข้าร่วมงานกับองค์กรแล้วเท่านั้น ซึ่งกลุ่มดังกล่าวจะได้แก่ กลุ่มสหภาพแรงงาน กลุ่มสมาคมอาชีพ สมาคมเพื่อความบันเทิง เป็นต้น กลุ่มดังกล่าวข้างต้นจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งเป็นไปได้ทั้งในเชิงสนับสนุนหรือขัดขวาง อันจะเป็นแนวทางนำไปสู่ผลดีและผลเสียขององค์กรที่บุคคลนั้นทำงานอยู่ เช่น กลุ่มสหภาพแรงงาน หากเป็นสหภาพที่ดำเนินการตามอุดมคติในการที่จะรักษาผลประโยชน์ของสมาชิก สมาชิกที่ทำงานอยู่ในองค์กรก็ย่อมจะทำงานอย่างเต็มความสามารถเพราะไร้ข้อวิตกกังวลต่าง ๆ ก็ย่อมจะเป็นผลดีแก่องค์กรที่สมาชิกนั้นทำงานอยู่ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสหภาพทำงานโดยไม่คำนึงถึงผลประโยชน์ของเหล่าสมาชิก หรือทำเพื่อสร้างอำนาจส่วนตัว และหากสมาชิกเห็นคล้อยตามจุดมุ่งหมายของสหภาพ แต่กลับไม่ได้รับความสมหวังจากองค์กร เพราะองค์กรไม่สามารถทำตามได้ ผลเสียที่ตามมาก็คือ การต่อต้านด้วยการทำงานไม่ให้มีสมรรถภาพ และอาจลุกลามไปถึงขั้นหยุดงาน

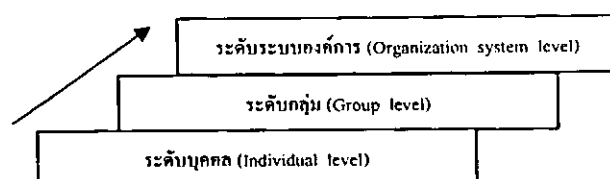
มูลฐานพฤติกรรมจากอิทธิพลขององค์กรที่บุคคลทำงานอยู่

องค์กร หมายถึง บุคคลร่วมกันทำงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายร่วมกันและมีความขัดแย้งกันน้อยที่สุด จากคำจำกัดความ องค์กรจะแบ่งเป็น 2 รูปแบบ คือ องค์กรอย่างเป็นทางการ (Formal Organization) คือ องค์กรที่แบ่งแยก อำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบ สายการบังคับบัญชาชัดเจน ส่วนอีกรูปแบบหนึ่งคือ องค์กรอย่างไม่เป็นทางการ (Informal Organization) หมายถึง ความสัมพันธ์ส่วนตัวระหว่างบุคคลที่ทำงานด้วยกัน เช่น มิตรสหาย ผู้บังคับบัญชา จะเห็นได้ว่ารูปแบบขององค์กรอย่างไม่เป็นทางการจะเข้ามามีบทบาทในการทำงานอย่างมาก เพราะคนที่เข้ามาร่วมงานในองค์กรใหม่ ๆ มักจะสนใจว่าคนในองค์กรนั้นเข้าประพฤติดิปฏิบัติกันอย่างไร มากกว่าที่จะสนใจว่าระเบียบข้อบังคับเป็นอย่างไร เพราะระเบียบแบบแผนข้อบังคับเป็นสิ่งไม่มีตัวตน จะมีประสิทธิผลเพียงใดขึ้นอยู่กับบุคคลที่จะปฏิบัติตามหรือไม่เพียงใด ส่วนวิธีการประพฤติปฏิบัติอย่างแท้จริงของบุคคลในองค์กรนั้นต่างหากเป็นสิ่งที่ผู้เข้าใหม่มักจะปฏิบัติมากกว่าเพราะเห็นชัดกว่า ส่วนอิทธิพลขององค์กรอย่างเป็นทางการ ซึ่ง

ได้แก่ ระเบียบข้อบังคับ เป็นแบบแผนที่บ่งบอกถึงอำนาจหน้าที่ความรับผิดชอบและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรทุกคน ฉะนั้นเมื่อบุคคลใดก็ตามตัดสินใจที่เข้าร่วมในองค์กรใดจึงเท่ากับว่าบุคคลนั้นยอมรับโดยปริยายแล้วว่า ตนจะสามารถยอมรับได้และจะอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ของสังคมนั้น ๆ ได้โดยไม่มีข้อขัดแย้ง

6.4 โมเดลพฤติกรรมองค์การ (Organizational behavior model)

โมเดลพฤติกรรมองค์การเป็นส่วนหนึ่งของความเป็นจริงซึ่งเป็นการนำเสนอพฤติกรรมองค์การดังรูป

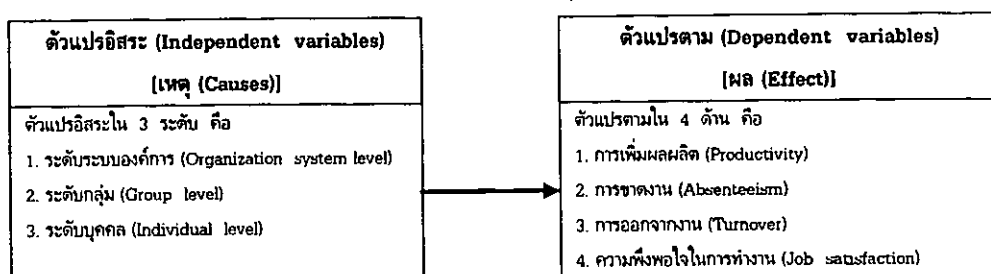


ภาพประกอบ 9 แสดงโมเดลพฤติกรรมองค์การพื้นฐานขั้นหนึ่ง (Basic OB model.,stage 1) : ตัวแปรอิสระ 3 ประการ

ที่มา : Robbin. 1996 : p26

การกำหนดโมเดลโดยนำเสนอการวิเคราะห์ 3 ระดับ คือ การเปลี่ยนแปลงจากระดับบุคคล (Individual level) เป็นระดับกลุ่ม (Group level) และระดับระบบองค์การ (Organization system level) ตามลำดับ การเพิ่มความมีระบบเพื่อให้เกิดความเข้าใจในพฤติกรรมองค์การแต่ละระดับจะมีการกำหนดโครงสร้างเกี่ยวกับระดับที่ผ่านมา โดยมีแนวความคิดกลุ่มเป็นพื้นฐานของแต่ละบุคคลและกำหนดเงื่อนไขโครงสร้างเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่ม เพื่อที่จะทำให้เกิดพฤติกรรมองค์การ

ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ



ภาพประกอบ 10 แสดงตัวแปรอิสระและตัวแปรตามในโมเดลพฤติกรรมองค์การ

ที่มา : ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ. หน้า 23

1. ตัวแปรอิสระ (Independent variables) เป็นตัวแปรเหตุซึ่งมีผลกระทบต่อตัวแปรตาม (Dependent variables) ตัวกำหนดที่สำคัญของผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงานและความพึงพอใจในการทำงาน ตัวแปรอิสระจะสอดคล้องกับความเชื่อที่ว่า พฤติกรรมองค์การจะสามารถเข้าใจได้ดีที่สุดเมื่อมีทัศนะเกี่ยวกับการสร้างเงื่อนไขที่สลับซับซ้อนและหลักเกณฑ์ของโมเดลในความเข้าใจของพฤติกรรมบุคคล

1.1 ตัวแปรระดับบุคคล (Individual-level variables) บุคคลจะมีความแตกต่างกัน ดังนั้นเมื่อเข้าไปในองค์การการผู้จัดการต้องการจะใช้งานพนักงานจะต้องใช้อย่างระมัดระวัง ลักษณะของพนักงานแต่ละคนจะแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็น อายุ เพศ สถานภาพ การทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และระดับความสามารถ ซึ่งลักษณะเหล่านี้จะมีความเกี่ยวข้องกันเมื่อบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องกับหน่วยงาน กำลังแรงงาน ผู้จัดการมีบทบาทน้อยที่จะเปลี่ยนแปลง แต่ปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน ปัจจัยเหล่านี้คือลักษณะด้านชีววิทยา บุคลิกภาพ ค่านิยม ทัศนคติ และระดับความสามารถ ซึ่งถือว่าเป็นตัวแปรอิสระ (Individual variables)

1.2 ตัวแปรระดับกลุ่ม (Group-level variables) พฤติกรรมของมนุษย์ในกลุ่มเป็นการปฏิบัติเฉพาะบุคคลในแต่ละกลุ่ม ความสลับซับซ้อนของโมเดลจะเพิ่มขึ้น เมื่อพฤติกรรมมนุษย์มีการจัดกลุ่มซึ่งจะแตกต่างกันตามพฤติกรรมของแต่ละคน ดังนั้นในการพัฒนาความเข้าใจขององค์การจึงต้องศึกษาถึงพฤติกรรมของกลุ่มด้วย

1.3 ตัวแปรในระดับระบบองค์การ (Organization system-level variables) พฤติกรรมองค์การจะมีความสลับซับซ้อนสูงสุดเพราะองค์การจะเป็นการรวมกลุ่มสมาชิก

2. ตัวแปรตาม (Dependent variables) เป็นตัวแปรผลซึ่งมีสาเหตุจากตัวแปรอิสระ ตัวอย่างตัวแปรตามในพฤติกรรมองค์การ ได้แก่ การเพิ่มผลผลิต การขาดงาน การหมุนเวียนเปลี่ยนงานและความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 การเพิ่มผลผลิต (Productivity) เป็นการวัดการทำงานซึ่งประกอบด้วยประสิทธิผลและประสิทธิภาพภายในองค์การหนึ่ง การเพิ่มผลผลิตเป็นเป้าหมายขององค์การ โดยการเปลี่ยนปัจจัยนำเข้า (Input) เป็นผลผลิต (Output) ด้วยต้นทุนต่ำที่สุด ตัวนี้ถือว่าการเพิ่มผลผลิตซึ่งจะต้องอาศัยทั้งประสิทธิผลและประสิทธิภาพ (Effectiveness and efficiency) ประสิทธิผล (Effectiveness) เป็นการบรรลุผลตามเป้าหมาย (Achievement of goals) ประสิทธิภาพ (Efficiency) เป็นการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยใช้ต้นทุนต่ำที่สุด การเพิ่มผลผลิตสามารถวัดโดยใช้อัตราส่วนระหว่างผลผลิตและปัจจัยนำเข้าภายในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งและคุณภาพที่กำหนด ตามสมการ

$$\text{การเพิ่มผลผลิต (Productivity)} = \frac{\text{ผลผลิต (Output)}}{\text{ปัจจัยนำเข้า (Input)}}$$

2.2 การขาดงาน (Absenteeism) การที่พนักงานไม่มาทำงานนั้นถือว่าเป็นความล้มเหลวในการรายงาน การทำงานและงานการจัดการ ในประเด็นนี้มีข้อสมมติว่าผลประโยชน์ขององค์การจะมากขึ้นเมื่อการขาดงานของพนักงานลดลง

2.3 การออกจากงาน (Turnover) เป็นการสูญเสียพนักงานขององค์การเนื่องจากกลุ่มพนักงานต้องลาออกจากงานด้วยเหตุผลต่าง ๆ การหมุนเวียนที่มากเกินไปในผู้ทำงานที่มีคุณค่าจะเป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิภาพขององค์การ

2.4 ความพึงพอใจในการทำงาน (Job satisfaction) เป็นทัศนคติความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจที่พนักงานมีต่อการทำงาน หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลซึ่งเขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ ดังนั้นความพึงพอใจในการทำงานจึงเป็นทัศนคติไม่ใช่พฤติกรรม

โดยทั่วไปพนักงานที่พึงพอใจในงานจะมีผลผลิตมากกว่าพนักงานที่ไม่พึงพอใจงาน ความพึงพอใจเป็นวัตถุประสงค์ขององค์การไม่เพียงแต่ความพึงพอใจซึ่งเกี่ยวข้องกับการขาดงานหรือการลาออกจากงานเท่านั้น แต่ขึ้นอยู่กับองค์การด้วยว่ามีการจัดการบริหารงานที่มีความท้าทายและมีการให้รางวัลหรือไม่ ดังนั้นการมีความพึงพอใจในการทำงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

7. ความเป็นมาของสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

ภารกิจหน้าที่ความรับผิดชอบ

ตามพระราชบัญญัติการผังเมือง พ.ศ. 2518 สำนักผังเมืองมีอำนาจหน้าที่เกี่ยวกับการวางผังและจัดทำผังเมืองในเขตกรุงเทพมหานคร ที่เป็นอำนาจหน้าที่ของเจ้าพนักงานท้องถิ่น โดยทำการศึกษา สำรวจรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ วางแผน เพื่อวางและจัดทำผังเมืองรวม ผังเมืองเฉพาะ ผังการปรับปรุงเขตเพลิงไหม้ ผังอนุรักษ์และปรับปรุงฟื้นฟูเมือง ดำเนินการจัดรูปที่ดินเพื่อเมืองเจริญเติบโตและขยายตัวไปอย่างเป็นระเบียบ เกิดสภาพแวดล้อมที่ดี ตลอดจนเป็นศูนย์ข้อมูลด้านสารสนเทศที่ดินหรือสารสนเทศภูมิศาสตร์ (LIS/GIS) เพื่อการบริหารและพัฒนากรุงเทพมหานคร โดยแบ่งส่วนราชการ ดังนี้

1. สำนักงานเลขานุการ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับงานสารบรรณและธุรการทั่วไปของสำนักงานช่วยอำนวยความสะดวกและเลขานุการ งานบริหารงานบุคคล งานการคลัง งานอาคารสถานที่และยานพาหนะของสำนักและปฏิบัติงานอื่นที่ไม่ได้อยู่ในความรับผิดชอบของกองใดโดยเฉพาะ

2. กองวิชาการและแผนงาน มีหน้าที่ความรับผิดชอบเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ รูปแบบและวิธีการด้านการวางแผนงานผังเมือง การจัดทำและประสานแผนการปฏิบัติงานของสำนักให้สอดคล้องกับนโยบายและแผนพัฒนากรุงเทพมหานคร รวมทั้งเร่งรัดติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานในสำนัก การศึกษาวิเคราะห์ วิจัยข้อมูลด้านการวางผังเมืองในพื้นที่ซึ่งมีการวางผังเมืองประเภทต่าง ๆ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

3. กองสำรวจและแผนที่ มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการสำรวจด้านต่าง ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่จะนำมาใช้ประกอบการวางผังเมือง การจัดทำแผนที่พื้นฐานมาตราส่วนต่าง ๆ งานวิชาการด้านแผนที่ งาน

ภาพถ่ายทางอากาศ การเก็บรักษา ปรับปรุงแผนที่ให้ทันสมัย ตลอดจนการบริการด้านการจัดพิมพ์แผนที่ และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

4. กองวางผังพัฒนาเมือง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการวางผังเฉพาะ การทำแผนและผังพัฒนาเขต การปรับปรุงผังเมืองรวม การศึกษาและกำหนดมาตรฐานทางผังเมือง เช่น ข้อกำหนดเกี่ยวกับสัดส่วนทางพื้นที่อาคารรวมต่อพื้นที่ดิน (FAR) และอัตราส่วนของพื้นที่อาคารปกคลุมต่อพื้นที่ดิน (BCR) และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

5. กองจัดรูปที่ดินและปรับปรุงพื้นที่เมือง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการจัดรูปที่ดินเพื่อการบูรณะ ปรับปรุงและการพัฒนาเมือง การวางผังปรับปรุงบริเวณเฉพาะแห่งของเมือง ทั้งบริเวณที่เสื่อมโทรมและบริเวณที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว การวางผังอนุรักษ์ปรับปรุงบริเวณที่มีสถานที่หรือวัตถุที่มีคุณค่าควรอนุรักษ์ การวางผังปรับปรุงเขตเพลิงไหม้ ตามพระราชบัญญัติควบคุมอาคาร พ.ศ. 2522 และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

6. กองควบคุมทางผังเมือง มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา พิจารณากำหนดมาตรการทางผังเมือง การพิจารณาอนุญาตปลูกสร้างอาคารและตรวจสอบควบคุมการปลูกสร้างอาคารที่ได้รับอนุญาตในบริเวณที่มีกฎหมายผังเมืองประกาศใช้บังคับ การติดตามประเมินผลการใช้มาตรการและกฎหมายผังเมือง และปฏิบัติหน้าที่อื่นที่เกี่ยวข้อง

วิสัยทัศน์สำนักผังเมือง

เป็นองค์กรชั้นนำการพัฒนาและบริหารเมือง ด้วยระบบผังเมืองที่มีประสิทธิภาพและเทคโนโลยีที่ทันสมัย โดยประชาชนมีส่วนร่วม เพื่อให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน

พันธกิจ

1. วางและจัดทำผังเมือง ผังเมืองเฉพาะ ผังปรับปรุงเขตเพลิงไหม้ ผังอนุรักษ์
2. ดำเนินการจัดรูปที่ดินและปรับปรุงพื้นที่เมือง
3. ศึกษา พิจารณากำหนดมาตรการทางผังเมือง
4. ติดตาม ประเมินผลการใช้มาตรการและกฎหมายผังเมือง
5. ตรวจสอบเพื่อควบคุมการให้ประโยชน์ที่ดินและบริเวณที่กฎหมายควบคุม
6. เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศทางผังเมือง

ยุทธศาสตร์การพัฒนา

สำนักผังเมืองได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการดำเนินงานขององค์การจำนวน 7 แผน มีรายละเอียดโดยสรุป ดังนี้

ยุทธศาสตร์ที่ 1 วางและจัดทำผังเมืองเพื่อขึ้นำการพัฒนาเมือง

เป็นยุทธศาสตร์หลักของสำนักผังเมืองที่จะใช้ผังเมืองเป็นกลไกในการบริหารและจัดการเมืองให้เกิดความน่าอยู่ โดยเร่งรัดดำเนินการวางและจัดทำผังเมืองอย่างเป็นระบบครอบคลุมพื้นที่กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะมีการวางและจัดทำผังเมืองรวมเพื่อกำหนดแนวทางการพัฒนาเมืองภาครัฐและเอกชน การจัดทำแผนผังพัฒนาพื้นที่ระดับเขต พร้อมแผนงานโครงการพัฒนาที่สอดคล้องกับผังเมืองรวม การวางผังอนุรักษ์และ

ปรับปรุงฟื้นฟูเมือง การวางผังจัดรูปที่ดิน การวางแผนทางการอนุรักษ์พื้นที่ที่มีศักยภาพในส่วนต่าง ๆ ของเมืองให้สอดคล้องกับความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในปัจจุบัน และรองรับการพัฒนาที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ทั้งในรูปแบบของการวางผังพัฒนาพื้นที่เฉพาะแห่ง การวางผังพื้นที่ศูนย์ชุมชนเมือง (Sub Center) การวางผังพื้นที่ศูนย์ชุมชนย่อย (Community Center) ตลอดจนการศึกษา วิเคราะห์ วิจัยข้อมูลและมาตรฐานผังเมือง เพื่อการดำเนินงานวางและจัดทำผังเมือง

ยุทธศาสตร์ที่ 2 อนุรักษ์และปรับปรุงฟื้นฟูเมือง

การที่กรุงเทพมหานครเป็นเมืองที่มีความรุ่งเรืองทางวัฒนธรรมต่อเนื่องยาวนานกว่า 220 ปี ทำให้สิ่งก่อสร้างที่มีคุณค่าทางประวัติศาสตร์ โบราณคดี ศิลปกรรมและสถาปัตยกรรม ล้วนต้องการพัฒนาปรับปรุง ที่ผ่านมามีต้องประสบปัญหาทั้งด้านงบประมาณ บุคลากร รวมถึงการมีส่วนร่วมของประชาชนก็ยังมีอยู่อย่างจำกัด ขณะที่แนวโน้มการตื่นตัวของกระแสการอนุรักษ์วัฒนธรรมของสังคมมีมากขึ้น รวมทั้งรัฐบาลได้เร่งรัดการกระจายอำนาจให้ท้องถิ่นดำเนินการอนุรักษ์ พื้นฟู ดูแลโบราณสถานต่าง ๆ ในพื้นที่เอง ทำให้กรุงเทพมหานครมีภารกิจในการปรับปรุงสภาพภูมิทัศน์ของพื้นที่ที่มีความสำคัญทางประวัติศาสตร์ ส่งเสริมการมีส่วนร่วมของประชาชนในการปรับปรุงสภาพแวดล้อม ตลอดจนการรณรงค์ให้ประชาชนร่วมดูแล รักษา อนุรักษ์และพัฒนาโบราณสถาน รวมถึงการฟื้นฟูกิจกรรมทางวัฒนธรรมเพื่อเป็นแหล่งท่องเที่ยวและสถานที่พักผ่อนหย่อนใจ

ยุทธศาสตร์ที่ 3 ส่งเสริมรักษาทรัพยากรธรรมชาติที่มีคุณค่าและส่งเสริมให้เกิดสภาพแวดล้อมที่ดี

การส่งเสริมให้กรุงเทพมหานครเป็นเมืองน่าอยู่ ประชาชนมีระดับคุณภาพชีวิตที่ดีด้วยวิธีการต่าง ๆ เช่น การจัดหาพื้นที่สวนสาธารณะระดับต่าง ๆ ให้เพียงพอกับจำนวนประชากร การกำหนดมาตรการทางผังเมืองเพื่อสงวนรักษาแหล่งน้ำเพื่อเกษตรกรรมและการบรรเทาปัญหาน้ำท่วมในพื้นที่อนุรักษ์ เกษตรกรรม การส่งเสริมคุณภาพสิ่งแวดล้อมที่ดีโดยเพิ่มพื้นที่สีเขียวริมแม่น้ำ คู คลอง และริมถนน การศึกษากำหนดแนวทางการพัฒนาพื้นที่ที่สอดคล้องกับศักยภาพของพื้นที่และการใช้ประโยชน์ที่ดินตามผังเมืองรวม

ยุทธศาสตร์ที่ 4 บริหารและควบคุมทางผังเมืองให้เป็นไปตามกฎหมาย มาตรการและหลักวิชาการผังเมือง

ดำเนินการควบคุม กำกับ ดูแลการใช้ประโยชน์ที่ดิน โดยใช้มาตรการทางกฎหมายและการบริหารให้เป็นไปตามแผนที่กำหนด ปรับปรุงแก้ไขกฎหมาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อบังคับต่าง ๆ ให้มีความคล่องตัว ทันสมัย การจัดทำคู่มือปฏิบัติ การพัฒนาบุคลากร การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชน การติดตาม ประเมินผลและตรวจสอบ ลงโทษผู้กระทำผิดกฎหมาย

ยุทธศาสตร์ที่ 5 ส่งเสริมกระบวนการมีส่วนร่วมของประชาชนในงานผังเมือง

การสร้างความรู้ความเข้าใจแก่ประชาชนให้ได้รับรู้รับทราบ ตระหนักและเห็นความสำคัญของการจัดทำผังเมือง โดยการเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ เสริมสร้างความรู้ให้แก่ประชาชน รวมทั้งการรณรงค์ให้ประชาชนเข้ามามีส่วนร่วมในงานผังเมืองของกรุงเทพมหานคร

ยุทธศาสตร์ที่ 6 จัดทำและพัฒนาระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์เพื่อการบริหารเมือง

การจัดทำ พัฒนาและส่งเสริมให้มีการนำระบบสารสนเทศภูมิศาสตร์ (GIS) ซึ่งมีข้อมูลที่แสดงรายละเอียดต่าง ๆ มาใช้ประกอบการตัดสินใจในกระบวนการวาง จัดทำผังเมืองและบริหารเมืองควบคู่กับการพัฒนาเพิ่มขีดความสามารถของบุคลากรของสำนักผังเมือง

ยุทธศาสตร์ที่ 7 พัฒนาองค์กรและบุคลากรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

สนับสนุนให้มีการอบรม สัมมนา ศึกษา ดูงาน เพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในด้านต่าง ๆ เพื่อพัฒนาและเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในสำนักผังเมือง

เป้าหมาย

ในการจัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักผังเมือง ได้กำหนดเป้าหมายหลักหรือผลลัพธ์สุดท้ายที่พึงประสงค์ในช่วงปี พ.ศ. 2547-2549 ไว้ดังนี้

1. สามารถขึ้นนำการพัฒนาทั้งในส่วนของภาครัฐและภาคเอกชนให้เป็นไปในทิศทางการพัฒนาเมืองที่สอดคล้องและประสานกัน โดยมีมุ่งสู่เมืองน่าอยู่อย่างยั่งยืน
2. อนุรักษ์และปรับปรุง พื้นฟู บริเวณที่มีคุณค่า
3. เกิดสภาพแวดล้อมที่ดีในเมือง
4. ป้องกันการพัฒนาเมืองในบริเวณที่มีสภาพพัฒนาต่ำและควบคุมการพัฒนาให้สอดคล้องกับระบบสาธารณูปโภคและการเปลี่ยนแปลงของเมือง
5. ประชาชนให้ความสนใจและเข้ามามีส่วนร่วมในงานผังเมือง
6. เป็นศูนย์ข้อมูลสารสนเทศทางผังเมือง

8. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากแนวคิดและทฤษฎีของนักวิชาการต่าง ๆ ที่กล่าวมา ผู้วิจัยพบว่ามีผลการศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของกลุ่มบุคคลต่าง ๆ ซึ่งสามารถนำมาใช้สนับสนุนการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้ ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาจากงานวิจัยที่ผ่านมา ดังนี้

งานวิจัยภายในประเทศ

พิรพรด หุ่นเจริญ (2525 : 175) ได้ศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปรากฏว่าข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันในด้านเพศ อายุ สถานภาพการสมรสและประสบการณ์ในการทำงาน แต่มีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกันในด้านจำแนกสายงาน วุฒิการศึกษา หน่วยงานที่ปฏิบัติและระดับตำแหน่ง

รัตตัญญู เทียนปฐม (2538) ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้แก่

1. ลักษณะทางด้านบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรสและระดับการศึกษาไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แต่ระยะเวลาที่ข้าราชการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ

2. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความเหมาะสมของปริมาณงาน ความสอดคล้องระหว่างลักษณะงานกับความสามารถ ความภาคภูมิใจในหน่วยงานและลักษณะงานที่สร้างสรรค์มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

3. สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การมอบหมายงาน การประสานงาน การติดต่อสื่อสาร การได้รับการยอมรับและความรู้สึกในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

มาลี บะวงษ์ (2534 : 103) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของครูโรงเรียนมัธยมพบว่า มีปัจจัย 4 อย่างที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของครู ได้แก่ ลักษณะงาน การบังคับบัญชา รายได้ และเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านการเลื่อนตำแหน่งไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของครู

อรนิตย์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ จำแนกตามเพศ ประสบการณ์ทำงาน ตำแหน่งงานและลักษณะงาน ตามทฤษฎีการจูงใจของเฮิร์ซเชอร์ก กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการของคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ที่ปฏิบัติงานอยู่ในปีการศึกษา 2538 จำนวน 70 คน ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ อยู่ในระดับปานกลางทั้งในแต่ละด้านและรวมทุกด้าน ข้าราชการเพศชาย ความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมทุกด้านสูงกว่าข้าราชการเพศหญิง โดยเฉพาะในด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ในด้านประสบการณ์การทำงานไม่มีความแตกต่างกัน แต่ในด้านตำแหน่งงาน ข้าราชการที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานรวมทุกด้านต่ำกว่าข้าราชการที่มีตำแหน่งงานสูงกว่า

วิทยา ประยูร (2541 : บทคัดย่อ) ทำการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลในจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและเกือบทุกด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลที่มีเพศ วุฒิการศึกษา สถานภาพการทำงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน ครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลที่มีอายุ สถานภาพสมรส ผ่านการอบรมและไม่ผ่านการอบรมก่อนการปฏิบัติงานต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน

ปาริชาติ ตันติวัฒน์ (2538 : 51) ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในงานที่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการของพยาบาลประจำการ ในกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจที่จะลาออกจากการ

วัชรินทร์ รัตนบรรณกิจ (2537 : 99) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของปลัดสุขาภิบาล (กรณีศึกษาสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการสุขาภิบาลมาจากการเลือกตั้ง) พบว่าปลัดสุขาภิบาลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาโทมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

อรจิรา บุญทอง (2545 : 56) ได้วิจัยเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร พบว่าตัวแปรพนักงานสังกัดฝ่ายบุคคล/ธุรการ และพนักงานสังกัดฝ่ายโรงงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

พิพัฒน์ เพียรศรีวัชร (2546 : 89) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัดพบว่า รายได้(อัตราเงินเดือน) ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานและเมื่อวิเคราะห์พิจารณาความพึงพอใจในการทำงานแยกเป็นรายด้าน พบว่ารายได้(อัตราเงินเดือน) ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวม เช่นเดียวกับความพึงพอใจในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานโดยรวม

สมพร แซ่เฮง (2540 : 79-80) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของคนพิการในสถานประกอบการเอกชนในกรุงเทพและปริมณฑล จำนวน 252 คน ผลการศึกษาพบว่า อายุ วุฒิการศึกษา ความคิดเห็นที่มีต่อลักษณะงาน รายได้ ความมั่นคงในงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนลักษณะความพิการ ประสบการณ์การฝึกอาชีพ ประสบการณ์การทำงาน บุคลิกภาพเกี่ยวกับอาชีพ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของคนพิการ คนพิการที่มีลักษณะความพิการต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน คนพิการที่มีวุฒิการศึกษาต่างกันมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

เพชรรัตน์ แยมแก้ว(2545: 93-94) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม ผลการศึกษาพบว่าตัวแปรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มี 9 ตัวแปร โดยเรียงลำดับจากตัวแปรที่ส่งผลมากที่สุด คือสัมพันธภาพระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชา วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน สัมพันธภาพระหว่างบุคลากรกับเพื่อนร่วมงาน กองหรือฝ่ายการประปา และสถานภาพของลูกจ้างชั่วคราว ซึ่งตัวแปรทั้ง 9 ตัวแปรนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมได้ร้อยละ 55.10

งานวิจัยภายนอกประเทศ

บุชเชียร์ (Buccieri. 1991) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการทำงานและแรงกระตุ้นของพนักงานในการผลิตผลงานตามที่รับรู้ของพนักงานพลเรือนในส่วนกลาง โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ที่รับรู้เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานและแรงกระตุ้นของพนักงานต่อการผลิตผลงาน ตามตัวแปร อายุ เพศ ระยะเวลาของการบริการ ระดับชั้น และสถานภาพการดูแล เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบสอบถามที่แบ่งออกเป็น 2 ตอน ซึ่งตอนที่ 1 เกี่ยวกับตัวแปร : ความพึงพอใจในการทำงาน แรงกระตุ้นของพนักงานและการผลิตผลงาน ตอนที่ 2 เกี่ยวกับข้อมูลตัวที่เป็น อายุ เพศ

ระยะเวลาของการบริการ ระดับชั้น และสถานภาพการดูแล โดยส่งแบบสอบถามไปยังพนักงานจำนวน 641 คนในฝ่ายการสื่อสารอิเล็กทรอนิกส์ของกองทัพสหรัฐอเมริกาที่ป้อมมอนทาร์ รัฐนิวเจอร์ซีย์ ซึ่งผลที่ได้พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการผลิตผลงาน เพศรวมกับตัวแปรความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับการผลิตผลงาน การรวมตัวแปรที่ช่วยทำนายการผลิตผลงานได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน เพศและระดับชั้น แรงกระตุ้นไม่ได้เป็นตัวพยากรณ์ที่สำคัญของการผลิตผลงานและตัวแปร 2 ตัว คือ แรงกระตุ้นและการผลิตผลงานก็ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ

ฮอสแมน และคนอื่น ๆ (Haussman and others. 1976: 338-341) ได้ศึกษาเพื่อสนับสนุนรูปแบบการทำนายการปฏิบัติงานของพยาบาลสาธารณสุข พบว่าโครงสร้างของหน่วยงานบุคลิกภาพความเป็นผู้นำมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานโดยตรง โดยอายุและประสบการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงาน ส่วนพฤติกรรมการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงาน

คูเปอร์ และคนอื่น ๆ (Cooper and others. 1979: 117-125) พบว่าคุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ อายุ เพศ ระดับของวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาสการเลื่อนขั้นตำแหน่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน

อลูโก (Aluko. 1983: 1509-A) ศึกษาเรื่องแรงจูงใจในงานและการรับรู้บรรยากาศองค์การของสถานศึกษา กรณีศึกษาประเทศไนจีเรีย ศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์ในมหาวิทยาลัย 3 แห่ง จำนวน 252 คน โดยใช้เครื่องมือที่เป็นแบบสอบถาม OCDO และแบบศึกษาองค์ประกอบของงาน การศึกษาพบว่า

1. การตัดสินใจระบุแบบของบรรยากาศองค์การว่าเป็นแบบใดแบบหนึ่ง เป็นสิ่งที่ทำได้ยากลำบาก
2. สภาพแวดล้อมทางกายภาพและเงื่อนไขการทำงานมีผลกระทบต่อบรรยากาศองค์การ
3. บรรยากาศองค์การมหาวิทยาลัยไนจีเรียโดยรวมไม่เอื้ออำนวยต่อความสำเร็จที่ดีของอาจารย์แต่ละคน

จากการศึกษาเอกสารทางวิชาการ แนวคิด ทฤษฎีและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องจากภายในและภายนอกประเทศ ผู้วิจัยได้นำมาเป็นแนวทางในการกำหนดชื่อเรื่องการวิจัย กรอบแนวคิดและกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้นำหลักทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ ทฤษฎีการจูงใจ ERG ของ Alderfer ทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ McGregor มาใช้เป็นแนวทางกำหนดปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในแบบสอบถามของการวิจัยนี้ ทั้งนี้เพื่อให้ทราบถึงตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจนทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่องตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง
หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในหน่วยงานสำนักผังเมือง
กรุงเทพมหานคร ยกเว้นระดับผู้บริหารสำนัก ประกอบด้วยข้าราชการ 225 คน และลูกจ้างประจำ 28 คน
รวมทั้งสิ้น 253 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในหน่วยงานสำนักผังเมือง
กรุงเทพมหานคร ประกอบด้วยข้าราชการและลูกจ้างประจำจำนวน 155 คน เป็นการเลือกกลุ่มตัวอย่างที่ใช้
ความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเมื่อทราบขนาดของ
ประชากรโดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ.
2540:400; อ้างอิงจาก Yamane : 886-887)

สูตรการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ ดังนี้

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

เมื่อ n = จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนรวมของประชากรที่ใช้ในการศึกษา

e = ความผิดพลาดที่ยอมรับได้โดยกำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

จากสูตรแทนค่าดังนี้

$$n = \frac{253}{1 + 253 (0.05)^2}$$

= 154.98 นั่นคือควรเลือกตัวอย่างจำนวน 155 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างนี้ ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกโดยการสุ่มเลือกตัวอย่างแบบกำหนดสัดส่วน (Proportional Sampling) โดยจะทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรแต่ละส่วนราชการที่ปฏิบัติงานซึ่งได้สัดส่วนของแต่ละส่วนราชการ ตามลำดับดังตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน โดยอาศัยวิธีแบบกำหนดสัดส่วน (Proportional Sampling) ดังนี้

ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน	สัดส่วนโควตา	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
สำนักงานเลขานุการ	18.58%	47	29
กองวิชาการและแผนงาน	19.76%	50	31
กองสำรวจและแผนที่	19.76%	50	31
กองวางแผนผังพัฒนาเมือง	15.02%	38	23
กองจัดรูปที่ดินและปรับปรุงพื้นที่เมือง	15.42%	39	23
กองควบคุมทางผังเมือง	11.46%	29	18
รวม	100%	253	155

หลังจากได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละส่วนราชการที่ปฏิบัติงานแล้วได้ทำการสุ่มตัวอย่างผู้ที่มาตอบแบบสอบถามด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา สถานภาพสมรส ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน อายุราชการและรายได้ โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy

Question) จำนวน 2 ข้อ คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 6 ข้อ รวมทั้งหมด 8 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลดังนี้

1. เพศ ได้แก่ เพศชายและหญิง ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)
2. อายุ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงอายุคำนวณดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110)

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ผู้วิจัยกำหนดให้อายุ 18 ปี เป็นค่าอายุต่ำสุดของข้อมูลเนื่องจากเป็นค่าอายุเริ่มต้นต่ำสุดของบุคลากร อายุ 60 ปีเป็นค่าอายุสูงสุดของข้อมูลบุคลากร โดยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูลคือ 4 ชั้น ดังนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้นคือ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{60 - 18}{4} \\ &= \frac{42}{4} \\ &= 10.5 \approx 11 \text{ ปี} \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุข้างต้น สามารถแสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

ตาราง 2 ช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

ช่วงอายุ	
18 ปี - 28 ปี	29 ปี - 39 ปี
40 ปี - 50 ปี	50 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale)
 - 3.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี
 - 3.2 ปริญญาตรี
 - 3.3 สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส ได้แก่ โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน และหม้าย/แยกกันอยู่/หย่าร้าง ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

5. ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

5.1 สำนักงานเลขานุการ

5.2 กองวิชาการและแผนงาน

5.3 กองสำรวจและแผนที่

5.4 กองวางแผนผังพัฒนาเมือง

5.5 กองจัดรูปที่ดินและปรับปรุงพื้นที่เมือง

5.6 กองควบคุมทางผังเมือง

6. สถานภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ข้าราชการและลูกจ้างประจำ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale)

7. อายุราชการ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงอายุราชการคำนวณ ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110)

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ผู้วิจัยกำหนดให้อายุราชการ 1 ปี เป็นค่าอายุราชการต่ำสุดของข้อมูลเนื่องจากเป็นค่าอายุเริ่มต้นต่ำสุดของบุคลากร อายุราชการ 42 ปีเป็นค่าอายุราชการสูงสุดของข้อมูลบุคลากร โดยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูลคือ 6 ชั้น ดังนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้นคือ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{42 - 1}{6} \\ &= 6.83 \approx 7 \text{ ปี} \end{aligned}$$

จากการคำนวณช่วงอายุราชการข้างต้น สามารถแสดงช่วงอายุราชการของกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

ตาราง 3 ช่วงอายุราชการของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

ช่วงอายุ		
1 - 7 ปี	8 - 14 ปี	15 - 21 ปี
22 - 28 ปี	29 - 35 ปี	มากกว่า 35 ปี

8. รายได้ ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดช่วงรายได้
จำนวน ดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110)

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ผู้วิจัยกำหนดให้รายได้ 4,230 บาทเป็นรายได้ต่ำสุดของข้อมูลเนื่องจากเป็นรายได้เริ่มต้นต่ำสุด
ของบุคลากร รายได้ 30,710 บาทเป็นรายได้สูงสุดของข้อมูลบุคลากร โดยกำหนดจำนวนชั้นของข้อมูลคือ 6
ชั้น ดังนั้นความกว้างของอันตรภาคชั้นคือ

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{30710 - 4230}{6} \\ &= \frac{26480}{6} \\ &= 4413.3 \approx 4413 \text{ บาท} \end{aligned}$$

ตาราง 4 ช่วงรายได้ต่อเดือนของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

ช่วงรายได้ต่อเดือน		
4,230 - 8,642 บาท	8,643 - 13,055 บาท	13,056 - 17,468 บาท
17,469 - 21,881 บาท	21,882 - 26,294 บาท	สูงกว่า 26,294 บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดบุคลิกภาพในหน่วยงานสำนักงานฝั่งเมือง แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามของอัจฉรา วงศ์พัฒนามงคล (2533 : 21) และชมพูนุท พงษ์ศิริ (2535 : 8-9) ซึ่งได้ปรับปรุงมาจากแบบสำรวจการกระทำของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey หรือ Jas) เป็นแบบสอบถามแบบปรนัยจำนวน 20 ข้อ ซึ่งได้วิเคราะห์คุณภาพแล้วปรากฏว่า คนที่ได้คะแนนจากแบบสอบถามนี้สูงจะเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ ส่วนผู้ที่ได้คะแนนแบบวัดนี้ต่ำจะเป็นบุคลิกภาพแบบ บี แบบวัดนี้จะวัดความรู้สึกที่มีต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะสถานการณ์ในการทำงาน ความกดดันในการทำงานและสถานการณ์การแข่งขัน ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert)

เกณฑ์การให้คะแนน

ข้อความที่มีความหมายทางบวก		ข้อความที่มีความหมายทางลบ	
	(คะแนน)		(คะแนน)
จริงที่สุด	5		1
จริง	4		2
จริงบ้าง	3		3
ไม่จริง	2		4
ไม่จริงเลย	1		5

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

การแปลความหมายของบุคลิกภาพแบบเอและแบบบี ใช้เกณฑ์ดังนี้

ผู้ที่ได้คะแนน 51 - 100 มีบุคลิกภาพแบบ เอ หมายความว่า บุคคลนั้นมีลักษณะของบุคคลที่มีบุคลิกภาพที่เร่รุ่ม ชอบแข่งขัน ชอบทำงานมาก ๆ ในเวลาน้อย มีความรู้สึกว่าเวลาผ่านไปอย่างรวดเร็ว มีความพยายามมากในการทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งให้สำเร็จ ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่างๆ เพื่อให้เกิดสัมฤทธิ์ผล รักความก้าวหน้า ไม่ชอบการรอคอย ชอบทำงานด้วยความรวดเร็วทนไม่ได้ออกการทำงานที่ล่าช้า มีความต้องการพักผ่อนน้อยกว่าคนอื่นและถูกกระตุ้นให้รู้สึกโกรธและก้าวร้าวได้ง่าย

ผู้ที่ได้คะแนน 0 - 50 มีบุคลิกภาพแบบ บี หมายความว่า บุคคลนั้นมีลักษณะของบุคคลที่มีบุคลิกภาพไม่เร่รุ่มและไม่ก้าวร้าว ค่อนข้างเฉื่อยชา จิตใจเยือกเย็น ทำงานไปเรื่อย ๆ ไม่หวังผลสัมฤทธิ์ในการทำงาน มีลักษณะเรื่อย ๆ เฉื่อย ๆ ชอบการพักผ่อนและดำเนินชีวิตแบบง่าย ๆ ไม่ชอบฟันฝ่าอุปสรรคต่าง ๆ และไม่ชอบการทำงานที่ต้องทำงานในเวลาอันรีบเร่งด่วน อดทน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดทัศนคติที่มีต่อปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานมีด้วยกัน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ของบุคลากรในหน่วยงานสำนักผังเมือง โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 17 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานมีด้วยกัน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของขั้นดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์.2542 : 110)

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนขั้น}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

ตาราง 5 ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับทัศนคติ
4.21 - 5.00	ดีมาก
3.41 - 4.20	ดี
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	ไม่ดี
1.00 - 1.80	ไม่ดีย่างมาก

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดทัศนคติที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีด้วยกัน 5 ด้าน คือ สถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและคำตอบแทนของบุคลากรในหน่วยงานสำนักผังเมือง โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 19 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

เกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานมีด้วยกัน 5 ด้าน คือ สถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและคำตอบแทนการยอมรับนับถือ ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. 2542 : 110)

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}}$$

$$= \frac{5 - 1}{5}$$

$$= 0.80$$

ตาราง 6 ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับทัศนคติเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับทัศนคติ
4.21 – 5.00	ดีมาก
3.41 – 4.20	ดี
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	ไม่ดี
1.00 – 1.80	ไม่ตัวอย่างมาก

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรในหน่วยงานสำนักงานคลังเมือง โดยลักษณะของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert)

เกณฑ์การให้คะแนน

พอใจมากที่สุด	5	คะแนน
พอใจมาก	4	คะแนน
พอใจปานกลาง	3	คะแนน
พอใจน้อย	2	คะแนน
พอใจน้อยที่สุด	1	คะแนน

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมาพิจารณาระดับความถี่ ซึ่งมีเกณฑ์ในการพิจารณาสูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.2542 : 110)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ช่วงคะแนน}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

เกณฑ์ในการแปลความหมาย

ตาราง 7 ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับความพึงพอใจ

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	พอใจอย่างมาก
3.41 – 4.20	พอใจ
2.61 – 3.40	เฉย ๆ
1.81 – 2.60	ไม่พอใจ
1.00 – 1.80	ไม่พอใจอย่างมาก

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 5 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

เกณฑ์เฉลี่ยระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.2542 : 110)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ตาราง 8 ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผล
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	น้อยที่สุด

ตอนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดพฤติกรรมการทำงาน โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 3 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

เกณฑ์เฉลี่ยระดับพฤติกรรมการทำงาน ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัย- ธรรมาธิราช.2542 : 110)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ตาราง 9 ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับพฤติกรรมการทำงาน

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับพฤติกรรมการทำงาน
4.21 - 5.00	ดีมาก
3.41 - 4.20	ดี
2.61 - 3.40	ปานกลาง
1.81 - 2.60	ไม่ดี
1.00 - 1.80	ไม่ดีย่างมาก

ตอนที่ 8 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานในอนาคตเป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดแนวโน้มการทำงานในอนาคต โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 4 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale)

เกณฑ์เฉลี่ยระดับแนวโน้มการทำงานในอนาคต ใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของชั้นดังนี้ (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.2542 : 110)

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ของระดับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

ค่าเฉลี่ยที่วัดได้	ระดับแนวโน้มการทำงานในอนาคต
4.21 - 5.00	ทำต่อแน่นอน
3.41 - 4.20	มีแนวโน้มที่จะทำต่อ
2.61 - 3.40	ไม่แน่ใจ
1.81 - 2.60	มีแนวโน้มที่จะไม่ทำต่อ
1.00 - 1.80	ไม่ทำต่ออย่างแน่นอน

ขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. ผู้วิจัยทำการทดสอบเครื่องมือโดยการนำแบบสอบถามที่ได้เรียบเรียงแล้วให้อาจารย์ที่ปรึกษาและผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ (Wording) เพื่อขอคำแนะนำและนำมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม
3. นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบความเชื่อถือได้โดยนำมาทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 ชุด เพื่อนำมาหาความเชื่อถือได้ โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8321

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7806

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8740

ตอนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7970

ตอนที่ 8 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7380

ค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha มีสูตรคำนวณดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 449)

$$\text{Cronbach's Alpha} = \frac{k \frac{\text{covariance}}{\text{variance}}}{1 + (k-1) \frac{\text{covariance}}{\text{variance}}}$$

เมื่อ k	แทน	จำนวนคำถาม
covariance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
variance	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต เอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ และข้อมูลที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลปฐมภูมิ

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 ชุด ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ออกแบบไว้โดยการทำ Pilot survey หรือ Pretest จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมทั้งตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha

2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้วออกเก็บข้อมูลจริง

3. ตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ได้จากการเก็บข้อมูลแล้ว

4. นำแบบสอบถามที่ตรวจสอบความถูกต้องแล้วมาทำการลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัสสำหรับใช้ประมวลผลข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์โดยใช้โปรแกรม SPSS For Windows Version 12 ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) เพื่ออธิบายถึงลักษณะทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ทำให้ทราบถึงลักษณะพื้นฐานของข้อมูล สถิติที่ใช้ได้แก่

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้ในการแปลความหมายของข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามตอนที่ 1 โดยใช้สูตรดังนี้

$$\text{ค่าร้อยละ (pc)} = \left[\frac{fx}{n} \right] \times 100$$

เมื่อ	f	แทน	ความถี่ในการปรากฏของข้อมูล
	x	แทน	ค่าของข้อมูลหรือคะแนน
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถามตอนที่ 2-8 โดยใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ.2541 : 34-35)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

เมื่อ	$\bar{x}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	$\sum x$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : SD) ใช้แปลความหมายของข้อมูลต่าง ๆ ในแบบสอบถามตอนที่ 2-8 โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546 : 48)

$$S.D. = \sqrt{S^2}$$

โดยที่ค่าแปรปรวนคำนวณได้ดังนี้

$$S^2 = \frac{\sum (X_i - \bar{X})^2}{n-1} = \frac{\sum X_i^2}{n-1} - \frac{(\sum X_i)^2}{n}$$

เมื่อ	S^2	แทน	ค่าแปรปรวนตัวอย่างวัดการกระจายของข้อมูล
	X_i	แทน	ค่ากึ่งกลางของชั้นที่ i, i = 1,2,...,k
	$\bar{X}$	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ย
	n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ ได้แก่

2.1 ค่า t-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มโดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา.2546 : 135)

$$t = \frac{(\bar{x}_1 - \bar{x}_2) - d_0}{S_p \sqrt{1/n_1 + 1/n_2}}$$

โดยที่ $S_p^2 = \frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2}$

t มีองศาอิสระ $n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ	t	แทน	ค่าสถิติทดสอบ
	$\bar{x}_1$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{x}_2$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	d_0	แทน	ค่าคงที่ที่อาจมีค่าเป็นศูนย์ หรือมีค่าเป็นบวกหรือลบก็ได้
	S_1	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

2.2 ค่า F-test ใช้ในการทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 145)

$$F = \frac{MStrt}{MSE}$$

ซึ่งมีการแจกแจงแบบ F ด้วยองศาอิสระ k-1, n-k

โดยที่ $MStrt$ (Mean Square for Treatment) = $SSTrt/(k-1)$

MSE (Mean Square for Error) = $SSE/(n-k)$

เมื่อ	SST	แทน	ความผันแปรทั้งหมด
	$SSTrt$	แทน	ความผันแปรระหว่างทรีทเมนต์
	SSE	แทน	ความผันแปรภายในทรีทเมนต์เดียวกัน

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้การทดสอบตามวิธี Fisher's Least Significant Different (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546 : 161)

$$LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left[\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right]}$$

$$\text{ถ้า } n_i = n_j \text{ จะทำให้ } LSD = t_{\frac{\alpha}{2}, n-k} \frac{\sqrt{2MSE}}{n_i}$$

เมื่อ	LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับ กลุ่มตัวอย่าง กลุ่มที่ i และ j
	MSE	แทน	ค่า Mean Square Error จากตารางวิเคราะห์ความแปรปรวน
	k	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
	n	แทน	จำนวนข้อมูลตัวอย่างทั้งหมด
	α	แทน	ค่าความเชื่อมั่น

2.3 Peason Product Moment Correlation ใช้หาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน หรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด ใช้สูตรดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2546 : 314)

$$r_{xy} = \frac{n\sum XY - \sum X \sum Y}{\sqrt{[n\sum X^2 - (\sum X)^2][n\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร X กับ ตัวแปร Y
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนนชุด Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน X แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum Y^2$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y แต่ละตัวยกกำลังสอง
	$\sum XY$	แทน	ผลรวมของผลคูณระหว่าง X กับ Y
	n	แทน	จำนวนคนหรือสิ่งที่ศึกษา

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ความหมายของค่า r (กัลยา วานิชบุญชา. 2544 : 437) คือ

ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม

ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

ถ้า r เป็นค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า r เป็นค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก

ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กัน

ถ้า r เป็นค่าเข้าใกล้ 0 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

การพิจารณาค่าระดับความสัมพันธ์ของค่าสหสัมพันธ์ มีดังนี้

ความสัมพันธ์อยู่ระหว่าง	ระดับความสัมพันธ์ คือ
0.81 - 1.00	สูงมาก
0.61 - 0.80	สูง
0.41 - 0.60	ปานกลาง
0.21 - 0.40	ต่ำ
0.01 - 0.20	ต่ำมาก

2.4 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) (กัลยา วานิชย์บัญชา,

2546 : 361-362)

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_k X_k + e$$

โดยที่ β_0 = ส่วนตัดแกน Y เมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = \dots = X_k = 0$

$\beta_1, \beta_2, \dots, \beta_k$ เป็นสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน (Partial Regression Coefficient)

โดยที่ β_i เป็นค่าที่แสดงถึงการเปลี่ยนแปลงของตัวแปรตาม Y เมื่อตัวแปรอิสระ X_i เปลี่ยนไป 1 หน่วย โดยที่ $X_2, X_3, \dots, X_k$ มีค่าคงที่

$$\hat{Y}_i = a + b_1 X_{1i} + b_2 X_{2i} + \dots + b_k X_{ki}$$

โดยที่ $\beta_0 = a, \beta_1 = b_1, \beta_2 = b_2, \dots, \beta_k = b_k$

ดังนั้นค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า Y_i ด้วย $\hat{Y}_i$ คือ $Y_i - \hat{Y}_i = e_i$ หรือเรียกว่า

Residual หรือ Error

จากสมการค่าประมาณของ β_0, β_1 และ β_2 คือ a, b_1 และ b_2 ตามลำดับที่

a = ส่วนหรือระยะตัดแกน Y ซึ่งเมื่อกำหนดให้ $X_1 = X_2 = X_k = 0$

b_1, b_2, b_k = เป็นค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยเชิงส่วน ซึ่งมีหน่วยเหมือน Y

การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีตัวแปรด้านส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา สถานภาพสมรส ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน อายุราชการและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.1 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 5 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ t-test

1.2 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 5 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ t-test

1.3 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 5 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ t-test

1.4 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 5 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ t-test

1.5 ข้าราชการและลูกจ้างที่สังกัดส่วนราชการที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 5 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test

1.6 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีสถานภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 5 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ t-test

1.7 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 5 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test

1.8 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 5 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ F-test

สมมติฐานข้อที่ 2 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีบุคลิกภาพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกันทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 5 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ t-test

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 5 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ Pearson Product Moment Correlation

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อย่างน้อย 1 ตัว สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 5 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ Multiple regression

สมมติฐานข้อที่ 5 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 6 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ Pearson Product Moment Correlation

สมมติฐานข้อที่ 6 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 7 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ Pearson Product Moment Correlation

สมมติฐานข้อที่ 7 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานของข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ทดสอบกับแบบสอบถามตอนที่ 8 สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ Pearson Product Moment Correlation

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักงานคลังเมือง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 คน และนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและแปลความหมายผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยขอเสนอสัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

N	แทน	จำนวนรวมของประชากรที่ใช้ในการศึกษา
n	×	แทน จำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)
df	แทน	ขั้นของความอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t - Distribution
F-Ratio	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F - Distribution
F-Prob.,p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
r	×	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
R^2	×	กำลังสองค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
β	,	ค่าสัมประสิทธิ์ของการถดถอยของการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
$\bar{Y}$	แทน	สมการพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน
*	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบายโดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 9 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาตัวแปรด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน อายุราชการ และรายได้

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ด้านบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบบสอบถามที่ใช้วัดทัศนคติที่มีต่อปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบบสอบถามที่ใช้วัดทัศนคติที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบบสอบถามที่ใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบบสอบถามที่ใช้วัดพฤติกรรมการทำงาน

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบบสอบถามที่ใช้วัดแนวโน้มการทำงานในอนาคต

ตอนที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ตัวแปรด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร จำแนกตาม เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน อายุราชการและรายได้ โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ดังนี้

ตาราง 11 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับตัวแปรด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตัวแปรด้านส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	49	31.6
หญิง	106	68.4
รวม	155	100

ตาราง 11 (ต่อ)

ตัวแปรด้านส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
18 ปี - 28 ปี	20	12.9
29 ปี - 39 ปี	55	35.5
40 ปี - 50 ปี	61	39.3
50 ปีขึ้นไป	19	12.3
รวม	155	100
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	29.0
ปริญญาตรี	85	54.8
สูงกว่าปริญญาตรี	25	16.2
รวม	155	100
4. สถานภาพสมรส		
โสด	78	50.3
สมรส/อยู่ด้วยกัน	68	43.9
หม้าย/แยกกันอยู่/หย่าร้าง	9	5.8
รวม	155	100
5. ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน		
สำนักงานเลขานุการ	29	18.7
กองวิชาการและแผนงาน	31	20.0
กองสำรวจและแผนที่	31	20.0
กองวางแผนพัฒนาเมือง	23	14.8
กองควบคุมทางผังเมือง	18	11.7
กองจัดรูปที่ดินและปรับปรุงฟื้นฟูเมือง	23	14.8
รวม	155	100
6. สถานภาพในการปฏิบัติงาน		
ข้าราชการ	128	82.6
ลูกจ้าง	27	17.4
รวม	155	100

ตาราง 11 (ต่อ)

ตัวแปรด้านส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7. อายุราชการ		
1 - 7 ปี	43	27.7
8 - 14 ปี	37	23.9
15 - 21 ปี	36	23.2
22 - 28 ปี	20	12.9
29 - 35 ปี	9	5.8
มากกว่า 35 ปี	10	6.5
รวม	155	100
8. รายได้		
4,230 - 8,642 บาท	29	18.7
8,643 - 13,055 บาท	46	29.7
13,056 - 17,468 บาท	37	23.9
17,469 - 21,881 บาท	18	11.6
21,882 - 26,294 บาท	16	10.3
สูงกว่า 26,294 บาท	9	5.8
รวม	155	100

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 155 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 และเพศชายมีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6

อายุ - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 40 - 50 ปี มีจำนวนมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.3 รองลงมา มีอายุระหว่าง 29 ปี - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 35.5 อายุ 18 - 28 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.9 และมีอายุ 50 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 12.3

วุฒิการศึกษา - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.8 รองลงมา มีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.0 และมีวุฒิการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 16.2

สถานภาพสมรส - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสดมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมา มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน คิดเป็นร้อยละ 43.9 และมีสถานภาพหม้าย/แยกกันอยู่/หย่าร้าง คิดเป็นร้อยละ 5.8

ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในส่วนราชการกองวิชาการและแผนงานซึ่งมีจำนวนเท่ากับกองสำรวจและแผนที่ คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมาคือสำนักงานเลขานุการ คิดเป็นร้อยละ 18.7 กองวางแผนพัฒนาเมืองมีจำนวนเท่ากับกองจัดรูปที่ดินและปรับปรุงพื้นฟูเมือง คิดเป็นร้อยละ 14.8 และกองควบคุมทางผังเมือง คิดเป็นร้อยละ 11.7

สถานภาพในการทำงาน - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 82.6 และมีสถานภาพเป็นลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 17.4

อายุราชการ - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุราชการ 1 - 7 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.7 รองลงมา มีอายุราชการ 8 - 14 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 มีอายุราชการ 15 - 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.2 มีอายุราชการ 22 - 28 ปี คิดเป็นร้อยละ 12.9 มีอายุราชการ มากกว่า 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 6.5 และมีอายุราชการ 29 - 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 5.8

รายได้ - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 8,643 - 13,055 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมา มีรายได้ 13,056 - 17,468 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.9 มีรายได้ 4,230 - 8,642 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.7 มีรายได้ 17,469 - 21,881 บาท คิดเป็นร้อยละ 11.6 มีรายได้ 21,882 - 26,294 บาท คิดเป็นร้อยละ 10.3 และ มีรายได้สูงกว่า 26,294 บาท คิดเป็นร้อยละ 5.8

เนื่องจากข้อมูลที่จัดเก็บมาได้นั้นบางส่วนมีจำนวนน้อยไม่เพียงพอ จึงจำเป็นต้องจัดกลุ่มใหม่ ดังนี้

ตาราง 12 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับตัวแปรด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
(หลังจากจัดกลุ่มใหม่)

ตัวแปรด้านส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. อายุ		
18 ปี - 39 ปี	75	48.4
39 ปี ขึ้นไป	80	51.6
รวม	155	100

ตาราง 12 (ต่อ)

ตัวแปรด้านส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. วุฒิการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	45	29.0
ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	110	71.0
รวม	155	100
3. สถานภาพสมรส		
โสด	78	50.3
สมรส	77	49.7
รวม	155	100
4. อายุราชการ		
1 - 7 ปี	43	27.7
8 - 14 ปี	37	23.9
15 - 21 ปี	36	23.2
มากกว่า 21 ปี	39	25.2
รวม	155	100
5. รายได้		
4,230 - 8,642 บาท	29	18.7
8,643 - 13,055 บาท	46	29.7
13,056 - 17,468 บาท	37	23.9
สูงกว่า 17,469 บาท	43	27.7
รวม	155	100

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตัวแปรด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 155 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

อายุ - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 39 ปี ขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.6 และรองลงมามีอายุระหว่าง 18 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.4

วุฒิการศึกษา - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 71.0 และรองลงมามีวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29.0

สถานภาพสมรส - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.3 และรองลงมา มีสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 49.7

อายุราชการ - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุราชการ 1 - 7 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.7 รองลงมา มีอายุราชการมากกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.2 มีอายุราชการ 8 - 14 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 และมีอายุราชการ 15 - 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.2

รายได้ - ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 8,643 - 13,055 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมา มีรายได้สูงกว่า 17,468 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.7 มีรายได้ 13,056 - 17,468 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.9 และมีรายได้ 4,230 - 8,642 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.7

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา บุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามของอัจฉรา วงศ์วัฒนามงคล (2533 : 21) และชมพูนุท พงษ์ศิริ (2535 : 8-9) ซึ่งได้ปรับปรุงมาจากแบบสำรวจการกระทำของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey หรือ Jas)

การแปลความหมายของบุคลิกภาพแบบเอและแบบบี ใช้เกณฑ์ดังนี้

ผู้ที่ได้คะแนน 0 - 50 มีบุคลิกภาพแบบ บี

ผู้ที่ได้คะแนน 51 - 60 , 61 - 70 , 71 - 80 , 81 - 90 และ 91 -100 มีบุคลิกภาพแบบ เอ

ตาราง 13 แสดงจำนวนและค่าร้อยละเกี่ยวกับบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

คะแนน	จำนวน (คน)	ร้อยละ	บุคลิกภาพ
0 - 50	5	3.2	บุคลิกภาพแบบ บี
51 - 60	5	3.2	บุคลิกภาพแบบ เอ
61 - 70	35	22.6	บุคลิกภาพแบบ เอ
71 - 80	70	45.2	บุคลิกภาพแบบ เอ
81 - 90	22	14.2	บุคลิกภาพแบบ เอ
91 - 100	18	11.6	บุคลิกภาพแบบ เอ
รวม	155	100	

จากตาราง 13 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 155 คน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 96.8 และรองลงมา มีบุคลิกภาพแบบ บี คิดเป็นร้อยละ 3.2

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบบสอบถามที่ใช้วัดทัศนคติที่มีต่อปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานมีด้วยกัน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ของบุคลากรในหน่วยงานสำนักผังเมือง โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 17 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 14 แสดงผลปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับทัศนคติ
ด้านลักษณะงาน	3.50	0.73	ดี
ด้านความรับผิดชอบ	3.18	0.69	ปานกลาง
ด้านความสำเร็จของงาน	3.49	0.69	ดี
ด้านความก้าวหน้าในงาน	2.80	0.83	ปานกลาง
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.52	0.61	ดี
ปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.30	0.51	ปานกลาง

จากตาราง 14 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติระดับดีในปัจจัยด้านลักษณะงาน มีทัศนคติระดับปานกลางในด้านความรับผิดชอบ มีทัศนคติระดับดีในด้านความสำเร็จของงาน มีทัศนคติระดับปานกลางในด้านความก้าวหน้าในงาน มีทัศนคติระดับดีในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.50 , 3.18 , 3.49 , 2.80 และ 3.52 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติระดับปานกลางในปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.30

ตาราง 15 แสดงผลปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านลักษณะงาน

ปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านลักษณะงาน			
1. ลักษณะงานที่ทำ (ท้าทาย → ซ้ำซาก)	3.16	1.05	ปานกลาง
2. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย (เหมาะสม → ไม่เหมาะสม)	3.41	0.95	ค่อนข้างเหมาะสม
3. ความรู้สึกของท่านต่องานที่ท่านทำ (ชอบ → ไม่ชอบ)	3.61	1.04	ค่อนข้างชอบ
4. ผลงานของท่านที่มีต่อหน่วยงาน (สำคัญ → ไม่สำคัญ)	3.83	0.93	ค่อนข้างสำคัญ
ด้านลักษณะงานโดยรวม	3.50	0.73	ดี

จากตาราง 15 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติระดับดีในด้านลักษณะงานโดยรวมโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.50

เมื่อวิเคราะห์ในด้านลักษณะงานเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติว่าลักษณะงานที่ท่านมีความท้าทายปานกลาง ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายค่อนข้างเหมาะสม ความรู้สึกค่อนข้างชอบต่องานที่ท่านทำ ผลงานที่ท่านทำค่อนข้างสำคัญต่อหน่วยงาน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.16 , 3.41 , 3.61 และ 3.83 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงผลปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความรับผิดชอบ

ปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านความรับผิดชอบ			
5. การตัดสินใจของท่านเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ (มีอิสระ → ขาดอิสระ)	3.17	0.95	มีอิสระปานกลาง
6. การระบุหน้าที่และความรับผิดชอบ (ชัดเจน → คลุมเครือ)	3.50	0.94	ค่อนข้างชัดเจน
7. การได้รับมอบหมายงานใหม่ (มี → ไม่มี)	3.26	0.97	มีปานกลาง
8. อำนาจในการตัดสินใจของท่าน (มี → ไม่มีอำนาจ)	2.79	0.97	มีปานกลาง
ด้านความรับผิดชอบโดยรวม	3.18	0.69	ปานกลาง

จากตาราง 16 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติระดับปานกลางในด้านความรับผิดชอบโดยรวมโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.18

เมื่อวิเคราะห์ในด้านความรับผิดชอบเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติว่า การตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบมีอิสระปานกลาง การระบุหน้าที่และความรับผิดชอบค่อนข้างชัดเจน มีการได้รับมอบหมายงานใหม่ปานกลาง มีอำนาจในการตัดสินใจปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ย 3.17 , 3.50 , 3.26 และ 2.79 ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงผลปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความสำเร็จของงาน

ปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านความสำเร็จของงาน			
9. การทำงานแล้วเสร็จตามเวลา (ทุกครั้ง → ไม่ทุกครั้ง)	3.61	0.93	ค่อนข้างทุกครั้ง
10. ผลสำเร็จของงาน (เป็นไปตามเป้าหมาย → ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย)	3.80	0.78	ค่อนข้าง เป็นไปตามเป้าหมาย
11. ผลสำเร็จของงานที่ท่านทำเมื่อเทียบกับคนอื่น (มากกว่า → น้อยกว่า)	3.08	0.93	ปานกลาง
ด้านความสำเร็จของงานโดยรวม	3.49	0.69	ดี

จากตาราง 17 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติระดับดีในด้านความสำเร็จของงานโดยรวมโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.49

เมื่อวิเคราะห์ในด้านความสำเร็จของงานเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติว่า สามารถทำงานแล้วเสร็จตามเวลาค่อนข้างทุกครั้ง ผลสำเร็จของงานค่อนข้างเป็นไปตามเป้าหมาย และผลสำเร็จของงานมีระดับปานกลางเมื่อเทียบกับคนอื่น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.61 , 3.80 และ 3.08 ตามลำดับ

ตาราง 18 แสดงผลปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านความก้าวหน้าในงาน

ปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านความก้าวหน้าในงาน			
12. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเมื่อเทียบกับคนอื่น (มากกว่า → น้อยกว่า)	2.55	0.93	ค่อนข้างน้อย
13. การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ในอนาคต (ดีขึ้น → เท่าเดิม)	2.75	1.05	ปานกลาง
14. การสนับสนุนของหน่วยงานด้านการศึกษา (มี → ไม่มี)	3.10	1.13	มีปานกลาง
ด้านความก้าวหน้าในงานโดยรวม	2.80	0.83	ปานกลาง

จากตาราง 18 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติระดับปานกลางในด้านความก้าวหน้าในงานโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.80

เมื่อวิเคราะห์ในด้านความก้าวหน้าในงานเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติว่า ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานเมื่อเทียบกับคนอื่นค่อนข้างน้อย การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ที่ดีขึ้นในอนาคตนั้นอยู่ระดับปานกลาง และมีการสนับสนุนของหน่วยงานด้านการศึกษาและฝึกอบรมในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.55 , 2.75 และ 3.10 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงผลปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

ปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ			
15. การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา (ได้รับการยอมรับ → ขาดการยอมรับ)	3.38	0.80	ปานกลาง
16. การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน (ได้รับการยอมรับ → ขาดการยอมรับ)	3.63	0.71	ค่อนข้างได้รับการยอมรับ
17. ความรู้สึกในการทำงานในหน่วยงานนี้ (มีเกียรติ → ไร้เกียรติ)	3.57	0.86	ค่อนข้างมีเกียรติ
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม	3.52	0.61	ดี

จากตาราง 19 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติระดับดีในด้านการได้รับการยอมรับนับถือโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52

เมื่อวิเคราะห์ในด้านการได้รับการยอมรับนับถือเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติว่า ได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาในระดับปานกลาง ค่อนข้างได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน และรู้สึกค่อนข้างมีเกียรติในการทำงานในหน่วยงานนี้ โดยมีค่าเฉลี่ย 3.38 , 3.63 และ 3.57 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบบสอบถามที่ใช้วัดทัศนคติที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานด้วยกัน 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและด้านค่าตอบแทน ของบุคลากรในหน่วยงานสำนักผังเมือง โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 19 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 20 แสดงผลปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามมีด้วยกัน 5 ด้าน คือ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและด้านค่าตอบแทน โดยรวมและรายด้าน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับทัศนคติ
ด้านสถานที่ทำงาน	3.13	0.85	ปานกลาง
ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	2.96	0.86	ปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน	3.80	0.67	ดี
ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา	3.39	0.89	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทน	2.85	1.03	ปานกลาง
ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.23	0.58	ปานกลาง

จากตาราง 20 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติระดับปานกลางในปัจจัยด้านสถานที่ทำงาน และด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีทัศนคติระดับดีในด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีทัศนคติระดับปานกลางในด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและด้านค่าตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ย 3.13 , 2.96 , 3.80 , 3.39 และ 2.85 ตามลำดับ และผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติระดับปานกลางในปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานโดยรวมโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.23

ตาราง 21 แสดงผลปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสถานที่ทำงาน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านสถานที่ทำงาน			
1. พื้นที่ในการทำงานของท่าน (กว้างขวาง → คับแคบ)	2.92	1.19	ปานกลาง
2. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น เสียง อากาศ (ดี → ไม่ดี)	2.70	1.09	ปานกลาง
3. แสงสว่างในการทำงาน (เพียงพอ → ไม่เพียงพอ)	3.61	0.92	ค่อนข้างเพียงพอ
4. อุณหภูมิห้อง (เย็นสบาย → ร้อนอบอ้าว)	3.19	1.16	ปานกลาง
5. ความสะอาด (สะอาด → สกปรก)	3.21	1.07	ปานกลาง
ด้านสถานที่ทำงานโดยรวม	3.13	0.85	ปานกลาง

จากตาราง 21 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติระดับปานกลางในด้านสถานที่ทำงานโดยรวม โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.13

เมื่อวิเคราะห์ในด้านสถานที่ทำงานเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติว่า พื้นที่ในการทำงานมีขนาดปานกลาง สภาพแวดล้อมที่ดีในที่ทำงาน เช่น เสียง การระบายอากาศระดับปานกลาง แสงสว่างเพียงพอในการทำงานระดับปานกลาง อุณหภูมิห้องเย็นสบายระดับปานกลาง และมีความสะอาดระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.92 2.70 , 3.61 , 3.19 และ 3.21 ตามลำดับ

ตาราง 22 แสดงผลปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านวัสดุอุปกรณ์และ
 สิ่งอำนวยความสะดวก

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก			
6. วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ในการทำงาน (ทันสมัย → ล้าสมัย)	3.19	0.97	ปานกลาง
7. ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์และ สิ่งอำนวยความสะดวก (เพียงพอ → ขาดแคลน)	2.97	1.06	ปานกลาง
8. จำนวนอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร ต่อจำนวนผู้ใช้ (มาก → น้อย)	2.77	1.03	ปานกลาง
9. การดูแลรักษา ตรวจสอบสภาพวัสดุ อุปกรณ์ต่าง ๆ (สม่ำเสมอ → นานๆ ครั้ง)	2.92	0.95	ปานกลาง
ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวม	2.96	0.86	ปานกลาง

จากตาราง 22 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติระดับปานกลางในด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกโดยรวมโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.96

เมื่อวิเคราะห์ในด้านด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติว่า วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานมีความทันสมัยระดับปานกลาง ความเพียงพอของวัสดุอุปกรณ์และอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกมีระดับปานกลาง จำนวนอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร ต่อจำนวนผู้ใช้มีระดับปานกลาง และมีการดูแลรักษา ตรวจสอบสภาพวัสดุอุปกรณ์ต่าง ๆ ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.19 , 2.97 , 2.77 และ 2.92 ตามลำดับ

ตาราง 23 แสดงผลปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน			
10. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (สนิทสนม → ห่างเหิน)	3.95	0.638	ค่อนข้าง สนิทสนม
11. ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน (มี → ไม่มี)	3.89	0.72	ค่อนข้างมี
12. ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน (ได้รับ → ไม่ได้รับ)	3.85	0.78	ค่อนข้างได้รับ
13. ความสามัคคีของสมาชิกในหน่วยงาน (สามัคคี → ขัดแย้ง)	3.51	1.04	ค่อนข้างสามัคคี
ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานโดยรวม	3.80	0.67	ดี

จากตาราง 23 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติระดับดีในด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยรวมโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80

เมื่อวิเคราะห์ในด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติว่า ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานค่อนข้างสนิทสนม ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงานค่อนข้างมี ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานค่อนข้างได้รับ และความสามัคคีของสมาชิกในหน่วยงานค่อนข้างสามัคคีโดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 , 3.89 , 3.85 และ 3.51 ตามลำดับ

ตาราง 24 แสดงผลปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา			
14. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (สนิทสนม → ห่างเหิน)	3.40	0.94	ปานกลาง
15. การได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา (มาก → น้อย)	3.43	0.96	ค่อนข้างมาก
16. การเอาใจใส่และให้กำลังใจของผู้บังคับบัญชา (มาก → น้อย)	3.34	0.97	ปานกลาง
ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาโดยรวม	3.39	0.89	ปานกลาง

จากตาราง 24 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติระดับปานกลางในด้านการสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาโดยรวมโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.39

เมื่อวิเคราะห์ในด้านการสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติว่าความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชามีความสนิทสนมระดับปานกลาง การได้รับคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชาค่อนข้างมาก และการเอาใจใส่และให้กำลังใจของผู้บังคับบัญชามีระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.40 , 3.43 และ 3.34 ตามลำดับ

ตาราง 25 แสดงผลปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม ด้านค่าตอบแทน

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	แปลผล
ค่าตอบแทน			
17. เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับในปัจจุบัน (เพียงพอ → ขาดแคลน)	2.77	1.09	ปานกลาง
18. การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน (ยุติธรรม → ขาดความยุติธรรม)	2.75	1.12	ปานกลาง
19. การจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่อการทำงาน (จูงใจ → ไม่จูงใจ)	2.94	1.24	ปานกลาง
ด้านค่าตอบแทนโดยรวม	2.85	1.03	ปานกลาง

จากตาราง 25 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติระดับปานกลางในด้านค่าตอบแทนโดยรวมโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 2.85

เมื่อวิเคราะห์ในด้านค่าตอบแทนเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติว่า ความเพียงพอของเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับในปัจจุบันระดับปานกลาง การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนมีความยุติธรรมระดับปานกลาง และการจงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่อการทำงานระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 2.77 , 2.75 และ 2.94 ตามลำดับ

ตอนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ใช้มาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของ ลิเคอร์ท (Likert) ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 26 แสดงค่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ความพึงพอใจ
ระดับความพึงพอใจโดยรวมของท่านที่มีต่อการปฏิบัติงาน ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร	3.39	0.78	เฉย ๆ (ปานกลาง)

จากตาราง 26 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.39

ตอนที่ 6 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบบสอบถามที่ใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 5 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 27 แสดงค่าระดับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ ประสิทธิภาพและ ประสิทธิผล
1. ประสิทธิภาพของการทำงานโดยเทียบกับปีที่แล้ว (เพิ่มขึ้น → ลดลง)	3.66	0.71	ค่อนข้างเพิ่มขึ้น
2. คุณภาพของผลงานเมื่อเทียบกับผลงานปีที่แล้ว (เพิ่มขึ้น → ลดลง)	3.69	0.74	ค่อนข้างเพิ่มขึ้น
3. ทำงานแล้วเสร็จทันเวลา (ทุกครั้ง → ไม่ทุกครั้ง)	3.68	0.84	ค่อนข้างทุกครั้ง
4. การใช้วัสดุอุปกรณ์ (ประหยัด → ฟุ่มเฟือย)	3.77	0.71	ค่อนข้างประหยัด
5. ผลงานที่ท่านทำสำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมาย ที่หน่วยงานตั้งไว้ (เป็นไปตามเป้าหมาย → ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย)	3.85	0.65	ค่อนข้างเป็นไป ตามเป้าหมาย
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานโดยรวม	3.73	0.57	มาก

จากตาราง 27 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.73

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพของการทำงานโดยเทียบกับปีที่แล้วค่อนข้างเพิ่มขึ้น คุณภาพของผลงานเมื่อเทียบกับผลงานปีที่แล้วค่อนข้างเพิ่มขึ้น ทำงานแล้วเสร็จทันเวลา ค่อนข้างทุกครั้ง การใช้วัสดุอุปกรณ์ค่อนข้างประหยัด และผลงานที่ท่านทำสำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้ค่อนข้างเป็นไปตามเป้าหมาย โดยมีค่าเฉลี่ย 3.66 , 3.69 , 3.68 , 3.77 และ 3.85 ตามลำดับ

ตอนที่ 7 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบบสอบถามที่ใช้วัดพฤติกรรมการทำงาน โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 3 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 28 แสดงค่าระดับพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

พฤติกรรมการทำงาน	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ พฤติกรรม การทำงาน
1. จำนวนวันลาหยุด ลาป่วย มาสาย ของท่าน เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่น (น้อยกว่า → มากกว่า)	3.63	1.0	ค่อนข้างน้อยกว่า
2. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละวันของท่าน เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่น (มากกว่า → น้อยกว่า)	3.46	0.93	ค่อนข้างมากกว่า
3. ความรู้ความสามารถและความชำนาญของท่าน ในการปฏิบัติงานที่หน่วยงาน (เพิ่มขึ้น → ลดลง)	3.70	0.81	ค่อนข้างเพิ่มขึ้น
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	3.60	0.76	ดี

จากตาราง 28 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.60

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนวันลาหยุด ลาป่วย มาสาย ค่อนข้างน้อยกว่าเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่น ระยะเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละวันค่อนข้างมากกว่าเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่นและมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานที่หน่วยงานค่อนข้างเพิ่มขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ย 3.63 , 3.46 และ 3.70 ตามลำดับ

ตอนที่ 8 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา แบบสอบถามที่ใช้วัดแนวโน้มการทำงานในอนาคต โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 4 ข้อ โดยใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผลการศึกษามีดังนี้

ตาราง 29 แสดงค่าระดับแนวโน้มการทำงานในอนาคตของผู้ตอบแบบสอบถาม

แนวโน้มการทำงานในอนาคต	ค่าเฉลี่ย (Mean)	ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.)	ระดับ แนวโน้มการ ทำงานในอนาคต
1. ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานจนกระทั่งเกษียณอายุราชการ (ใช้แน่นอน → ไม่ใช้แน่นอน)	3.55	1.15	ค่อนข้าง ใช้แน่นอน
2. ถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงานหรือไม่ (เปลี่ยนแน่นอน → ไม่เปลี่ยนแน่นอน)	2.94	1.2	ไม่แน่ใจ
3. ในอนาคตหากมีโครงการเกษียณอายุราชการ ก่อนกำหนดท่านยินดีที่จะเลือกเข้าร่วมโครงการหรือไม่ (เลือกแน่นอน → ไม่เลือกแน่นอน)	2.92	1.05	ไม่แน่ใจ
4. ผลงานของท่านในอนาคตมีแนวโน้ม (เพิ่มขึ้น → ลดลง)	2.59	1.07	ค่อนข้างลดลง
แนวโน้มการทำงานในอนาคตโดยรวม	3.00	0.73	ปานกลาง

จากตาราง 29 พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีแนวโน้มการทำงานในอนาคตโดยรวมระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.00

เมื่อวิเคราะห์เป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามคิดว่าจะปฏิบัติงานจนกระทั่งเกษียณอายุราชการค่อนข้างใช้แน่นอน ถ้ามีงานที่ดีกว่าไม่แน่ใจว่าจะเปลี่ยนงานหรือไม่ ในอนาคตหากมีโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนดไม่แน่ใจที่จะเลือกเข้าร่วมโครงการหรือไม่ และผลงานในอนาคตมีแนวโน้มค่อนข้างลดลง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.55 , 2.94 , 2.92 และ 2.59 ตามลำดับ

ตอนที่ 9 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีตัวแปรด้านส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน อายุราชการและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.1 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ในการศึกษาว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานดังแสดงในตาราง 30

ตาราง 30 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชาย กับหญิง

ตัวแปรที่ศึกษา	t - test of Equality of Means					
	เพศ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	ชาย	3.39	0.93	-.057	73.99	0.95
	หญิง	3.40	0.70			

จากตาราง 30 พบว่า มีค่า Probability (p) 0.95 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าเราไม่อาจปฏิเสธ H_0 ดังนั้นเพศที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

1.2 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ในการศึกษาว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานดังแสดงในตาราง 31

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างอายุ 18 -39 ปี กับ 39 ปี ขึ้นไป

ตัวแปรที่ศึกษา	t - test of Equality of Means					
	อายุ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	18 -39 ปี	3.47	0.70	1.16	153	0.26
	39 ปี ขึ้นไป	3.33	0.84			

จากตาราง 31 พบว่า มีค่า Probability (p) 0.26 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าเราไม่อาจปฏิเสธ H_0 ดังนั้นอายุที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

1.3 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : วุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ในการศึกษาว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานดังแสดงในตาราง 32

ตาราง 32 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างวุฒิการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีกับปริญญาตรีหรือสูงกว่า

ตัวแปรที่ศึกษา	t - test of Equality of Means					
	วุฒิการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	ต่ำกว่าปริญญาตรี	3.40	0.89	0.07	153	0.95
	ปริญญาตรีหรือสูงกว่า	3.39	0.73			

จากตาราง 32 พบว่า มีค่า Probability (p) 0.95 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าเราไม่อาจปฏิเสธ H_0 ดังนั้นวุฒิการศึกษาที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.4 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ในการศึกษาว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานดังแสดงในตาราง 33

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างสถานภาพโสดกับสมรส

ตัวแปรที่ศึกษา	t - test of Equality of Means					
	สถานภาพสมรส	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	โสด	3.40	0.76	0.06	153	0.95
	สมรส	3.39	0.79			

จากตาราง 33 พบว่า มีค่า Probability (p) 0.95 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าเราไม่อาจปฏิเสธ H_0 ดังนั้นสถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.5 ข้าราชการและลูกจ้างที่สังกัดส่วนราชการที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : ส่วนราชการที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : ส่วนราชการที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ในการศึกษาว่าข้าราชการและลูกจ้างที่สังกัดส่วนราชการที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้ายอมรับสมมติฐานที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์กัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังแสดงในตาราง 34

ตาราง 34 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสังกัดส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob.
ภายในกลุ่ม	5	6.35	1.27	2.18	0.059
ระหว่างกลุ่ม	149	86.64	0.582		
รวม	154	92.99			

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบส่วนราชการที่ปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.059 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าเราไม่อาจปฏิเสธ H_0 ที่ว่าส่วนราชการที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน นั่นคือไม่ยอมรับสมมติฐานวิจัย แสดงว่า ส่วนราชการที่ปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.6 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีสถานภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : สถานภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ในการศึกษาว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีสถานภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานดังแสดงในตาราง 35

ตาราง 35' แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างข้าราชการและลูกจ้าง

ตัวแปรที่ศึกษา	t - test of Equality of Means					
	สถานภาพในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	ข้าราชการ	3.40	0.767	0.17	153	0.87
	ลูกจ้าง	3.37	0.839			

จากตาราง 35 พบว่า มีค่า Probability (p) 0.87 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าเราไม่อาจปฏิเสธ H_0 ดังนั้นสถานภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.7 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : อายุราชการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุราชการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ในการศึกษาว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้ายอมรับสมมติฐานที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์กัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังแสดงในตาราง 36

ตาราง 36 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุราชการ

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob.
ภายในกลุ่ม	3	2.67	0.892	1.492	0.219
ระหว่างกลุ่ม	151	90.32	0.598		
รวม	154	92.99			

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุราชการของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.219 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าเราไม่อาจปฏิเสธ H_0 ที่ว่าอายุราชการที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน นั่นคือไม่ยอมรับสมมติฐานวิจัย แสดงว่า อายุราชการของข้าราชการและลูกจ้างไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.8 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ในการศึกษาว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และถ้ายอมรับสมมติฐานที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่มีความสัมพันธ์กัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานดังแสดงในตาราง 37

ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามรายได้

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F-ratio	F-Prob.
ภายในกลุ่ม	5	2.87	0.96	1.60	0.192
ระหว่างกลุ่ม	151	90.12	0.59		
รวม	154	92.99			

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ของกลุ่มตัวอย่างเกี่ยวกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One - Way Analysis of Variance) พบว่า F-Probability เท่ากับ 0.192 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าเราไม่อาจปฏิเสธ H_0 ที่ว่ารายได้ที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน นั่นคือไม่ยอมรับสมมติฐานวิจัย แสดงว่า รายได้ของข้าราชการและลูกจ้างไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

H_0 : บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

H_1 : บุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ในการศึกษาว่าข้าราชการและลูกจ้างที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลการทดสอบสมมติฐานดังแสดงในตาราง 38

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างบุคลิกภาพแบบ เอและบุคลิกภาพแบบ บี

ตัวแปรที่ศึกษา	t - test of Equality of Means					
	บุคลิกภาพ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	t	df	p
ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน	แบบ เอ	3.41	0.761	1.15	153	0.25
	แบบ บี	3.00	1.225			

จากตาราง 38 พบว่า มีค่า Probability (p) 0.25 ซึ่งมากกว่า 0.05 หมายความว่าเราไม่อาจปฏิเสธ H_0 ดังนั้นบุคลิกภาพที่แตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตาราง 39 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยด้านการจูงใจและ ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจโดยรวม ในการปฏิบัติงาน		ทิศทางและ ระดับความสัมพันธ์
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	
1. ด้านลักษณะงาน	0.432 ^{**}	0.000	เดียวกัน, ปานกลาง
2. ด้านความรับผิดชอบ	0.348 ^{**}	0.000	เดียวกัน, ต่ำ
3. ด้านความสำเร็จของงาน	0.216 ^{**}	0.000	เดียวกัน, ต่ำ
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.311 ^{**}	0.000	เดียวกัน, ต่ำ
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.332 ^{**}	0.000	เดียวกัน, ต่ำ
6. ด้านสถานที่ทำงาน	0.291 ^{**}	0.000	เดียวกัน, ต่ำ
7. ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก	0.270 ^{**}	0.000	เดียวกัน, ต่ำ
8. ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน	0.309 ^{**}	0.000	เดียวกัน, ต่ำ
9. ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา	0.373 ^{**}	0.000	เดียวกัน, ต่ำ
10. ด้านค่าตอบแทน	0.448 ^{**}	0.000	เดียวกัน, ปานกลาง
ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อม ในการปฏิบัติงาน	0.567 ^{**}	0.000	เดียวกัน, ปานกลาง

^{**}มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 39 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ด้วยวิธี Pearson Product Moment Correlation Coefficient ในการทดสอบ พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.567 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง หมายความว่าถ้าปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

เมื่อวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานรายข้อกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน Pearson Product Moment Correlation Coefficient พบว่าปัจจัยทุกตัวมีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นบวก แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับความสัมพันธ์ของแต่ละปัจจัย มีดังนี้ ด้านลักษณะงานและด้านค่าตอบแทนมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.432 และ 0.448 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสถานที่ทำงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.348 , 0.216 , 0.311 , 0.332 , 0.291 , 0.270 , 0.309 และ 0.373 ตามลำดับ แสดงว่ามีความสัมพันธ์ระดับต่ำ หมายความว่า ถ้าปัจจัยด้านลักษณะงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง ถ้าปัจจัยด้านความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ถ้าปัจจัยด้านความสำเร็จของงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ถ้าปัจจัยด้านความก้าวหน้าในงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ถ้าปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับนับถือเพิ่มขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ถ้าปัจจัยด้านสถานที่ทำงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ถ้าปัจจัยด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวกเพิ่มขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ถ้าปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ถ้าปัจจัยด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ ถ้าปัจจัยด้านค่าตอบแทนเพิ่มขึ้นจะทำให้ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ตัว สามารถพยากรณ์ความความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

H_0 : ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานไม่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

H_1 : ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ตัว สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

ผลการค้นหาตัวพยากรณ์ที่สามารถทำนายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ด้วยการวิเคราะห์
การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ตาราง 40 แสดงปัจจัยที่สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถาม
โดยการวิเคราะห์ (Multiple Regression Analysis)

ตัวแปรความถดถอยเชิงพหุ	สัมประสิทธิ์ ความถดถอย (β)	ค่าสถิติ t	p
(Constant)	0.933	2.711 ^{**}	0.008
1. ด้านลักษณะงาน (β_1)	0.439	6.374 ^{**}	0.000
2. ด้านความรับผิดชอบ (β_2)	0.061	0.841	0.401
3. ด้านความสำเร็จของงาน (β_3)	0.131	1.965	0.051
4. ด้านความก้าวหน้าในงาน (β_4)	-0.171	-2.384 [*]	0.018
5. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (β_5)	-0.216	-3.319 ^{**}	0.001
6. ด้านสถานที่ทำงาน (β_6)	-0.107	-1.234	0.219
7. ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก (β_7)	0.100	1.218	0.225
8. ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน (β_8)	0.228	3.459 ^{**}	0.001
9. ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา (β_9)	0.140	1.943	0.054
10. ด้านค่าตอบแทน (β_{10})	0.365	5.095 ^{**}	0.000
Adjust R Square (R^2)	0.501		
Std.Error of the Estimate (SE)	0.549		
F	16.460		
Sig.	0.000		

จากการวิเคราะห์ด้วย Multiple Regression ดังแสดงในตารางที่ 40 ซึ่งเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$\hat{Y} = 0.933 + 0.439 \beta_1 - 0.171 \beta_4 - 0.216 \beta_5 + 0.228 \beta_8 + 0.365 \beta_{10}$$

เมื่อ	$\hat{Y}$	แทน ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง
	β_1	แทน ด้านลักษณะงาน
	β_4	แทน ด้านความก้าวหน้าในงาน
	β_5	แทน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
	β_8	แทน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน
	β_{10}	แทน ด้านค่าตอบแทน

ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่มีส่วนร่วมในการอธิบายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน(β_1) ด้านค่าตอบแทน(β_{10}) ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน(β_8) ด้านความก้าวหน้าในงาน(β_4) และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ(β_5) โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเท่ากับ 0.439, 0.365, 0.228, - 0.171 และ - 0.216 ตามลำดับ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 และจากค่า Adjust R Square (R^2) แสดงว่าตัวแปรดังกล่าวสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.501 หรือ 50.1% นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ตัว สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานได้

สมมติฐานข้อที่ 5 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

H_0 : ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

H_1 : ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ตาราง 41 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพและประสิทธิผล ในการปฏิบัติงาน	ความพึงพอใจโดยรวม ในการปฏิบัติงาน		ทิศทางและ ระดับความสัมพันธ์
	Pearson	Sig. (2-tailed)	
	Correlation		
1. ประสิทธิภาพของการทำงานโดยเทียบกับปีที่แล้ว	0.282 ^{**}	0.000	เดียวกัน,ต่ำ
2. คุณภาพของผลงานเมื่อเทียบกับผลงานปีที่แล้ว	0.249 ^{**}	0.002	เดียวกัน,ต่ำ
3. ทำงานจนแล้วเสร็จทันเวลา	0.163 [*]	0.043	เดียวกัน,ต่ำมาก
4. การใช้วัสดุอุปกรณ์	0.108	0.181	ไม่มีความสัมพันธ์
5. ผลงานที่ท่านทำสำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่ หน่วยงานตั้งไว้	0.180 [*]	0.025	เดียวกัน,ต่ำมาก
ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวม	0.251 ^{**}	0.002	เดียวกัน,ต่ำ

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 41 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ด้วยวิธี Pearson Product Moment Correlation Coefficient ในการทดสอบ พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.251 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ หมายความว่าถ้าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

เมื่อวิเคราะห์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลรายข้อกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน Pearson Product Moment Correlation Coefficient สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ประสิทธิภาพของการทำงานโดยเทียบกับปีที่แล้วกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานพบว่าค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพของการทำงานโดยเทียบกับปีที่แล้ว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.282 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

หมายความว่าถ้าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานโดยเทียบกับปีที่แล้วเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. คุณภาพของผลงานเมื่อเทียบกับผลงานปีที่แล้วกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับคุณภาพของผลงานเมื่อเทียบกับผลงานปีที่แล้ว โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.249 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ หมายความว่า ถ้าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจะทำให้คุณภาพของผลงานเมื่อเทียบกับผลงานปีที่แล้วเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. การทำงานแล้วเสร็จทันเวลากับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการทำงานแล้วเสร็จทันเวลา โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.163 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก หมายความว่า ถ้าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจะทำให้การทำงานแล้วเสร็จทันเวลาเพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

4. การใช้วัสดุอุปกรณ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.181 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้วัสดุอุปกรณ์

5. ผลงานที่ทำสำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.025 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลงานที่ทำสำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.180 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก หมายความว่า ถ้าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ผลงานที่ทำสำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้เพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

สมมติฐานข้อที่ 6 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

H_0 : ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

H_1 : ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

ตาราง 42 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมการทำงาน

พฤติกรรมการทำงาน	ความพึงพอใจโดยรวม		ทิศทางและ ระดับความสัมพันธ์
	ในการปฏิบัติงาน		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	
1. จำนวนวันลาหยุด ลาป่วย มาสาย ของท่าน เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่น	0.155	0.054	ไม่มีความสัมพันธ์
2. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละวันของท่าน เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่น	0.683 ^{**}	0.000	เดียวกัน,สูง
3. ความรู้ความสามารถและความชำนาญของท่านใน การปฏิบัติงานที่หน่วยงาน	0.170 [*]	0.034	เดียวกัน,ต่ำมาก
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	0.183 [*]	0.022	เดียวกัน,ต่ำมาก

^{*}มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

^{**}มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 42 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการทำงาน วิเคราะห์ด้วยวิธี Pearson Product Moment Correlation Coefficient ในการทดสอบ พบว่ามีค่าระดับนัยสำคัญ เท่ากับ 0.022 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.183 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมากหมายความว่าถ้าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการทำงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

เมื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานรายข้อกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน Pearson Product Moment Correlation Coefficient สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. จำนวนวันลาหยุด ลาป่วย มาสาย ของท่านเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่นกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.054 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนวันลาหยุด ลาป่วย มาสาย ของท่านเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่น

2. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละวันของท่านเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่นกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละวันของท่านเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่น โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.683 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับสูง หมายความว่า ถ้าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ระยะเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละวันของท่านเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่นเพิ่มขึ้นในระดับสูง

3. ความรู้ความสามารถและความชำนาญของท่านในการปฏิบัติงานที่หน่วยงานกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถและความชำนาญของท่านในการปฏิบัติงานที่หน่วยงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.170 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำมาก หมายความว่า ถ้าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ความรู้ความสามารถและความชำนาญของท่านในการปฏิบัติงานที่หน่วยงานเพิ่มขึ้นในระดับต่ำมาก

สมมติฐานข้อที่ 7 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคตของข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

H_0 : ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

H_1 : ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

ตาราง 43 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน กับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

แนวโน้มการทำงานในอนาคต	ความพึงพอใจโดยรวม		ทิศทางและ ระดับความสัมพันธ์
	ในการปฏิบัติงาน		
	Pearson Correlation	Sig. (2-tailed)	
1. ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานจนกระทั่งเกษียณอายุราชการ	0.215 ^{**}	0.007	เดียวกัน,ต่ำ
2. ถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงานหรือไม่	0.224 ^{**}	0.005	เดียวกัน,ต่ำ
3. ในอนาคตหากมีโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนดท่านยินดีที่จะเลือกเข้าร่วมโครงการ	0.085	0.293	ไม่มีความสัมพันธ์
4. ผลงานของท่านในอนาคตมีแนวโน้ม	-0.204 [*]	0.011	ตรงกันข้าม,ต่ำ
แนวโน้มการทำงานในอนาคตโดยรวม	0.132	0.102	ไม่มีความสัมพันธ์

^{*}มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

^{**}มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 43 ผลการหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต วิเคราะห์ด้วยวิธี Pearson Product Moment Correlation Coefficient ในการทดสอบพบว่ามีความสัมพันธ์นัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.102 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

เมื่อวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานรายข้อกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน Pearson Product Moment Correlation Coefficient สามารถวิเคราะห์ได้ดังต่อไปนี้

1. ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานจนกระทั่งเกษียณอายุราชการกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานจนกระทั่งเกษียณอายุราชการ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.215 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ หมายความว่า ถ้าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจะทำให้การทำงานจนกระทั่งเกษียณอายุราชการเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

2. ถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงานหรือไม่กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_1

หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงานหรือไม่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.224 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ หมายความว่า ถ้าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจะทำให้การเปลี่ยนงานถ้ามีงานที่ดีกว่าเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. ในอนาคตหากมีโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนดท่านยินดีที่จะเลือกเข้าร่วมโครงการกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.293 ซึ่งมากกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_0 หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับในอนาคตหากมีโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนดท่านยินดีที่จะเลือกเข้าร่วมโครงการ

4. ผลงานของท่านในอนาคตมีแนวโน้มกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน พบว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติเท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่าค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 นั่นคือต้องยอมรับสมมติฐาน H_1 หมายความว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลงานของท่านในอนาคตมีแนวโน้ม โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.204 แสดงว่ามีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามในระดับต่ำ หมายความว่า ถ้าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นจะทำให้ผลงานของท่านในอนาคตมีแนวโน้มลดลงในระดับต่ำ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 44 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1	ข้าราชการและลูกจ้างที่มีตัวแปรด้านส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน อายุราชการและรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	
1.1	ข้าราชการและลูกจ้างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.2	ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.3	ข้าราชการและลูกจ้างที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.4	ข้าราชการและลูกจ้างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 44 (ต่อ)

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
1.5	ข้าราชการและลูกจ้างที่สังกัดส่วนราชการที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.6	ข้าราชการและลูกจ้างที่มีสถานภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.7	ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
1.8	ข้าราชการและลูกจ้างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
2	ข้าราชการและลูกจ้างที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน
3	ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน
4	ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ตัว สามารถพยากรณ์ความความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน
5	ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน
6	ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร	เป็นไปตามสมมติฐาน
7	ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคตของข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร เป็นการศึกษาปัจจัยต่างๆ ที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการทำงาน ตลอดจนแนวโน้มการทำงานในอนาคต ผู้วิจัยได้สรุปผลของการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาความแตกต่างของตัวแปรด้านส่วนบุคคลและบุคลิกลักษณะที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับแนวโน้มการทำงานในอนาคตของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลจากการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงความแตกต่างของตัวแปรด้านส่วนบุคคล และบุคลิกลักษณะที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการทำงาน ตลอดจนแนวโน้มการทำงานในอนาคตของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ซึ่งข้อมูลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปใช้ในการกำหนดแผนการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร วางนโยบายการบริหารงานและแก้ปัญหาด้านบุคลากร ตลอดจนสามารถใช้เป็นแนวทางในการปลูกฝัง และส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานเป็นบุคคลที่มีประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานสูง ซึ่งจะส่งผลทำให้บุคลากรในหน่วยงานสำนักผังเมืองมีโอกาสประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

สมมุติฐานในการวิจัย

1. ข้าราชการและลูกจ้างที่มีตัวแปรด้านส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน อายุราชการ และรายได้ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
2. ข้าราชการและลูกจ้างที่มีบุคลิกภาพต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน
3. ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
4. ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน อย่างน้อย 1 ตัวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
5. ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
6. ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
7. ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคตของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วยข้าราชการ 225 คนและลูกจ้างประจำ 28 คน รวมทั้งสิ้น 253 คน

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติราชการในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยใช้วิธีคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างเมื่อทราบขนาดของประชากรโดยใช้สูตร Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ลิวัน สายยศและอังคณา สายยศ. 2540: 400 ;อ้างอิงจาก Yamane : 886-887) ได้จำนวนของกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 155 คน และเลือกตัวอย่างตามสัดส่วน

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

ลักษณะของเครื่องมือเป็นแบบสอบถาม ในการวิจัยครั้งนี้ โดยจัดลำดับเนื้อหาแบบสอบถามให้ครอบคลุมข้อมูลที่ต้องการซึ่งแบ่งออกเป็น 8 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ วุฒิ การศึกษา สถานภาพสมรส ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน อายุราชการและรายได้ โดยลักษณะแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามแบบมีคำตอบให้เลือก 2 คำตอบ (Simple-dichotomy Question) จำนวน 2 ข้อ คำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple Choice Question) จำนวน 6 ข้อ รวมทั้งหมด 8 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดบุคลิกภาพในหน่วยงานสำนักผังเมือง แบบสอบถามนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามของอัจฉรา วงศ์วัฒนมงคล (2533 : 21) และชมพู พงษ์ศิริ (2535 : 8-9) ซึ่งได้ปรับปรุงมาจากแบบสำรวจการกระทำของเจนกินส์ (Jenkins Activity Survey หรือ Jas) เป็นแบบสอบถามแบบปรนัยจำนวน 20 ข้อ ซึ่งได้วิเคราะห์คุณภาพแล้วปรากฏว่า คนที่ได้คะแนนจากแบบสอบถามนี้สูงจะเป็นบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบ เอ ส่วนผู้ที่ได้คะแนนแบบวัดนี้ต่ำจะเป็นบุคลิกภาพแบบ บี แบบวัดนี้จะวัดความรู้สึกที่มีต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยเฉพาะสถานการณ์ในการทำงาน ความกดดันในการทำงานและสถานการณ์การแข่งขัน ลักษณะแบบสอบถามที่ใช้เป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert)

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดทัศนคติที่มีต่อปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงานมีด้วยกัน 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ของบุคลากรในหน่วยงานสำนักผังเมือง โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 17 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดทัศนคติที่มีต่อปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีด้วยกัน 5 ด้าน คือ สถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและคำตอบแทนของบุคลากรในหน่วยงานสำนักผังเมือง โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 19 ข้อ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดระดับความพึงพอใจโดยรวมของบุคลากรในหน่วยงานสำนักผังเมือง โดยลักษณะของแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเป็นแบบสอบถามชนิดมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ ของลิเคอร์ท (Likert)

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 5 ข้อ

ตอนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานเป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดพฤติกรรมการทำงาน โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ใช้มาตรวัดแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 3 ข้อ

ตอนที่ 8 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานในอนาคตเป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดแนวโน้มการทำงานในอนาคต โดยลักษณะของแบบสอบถามประกอบด้วยคำถามที่ใช้มาตราวัดแบบ Semantic Differential Scale จำนวน 4 ข้อ

แบบสอบถามฉบับนี้ได้ทำการวิเคราะห์ทดสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) ของแบบสอบถามโดยนำมาทดสอบกับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 50 ชุด เพื่อนำมาหาความเชื่อถือได้โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ Cronbach's Alpha ได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8321

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7806

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8740

ตอนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7970

ตอนที่ 8 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7380

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ข้อมูลทุติยภูมิ

เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ได้จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในอดีต เอกสารทางวิชาการ วารสาร สิ่งพิมพ์ และข้อมูลที่เผยแพร่ทางเว็บไซต์ในอินเทอร์เน็ต

ข้อมูลปฐมภูมิ

การเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 155 ชุด ซึ่งเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อดำเนินการรวบรวมข้อมูลครบเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาแปรเป็นสัญลักษณ์ตัวเลขแทนค่าตัวแปรต่าง ๆ ทำการลงรหัส (Coding) และนำข้อมูลที่ได้ไปประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS For Windows Version 12

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์โดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive Statistic) เพื่ออธิบายถึงลักษณะด้านข้อมูลตัวแปรด้านส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน อายุราชการ และรายได้) บุคลิกภาพ ปัจจัยด้านการจูงใจ

ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการทำงานและแนวโน้มการทำงานในอนาคต โดยการใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานจำแนกตามข้อมูลตัวแปรด้านส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส และสถานภาพในการปฏิบัติงาน ใช้การทดสอบด้วยค่า t-test ส่วนการเปรียบเทียบตัวแปรอื่น ได้แก่ ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน อายุราชการ และรายได้ ทดสอบค่าโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว F-test บุคลิกภาพใช้การทดสอบด้วยค่า t-test ส่วนการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานกับความพึงพอใจโดยรวม ทดสอบโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation) และ Multiple regression การเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการทำงาน และความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานกับแนวโน้มการทำงาน ทดสอบโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร จากการศึกษาสามารถสรุปผลได้ดังนี้

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย มีจำนวน 155 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 68.4 และเพศชายมีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 31.6 ด้านอายุของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 39 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 51.6 รองลงมาคืออายุระหว่าง 18 ปี - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 48.4 ด้านวุฒิการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 71 รองลงมาคือวุฒิการศึกษาด้านปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 29 ด้านสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 50.3 รองลงมาคือสถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 49.7 ด้านส่วนราชการที่ปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในส่วนราชการกองวิชาการและแผนงาน ซึ่งมีจำนวนเท่ากับกองสำรวจและแผนที่ คิดเป็นร้อยละ 20.0 รองลงมาคือสำนักงานเลขานุการ คิดเป็นร้อยละ 18.7 กองวางแผนผังพัฒนาเมืองมีจำนวนเท่ากับกองจัดรูปที่ดินและปรับปรุงฟื้นฟูเมือง คิดเป็นร้อยละ 14.8 และกองควบคุมทางผังเมือง คิดเป็นร้อยละ 11.6 ด้านสถานภาพในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 82.6 และมีสถานภาพเป็นลูกจ้าง คิดเป็นร้อยละ 17.4 ด้านอายุราชการของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุราชการ 1 - 7 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.7 รองลงมาคืออายุราชการ

มากกว่า 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 25.2 มีอายุราชการ 8 - 14 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.9 และมีอายุราชการ 15 - 21 ปี คิดเป็นร้อยละ 23.2 ด้านรายได้ของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ 8,643 - 13,055 บาท คิดเป็นร้อยละ 29.7 รองลงมา มีรายได้ต่อสูงกว่า 17,468 บาท คิดเป็นร้อยละ 27.7 มีรายได้ต่อเดือน 13,056 - 17,468 บาท คิดเป็นร้อยละ 23.9 และมีรายได้ต่อเดือน 4,230 - 8,642 บาท คิดเป็นร้อยละ 18.7

บุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถาม

บุคลิกภาพของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 96.8 และมีบุคลิกภาพแบบ บี คิดเป็นร้อยละ 3.2

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติระดับดีในปัจจัยด้านลักษณะงาน มีทัศนคติระดับปานกลางในด้านความรับผิดชอบ มีทัศนคติระดับดีในด้านความสำเร็จของงาน มีทัศนคติระดับปานกลางในด้านความก้าวหน้าในงาน และมีทัศนคติระดับดีในการได้รับการยอมรับนับถือ

การวิเคราะห์ปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีทัศนคติระดับปานกลางในปัจจัยด้านสถานที่ทำงาน และด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก มีทัศนคติระดับดีในด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน มีทัศนคติระดับปานกลางในด้านความสัมพันธ์ภาพระหว่างผู้บังคับบัญชาและด้านค่าตอบแทน

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับปานกลาง

การวิเคราะห์ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีประสิทธิภาพของการทำงานโดยเทียบกับปีที่แล้วค่อนข้างเพิ่มขึ้น คุณภาพของผลงานเมื่อเทียบกับผลงานปีที่แล้วค่อนข้างเพิ่มขึ้น ทำงานแล้วเสร็จทันเวลาค่อนข้างทุกครั้ง การใช้วัสดุอุปกรณ์ค่อนข้างประหยัด และผลงานที่ทำสำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้ค่อนข้างเป็นไปตามเป้าหมาย

การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงาน

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีจำนวนวันลาหยุด ลาป่วย มาสาย ค่อนข้างน้อยกว่าเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่น ระยะเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละวันค่อนข้างมากกว่าเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่น และมีความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานที่หน่วยงานค่อนข้างเพิ่มขึ้น

การวิเคราะห์แนวโน้มการทำงานในอนาคต

จากการศึกษาพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดว่าจะปฏิบัติงานจนกระทั่งเกษียณอายุราชการค่อนข้างใช้แน่นอน ถ้ามีงานที่ดีกว่าไม่แน่ใจว่าจะเปลี่ยนงานหรือไม่ ในอนาคตหากมีโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนดไม่แน่ใจที่จะเลือกเข้าร่วมโครงการหรือไม่ และผลงานในอนาคตมีแนวโน้มค่อนข้างลดลง

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีตัวแปรด้านส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน อายุราชการและรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.1 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ข้าราชการและลูกจ้างเพศชายและเพศหญิงไม่เป็นอิสระจากกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

1.2 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า อายุของข้าราชการและลูกจ้างไม่เป็นอิสระจากกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

1.3 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า วุฒิการศึกษาของข้าราชการและลูกจ้างไม่เป็นอิสระจากกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

1.4 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า สถานภาพสมรสของข้าราชการและลูกจ้างไม่เป็นอิสระจากกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

1.5 ข้าราชการและลูกจ้างที่สังกัดส่วนราชการที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า สังกัดส่วนราชการที่ปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างไม่มีความสัมพันธ์ (ไม่แตกต่างกัน) กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.6 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีสถานภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า สถานภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างไม่เป็นอิสระจากกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

1.7 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า อายุราชการของข้าราชการและลูกจ้าง ไม่มีความสัมพันธ์ (ไม่แตกต่างกัน) กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

1.8 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า รายได้ของข้าราชการและลูกจ้าง ไม่มีความสัมพันธ์ (ไม่แตกต่างกัน) กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า บุคลิกภาพของข้าราชการและลูกจ้างไม่เป็นอิสระจากกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในด้านความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน

สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ตัวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ตัวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานได้ ที่ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 5 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์โดยพิจารณาประสิทธิภาพและประสิทธิผลแยกเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวม พบว่าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แต่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลแยกเป็นรายข้อคือการใช้วัสดุอุปกรณ์ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้วัสดุอุปกรณ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนประสิทธิภาพของการทำงานโดยเทียบกับปีที่แล้ว คุณภาพของผลงานเมื่อเทียบกับผลงานปีที่แล้ว ท่านทำงานแล้วเสร็จทันเวลา และผลงานที่ท่านทำสำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่

หน่วยงานตั้งไว้ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 6 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของข้าราชการ และลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์โดยพิจารณาพฤติกรรมการทำงานแยกเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แต่พฤติกรรมการทำงานแยกเป็นรายข้อคือจำนวนวันลาหยุด ลาป่วย มาสาย เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่น พบว่าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนวันลาหยุด ลาป่วย มาสาย เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนระยะเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละวันของท่านเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่น และความรู้ความสามารถและความชำนาญของท่านในการปฏิบัติงานที่หน่วยงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 7 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคตของข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

จากการวิเคราะห์โดยพิจารณาแนวโน้มการทำงานแยกเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือแนวโน้มการทำงานในอนาคตโดยรวม พบว่าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคตโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แนวโน้มการทำงานแยกเป็นรายข้อคือในอนาคตหากมีโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนดท่านยินดีที่จะเลือกเข้าร่วมโครงการ พบว่าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับในอนาคตหากมีโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนดท่านยินดีที่จะเลือกเข้าร่วมโครงการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ส่วนท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานจนกระทั่งเกษียณอายุราชการ ถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงานหรือไม่ และผลงานของท่านในอนาคตมีแนวโน้ม พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

อภิปรายผล

ผลการวิจัยตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร สามารถนำมาอภิปรายผลเพิ่มเติมได้ ดังนี้

1. จากสมมติฐานข้อที่ 1 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีตัวแปรด้านส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน สถานภาพในการปฏิบัติงาน อายุราชการและรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

1.1 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีเพศแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยปรากฏว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีเพศแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในภาวะการณ์ปัจจุบันเพศชายและเพศหญิงมีสิทธิเสรีภาพเท่าเทียมกัน จึงทำให้มีความต้องการปัจจัยด้านต่าง ๆ เท่าเทียมกันซึ่งเป็นไปตามทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow, 1954) ที่กล่าวว่ามนุษย์มีความต้องการตามลำดับขั้นความต้องการแตกต่างกัน แต่เมื่อได้รับความต้องการขั้นพื้นฐานแล้วก็จะต้องการในขั้นที่สูงกว่าตามลำดับขั้นเรื่อย ๆ ดังนั้นไม่ว่าเป็นเพศชายหรือเพศหญิงก็มีลำดับขั้นความต้องการที่ไม่แตกต่างกัน จากข้อมูลที่กล่าวมาข้างต้นสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรพรต หุ่นเจริญ (2525 : 175) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปรากฏว่าข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันในด้านเพศ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (รัตตัญญู เทียนปฐม, 2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่าลักษณะด้านบุคคล ได้แก่ เพศ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.2 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยปรากฏว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของงานที่ทำส่วนใหญ่เป็นงานด้านเอกสารซึ่งมีลักษณะเฉพาะ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานด้านนี้จึงมีอุปนิสัยและบุคลิกภาพไม่แตกต่างกัน จึงอาจทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันไม่ว่าจะมีอายุมากหรือน้อย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพีรพรต หุ่นเจริญ (2525 : 175) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปรากฏว่าข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันในด้านอายุ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ (รัตตัญญู เทียนปฐม, 2538) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช พบว่าลักษณะด้านบุคคล ได้แก่ อายุ ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

1.3 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยปรากฏว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีวุฒิการศึกษาแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะการทำงานนั้นมีกระบวนการทำงานที่เหมือนกันหรือคล้ายคลึงกัน ทุกคนจะต้องรับผิดชอบและแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในลักษณะที่คล้ายกัน จึงสามารถแนะนำกันได้ จึงทำให้วุฒิการศึกษาที่ต่างกันไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัชรินทร์ รัตนบรรณกิจ (2537 : 99) ได้วิจัยเรื่องความพึงพอใจในการทำงานของปลัดสุขาภิบาล (กรณีศึกษาสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการสุขาภิบาลมาจากการเลือกตั้ง) พบว่าปลัดสุขาภิบาลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาโทมีความพึงพอใจในงานไม่แตกต่างกัน

1.4 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยปรากฏว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการและลูกจ้างที่มีสถานภาพสมรสหรือสถานภาพโสดต่างก็มีหน้าที่ในการดูแลรับผิดชอบครอบครัวเช่นเดียวกัน โดยกลุ่มที่มีสถานภาพโสด มีหน้าที่ต้องดูแลพ่อแม่ พี่น้อง และกลุ่มที่มีสถานภาพสมรสก็ต้องดูแลรับผิดชอบภรรยา บุตร ซึ่งทั้งสองกลุ่มต่างก็มีครอบครัวที่ต้องดูแล รวมทั้งมีการระมัดระวังรับผิดชอบทั้งในด้านการงานและครอบครัวเหมือน ๆ กัน ดังนั้นไม่สถานภาพสมรสจึงไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ทั้งสองกลุ่มนั้นก็ต้องอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์แนวทางในการปฏิบัติงานเหมือน ๆ กันในทุก ๆ ด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิพรต พุ่มเจริญ (2525 : 175) ได้ทำการศึกษาวิจัยความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปรากฏว่าข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์มีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกันในด้านสถานภาพสมรส

1.5 ข้าราชการและลูกจ้างที่สังกัดส่วนราชการที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยปรากฏว่า ส่วนราชการที่ปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะในแต่ละกองนั้นรับผิดชอบและมีหน้าที่เกี่ยวกับงานที่มีลักษณะคล้าย ๆ กัน เช่น งานด้านธุรการ เป็นต้น ทำให้ส่วนราชการที่สังกัดนั้นไม่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรจิรา บุญทอง (2545 : 56) ได้วิจัยเรื่องตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สายธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร พบว่าตัวแปรพนักงานสังกัดฝ่ายบุคคล/ธุรการ และพนักงานสังกัดฝ่ายโรงงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน

1.6 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีสถานภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยปรากฏว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีสถานภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงานที่ข้าราชการและลูกจ้างได้รับนั้นมีความเหมาะสมตรงกับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเพชรรัตน์ แยมแก้ว (2545 : 104) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม พบว่าสถานภาพของลูกจ้างประจำไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

1.7 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีอายุราชการแตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยปรากฏว่า อายุราชการของข้าราชการและลูกจ้างไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการและลูกจ้างที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานมานานหรือเพิ่งเริ่มเข้ามาปฏิบัติงาน ต่างก็มีความรู้ ความตั้งใจในการปฏิบัติงานเหมือนกัน เพื่อให้ผลของงานนั้นประสบความสำเร็จตามที่มุ่งหมายไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอรนิตย์ ญาณศิริ (2539 : บทคัดย่อ) ศึกษาและเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการคณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ผลการวิจัยพบว่า ประสิทธิภาพการทำงานไม่มีความแตกต่างกัน แต่ในด้านตำแหน่งงาน ข้าราชการที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่ามีความพึงพอใจในการทำงานรวมทุกด้านต่ำกว่าข้าราชการที่มีตำแหน่งงานสูงกว่า

1.8 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยปรากฏว่า รายได้ของข้าราชการและลูกจ้างไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะข้าราชการและลูกจ้างยอมรับในรายได้ที่ได้รับนั้นมีความเหมาะสมกับตนเองแล้ว ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิพัฒน์ เพียรศรีวัชรา (2546 : 89) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัดพบว่ารายได้(อัตราเงินเดือน) ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานและเมื่อวิเคราะห์พิจารณาความพึงพอใจในการทำงานแยกเป็นรายด้าน พบว่ารายได้(อัตราเงินเดือน) ของพนักงานไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานด้านลักษณะงานโดยรวม

2. สมมติฐานข้อที่ 2 ข้าราชการและลูกจ้างที่มีบุคลิกภาพต่างกันมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

ผลจากการวิจัยปรากฏว่า ข้าราชการและลูกจ้างที่มีบุคลิกภาพแตกต่างกันจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะลักษณะของงานที่ทำส่วนใหญ่เป็นงานด้านเอกสารซึ่งมีลักษณะเฉพาะ ดังนั้นผู้ปฏิบัติงานด้านนี้จึงมีอุปนิสัยและบุคลิกภาพไม่แตกต่างกัน จึงอาจทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกันไม่ว่าจะมีบุคลิกภาพแบบ เอ หรือ บุคลิกภาพแบบ บี ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของเพชรรัตน์ แย้มแก้ว (2545 : 107-108) ได้ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐม พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลตำบลของจังหวัดนครปฐมส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพแบบ เอ มากกว่าบุคลิกภาพแบบ บี และบุคลิกภาพส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

3. สมมติฐานข้อที่ 3 ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

ผลจากการวิจัยปรากฏว่าปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยด้านการจูงใจ ประกอบด้วย ด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ส่วนปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ด้านสถานที่ทำงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน หมายความว่า หากข้าราชการและลูกจ้างมีลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือ สถานที่ทำงาน วัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา และค่าตอบแทน ที่ดีหรือเพิ่มมากขึ้นจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นด้วย

4. สมมติฐานข้อที่ 4 ปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ตัวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

ผลจากการวิจัยปรากฏว่าปัจจัยด้านการจูงใจและปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ตัวสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานและด้านค่าตอบแทน สามารถอธิบายความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานได้ 50.1% โดยที่ปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ข้าราชการและลูกจ้างพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน รองลงมาได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ

5. สมมติฐานข้อที่ 5 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

ผลจากการวิจัยปรากฏว่าหากพิจารณาประสิทธิภาพและประสิทธิผลแยกเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือ ประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวม พบว่าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพและประสิทธิผลโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แต่ประสิทธิภาพและประสิทธิผลแยกเป็นรายข้อพบว่าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับการใช้วัสดุอุปกรณ์ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าไม่ว่าข้าราชการหรือลูกจ้างจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานในระดับมากหรือน้อยก็ไม่มีผลการใช้วัสดุอุปกรณ์ประหยัดหรือว่าฟุ่มเฟือยแต่อย่างใด ส่วนประสิทธิภาพของการทำงานโดยเทียบกับปีที่แล้ว คุณภาพของผลงานเมื่อเทียบกับผลงานปีที่แล้ว ท่านทำงานแล้วเสร็จทันเวลา และผลงานที่ท่านทำสำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้ พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่าระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างมีผลต่อการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของประสิทธิภาพของการทำงานโดยเทียบกับปีที่แล้ว การเพิ่มขึ้นหรือลดลง

ของคุณภาพของผลงานเมื่อเทียบกับผลงานปีที่แล้ว การทำงานแล้วเสร็จทันเวลา และผลงานที่สำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้

6. สมมติฐานข้อที่ 6 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

ผลจากการวิจัยปรากฏว่าหากพิจารณาพฤติกรรมการทำงานแยกเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พบว่าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานโดยรวม ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แต่พฤติกรรมการทำงานแยกเป็นรายข้อพบว่าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับจำนวนวันลาหยุด ลาป่วย มาสาย เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า ไม่ว่าข้าราชการหรือลูกจ้างจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานในระดับมากหรือน้อยก็ไม่มีผลจำนวนวันลาหยุด ลาป่วย มาสาย เมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่น ส่วนระยะเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละวันของท่านเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่น และความรู้ความสามารถและความชำนาญของท่านในการปฏิบัติงานที่หน่วยงาน พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างมีผลต่อระยะเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละวันและความรู้ความสามารถและความชำนาญในการปฏิบัติงานที่หน่วยงาน

7. สมมติฐานข้อที่ 67 ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคตของข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

ผลจากการวิจัยปรากฏว่าหากพิจารณาแนวโน้มการทำงานในอนาคตแยกเป็นรายด้าน 2 ด้าน คือแนวโน้มการทำงานในอนาคตโดยรวม พบว่าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับแนวโน้มการทำงานในอนาคตโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

แนวโน้มการทำงานในอนาคตแยกเป็นรายข้อพบว่าความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับในอนาคตหากมีโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนดท่านยินดีที่จะเลือกเข้าร่วมโครงการ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า ไม่ว่าข้าราชการหรือลูกจ้างจะมีความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานในระดับมากหรือน้อยก็ไม่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนดหรือไม่ ส่วนท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานจนกระทั่งเกษียณอายุราชการ ถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงานหรือไม่ และผลงานของท่านในอนาคตมีแนวโน้ม พบว่ามีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า ระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างมีผลต่อการปฏิบัติงานจนกระทั่งเกษียณอายุราชการ การเปลี่ยนงาน และแนวโน้มผลงานในอนาคต

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะทั่วไป

1. ระดับทัศนคติของบุคลากรในด้านปัจจัยด้านการตั้งใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จของงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับดี ส่วนด้านความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นหน่วยงานควรพิจารณา ดังนี้

1.1 ด้านความรับผิดชอบ โดยอาจเพิ่มความมีอิสระและมอบอำนาจในการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ทำ และอาจมอบหมายงานใหม่ ๆ ให้กับบุคลากร เป็นต้น

1.2 ด้านความก้าวหน้าในงาน โดยส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงานให้กับบุคลากร เช่น ส่งเสริมให้บุคลากรได้รับการศึกษาและฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ เป็นต้น

2. ระดับทัศนคติของบุคลากรในด้านปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับดี ส่วนด้านสถานที่ทำงาน ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา และด้านค่าตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้นหน่วยงานควรพิจารณา ดังนี้

2.1 ด้านสถานที่ทำงาน โดยจัดสภาพแวดล้อมทางกายภาพให้เหมาะสมคือ จัดสถานที่ทำงานให้มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย สะอาดและสวยงาม ภายในห้องทำงานควรมีอากาศที่ถ่ายเท อุณหภูมิเหมาะสมกับฤดูกาล แสงสว่างเพียงพอ ขนาดเนื้อที่ของห้องทำงานควรมีขนาดเหมาะสมไม่แออัดจนเกินไป

2.2 ด้านวัสดุอุปกรณ์และสิ่งอำนวยความสะดวก โดยอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานควรมีความทันสมัย (มีการ Up Date อยู่ตลอด) เพื่อที่จะได้เรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และนำมาประยุกต์ใช้กับงานที่ได้รับมอบหมายได้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีจำนวนเพียงพอต่อการใช้งาน มีการดูแลรักษา ตรวจสอบสภาพอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้อยู่ในสภาพที่ดีเหมาะสมกับการใช้งาน

2.3 ด้านสัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา โดยผู้บังคับบัญชาควรให้ความสนทนากล้นใจใส่และให้กำลังใจในการปฏิบัติงานกับผู้ใต้บังคับบัญชาเพิ่มขึ้น

2.4 ด้านค่าตอบแทน โดยอาจจัดให้มีสวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มขึ้น ขั้นตอนการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนควรมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้

3. ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถใช้เป็นข้อมูลให้หน่วยงานและผู้บริหารทราบว่ามีปัจจัย 5 ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง โดยปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่ทำให้ข้าราชการและลูกจ้างพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน รองลงมาได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน ด้านความก้าวหน้าในงานและด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ตามลำดับ เพื่อใช้เป็นแนวทางการวางแผนนโยบายพัฒนาบุคลากร การบริหารงานและการแก้ปัญหาด้านบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ให้เกิดความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงาน อันจะส่งเสริม

ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการทำงาน และแนวโน้มการทำงานในอนาคตของบุคลากรต่อไป

4. เนื่องจากปัจจัยด้านลักษณะงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุด สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานครได้ดีที่สุด ดังนั้นผู้บริหารควรคำนึงถึงปัจจัยดังกล่าวเป็นสำคัญ กล่าวคือหน่วยงานอาจมอบหมายงานใหม่ ๆ ที่มี ความท้าทายให้กับบุคลากร โดยงานที่มอบหมายนั้นควรมีความเหมาะสมทั้งในด้านปริมาณและความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน เสริมสร้างทัศนคติให้บุคลากรตระหนักถึงความสำคัญในงานของตนว่างานที่ตนทำ นั้นมีความสำคัญต่อหน่วยงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยอย่างอื่นเพิ่มเติมนอกเหนือจากปัจจัยที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ เช่น ลักษณะการบริหารจัดการ เป็นต้น
2. หากภารกิจ บทบาทและหน้าที่ของสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานครเปลี่ยนแปลงไป ควรมีการศึกษาปัจจัยอย่างอื่นเพิ่มเติม
3. ควรศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น ๆ ด้วย เพื่อนำผลมาปรับปรุงระบบการบริหารงานของสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
4. ควรทำการศึกษาเพื่อพัฒนาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร โดยใช้เทคนิคทางจิตวิทยา เช่น กลุ่มสัมพันธ์ การปรับพฤติกรรม เป็นต้น เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและสามารถปฏิบัติงานให้บริการแก่ประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กิตติมา ปริดิลก. (2529). ทฤษฎีบริหารองค์การ. กรุงเทพฯ:ธนาคารพิมพ์.
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. กรุงเทพฯ:บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- ชมพูนุท พงษ์ศิริ. (2535). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความวิตกกังวลในการฝึกปฏิบัติงานบนหอพักผู้ป่วย ของนักศึกษาพยาบาลวิทยาลัยพยาบาลสภากาชาดไทย. ปรินุญานินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตนะ. (2544). เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). หลักการจัดการ หลักการบริหาร. กรุงเทพฯ:ธนธัชการพิมพ์.
- ทศพร ศิริสัมพันธ์. (2544). ยุทธศาสตร์การปฏิรูปการบริหารราชการแผ่นดิน. กรุงเทพฯ:เลิศชัยการพิมพ์ จำกัด.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2530). องค์การและการบริหาร. กรุงเทพฯ:ไทยวัฒนาพานิช.
- บังอร ศรีดำ. (2529). การศึกษาเจตคติต่อการพัฒนาบุคลากรและความต้องการในการพัฒนาบุคลากรของพนักงานบริษัท โอเชียลกลาส จำกัด (มหาชน). ปรินุญานินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปาริชาติ ดันติวัฒน์. (2538). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลกับความพึงพอใจในการทำงานเกี่ยวกับความตั้งใจที่จะลาออกจากงานของพยาบาลประจำการในกรุงเทพมหานครสังกัดกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. ปรินุญานินพนธ์ วท.ม. (วิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรศักดิ์ ตระกูลชีวพานิตต์. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการในสำนักงานปลัดทบวงมหาวิทยาลัย. ปรินุญานินพนธ์ กศ.ม.(การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พงษ์จันทร์ วรรณวิจิตร. (2534). องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานของพนักงานปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรม. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พงษ์ศักดิ์ เสมสันต์. (2545). ตัวชี้วัด:การประเมินผลงานตามแนวทางการบริหารภาครัฐแนวใหม่. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พรรณราย ทรัพย์ะประภา. (2529). จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์โอเดียนสโตร์.
- พิพัฒน์ เพียรศรีวัชร. (2546). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท มิตรยนต์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.

- พิรพต หุ่นเจริญ. (2525). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาพิเศษ) กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เพชรรัตน์ แยมแก้ว. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาล ตำบลของจังหวัดนครปฐมการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา) กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มัจฉรี โอสถานนท์. (2539). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาพิเศษ) กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มธุรส แซกรัมย์. (2547). ทศนคติที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท การ์เด็น วิทาร์เวอร์ จำกัด. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มาลี บะวงษ์. (2534). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของอาจารย์โรงเรียนสาธิตสังกัดทบวงมหาวิทยาลัย. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยหนึ่ง. ถ่ายเอกสาร.
- มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2542). สถิติเศรษฐศาสตร์และธุรกิจ หน่วยที่ 1-8. กรุงเทพฯ:โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ:บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- รังสิต ห่อระฤก. (2532). บุคลิกภาพกับโรคหัวใจ. มติชนรายวัน.
- รัตตัญญู เทียนปฐม. (2538). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ภาคนิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนาลังคม) กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2534). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. กรุงเทพฯ:สำนักพิมพ์อักษรเจริญทัศน์.
- ล้วน สายยศและอังคณา สายยศ. (2540). สถิติวิทยาทางการวิจัย. กรุงเทพฯ:สุริยวิยาสาน.
- วัชรินทร์ รัตนบรรณกิจ. (2537). ความพึงพอใจในการทำงานของปลัดสุขาสุขาภิบาล (กรณีศึกษาสุขาภิบาลที่ประธานกรรมการสุขาภิบาลมาจากการเลือกตั้ง). ภาคนิพนธ์ พบ.ม. (พัฒนาลังคม). กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วาสนา ศิริประเสริฐและคณะ. (2538). เอกสารประกอบการอบรมและสัมมนาเรื่องการพัฒนางาน พัฒนาคอนด้วย 5ส และ OC CIRCLE. กรุงเทพฯ:สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยีไทย-ญี่ปุ่น.

- วิทยา ประยูร. (2540). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของครูประจำกลุ่มการศึกษาทางไกลในจังหวัด
เชียงใหม่. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนคริน-
ทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วีรนารถ มานะกิจ. (2533) พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร. กรุงเทพฯ:ภาควิชาการบริหารทั่วไป
คณะ บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วีระพล สุวรรณนันท. (2527). การวิเคราะห์และประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ:อักษรพัฒนา.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ:บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
----- (2541). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ:บริษัท ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.
- สมเกียรติ พ่วงรอด. (2544). การบริหารงานบุคคล. ปัตตานี:โรงพิมพ์มิตรภาพปัตตานี.
- สมชาติ คงพิกุล. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ
ของอาจารย์โรงเรียนมัธยมศึกษา สังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดเพชรบูรณ์. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม.
(การบริหารการศึกษา) กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมพร แซ่เฮง. (2540). ตัวแปรที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงานของคนพิการในสถานประกอบการเอกชน
ในกรุงเทพมหานครและเขตปริมณฑล. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาแนะแนว) กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรจิรา บุญทอง. (2545). ตัวแปรที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง สาย
ธุรกิจประเภทอาหารและเครื่องดื่ม กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา)
กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อัดสำเนา.
- อรนิตย์ ญาณศิริ. (2539). ความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการ คณะศึกษาศาสตร์ (บางเขน)
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรุณ รักธรรม. (2522). หลักมนุษย์สัมพันธ์กับการบริหาร. กรุงเทพฯ:ไทยวัฒนาพานิช.
- อัจฉรา วงศ์วัฒนมงคล. (2533). ตัวแปรทางพฤติกรรมศาสตร์ที่เกี่ยวกับการศึกษาต่อในระดับบัณฑิต
ศึกษา. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์) กรุงเทพฯ:บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อารี เพชรผุด. (2530). มนุษย์สัมพันธ์ในการทำงาน. กรุงเทพฯ:เนติกุลการพิมพ์.
- Allport, G.A. (1937). *Personality : A Psychological Interpretation*. New York ; Henry Holt.
- Aluko,Michael Afolabi. (1983, November). "Work Motivation and Preceptions of
Organizational Climate : A Nigerian Study", *Dissertation Abstracts International*.
44(05) : 1509-A.

- Bateman, Thomas S. and Scott A. Snell. (1999). *Management : Building Competitive Advantage*. 4thed. Boston:Irwin McGraw-Hill,Inc.
- Behaviorial Science and Manager's Role. Washington, D.C.
- Buccieri, Joseph Morio. (1991,December). The Relationship of Job Satisfaction and Employee Motivation to Productivity As Perceived by Civilian Employees in the federal Sector, *Dissertation Abstracts Online* 52(07A). Available : [http://thailis. Uni. net. Th/dao/](http://thailis.Uni.net.Th/dao/) (11 November 2002).
- Byars, Lloyd L. and Rue. Leslie W. (2000). *Human Resource Management*. 6th ed. (international):McGraw-Hill Companies.
- Cattell , R.B. (1965). *The Scientific Analysis of Personality*. Chicago ; Aldine.
- Certo, Samuelt C. (2000). *Modern Management*. 8th ed. New Jersey ; Prentice Hall,Inc.
- Cooper, M.R. and others. (1979, January - February). "Changing Employee Value : Deepening Discontent" , *Howard Business Review*. 57(1) : 117-125.
- Davidoff, Linda L. (1987). *Introduction of Psychology*. New York ; McGraw-Hill Book Company.
- Davis, Keith and John W.Newstrom. (1985). *Human Behavior at Work:Organizational Behavior*. 7thed. New York:McGraw-Hill.
- Friedman and Roseman (1974). *Behavior Pattern and Coronary Angiographic Findings*. Journal of the American Medical Association.
- Good Carter V. (1973). *Dictionary of Education*. 3rd ed. New York ; McGraw-Hill.
- Haussman,R.k. and others. (1976). *Monitoring Quality of Nursing Care : Part2 Assessment And Study of Correlates*. DHEN Publ.HRA, Washington : D.C. , V.S. Government Printing office.
- Robbin, Stephen P. (1996). *Organizational Behavior : concepts controversies applications*. 7th ed. New Jersey ; Prentice Hall,Inc.
- Schermerhorn, John R.Jr.,James G.Hunt and Richard N.Osborn. (2000). *Organizational Behavior*. 7thed. USA:John Wiley & Sons,Inc.
- Steers, Rechard M. (1984). *Introduction to Organizationa Behavior*. Illinios : Scott, Foresman.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

**เรื่อง ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง
 หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร**

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้มีทั้งหมด 8 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ตอนที่ 8 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

แบบสอบถามนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน พฤติกรรมการทำงาน ตลอดจนแนวโน้มการทำงานในอนาคตของข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านได้โปรดตอบแบบสอบถามที่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริงของท่านมากที่สุด คำตอบในแบบสอบถามนี้ไม่มีข้อใดถูกหรือผิด ทั้งนี้เพราะถือว่าแต่ละคำตอบเป็นแบบของการตัดสินใจที่แตกต่างกันออกไป คำตอบที่ได้นั้นจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ และไม่มีการระบุชื่อผู้ตอบ ทำให้ไม่กระทบกระเทือนต่อผลการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด ผู้วิจัยจะนำข้อมูลมาใช้ในการวิเคราะห์เชิงสถิติในภาพรวมเท่านั้น ผลที่ได้จะนำไปใช้ในการศึกษาเชิงวิชาการและสามารถใช้ประกอบในการวางแผนนโยบายการบริหารงานด้านบุคลากรของหน่วยงานต่อไป จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจักได้รับความร่วมมือจากทุกท่าน

ด้วยความขอบคุณ

(นายประณต เก้าสำราญ)

นิสิตปริญญาโท มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของข้าราชการและลูกจ้าง ในหน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร เมื่อท่านอ่านข้อความแล้วโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ ซึ่งตรงกับความเป็นจริงในปัจจุบันให้ครบถ้วน

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ

☐ 18 ปี – 28 ปี

☐ 29 ปี – 39 ปี

☐ 40 ปี – 50 ปี

☐ 50 ปีขึ้นไป

3. วุฒิการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

4. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน

☐ หม้าย/แยกกันอยู่/หย่าร้าง

5. ส่วนราชการที่ปฏิบัติงาน

☐ สำนักงานเลขานุการ

☐ กองวิชาการและแผนงาน

☐ กองสำรวจและแผนที่

☐ กองวางผังพัฒนาเมือง

☐ กองควบคุมทางผังเมือง

☐ กองจัดรูปที่ดินและปรับปรุงฟื้นฟูเมือง

6. สถานภาพในการปฏิบัติงาน

☐ ข้าราชการ

☐ ลูกจ้างประจำ

7. อายุราชการ

☐ 1 – 7 ปี

☐ 8 – 14 ปี

☐ 15 – 21 ปี

☐ 22 – 28 ปี

☐ 29 – 35 ปี

☐ มากกว่า 35 ปี

8. รายได้ต่อเดือน

☐ 4,230 – 8,642 บาท

☐ 8,643 – 13,055 บาท

☐ 13,056 – 17,468 บาท

☐ 17,469 – 21,881 บาท

☐ 21,882 – 26,294 บาท

☐ สูงกว่า 26,294 บาท

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับข้อเท็จจริงของท่านมากที่สุด

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	จริงที่สุด	จริง	จริงบ้าง	ไม่จริง	ไม่จริงที่สุด
1. ท่านรู้สึกว่าคุณต้องทำงานอย่างรวดเร็วเพื่อแข่งกับเวลา					
2. ท่านเป็นคนเริ่มทำสิ่งใดแล้วต้องทำให้เสร็จ					
*3. ท่านไม่เห็นความจำเป็นที่จะต้องกระตือรือร้นทำงาน					
4. ท่านรู้สึกเสียเวลามากถ้าต้องไปรอซื้อของในร้านที่มีลูกค้าแน่นร้าน					
*5. ท่านไม่รู้สึกระไรถ้างานที่ท่านทำอยู่ดำเนินไปอย่างล่าช้า					
6. ท่านชอบศึกษาหาความรู้ใหม่ๆ					
7. ท่านไม่รู้สึกรอคอย รอคอย ที่ต้องเข้าแถวรอเพื่อรับบริการ เช่น ที่ธนาคาร ที่ทำการไปรษณีย์					
8. เมื่อทำงานผิดพลาดท่านจะรีบแก้ไขทุกครั้ง					
*9. ท่านเกิดความท้อถอยเวลามีปัญหาในการทำงาน					
10. ท่านรู้สึกโมโหถ้ามีคนมาขัดจังหวะเวลาที่ท่านกำลังทำงาน					
*11. ท่านชอบทำงานไปเรื่อยๆ โดยไม่ต้องมีเวลากำหนด					
12. ท่านรู้สึกทนไม่ได้ถ้าต้องทำงานกับคนที่ทำงานอย่างขี้ไปที					
13. ท่านรู้สึกไม่สบายใจถ้างานต้องดำเนินไปอย่างล่าช้า					
14. ท่านคิดว่าเวลาผ่านไปรวดเร็ว จนท่านไม่สามารถทำสิ่งที่ท่านตั้งใจได้					
*15. ท่านรู้สึกท้อแท้และเบื่อที่จะต้องแก้ปัญหาในการทำงาน					
*16. เมื่อถึงเวลาพักท่านเลือกที่จะพักมากกว่าจะทำงานต่อให้เสร็จ					
17. ท่านสามารถทำงานได้อย่างใจจดใจจ่อ แม้ว่างานนั้นจะเป็นงานที่น่าเบื่อ					
*18. ท่านชอบทำงานที่เคยทำ ไม่ชอบทำอะไรที่ต่างจากเดิม					
19. ท่านเป็นคนที่ต้องทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบของท่านให้เสร็จก่อนกำหนดเวลาเสมอ					
*20. เวลาทำงานท่านรู้สึกว่าตนเองไม่ค่อยกระตือรือร้น					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการจูงใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องได้หมายเลขทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน ดังนี้

ประเด็นคำถาม	ความรู้สึก
ด้านลักษณะงาน	
1. ลักษณะงานที่ท่านทำ	5 4 3 2 1 ทำทาย _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ช้าชาก
2. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมาย	5 4 3 2 1 เหมาะสม _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่เหมาะสม
3. ความรู้สึกของท่านต่องานที่ท่านทำ	5 4 3 2 1 ชอบ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่ชอบ
4. ผลงานของท่านที่มีต่อหน่วย	5 4 3 2 1 สำคัญ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่สำคัญ
ด้านความรับผิดชอบ	
5. การตัดสินใจของท่านเกี่ยวกับงานที่รับผิดชอบ	5 4 3 2 1 มีอิสระ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ขาดอิสระ
6. การระบุหน้าที่และความรับผิดชอบ	5 4 3 2 1 ชัดเจน _____ : _____ : _____ : _____ : _____ คลุมเครือ
7. การได้รับมอบหมายงานใหม่	5 4 3 2 1 มี _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่มี
8. อำนาจในการตัดสินใจของท่าน	5 4 3 2 1 มีอำนาจ _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่มีอำนาจ
ด้านความสำเร็จของงาน	
9. การทำงานแล้วเสร็จตามเวลา	5 4 3 2 1 ทุกครั้ง _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่ทุกครั้ง
10. ผลสำเร็จของงาน	เป็นไปตาม 5 4 3 2 1 ไม่เป็นตาม เป้าหมาย _____ : _____ : _____ : _____ : _____ เป้าหมาย
11. ผลสำเร็จของงานที่ท่านทำเมื่อเทียบกับคนอื่น	5 4 3 2 1 มากกว่า _____ : _____ : _____ : _____ : _____ น้อยกว่า

ด้านความก้าวหน้าในงาน							
12. ความก้าวหน้าในตำแหน่งงานของท่านเมื่อเทียบกับคนอื่น	5	4	3	2	1		
	มากกว่า	_____	_____	_____	_____	น้อยกว่า	
13. การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งหน้าที่ในอนาคตของท่าน	5	4	3	2	1		
	ดีขึ้น	_____	_____	_____	_____	เท่าเดิม	
14. การสนับสนุนของหน่วยงานด้านการศึกษาและฝึกอบรม	5	4	3	2	1		
	มี	_____	_____	_____	_____	ไม่มี	
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ							
15. การยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชา	ได้รับ	5	4	3	2	1	ขาด
	การยอมรับ	_____	_____	_____	_____	_____	การยอมรับ
16. การยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน	ได้รับ	5	4	3	2	1	ขาด
	การยอมรับ	_____	_____	_____	_____	_____	การยอมรับ
17. ความรู้สึกในการทำงานในหน่วยงานนี้	5	4	3	2	1		
	มีเกียรติ	_____	_____	_____	_____	_____	ไร้เกียรติ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องได้หมายเลขทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่าน

ประเด็นคำถาม	ความรู้สึก					
สถานที่ทำงาน						
1. พื้นที่ในการทำงานของท่าน	5	4	3	2	1	
	กว้างขวาง	_____	_____	_____	_____	คับแคบ
2. สภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น เสียง การระบายอากาศ	5	4	3	2	1	
	ดี	_____	_____	_____	_____	ไม่ดี
3. แสงสว่างในการทำงาน	5	4	3	2	1	
	เพียงพอ	_____	_____	_____	_____	ไม่เพียงพอ
4. อุณหภูมิของห้อง	5	4	3	2	1	
	เย็นสบาย	_____	_____	_____	_____	ร้อนอบอ้าว
5. ความสะอาด	5	4	3	2	1	
	สะอาด	_____	_____	_____	_____	สกปรก

วัตถุประสงค์และสิ่งอำนวยความสะดวก	
6. วัตถุประสงค์และสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน	5 4 3 2 1 ทันสมัย _____ ล้าสมัย _____
7. ความเพียงพอของวัตถุประสงค์และสิ่งอำนวยความสะดวก	5 4 3 2 1 เพียงพอ _____ ขาดแคลน _____
8. จำนวนอุปกรณ์ เช่น คอมพิวเตอร์ เครื่องโทรสาร ต่อจำนวนผู้ใช้	5 4 3 2 1 มาก _____ น้อย _____
9. การดูแลรักษา ตรวจสอบสภาพวัสดุอุปกรณ์ต่างๆ	5 4 3 2 1 สม่ำเสมอ _____ นานๆ ครั้ง _____
สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน	
10. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	5 4 3 2 1 สนิทสนม _____ ห่างเหิน _____
11. ความร่วมมือจากเพื่อนร่วมงาน	5 4 3 2 1 มี _____ ไม่มี _____
12. ความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงาน	5 4 3 2 1 ได้รับ _____ ไม่ได้รับ _____
13. ความสามัคคีของสมาชิกในหน่วยงาน	5 4 3 2 1 สามัคคี _____ ขัดแย้ง _____
สัมพันธภาพระหว่างผู้บังคับบัญชา	
14. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา	5 4 3 2 1 สนิทสนม _____ ห่างเหิน _____
15. การได้รับความแนะนำจากผู้บังคับบัญชา	5 4 3 2 1 มาก _____ น้อย _____
16. การเอาใจใส่และให้กำลังใจของผู้บังคับบัญชา	5 4 3 2 1 มาก _____ น้อย _____
ค่าตอบแทน	
17. เงินเดือนและสวัสดิการต่างๆที่ท่านได้รับในปัจจุบัน	5 4 3 2 1 เพียงพอ _____ ขาดแคลน _____
18. การพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือน	5 4 3 2 1 ยุติธรรม _____ ยุติธรรม _____
19. การจูงใจด้านเงินเดือนและสวัสดิการต่างๆ ต่อการทำงาน	5 4 3 2 1 จูงใจ _____ ไม่จูงใจ _____

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องทางด้านล่างช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่าน

ระดับความพึงพอใจโดยรวมของท่านที่มีต่อการปฏิบัติงานในหน่วยงานสำนักงานคลังเมือง กรุงเทพมหานคร

พอใจมากที่สุด	พอใจมาก	พอใจปานกลาง	พอใจน้อย	พอใจน้อยที่สุด

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใต้หมายเลขทางขวามือช่องใดช่องหนึ่งใน 5 ช่องที่ตรงกับความรู้สึกรู้สึกของท่าน

ประเด็นคำถาม	ประสิทธิภาพและประสิทธิผล					
1. ประสิทธิภาพของการทำงานโดยเทียบกับปีที่แล้ว	5	4	3	2	1	
	เพิ่มขึ้น	_____	_____	_____	_____	ลดลง
2. คุณภาพของผลงานเมื่อเทียบกับผลงานปีที่แล้ว	5	4	3	2	1	
	เพิ่มขึ้น	_____	_____	_____	_____	ลดลง
3. ท่านทำงานสำเร็จทันเวลา	5	4	3	2	1	
	ทุกครั้ง	_____	_____	_____	_____	ไม่ทุกครั้ง
4. การใช้วัสดุอุปกรณ์	5	4	3	2	1	
	ประหยัด	_____	_____	_____	_____	ฟุ่มเฟือย
5. ผลงานที่ท่านทำสำเร็จเมื่อเทียบกับเป้าหมายที่หน่วยงานตั้งไว้	เป็นไปตามเป้าหมาย	5	4	3	2	1
	เป็นไปตามเป้าหมาย	_____	_____	_____	_____	ไม่เป็นตามเป้าหมาย

ตอนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

1. จำนวนวันลาหยุด ลาป่วย มาสาย ของท่านเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่น

5 4 3 2 1
น้อยกว่า _____ : _____ : _____ : _____ : _____ มากกว่า

2. ระยะเวลาการปฏิบัติงานในแต่ละวันของท่านเมื่อเทียบกับเพื่อนร่วมงานท่านอื่น

5 4 3 2 1
มากกว่า _____ : _____ : _____ : _____ : _____ น้อยกว่า

3. ความรู้ความสามารถและความชำนาญของท่านในการปฏิบัติงานที่หน่วยงาน

5 4 3 2 1
เพิ่มขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ลดลง

ตอนที่ 8 แบบสอบถามเกี่ยวกับแนวโน้มการทำงานในอนาคต

1. ท่านคิดว่าจะปฏิบัติงานจนกระทั่งเกษียณอายุราชการ

5 4 3 2 1
ใช่แน่นอน _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่ใช่แน่นอน

2. ถ้ามีงานที่ดีกว่าท่านจะเปลี่ยนงานหรือไม่

5 4 3 2 1
เปลี่ยนแน่นอน _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่เปลี่ยนแน่นอน

3. ในอนาคตหากมีโครงการเกษียณอายุราชการก่อนกำหนดท่านยินดีที่จะเลือกเข้าร่วมโครงการหรือไม่

5 4 3 2 1
เลือกแน่นอน _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ไม่เลือกแน่นอน

4. ผลงานของท่านในอนาคตมีแนวโน้ม

5 4 3 2 1
เพิ่มขึ้น _____ : _____ : _____ : _____ : _____ ลดลง

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านได้ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มศว โทร. 5731, 5618

ที่ ศธ 0519.12/ 58.2 ๕

วันที่ 3/ มีนาคม 2548

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะสังคมศาสตร์

เนื่องด้วย นายประณต แก้วสำราญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ดังกระช่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ข้าราชการในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถามให้ นายประณต แก้วสำราญ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

/s/ ๒๓๔

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

รายชื่อ	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1. รศ. ศิริวรรณ เสรีรัตน์	ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. รศ. สุพาดา สิริกุตตา	อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

หนังสือขอความร่วมมือเพื่อการวิจัย



130
สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
รับที่ 1183 เวลา 1345 น.
วันที่ 5 เม.ย. 2548

ที่ ศธ 0519.12/ 3850

บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

3) มีนาคม 2548

ผอ.สพม.
รับที่ 699
รับที่ 5 เม.ย. 2548
เวลา 16.00 น.

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการสำนักผังเมือง

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม

เนื่องด้วย นายประคณิต แก้วสาราญ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์เรื่อง “ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร” โดยมีผู้ช่วยศาสตราจารย์อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ นิสิตมีความจำเป็นต้องเก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย โดยขอให้ข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานของหน่วยงานสำนักผังเมือง จำนวน 155 คน ตอบแบบสอบถามตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้าง หน่วยงานสำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร ในระหว่างเดือนเมษายน - พฤษภาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้ นายประคณิต แก้วสาราญ ได้เก็บข้อมูลในการทำสารนิพนธ์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

เรียน ผอ.สพม.

เพื่อโปรดพิจารณาอนุญาต และมอบ

นายประคณิต ประสาน ผอ.กองทุกกองโดยตรง (ผู้ช่วยศาสตราจารย์เพ็ญศิริ จีระเชชากุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(นางทรงลักษณ์ เกียรติคุณินนท์)

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย กรุงเทพมหานคร

โทร. 02-664-1000 ต่อ 5731 5 เม.ย. 2548

หมายเหตุ : ต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 02-3541250 (นายยศไชย สุธาก)

ผู้อำนวยการสำนักผังเมือง

57 เม.ย. 2548

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นายประณต แก้วสำราญ
วันเดือนปีเกิด	12 ตุลาคม 2519
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	1000 ซอยตากสิน 4 ถนนสมเด็จพระเจ้าตากสิน แขวงบางยี่เรือ เขตธนบุรี กรุงเทพมหานคร 10600
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 4
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	สำนักผังเมือง กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2535	มัธยมศึกษาตอนต้น โรงเรียนธนบุรีวรเทพีพลารักษ์
พ.ศ. 2536	มัธยมศึกษาตอนปลาย ศูนย์การศึกษานอกโรงเรียนกรุงเทพมหานคร
พ.ศ. 2538	มัธยมศึกษาตอนปลาย โรงเรียนธนบุรีวรเทพีพลารักษ์
พ.ศ. 2542	ปริญญาศิลปศาสตรบัณฑิต (เกียรตินิยมอันดับสอง) โปรแกรมวิชาบริหารธุรกิจ สถาบันราชภัฏธนบุรี
พ.ศ. 2547	ปริญญาเทคโนโลยีบัณฑิต (เทคโนโลยีสารสนเทศธุรกิจ) มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
พ.ศ. 2548	ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ