



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจ
แห่งหนึ่ง

Factors Affecting Work Behaviors of Employees at Maintenance Department
in A State Enterprise

นามผู้วิจัย นางสาวสิริศา จักรบุญมา

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ด.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(รองศาสตราจารย์อภิัญญา หิรัญวงษ์, ศศ.ด.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญจนา ชีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา
ในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

Factors Affecting Work Behaviors of Employees at Maintenance Department
in A State Enterprise

โดย

นางสาวสิริศา จักรบุญมา

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)
พ.ศ. 2557

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

สิริศา จักรบุญมา 2557: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา
ในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ปรินญาวิทยาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ถวัลย์ เนียมทรัพย์, ปร.ด. 140 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ
คุณลักษณะงาน ความสุขในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจ
แห่งหนึ่ง และ 2) อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุข
ในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่
ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 280 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บ
ข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีการรับรู้ความสามารถของ
ตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้าน
ความสำคัญของงาน ด้านความเป็นอิสระในงานและด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ และความสุขในการทำงาน
อยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้าน (ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการทำงาน
เป็นทีมและด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ) อยู่ในระดับดี ส่วนพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ
อยู่ในระดับดีมาก 2) ความสุขในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน
ด้านความหลากหลายของทักษะและด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงาน
โดยรวมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 68.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .001 3) คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับและด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสุขใน
การทำงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงาน
ด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 41.5 อย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .001 4) ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและด้านความ
หลากหลายของทักษะสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานฝ่าย
บำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 56.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 5) ความสุขใน
การทำงาน คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะและด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับสามารถร่วมกัน
พยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้
ร้อยละ 57.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 6) ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านการได้รับ
ข้อมูลย้อนกลับ ด้านความหลากหลายของทักษะและด้านความเป็นอิสระในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์
พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่ง
หนึ่งได้ร้อยละ 49.9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

Sirisa Jakbunma 2014: Factors Affecting Work Behaviors of Employees at Maintenance Department in A State Enterprise. Master of Science (Industrial and Organizational Psychology), Major Field: Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Thawan Nieamsup, Ph.D. 140 pages.

The objectives of this research were to study: 1) levels of self-efficacy in decision making, job characteristics, happiness at work, and work behaviors of employees at maintenance department in a state enterprise and 2) influences of self-efficacy in decision making, job characteristics, and happiness at work on work behaviors of employees at maintenance department in a state enterprise. The sample in this research consisted of 280 employees at maintenance department in a state enterprise. The research instruments for collecting data were questionnaires. Statistical analysis applied were percentage, mean, standard deviation, and stepwise multiple regression analysis.

The results of this research revealed that: 1) the employees at maintenance department in a state enterprise had a rather high level of self-efficacy in decision making, a rather high level of job characteristics with skill variety, task identity, task significance, autonomy, and feedback and a rather high level of happiness at work. The work behaviors as a whole and in each aspect (creativity, teamwork, and problem solving and decision making) were rated at a good level, whereas the responsibility of the employees' work behavior was rated at a very good level; 2) happiness at work, self-efficacy in decision making, and job characteristics (skill variety and feedback) could jointly predict overall work behavior of the employees at maintenance department in a state enterprise at 68.7 percent with the .001 level of significance; 3) job characteristics (feedback and task identity), happiness at work, and self-efficacy in decision making could jointly predict the creativity of the employees' work behavior at maintenance department in a state enterprise at 41.5 percent with the .001 level of significance; 4) happiness at work and job characteristics (task identity and skill variety) could jointly predict the responsibility of the employees' work behavior at maintenance department in a state enterprise at 56.2 percent with the .001 level of significance; 5) happiness at work and job characteristics (skill variety and feedback) could jointly predict the teamwork of the employees' work behavior at maintenance department in a state enterprise at 57.4 percent with the .001 level of significance; 6) happiness at work and job characteristics (feedback, skill variety, and autonomy) could jointly predict the problem solving and decision making of the employees' work behavior at maintenance department in a state enterprise at 49.9 percent with the .001 level of significance.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์เป็นอย่างดีด้วยความกรุณาเป็นอย่างยิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก รองศาสตราจารย์ ดร.อภิญา หิรัญวงษ์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ดูแลและเอาใจใส่ ตลอดจนให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงด้วยความสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทั้งสองท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรพิน สติรมน ประธานการสอบวิทยานิพนธ์ และอาจารย์ ดร.วรพจน์ สุทธิสัย ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ที่กรุณาให้คำชี้แนะและข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้และขอขอบพระคุณอาจารย์สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยาทุกท่านที่กรุณาถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์ต่าง ๆ แก่ผู้วิจัย ตลอดระยะเวลาการศึกษาและขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของภาควิชาจิตวิทยาและเจ้าหน้าที่ของโครงการปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ (ภาคพิเศษ) ทุกท่านที่คอยอำนวยความสะดวกแก่ผู้วิจัยจนสำเร็จลุล่วงเป็นอย่างดี

ขอขอบพระคุณหัวหน้าฝ่ายบุคคลและพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาทุกท่านในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์พร้อมทั้งอำนวยความสะดวกในการให้ข้อมูลและตอบแบบสอบถามอันเป็นประโยชน์ต่องานวิจัยและขอบคุณเพื่อน ๆ นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การภาคปกติ รุ่นที่ 23 รวมทั้งพี่ ๆ ภาคพิเศษ รุ่นที่ 16 ทุกคนที่คอยช่วยเหลือและให้คำปรึกษาเป็นอย่างดีตลอดมา

ท้ายสุดนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา รวมทั้งครอบครัวไชยดาที่คอยให้การดูแล เอาใจใส่ ห่วงใย ช่วยเหลือและสนับสนุนทางการศึกษารวมถึงการทำวิทยานิพนธ์มาโดยตลอด รวมทั้งขอขอบคุณพี่ ๆ และเพื่อน ๆ ที่คอยช่วยเหลือและให้กำลังใจผู้วิจัยเป็นอย่างดีจนกระทั่งวิทยานิพนธ์สำเร็จลุล่วงโดยสมบูรณ์

สิริศา จักรบุญมา

พฤษภาคม 2556

สารบัญ

	หน้า
สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(5)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย	4
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์	5
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง	8
แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน	21
แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน	26
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน	35
ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานที่ใช้ในการวิจัย	46
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	48
กรอบแนวคิดในการวิจัย	54
สมมติฐานการวิจัย	55
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	56
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	56
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	57
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	62
การเก็บรวบรวมข้อมูล	64
การวิเคราะห์ข้อมูล	64
บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	66
ผลการวิจัย	66
ข้อวิจารณ์	81

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	99
สรุปผลการวิจัย	101
ข้อเสนอแนะ	103
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	110
ภาคผนวก	118
ภาคผนวก ก แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	119
ภาคผนวก ข ค่า Item - Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายข้อ และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม รายด้านและทั้งหมด	131
ภาคผนวก ค ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง	138
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	140

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกองงาน	56
2	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุด จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจ แห่งหนึ่ง	67
3	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของการรับรู้ความสามารถของ ตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน ความสุขในการทำงานและ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง	69
4	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา ในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง	72
5	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของการรับรู้ความสามารถของ ตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานที่มีต่อ พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจ แห่งหนึ่ง	73
6	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของการรับรู้ความสามารถของ ตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานที่มี ต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานฝ่าย บำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง	75
7	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของการรับรู้ความสามารถของ ตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานที่มีต่อ พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา ในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง	76

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
8	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง	77
9	การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง	79
10	สรุปผลตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง	80
ตารางผนวกที่		
1	ค่า Item - Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายข้อและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับของแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ	132
2	ค่า Item - Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายข้อและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านของแบบสอบถามคุณลักษณะงาน	133
3	ค่า Item - Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายข้อและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับของแบบสอบถามความสุขในการทำงาน	134
4	ค่า Item - Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายข้อและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน	136

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมและพฤติกรรมที่แสดงออก	10
2	รูปแบบความสัมพันธ์ของกระทำและความคาดหวังในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น	11
3	พฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ระหว่างการเรียนรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำในระดับที่แตกต่างกัน	12
4	รูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ความสามารถของตนเองกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น	15
5	กระบวนการในการตัดสินใจที่ใช้เหตุผล	18
6	แบบจำลองผลลัพธ์คุณลักษณะงาน	24
7	ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน	42

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ภายใต้สภาวะเศรษฐกิจ เทคโนโลยีและสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการแข่งขันอย่างรุนแรงตามมา ส่งผลกระทบต่อธุรกิจของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน องค์กรจึงเล็งเห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์ว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด ถือเป็นฟันเฟืองให้องค์กรสามารถขับเคลื่อนไปสู่ความสำเร็จ ดังนั้นองค์กรจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวย่อมขึ้นอยู่กับบุคลากรว่ามีความรู้ ความสามารถ มีพฤติกรรมการทำงานเป็นไปในทิศทางใด การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงกลายเป็นเรื่องที่สำคัญยิ่งในการบริหารองค์กรในปัจจุบัน (อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัชฌุกร, 2551) ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรที่มีคุณภาพดำรงอยู่กับองค์กรและไม่เกิดการสูญเสียบุคลากรเหล่านั้นไปให้คู่แข่ง องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร ด้วยการจัดลักษณะงานให้มีความเหมาะสม สร้างความสุขให้เกิดขึ้นในสถานที่ทำงาน สร้างพฤติกรรมการทำงานที่ดี มีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรมและมีการให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสม สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ล้วนเป็นสิ่งที่องค์กรต้องคำนึงถึง เนื่องจากถ้าพนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีย่อมส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จไปในทิศทางเดียวกันด้วย (อนิวัช แก้วจำนงค์, 2552)

งานบำรุงรักษาเป็นงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรที่มีการผลิตเป็นภารกิจหลัก เนื่องจากในการดำเนินการผลิตต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องจักรเป็นจำนวนมาก ถ้าเครื่องจักรถูกปล่อยทิ้งไว้ไม่ได้รับการซ่อมบำรุงรักษา อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบการผลิตและการดำเนินงานทั้งหมดขององค์กร ดังนั้นเพื่อให้ระบบการผลิตมีความมั่นคงเป็นไปตามความต้องการของระบบ ไม่เกิดผลเสียต่อการผลิต อุปกรณ์และระบบที่เกี่ยวข้องเนื่องในการผลิตและจำหน่ายย่อมต้องมีการดูแล ตรวจสอบ แก้ไขและปรับปรุงตามวาระของอายุการใช้งานอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะในสภาวะการณปัจจุบันที่มีการแข่งขันมากขึ้น การลงทุนในเครื่องจักรที่สูงขึ้น จึงจำเป็นต้องทำการบำรุงรักษาให้เครื่องจักรมีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอและมีอายุการใช้งานของเครื่องจักรยาวนานที่สุด เพื่อตอบสนองต่อความต้องการในการผลิตให้ได้ผลลัพธ์ตามที่องค์กรต้องการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจถึงกลยุทธ์ในงานบำรุงรักษา เพื่อจะได้เลือกใช้ให้เหมาะสมกับเครื่องจักรแต่ละประเภท จึงส่งผลให้ธุรกิจและหน่วยงานที่ต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องจักรจำนวนมากเล็งเห็นถึงความสำคัญในกระบวนการซ่อมบำรุงรักษาเพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในองค์กร

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยเห็นว่างานบำรุงรักษาเป็นงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรอย่างมากที่จะช่วยลดต้นทุนการผลิต ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายและส่งผลต่อความก้าวหน้าขององค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษากับพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นฝ่ายที่ให้บริการตรวจสอบและบำรุงรักษา เครื่องจักร อุปกรณ์ อาคารและระบบต่าง ๆ ด้วยเครื่องมือที่ทันสมัย มีห้องทดสอบและวิเคราะห์ที่ได้รับการรับรองมาตรฐานสากลในงานตรวจสอบและซ่อมบำรุง งานวิศวกรรมบำรุงรักษา งานทดสอบประสิทธิภาพ สมรรถนะอุปกรณ์ งานเคมีวิเคราะห์และเคมีบำบัด หน่วยงานฝ่ายบำรุงรักษาจำเป็นต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพ มีความเชี่ยวชาญในงานและประสบการณ์อย่างมากในการทำงานเพื่อรองรับการแข่งขันและการพัฒนาขององค์กรอย่างต่อเนื่อง หน่วยงานฝ่ายบำรุงรักษาได้เล็งเห็นความสำคัญที่จะพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานให้ดี ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล เป็นที่ยอมรับของผู้รับบริการทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่ดี พบว่า การที่บุคลากรในองค์กรมีการรับรู้ความสามารถในตนเองจะช่วยให้การทำงานบรรลุเป้าหมายได้ โดยถ้าบุคคลรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในตนเองสูงจะมีความกระตือรือร้นและความพยายาม มีความมั่นใจว่าตนเองสามารถจะกระทำพฤติกรรมบางอย่างได้สำเร็จ ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำ บุคคลจะลดความพยายามลงและหมดหวังไป (Bandura, 1986) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Schroeder (2001), Lubbers (2003) และ McInroe (2009) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ในการดำเนินงานของฝ่ายบำรุงรักษาเพื่อให้เครื่องจักรสามารถดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาจำเป็นต้องมีการตัดสินใจที่ดี เมื่อพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเห็นว่าตนเองมีความสามารถในการตัดสินใจจะสามารถพิจารณา ตรวจสอบและเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมกับปัญหาและสถานการณ์ต่าง ๆ เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมและทำให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (รศนา อัจชะกิจ, 2537)

โดยงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งนี้มีการแบ่งการทำงานออกเป็นกองงาน แต่ละกองงานจะมีลักษณะงานแตกต่างกันออกไป ตามภาระหน้าที่ ความรู้ ความสามารถและทักษะของแต่ละบุคคล ซึ่งมีความสำคัญต่อองค์กร งานอาจสร้างความสุข ความสำเร็จ ความพอใจ หรือสร้างความเบื่อหน่าย ความไม่พอใจให้เกิดขึ้นได้ (สุพานี สฤษฐวานิช, 2552) ดังนั้นลักษณะงานจึงนับว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานโดยตรงซึ่ง Hackman and Oldham (1980) ได้พัฒนารูปแบบคุณลักษณะงาน (Job Characteristics Model) ขึ้นโดยนำมาใช้ในการออกแบบงาน เพื่อให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพสูง มีความพึงพอใจในงานมาก และลดอัตราการลาออกจากงาน ซึ่งคุณลักษณะงานประกอบด้วยลักษณะที่สำคัญ 5 ประการ คือ

ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงานและการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน ถ้างานที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาปฏิบัติมีคุณลักษณะงานที่เหมาะสมจะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Singh (1998) และ Milette and Gagne (2008) ที่พบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นการที่องค์กรออกแบบงานให้มีลักษณะงานที่เหมาะสมจึงเป็นปัจจัยที่จะทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น

ปัจจัยอีกประการหนึ่งที่ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา คือ ความสุขในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับพันธกิจของหน่วยงานฝ่ายบำรุงรักษาที่มุ่งเน้นการทำงานอย่างมีความสุข เมื่อคนในองค์กรมีความสุขจะช่วยเพิ่มปริมาณและคุณภาพผลผลิต ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ลดความเครียดและความขัดแย้งในองค์กร ช่วยให้องค์กรเจริญก้าวหน้าและพัฒนาไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Armenio and Cunha (2008), Hobfoll (2004) และ Wright and Cropanzano (2009) ที่พบว่า ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยจะศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานหรือไม่ อย่างไร โดยผลการวิจัยอาจจะเป็นแนวทางให้องค์กรนำไปใช้ในการส่งเสริมและพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาให้ดีขึ้นซึ่งอาจจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน ความสุขในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมหรือพัฒนาให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานที่ดียิ่งขึ้นอันอาจจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตของการวิจัยไว้ ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวนทั้งสิ้น 1,020 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 กันยายน 2555)

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้จำแนกเป็น ตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังนี้

2.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่

2.1.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ

2.1.2 คุณลักษณะงาน ประกอบด้วย

- ความหลากหลายของทักษะ
- ความมีเอกลักษณ์ของงาน
- ความสำคัญของงาน
- ความเป็นอิสระในงาน
- การได้รับข้อมูลย้อนกลับ

2.1.3 ความสุขในการทำงาน

2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

2.2.1 พฤติกรรมการทำงาน ประกอบด้วย

- ด้านความคิดสร้างสรรค์
- ด้านความรับผิดชอบ
- ด้านการทำงานเป็นทีม
- ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ

นิยามศัพท์

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นิยามศัพท์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ดังนี้

พนักงานฝ่ายบำรุงรักษา หมายถึง บุคคลทั้งที่เป็นระดับผู้บังคับบัญชาและระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในฝ่ายบำรุงรักษาของรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ หมายถึง การที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามั่นใจว่าตนเองรู้และเข้าใจถึงสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน สามารถคิดพิจารณา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลแล้วเลือกแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุด เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กรและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้

คุณลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่กระตุ้นให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในงาน มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีและมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้แนวคิดคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1980) ซึ่งแบ่งคุณลักษณะของงานออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง ลักษณะของงานที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาจะต้องใช้ทักษะ ความสามารถและความชำนาญงานหลายอย่างในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ

2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง ลักษณะของงานที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้รับรู้ทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานและได้ลงมือปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและสามารถมองเห็นภาพรวมของงานนั้นได้

3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ลักษณะของงานที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาทราบว่างานที่ได้รับผิดชอบส่งผลกระทบต่อชีวิตตนเองและผู้อื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร

4. ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง ลักษณะของงานที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสามารถจัดลำดับการทำงานและกำหนดวิธีการทำงานได้ตามความเหมาะสม เพื่อให้งานนั้นประสบผลสำเร็จ

5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ลักษณะของงานที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้รับทราบข้อมูลและผลลัพธ์ที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานโดยตรง เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนางานต่อไป

ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีอาการทางบวกในการทำงาน มีความรู้สึกพึงพอใจและเพลิดเพลินในการทำงาน มีการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน มีความรักในงานที่ทำ ได้รับความสำเร็จในการทำงานและเป็นที่ยอมรับในการทำงาน นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาที่แสดงออกมาในการปฏิบัติงาน ตามหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ทั้งที่สังเกตเห็นและสังเกตเห็นไม่ได้ โดยแบ่งพฤติกรรมการทำงานออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การกระทำที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาแสดงออกถึงความสามารถในการคิดริเริ่มในเชิงสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง คิดค้นหาแนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนางานที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การกระทำที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาแสดงถึงความมุ่งมั่น ตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องสมบูรณ์ ตรงตามกฎระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด แม้จะมีข้อจำกัด อุปสรรคหรือสภาวะกดดัน เพื่อดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายขององค์กร

3. ด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง การกระทำที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาแสดงถึงการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ทำกิจกรรมร่วมกัน การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนผู้อื่น การอำนวยความสะดวกและประสานงานร่วมกันเพื่อช่วยให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย

4. การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง การกระทำที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษา แสดงให้เห็นว่ารู้และเข้าใจถึงสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน สามารถคิด พิจารณา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล แล้วเลือกแนวทางและวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานอย่าง ถูกต้องเหมาะสม โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กรและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้



บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ทำการตรวจเอกสาร ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็นหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง
2. แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน
5. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
6. ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานที่ใช้ในการวิจัย
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self-Efficacy) เป็นแนวคิดที่มาจากทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคม (Social Learning Theory) ของ Bandura (1986) โดยเสนอแนวคิดว่า พฤติกรรมของบุคคลเรียนรู้โดยการสังเกตหรือการเลียนแบบ โดยที่สิ่งแวดล้อมและตัวผู้เรียนมีความสำคัญเท่ากัน ผู้เรียนและสิ่งแวดล้อมมีอิทธิพลต่อกัน เนื่องจากการเรียนรู้เกิดจากการมีปฏิสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม พฤติกรรมของมนุษย์จึงเกิดการเรียนรู้ทางสังคมโดยการเรียนรู้จากตัวแบบ การควบคุมตนเองและการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ความหมายของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

วิเชียร วิทย์อุดม (2551) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การรับรู้การสร้างประสิทธิภาพด้วยตนเองในการที่จะจัดการกับเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น

Bandura (1997) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การตัดสินใจของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการและตัดสินใจในการกระทำพฤติกรรมบางอย่าง เพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการ

Eysenck (2004) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลมั่นใจในความสามารถของตนเองว่าสามารถที่จะประสบความสำเร็จในการทำงานและในสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้

Zachary and Kuzuhara (2005) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ระดับความมั่นใจในความสามารถของบุคคลในการกระทำสิ่งต่าง ๆ ซึ่งมีความสำคัญกับความสำเร็จที่จะเกิดขึ้น

Greenberg and Baron (2000) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อมั่นของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถของตนเองว่าสามารถปฏิบัติงานที่มีลักษณะเฉพาะและกิจกรรมต่าง ๆ ให้ประสบผลสำเร็จ

Kreitner and Kinicki (2008) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง ความเชื่อในความสามารถของตนเองว่าสามารถที่จะปฏิบัติงานเฉพาะอย่างได้สำเร็จ

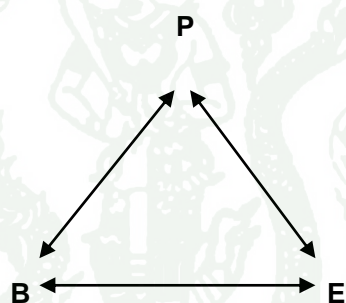
Schultz and Schultz (2008) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจว่าตนมีความสามารถและมีศักยภาพในการปฏิบัติงานให้บรรลุตามเป้าหมายตามที่ตั้งไว้

จากความหมายที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง หมายถึง การที่บุคคลมั่นใจว่าตนมีความสามารถที่จะทำพฤติกรรมบางอย่างได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

แนวคิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีการเรียนรู้ทางสังคมซึ่งให้ความสำคัญในการเรียนรู้ของคน โดยการสังเกตจากตัวแบบที่มีความน่าเชื่อถือ มีความรู้และพฤติกรรมที่ได้รับการสนับสนุนหรือได้รับรางวัลจะมีการนำกลับมาทำซ้ำอีก โดย Bandura (1986) กล่าวว่า พฤติกรรมหรือทักษะของตัวแบบจะถูกนำมาใช้โดยผู้สังเกตซึ่งการเรียนรู้พฤติกรรมหรือทักษะใหม่ ๆ นั้น ได้มาจากประสบการณ์โดยตรงที่ได้จากการใช้พฤติกรรมหรือทักษะนั้น และกระบวนการในการสังเกตคนอื่นและเห็นถึงผลที่เกิดจากการกระทำนั้น

Bandura (1986) เชื่อว่าพฤติกรรมที่เกิดขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไปนั้นไม่ได้เกิดจากการเปลี่ยนแปลงของปัจจัยทางสภาพแวดล้อมเพียงอย่างเดียว แต่จะมีปัจจัยส่วนบุคคลเข้ามาร่วมด้วยและปัจจัยต่าง ๆ ในลักษณะการกำหนดซึ่งกันและกัน ดังภาพที่ 1



B = พฤติกรรมที่แสดงออก (Behavior)

P = ปัจจัยส่วนบุคคล (Person Factor)

E = สภาพแวดล้อม (Environment)

ภาพที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมและพฤติกรรมที่แสดงออก
ที่มา: Bandura (1986)

จากภาพที่ 1 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยทั้ง 3 ประการต่างก็มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน แต่ไม่ได้หมายความว่าปัจจัยทั้ง 3 จะมีอิทธิพลในการกำหนดซึ่งกันและกันในสัดส่วนที่เท่าเทียม อาจจะมากหรือน้อยแตกต่างกันไปตามความแตกต่างของสภาพแวดล้อม อิทธิพลของปัจจัยทั้ง 3 ไม่ได้เกิดขึ้นพร้อม ๆ กันหรือในเวลาเดียวกัน ต้องอาศัยเวลาในการที่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่งจะมีผลต่อการกำหนดปัจจัยอื่น ๆ โดยคู่ระหว่าง P – B แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความคิด ความรู้สึกและการกระทำซึ่งกำหนดลักษณะทิศทางของพฤติกรรมว่าจะแสดงออกมาใน

พฤติกรรมเช่นใด ในขณะที่เดียวกันการกระทำของบุคคลก็มีส่วนในการกำหนดลักษณะการคิด และการตอบสนองเช่นกัน คู่ระหว่าง E – P ความคิดของบุคคลนั้นสามารถจะเปลี่ยนแปลงและพัฒนาโดยอิทธิพลทางสังคมผ่านตัวแบบ การสอนและการชักจูงทางสังคม คู่ B – E พฤติกรรมเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมและสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนไปพฤติกรรมก็เปลี่ยนด้วยเช่นเดียวกัน สภาพแวดล้อมจะไม่มีอิทธิพลใด ๆ ต่อบุคคลจนกว่าจะมีพฤติกรรมบางอย่างเกิดขึ้น

จากนั้น Bandura (1997) ยังเสนอว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นเหตุที่เกิดขึ้นก่อนที่จะกระทำพฤติกรรม โดยผลของพฤติกรรมเป็นสิ่งที่บุคคลคาดการณ์ไว้ล่วงหน้า จึงได้เสนอรูปแบบความสัมพันธ์ของกระทำและความคาดหวังในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 รูปแบบความสัมพันธ์ของกระทำและความคาดหวังในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น
ที่มา: Bandura (1997)

จากภาพที่ 2 แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองเป็นความเชื่อที่บุคคลตัดสินใจว่าตนมีความสามารถในการจัดการหรือดำเนินพฤติกรรมให้สำเร็จระดับใดนั้นขึ้นอยู่กับระดับความยากง่ายของพฤติกรรม ความเข้มของความเชื่อและการแผ่ขยาย การรับรู้จากสถานการณ์หนึ่งไปยังสถานการณ์อื่น โดยคาดหวังว่าจะเกิดผลลัพธ์ทั้งทางด้านร่างกาย ด้านสังคมและด้านการประเมินตนเอง ดังนั้นการที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใด ๆ นั้นจะขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังจากผลที่จะได้รับ ผลที่เกิดขึ้นในที่นี้หมายถึงผลของการทำพฤติกรรมเท่านั้นไม่ได้หมายถึงผลที่แสดงถึงการกระทำพฤติกรรม เพราะว่าผลที่แสดงถึงการกระทำพฤติกรรมนั้นจะพิจารณาว่าพฤติกรรมนั้นสามารถทำได้ตามการตัดสินใจความสามารถของตนหรือไม่ การที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมหนึ่งได้นั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบสำคัญ 2 ประการ คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังในผลลัพธ์ที่จะเกิดขึ้น ซึ่งการ

ที่เราอยากให้คุณคนมีพฤติกรรมตามที่เราต้องการ เราต้องสร้างให้คุณคนมีความคาดหวังและต้องให้เขามีความเชื่อว่าเขาสามารถที่จะกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ ได้ด้วย ดังภาพที่ 3

ความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้น

		ต่ำ	สูง
การรับรู้ ความสามารถของ ตนเอง	สูง	ไม่เห็นด้วย อาจจะกระทำ	เกิดการกระทำ มีความพึงพอใจ
	ต่ำ	ไม่สนใจ หลีกเลี่ยงที่จะไม่ทำแน่นอน	รู้สึกหมดคุณค่า เกิดความท้อแท้ไม่กระทำ

ภาพที่ 3 พฤติกรรมและสภาวะทางอารมณ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำในระดับที่แตกต่างกัน

ที่มา: Bandura (1997)

จากภาพที่ 3 แสดงให้เห็นว่าคุณคนจะกระทำพฤติกรรมใด ๆ หรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังผลที่จะเกิดขึ้นหลังจากกระทำพฤติกรรมนั้น ๆ ถ้าบุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองสูงและคาดว่าจะได้ผลลัพธ์ที่เกิดจากการกระทำสูงหรือมีคุณค่า บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะใช้ความพยายามในการกระทำพฤติกรรมนั้นสูง เกิดการกระทำและรู้สึกพึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีการรับรู้ว่าคุณคนมีความสามารถไม่เพียงพอและคาดว่าถ้าตนกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วจะได้รับผลลัพธ์ที่ต่ำ บุคคลนั้นจะเกิดความท้อแท้หมดหวังและมีแนวโน้มที่จะไม่กระทำกิจกรรมนั้น ๆ ทำให้ขาดโอกาสในการพัฒนาความสามารถของตนเอง

แหล่งที่มาของการเกิดการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1986) กล่าวว่า แหล่งที่มาของการเกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองมีพื้นฐานมาจากปัจจัย 4 ประการ ดังนี้

1. การประสบความสำเร็จจากการกระทำที่ผ่านมา (Enactive Mastery Experience) เป็นแหล่งที่มาที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองมากที่สุด เพราะเป็นความสำเร็จโดยตรงจากประสบการณ์ตรงของตนเอง ถ้าประสบความสำเร็จบ่อยครั้งจะทำให้มีการประเมินตนเองสูงและมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง แต่ถ้าหากบุคคลประสบความสำเร็จน้อยครั้งจะ ทำให้มีการประเมินตนเองต่ำลงและมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำลง แต่ถ้าหากบุคคลประสบความสำเร็จบ่อยครั้งจะทำให้มีการประเมินตนเองสูงและมีการรับรู้ความสามารถของตนเองสูง แต่ถ้าหากบุคคลประสบความสำเร็จน้อยครั้งจะ ทำให้มีการประเมินตนเองต่ำลงและมีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำลง

2. การสังเกตจากตัวแบบ (Vicarious Experience) เป็นการได้เห็นหรือสังเกตจากบุคคลอื่นที่มีลักษณะคล้ายตนทำกิจกรรมใดแล้วประสบผลสำเร็จก็จะเป็นการเพิ่มการรับรู้ความสามารถของบุคคลว่าตนเองก็สามารถทำกิจกรรมนั้นได้สำเร็จเช่นเดียวกัน แต่ถ้าเห็นตัวแบบที่คล้ายคลึงกันประสบความล้มเหลวก็จะทำให้บุคคลนั้นลดความพยายามในการทำพฤติกรรมลง

3. การชักจูงด้วยคำพูด (Verbal Persuasion) เป็นการใช้อ้อยคำโน้มน้าว ชักจูงให้บุคคลเชื่อในความสามารถของตนเองว่าสามารถกระทำพฤติกรรมนั้นให้สำเร็จได้ ซึ่งบุคคลที่ชักจูงจะต้องเป็นบุคคลที่ถูกชักจูงเชื่อถือและไว้วางใจ โดยถ้าบุคคลที่น่าเชื่อถือนั้นบอกว่าบุคคลมีความสามารถที่จะประสบความสำเร็จได้ก็จะทำให้บุคคลมีความเชื่อว่าตนเองสามารถทำกิจกรรมนั้นได้สำเร็จ

4. สภาวะทางกายและอารมณ์ (Physiological and Affective States) เป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่ส่งผลต่อการตัดสินใจของบุคคล บุคคลที่ถูกกระตุ้นทางลบจะทำให้เกิดความกลัวและทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำลง นำไปสู่ประสบการณ์ของความล้มเหลว แต่ถ้าหากบุคคลสามารถลดหรือระงับการถูกกระตุ้นเร้าลงได้ จะทำให้บุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนดีขึ้น อันจะทำให้การแสดงออกถึงความสามารถดีขึ้นด้วย

ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1986) กล่าวถึง ผลของการรับรู้ความสามารถของตนเองก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ตามการรับรู้ความสามารถของตนเองในแต่ละบุคคล โดยผลของการรับรู้ความสามารถของตนเองของบุคคล มีดังต่อไปนี้

1. การเลือกกระทำพฤติกรรม (Choice Behavior) เป็นการที่บุคคลตัดสินใจว่าจะทำหรือไม่ทำพฤติกรรมใด ซึ่งเป็นผลมาจากการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยบุคคลจะเลือกทำพฤติกรรมที่ตนเองรับรู้ว่าจะสามารถทำได้สำเร็จ ซึ่งบุคคลใดที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเอง

สูงมักจะเลือกงานที่ทำท่ายและมีแรงจูงใจในการพัฒนาความสามารถของตนเองให้มีความก้าวหน้า ในทางตรงกันข้ามบุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถต่ำจะหลีกเลี่ยงจากสถานการณ์ที่เขาเชื่อว่าเกินความสามารถของตน มักจะขาดความพยายาม ท้อถอยและขาดความมุ่งมั่นในการทำงาน ซึ่งถือเป็นการปิดกั้นความสามารถของตนเอง

2. การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน (Effort Expenditure and Persistence) เป็นตัวกำหนดว่าคุณจะต้องใช้ความพยายามเท่าใด มุมนานะแค่ไหนในการเผชิญหน้ากับปัญหาต่าง ๆ บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงก็จะมีภาวะกระตือรือร้นและมีความพยายามมากกว่าคนที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำที่มักเลิกล้มความพยายามได้ง่าย ๆ

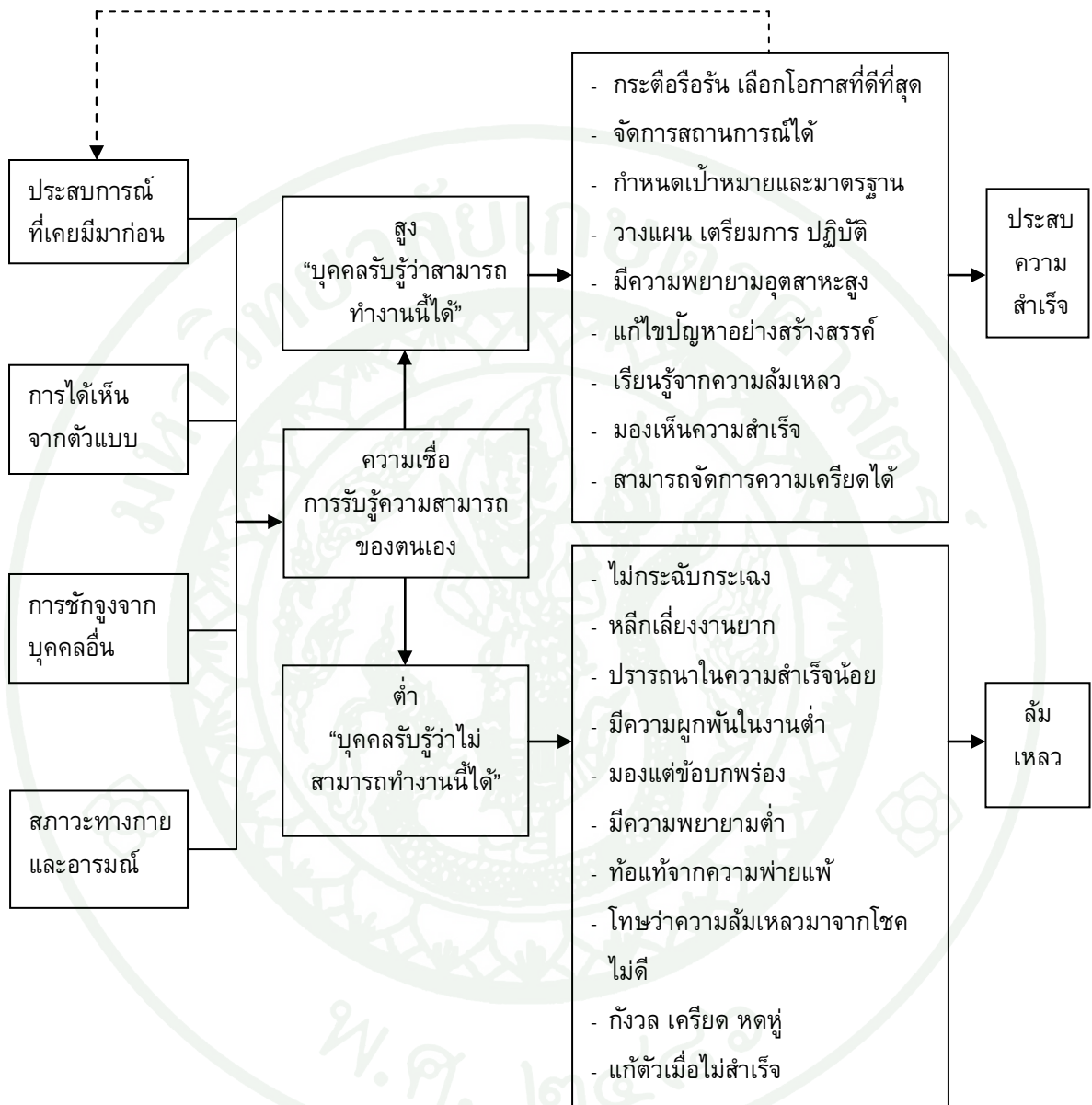
3. รูปแบบของความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์ (Thought Patterns and Emotional Reactions) การรับรู้ความสามารถของตนเองจะมีอิทธิพลต่อความคิดและอารมณ์ในขณะทำพฤติกรรม โดยบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะเอาใจใส่และมีความพยายามต่อการกระทำสิ่งต่าง ๆ ส่วนบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะรู้สึกว่างานยากจนทำให้เกิดความเครียด ความวิตกกังวลต่าง ๆ ตามมา

4. การยอมรับว่ามนุษย์เป็นผู้กำหนดพฤติกรรมของตนเอง (Humans as Producers rather than Simply Foretellers of Behavior) บุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองสูงจะยอมรับผลจากการกระทำของตนเอง ไม่ท้อถอย ไม่อ้างโชคชะตา บุคคลนั้นจะเอาความล้มเหลวเป็นแรงผลักดันให้เกิดความสำเร็จ ส่วนบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะไม่ทำกิจกรรมที่ยาก ขาดความกระตือรือร้นและเชื่อว่าความสำเร็จหรือความล้มเหลวขึ้นอยู่กับทำนาย

จากแนวคิดเกี่ยวกับผลของการรับรู้ความสามารถของตนเอง สามารถแสดงให้เห็นรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ดังภาพที่ 4

แหล่งที่มาของการรับรู้

ความสามารถของตนเอง ข้อมูลป้อนกลับ รูปแบบพฤติกรรม ผลลัพธ์



ภาพที่ 4 รูปแบบของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น
ที่มา: Kreitner and Kinicki (2008)

มิติของการวัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

Bandura (1997) ได้แบ่งการวัดระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองออกเป็น 3 มิติดังต่อไปนี้

มิติที่ 1 ระดับหรือปริมาณของความยาก (Magnitude) คือ ระดับการรับรู้ความสามารถของบุคคลในการกระทำพฤติกรรมจะแตกต่างกันไป เมื่อต้องทำพฤติกรรมที่มีความยากง่ายแตกต่างกัน

มิติที่ 2 ความเข้มหรือความมั่นใจ (Strength) คือ ความมั่นใจที่บุคคลตัดสินใจว่าตนสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ในระดับความยากต่าง ๆ ถ้าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีความเข้มหรือความมั่นใจน้อย คือ บุคคลไม่มั่นใจในความสามารถของตนเอง เมื่อประสบเหตุการณ์ที่ไม่เป็นไปตามที่รับรู้ จะทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองลดน้อยลง แต่ถ้ามีความเข้มหรือความมั่นใจมากบุคคลจะมีความบากบั่น อดทนพยายามมาก แม้ว่าจะประสบกับเหตุการณ์ที่ไม่สอดคล้องกับการรับรู้บ้างก็ตาม

มิติที่ 3 การแผ่ขยาย (Generality) คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองอาจแผ่ขยายจากสถานการณ์หนึ่งไปสู่สถานการณ์อื่นในปริมาณที่แตกต่างกันได้ ประสบการณ์บางอย่างไม่ทำให้การรับรู้ความสามารถของตนเองแผ่ขยายไปใช้กับสถานการณ์อื่นได้

จากที่กล่าวมาสรุปได้ว่า การที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใด ๆ นั้นจะขึ้นอยู่กับการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังจากผลที่จะได้รับ โดยแหล่งที่มาของการรับรู้ความสามารถของตนเองมาจาก 4 ปัจจัย คือ การประสบความสำเร็จจากการกระทำที่ผ่านมา การสังเกตจากตัวแบบ การชักจูงด้วยคำพูดและสภาวะทางกายและอารมณ์ ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นการเลือกกระทำพฤติกรรม การใช้ความพยายามและความมุ่งมั่นในการทำงาน รูปแบบของความคิดและการตอบสนองทางอารมณ์และการยอมรับว่ามนุษย์เป็นผู้กำหนดพฤติกรรมของตนเอง โดยแบ่งการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเองออกเป็น 3 มิติ คือ 1) ระดับหรือปริมาณของความยาก 2) ความเข้มหรือความมั่นใจ และ 3) การแผ่ขยาย ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Bandura (1986) เพื่อวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง โดยเลือกวัดในมิติที่ 2 คือ วัดความเข้มหรือความมั่นใจ เนื่องจากเป็นการวัดที่สามารถวัดได้ครอบคลุมและวัดได้จริง ส่วนการวัดระดับหรือปริมาณของความยากและการแผ่ขยายนั้นวัดได้ยากและไม่นิยมวัด ผู้วิจัยจึงไม่วัดการรับรู้ความสามารถของตนเองใน 2 มิตินี้

แนวคิดเกี่ยวกับการตัดสินใจ

พฤติกรรมทุกรูปแบบของมนุษย์ก่อนแสดงให้เห็นเป็นที่ปรากฏจะต้องผ่านขั้นตอนหนึ่งที่สำคัญ คือ “การตัดสินใจ” ซึ่งแต่ละบุคคลต้องกระทำเป็นประจำในทุกอิริยาบถ การตัดสินใจจึงถือว่ามีสำคัญอย่างมากในการทำให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ (รศนา อัมชะกิจ, 2537)

ความหมายของการตัดสินใจ

พยอม วงศ์สารศรี (2548) ได้กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นกระบวนการเลือกแนวทางปฏิบัติที่คิดว่าจะมีความเหมาะสมมาใช้ในสถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ

สิริอร วิชชาวุธ (2549) ได้กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นกระบวนการทางปัญญาของบุคคลที่จะตัดสินใจทำอะไร อย่างไร ซึ่งขึ้นอยู่กับข้อมูลข่าวสารที่เขาได้รับว่ามีมากน้อยเพียงใด

พัชสิทธิ์ ชมภูคำ (2552) ได้กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นกระบวนการในการระบุและเลือกทางเลือกพร้อมประเมินข้อดีข้อเสียแล้วเลือกทางเลือกนั้น

ภารตี อนันต์นาวิ (2553) ได้กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นกระบวนการที่ใช้เหตุผลในการพิจารณา วิเคราะห์และหาทางเลือก เพื่อนำไปสู่ขั้นตอนของการปฏิบัติที่ดีที่สุดซึ่งจะนำไปสู่เป้าหมายที่กำหนด

Etzioni (1988 cited in Bandura, 1997) ได้กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นแรงขับในการเลือกสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อเกิดปัญหา โดยสิ่งที่เลือกทำให้เกิดความมั่นใจว่าเป็นทางเลือกที่ดีที่สุด

Moorhead and Griffin (2007) ได้กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นกระบวนการในการเลือกทางเลือกที่มีความเป็นไปได้จากหลาย ๆ ทางเลือก

Kreitner and Kinicki (2008) ได้กล่าวว่า การตัดสินใจมีความเกี่ยวข้องกับการกำหนดหรือเลือกทางเลือกที่มีความเป็นไปได้เมื่อเกิดปัญหา อันจะนำไปสู่สถานการณ์หรือสภาวะที่ต้องการ

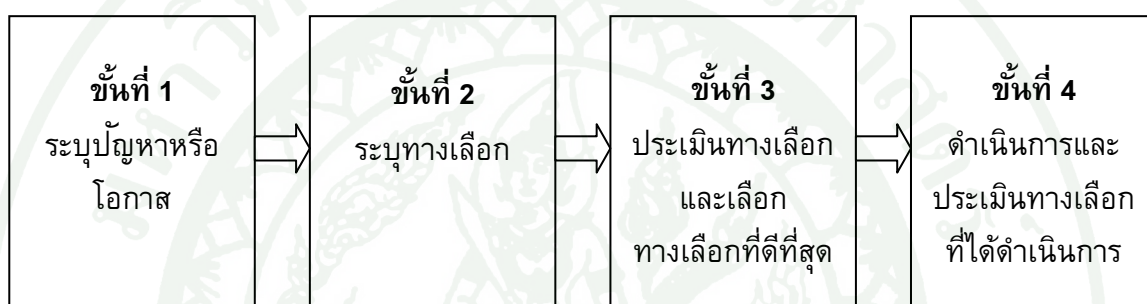
Lussier (2010) ได้กล่าวว่า การตัดสินใจเป็นกระบวนการในการเลือกกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่งเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้น

จากความหมายของการตัดสินใจที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายได้ว่าการตัดสินใจ หมายถึง กระบวนการในการคิด พิจารณา วิเคราะห์ รวบรวมและเลือกแนวทางในการปฏิบัติที่ดีที่สุด เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมกับปัญหาและสถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้

รูปแบบในการตัดสินใจ

พัชสิรี ชมพุดำ (2552) ได้กล่าวว่า รูปแบบในการตัดสินใจประกอบด้วย 2 รูปแบบ คือ รูปแบบการตัดสินใจที่ใช้เหตุผลและรูปแบบการตัดสินใจแบบไม่ใช้เหตุผล ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

1. รูปแบบการตัดสินใจที่ใช้เหตุผล (Rational Model) เป็นรูปแบบที่ใช้หลักการและเหตุผลในการตัดสินใจเพื่อให้ได้ทางเลือกที่ดีที่สุด กระบวนการของการตัดสินใจรูปแบบนี้ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังภาพที่ 5



ภาพที่ 5 กระบวนการในการตัดสินใจที่ใช้เหตุผล
ที่มา: พัชสิรี ชมพุดำ (2552)

ขั้นที่ 1 ระบุปัญหาหรือโอกาส นับว่าเป็นขั้นตอนที่สำคัญเพราะจะส่งผลถึงขั้นถัด ๆ ไป หากระบุปัญหาหรือโอกาสผิดพลาด ผลสุดท้ายของการตัดสินใจก็จะผิดพลาดด้วย แม้ว่าจะทำการตัดสินใจขั้นตอนอื่นดีเพียงใด ความผิดพลาดที่มักเกิดขึ้นในขั้นตอนนี้ คือ การระบุปัญหาที่กว้างหรือแคบจนเกินไปและการระบุอาการแทนที่จะระบุตัวปัญหาที่แท้จริง

ขั้นที่ 2 การระบุทางเลือก เป็นการหาข้อมูลเพิ่มเติมในการระบุถึงทางเลือกทั้งหมดที่มีอยู่พร้อมทั้งคาดการณ์ถึงผลลัพธ์ที่อาจเกิดจากแต่ละทางเลือก ความผิดพลาดที่มักเกิดขึ้นในขั้นตอนนี้ คือ การหยุดการค้นหาทางเลือกที่เร็วเกินไปทำให้มีทางเลือกในการตัดสินใจไม่มาก

ขั้นที่ 3 การประเมินทางเลือกและเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เป็นการให้คะแนนเพื่อประเมินทางเลือกทั้งหมดแล้วเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด โดยมีเกณฑ์ในการใช้พิจารณาถึงผลที่อาจเกิดขึ้นแต่ละทางเลือก ได้แก่

ประโยชน์: ประโยชน์อะไรที่อาจจะเกิดจากการที่ใช้ทางเลือกนั้นในการจัดการกับปัญหาและโอกาส

ต้นทุน: ต้นทุนหรือค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากทางเลือกนั้น ๆ เป็นเท่าใด รวมทั้งผลข้างเคียงทางลบที่อาจเกิดจากทางเลือกนั้น

เวลา: ทางเลือกนั้นจะส่งผลในเวลาใดหรือต้องใช้เวลาอย่างน้อยเพียงใดกับการดำเนินการตามทางเลือกนั้น

การยอมรับ: ระดับการยอมรับทางเลือกนั้นของผู้มีส่วนเกี่ยวข้องหรือผู้ที่อาจจะได้รับผลกระทบจากทางเลือกนั้น

จริยธรรม: ระดับความถูกต้องตามจริยธรรมที่จะเกิดขึ้นจากทางเลือกนั้น

ขั้นที่ 4 การดำเนินการและประเมินผลทางเลือกที่ได้ดำเนินการ เป็นการลงมือดำเนินการตามทางเลือก โดยผู้ที่ตัดสินใจอาจเป็นผู้ดำเนินการเองหรือมอบหมายให้ผู้อื่นดำเนินการตามที่ได้ตัดสินใจไม่ว่าจะเป็นใครที่เป็นผู้ดำเนินการควรจะต้องมีการวางแผนการดำเนินการอย่างรอบคอบ ได้แก่ ระบุถึงสิ่งที่จะประเมินเมื่อมีการดำเนินการตามทางเลือกได้เสร็จสมบูรณ์ ลำดับขั้นตอนของการดำเนินการ ระบุทรัพยากรสิ่งที่ต้องทำในแต่ละขั้นตอนและมีวิธีการป้องกันปัญหานั้นได้อย่างไร เมื่อได้ดำเนินการแล้วให้ติดตามประเมินผลทางเลือกนั้น เพื่อที่จะได้ปรับปรุงแก้ไขการตัดสินใจนั้นและได้เรียนรู้จากประสบการณ์ที่เกิดขึ้น เพื่อจะป้องกันไม่ให้ความผิดพลาดเกิดซ้ำอีกและนำมาใช้เป็นแนวทางในการตัดสินใจอื่นในอนาคต

2. รูปแบบการตัดสินใจแบบไม่ใช่เหตุผล (Non Rational Decision Making) เป็นรูปแบบที่อธิบายถึงวิธีการที่ผู้จัดการตัดสินใจในทางปฏิบัติ โดยตัวแบบการตัดสินใจแบบนี้มองว่าการตัดสินใจอยู่ภายใต้สภาวะความไม่แน่นอนและความเสี่ยงซึ่งยากจะมีข้อมูลครบถ้วนในการตัดสินใจ อีกทั้งผู้ตัดสินใจอาจไม่ได้ใช้เหตุผลตลอดเวลาในการตัดสินใจ ซึ่งประกอบด้วย 2 รูปแบบ คือ Satisficing Model และ Incremental Model

2.1 Satisficing Model เป็นรูปแบบของการตัดสินใจที่จะไม่ใช้เวลาหรือค่าใช้จ่ายเพื่อให้ได้ข้อมูลและทางเลือกทั้งหมดแล้วจึงเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดแต่จะเลือกทางเลือกหนึ่งทีพอจะมีอยู่

2.2 Incremental Model เป็นรูปแบบของการตัดสินใจที่ค่อย ๆ แก้ปัญหาไปที่ละขั้น แทนที่จะพิจารณาจัดการปัญหาในระยะยาวทั้งหมด เพราะการแก้ปัญหาไปที่ละเล็กละน้อยนี้ในที่สุดอาจจะช่วยแก้ปัญหาทั้งหมดในระยะยาว

กระบวนการในการตัดสินใจ

ประชุม รอดประเสริฐ (2543) ได้เสนอกระบวนการหรือขั้นตอนในการตัดสินใจว่ามี 5 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นที่ 1 การระบุปัญหา (Identify the Problem) หมายถึง การชี้ชัดถึงปัญหาและการค้นหาสาเหตุของปัญหาเหล่านั้นว่าเกิดจากอะไร ซึ่งทั้งปัญหาและสาเหตุของปัญหาเป็นสิ่งสมมาตั้งแต่อดีต

ขั้นที่ 2 การกำหนดทางเลือก (Develop Alternatives) หมายถึง การค้นหาหรือกำหนดแนวทางการแก้ปัญหาที่ระบุไว้ โดยพยายามพิจารณาถึงความเป็นไปได้ในแต่ละวิธีเหล่านั้นจากเวลาที่ต้องใช้ทรัพยากรอื่น ๆ ที่ต้องนำมาสนับสนุนและบุคคลที่ต้องเกี่ยวข้อง เป็นต้น

ขั้นที่ 3 การประเมินผลทางเลือก (Evaluate Alternatives) หมายถึง เมื่อทางเลือกต่าง ๆ มีเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาแล้วจะต้องพิจารณาเกณฑ์ต่าง ๆ ด้วยความละเอียดรอบคอบ โดยบูรณาการเกณฑ์ต่าง ๆ เข้าด้วยกันแล้วแสดงให้เห็นถึงข้อดี ข้อเสียของแต่ละทางเลือกที่ปรากฏโดยเด่นชัด

ขั้นที่ 4 การตัดสินใจทางเลือกที่ดีที่สุด (Choose and Implement the Best Alternatives) เมื่อพิจารณาทางเลือกแต่ละทางเลือกแล้ว ผู้ตัดสินใจต้องเลือกทางเลือกที่ดีที่สุดเพื่อนำไปปฏิบัติ

ขั้นที่ 5 การประเมินผลการตัดสินใจ (Evaluate the Decision) เมื่อนำทางเลือกที่ดีที่สุดไปปฏิบัติแล้วจะต้องประเมินผลว่าการปฏิบัติงานตามทางเลือกนั้นเป็นอย่างไร ได้ผลตามที่คาดหวังไว้หรือไม่และมีแนวทางที่จะปรับปรุงแก้ไขอย่างไร

การวัดความสามารถในการตัดสินใจ

ในการวัดความสามารถในการตัดสินใจจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบหลาย ๆ ประการ ซึ่งมีความสามารถในการจำแนกบุคคลที่มีความสามารถในการตัดสินใจสูงออกจาก

บุคคลที่มีความสามารถในการตัดสินใจต่ำได้ Corcoran (1981 อ้างใน สุภาวดี พูลคล้าย, 2548) ได้ศึกษาการวัดความสามารถในการตัดสินใจไว้เพื่อสร้างเครื่องมือวัดความสามารถในการตัดสินใจของพยาบาล พบว่า การวัดพฤติกรรมการตัดสินใจนั้นสามารถวัดความสามารถในการตัดสินใจได้ ซึ่งเครื่องมือที่พิจารณาจากองค์ประกอบของพฤติกรรมการตัดสินใจ 5 ด้าน แต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถามย่อย 10 ข้อ เรียกว่า The Decision Behavior Scale (DBS) แบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า (Rating Scale) พบว่าเครื่องมือนี้สามารถแยกผู้ที่มีความสามารถในการตัดสินใจระหว่างสูงและต่ำได้ ซึ่งประกอบไปด้วย

1. ความมั่นใจ (Confidence) หมายถึง การแสดงออกถึงความเชื่อมั่น กล้าที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จตามที่ตั้งใจเอาไว้อย่างมีเหตุผล แม้จะพบอุปสรรคก็ไม่ย่อท้อ ตั้งใจปฏิบัติงานต่อไป เพราะเชื่อมั่นว่าสิ่งนั้นถูกต้องเหมาะสมและสามารถกระทำได้

2. ความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) หมายถึง การนำเอาสิ่งต่าง ๆ มาประกอบเข้าด้วยกันจนกลายเป็นสิ่งใหม่ แล้วนำมาปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้นและการนำเอานวัตกรรม ความรู้ใหม่มาใช้แก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์

3. การยืดหยุ่น (Flexibility) หมายถึง การปรับเปลี่ยนและตอบสนองต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคล รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น สามารถปรับตนเองให้เข้ากับสภาพแวดล้อม มีการปรับเปลี่ยนกระบวนการและกลวิธีให้เหมาะสมกับเหตุการณ์ ไม่ยึดถือเพียงสิ่งเดิมที่เคยปฏิบัติมาเพียงอย่างเดียว

4. ความมีวิจารณญาณ (Judgment) หมายถึง สามารถคิด วิเคราะห์และประเมินเหตุการณ์ แยกความจำเป็นและไม่จำเป็นโดยคำนึงถึงความเหมาะสม ความยุติธรรมและหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง

5. ความมีเหตุผล (Reasoning) หมายถึง การมีระบบระเบียบ มีขั้นตอนเป็นเหตุเป็นผลในการวิเคราะห์สิ่งต่าง ๆ และสามารถให้เหตุผลกับการกระทำสิ่งเหล่านั้นได้อย่างถูกต้องเหมาะสม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

ในองค์กรการใด ๆ ก็ตามงานเป็นภารกิจที่สมาชิกในองค์กรทุกคนต้องปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญต่อทุกองค์การ งานอาจสร้างความสุข ความสำเร็จ ความพอใจหรือสร้างความ

เบื่อหน่าย ความไม่พอใจให้เกิดขึ้นได้ ลักษณะงานจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโดยตรง (สุพานี สุฤษฏีวานิช, 2552)

ความหมายของคุณลักษณะงาน

Hackman and Oldham (1980) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่มีความสำคัญในการจะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ คือ ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงานและการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน

Champoux (2006) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงาน โดยเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีและมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น

Hodgetts and Hegar (2008) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้มีผลลัพธ์ในงานที่สูงขึ้น ลดการขาดงานและเพิ่มคุณภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีลักษณะของงานที่สำคัญ คือ ความหลากหลายในงาน เอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระและการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน

Mondy (2008) ได้กล่าวว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อสภาพจิตใจ 3 ประการ ได้แก่ การรับรู้ความสำคัญของงาน การรับรู้ความรับผิดชอบในผลของงานและการรับรู้ถึงผลลัพธ์ของงานที่ตนเองทำ ประกอบด้วยลักษณะของงาน 5 ประการ คือ ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระและการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน โดยลักษณะของงานจะมีประโยชน์ในการช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ลดการขาดงาน การลาออกและช่วยให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้น

จากความหมายของคุณลักษณะงานที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายได้ว่า คุณลักษณะงาน หมายถึง ลักษณะของงานที่กระตุ้นให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในงาน มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีและมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

ซึ่งแบ่งลักษณะของงานออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความเป็นอิสระในงานและด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณลักษณะงาน

Hackman and Oldham (1980) ได้พัฒนาโมเดลคุณลักษณะงานขึ้น โดยคุณลักษณะที่สำคัญสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ซึ่งจะส่งผลดีไปยังพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพและลดอัตราการลาออกของพนักงาน คุณลักษณะงานที่สำคัญประกอบด้วย 5 ลักษณะ ดังต่อไปนี้

1. ความหลากหลายของทักษะ (Skill Variety) หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานต้องใช้ทักษะ ความสามารถและความชำนาญงานหลายอย่างในการปฏิบัติงาน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ
2. ความมีเอกลักษณ์ของงาน (Task Identity) หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับรู้ทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานและได้ลงมือปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการและสามารถมองเห็นภาพรวมของงานนั้นได้
3. ความสำคัญของงาน (Task Significance) หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานทราบว่าการที่รับผิดชอบอยู่ส่งผลกระทบต่อตนเอง ต่องาน ต่อบุคคลอื่นทั้งภายในและภายนอกองค์กร
4. ความเป็นอิสระในงาน (Autonomy) หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการจัดลำดับการทำงาน กำหนดวิธีการทำงานและสามารถใช้วิจารณญาณในการตัดสินใจเพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จ
5. การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (Feedback) หมายถึง ลักษณะของงานที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับทราบข้อมูลและผลลัพธ์ที่ชัดเจนในการปฏิบัติงานโดยตรง เพื่อนำข้อมูลไปใช้ในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนางานต่อไป

แบบจำลองผลลัพธ์คุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1980) แสดงดังภาพที่ 6



ภาพที่ 6 แบบจำลองผลลัพธ์คุณลักษณะงาน

ที่มา: Hackman and Oldham (1980)

จากภาพที่ 6 แบบจำลองผลลัพธ์คุณลักษณะงานแสดงให้เห็นว่าทั้ง 5 ลักษณะนี้มีผลต่อสภาวะทางจิตวิทยา ดังนี้

1. คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงานและความสำคัญของงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่างานนั้นมีความหมาย มีความสำคัญและมีคุณค่าต่อตนเอง

2. คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าคุณภาพของงานที่ตนรับผิดชอบในการทำงานได้เป็นเจ้าของผลงานและรู้สึกภาคภูมิใจในงานนั้น ๆ

3. คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานได้ทราบถึงผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ทราบถึงประสิทธิภาพในการทำงานของตนเอง จากหัวหน้างาน และผู้ที่เกี่ยวข้อง ทั้งที่เป็นข้อมูลทางบวกและทางลบ ก็จะได้มีโอกาสนำผลที่ได้รับไปแก้ไขปรับปรุงหรือพัฒนางานของตนให้ดียิ่งขึ้น

เมื่อบุคคลมีสภาวะทางจิตใจ ดังกล่าวมาข้างต้นจะก่อให้เกิดผลต่อบุคคลและงาน ดังนี้

- บุคคลมีแรงจูงใจภายในในการทำงานสูงขึ้น (High Internal Work Motivation)
- ผลการปฏิบัติงานมีคุณภาพสูงขึ้น (High Quality Work Performance)
- ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น (High Satisfaction with the Work)
- การขาดงานและการออกจากงานลดลง (Low Absenteeism and Turnover)

อย่างไรก็ตามทฤษฎีนี้จะมีผลต่อบุคคลมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับว่าคนนั้นมีความรู้ความสามารถในการทำงานมากน้อยแค่ไหนและมีความต้องการที่จะเจริญเติบโตมากน้อยแค่ไหน ถ้ามีความต้องการมากผลที่เกิดขึ้นตามทฤษฎีนี้จะชัดเจนมาก ในขณะที่บุคคลที่มีความต้องการที่จะเจริญเติบโตน้อย คือ ทำงานแบบเฉื่อย ๆ ทฤษฎีนี้ก็จะมียผลน้อยตามไปด้วย

จากแนวคิดตามทฤษฎีคุณลักษณะงานสามารถนำมาเป็นพื้นฐานในการออกแบบงานได้ดังนี้ (สุพานี สกฤษฎ์วานิช, 2552)

1. ควรรวมงานย่อย ๆ เข้ามาด้วยกัน งานจะได้มีความหมายมากขึ้นและผู้ปฏิบัติจะได้ใช้ทักษะหลากหลายขึ้น การทำงานจะสนุกและน่าสนใจมากขึ้น
2. จัดงานให้เป็นหน่วยงานตามธรรมชาติของงานนั้น ๆ ไม่ควรแบ่งแยกงานออกจกกันโดยไม่จำเป็น นอกจากนั้นงานที่ไม่เป็นไปตามสภาพธรรมชาติของงานก็มักจะทำให้งานนั้น ๆ บกพร่อง เสียหายหรือเกิดสภาวะงานหลุดไปในเรื่องต่าง ๆ
3. จัดให้มีความรับผิดชอบในแนวตั้ง มีการเพิ่มงานในเชิงบริหารมากขึ้น ซึ่งจะทำให้การทำงานนั้นเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เพราะได้มีการวางแผนงานไว้และมีการดำเนินการไปตามแผนนั้นตลอดจนมีการควบคุมและติดตามผลด้วย
4. เปิดให้ได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน เช่น ให้มีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับลูกค้า ทั้งลูกค้าภายใน ลูกค้าภายนอกหรือจากคู่ค้าฝ่ายต่าง ๆ อีกทั้งได้ทราบความคิดเห็นจาก

เพื่อนร่วมงานในฝ่ายอื่น ๆ และจากผู้บังคับบัญชา เป็นต้น โดยให้ข้อมูลย้อนกลับในเรื่องงาน เป็นข้อมูลที่ถูกต้องและเชื่อถือได้ เป็นข้อมูลที่เฉพาะเจาะจงในเรื่องงานอย่างแท้จริง เพื่อจะได้ เกิดการทำงานที่ประสานกันและตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้ำมากขึ้น

จากปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะของงานหลักที่กล่าวมาข้างต้น สามารถนำมาคำนวณหาระดับของการจูงใจ (Motivating Potential Score: MPS) ซึ่งเป็นคะแนนที่แสดงถึงระดับของการจูงใจพนักงาน ดังสูตรต่อไปนี้ (Hackman and Oldham, 1980 cited in Robbins and Judge, 2009)

$$MPS = \left(\frac{\text{ความหลากหลายของทักษะ} + \text{ความมีเอกลักษณ์ของงาน} + \text{ความสำคัญของงาน}}{3} \right) \times \text{ความอิสระ} \times \text{ผลสะท้อนจากงาน}$$

ลักษณะงานที่จะสามารถจูงใจผู้ปฏิบัติงานได้ดีจะต้องมีคะแนนสูงในอย่างใดอย่างหนึ่งของสามปัจจัยแรก และงานนั้น ๆ จะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานมีอิสระในการทำงานและมีการให้ข้อมูลย้อนกลับผลการปฏิบัติงานต่อผู้ปฏิบัติงาน ถ้างานที่มีระดับการจูงใจสูงโอกาสที่ผู้ปฏิบัติงานจะมีความพึงพอใจในการทำงาน มีผลการปฏิบัติงานที่ดีจะมีสูงและโอกาสที่จะขาดงานหรือลาออกจากงานจะมน้อย

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดและทฤษฎีคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1980) ซึ่งได้แบ่งองค์ประกอบของคุณลักษณะงานเป็น 5 องค์ประกอบ คือ ความหลากหลายของทักษะ ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระในงานและการได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน เนื่องจากเป็นแนวคิดและทฤษฎีที่น่าเชื่อถือ มีงานวิจัยเชิงประจักษ์สนับสนุน เป็นที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลายในเรื่องของคุณลักษณะงาน รวมทั้งองค์ประกอบสามารถแสดงให้เห็นลักษณะของงานได้ครอบคลุมและชัดเจน

แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

บุคคลบางคนต้องการการทำงานเพื่อหาความสุขจากการทำงานและจากการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจ พบว่า แรงจูงใจที่สำคัญ 5 อย่างที่มนุษย์ต้องการและอย่างหนึ่ง คือ ความสุขจากการทำงาน ถึงแม้ว่าการทำงานจะมีความยากลำบากบุคคลก็จะพยายามทำอย่างดี เพราะบุคคลมีความสุขจากการทำงาน ผู้วิจัยเห็นว่าก่อนที่จะนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน ควรทราบก่อนว่าความสุขนั้นคืออะไร โดยมีรายละเอียดดังนี้

ความหมายของความสุข

เทอดศักดิ์ เดชคง (2543) ได้กล่าวว่า ความสุขเป็นความรู้สึกพึงพอใจ เมื่อสมหวังจิตใจ ก็จะมีความสุข ร่างกายจะผ่อนคลาย

วิทยากร เชียงกุล (2548) ได้กล่าวว่า ความสุขเป็นความรู้สึกพึงพอใจในชีวิตหรือการมี อารมณ์ความรู้สึกในทางบวกเป็นสัดส่วนสูงกว่าอารมณ์ในทางลบ

Argyle (2001) ได้กล่าวว่า ความสุขเป็นปัจจัยที่เกิดขึ้นจากประสบการณ์ ประกอบด้วย ความพึงพอใจในชีวิต อารมณ์ทางบวกและอารมณ์ทางลบ

Snyder and Lopez (2007) ได้กล่าวว่า ความสุขเป็นการที่บุคคลมีอารมณ์ทางบวก ปราศจากอารมณ์ทางลบและมีความพึงพอใจกับชีวิตที่เป็นอยู่

Diener (1999 cited in Power and Dalgleish, 2008) ได้กล่าวว่า ความสุขเป็นอารมณ์ ทางบวก เช่น สนุกสนาน เบิกบาน ที่อยู่ในขอบข่ายของอารมณ์ทางบวก

Power and Dalgleish (2008) ได้กล่าวว่า ความสุขเป็นขอบเขตที่จำกัดว่าเป็นอารมณ์ ทางบวกมากกว่าอารมณ์ทางลบ

Veenhoven (1984 cited in Power and Dalgleish, 2008) ได้กล่าวว่า ความสุขเป็น ระดับที่แต่ละคนเป็นผู้พิจารณา โดยมองจากภาพรวมของคุณลักษณะที่เห็นที่ไม่ใช่มาจากความ ปราศรัณา แต่เกิดมาจากประสบการณ์ เช่น ความสนุกสนาน เบิกบาน ปลื้ม ปิติ

จากความหมายของความสุขที่กล่าวมาในข้างต้น สรุปได้ว่า ความสุข หมายถึง การที่ บุคคลมีความรู้สึกพึงพอใจ มีความสุขและมีอารมณ์ในทางบวกสูงกว่าอารมณ์ในทางลบ

ความหมายของความสุขในการทำงาน

Warr (1990) กล่าวไว้ว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึก ี่นรมย์ มีความพึงพอใจและมีความกระตือรือร้นในการทำงาน

Manion (2003) กล่าวไว้ว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง ผลที่เกิดจากการเรียนรู้จากการกระทำของตนเอง เป็นอารมณ์ทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน มีการตัดสินใจที่มีประสิทธิภาพ มีความรักในงานและมีความผูกพันในงานส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น

Diener (2003 cited Power and Dalglish, 2008) กล่าวว่า ความสุขในการทำงาน เป็นการรับรู้ของบุคคลถึงอารมณ์ ความรู้สึกชื่นชอบหรือเป็นสุขกับภารกิจหลัก อันเป็นผลมาจากการทำงาน สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นการตอบสนองความต้องการของตนเองให้ชีวิตมีคุณค่า ได้ทำงานที่เกิดประโยชน์ เกิดความสมหวังในประสบการณ์ที่ได้รับ

จากความหมายของความสุขในการทำงานที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยสรุปความหมายได้ว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีอารมณ์ทางบวกในการทำงาน มีความรู้สึกพึงพอใจและเพลิดเพลินในการทำงาน มีการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน มีความรักในงานที่ทำ ได้รับความสำเร็จในการทำงานและเป็นที่ยอมรับในการทำงาน นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงาน

ประเวศ วะสี (2547) ได้เสนอความเห็นว่าการจัดการความรู้เป็นกระบวนการปลดปล่อยมนุษย์สู่ศักยภาพ เสรีภาพและความสุข ดังนี้

1. สร้างความตระหนักรู้ในคุณค่าของตัวเอง โดยการเผยแพร่ความสำคัญของความรู้ในตัวเองที่ได้มาจากประสบการณ์และการทำงานของคนทุกคน ถ้าคนทั้งสังคมเข้าใจว่า ความรู้ที่เขามีอยู่ในตัวมีความสำคัญและมีประโยชน์ จะปลดปล่อยผู้คนไปสู่ความตระหนักรู้ว่าตัวเองมีคุณค่า มีความภูมิใจในตนเอง มีความมั่นใจ มีความสุข มีกำลังใจที่จะทำเรื่องดี ๆ เกิดเป็นความมั่นใจและพลังแห่งชาติ

2. ส่งเสริมให้มีการทำแผนที่ความรู้ในตัวคนในทุกพื้นที่และทุกองค์กร ควรส่งเสริมให้มีการศึกษาสำรวจความรู้ในตัวคนของคนทุกคน กระบวนการดังกล่าวจะก่อให้เกิดความปีติ ยินดี เกิดการเปลี่ยนแปลงในความรู้สึกนึกคิดและก่อให้เกิดพฤติกรรมทางบวกทั้งสังคม

3. ครอบครัวเข้มแข็ง ครอบครัวเป็นสถาบันสังคมที่เป็นรากฐานที่สุดที่ทุกคนเป็นสมาชิก ครอบครัวเป็นสังคมที่มนุษย์มีแก่ใจให้กันมากที่สุด เป็นที่ปมเพาะ อบรมประคับประคองซึ่งกันและกันทั้งทางเศรษฐกิจ จิตใจและสังคม

4. ชุมชนและประชาคม ถ้าฐานล่างของสังคมแข็งแรง สังคมทั้งหมดจะมั่นคงและยั่งยืน การจัดการความรู้เป็นเครื่องมือส่งเสริมความเข้มแข็งของชุมชนทุกชนิดและทุกขนาด

5. คนในปัจจุบันมักมีชีวิตหรือทำงานอยู่ในองค์กร แต่โครงสร้างองค์กรมักจะเป็นแนวตั้งทำให้องค์กรอ่อนแอและไม่สร้างสรรค์เท่าที่ควร การจัดการความรู้ที่ส่งเสริมการเรียนรู้ร่วมกันในการปฏิบัติจะช่วยปรับเปลี่ยนองค์กรอำนาจให้เป็นองค์กรเรียนรู้ ฉะนั้นองค์กรต่าง ๆ น่าจะนำเรื่องการจัดการความรู้ไปใช้ ไม่ว่าจะเป็นโรงเรียน โรงพยาบาล วัด มหาวิทยาลัย กรม กอง บริษัทหรือพรรคการเมือง เพื่อให้สังคมเปลี่ยนแปลงและพัฒนาต่อไป

ประพนธ์ ฝาสุขยัต (2549) ได้เสนอความเห็นที่ บัญญัติที่ทำให้คนเกิดความสุขในการทำงานมี 4 บัญญัติ คือ

1. งาน มีความหมายทำทำหรือไม่เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้แสดงศักยภาพอย่างเต็มที่หรือไม่ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกมีคุณค่าหรือไม่เพียงใด
2. วัฒนธรรมการทำงาน เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้ตัดสินใจ มีส่วนร่วม มีความรู้สึกเป็นเจ้าของหรือไม่เพียงใด
3. บัญญัติแวดล้อม สภาพแวดล้อมในที่ทำงานส่งเสริมหรือเอื้ออำนวยต่อการทำงานหรือไม่ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างไร
4. ภาวะผู้นำ ผู้นำส่งเสริมการทำงานหรือไม่ มีการให้ทิศทางที่ชัดเจนในการทำงานหรือไม่ สามารถสร้างขวัญกำลังใจได้ดีเพียงใด

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (2550) ได้กล่าวถึงแนวคิด “ความสุข” ว่าเป็นแนวคิดที่นำไปสู่การพัฒนาคุณภาพชีวิต โดยเริ่มได้จากตัวเราไปสู่สังคมที่ติดต่อไปในอนาคต ดังคำขวัญที่ว่า “คนทำงานมีความสุข ที่ทำงานน่าอยู่ ชุมชนสมานฉันท์” โดยแยกออกเป็นความสุขทั้ง 8 ด้าน ประกอบไปด้วย

1. สุขภาพดี (Happy Body) มีสุขภาพแข็งแรงทั้งกายและจิตใจที่สมบูรณ์ย่อมนำความสุขให้แก่คนทำงาน การที่จะมีสุขภาพที่ดีนั้น ไม่สามารถซื้อหามาได้ต้องเป็นการกระทำด้วยตนเอง กิจกรรมต่าง ๆ ที่ดำเนินการเกี่ยวกับสุขภาพในสถานประกอบการนั้นมีหลายกิจกรรมนำไปสู่ความมีสุขภาพดี เช่น กิจกรรมออกกำลังกาย ก่อนหรือหลังเลิกงาน การแข่งขันกีฬาต่าง ๆ เป็นต้น ในความเป็นจริงมิติการดำเนินงานด้านสร้างสุขภาพในสถานประกอบการนั้น หาใช่เพียงการสร้างร่างกายให้แข็งแรงเพียงอย่างเดียวด้วยการออกกำลังกาย การแข่งขันกีฬา ความยั่งยืนในการดำเนินกิจกรรมด้านสุขภาพดีในสถานประกอบการนั้น มีองค์ประกอบที่สำคัญซึ่งกระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินการสร้างสุขภาพของคนไทยหรือที่รู้จักกันในชื่อ “โครงการเมืองไทยแข็งแรง” มีเป้าหมายให้คนไทยแข็งแรง เมืองไทยแข็งแรง โดยมีการสร้างสุขภาพที่ดีของคนไทย 6 อ. คือ

- 1.1 อาหาร กินอาหารครบหลัก 5 หมู่และถูกสุขลักษณะ ปลอดภัย
- 1.2 ออกกำลังกาย ทำให้ร่างกายสมบูรณ์แข็งแรง
- 1.3 อารมณ์ มีอารมณ์ที่ดีปราศจากความเครียด ความทุกข์ มีสัมพันธ์ที่ดีในสังคม
- 1.4 อนามัยสิ่งแวดล้อม อยู่ในชุมชนที่ปลอดภัย ถูกหลักสุขาภิบาลสิ่งแวดล้อมที่ดี
- 1.5 อโรคนยา ลดพฤติกรรมเสี่ยงที่ก่อให้เกิดปัญหาสุขภาพ
- 1.6 อบายมุข งดบุหรี่ย สุรา สิ่งเสพติด การพนัน การสำส่อนทางเพศ

2. น้ำใจงาม (Happy Heart) มีน้ำใจเอื้ออาทรต่อกันและกันเป็นจุดเด่นของสังคมไทยในอดีต คำพูดที่ว่าคนไทยมีน้ำใจนั้นผ่านการพิสูจน์มาหลายเหตุการณ์ล่าสุด คือ การเกิดภัยธรรมชาติที่ภาคใต้ แต่สังคมปัจจุบันให้ความสำคัญกับวัตถุและเงินตรา สภาพการดำเนินชีวิตที่แข่งขันและเร่งรีบ ทำให้ความใส่ใจคนรอบข้างลดน้อยลง บางครั้งดูเป็นความเห็นแก่ตัวของคนในสังคม การจัดกิจกรรมเพื่อให้เกิดความมีน้ำใจและรักกันในองค์กร เป็นสิ่งที่ต้องดำเนินการเพื่อให้เกิดการอยู่ร่วมกันอย่างสันติ การมีน้ำใจระหว่างกันของคนในองค์กรช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน มีความสามัคคีและก่อให้เกิดการทำงานเป็นทีม การแสดงความห่วงใยของผู้บริหารสถานประกอบการต่อพนักงาน โดยการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อแสดงความเข้าใจต่อปัญหาของพนักงาน ย่อมทำให้เกิดการยอมรับและความรักในองค์กรมากขึ้น มีความห่วงใยและช่วยกันดูแลองค์กร นำไปสู่ความยั่งยืนในการสร้างความเจริญให้เกิดแก่องค์กร

3. ทางสงบ (Happy Soul) มีความศรัทธาในศาสนาและมีศีลธรรม เนื่องจากในการดำเนินชีวิตที่รีบเร่งและการแข่งขันกันของคนทำงานทุกวันนี้ โดยเฉพาะสภาพการทำงานในสถานประกอบการที่มีระบบงานกะ หยุดวันอาทิตย์ ทำให้โอกาสปฏิบัติกิจทางศาสนาต่าง ๆ มีโอกาสน้อยเพราะปัญหาเรื่องเวลาและขาดช่องทางการเข้าถึงคำสอนทางศาสนา เมื่อคนทำงานขาดการนำหลักศาสนามาใช้ในการดำเนินชีวิตเปรียบดั่ง เรือที่ขาดหางเสือ เพราะหลักคำสอนของทุกศาสนาล้วนสอนให้เป็นคนดี มีเมตตา มีคุณธรรม มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ไม่เอาเปรียบผู้อื่น มีความละเอียดและเกรงกลัวในการทำชั่ว เป็นทางออกเมื่อมีทุกข์ เป็นที่พึ่งยามมีปัญหาชีวิต ปัญหาต่าง ๆ ในสังคมทุกวันนี้ล้วนเกิดจากการขาดการนำหลักศาสนาใช้ในการดำเนินชีวิต ทำร้ายตนเองและผู้อื่น การฆ่าตัวตาย ความขัดแย้งในการทำงาน การขาดสมาธิและความมุ่งมั่นในการทำงาน ความไม่ซื่อสัตย์ต่อตนเองและองค์กรการ เป็นต้น

4. ผ่อนคลาย (Happy Relax) รู้จักผ่อนคลายต่อสิ่งต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต เนื่องจากการทำงานที่รีบเร่งและแข่งขัน การทำงานหนักขาดการพักผ่อน ปัญหาต่าง ๆ ในชีวิต หากคนทำงานไม่รู้จักผ่อนคลายต่อการแก้ปัญหาในการดำเนินชีวิต จะนำไปสู่ความเครียดทั้งร่างกายและจิตใจที่มากขึ้นปราศจากความสุขในการดำเนินชีวิตและการทำงาน สิ่งเหล่านี้สร้างปัญหาให้กับสถานประกอบการ เพราะความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานของคนทำงานลดลง ผลผลิตที่ได้ลดลง เพื่อให้ได้ผลผลิตตามเป้าหมาย สถานประกอบการจึงต้องพยายามนำเอามาตรการและวิธีต่าง ๆ มาใช้ในการผลิต ในท้ายสุดเมื่อคนทำงานไม่สามารถรับสภาพการทำงานได้ ทำให้มีการลาออกเปลี่ยนงานก่อให้เกิดความสูญเสียมากมายทั้งในคุณภาพและปริมาณการผลิต เช่น ค่าใช้จ่ายในการหาคนทำงานทดแทนและฝึกอบรมก่อนทำงาน โอกาสในการผลิตที่ควรจะได้หากสถานประกอบการมีมาตรการประเมินความเครียดและมาตรการผ่อนคลายต่าง ๆ เช่น กิจกรรมบันเทิงหรือพักผ่อนเวลาพัก จะช่วยลดความเหนื่อยล้าและความเครียดในการทำงาน เป็นต้น

5. หาความรู้ (Happy Brain) การหาความรู้ พัฒนาตนเองตลอดเวลาจากแหล่งต่าง ๆ นำไปสู่การเป็นมืออาชีพและความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน นำไปสู่การเป็นมืออาชีพและความมั่นคงก้าวหน้าในการทำงาน การแสวงหาความรู้เป็นสิ่งสำคัญของคนทำงานในการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของตน ความก้าวหน้าในการทำงานและความมั่นคงในอาชีพ การเป็นมืออาชีพในการทำงานนั้นต้องมีการศึกษาหาความรู้ตลอดเวลา เพื่อสามารถถ่ายทอดความรู้แก่คนอื่นได้ ความรู้ที่ได้นั้นนอกจากใช้ในการทำงานแล้วยังมีความรู้ที่สามารถนำมาใช้ในการดำเนินชีวิตเพื่อประโยชน์ของตนเองและสังคม ทุกวันนี้สังคมแห่งการเรียนรู้เปิดกว้างไม่จำกัดแค่ในห้องเรียนเท่านั้น คนทำงานสามารถศึกษาหาความรู้ได้จากแหล่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นห้องสมุดสถานศึกษา อินเทอร์เน็ต สื่อต่าง ๆ เป็นต้น

6. ปลอดภัย (Happy Money) มีเงินรู้จักเก็บ รู้จักใช้ไม่เป็นหนี้ เนื่องจากปัญหาหนี้สิน เป็นปัญหาที่สำคัญของคนทำงานและเป็นจุดเริ่มต้นของการมีคุณภาพชีวิตที่ไม่ดี การมีหนี้สิน ส่วนใหญ่เกิดจากการดำเนินชีวิตที่ขาดความพอเพียง การแสวงหาความสุขจากวัตถุหรือ กิจกรรมต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ต้องใช้เวลาในการหาความสุข แต่ความสามารถในการหารายได้ไม่ เพียงพอจึงนำไปสู่การเป็นหนี้ ปัจจุบันมีโอกาสในการสร้างหนี้ของคนทำงานสูงขึ้นทั้งหนี้ในระบบ เช่น ธนาคาร บัตรเครดิตต่าง ๆ หรือหนี้นอกระบบเมื่อมีหนี้สินมีความต้องการเงินมากขึ้น คนทำงานจึงต้องทำงานหนักมากขึ้น ขาดการพักผ่อนร่างกายทรุดโทรมลง สภาพจิตใจแย่ง ขาดการผ่อนคลาย ความมีน้ำใจลดลงเพราะต้องทำเพื่อตัวเองมากขึ้น สังคมมีแต่การแก่งแย่ง เอารอดเอาเปรียบกัน ครอบครัวยุคใหม่ขาดความอบอุ่นและแตกแยก ทุกคนมุ่งแต่ทำงานหนักเพื่อหา เงินมาใช้หนี้ที่เกิดจากความต้องการ แสวงหาสิ่งที่เชื่อว่าเป็นการให้ความสุขแก่ตนเองได้

7. ครอบครัวดี (Happy Family) มีครอบครัวที่อบอุ่นและมั่นคง จะนำไปสู่การทำงานที่มีความสุข มีประสิทธิภาพ ต้องประกอบด้วยสมาชิกในครอบครัวที่มีความสามัคคี ครอบครัวที่ อบอุ่นมั่นคงทางการเงิน การใช้ชีวิตที่พอเพียงและมีความเข้าใจซึ่งกันและกัน มีหลักธรรมในการ ครองเรือน

8. สังคมดี (Happy Society) มีความรักสามัคคี เอื้อเฟื้อต่อชุมชนที่ตนทำงานและที่พัก อาศัย สังคมดีคือสังคมที่มีความสงบสุขเอื้อเฟื้อต่อกัน เป็นสิ่งที่พึงปรารถนาในทุกสังคม การเกิด สังคมดีได้ คนในสังคมต้องมีความรัก ความสามัคคีเอื้อเฟื้อต่อชุมชนที่ตนทำงานและที่พักอาศัย มีสภาพแวดล้อมที่ดี เพื่อเป็นที่ทำงานที่น่ายุ่และสังคมสมานฉันท์ ชุมชนหรือองค์กรใดที่ พัฒนาสู่การเป็นสังคมนั้น ทุกคนในสังคมต้องมีความรักความสามัคคีต่อกัน มีความปรารถนาดี ต่อผู้อื่น มีความห่วงใยต่อปัญหาสังคมและสิ่งแวดล้อมรอบตัว ทั้งนี้เพื่อช่วยสร้างสังคมให้ดีขึ้น

Diener (2003 cited in Luthans, 2008) มุ่งอธิบายปัจจัยที่ทำให้เกิดความสุขในการทำงานว่ามาจาก 4 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความพึงพอใจในชีวิต หมายถึง การที่บุคคลมีความพอใจในสิ่งที่ตนเองเป็นและ กระทำอยู่ มีความสมหวังกับเป้าหมายของชีวิต สอดคล้องกับความจริง สามารถกระทำได้ตาม ความตั้งใจ สมเหตุสมผล เข้าใจและยอมรับสิ่งที่เกิดขึ้นโดยไม่จำเป็นต้องปรับตัว

2. ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การที่บุคคลได้กระทำในสิ่งที่ตนรักและชอบ พอใจกับ สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน มีความสุขเมื่องานที่กระทำสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย ตลอดจนงานทำให้คุณเกิดประโยชน์ต่อตนเองและสังคม

3. อารมณ์ทางบวก หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกเป็นสุขกับสิ่งที่ดี รื่นรมย์ ธรรมดา สนุกสนานในการทำงาน ยิ้มแย้มแจ่มใสเบิกบานได้เสมอขณะทำงาน เลื่อมใสศรัทธาในสิ่งที่ตนกระทำ รับรู้ถึงความดีงามและคุณประโยชน์ของงานที่กระทำ

4. อารมณ์ทางลบ หมายถึง การที่บุคคลมีอารมณ์ความรู้สึกที่เป็นทุกข์กับสิ่งไม่ดีที่เกิดขึ้นในการทำงาน เช่น คับข้องใจ เบื่อหน่าย เศร้าหมอง ไม่สบายใจเมื่อเห็นการกระทำที่ไม่ซื่อสัตย์หรือไม่ถูกต้อง อยากปรับปรุงแก้ไขให้ดีขึ้น เพื่อสนองความต้องการของตนให้มีความสุข

Manion (2003) อธิบายความสุขในการทำงานว่าประกอบด้วย 4 ด้าน ดังนี้

1. การติดต่อสัมพันธ์ หมายถึง การรับรู้ว่าคุณมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานในสถานที่ทำงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พูดคุยอย่างเป็นมิตร มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน
2. ความรักในงาน หมายถึง การรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นในงานที่ทำ มีความกระตือรือร้น ดีใจ เพลิดเพลิน ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงานและภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย
3. ความสำเร็จในงาน หมายถึง การรับรู้ว่าคุณปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทำงานที่ท้าทายได้สำเร็จ ผลลัพธ์จากการทำงานเป็นไปในทางที่ดีทำให้รู้สึกว่าตนมีคุณค่า เกิดความภาคภูมิใจและพัฒนางานให้สำเร็จ องค์การเกิดการพัฒนา
4. การเป็นที่ยอมรับ หมายถึง การรับรู้ว่าคุณได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานตลอดจนได้ใช้ความรู้ที่มีอย่างต่อเนื่อง

Myers and Diener (1996 cited in Feldman, 2008) กล่าวถึง คุณลักษณะของคนที่มีความสุขไว้ ดังนี้

1. มีความภาคภูมิใจในตัวเอง (Self-Esteem) คนมีความสุข คือ คนที่ชอบหรือพอใจในตัวเอง (แต่ไม่ถึงขั้นหลงตัว) คนที่ชอบตัวเองและยอมรับตัวเองอย่างที่เป็นอยู่ รวมทั้งคิดว่าคนอื่นมองเขาในทางที่ดี

2. มองโลกในแง่ดี (Optimism) คนมีความสุข คือ คนที่มีความหวังเต็มเปี่ยม คนที่มองโลกในแง่ดี คือ มีความเชื่อมั่นว่าตัวเองสามารถทำอะไรได้แทบทุกอย่างและถ้าทำอะไรใหม่ ๆ ก็คาดว่าจะสำเร็จ

3. เป็นคนแสดงตัว (Extrovert) คนมีความสุข คือ คนที่ชอบออกไปสังสรรค์กับคนอื่น

4. เป็นคนที่ควบคุมตนเองได้ (Personal Control) คนมีความสุข คือ คนที่เชื่อว่าเขาเป็นคนที่เลือกชะตาชีวิตของตนเองได้

อย่างไรก็ตามคนที่มีความสุขนั้นจะไม่ค่อยเกี่ยวข้องกับในเรื่องของอายุ เพศ ระดับการศึกษา ส่วนมากแล้วการมีงานที่พึงพอใจ การมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีเป็นปัจจัยที่สำคัญทำให้มีความสุข แต่นอกเหนือจากนี้แล้วนักจิตวิทยาเชื่อว่ากรรมพันธุ์ มีส่วนในการกำหนดว่าใครจะมีความสุขมากหรือน้อยแค่ไหนและนักจิตวิทยายังได้กล่าวอีกว่า ความสุขของคนเราขึ้นอยู่กับปัจจัยที่เราสามารถสร้างขึ้นมาได้เช่น ทำที่ต่อชีวิตและการใช้ชีวิตของเรา ข้อเสนอแนะแนวทางในการสร้างอารมณ์ดีและความพึงพอใจในชีวิตซึ่งมีพื้นฐานรองรับ มีดังนี้

- ตระหนักว่าความสุขที่ยั่งยืนไม่ได้มาจากความสำเร็จด้านการเงิน
- ควบคุมการใช้เวลาของคุณให้ดี
- แสดงท่าว่ามีความสุข
- หางานหรือกิจกรรมที่สอดคล้องกับความถนัดความชอบพอของคุณ
- ออกกำลังกาย
- พักผ่อนและนอนเพียงพอ
- ให้ความสำคัญมากกับความสัมพันธ์ที่สนิทสนม
- สนใจสิ่งที่อยู่เหนือตัวคุณเอง
- ความรู้สึกของคุณต่อชีวิตในแง่บวกที่คุณจะได้รับ
- พุ่มพักตัวตนด้านจิตวิญญาณของคุณ

จากการศึกษาเอกสาร แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน พบว่า ความสุขในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีอารมณ์ทางบวกในการทำงาน มีความรู้สึกพึงพอใจและเพลิดเพลินในการทำงาน มีการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน มีความรักในงานที่ทำ ได้รับความสำเร็จในการทำงานและเป็นที่ยอมรับในการทำงาน นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ โดยมีองค์ประกอบที่อธิบายความสุขในการทำงาน 4 ด้าน คือ

1. การติดต่อสัมพันธ์ หมายถึง การรับรู้ว่าคุณมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน ในสถานที่ทำงานให้ความร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พูดคุยอย่างเป็นมิตร มีความรักและความปรารถนาดีต่อกัน

2. ความรักในงาน หมายถึง การรู้สึกรักและผูกพันอย่างเหนียวแน่นในงานที่ทำ มีความกระตือรือร้น ดีใจ เพลิดเพลิน ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ รู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงานและภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย

3. ความสำเร็จในงาน หมายถึง การรับรู้ว่าคุณปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ทำงานที่ทำทนายได้สำเร็จ ผลลัพธ์จากการทำงานเป็นไปในทางที่ดีทำให้รู้สึกว่าคุณมีคุณค่า เกิดความภาคภูมิใจและพัฒนางานให้สำเร็จ องค์การเกิดการพัฒนา

4. การเป็นที่ยอมรับ หมายถึง การรับรู้ว่าคุณได้รับการยอมรับและความเชื่อถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน ได้รับความคาดหวังที่ดีในการปฏิบัติงานและความไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานตลอดจนได้ใช้ความรู้ที่มีอย่างต่อเนื่อง

จากองค์ประกอบดังกล่าวมา ความสุขในการทำงานทั้ง 4 ด้านจะช่วยส่งเสริมให้คุณเกิดความสุขในการทำงาน ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี ผลการปฏิบัติงานบรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้และงานมีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดของ Manion (2003) มาอธิบายความสุขในการทำงานในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากแนวคิดนี้เป็นที่นิยมใช้และสามารถอธิบายถึงองค์ประกอบของความสุขในการทำงานได้เป็นอย่างดี

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

ในการทำงานของหน่วยงานและองค์การทุกแห่งจะประกอบด้วยคน ซึ่งถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ก่อให้เกิดองค์การขึ้นมา อีกทั้ง “คน” ยังเป็นปัจจัยการผลิตอีกอย่างหนึ่งที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้การผลิตต่าง ๆ ในองค์การมีประสิทธิภาพ การศึกษาถึงคนและพฤติกรรมการทำงานของคนในด้านต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องสำคัญที่บุคคลจะต้องตระหนัก รู้และเข้าใจเพื่อนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อตนเอง ต่อหน่วยงาน ต่อองค์การ ผู้วิจัยเห็นว่าก่อนที่จะนำเสนอแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน ควรมีประเด็นที่นำมาศึกษาก่อนในเรื่องของพฤติกรรมและการทำงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒนากิจ (2550) ได้กล่าวว่า พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง การกระทำทุกอย่างของมนุษย์ทั้งที่ทำโดยรู้สึกตัวและไม่รู้สึกตัว ซึ่งผู้อื่นสามารถรู้ได้ด้วยการสังเกตหรือใช้เครื่องมือช่วยในการสังเกตพฤติกรรม โดยแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. พฤติกรรมภายใน (Covert Behavior) เป็นพฤติกรรมที่รู้เฉพาะตนเองเท่านั้น ได้แก่ การคิด การจำ การตัดสินใจ

2. พฤติกรรมภายนอก (Overt Behavior) เป็นพฤติกรรมซึ่งผู้อื่นสามารถสังเกตได้อย่างชัดเจน ได้แก่ อากัปกริยาต่าง ๆ เช่น การพูด การกิน หัวเราะ ร้องไห้ พฤติกรรมทั้ง 2 แบบมีความสัมพันธ์โดยพฤติกรรมภายในจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมภายนอก

นอกจากจะแบ่งพฤติกรรมออกเป็นพฤติกรรมภายในและพฤติกรรมภายนอกแล้ว วิภาพร มาพบสุข (2545ก) ยังกล่าวว่า พฤติกรรมสามารถแบ่งตามลักษณะการเกิดได้ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. พฤติกรรมติดตัวมาตั้งแต่กำเนิด หมายถึง การกระทำที่มนุษย์และสัตว์สามารถปฏิบัติได้ตั้งแต่เกิดเป็นไปตามวุฒิภาวะหรือความพร้อมของร่างกาย โดยไม่จำเป็นต้องมีการฝึกหัดหรือผ่านการฝึกฝนมาก่อน ไม่ว่าจะเกิดที่ไหน อยู่ที่ใดและมีวัฒนธรรมอย่างไรก็สามารถแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นได้เองตามธรรมชาติ เช่น เด็กทารกสามารถนั่ง คลาน ยืน เดิน วิ่งได้ด้วยตัวเองเมื่อร่างกายมีความพร้อมที่จะเคลื่อนไหว เมื่อถึงกำหนดระยะเวลาทุกคนสามารถทำได้เหมือนกัน

2. พฤติกรรมการเรียนรู้ เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นภายหลังจากการได้รับการฝึกหัดหรือฝึกฝนแล้ว เช่น การว่ายน้ำ การขับรถ การพิมพ์ดีด ฯลฯ พฤติกรรมเหล่านี้จะต้องมีการฝึกฝนบ่อย ๆ จนเกิดการเรียนรู้ขึ้น พฤติกรรมจึงเปลี่ยนจากทำไม่ได้มาเป็นทำได้ ยิ่งมีการฝึกฝนบ่อยเท่าใดก็ยิ่งทำพฤติกรรมได้ซับซ้อนมากกว่าสัตว์ พฤติกรรมที่แสดงออกของมนุษย์ในแต่ละสถานการณ์จะมีความแตกต่างกันแล้วแต่ปัจจัยสิ่งแวดล้อม โดยพฤติกรรมมีองค์ประกอบที่สำคัญ 7 ประการ ดังนี้

2.1 เป้าหมาย หมายถึง พฤติกรรมทุก ๆ พฤติกรรมจะต้องมีเป้าหมายในการกระทำ เช่น ต้องการอำนาจ เกียรติยศ ทรัพย์สิน ฯลฯ

2.2 ความพร้อม หมายถึง ความมีวุฒิภาวะและความสามารถในการทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองต่อความต้องการ

2.3 สถานการณ์ หมายถึง เหตุการณ์หรือโอกาสที่เอื้ออำนวยให้เลือกทำกิจกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ

2.4 การแปลความหมาย หมายถึง วิธีคิดแบบต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการที่พอใจมากที่สุด สถานการณ์หนึ่ง ๆ

2.5 การตอบสนอง หมายถึง การตัดสินใจกระทำกิจกรรมที่ตนได้ตัดสินใจเลือกสรรแล้วเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

2.6 ผลลัพธ์ที่ตามมา หมายถึง ผลจากการกระทำหนึ่ง ๆ อาจได้ผลตามที่คาดหมายไว้หรืออาจตรงกันข้ามกับความคาดหวังที่ตั้งใจไว้

2.7 ปฏิกริยาต่อความผิดหวัง หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อสิ่งที่กระทำลงไปไม่บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ จึงต้องกลับมาแปลความหมาย ไตร่ตรอง เพื่อเลือกหาวิธีใหม่ ๆ มาตอบสนองความต้องการหรืออาจยกเลิกความต้องการไป เพราะเห็นว่าเป็นสิ่งที่เกินความสามารถ

กันตยา เพิ่มผล (2552) กล่าวว่า การทำงาน หมายถึง การกระทำของบุคคลที่มีเป้าประสงค์ เพื่อสนองความต้องการ เพื่อให้เกิดความพึงพอใจหรือเพื่อขจัดปัญหาต่าง ๆ ในชีวิต โดยที่งานมีความสำคัญต่อชีวิต งานสามารถนำเอาทุกส่วนของชีวิตทั้งทางจิตใจ ทั้งทางความคิดและทั้งความรู้สึกต่าง ๆ มาใช้อย่างเต็มที่ ฉะนั้นงานจึงทำให้ได้มาซึ่งโอกาสต่อไปนี้

1. ความร่ำรวย ทุกคนได้รับเงินจากการทำงาน ดังนั้น จึงพูดได้ว่าเขาทำงานเพื่อเงิน และทำให้เขาสามารถใช้เงินเพื่อซื้อของหรือสิ่งที่เขาต้องการได้

2. ความสุข บุคคลบางคนต้องการทำงานเพื่อหาความสุขจากการทำงานและสังเกตได้ว่าคนไหนมีความสุขจากการทำงาน เช่น เวลาเขาทำงานเขาผิวปากร้องเพลง จากการศึกษาเรื่องแรงจูงใจ พบว่า แรงจูงใจที่สำคัญ 5 อย่างที่มนุษย์ต้องการและอย่างหนึ่ง คือ ความสุขจากการทำงาน ถึงแม้ว่าการทำงานจะมีความยากลำบาก เขาก็จะพยายามทำอย่างดี เพราะเขามีความสุขจากการทำงาน

3. ความมีชื่อเสียง การทำงานอาจนำมาซึ่งชื่อเสียงให้แก่บุคคลได้ บุคคลมีชื่อเสียงส่วนใหญ่มาจากการทำงานดีเด่น เช่น เป็นนักกีฬา นักแสดง นักการเมือง สถาปนิก วิศวกรและนักกฎหมาย เป็นต้น อย่างไรก็ตามงานเป็นที่ยอมรับว่าเป็นบันไดหรือหนทางที่จะนำไปสู่ความมีชื่อเสียง

4. ความปลอดภัย บุคคลบางคนต้องการความปลอดภัยในชีวิต การมีงานทำก็คือ มีความปลอดภัยอย่างน้อย ๆ ก็ไม่อดตายและเมื่อได้งานทำแล้วก็ยังมีข้อได้เปรียบกันต่อไปอีกว่าการเป็นพนักงานที่ดีก็就会有ความปลอดภัยมากกว่า เพราะไม่มีนายจ้างที่ไหนจะไล่พนักงานดี ๆ ออกในภาวะปกติถ้าบุคคลมีประสิทธิภาพในการทำงาน

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2547) ได้กล่าวถึงจุดมุ่งหมายของการทำงานว่ามีดังนี้

1. เพื่อสนองความต้องการของตนเองและการพัฒนาตนเองโดยใช้ศักยภาพที่ตนเองมีอยู่อย่างเต็มที่ นำไปสู่ความสำเร็จและเป้าหมายในชีวิตของการเป็นมนุษย์ที่สมบูรณ์
2. เพื่อผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ เป็นการหาเลี้ยงชีพของตนเองและครอบครัวโดยมีรายได้เป็นเงินตราและค่าตอบแทนในรูปแบบต่าง ๆ
3. เพื่อจุดมุ่งหมายทางสังคม เป็นการสร้างสัมพันธภาพบุคคลในสังคม เป็นตัวบ่งชี้ถึงสถานภาพทางสังคมของบุคคล

งานจึงมีความผูกพันกับชีวิตมนุษย์ โดยงานมีอิทธิพลต่อคุณค่าและความหมายของชีวิต งานเป็นส่วนสำคัญของชีวิตมนุษย์และงานนำมาซึ่งความสุขและความสำเร็จในชีวิต ดังที่กล่าวมาแล้วข้างต้น สรุปได้ว่าพฤติกรรม หมายถึง การกระทำทุกอย่างของมนุษย์ทั้งที่ทำโดยรู้สึกตัวและไม่รู้สึกตัว เป็นพฤติกรรมที่ติดตัวมาตั้งแต่กำเนิดหรือเกิดจากการเรียนรู้ ซึ่งมีความสำคัญในการทำงานและการทำางาน หมายถึง การกระทำของบุคคลที่มีเป้าประสงค์ เพื่อสนองความต้องการให้เกิดความพึงพอใจหรือเพื่อขจัดปัญหาต่าง ๆ ในชีวิต การทำงานจึงนับได้ว่ามีความสำคัญต่อชีวิต งานสามารถนำเอาทุกส่วนของชีวิตทั้งทางจิตใจ ทั้งทางความคิดและทั้งความรู้สึกต่าง ๆ มาใช้อย่างเต็มที่ บุคลากรที่มีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้องค์กรมีความเจริญก้าวหน้าและประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงาน

Gibson, Ivancevich, and Donnelly (1997) กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานเป็นการกระทำของบุคคลที่เกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้องค์การมีผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยแบ่งพฤติกรรมในการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ด้าน คือ

1. ด้านการแก้ปัญหา (Problem-Solving)
2. ด้านกระบวนการทางความคิด (Thinking Process)
3. ด้านการสื่อสาร (Communication)
4. ด้านการสังเกต (Observation)
5. ด้านการเคลื่อนไหว (Movement)

สุรเชษฐ์ ชีระมณี (2534) ได้กล่าวไว้ว่า การทำงานใด ๆ ในองค์การ ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีพฤติกรรมที่เหมาะสม ซึ่งประกอบด้วยลักษณะ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. มีเป้าหมายในการทำงานและเป็นเป้าหมายที่สามารถทำให้เกิดขึ้นได้ เป้าหมายเหล่านี้ ได้แก่
 - งานเป็นแหล่งรายได้หาเลี้ยงชีพ จึงต้องหางานทำ
 - งานเป็นแหล่งรายได้สูงสุด จึงทำล่วงเวลา สละความสุข ความสนุกสนาน การพักผ่อน
 - งานเป็นสิ่งมีหน้าตา มีชื่อเสียง จึงหาทางเป็นผู้บริหาร มีตำแหน่ง
 - งานเป็นรางวัลของตนเอง จึงหางานที่ชอบ ที่ถนัด
 - งานเป็นการพัฒนาตนเอง และรู้สึกมีการเปลี่ยนแปลงในชีวิต จึงหางานที่ท้าทายมาทำ
2. ความสามารถในการทำงาน เกิดจากการมีวิชาความรู้ที่จะใช้ในการทำงาน รู้วิธีการทำงาน รู้คนคน รู้ดัดแปลงและประยุกต์ใช้วิชา

3. การควบคุม ความวิตกกังวลและความกลัว โดยการฝึกควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก ไม่ให้แสดงออกเกินสิ่งเร้าที่มากกระทบ

4. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในการทำงาน โดยการแสดงออกดังนี้

- เอาใจเขามาใส่ใจเรา รู้จักให้และจะได้อะไร
- ชมผู้อื่นตามกาลเทศะ
- ลดพฤติกรรมสร้างความขัดแย้ง

5. การให้คุณค่าหรือตีราคาผู้อื่น การอยู่ในสังคม บุคคลจะตีราคาตนเองและผู้อื่น 4 แบบ ดังนี้

- I am OK, You are not OK. เห็นตนเองอยู่เหนือคนอื่น
- I am not OK, You are OK. เห็นตัวเองต่ำต้อย ต้อยกว่าคนอื่น
- I am not OK, You are not OK. เห็นทั้งตนเองและผู้อื่นต่ำต้อยด้อยค่า
- I am OK, You are OK. เห็นคุณค่าตนเองและผู้อื่น

อารี เพชรพุด (2537) ได้แบ่งพฤติกรรมการทำงานของผู้หน้าเป็นดังนี้

1. พฤติกรรมทางด้านการสื่อสาร (Communication Behaviors)
2. พฤติกรรมทางด้านมนุษยสัมพันธ์ (Interpersonal Behaviors)
3. พฤติกรรมทางด้านการแก้ปัญหา (Problem-Solving Behaviors)
4. พฤติกรรมทางด้านความเป็นผู้นำ (Leadership Behaviors)
5. ระดับความทะเยอทะยาน/การมุ่งความสำเร็จ (Aspiration /Achievement)

เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ (2540) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการทำงานที่ก่อให้เกิดความสำเร็จต่องาน มีดังต่อไปนี้

1. ความคิดริเริ่ม ได้แก่ การเสนองานหรือเป้าหมาย ระบุขอบเขตของเนื้อหา เสนอแนะวิธีการดำเนินการหรือความคิดเห็นในการแก้ปัญหา

2. ค้นหาข้อมูลหรือความคิดเห็น คือ ขอข้อมูล แสวงหาข้อมูลที่กลุ่มให้ความสนใจ แสวงหาแนวทางที่ดำเนินการได้ ขอร้องให้คนอื่นแสดงความคิดเห็น แสดงค่านิยมออกมา แสวงหาข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

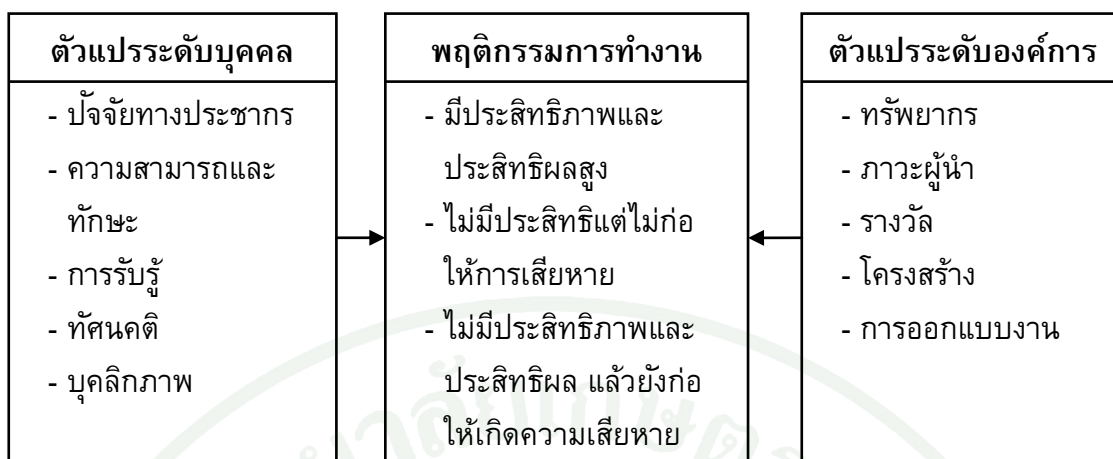
3. ให้ข้อมูลหรือความคิดเห็น คือ การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับความสนใจของกลุ่ม ให้กลุ่มได้ทราบถึงความเชื่อของตนเกี่ยวกับสิ่งที่กลุ่มสนใจ ให้ข้อเสนอแนะและความคิดเห็น

4. ให้ความกระจ่างชัด คือ แปลความหมายของความคิดเห็นหรือข้อมูลเสนอแนะ ขจัดความสงสัยให้หมดไป ระบุความหมายของสิ่งต่าง ๆ ให้เด่นชัด เสนอแนวทางเลือกและประเด็นปัญหาต่าง ๆ ให้กลุ่มได้รับทราบ

5. สรุป คือ รวบรวมความคิดและข้อเสนอแนะที่เกี่ยวข้อง สรุปข้อเสนอแนะหลังจากที่ได้อภิปรายไปแล้ว เสนอข้อตกลงหรือสรุป เพื่อให้ตัดสินใจว่าจะยอมรับได้หรือไม่ยอมรับ

6. การทดสอบเพื่อให้แนวทางในการปฏิบัติ คือ ตั้งคำถามเพื่อให้ทราบว่ากลุ่มได้มาถึงระยะการตัดสินใจหรือยัง อาจเสนอเป็นข้อสรุปเป็นแนวทางปฏิบัติแก่กลุ่ม เพื่อทดสอบแนวความคิดของกลุ่มว่าเป็นเช่นนั้นหรือไม่

มัลลิกา ต้นสอน (2544) กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาในสภาพแวดล้อมในการทำงาน อาทิเช่น การพูดคุย การรับคำสั่ง การเขียนรายงาน และการตรวจนับสินค้าคงคลัง เป็นต้น ซึ่งอาจมีลักษณะเป็นทางการ หรือไม่เป็นทางการ เป็นประโยชน์หรือโทษแก่องค์กร อาทิเช่น การพูดคุยในช่วงเวลาพักกลางวัน การฝึกลงวันหรือการจรรยาบรรณข้อมูล เป็นต้น การทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานจึงเป็นงานสำคัญของผู้บริหารในทุกกระดับ โดยที่ผู้บริหารจะสังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมปฏิบัติงานของบุคคลจะต้องสนใจตัวแปรอย่างน้อย 2 กลุ่ม ซึ่งต่างมีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างของพฤติกรรม ได้แก่ ตัวแปรระดับบุคคลและตัวแปรระดับองค์กร ดังภาพที่ 7



ภาพที่ 7 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ที่มา: มัลลิกา ตันสอน (2544)

วิภาพร มาพบสุข (2545ข) กล่าวว่าไว้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลแสดงออกมาให้ปรากฏเห็นเด่นชัดในการทำงาน เช่น การมีความรับผิดชอบ การตรงต่อเวลา การมีวินัย การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ การมีวิจรรย์ญาณ รวมทั้งการกระทำต่าง ๆ ที่บุคคลไม่ได้แสดงออกมาให้เห็นโดยตรง เช่น บุคคลมีความรู้สึก ความคิด การมีจิตสำนึกและอุดมการณ์ในการทำงานที่ดี การกระทำทุกลักษณะจะแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของบุคคลนั้น การที่บุคคลากรมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพจะช่วยให้งานขององค์การมีความเจริญก้าวหน้าและสามารถประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ซึ่งลักษณะพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ประกอบด้วยพฤติกรรมที่สำคัญ 4 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ความมีจิตสำนึกและอุดมการณ์ในการทำงาน

ความมีจิตสำนึก หมายถึง ความตระหนักรู้ว่าตนกำลังปฏิบัติหน้าที่อะไร เพื่ออะไรและจะปฏิบัติหน้าที่ที่มีอยู่หรือได้รับมอบหมายอย่างไรจึงจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดต่อการดำเนินกิจการให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ เมื่อทุกคนมีจิตสำนึกร่วมกันต่อการปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุดแล้วประกอบกับการได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารจึงทำให้เกิดอุดมการณ์ขึ้นมา

อุดมการณ์ในการทำงาน หมายถึง ระบบความคิดความเชื่อที่ดีซึ่งบุคคลได้รับการปลูกฝังเพื่อให้เกิดความมุ่งมั่นในการปฏิบัติหน้าที่ของตนให้บรรลุผลอย่างดีที่สุด

2. ความรับผิดชอบและวินัยในการทำงาน

ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจและตั้งใจ โดยไม่ต้องมีใครมาตักเตือน

วินัยในการทำงาน หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการควบคุมอารมณ์และพฤติกรรมของตนเองให้เป็นไปตามที่ตนมุ่งหวังโดยไม่ขัดต่อกฎระเบียบของสังคมและสิทธิของผู้อื่น

3. ความเชื่อมั่นและความอุตสาหะในการทำงาน

ความเชื่อมั่น หมายถึง การกล้าแสดงออกในพฤติกรรมที่เหมาะสมทั้งต่อบุคคล เวลา สถานที่และสถานการณ์

ความอุตสาหะในการทำงาน หมายถึง ความขยันหมั่นเพียร ความอดทนต่อความยากลำบากในการทำกิจกรรมทั้งปวง

4. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และควมมีวิจาร์ณญาณในการทำงาน

ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ หมายถึง กระบวนการในการคิดอันจะนำไปสู่การค้นพบสิ่งแปลกใหม่

ควมมีวิจาร์ณญาณในการทำงาน หมายถึง การคิดอย่างมีจุดมุ่งหมาย มีการพิจารณาไตร่ตรองอย่างรอบคอบเกี่ยวกับข้อมูลหรือสถานการณ์ที่ปรากฏ โดยอาศัยความรู้ ความคิดและประสบการณ์ของตนเอง เพื่อนำไปหาข้อสรุปที่สมเหตุสมผลมาใช้ในการทำงาน

ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานที่มีประสิทธิภาพทั้ง 4 ประการจะช่วยให้กิจการทั้งปวงขององค์กรสามารถไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ (2550) ได้กล่าวว่า แนวทางในการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในการทำงานนั้นมีความหลากหลายและมุ่งเน้นพฤติกรรมให้เหมาะสมกับบริบทของสังคมและวัฒนธรรมของประเทศนั้น ๆ พฤติกรรมการทำงานที่พึงประสงค์ของประเทศไทยไว้ 9 ด้าน ดังนี้

1. เชื่อมั่นในตนเอง มั่นใจในความคิดหรือการกระทำของตนเอง ไม่รังรองที่จะกระทำสิ่งต่าง ๆ
2. มีเป้าหมายในการทำงาน กำหนดจุดหมายปลายทางที่ชัดเจนและมีการวางแผนดำเนินการอย่างรอบคอบ
3. เปิดรับความคิดเห็นต่าง ๆ เพื่อให้ได้รับแนวคิดที่จะเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน ไม่ยึดมั่นความคิดของตนเองว่าถูกต้องคนเดียว
4. จัดลำดับการทำงาน มีการพิจารณาถึงลำดับความสำคัญของงาน มุ่งทำงานที่มีความสำคัญกว่าก่อนและไม่ทำงานข้ามขั้นตอน
5. มีความพยายามและอดทนในการดำเนินการทำงาน ไม่ว่าจะพบเจออุปสรรคใด ๆ ก็ตามในงาน
6. ทำงานประสานกับผู้อื่น ไม่ทำงานแบบตัวคนเดียว ส่งเสริมและช่วยเหลือกันในการทำงาน
7. มุ่งที่การสร้างความสำเร็จแบบชนะทั้งคู่ ในการทำงานแข่งขันจะต้องไม่คิดร้ายต่อผู้อื่น
8. มีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น
9. มีจริยธรรมในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ จริงใจ เสียสละและรับผิดชอบต่อหน้าที่ต่อตนเองและต่อองค์กร

นอกจากแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่ได้กล่าวมาแล้วข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวทางในการประเมินความสามารถหลัก (Core Competency) ของหน่วยงานในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งที่ผู้วิจัยเลือกเป็นกลุ่มตัวอย่างมาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานในครั้งนี้ เพื่อให้ทราบถึงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งนี้อย่างแท้จริง โดยแนวคิดในการประเมินความสามารถหลักประกอบด้วย 7 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความคิดสร้างสรรค์ มีความคิดริเริ่มในเชิงสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่องเพื่อทำให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น
2. การเรียนรู้และการประยุกต์ใช้ความรู้ สามารถเรียนรู้และนำความรู้มาประยุกต์ในงานเพื่อพัฒนาอย่างต่อเนื่อง
3. การยึดมั่นในสิ่งที่รับผิดชอบและมุ่งสำเร็จ เข้าใจบทบาทหน้าที่ของตน รับผิดชอบต่อผลการดำเนินงานและการตัดสินใจของตน มุ่งมั่นที่จะทำงานให้ประสบผลสำเร็จแม้จะมีข้อจำกัดอุปสรรคและสภาวะกดดัน
4. การทำงานเป็นทีม สนใจ ใส่ใจในการทำงานและให้ความร่วมมือกับผู้อื่นรับฟังความคิดเห็น เข้าใจความแตกต่างของแต่ละบุคคล
5. การแก้ไขปัญหา สามารถระบุและวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา รวมทั้งหาแนวทางเลือกและพิจารณาเลือกแนวทางแก้ปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ
6. การตัดสินใจ มีความสามารถในการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
7. การยึดมั่นในหลักคุณธรรม จริยธรรมและโปร่งใส ยึดมั่นในคุณธรรม จริยธรรมและมีความโปร่งใสในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบ

จากความหมายของพฤติกรรมการทำงานที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงออกมาในการปฏิบัติงานตามหน้าที่ ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย ทั้งที่สังเกตได้และสังเกตไม่ได้ ซึ่งจะแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของบุคคลนั้น ผู้วิจัยได้นำแนวทางในการประเมินความสามารถหลักของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมาใช้ศึกษา โดยแบ่งพฤติกรรมการทำงานออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ด้านความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การกระทำที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงออกถึงความสามารถในการคิดริเริ่มในเชิงสร้างสรรค์อย่างต่อเนื่อง คิดค้นหาแนวคิดและวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการพัฒนางานที่อยู่ในความรับผิดชอบเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง การกระทำที่ผู้ปฏิบัติงาน แสดงถึงความมุ่งมั่น ตั้งใจ ในการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องสมบูรณ์ ตรงตามกฎ ระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด แม้จะมีข้อจำกัด อุปสรรคหรือสภาวะกดดันเพื่อดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายขององค์กร

3. ด้านการทำงานเป็นทีม หมายถึง การกระทำที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงถึงการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ทำกิจกรรมร่วมกัน การให้ความช่วยเหลือและสนับสนุนผู้อื่น การอำนวยความสะดวกและประสานงานร่วมกันเพื่อช่วยให้การดำเนินงานบรรลุตามเป้าหมาย

4. การแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ หมายถึง การกระทำที่ผู้ปฏิบัติงานแสดงให้เห็นว่าผู้ และเข้าใจถึงสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน สามารถคิด พิจารณา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล แล้วเลือกแนวทางและวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กรและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อมูลทั่วไปของหน่วยงานที่ใช้ในการวิจัย

ฝ่ายบำรุงรักษาของหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีหน้าที่ในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ในระบบลำเลียงวัตถุดิบ เชื้อเพลิง อุปกรณ์ระบบกำจัดสารพิษ อุปกรณ์ระบบผลิตน้ำ โรงงานผลิตชิ้นส่วนอุปกรณ์ เพื่อใช้ในงานซ่อมบำรุงรักษาและโรงงานซ่อมอุปกรณ์ รวมทั้งงานบริการอื่น ๆ อาทิเช่น งานบำรุงรักษาเครื่องจักรกล ยานพาหนะ งานบำรุงรักษาระบบสาธารณูปโภคภายในหน่วยงาน เป็นต้น โดยหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งนี้ได้สนับสนุน ส่งเสริมให้มี คนเก่ง-คนดี มีความสามารถ สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานเป็นทีม เคารพซึ่งกันและกัน เน้นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน พัฒนาระบบการบริหารงาน คุณภาพทั่ว ทั้งองค์กร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน เกิดความปลอดภัย ลดการสูญเสียในทุกด้าน โดยให้สอดคล้องกับกรอบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) ส่งเสริมนวัตกรรมและสิ่งประดิษฐ์ การแก้ปัญหาด้วยการใช้กระบวนการควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle: QCC) สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ ให้มีการจัดเก็บรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้และประสบการณ์ในการทำงาน (แผนการปฏิบัติการฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง, 2554)

วิสัยทัศน์

“เป็นหน่วยงานที่ให้บริการงานบำรุงรักษาที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล”

พันธกิจ

“บริการงานบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งและงานบริการที่รับผิดชอบอย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว โดยคำนึงถึงความปลอดภัย ต้นทุนการดำเนินงานและผู้ปฏิบัติงานมีความสุข”

ภารกิจของฝ่ายบำรุงรักษา

เพื่อให้ระบบการผลิตมีความมั่นคงเป็นไปตามความต้องการของระบบ อุปกรณ์และระบบที่เกี่ยวข้องกับการผลิตและจำหน่ายย่อมต้องมีการดูแล ตรวจสอบ ซ่อม แก้ไขและปรับปรุงตามวาระของอายุการใช้งาน ภารกิจของฝ่ายบำรุงรักษา คือ การดูแล ตรวจสอบ ซ่อม แก้ไข และปรับปรุงตามวาระของอายุการใช้งาน โดยภารกิจหลัก คือ การวางแผนบำรุงรักษาและตรวจสอบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา สามารถเดินเครื่องได้อย่างต่อเนื่องตามแผนงาน การบำรุงรักษาครอบคลุมการตรวจสอบตามวาระ (Minor Inspection and Major Overhaul) การตรวจสอบสภาพเมื่อครบกำหนดสัญญา (Warranty Inspection) งานเปลี่ยนอุปกรณ์ตามกำหนด(Maintenance Outage) และการแก้ไขปัญหาอุปกรณ์ขัดข้อง (Forced Outage) รวมทั้งดูแลและบำรุงรักษาอุปกรณ์ระบบสาธารณูปโภค อาทิเช่น ระบบไฟ ประปา ลิฟท์ เครื่องปรับอากาศ ฯลฯ

นโยบายของฝ่ายบำรุงรักษา

1. ปฏิบัติงานบำรุงรักษาอุปกรณ์ภายในหน่วยงานให้ปลอดภัย เพื่อลดความสูญเสียที่จะเกิดแก่บุคคล ทรัพย์สินและกระบวนการผลิต โดยให้มีประสิทธิภาพอันจะส่งผลให้อุปกรณ์มีความพร้อมอยู่เสมอในการตอบสนองต่อระบบการผลิต โดยจะปฏิบัติตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมโดยเคร่งครัด

2. แผนพัฒนาบุคลากร เพื่อจัดเตรียมบุคลากรสำหรับรองรับงานบำรุงรักษาและรองรับการเติบโตของธุรกิจบำรุงรักษา พร้อมทั้งการส่งเสริมคนดีมีความสามารถ สร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานเป็นทีม เคารพความเห็นซึ่งกันและกัน เน้นการเสริมสร้างขวัญกำลังใจ เพื่อให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน

3. พัฒนาระบบการบริหารงานคุณภาพทั่วทั้งองค์กร (TQM) เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความปลอดภัย ลดความสูญเสียทุกด้าน โดยให้สอดคล้องกับกรอบการประเมินคุณภาพรัฐวิสาหกิจ (State Enterprise Performance Appraisal: SEPA) ส่งเสริม

ให้มีการปรับปรุงและพัฒนางาน ด้วยเครื่องมือควบคุมคุณภาพ (Quality Control Circle: QCC) Kaizen สิ่งประดิษฐ์หรืองานวิจัย เป็นต้น

4. พัฒนางานบำรุงรักษาตามวาระ เพื่อบริหารงาน Planned Outage (MI/MO) ให้เหมาะสมและมีประสิทธิภาพ เพื่อรักษาความพร้อมในการผลิต (Availability) และ Planned Outage Factor (POF) ให้อยู่ในเกณฑ์ที่ยอมรับได้ โดยประยุกต์ใช้วิธีการแบบ Turn around Management (TAM) มีการใช้วิธีการติดตามสภาพอุปกรณ์แบบ Condition-Base Monitoring และการตรวจสอบอุปกรณ์แบบไม่ทำลาย (Non-Destructive Test) มาใช้ในการวิเคราะห์และวางแผนด้วย

5. สนับสนุนให้เกิดวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้ (Knowledge Management: KM) ให้มีการจัดเก็บรวบรวมและถ่ายทอดองค์ความรู้ จากประสบการณ์ในการทำงานต่าง ๆ สนับสนุนให้มีการนำไปใช้เพื่อต่อยอดองค์ความรู้และใช้เครื่องมือทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR) ในการทบทวนหลังการปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดการเรียนรู้จากการทำงานทั้งความสำเร็จหรือความผิดพลาดที่เกิดขึ้น เป็นการเรียนรู้ร่วมกันเป็นทีม

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง

ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์ (2548) ได้ทำการศึกษาเรื่องการมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จำนวน 269 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานได้รับการมอบอำนาจในงาน มีการรับรู้ความสามารถของตนเองอยู่ในระดับสูงและมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี และการรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ยังพบอีกว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุจิรา บัวใหญ่ (2549) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถของตน การมอบอำนาจในงาน พฤติกรรมในการทำงานและคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ กลุ่มตัวอย่าง

จำนวนสองกลุ่ม กลุ่มแรกประกอบด้วยพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) เขตพื้นที่ประชาชน จำนวน 200 คน กลุ่มที่สองประกอบด้วยลูกค้าของธนาคาร จำนวน 200 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการทำงานของตนเอง ด้านความสามารถในการเป็นตัวแทนให้กับผู้อื่นและการมอบอำนาจในงานด้านการได้รับอำนาจสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้ร้อยละ 62.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พิษณุ ดวงสุทธา (2554) ได้ทำการศึกษาเรื่องทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประกันชีวิตแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำของบริษัทประกันชีวิตแห่งหนึ่ง ในปี พ.ศ. 2553 จำนวน 152 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และทัศนคติในการทำงานด้านผลตอบแทน การรับรู้ความสามารถของตนเองด้านการประเมินความสามารถในการทำงานและด้านการสร้างความรู้สึกร่วมกันกับตนเองสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 70.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สุนันทา คาเนโกะ (2554) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพหัวข้อประกอบ การตั้งเป้าหมายในการทำงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองในการสอนที่มีต่อพฤติกรรมการสอนของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 236 คน ผลการวิจัย พบว่า อาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก บุคลิกภาพแบบยอมรับผู้อื่น บุคลิกภาพแบบแสดงออกและบุคลิกภาพแบบเปิดรับประสบการณ์อยู่ในระดับสูง มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการสอนโดยรวมและรายด้าน (ด้านการเตรียมการสอน ด้านการดำเนินการสอนและด้านการวัดและประเมินผลการสอน) อยู่ในระดับสูง มีพฤติกรรมการสอนโดยรวมและรายด้าน (ด้านการเตรียมการสอน ด้านการดำเนินการสอนและด้านการวัดและประเมินผลการสอน) อยู่ในระดับดี และการรับรู้ความสามารถของตนเองในการสอน บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกและอายุงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการสอนโดยรวมของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลได้ร้อยละ 48.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

Schroeder (2001) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติงาน ด้วยการประเมินบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีในบริษัทแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทเทคโนโลยี

สารสนเทศแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา จำนวน 78 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านคอมพิวเตอร์สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 21.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Lubbers (2003) ได้ทำการศึกษาการรับรู้ความสามารถในตนเองและความผูกพันต่อพฤติกรรมการทำงานด้านคุณภาพการทำงานในการให้ความช่วยเหลือเกี่ยวกับสุขภาพและผลลัพธ์ของการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในศูนย์ความช่วยเหลือเกี่ยวกับสุขภาพ จำนวน 195 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงาน สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 28 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

McInroe (2009) ได้ทำการศึกษาผลกระทบของความเครียดต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสัมพันธ์ของผลการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในบริษัทแห่งหนึ่งในอเมริกา จำนวน 178 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งผลการวิจัยยังพบอีกว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับคุณลักษณะงาน

พิชญา ทองคำพงษ์ (2544) ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ หัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอที่เข้าร่วมโครงการพัฒนาผู้ประกอบการธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ จำนวน 172 คน ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมสิ่งทอมีคุณลักษณะงานอยู่ในระดับสูง 5 ด้าน คือ ความยากง่ายของงาน ความมีเอกลักษณ์ของงาน ความสำคัญของงาน อำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบและผลป้อนกลับของงาน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบอีกว่าคุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 56.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อุทัยวรรณ จันทรประภาพ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องการรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ เจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง) จำนวน 125 คน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง

แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการรับรู้คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานเท่านั้นที่สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 41.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ขวัญใจ โศคท่าพระ (2550) ได้ทำการศึกษาผลของลักษณะงานและความเชื่ออำนาจควบคุมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 206 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีลักษณะงาน ความเชื่อในการควบคุมภายในตนเองและพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับสูง ลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานร้อยละ 61 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบอีกว่า ลักษณะงานและความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนเองสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 22.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Singh (1998) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของบริบทของความเครียดและคุณลักษณะงานต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานขาย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานขายในรัฐวิสซิจนขนาดกลางและขนาดย่อม (Small and Medium Enterprises: SME) แห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา จำนวน 520 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันในการทำงาน คุณลักษณะงานสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานของพนักงานขายได้ร้อยละ 21 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Milette and Gagne (2008) ได้ทำการศึกษาการออกแบบลักษณะงานของอาสาสมัครให้มีแรงจูงใจในงานและผลการปฏิบัติงานโดยที่คุณลักษณะงานมีความผูกพันต่ออาสาสมัคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ อาสาสมัครในองค์การแห่งหนึ่ง จำนวน 230 คน ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและความผูกพันในงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ ความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน

กัลยารัตน์ อ่องคณา (2549) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตนเอง สภาพแวดล้อมการทำงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 405 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร

อยู่ในระดับสูง และปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับ ความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .29$) ส่วนอายุ สถานภาพสมรส ประสบการณ์ใน การทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาล เอกชน เขตกรุงเทพมหานคร อีกทั้งยังพบว่า การรับรู้คุณค่าในตนเองและสภาพแวดล้อมในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .64$ และ $r = .60$) ตามลำดับ

ฉานิกา วงษ์สุริย์รัตน์ (2554) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต การทำงาน ความสุขในการทำงานโดยมีความเพลิดเพลินเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์: กรณีศึกษาบริษัทวิศวกรรมก่อสร้างนอกชายฝั่งแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำของบริษัทวิศวกรรมก่อสร้างนอกชายฝั่งแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร จำนวน 180 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานของพนักงาน อยู่ในระดับสูง และคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมของพนักงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ ความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 อีกทั้งยังพบว่า ความเพลิดเพลินโดยรวม มีความสัมพันธ์กับความสุขในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

Hobfoll (2004) ได้ทำการศึกษาความผูกพันในความผูกพันทางใจและผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่ง จำนวน 75 คน ผลการวิจัยพบว่า ความสุขมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและความสุขสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 37 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Armenio and Cunha (2008) ได้ทำการศึกษาแนวโน้มทั่วไปของสังคมที่แท้จริงและ ความสุขของพนักงานกับผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน 199 คนจาก 118 องค์กร ผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ผลการวิจัยยังพบอีกว่าความสุขในการทำงานสามารถ พยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 38 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

Wright and Cropanzano (2009) ได้ทำการศึกษาความแตกต่างของความสุขและการไม่ มีความสุขต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานด้านสุขภาพจิตในบริษัทแห่งหนึ่งทางตะวันตกของสหรัฐอเมริกา จำนวน 90 คน

ผลการวิจัยพบว่า ความสุขมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานและสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 34 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุปได้ดังนี้

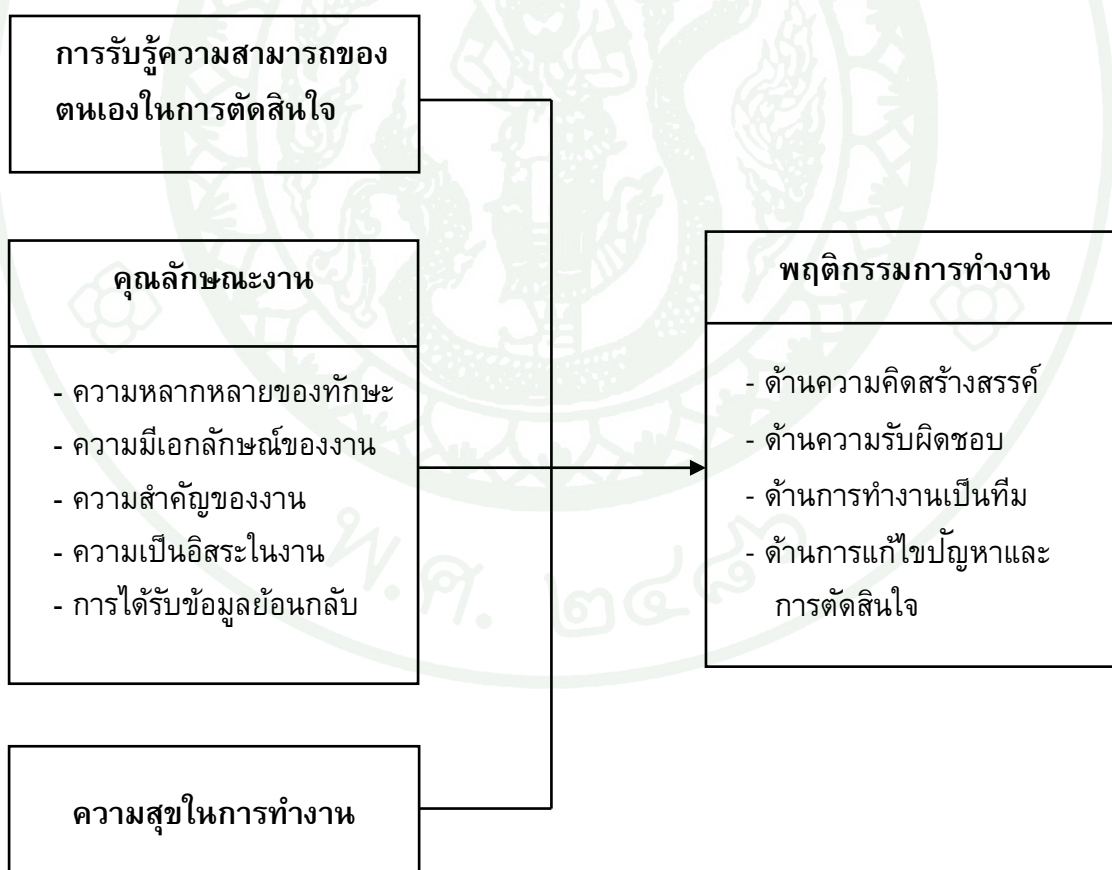
1. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของ Bandura (1986) และแนวคิดในการตัดสินใจของ Corcoran (1981 อ้างใน สุภาวดี พูลคล้าย, 2548) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้
2. คุณลักษณะงาน ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดและทฤษฎีของ Hackman and Oldham (1980) ประกอบด้วย คุณลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความเป็นอิสระในงานและด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้
3. ความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของ Manion (2003) มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้
4. พฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยได้อาศัยแนวคิดเรื่องการประเมินความสามารถหลักขององค์กร (รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง, 2554) โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์ พฤติกรรมด้านความรับผิดชอบ พฤติกรรมด้านการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้
5. การศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาเป็นแนวทางเพื่อตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้
 - 5.1 ในเรื่องการรับรู้ความสามารถของตนเองกับพฤติกรรมการทำงาน จากผลการวิจัยของ ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์ (2548) สุจิรา บัวใหญ่ (2549) พิษณุ ดวงสุทธา (2554) สุนันทา คาเนโกะ (2554) Schroeder (2001) Lubbers (2003) และ McInroe (2009) ที่พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลกับพฤติกรรมการทำงาน
 - 5.2 ในเรื่องคุณลักษณะงานกับพฤติกรรมการทำงาน จากผลการวิจัยของ พิชญา ทองคำพงษ์ (2544) อุทัยวรรณ จันทร์ประภาพ (2547) ขวัญใจ โชคท่าพระ (2550)

Singh (1998) และ Milette and Gagne (2008) ที่พบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

5.3 ในเรื่องความสุขในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน จากผลการวิจัยของ Hobfoll (2004) Armenio and Cunha (2008) และ Wright and Cropanzano (2009) ที่พบว่า ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ดังนั้นจากการทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน ความสุขในการทำงานและพฤติกรรมการทำงาน นำมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ ดังต่อไปนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานการวิจัย

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง



บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยมีขั้นตอนการศึกษาวิจัยดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาที่ปฏิบัติงานอยู่ในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ซึ่งมีพนักงานรวมทั้งสิ้น จำนวน 1,020 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 15 กันยายน 2555)

ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเปิดตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 280 คน ซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยแบ่งพนักงานตามกองงานของฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ซึ่งมี 7 กองงาน ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกองงานดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามกองงาน

กองงาน	ประชากร (คน)	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	164	45
2	173	47
3	138	38
4	172	47
5	281	77
6	17	21
7	75	5
รวม	1020	280

จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากรายชื่อของพนักงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงานกับองค์กรแห่งนี้ ตำแหน่งงาน และอายุงานในตำแหน่งงานในปัจจุบัน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) และแบบให้เติมข้อความตามความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ จำนวน 20 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยแนวคิดของ Bandura (1986) และแนวคิดในการตัดสินใจของ Corcoran (1981 อ้างใน สุภาวดี พูลคล้าย, 2548) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เป็นข้อความทางบวก (Positive) ทุกข้อในการตอบแบบสอบถามให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจาก มั่นใจว่าทำไม่ได้ ก่อนข้างมั่นใจว่าทำไม่ได้ มั่นใจปานกลางว่าจะทำได้ ก่อนข้างมั่นใจว่าทำได้และมั่นใจว่าทำได้

เกณฑ์การให้คะแนน

คำตอบ	ข้อความทางบวก
มั่นใจว่าทำไม่ได้	1 คะแนน
ค่อนข้างมั่นใจว่าทำไม่ได้	2 คะแนน
มั่นใจปานกลางว่าจะทำได้	3 คะแนน
ค่อนข้างมั่นใจว่าทำได้	4 คะแนน
มั่นใจว่าทำได้	5 คะแนน

การแปลผลคะแนน

การพิจารณาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจอยู่ในระดับต่ำ ระดับค่อนข้างต่ำ ระดับปานกลาง ระดับค่อนข้างสูงและระดับสูง โดยคำนวณจากสูตรดังนี้ (ยุทธ ไกยวรรณ, 2549)

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

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวจะได้ช่วงของคะแนนและสามารถแปลความหมาย ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00-1.80	มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจอยู่ในระดับต่ำ
1.81-2.60	มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
2.61-3.40	มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจอยู่ในระดับปานกลาง
3.41-4.20	มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
4.21-5.00	มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจอยู่ในระดับสูง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณลักษณะงานจำนวน 25 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยแนวคิดคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1980) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เป็นข้อความทางบวก (Positive) ทุกข้อ ในการตอบแบบสอบถามให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจาก ไม่เป็นจริงเลย เป็นจริงน้อย เป็นจริงปานกลาง เป็นจริงมากและเป็นจริงมากที่สุด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

ความหลากหลายของทักษะ	จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-5
ความมีเอกลักษณ์ของงาน	จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 6-10
ความสำคัญของงาน	จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 11-15
ความเป็นอิสระในงาน	จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 16-20
การได้รับข้อมูลย้อนกลับ	จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 21-25

เกณฑ์การให้คะแนน

คำตอบ	ข้อความทางบวก
ไม่เป็นจริงเลย	1 คะแนน
เป็นจริงน้อย	2 คะแนน
เป็นจริงปานกลาง	3 คะแนน
เป็นจริงมาก	4 คะแนน
เป็นจริงมากที่สุด	5 คะแนน

การแปลผลคะแนน

การพิจารณาระดับคุณลักษณะงาน ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ มีคุณลักษณะงานรายด้านอยู่ในระดับต่ำ ระดับค่อนข้างต่ำ ระดับปานกลาง ระดับค่อนข้างสูง และระดับสูง โดยคำนวณจากสูตรดังนี้ (ยุทธ ไกยวรรณ, 2549)

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

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวจะได้ช่วงของคะแนนและสามารถแปลความหมาย ได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00-1.80	มีคุณลักษณะงานรายด้านอยู่ในระดับต่ำ
1.81-2.60	มีคุณลักษณะงานรายด้านอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
2.61-3.40	มีคุณลักษณะงานรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง
3.41-4.20	มีคุณลักษณะงานรายด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
4.21-5.00	มีคุณลักษณะงานรายด้านอยู่ในระดับสูง

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความสุขในการทำงาน จำนวน 40 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยแนวคิดของ Manion (2003) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เป็นข้อความทางบวก (Positive) ทุกข้อ ในการตอบแบบสอบถามให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจาก ไม่เป็นจริงเลย เป็นจริงน้อย เป็นจริงปานกลาง เป็นจริงมากและเป็นจริงมากที่สุด

เกณฑ์การให้คะแนน

คำตอบ	ข้อความทางบวก
ไม่เป็นจริงเลย	1 คะแนน
เป็นจริงน้อย	2 คะแนน
เป็นจริงปานกลาง	3 คะแนน
เป็นจริงมาก	4 คะแนน
เป็นจริงมากที่สุด	5 คะแนน

การแปลผลคะแนน

การพิจารณาระดับความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ มีความสุขอยู่ในระดับต่ำ ระดับค่อนข้างต่ำ ระดับปานกลาง ระดับค่อนข้างสูงและระดับสูง โดยคำนวณจากสูตรดังนี้ (ยูทร ไกยวรรณ, 2549)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนระดับ}}$$

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

$$= 0.80$$

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวจะได้ช่วงของคะแนนและสามารถแปลความหมายได้ ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00-1.80	มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับต่ำ
1.81-2.60	มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ
2.61-3.40	มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง
3.41-4.20	มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง
4.21-5.00	มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับสูง

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน จำนวน 32 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยแนวทางในการประเมินความสามารถหลักขององค์กร (รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง, 2554) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เป็นข้อความทางบวก (Positive) ทุกข้อ ในการตอบแบบสอบถามให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจากไม่เคยเลย นาน ๆ ครั้ง บางครั้ง บ่อยครั้งและเป็นประจำ แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

ด้านความคิดสร้างสรรค์	จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1-8
ด้านความรับผิดชอบ	จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 9-16
ด้านการทำงานเป็นทีม	จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 17-24
ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	จำนวน 8 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 25-32

เกณฑ์การให้คะแนน

คำตอบ	ข้อความทางบวก
ไม่เคยเลย	1 คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	2 คะแนน
บางครั้ง	3 คะแนน
บ่อยครั้ง	4 คะแนน
เป็นประจำ	5 คะแนน

การแปลผลคะแนน

การพิจารณาระดับพฤติกรรมการทำงาน ผู้วิจัยจัดระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ คือ มีพฤติกรรมการทำงานรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับไม่ดีมาก ระดับไม่ดี ระดับปานกลาง ระดับดีและระดับดีมาก โดยคำนวณจากสูตรดังนี้ (ยุทธ ไกยวรรณ, 2549)

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

จากความกว้างของอันตรภาคชั้นดังกล่าวจะได้ช่วงของคะแนนและสามารถแปลความหมายได้ดังนี้

ช่วงคะแนน	การแปลความหมาย
1.00 - 1.80	มีพฤติกรรมการทำงานรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับไม่ดีมาก
1.81 - 2.60	มีพฤติกรรมการทำงานรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับไม่ดี
2.61 - 3.40	มีพฤติกรรมการทำงานรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง
3.41 - 4.20	มีพฤติกรรมการทำงานรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับดี
4.21 - 5.00	มีพฤติกรรมการทำงานรายด้านและโดยรวมอยู่ในระดับดีมาก

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

1. การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องในการใช้ภาษาและลักษณะของข้อคำถาม และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสมก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out)

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรที่ศึกษา ซึ่งไม่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มประชากรโดยทดลองใช้กับพนักงานฝ่ายการผลิตในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะของการทำงานที่ต่อเนื่องกันและอยู่ในสภาพแวดล้อมของ

การทำงานที่คล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน และนำแบบสอบถามมาคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

3. นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์เพื่อหาค่า Item - Total Correlation ของข้อคำถามรายข้อ โดยพิจารณาตัดข้อคำถามที่มีค่า r ต่ำกว่า .361 ซึ่งพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ยอมรับได้จากตาราง Critical Values of r สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการ Try Out จำนวน 30 คน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ, 2543) มาเป็นข้อคำถามที่ใช้ในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม

4. นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามองค์ประกอบรายด้าน และทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละชุดมีค่าความเชื่อมั่น ดังต่อไปนี้

4.1 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .966

4.2 แบบสอบถามคุณลักษณะงานมีค่าความเชื่อมั่นของแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

คุณลักษณะงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ความหลากหลายของทักษะ	.975
ความมีเอกลักษณ์ของงาน	.957
ความสำคัญของงาน	.929
ความเป็นอิสระในงาน	.920
การได้รับข้อมูลย้อนกลับ	.931

4.3 แบบสอบถามความสุขในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .989

4.4 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .980 เมื่อพิจารณาแยกเป็นรายด้านมีค่าความเชื่อมั่นของแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

พฤติกรรมการทำงาน	ค่าความเชื่อมั่น
ด้านความคิดสร้างสรรค์	.961
ด้านความรับผิดชอบ	.970

ด้านการทำงานเป็นทีม	.961
ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	.951

การเก็บรวบรวมข้อมูล

มีขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเสนอต่อรัฐวิสาหกิจ แห่งหนึ่งจากภาควิชาจิตวิทยา เพื่อขออนุญาตในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์
2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบคุณภาพแล้วไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างโดยส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด 350 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 295 ฉบับ จากนั้นดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่สามารถนำมาวิเคราะห์ได้ โดยมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 280 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.92 ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา
3. นำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้แล้ว และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการพรรณนาปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรทุกตัวแปร ซึ่งประกอบด้วย
 - 1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้ในการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
 - 1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้ในการอธิบายและแปลความหมายของข้อมูล

1.3 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลควบคู่กับค่าเฉลี่ยเพื่อแสดงลักษณะการกระจายของข้อมูล

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยตั้งแต่ 2 ตัว ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ทั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดระดับนัยสำคัญไว้ที่ .01 .05 และ .001



บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน ความสุขในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งและอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน ความสุขในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจ
แห่งหนึ่ง

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าต่ำสุดและค่าสูงสุด จำแนกตาม
ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

(n= 280)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
เพศ		
ชาย	276	98.6
หญิง	4	1.4
อายุ		
ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 35 ปี	36	12.9
36-49 ปี	109	38.9
ตั้งแต่ 50 ปีขึ้นไป	135	48.2
อายุเฉลี่ย = 47 ปี		
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 8.65		
อายุต่ำสุด = 22 ปี		
อายุสูงสุด = 59 ปี 7 เดือน		
สถานภาพสมรส		
โสด	30	10.7
สมรส	242	86.4
หม้าย	5	1.8
หย่าร้าง	3	1.1
ระดับการศึกษาสูงสุด		
ปวช.	39	13.9
ปวส.	106	37.9
ปวท.	2	0.7
อนุปริญญา	8	2.9
ปริญญาตรี	111	39.6
ปริญญาโท	13	4.6
ปริญญาเอก	1	0.4

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
(n= 280)		
อายุการทำงานกับองค์กรแห่งนี้		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 13 ปี	44	15.7
14-27 ปี	106	37.9
ตั้งแต่ 28 ปีขึ้นไป	130	46.4
อายุการทำงานกับองค์กรแห่งนี้เฉลี่ย = 23 ปี 5 เดือน		
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 9.40		
อายุการทำงานกับองค์กรแห่งนี้ต่ำสุด = 7 เดือน		
อายุการทำงานกับองค์กรแห่งนี้สูงสุด = 40 ปี		
ตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติการ	223	79.6
ระดับผู้บังคับบัญชา	57	20.4
อายุงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน		
น้อยกว่าหรือเท่ากับ 13 ปี	166	59.3
14-27 ปี	72	25.7
ตั้งแต่ 28 ปีขึ้นไป	42	15.0
อายุงานในตำแหน่งงานปัจจุบันเฉลี่ย = 12 ปี 7 เดือน		
ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน = 10.89		
อายุงานในตำแหน่งงานปัจจุบันต่ำสุด = 2 เดือน		
อายุงานในตำแหน่งงานปัจจุบันสูงสุด = 40 ปี		

จากตารางที่ 2 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษ จำนวน 280 คน เมื่อพิจารณาตาม เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงานกับองค์กรแห่งนี้ ตำแหน่งงาน และอายุงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน พบว่า พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 98.6 อายุเฉลี่ยเท่ากับ 47 ปี อยู่ในสถานภาพสมรส จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 86.4 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุดจำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 มีอายุการทำงานกับองค์กรแห่งนี้เฉลี่ยเท่ากับ 23 ปี 5 เดือน พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งส่วนใหญ่อยู่ในระดับปฏิบัติการ จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 79.6 และมีอายุงานในตำแหน่งงานปัจจุบันเฉลี่ยเท่ากับ 12 ปี 7 เดือน

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน ความสุขในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน ความสุขในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

(n=280)

ตัวแปร	\bar{x}	S.D.	ระดับ
การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ	3.91	0.58	ค่อนข้างสูง
คุณลักษณะงาน			
ด้านความหลากหลายของทักษะ	4.06	0.62	ค่อนข้างสูง
ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	4.02	0.58	ค่อนข้างสูง
ด้านความสำคัญของงาน	4.12	0.63	ค่อนข้างสูง
ด้านความเป็นอิสระในงาน	3.72	0.62	ค่อนข้างสูง
ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ	3.90	0.60	ค่อนข้างสูง
ความสุขในการทำงาน	4.11	0.47	ค่อนข้างสูง
พฤติกรรมการทำงาน			
ด้านความคิดสร้างสรรค์	3.69	0.64	ดี
ด้านความรับผิดชอบ	4.23	0.54	ดีมาก
ด้านการทำงานเป็นทีม	4.11	0.55	ดี
ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	3.90	0.54	ดี
พฤติกรรมการทำงานโดยรวม	3.98	0.48	ดี

จากตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน ความสุขในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91

พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านการได้รับข้อมูล

ย้อนกลับและด้านความเป็นอิสระในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 4.06 4.02 3.90 และ 3.72 ตามลำดับ

พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่าพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจและด้านความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 3.90 และ 3.69 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การนำเสนอข้อมูลครั้งนี้ เพื่อให้เข้าใจความหมายตรงกันในการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์แทนตัวแปรและสถิติต่าง ๆ ดังนี้

SFEF	แทน	การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ
SKVY	แทน	คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ
TKID	แทน	คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน
TKSIG	แทน	คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน
AUTO	แทน	คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน
FDBK	แทน	คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ
HAPPY	แทน	ความสุขในการทำงาน
CRE	แทน	พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์
RES	แทน	พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ
TEAM	แทน	พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม
DECM	แทน	พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
BCRTD	แทน	พฤติกรรมการทำงานโดยรวม
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุ
² R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
² R _{adj}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแก้แล้ว

Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบ คะแนนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา t-test
F _{overall}	แทน	ค่าสถิติ F - test ของสมการพยากรณ์
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบ คะแนนดิบ
a	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
SE b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของตัวพยากรณ์ในรูปแบบ คะแนนดิบ
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
***	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อหาปัจจัยที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยที่ปัจจัยดังกล่าวประกอบด้วย การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน ได้แก่ ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความเป็นอิสระในงาน ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับและความสุขในการทำงาน โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนที่ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540) โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงาน เพื่อดูว่าตัวแปรอิสระเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่าง ๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้ว จะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากตัวแปรอีกตัวหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า "Multicollinearity" ขึ้นได้ ทำให้ไม่สามารถใช้เทคนิคการวิเคราะห์ดังกล่าวได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้ขึ้นจะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540) ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ โดยแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูล ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	การรับรู้ ความสามารถ ของตนเองใน การตัดสินใจ	คุณลักษณะงาน					ความสุขใน การทำงาน
		ความ หลากหลาย ของทักษะ	ความ มี เอกลักษณ์ ของงาน	ความ สำคัญ ของงาน	ความ เป็นอิสระ ในงาน	การได้รับ ข้อมูล ย้อนกลับ	
การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ (SFEF)							
คุณลักษณะงาน	ความหลากหลายของทักษะ (SKVY)	.533**					
	ความมีเอกลักษณ์ของงาน (TKID)	.596**	.641**				
	ความสำคัญของงาน (TKSIG)	.507**	.622**	.621**			
	ความเป็นอิสระในงาน (AUTO)	.477**	.487**	.546**	.441**		
	การได้รับข้อมูลย้อนกลับ (FDBK)	.595**	.641**	.690**	.628**	.675**	
ความสุขในการทำงาน (HAPPY)		.579**	.632**	.694**	.649**	.606**	.761**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกและทางลบกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และไม่พบว่ามีตัวแปรอิสระใดมีค่าความสัมพันธ์กันเกิน .80 ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำตัวแปรอิสระทั้ง 7 ตัวแปรไปเป็นตัวแปรอิสระเพื่อการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ต่อไป

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยศึกษาตัวแปรพยากรณ์อื่น ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งหรือไม่ อย่างไร ดังนี้

สมมติฐานหลัก การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน และความสุขในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
- ความสุขในการทำงาน (HAPPY)	.466	.056	.459	8.294	.000
- คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (SKVY)	.151	.036	.197	4.214	.000
- คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (FDBK)	.157	.045	.197	3.491	.001
- การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ (SFEF)	.074	.036	.091	2.055	.041
ค่าคงที่ (a)	.550	.147			
R = .829	R² = .687	R²_{adj} = .682	F_{overall} = 150.612	Sig F = .000	

จากตารางที่ 5 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสามารถในการทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับและการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้ร้อยละ 68.7 ($R^2 = .687$) (ในกรณีนี้ควรใช้ค่า R^2 มากกว่า R^2_{adj} เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่กว่า 20 เท่าของจำนวนตัวแปรอิสระที่ใช้ในการพยากรณ์ (วารุ เฟิงส์วีสดี, 2553)) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .829 ($R = .829$) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 4 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวม มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$BCRTD = .550 + .466(HAPPY) + .151(SKVY) + .157(FDBK) + .074(SFEF)$$

และได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{BCRTD} = .459(HAPPY) + .197(SKVY) + .197(FDBK) + .091(SFEF)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสูงสุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความสุขในการทำงาน รองลงมา คือ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับและการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ ตามลำดับ

สมมติฐานย่อยที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน และความสุขในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง (n=280)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
- คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (FDBK)	.395	.082	.373	4.820	.000
- ความสุขในการทำงาน (HAPPY)	.489	.104	.363	4.712	.000
- คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน (TKID)	-.231	.077	-.210	-2.977	.003
- การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ (SFEF)	.155	.067	.142	2.325	.021
ค่าคงที่ (a)	.457	.266			
R = .644	R² = .415	R²_{adj} = .406	F_{overall} = 48.741	Sig F = .000	

จากตารางที่ 6 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสามารถในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ได้ร้อยละ 41.5 ($R^2 = .415$) (ในกรณีนี้ควรใช้ค่า R^2 มากกว่า R^2_{adj} เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่กว่า 20 เท่าของจำนวนตัวแปรอิสระที่ใช้ในการพยากรณ์ (วาโร เฟิงส์สวัสดิ์, 2553)) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .644 ($R = .644$) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 4 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์มาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปแบบคะแนนดิบ ดังนี้

$$CRE = .457 + .395(FDBK) + .489(HAPPY) - .231(TKID) + .155(SFEF)$$

และได้สมการถดถอยพหุในรูปแบบคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{CRE} = .373(\text{FDBK}) + .363(\text{HAPPY}) -.210(\text{TKID}) + .142(\text{SFEF})$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสูงสุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ รองลงมา คือ ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ ตามลำดับ

สมมติฐานย่อยที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 7 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน และความสุขในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
- ความสุขในการทำงาน (HAPPY)	.524	.068	.455	7.735	.000
- คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน (TKID)	.197	.056	.210	3.532	.000
- คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (SKVY)	.153	.048	.175	3.180	.002
ค่าคงที่ (a)	.669	.193			
R = .750	R² = .562	R_{adj}² = .557	F_{overall} = 118.049	Sig F = .000	

จากตารางที่ 7 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสามารถในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและด้านความหลากหลายของทักษะ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบได้ร้อยละ 56.2 (R² = .562) (ในกรณีนี้ควรใช้ค่า R² มากกว่า R_{adj}² เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่กว่า 20 เท่าของจำนวนตัวแปรอิสระที่ใช้ในการพยากรณ์ (วารุ เฟ็งสวัสดิ์, 2553)) และมีค่า

สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .750 ($R = .750$) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถรวมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบมาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$RES = .669 + .524(HAPPY) + .197 (TKID) + .153(SKVY)$$

และได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{RES} = .455(HAPPY) + .210(TKID) + .175(SKVY)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสูงสุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความสุขในการทำงาน รองลงมา คือ คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและด้านความหลากหลายของทักษะ ตามลำดับ

สมมติฐานย่อยที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงาน สามารถรวมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 8 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน และความสุขในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
- ความสุขในการทำงาน (HAPPY)	.573	.074	.491	7.760	.000
- คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (SKVY)	.193	.047	.218	4.085	.000
- คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (FDBK)	.118	.059	.129	2.022	.044
ค่าคงที่ (a)	.513	.192			
R = .758	R² = .574	R²_{adj} = .569	F_{overall} = 123.960	Sig F = .000	

จากตารางที่ 8 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสามารถในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะและด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมได้ร้อยละ 57.4 ($R^2 = .574$) (ในกรณีนี้ควรใช้ค่า R^2 มากกว่า R^2_{adj} เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่กว่า 20 เท่าของจำนวนตัวแปรอิสระที่ใช้ในการพยากรณ์ (วารุ เฟิงส์วีสต์, 2553)) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .758 ($R = .758$) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 3 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมมาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$TEAM = .513 + .573(HAPPY) + .193(SKVY) + .118(FDBK)$$

และได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{TEAM} = .491(HAPPY) + .218(SKVY) + .129(FDBK)$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสูงสุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความสุขในการทำงาน รองลงมา คือ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะและด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ตามลำดับ

สมมติฐานย่อยที่ 4 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน และความสุขในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

(n=280)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	Sig
- ความสุขในการทำงาน (HAPPY)	.320	.080	.280	4.011	.000
- คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ (FDBK)	.195	.068	.218	2.892	.004
- คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ (SKVY)	.160	.050	.185	3.187	.002
- คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงาน (AUTO)	.118	.051	.136	2.308	.022
ค่าคงที่ (a)	.732	.206			
R = .707	R² = .499	R²_{adj} = .492	F_{overall} = 68.559	Sig F = .000	

จากตารางที่ 9 การวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีความสามารถในการทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ด้านความหลากหลายของทักษะและด้านความเป็นอิสระในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจได้ร้อยละ 49.9 ($R^2 = .499$) (ในกรณีนี้ควรใช้ค่า R^2 มากกว่า R^2_{adj} เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่กว่า 20 เท่าของจำนวนตัวแปรอิสระที่ใช้ในการพยากรณ์ (วโร เฟ็งสวัสดิ์, 2553)) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุเท่ากับ .707 ($R = .707$) เมื่อนำตัวแปรทั้ง 4 ตัวที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจมาเขียนเป็นสมการจะได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนดิบ ดังนี้

$$DECM = .732 + .320(HAPPY) + .195(FDBK) + .160(SKVY) + .118(AUTO)$$

และได้สมการถดถอยพหุในรูปคะแนนมาตรฐานดังนี้

$$Z_{\text{DECM}} = .280(\text{HAPPY}) + .218(\text{FDBK}) + .185(\text{SKVY}) + .136(\text{AUTO})$$

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสูงสุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความสุขในการทำงาน รองลงมา คือ คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ด้านความหลากหลายของทักษะและด้านความเป็นอิสระในงาน ตามลำดับ

จากการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปผลตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ได้ดังตารางที่ 10

ตารางที่ 10 สรุปผลตัวแปรอิสระที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมและรายด้านของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ตัวแปรอิสระ	พฤติกรรมการทำงาน				
	โดยรวม	ด้านความคิดสร้างสรรค์	ด้านความรับผิดชอบ	ด้านการทำงานเป็นทีม	ด้านการทำงานแก้ปัญหาและการตัดสินใจ
การรับรู้ความสามารถในการตัดสินใจ	✓ (+)	✓ (+)			
คุณลักษณะงาน					
- ความหลากหลายของทักษะ	✓ (+)		✓ (+)	✓ (+)	✓ (+)
- ความมีเอกลักษณ์ของงาน		✓ (-)	✓ (+)		
- ความสำคัญของงาน					
- ความเป็นอิสระในงาน					✓ (+)
- การได้รับข้อมูลย้อนกลับ	✓ (+)	✓ (+)		✓ (+)	✓ (+)
ความสุขในการทำงาน	✓ (+)	✓ (+)	✓ (+)	✓ (+)	✓ (+)
R^2	.687	.415	.562	.574	.499

หมายเหตุ: ✓ (+) แสดงอิทธิพลเชิงบวก

✓ (-) แสดงอิทธิพลเชิงลบ

ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยขอเสนอข้อวิจารณ์ตามผลการวิจัย ดังนี้

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสามารถรู้ถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นและสามารถตัดสินใจเลือกแนวทางมาใช้ในแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสมกับภาระงานในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ต่าง ๆ เครื่องจักรกล ยานพาหนะและบำรุงรักษางานทั่วไปให้อยู่ในสภาพที่ดีและมีประสิทธิภาพ เพราะพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้เรียนรู้เทคนิคในงานจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการซ่อมบำรุงรักษา จากการฝึกอบรมในหลักสูตรต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่องาน จัดระบบพี่เลี้ยงไว้คอยดูแลและสอนงาน จัดให้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับงาน ได้ทดลองงานด้วยตนเองสอดคล้องกับที่ Bandura (1986) กล่าวไว้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้นมาจากการสังเกตจากตัวแบบและการประสบความสำเร็จจากการกระทำที่ผ่านมา อีกทั้งหน่วยงานยังให้อำนาจในการตัดสินใจแก่พนักงาน (Employee Empowerment) ให้สามารถวางแผน จัดลำดับและเลือกวิธีในการปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานที่กำหนดได้อย่างเหมาะสม ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามั่นใจว่าตนเองรู้และเข้าใจสภาพการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการทำงาน สามารถคิด พิจารณาและตัดสินใจเลือกแนวทางและวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดมาใช้ในการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสมกับปัญหาและสถานการณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน โดยไม่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้วยเหตุนี้จึงเป็นปัจจัยส่งเสริมให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

คุณลักษณะงาน

ผลการวิจัยพบว่า พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีคุณลักษณะงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำคัญของงาน ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับและด้านความเป็นอิสระในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 4.06 4.02 3.90 และ 3.72 ตามลำดับ

การที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษารับผิดชอบมีความสำคัญต่อความก้าวหน้าและมีคุณค่าอย่างมากต่อหน่วยงาน ถ้างานมีปัญหาก็จะส่งผลกระทบต่องานส่วนอื่นให้ได้รับความเสียหาย องค์การจึงให้ความสำคัญกับงานของหน่วยงานฝ่ายบำรุงรักษามาก เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ลดความสูญเสียในด้านต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นกำลังผลิต งบประมาณ แรงงาน ให้น้อยลง เพราะถ้าพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาดูแลรักษาเครื่องจักรและอุปกรณ์ไม่ดี ส่งผลให้อุปกรณ์ในการดำเนินงานชำรุด เสียหาย ต้องหยุดเดินเครื่องทั้งระบบการผลิต ซึ่งก่อให้เกิดความสูญเสียอย่างมาก ดังนั้นงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาถือเป็นงานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานทั้งหมดขององค์การ ถ้างานเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่องานส่วนอื่นทำให้ระบบผลิตเกิดการชะงัก ก่อเกิดความเสียหายทั้งภายในหน่วยงานและภายนอกหน่วยงานด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

สำหรับคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานในหน่วยงานบำรุงรักษาเป็นงานที่ประกอบด้วยกิจกรรมหลายอย่างตั้งแต่การวางแผนซื้อเครื่องจักรที่ใช้ในองค์การ การตรวจตราดูแลรักษาสภาพเครื่องจักร คอยเปลี่ยนชิ้นส่วนที่หมดอายุ การซ่อมแซมเครื่องจักรที่เสียหาย ชัดข้อง การทำประวัติบันทึกของเครื่องจักรทุกเครื่อง การผลิตชิ้นส่วนอุปกรณ์บางส่วนเพื่อใช้ในงานซ่อมบำรุงรักษา ไปจนถึงการตัดสินใจซื้อเครื่องจักรใหม่มาทดแทนเครื่องจักรที่หมดสภาพแล้ว พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาจึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับเครื่องจักร การซ่อมบำรุง ข้อมูลชิ้นส่วน การดูแลรักษาให้เครื่องจักรสามารถใช้งานได้อย่างปลอดภัย จึงจำเป็นอย่างมากที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาจะต้องมีความรู้ ความสามารถหลาย ๆ อย่างเนื่องจากมีกระบวนการทำงานและขั้นตอนที่ละเอียด ซับซ้อน ต้องใช้ทักษะหลายอย่างรวมทั้งทักษะเฉพาะทางในการปฏิบัติงานอีกด้วย เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถทำกิจกรรมดังกล่าวมาข้างต้นได้ ฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งจึงสร้าง Knowledge Road map ขึ้นซึ่งเปรียบเหมือนแผนที่ทางความรู้ที่กำหนดว่าในการทำงานสายงานหนึ่ง ๆ ผู้ปฏิบัติงานควรมีความรู้ด้านใดบ้าง โดยใช้การฝึกอบรม ศึกษาดูงานและการฝึกปฏิบัติงานจริงที่เหมาะสมเพื่อสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นมืออาชีพในงานที่ตนทำอยู่จริง ๆ เพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ในเรื่องคุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานของฝ่ายบำรุงรักษาแบ่งงานออกตามประเภทของเครื่องจักรและอุปกรณ์ ในแต่ละงานจำเป็นต้องใช้ช่างเทคนิคหรือผู้รับผิดชอบที่มีความเชี่ยวชาญในการทำงานด้านนั้นๆ ให้สามารถจัดวางระบบแผนการซ่อมบำรุงรักษาเครื่องจักร เครื่องมือ อุปกรณ์ โดยเป็นผู้ดำเนินงานตั้งแต่ต้นจนจบในงานที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เครื่องจักรและอุปกรณ์อยู่ในสภาพใช้งานได้ตลอดเวลาและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ประหยัด มีความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเข้าใจในกระบวนการทำงานของตนเองและได้ลงมือทำทุก ๆ ขั้นตอน เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นก็สามารถแก้ไขได้อย่างถูกต้อง เนื่องจากเป็นงานที่รับผิดชอบมาตั้งแต่เริ่ม พนักงานจึงเข้าใจงานเป็นอย่างดี รู้ว่าปัญหาเกิดขึ้นมาจากกระบวนการใด ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ส่วนคุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจมีรูปแบบในการทำงานที่มีการให้ข้อมูลกับพนักงานเมื่อปฏิบัติงานสำเร็จว่าผลการดำเนินงานเป็นอย่างไร ควรพัฒนาหรือปรับปรุงตรงส่วนไหน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น ยกตัวอย่างเช่น เมื่อปฏิบัติงานเสร็จในแต่ละงาน ฝ่ายบำรุงรักษาจะมีการประชุมเพื่อสรุปผลการปฏิบัติงาน เพื่อประเมินความคืบหน้าของงาน วิเคราะห์จุดเด่นและจุดด้อยเพื่อหาข้อสรุปของงาน ถ้างานมีปัญหา ก็จะนำปัญหานั้น ๆ มาตั้งเป็นเข็มมุ่งเพื่อกำหนดว่าจะแก้ปัญหานั้นในทิศทางใดเพื่อแก้ไขปัญหานั้นให้สำเร็จ โดยใช้การวางแผนในการแก้ปัญหานั้นๆ ออกแบบวิธีการแก้ปัญหานั้นและเริ่มดำเนินการ โดยมีการวัดผลความสำเร็จและความคืบหน้าของงานต่อเนื่อง อีกทั้งคณะผู้บริหารของฝ่ายบำรุงรักษาจะมีการตรวจเยี่ยมตามกองต่าง ๆ ทุก ๆ เดือน เพื่อดูผลความสำเร็จของงานและรับทราบปัญหาใหม่ ๆ ที่เกิดขึ้นเพื่อกำหนดแนวทาง การแก้ปัญหาร่วมกันและงานฝ่ายบำรุงรักษายังเน้นการพัฒนาการบริหารจัดการความรู้ในองค์กร (Knowledge Management: KM) เพื่อให้เกิดการเรียนรู้ในการทำงาน เช่น การใช้กิจกรรมทบทวนหลังปฏิบัติงาน (After Action Review: AAR) ซึ่งมีส่วนสำคัญมาก เพราะแต่ก่อนหลังจากทำงานเสร็จพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาต่างก็แยกย้ายกันไป แต่ปัจจุบันพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาทุกคนจะมานั่งคุยกันเพื่อแลกเปลี่ยนความเห็นในสิ่งที่ทำได้ดีและไม่ดีเพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาร่วมกัน การแก้ปัญหานี้จะนำไปสู่การพัฒนาและวิจัยผลงาน การทบทวนงานและพัฒนาความรู้ที่เหมือนกับการรวบรวมคู่มือตำราเล่มใหญ่ที่บรรจุไปด้วยประสบการณ์จากการทำงานจริง ซึ่งจะมีประโยชน์มากกับคนที่ต้องมาทำงานนั้น ๆ ต่อไปในอนาคต ฝ่ายบำรุงรักษาจึงให้ความสำคัญมากกับการให้ข้อมูลย้อนกลับในงานแก่พนักงาน

ฝ่ายบำรุงรักษาทุกคน เพื่อที่จะให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาข้อมูลที่ได้ไปพัฒนางานในส่วนของตนเอง สามารถนำไปปรึกษากับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้มีการทำงานที่ดียิ่งขึ้น หน่วยงานเจริญเติบโตและมั่นคง ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ท้ายที่สุดพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีคุณลักษณะงานด้านอิสระในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาส่วนใหญ่อยู่กับหน่วยงานนี้มานาน อีกทั้งมีอายุการทำงานกับองค์กรแห่งนี้นี้นาน (อายุการทำงานกับองค์กรแห่งนี้เฉลี่ยเท่ากับ 23 ปี 5 เดือน) ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษา และเข้าใจขอบข่ายของงานเป็นอย่างดี มีความชำนาญในการทำงานด้านนั้น ๆ ค่อนข้างสูง จึงรู้ว่างานของตนต้องทำอะไรบ้างและทำอย่างไร ใช้วิธีการไหนถึงจะดีที่สุดและผลที่ได้จะออกมาเป็นอย่างไร อีกทั้งหน่วยงานยังเปิดโอกาสให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้ทำงานที่ทำทนายความสามารถ งานที่ยากและมีความสำคัญต่อหน่วยงาน พร้อมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาจัดลำดับและกำหนดวิธีการทำงานด้วยตนเองภายใต้มาตรฐานที่กำหนด สามารถตัดสินใจในงานที่ตนเองรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่เพื่อให้งานนั้นประสบความสำเร็จภายใต้กรอบและมาตรการที่องค์กรกำหนดเอาไว้ในสายงานบำรุงรักษา หน่วยงานได้จัดการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้มีความรู้เพิ่มมากขึ้น สามารถนำความรู้ที่ได้รับมาใช้ในการทำงาน เพื่อให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดียิ่งขึ้น แต่การให้อิสระในงานก็มีขอบเขตและมาตรการตามหน้าที่ความรับผิดชอบ ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้คุณลักษณะงานด้านอิสระในการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

ความสุขในการทำงาน

ผลการศึกษาความสุขในการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งพบว่า พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพันธกิจของหน่วยงานเน้นสร้างบุคลากรให้เป็นคนเก่ง ดี มีความสามารถและมีความสุข หน่วยงานได้จัดบรรยากาศการทำงานที่ดีให้เกิดขึ้นในการทำงาน อาทิ เช่น ค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับการทำงาน สถานที่ทำงานที่สะดวกสบาย มีอุปกรณ์ครบครัน จัดระบบงานที่ทำทนายความสามารถ ไม่ซ้ำซาก น่าเบื่อ ให้อิสระในการทำงานภายใต้มาตรฐานที่กำหนด ได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ได้รับคำชมเชยเมื่องานสำเร็จตามเป้าหมาย ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามั่นใจว่าตนเองสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้ เกิดความภาคภูมิใจและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงาน อีกทั้งหน่วยงานยังมี

การจัดกิจกรรมสัมพันธ์เพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน มีสวัสดิการที่ดี อาทิเช่น การมีรถรับส่งจากบ้านไปจนถึงที่ทำงาน การให้โบนัส มีสถานที่เอื้อต่อการทำงาน รวมทั้งได้รับข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งภายในหน่วยงานและองค์การเป็นอย่างดี เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พุดคุยกันอย่างเป็นมิตร รักและปรารถนาดีต่อกัน ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเกิดความพึงพอใจ สนุกในงานที่ทำและมีความสุขในการทำงาน นำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Manion (2003) ที่กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นผลที่เกิดจากการเรียนรู้การกระทำของตนเอง เป็นอารมณ์ทางบวกที่เกิดจากพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน เช่น การให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกัน การมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานเพิ่มมากขึ้น มีความรักและความผูกพันในงาน ทำให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง

พฤติกรรมการทำงาน

ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งพบว่า พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 มีพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจและด้านความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 3.90 และ 3.69 ตามลำดับ

ผลการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งพบว่า พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาจะต้องบำรุงรักษาและตรวจสอบอุปกรณ์ภายในองค์การซึ่งถือว่ามีความสำคัญมากให้อยู่ในสภาพดี พร้อมใช้งานตลอดเวลาสามารถเดินเครื่องได้อย่างต่อเนื่องตามแผนงานเพื่อให้ระบบผลิตสามารถใช้งานได้อย่างมั่นคงเป็นไปตามความต้องการของระบบ หน่วยงานฝ่ายบำรุงรักษาจึงมีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การโดยการปฐมนิเทศและอบรม ให้พนักงานได้เรียนรู้เกี่ยวกับบทบาท บรรทัดฐานและค่านิยมขององค์การ เพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีความพร้อมในการปฏิบัติงานตลอดเวลาและตระหนักถึงความสำคัญของตนที่จะต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ มีความรับผิดชอบต่องานที่ตนได้รับมอบหมาย มุ่งมั่น ตั้งใจปฏิบัติงานให้ถูกต้องตามกฎระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด แม้ว่าจะงานจะมีข้อจำกัดหรืออุปสรรคเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายและเกิดความปลอดภัย ลดการสูญเสียที่จะเกิดแก่บุคคล ทรัพย์สิน โดยพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐาน

ที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมโดยเคร่งครัด ไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อบุคคล องค์กร ชุมชนและสังคม อีกทั้งหน่วยงานฝ่ายบำรุงรักษายังมีบทลงโทษสำหรับผู้ปฏิบัติผิดกฎ มีการให้รางวัลเมื่อทำดี มีการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาที่ทำงานได้ถูกต้อง ไม่มีความผิดพลาดเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบต่ออยู่ในระดับดีมาก

การที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานฝ่ายบำรุงรักษาต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมเพื่อให้งานสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร หน่วยงานจึงเน้นให้ทำงานเป็นทีม โดยสร้างบรรยากาศการทำงานเป็นทีมที่ดีให้เกิดขึ้นในการทำงาน ให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้ประสานงานร่วมกันภายในทีม ระหว่างทีม ระหว่างกลุ่ม ระหว่างหน่วยงานอย่างอิสระ มีการจัดเก็บ ทบทวน รวบรวมข้อมูลจากการทำงานภายในทีมมาเป็นองค์ความรู้สามารถนำความรู้ที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาทีมงานให้มีประสิทธิภาพ โดยภายในทีมต้องมีเป้าหมายร่วมกัน คอยให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือและสนับสนุนซึ่งกันและกันในการทำงาน เพื่อให้งานสามารถดำเนินไปอย่างสมบูรณ์พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาต้องอำนวยความสะดวกและประสานงานร่วมกันให้เป็นที่ทำงานที่เข้มแข็งเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมอยู่ในระดับดี

สำหรับพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหน่วยงานฝ่ายบำรุงรักษา มีการส่งเสริมให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเข้ารับการอบรมเพื่อพัฒนา เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ ให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้เห็นถึงแนวทางและวิธีการจัดการกับปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน ได้ทดลองปฏิบัติงานจริงและได้เรียนรู้งานด้วยตนเองจากการลงมือกระทำ (Learning by doing) ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้ฝึกแก้ไขปัญหาและตัดสินใจในงานเบื้องต้น สามารถนำไปใช้ได้จริงเมื่อเจอสถานการณ์แบบเดียวกันหรือที่มีลักษณะคล้ายกัน อีกทั้งหน่วยงานยังส่งเสริมให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษา มีอำนาจในการตัดสินใจ สามารถคิด พิจารณา ตัดสินใจโดยตั้งอยู่บนเหตุและผลไม่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงานได้ด้วยตนเอง เพื่อวางแผน ตรวจสอบอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา สามารถเดินเครื่องได้ตามแผนงานและแก้ไขปัญหาเมื่ออุปกรณ์ขัดข้องให้สามารถดำเนินงานต่อไปได้เกิดความปลอดภัยและไม่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อหน่วยงานและองค์กร อย่างไรก็ตามหากพนักงานตัดสินใจผิด แก้ปัญหาไม่ดีอาจจะทำให้หน่วยงานและองค์กรเกิดความเสียหาย ทำให้พนักงาน

ฝ่ายบำรุงรักษายังไม่กล้าตัดสินใจด้วยตนเองอย่างเต็มที่ ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจอยู่ในระดับดี

ท้ายที่สุดพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69) ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานบำรุงรักษาเป็นงานที่ใช้ความชำนาญและประสบการณ์หลายอย่างในการทำงาน หน่วยงานฝ่ายบำรุงรักษาจึงจัดให้มีวัฒนธรรมแห่งการเรียนรู้โดยการจัดฝึกอบรม สอนงาน ทำวิจัย ส่งผลให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเกิดกระบวนการเรียนรู้และสะสมองค์ความรู้มาเรื่อย ๆ จนทำให้เกิดการแตกยอดความคิดหรือตกผลึกเป็นความคิดใหม่ที่สามารถนำมาปรับใช้ในการทำงาน เกิดการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมให้กลายเป็นคนช่างคิด ช่างสร้างสรรค์เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อีกทั้งหน่วยงานยังมีการนำนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาใช้ เพื่อมุ่งปรับปรุงงานอย่างต่อเนื่อง ทำสิ่งที่ทำอยู่ในปัจจุบันให้ดีขึ้น พร้อมทั้งพัฒนาการทำงานอย่างไม่หยุดยั้งตามแนวทาง Kaizen และสร้างทีมงานที่เข้มแข็งโดยการให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้น มีการเสริมแรงให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาที่คิดค้นหาวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานในรูปแบบต่าง ๆ ทั้งที่เป็นตัวเงิน เช่น การให้โบนัสพิเศษกับพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาที่สามารถคิดค้นความรู้ใหม่ ๆ และที่ไม่เป็นตัวเงิน อาทิเช่น การยกย่องให้เป็นพนักงานตัวอย่างหรือพนักงานดีเด่นของหน่วยงาน มีการเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายให้ได้รับผิดชอบงานที่ทำทายความสามารถ ซ้ำซ้อนและมีความสำคัญต่อหน่วยงาน การให้วันหยุดพักผ่อนเพิ่มขึ้นสำหรับพนักงานดีเด่น อีกทั้งผู้บริหารทำตัวเป็นแบบอย่างที่ดี โดยจัดหาโอกาสต่าง ๆ ไปรับฟังความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานและเปิดโอกาสให้มีช่องทางแก่ผู้ปฏิบัติงานในการแสดงความคิดเห็นสร้างสรรค์ต่าง ๆ เพื่อสร้างบรรยากาศของการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นได้อย่างกว้างขวางทั่วทั้งองค์กร แต่เนื่องจากลักษณะงานของหน่วยงานบำรุงรักษาไม่ต้องคิดสร้างสรรค์มากนัก พนักงานฝ่ายงานบำรุงรักษาเพียงทำงานที่ตนรับผิดชอบให้ดี รูปแบบการทำงานไม่ได้เปลี่ยนแปลงไปเท่าใดเนื่องจากมีระบบและขั้นตอนการทำงานที่ชัดเจน ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับดี

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานหลัก การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับและการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้ร้อยละ 68.7 ($R^2 = .687$) เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสูงสุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความสุขในการทำงาน รองลงมา คือ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับและการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ ตามลำดับ

การที่ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา มีความพึงพอใจในงาน รู้สึกดีต่องาน มีทัศนคติที่ดีต่องาน สนุกในงานที่ทำ อยากทำงาน อีกทั้งได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานคอยช่วยเหลือ สนับสนุน พูดคุยอย่างเป็นมิตร รักและปรารถนาดีต่อกัน ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษา มีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง จึงส่งผลให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษา มีความตั้งใจ มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จตรงตามเป้าหมายของหน่วยงาน พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์การเกิดการพัฒนา สอดคล้องกับแนวคิดของ Manion (2003) ที่กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นการแสดงอารมณ์ในทางบวก สนุกในการทำงาน โดยมีการช่วยเหลือกัน มีความรักในงานที่ทำ บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน นำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่ดีและงานมีประสิทธิภาพ ดังนั้นถ้าพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา มีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีตามไปด้วย

ส่วนคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานของฝ่ายบำรุงรักษามีหน้าที่ในการตรวจสอบและบำรุงรักษาอุปกรณ์ภายในหน่วยงานให้มีความพร้อมในการใช้งาน มีความปลอดภัย เพื่อลดความสูญเสียที่จะเกิดแก่บุคคล ทรัพย์สินและกระบวนการในการผลิต พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาต้องใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถและความชำนาญหลาย ๆ อย่างในการปฏิบัติงาน เมื่อลักษณะงานมีความหลากหลายของทักษะมากทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาต้องพัฒนาและเรียนรู้ในหลาย ๆ เรื่อง

ที่จำเป็นต่อการทำงาน การมีความรู้ ทักษะและความชำนาญมากขึ้นมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงาน ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งผลให้หน่วยงานประสบผลสำเร็จและองค์กรมีความเจริญก้าวหน้า ดังนั้นเมื่อพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาต้องใช้ความรู้และทักษะหลายอย่างจึงทำให้มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม สอดคล้องกับการวิจัยของ พิชญา ทองคำพงษ์ (2544) ที่ศึกษาเรื่องคุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า คุณลักษณะงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 56.4 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 รวมถึงงานวิจัยของ Milette and Gagne (2008) ที่ได้ทำการศึกษาลักษณะงานของอาสาสมัคร แรงจูงใจในงาน ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานในองค์กรแห่งหนึ่ง พบว่า คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และความผูกพันในงานมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน

สำหรับคุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากฝ่ายบำรุงรักษาจะมีการประชุมสรุปผลการปฏิบัติงานเพื่อประเมินความคืบหน้าของงาน วิเคราะห์จุดเด่นและจุดด้อย เพื่อหาข้อสรุปของงานทุกครั้งในการปฏิบัติงาน ถ้างานมีปัญหา ก็จะนำปัญหานั้น ๆ มาตั้งเป็นเข็มมุ่งเพื่อกำหนดว่าจะแก้ปัญหานั้นไปในทิศทางใด ลักษณะงานแบบนี้ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้เห็นจุดแข็ง จุดอ่อนของตนเองและพยายามพัฒนาตนเองเห็นแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาตนเองจึงทำให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น สอดคล้องกับการวิจัยของ ขวัญใจ โชคท่าพระ (2550) ที่ศึกษาผลของลักษณะงานและความเชื่ออำนาจควบคุมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะงานและความเชื่ออำนาจควบคุมภายในตนเองสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 22.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่บุคคลจะกระทำพฤติกรรมใด ๆ นั้นจะขึ้นอยู่กับการรับรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังของผลที่จะได้รับ ถ้าบุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองสูงและคาดว่าจะได้ผลลัพธ์ที่เกิดจากการกระทำสูงหรือมีคุณค่า บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะใช้ความพยายามในการกระทำพฤติกรรมนั้นสูง เกิดการกระทำและความรู้สึกพึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้ามหากบุคคลมีการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถไม่เพียงพอและคาดว่าถ้าตนกระทำพฤติกรรมนั้นแล้วได้ผลลัพธ์ที่ต่ำ

บุคคลนั้นจะเกิดความท้อแท้ หมดหวังและมีแนวโน้มที่จะไม่กระทำกิจกรรมนั้น ๆ (Bandura, 1997) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ การที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ซึ่งมาจากหน่วยงานจัดให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้เรียนรู้เทคนิคของงานจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ ที่มีความจำเป็นต่อหน้าที่การทำงาน มีพี่เลี้ยงคอยดูแลและสอนงานได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกัน ได้ทดลองปฏิบัติงานด้วยตนเอง อีกทั้งหน่วยงานยังได้มอบอำนาจการตัดสินใจให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสามารถวางแผนการปฏิบัติงาน กำหนดแผนงานและลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ส่งผลให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีตามไปด้วย อีกทั้งถ้าพนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจดีจะมั่นใจว่าตนสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ ทำให้พนักงานมีกำลังใจ ตั้งใจ พร้อมทั้งจะเรียนรู้และต่อสู้จึงทำให้พฤติกรรมการทำงานโดยรวมดีขึ้น สอดคล้องกับการวิจัยของปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์ (2548) ที่ทำการศึกษารื่องการมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเอง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับการศึกษาของพิชญ์ ดวงสุทธา (2554) ที่ทำการศึกษารื่องทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประกันชีวิตแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการสร้างความรู้สึกทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่นสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 70.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รวมไปถึงสอดคล้องกับการวิจัยของ Schroeder (2001) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติงาน ด้วยการประเมินบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีในบริษัทแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านคอมพิวเตอร์สามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 21.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สมมติฐานย่อยที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจสามารถ

ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ได้ร้อยละ 41.5 ($R^2 = .415$) ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสูงสุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ รองลงมา คือ ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ ตามลำดับ

การที่คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาจะได้รับข้อมูลย้อนกลับหลังการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเห็นจุดเด่นและจุดด้อยของตนเองในเรื่องที่เกี่ยวกับงานที่ปฏิบัติ พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาจึงสามารถนำเอาข้อมูลย้อนกลับที่ได้รับมาปรับปรุงการทำงานของตน คิดหาแนวทางหรือวิธีการใหม่ ๆ มาพัฒนาและต่อยอดเป็นองค์ความรู้ใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางานครั้งต่อไปให้ได้ผลลัพธ์เป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ งานมีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นแสดงให้เห็นว่าการได้รับข้อมูลย้อนกลับสามารถนำข้อมูลที่ได้มาปรับปรุง ต่อยอดและนำมาใช้เป็นแนวทางในการคิดสร้างสรรค์ พัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงานที่อยู่ในความรับผิดชอบให้งานออกมามีประสิทธิภาพมากขึ้น อีกทั้งพนักงานฝ่ายบำรุงรักษายังได้รับข้อมูลย้อนกลับที่ค่อนข้างจะเป็นปัจจุบันทันเหตุการณ์ จึงสามารถนำไปแก้ไข ปรับใช้ได้ทันทีจึงทำให้พฤติกรรมการทำงานดีขึ้น ด้วยเหตุนี้การที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้รับข้อมูลย้อนกลับในงานจะส่งผลให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์มากยิ่งขึ้น

ส่วนความสุขในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากเมื่อพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา รู้สึกมีความพึงพอใจในการทำงาน สนุกในงานที่ทำและอยากทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย ได้มีการติดต่อสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน รักในงานที่ทำ เมื่อทำงานได้สำเร็จก็ได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเต็มใจที่จะคิดหาแนวทางหรือวิธีการใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายและมีประสิทธิภาพดีขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ Armenio and Cunha (2008) ที่พบว่า ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและสามารถพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ ด้วยเหตุนี้การที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษา มีความสุขในการทำงานจะส่งผลให้พนักงานฝ่าย

บำรุงรักษาสามารถสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่จะทำให้หน่วยงานมีการทำงานที่มีประสิทธิภาพที่ดีต่อไป

สำหรับคุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานบำรุงรักษาจะต้องดูแล ตรวจสอบ แก้ไขอุปกรณ์ให้อยู่ในสภาพที่ดีพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา สามารถเดินเครื่องได้อย่างต่อเนื่องตามแผนงาน ลดความสูญเสียที่จะเกิดแก่บุคคล ทรัพย์สินและกระบวนการผลิต โดยพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาจะต้องปฏิบัติตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัย อาชีวอนามัยและสิ่งแวดล้อมโดยเคร่งครัดตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการดำเนินการ เพื่อให้งานสามารถดำเนินไปได้ไปได้อย่างดี มีความปลอดภัยในการทำงาน ด้วยเหตุนี้การที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้ทำงานทุกขั้นตอนตามมาตรฐานที่วางไว้ไม่ต้องมีการปรับเปลี่ยนกระบวนการทำงานเพื่อให้งานสามารถดำเนินไปได้อย่างถูกต้องและปลอดภัยจึงส่งผลให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ลดลง

สุดท้ายการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามั่นใจในตนเองว่ารู้และเข้าใจถึงสภาพการณ์ที่เกิดขึ้นในการทำงาน สามารถคิด พิจารณา วิเคราะห์ รวบรวมข้อมูลแล้วเลือกแนวทางปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานอย่างถูกต้องเหมาะสม โดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กรและบรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดเอาไว้ ดังที่ Bandura (1997) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง คือ การตัดสินใจของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการและตัดสินใจในการกระทำพฤติกรรมบางอย่างเพื่อให้เกิดผลลัพธ์ตามที่ต้องการ ด้วยเหตุนี้ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเชื่อมั่นว่าตนสามารถคิด ค้นหาแนวทางและวิธีการใหม่ ๆ มาพัฒนาภายในทีมของตน ให้งานออกมามีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับการศึกษาของ อุทัยวรรณ จันทรประภาพ (2547) ที่ศึกษาเรื่องการรับรู้คุณลักษณะงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาล โรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ พบว่า การรับรู้ความสามารถในตนเองสามารถร่วมพยากรณ์ผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 41.6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับการศึกษาของ McInroe (2009) ที่ทำการศึกษาผลกระทบของความเครียดต่อการรับรู้ความสามารถของตนเองและความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองสามารถทำนายผลการ

ปฏิบัติงานได้ ด้วยเหตุนี้การที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูงจะส่งผลให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์มากขึ้นด้วย

สมมติฐานย่อยที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน ความสุขในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบได้ร้อยละ 56.2 ($R^2 = .562$) ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสูงสุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความสุขในการทำงาน รองลงมา คือ คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและด้านความหลากหลายของทักษะ ตามลำดับ

สาเหตุที่ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาที่มีความพึงพอใจในการทำงาน สนุกในงานที่ทำ ได้มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน สามารถพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานได้อย่างเป็นมิตร รักในงานที่ทำ ได้รับความไว้วางใจและผลงานเป็นที่ยอมรับทั้งจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามุ่งมั่น ตั้งใจและพร้อมที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถตรงตามกฎระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด แม้จะมีข้อจำกัด อุปสรรคหรือสภาวะกดดันก็จะฝ่าฟันจนงานสำเร็จตรงตามเป้าหมายของหน่วยงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาที่มีความสุขในการทำงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบดีขึ้น

การที่คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา พนักงานจะรับรู้ทุกขั้นตอนของการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน ได้ลงมือทำงานในทุกขั้นตอนตั้งแต่เริ่มต้นจนกระทั่งเสร็จสิ้นกระบวนการ สามารถมองเห็นภาพรวมของงานได้ พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสามารถเข้าใจ

บทบาทหน้าที่ของตนได้เป็นอย่างดี รู้ว่าตนต้องรับผิดชอบงานอย่างไรเพื่อให้งานสำเร็จตามที่ตั้งไว้ ดังนั้นเมื่อพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเข้าใจบทบาทและหน้าที่เป็นอย่างดีแล้วจะทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาพร้อมที่จะรับผิดชอบงานของตนอย่างเต็มที่เพื่อให้งานเป็นไปตามเป้าหมายของหน่วยงาน ดังที่ วิภาพร มาพบสุข (2545) กล่าวไว้ว่า ความรับผิดชอบ หมายถึง การปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจและตั้งใจ โดยไม่ต้องมีใครมาตักเตือน ด้วยเหตุนี้เมื่อลักษณะงานที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาปฏิบัติมีเอกลักษณ์ของงานมากขึ้นจะทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบดีขึ้นด้วย

ส่วนคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานฝ่ายบำรุงรักษาจะต้องใช้ทักษะ ความสามารถและความชำนาญงานหลายอย่างในการปฏิบัติงานเพื่อทำให้งานสำเร็จ พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาจึงต้องเรียนรู้เพิ่มขึ้นตลอดเวลา ก่อให้เกิดความท้าทายที่จะทำงาน ไม่เกิดความเบื่อหน่ายและรู้สึกว่างงานของตนมีคุณค่า มีความหมายต่อองค์กร พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาจึงมุ่งมั่น ตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายอย่างถูกต้องสมบูรณ์ ตรงตามกฎ ระเบียบและระยะเวลาที่กำหนด แม้จะมีข้อจำกัดอุปสรรคหรือสภาวะกดดัน เพื่อดำเนินงานให้บรรลุผลสำเร็จตรงตามเป้าหมายขององค์กร ด้วยเหตุนี้จึงส่งผลทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบที่ดียิ่งขึ้น

สมมติฐานย่อยที่ 3 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะและคุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมได้ร้อยละ 57.4 ($R^2 = .574$) ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสูงสุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความสุขในการทำงาน รองลงมา คือ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะและด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ตามลำดับ

สาเหตุที่ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาที่มีความพึงพอใจ สนุกกับงานที่ทำ มีความสัมพันธ์ดีกับเพื่อนร่วมงาน สามัคคี ประดองเป็นน้ำหนึ่งน้ำใจเดียวกัน พุดคุยกันอย่างเป็นมิตรทำให้เกิดความรู้สึกอบอุ่น และอยากทำงานให้สำเร็จ โดยฝ่ายบำรุงรักษาจะต้องทำงานร่วมกันเป็นทีมเมื่องานมีปัญหาเกิดขึ้น ทีมงานจะคอยช่วยเหลือ แก้ไข ปรับปรุงงานร่วมกันเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน ดังนั้นการที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีการพุดคุยกัน รักกัน สัมพันธ์กันทำให้การเป็นทีมง่ายขึ้น สะดวกขึ้น ยอมรับและเรียนรู้กันได้มากกว่าการทำงานเพียงคนเดียว ด้วยเหตุนี้จึงทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาที่มีความสุขในการทำงานมากกว่า จะมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมดีกว่าพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาที่มีความสุขในการทำงานน้อยกว่า

การที่คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากงานในฝ่ายบำรุงรักษาเป็นงานที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาจะต้องใช้ทักษะความสามารถและความชำนาญหลาย ๆ อย่างในการทำงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ จึงจำเป็นอย่างมากที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาจะต้องมีความรู้ ความสามารถและทักษะหลายอย่างเนื่องจากงานบำรุงรักษามีกระบวนการทำงานและขั้นตอนที่ละเอียด ซับซ้อน ต้องใช้ทักษะหลายอย่างในการทำงาน การทำงานเพียงคนเดียวไม่อาจทำให้งานสำเร็จได้ จึงทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาต้องทำงานร่วมกัน คอยช่วยเหลือ สนับสนุนและประสานงานร่วมกันเพื่อให้งานประสบความสำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน ดังนั้นการทำงานเป็นทีมจะช่วยให้งานในฝ่ายบำรุงรักษาบรรลุตามเป้าหมายได้ดีกว่าการทำงานเพียงคนเดียว ด้วยเหตุนี้คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีผลทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมดีขึ้น

สำหรับคุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหน่วยงานฝ่ายบำรุงรักษาจัดให้มีการให้ข้อมูลย้อนกลับแก่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาให้ได้ทราบผลลัพธ์ทั้งดีและไม่ดีจากการปฏิบัติงานเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการทำงานให้ดียิ่งขึ้น พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาจึงต้องมีการพุดคุย ประเมินหาข้อบกพร่อง แลกเปลี่ยนเรียนรู้ เพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น ดังนั้นพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาจึงมีการทบทวนความรู้ร่วมกัน มีการให้คำแนะนำ ประเมิน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สามาถนำมาปรับปรุงงานให้มีประสิทธิภาพ ทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน คอยช่วยเหลือ สนับสนุนกัน ทำให้การทำงานเป็นทีมง่ายขึ้น สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี ด้วยเหตุนี้คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับทำ

ให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมที่ดีขึ้น

สมมติฐานย่อยที่ 4 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานในการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ด้านความหลากหลายของทักษะและด้านความเป็นอิสระในงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจได้ร้อยละ 49.9 ($R^2 = .499$) ซึ่งปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสูงสุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความสุขในการทำงาน รองลงมา คือ คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ด้านความหลากหลายของทักษะและด้านความเป็นอิสระในงาน ตามลำดับ

การที่ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาจึงมีความพึงพอใจในการทำงาน มีทัศนคติที่ดีในงาน สนุกในงานที่ทำ อยากทำงานและพร้อมที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาพร้อมที่จะเรียนรู้ คิดพิจารณาและเลือกแนวทางในการปฏิบัติที่ดีที่สุดมาใช้ในการดำเนินงานอย่างถูกต้องเหมาะสมนำไปสู่การปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุนี้จึงมีผลทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่ดีขึ้นตามไปด้วย

สำหรับคุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากหน่วยงานมีการให้ข้อมูลย้อนกลับและผลลัพธ์ที่ชัดเจนในการทำงานแก่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษา เพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้ทราบข้อมูลว่าผลการปฏิบัติงานที่ทำไปนั้นเป็นอย่างไร ประสบความสำเร็จหรือไม่ ต้องมีการแก้ไขปรับปรุงอย่างไร ทำให้

พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้เห็นจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองแล้วนำข้อมูลที่ได้รับมาใช้ในการปรับปรุง แก้ไขและพัฒนาการทำงานของตนให้ดียิ่งขึ้น ดังนั้นการได้รับทราบข้อมูลในการทำงานที่ถูกต้องและชัดเจนมากขึ้น ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษานำข้อมูลที่ได้รับมาใช้แก้ปัญหาและตัดสินใจในงานได้เป็นอย่างดี เพื่อให้งานสำเร็จตรงตามเป้าหมายและงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ด้วยเหตุนี้จึงมีผลทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจดียิ่งขึ้น

ส่วนคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากลักษณะงานของฝ่ายบำรุงรักษาจะต้องใช้ทักษะ ความสามารถและความชำนาญหลายอย่างในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ หน่วยงานจึงจัดให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้เรียนรู้ เพื่อพัฒนาทักษะและเพิ่มศักยภาพในการปฏิบัติงานด้วยวิธีการต่างๆ อาทิเช่น การจัดฝึกอบรมความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงาน เพื่อเพิ่มความรู้และขีดความสามารถในการทำงานให้มากขึ้น มีการหมุนเวียนงานเพื่อให้พนักงานมีศักยภาพเพิ่มขึ้น และลดความเบื่อหน่ายในการทำงาน มีการจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงเพื่อคอยสอนงานและให้คำปรึกษา มีการจัดสถานการณ์เสมือนจริงเพื่อให้พนักงานได้ฝึกใช้ทักษะต่าง ๆ จนเกิดความเชี่ยวชาญ สามารถนำความรู้และทักษะที่ได้รับมาใช้เมื่อเจอสถานการณ์จริงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ดังนั้นเมื่อพนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีความรู้ ทักษะ ความสามารถและความชำนาญ เมื่อเจอกับปัญหาหรืออุปสรรคพนักงานก็สามารถใช้ความรู้ ความสามารถที่มีอย่างเต็มที่ในการคิดพิจารณา ตัดสินใจเลือกแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อนำมาใช้ในการดำเนินงานได้อย่างถูกต้องเหมาะสม บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ด้วยเหตุนี้คุณลักษณะงานที่มีความหลากหลายของทักษะจึงมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง กล่าวคือ เมื่อคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะเพิ่มขึ้นพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจจะเพิ่มขึ้นตาม

ท้ายที่สุดคุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาส่วนใหญ่อยู่กับหน่วยงานแห่งนี้มานาน จึงรู้และเข้าใจขอบข่ายของงานเป็นอย่างดี มีความชำนาญในการทำงานด้านนั้น ๆ ค่อนข้างสูง รู้ว่างานของตนต้องทำอะไรบ้างและทำอย่างไร ใช้วิธีการไหนถึงจะดีที่สุดและผลลัพธ์ที่ได้จะออกมาเป็นอย่างไร ฝ่ายบำรุงรักษาจึงให้อิสระแก่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในการจัดลำดับการทำงาน

และกำหนดวิธีการทำงานด้วยตนเองตามขอบเขตความรับผิดชอบ ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสามารถตัดสินใจเลือกแนวทางและวิธีการแก้ไขปัญหาได้อย่างถูกต้องเหมาะสมด้วยตนเอง เกิดการเรียนรู้ เพิ่มพูนทักษะและมีความเชี่ยวชาญในการแก้ปัญหามากขึ้น ด้วยเหตุนี้คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระในงานจึงมีผลทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจที่ดีขึ้น



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง โดยมีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน ความสุขในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

โดยมีรายละเอียดในการวิจัยดังนี้

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเปิดตารางประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้เท่ากับ 280 คน ซึ่งเป็นตัวแทนของประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จากนั้นผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยแบ่งพนักงานตามกองงานของฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ซึ่งมี 7 กองงาน จากนั้นดำเนินการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากรายชื่อของพนักงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงานกับองค์กรแห่งนี้ ตำแหน่งงาน และอายุงานในตำแหน่งงานในปัจจุบัน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจรายการ (Check List) และแบบให้เติมข้อความตามความเป็นจริงของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ จำนวน 20 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยแนวคิดของ Bandura (1986) และแนวคิดในการตัดสินใจของ Corcoran (1981 อ้างใน สุภาวดี พูลคล้าย, 2548) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เป็นข้อความทางบวก (Positive) ทุกข้อ ในการตอบแบบสอบถามให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจาก มั่นใจว่าทำไม่ได้ ค่อนข้างมั่นใจว่าทำไม่ได้ มั่นใจปานกลางว่าจะทำได้ ค่อนข้างมั่นใจว่าทำได้และมั่นใจว่าทำได้ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .966

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามคุณลักษณะงานจำนวน 25 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยแนวคิดคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1980) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เป็นข้อความทางบวก (Positive) ทุกข้อ ในการตอบแบบสอบถามให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจาก ไม่เป็นจริงเลย เป็นจริงน้อย เป็นจริงปานกลาง เป็นจริงมากและเป็นจริงมากที่สุด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านความหลากหลายของทักษะมีค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ .975 ด้านความมีเอกลักษณ์ของงานมีค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ .957 ด้านความสำคัญของงานมีค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ .929 ด้านความเป็นอิสระในงานมีค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ .920 และด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับมีค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ .931

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามความสุขในการทำงาน จำนวน 40 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยแนวคิดของ Manion (2003) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เป็นข้อความทางบวก (Positive) ทุกข้อ ในการตอบแบบสอบถามให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจาก ไม่เป็นจริงเลย เป็นจริงน้อย เป็นจริงปานกลาง เป็นจริงมากและเป็นจริงมากที่สุด มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .989

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน จำนวน 32 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยแนวทางในการประเมินความสามารถหลักขององค์กร (รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง, 2554) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ เป็นข้อความทางบวก (Positive) ทุกข้อ ในการตอบแบบสอบถามให้ผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจาก

ไม่เคยเลย นาน ๆ ครั้ง บางครั้ง บ่อยครั้งและเป็นประจำ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ด้าน คือ พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์มีค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ .961 พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบมีค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ .970 พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมมีค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ .961 และพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจมีค่าความเชื่อมั่นรายด้านเท่ากับ .951 และมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .980

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ผู้วิจัยทำหนังสือขอเก็บรวบรวมข้อมูลจากภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เสนอไปยังหน่วยงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งเพื่อขออนุญาตในการเก็บข้อมูลประกอบการทำวิทยานิพนธ์ จากนั้นได้นำแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้วไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง โดยส่งแบบสอบถามไปทั้งหมด 350 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 295 ฉบับ โดยมีแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 280 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 94.92 ของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมา
2. การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถสรุปผลการวิจัย ได้ดังนี้

1. พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91
2. พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีคุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับและด้านความเป็นอิสระในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 4.06 4.02 3.90 และ 3.72 ตามลำดับ

3. พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11

4. พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการทำงานในแต่ละด้าน พบว่าพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับดีมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 และมีพฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจและด้านความคิดสร้างสรรค์อยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 3.90 และ 3.69 ตามลำดับ

5. ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะและด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ และการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานโดยรวมได้ร้อยละ 68.7 ($R^2 = .687$)

6. คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ได้ร้อยละ 41.5 ($R^2 = .415$)

7. ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงานและด้านความหลากหลายของทักษะ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบได้ร้อยละ 56.2 ($R^2 = .562$)

8. ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะและด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมได้ร้อยละ 57.4 ($R^2 = .574$)

9. ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ ด้านความหลากหลายของทักษะและด้านความเป็นอิสระในงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจได้ร้อยละ 49.9 ($R^2 = .499$)

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนะความคิดเห็นจากผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและพฤติกรรมการทำงานทุกด้าน (พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ) ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง แสดงว่าถ้าพนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีความสุขในการทำงานมากจะส่งผลให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและด้านต่าง ๆ ดีขึ้นมาก ดังนั้น เพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีความสุขในการทำงานมากขึ้น อาจทำได้ดังนี้

1.1 หน่วยงานควรให้สวัสดิการที่ดีอยู่แล้วแก่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาต่อไป อาทิ เช่น การจัดรถรับส่งให้กับพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาที่บ้านอยู่ห่างไกลจากที่ทำงาน มีสวัสดิการด้านการรักษาพยาบาล มีห้องพยาบาล มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี แต่ในส่วนที่หน่วยงานยังจัดให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้ไม่ดีพอ หน่วยงานอาจมีการสำรวจความต้องการของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา เพื่อปรับปรุงรูปแบบหรือเพิ่มเติมสวัสดิการที่จะจัดให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาต่อไป เช่น การจัดสหกรณ์ออมทรัพย์ควรให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงกว่าธนาคารภายนอก และมีประกันชีวิตให้กับพนักงานพร้อมทั้งคนในครอบครัวของพนักงานด้วย เพื่อให้พนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษาเห็นว่าหน่วยงานให้ความสำคัญกับตน คอยดูแลและเอาใจใส่ ทำให้พนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษามีความสุขในการทำงานและต้องการทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป

1.2 หน่วยงานควรสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีอยู่แล้วให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยการจัดให้มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมแก่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษา แบ่งเป็น

สภาพแวดล้อมภายนอก อาทิเช่น สถานที่ทำงานมีความสะดวกสบาย มีระบบปรับอากาศ ในสถานที่ทำงานเพื่อให้ได้อุณหภูมิที่เหมาะสมกับร่างกาย มีเครื่องอำนวยความสะดวก มีเครื่องมือและอุปกรณ์ครบครัน มีห้องทดลองและห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย มีมุมพักผ่อน หย่อนใจ มีห้องออกกำลังกาย ห้องสมุด ห้องค้นคว้าข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต จัดให้มีเอกสาร และตำราที่จำเป็นต่อหน้าที่การงาน เป็นต้น เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ส่วน สภาพแวดล้อมภายใน อาทิเช่น การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานเป็นทีม หัวหน้ามีความ ยุติธรรมและเป็นกันเองกับลูกน้อง ใ้พนักงานทุกคนรักและสามัคคี ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เมื่อเกิดปัญหาให้หันหน้ามาคุยกัน โดยทุกฝ่ายหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาาร่วมกัน เป็นต้น เพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีความสุขในการทำงาน

1.3 จัดกิจกรรมให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน อาทิเช่น การจัดกิจกรรมนันทนาการ การศึกษาดูงานนอกสถานที่ กิจกรรมกลุ่มสัมพันธ์ กิจกรรมกีฬา ประจำปี จัด Walk Rally การจัดระบบพี่เลี้ยง การทำงานเป็นทีม เป็นต้น เพื่อให้พนักงานฝ่าย บำรุงรักษาได้พบปะ พูดคุย เป็นมิตรที่ดีต่อกัน คอยดูแลและให้ความช่วยเหลือ รักและสามัคคี กันภายในหน่วยงาน

1.4 การเปิดโอกาสให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้รับผิดชอบงานที่น่าสนใจ งาน ที่ท้าทายความสามารถ ได้พัฒนาทักษะและความรู้อย่างแท้จริง ได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญ และมีความหมายต่อหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษารู้สึกรักและผูกพันในงานที่ทำ ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย เกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความภาคภูมิใจในงานที่ได้รับ มอบหมาย ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเกิดความพึงพอใจและมีความสุขเมื่อได้ทำงาน

1.5 การให้ข้อมูลแก่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาให้ได้ว่างานที่ตนปฏิบัติอยู่มีความสำคัญและเป็นส่วนหนึ่งที่จะทำให้หน่วยงานและองค์กรประสบความสำเร็จ ทำให้ พนักงานฝ่ายบำรุงรักษารู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ากับหน่วยงานและองค์กรจึงตั้งใจทำงานอย่าง เต็มความสามารถ มีความสุขและสนุกที่ได้ทำงาน

2. จากผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีอิทธิพลเชิง บวกต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ พฤติกรรม การทำงานด้านการทำงานเป็นทีม พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจ ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะงานด้านความ หลากหลายของทักษะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานในด้านต่าง ๆ อย่างมาก การพัฒนา คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะให้เพิ่มขึ้น อาจทำได้ดังนี้

2.1 ออกแบบให้มีกิจกรรม “เชิญมาสอน เชิญมาเล่า” โดยให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาที่มีความรู้ ความสามารถและมีความเชี่ยวชาญมาเป็นวิทยากรเผยแพร่ความรู้และแบ่งปันประสบการณ์ตรงในการทำงานแก่พนักงานใหม่หรือเพื่อนร่วมงาน เพื่อเป็นการพัฒนาความรู้ ความสามารถและทักษะของตนเองให้มีความเชี่ยวชาญมากยิ่งขึ้น

2.2 ออกแบบให้มีการเพิ่มหน้าที่และความรับผิดชอบในงาน เน้นงานที่ยากและท้าทายมากขึ้น ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาต้องขวนขวายที่จะเรียนรู้ พัฒนาและแสวงหาทักษะความชำนาญที่มากขึ้น เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ

2.3 ออกแบบงานโดยการรวมงานย่อย ๆ ให้เป็นงานเดียวและให้รับผิดชอบงาน ตั้งแต่ต้นจนจบ เพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้ใช้ทักษะหลาย ๆ อย่างในการทำงาน ซึ่งเป็นการเพิ่มทักษะให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้มีความรู้และความสามารถในการปฏิบัติงานหลาย ด้าน อีกทั้งเป็นการทำงานที่ท้าทายความสามารถ ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จและบรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน

2.4 ออกแบบงานโดยให้มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้งาน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างานและพี่เลี้ยงที่คอยดูแล เพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้มีความรู้ ทักษะและความสามารถในการทำงานที่หลากหลาย

2.5 ออกแบบให้มีการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน โดยจัดลักษณะงานให้ต้องใช้ทักษะหลายอย่างในการทำงาน มีการทำงานเชิงเทคนิคมากขึ้น มีโอกาสตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบมากขึ้น เพื่อกระตุ้นส่งเสริมให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเกิดทักษะและความชำนาญในงานมากยิ่งขึ้น

3. จากผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวม พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง แสดงให้เห็นว่าคุณลักษณะงานด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานอย่างมาก ดังนั้นจึงควรออกแบบงานให้มีคุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับในงานเพิ่มขึ้น อาจทำได้ดังนี้

3.1 ออกแบบให้มีการให้ข้อมูลย้อนกลับจากการทำงานทั้งทางบวกและทางลบอย่างสม่ำเสมอ รวดเร็วและทุกระยะ ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเกิดการเรียนรู้ ได้เห็นข้อดีและข้อด้อย แล้วนำผลที่ได้รับไปแก้ไข ปรับปรุงและพัฒนางานที่รับผิดชอบอยู่ให้ดียิ่งขึ้น

3.2 ออกแบบให้มีการประเมินแบบ 360 องศา เพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้รับทราบผลการทำงานทั้งจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน สมาชิกภายในทีมและจากตนเอง ซึ่งการได้ผลการประเมินจากหลาย ๆ แหล่งประกอบเข้าด้วยกันจะทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้ทราบถึง ผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ลดอคติและความลำเอียงลงได้และมีแนวโน้มจะประเมินแบบตรงไปตรงมามากกว่า สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากผลการปฏิบัติงานมาใช้ในพัฒนาและต่อยอดความรู้เพื่อนำไปใช้ในการทำงานต่อไป

3.3 ออกแบบให้มีการให้ผลลัพธ์ที่ถูกต้องและยุติธรรมแก่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษา เพื่อให้พนักงานจะได้นำผลลัพธ์ที่ได้ปรับใช้ในการพัฒนางานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

3.4 ออกแบบให้มีระบบหรือวิธีการให้ข้อมูลย้อนกลับที่เป็นระบบรูปธรรมชัดเจน เป็นที่ยอมรับและเป็นประโยชน์ต่อพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในอนาคต

3.5 ออกแบบให้มีการให้ข้อมูลย้อนกลับที่ตรงประเด็น เฉพาะเจาะจงกับงานที่ทำอยู่ บอกได้ว่าสิ่งใดที่ดีควรดำรงไว้หรือสิ่งใดที่ไม่ดีควรแก้ไขด้วยการยกสถานการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในการทำงานขึ้นมาเพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้เห็นภาพชัดเจนและเข้าใจในสถานการณ์นั้น ได้อย่างชัดเจน

4. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานโดยรวมและพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ ซึ่งถือได้ว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่จะช่วยให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น ดังนั้นเพื่อเพิ่มหรือพัฒนาให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ อาจทำได้ดังนี้

4.1 หน่วยงานจัดให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้ทดลองปฏิบัติงานจริงกับพี่เลี้ยงเพื่อฝึกวิธีการคิดและการตัดสินใจในแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงานและเมื่อปฏิบัติได้สำเร็จก็จะเกิดความมั่นใจ สามารถตัดสินใจในการทำงานได้อย่างถูกต้องเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์นั้นจริง พร้อมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาและผ่านปัญหานั้นไปได้อย่างง่ายดาย

4.2 หน่วยงานจัดให้บุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงานและเป็นผู้ที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาให้ความสนใจมาถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์และเทคนิควิธีการทำงานให้ประสบความสำเร็จ เพื่อให้พนักงานนำไปเป็นแบบอย่างในการปฏิบัติงานหรือฝึกฝนให้เกิดความสามารถในการปฏิบัติงานจริง

4.3 หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาให้ความเคารพ เชื่อถือ และไว้วางใจควรใช้คำพูดที่ช่วยโน้มน้าวให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นว่าสามารถปฏิบัติงานนี้ได้ตามความเป็นจริง เพื่อช่วยให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมากยิ่งขึ้นและพร้อมที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ

4.4 หน่วยงานจัดฝึกอบรมหรือพาไปศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มทักษะในการปฏิบัติงานให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเกิดความมั่นใจและความชำนาญในงานที่ตนปฏิบัติอยู่ ส่งผลให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจเพิ่มมากขึ้นสามารถทำงานให้บรรลุตามเป้าหมาย

4.5 หน่วยงานควรให้การเสริมแรงทางบวกแก่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษา โดยการให้รางวัล อาทิเช่น การให้เงินพิเศษแก่พนักงานที่สร้างผลงานใหม่ ๆ การสนับสนุนให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รวมทั้งเสริมแรงโดยการสร้างความประทับใจหรือให้คำชื่นชมแก่พนักงาน อาทิเช่น การให้ใบประกาศเกียรติคุณ การติดประกาศแจ้ง การแสดงความยินดีหรือยกย่องชมเชยเมื่อพนักงานทำสิ่งดี ๆ มีประโยชน์ให้หน่วยงานหรือองค์กร เพื่อเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและเพิ่มระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาให้สูงขึ้น ส่งผลให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีพฤติกรรมการทำงานที่ดียิ่งขึ้นต่อไป

5. จากผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์มีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานด้านบำรุงรักษาเป็นงานที่ต้องดูแลให้เครื่องจักรให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ เกิดความปลอดภัยและเป็นไปตามมาตรฐานของระบบงาน พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาจึงทราบว่าต้องทำงานรูปแบบไหน ด้วยวิธีการใด เพื่อให้งานสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายที่วางไว้ ดังนั้นการเปลี่ยนแปลงหรือการเกิดองค์ความรู้ใหม่จึงค่อนข้างมีน้อย เพราะการออกแบบงานต้องมีลักษณะงานที่ชัดเจน มีความเฉพาะเจาะจงเพื่อรักษามาตรฐานของงานให้มีความถูกต้องและเกิดความปลอดภัยต่อตัวพนักงานเอง แสดงว่าคุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์น้อย ดังนั้นหน่วยงาน

ควรให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้ทำงานตามมาตรฐานที่วางไว้ แต่อาจจะนำองค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่เป็นที่ยอมรับและน่าเชื่อถือมาใช้บ้างตามโอกาสและความเหมาะสมเพื่อให้งานออกมามีคุณภาพดีที่สุด

แต่คุณลักษณะงานด้านความเอกลักษณะกลับมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษา แสดงว่าถ้างานมีเอกลักษณะมากก็จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น ดังนั้นควรออกแบบลักษณะงานให้มีเอกลักษณะมากยิ่งขึ้น โดยอาจทำได้ดังนี้

5.1 ออกแบบงานโดยมอบหมายให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้ทำงานภายในทีมงานของตนเอง ซึ่งจะได้รับผิดชอบงานในส่วนของตนตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ พร้อมทั้งให้โอกาสในการคิดและตัดสินใจเลือกแนวทางหรือวิธีการปฏิบัติงานด้วยตนเอง เพื่อให้งานในทีมบรรลุตามเป้าหมายของหน่วยงาน

5.2 ออกแบบงานโดยให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้ทราบถึงขั้นตอนการทำงานภายในทีมงานของตนเองอย่างชัดเจน รู้ถึงขอบข่ายของงานเป็นอย่างดี เพื่อให้พนักงานสามารถรับผิดชอบงานในส่วนของตนเองได้อย่างเต็มที่ และสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายตั้งแต่ต้นจนกระทั่งงานเสร็จสมบูรณ์

5.3 ออกแบบงานโดยการจัดแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบและวิธีการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจนในทุกกระบวนการของการทำงานในฝ่ายบำรุงรักษา เพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสามารถทำงานที่อยู่ในหน้าที่ ความรับผิดชอบได้เป็นอย่างดี ส่งผลดีต่อความก้าวหน้าในหน้าที่การงานและการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น

6. จากผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานด้านความมีอิสระในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ดังนั้นควรออกแบบลักษณะงานโดยให้พนักงานสามารถมีโอกาสควบคุมการทำงานของตนได้ด้วยตนเอง เพื่อให้พนักงานรู้สึกว่าคุณลักษณะงานมีความรับผิดชอบต่องาน ได้เป็นเจ้าของผลงานและรู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย โดยอาจทำได้ดังนี้

6.2 ออกแบบให้มีระบบการทำงานที่ให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีส่วนร่วมในการตัดสินใจในงานที่ตนรับผิดชอบภายในทีม เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้อย่างเต็มที่ และมีประสิทธิภาพ

6.3 ออกแบบให้มีการบริหารจัดการภายในทีมงานอย่างอิสระ เพื่อให้เกิดความคล่องตัวในการทำงานและพร้อมที่จะรับมือกับงานนั้น ๆ อย่างเต็มความสามารถและงานบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

6.4 ออกแบบงานโดยการให้อิสระในการทำงาน ให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสามารถกำหนดหรือควบคุม วางแผนและจัดตารางการทำงานด้วยตนเอง เพื่อทำให้งานนั้นสำเร็จโดยไม่ขัดต่อนโยบายของหน่วยงาน

6.5 ออกแบบงานโดยให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างอิสระในงานที่ตนรับผิดชอบอยู่และนำความคิดเห็นมาใช้ต่อยอดในการทำงานถ้าเป็นความคิดเห็นที่ดี ทำให้พนักงานกล้าคิดและตัดสินใจในงานมากยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. อาจศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเพิ่มเติม นอกเหนือจากตัวแปรการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงาน เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ทักษะคิดเชิงบวกในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร เป็นต้น
2. การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะฝ่ายบำรุงรักษาเท่านั้น อาจขยายขอบเขตการศึกษาโดยศึกษากับฝ่ายอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกันเพื่อให้ได้ข้อมูลนำมาศึกษาเปรียบเทียบว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อจะได้นำผลที่ได้มาพัฒนาพนักงานทั้งองค์กรให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป
3. สามารถขยายแนวทางการศึกษาพฤติกรรมการทำงานไปยังหน่วยงานอื่น เช่น หน่วยงานราชการหรือบริษัทเอกชนที่มีลักษณะของหน่วยงานคล้ายคลึงหรือแตกต่างกัน เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและต่อยอดให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป
4. ผู้วิจัยท่านใดที่สนใจศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อาจศึกษาเพิ่มเติมโดยการใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ มาประกอบกับการใช้แบบสอบถาม เช่น การสังเกตหรือการสัมภาษณ์ เพื่อช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานภายในองค์กร หรือให้หัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาโดยตรงของพนักงานเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

- กันตยา เพิ่มผล. 2552. การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์พัฒนาทุนมนุษย์ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.
- กัลยารัตน์ อ่องคณา. 2549. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้คุณค่าในตนเอง สภาพแวดล้อมการทำงานกับความสุขในการทำงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลเอกชน เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ขวัญใจ โชคท่าพระ. 2550. ผลของลักษณะงานและความเชื่ออำนาจควบคุมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ฉานิกา วงษ์สุรีย์รัตน์. 2554. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความสุขในการทำงานโดยมีความเพลิดเพลินเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์: กรณีศึกษาบริษัทวิศวกรรมก่อสร้างนอกชายฝั่งแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เทพนม เมืองแมน และ สวิง สุวรรณ. 2540. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัทไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- เทอดศักดิ์ เดชคง. 2543. การเรียนรู้สู่พลังจิตใจ. กรุงเทพมหานคร: มูลนิธิสดศรี-สฤษดิ์วงศ์.
- ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์. 2548. การมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ประชุม รอดประเสริฐ. 2543. **นโยบายและการวางแผน: หลักการ และทฤษฎี.**
พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.
- ประพนธ์ ผาสุขยืด. 2549. **การจัดการความรู้: ฉบับมือใหม่หัดขับ.** พิมพ์ครั้งที่ 4.
กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ไยใหม่.
- ประเวศ วะสี. 2547. **วิธีแก้เชิงสร้างสุข.** พิมพ์ครั้งที่ 28. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์
หมอชาวบ้าน.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2547. **จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล.** พิมพ์ครั้งที่ 7.
กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- พัชสิรี ชมภูคำ. 2552. **องค์การและการจัดการ.** กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่ง
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- พยอม วงศ์สารศรี. 2548. **องค์การและการจัดการ.** พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร:
สุภาการพิมพ์
- พิชญา ทองคำพงษ์. 2544. **คุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อ
องค์การและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมในเขต
จังหวัดสมุทรปราการ.** วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิษณุ ดวงสุทธา. 2554. **ทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเอง
และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประกันชีวิตแห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์.**
พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร.
- ภารดี อนันต์นาวี. 2553. **หลักการ แนวคิด ทฤษฎีทางการบริหารการศึกษา.**
พิมพ์ครั้งที่ 3. ชลบุรี: สำนักพิมพ์มนตรี จำกัด.

- มัลลิกา ต้นสอน. 2544. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: บริษัทเอ็กซ์เปอร์เน็ท จำกัด.
- ยุทธ ไกยวรรณ. 2549. สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. 2554. แผนการปฏิบัติการฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. ลำปาง: รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. (อัดสำเนา)
- รศนา อัชชะกิจ. 2537. กระบวนการแก้ปัญหาและตัดสินใจเชิงวิทยาศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2543. การวัดด้านจิตพิสัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- วาโร เพ็งสวัสดิ์. 2553. สถิติประยุกต์สำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- วิเชียร วิทยอุดม. 2551. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: บริษัทธนรัชการพิมพ์ จำกัด.
- วิทยากร เชียงกุล. 2548. จิตวิทยาในการสร้างความสุข. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์สายธาร.
- วิภาพร มาพบสุข. 2545ก. จิตวิทยาทั่วไป. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- _____. 2545ข. จิตวิทยาการทำงาน. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์ส่งเสริมวิชาการ.
- สิริอร วิชชาวุธ. 2549. จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุจิรา บัวใหญ่. 2549. การรับรู้ความสามารถของตน การมอบอำนาจในงาน พฤติกรรม
ในการทำงานและคุณภาพการให้บริการ: กรณีศึกษานาครไทยพาณิชย์ จำกัด
(มหาชน) เขตพื้นที่ประจวบคีรีขันธ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์,
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 10.
กรุงเทพมหานคร: บริษัท เฟื่องฟ้า พรินต์ติ้ง จำกัด.

สุนันทา คาเนโกะ. 2554. อิทธิพลของปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกห้วงค์ประกอบการ
ตั้งเป้าหมายในการทำงานและการรับรู้ความสามารถของตนเองในการสอนที่มี
ต่อพฤติกรรมการสอนของอาจารย์มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ,
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุพานี สฤงษ์วานิช. 2552. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: ทฤษฎีและแนวคิด.
พิมพ์ครั้งที่ 2. ปทุมธานี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุภาวดี พูลคล้าย. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเสริมสร้างพลังอำนาจใน
งานและความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน
ระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. วิทยานิพนธ์
วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัย
เกษตรศาสตร์.

สุรเชษฐ์ ชีระมณี. 2534. พฤติกรรมมนุษย์ในองค์การ. สงขลา: คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่.

สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. 2550. คู่มือ Happy 8. ชลบุรี:
โครงการคุณภาพชีวิตจังหวัดชลบุรี.

อนิวัช แก้วจำนงค์. 2552. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. สงขลา: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัย
ทักษิณ.

อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต สัจฉกร. 2551. การประเมินผลการปฏิบัติงาน: แนวความคิด หลักการ วิธีการ และกระบวนการ. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).

อารี เพชรผุด. 2537. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: เนติกุลการพิมพ์.

อุทัยวรรณ จันทรประภาพ. 2547. การรับรู้ความสามารถในตนเอง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่พยาบาลโรงพยาบาลเมตตาประชารักษ์ (วัดไร่ขิง). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เอนก สุวรรณบัณฑิต และ ภาสกร อุดลพัฒน์กิจ. 2550. จิตวิทยาบริการ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร: อุดลพัฒน์กิจการพิมพ์.

Argyle, M. 2001. **The Psychology of Happiness**. 2nd ed. New York: Routledge.

Armenio, R. and P. Cunha. 2008. "Authentizotic climates and employee happiness: pathways to individual performance." **Journal of Business** 61 (2008): 739-752.

Bandura, A. 1986. **Social Foundation of Thought and Action**. New Jersey: Prentice-Hall.

_____. 1997. **Self-Efficacy: The Exercise of Control**. New York: W.K. Freeman and Company.

Champoux, E. J. 2006. **Organizational Behavior**. 3rd ed. Singapore: South-Western College Publishing.

Eysenck, W. 2004. **Psychology: An International Perspective**. New York: Psychology Press.

Feldman, S. R. 2008. **Essentials of Understanding Psychology**. 7th ed. New York: McGraw-Hill.

Gibson, J. L., J. M. Ivancevich and J. H. Donnelly, Jr. 1997. **Organization, Behavior, Structure, Process**. 9th ed. Boston: McGraw-Hill.

Greenberg, J. and A. Baron. 2000. **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work**. 7th ed. New Jersey: Prentice-Hall.

Hackman, J. R. and G. R. Oldham. 1980. **Work Redesign**. New York: Addison-Wesley Publishing Company Inc.

Hobfoll, E. S. 2004. "Commitment psychological well-being and job performance: An examination of conservation of resources theory and job burnout." **Journal of Business and Management** 9 (4): 389-406.

Hodgetts, M. and W. Hegar. 2008. **Modern Human Relations at Work**. 10th ed. Ohio: South-Western College Publishing.

Kreitner, R. and A. Kinicki. 2008. **Organizational Behavior**. 8th ed. New York: McGraw-Hill.

Lubbers, R. W. 2003. **Self-Efficacy and Affective Well-Being among Young Workers: Examining Job Quality as an Antecedent of Employee Health and Performance Outcomes**. Doctor of Psychology Thesis in Department of Adult Education and Counselling Psychology, Toronto University.

Lussier, R. N. 2010. **Human Relations in Organizations**. 8th ed. New York: McGraw-Hill.

Luthans, F. 2008. **Organizational Behavior**. 11th ed. New York: McGraw-Hill.

- Manion, J. 2003. "Joy at work! Creating a positive workplace." **Journal of nursing administration** 33 (12): 652-659.
- McInroe, J. 2009. **The Effect of Stress on the Self-Efficacy-Task Performance Relationship**. Graduate College of Arts Thesis in Partial Fulfillment of the Requirements, Bowling Green State University.
- Milette, V. and M. Gagne. 2008. "Designing volunteers' task to maximize motivation and performance: The impact of job characteristic on volunteer engagement." **Motivation and Emotion** 32 (1): 11-22.
- Mondy, B. J. 2008. **Human Resource Management**. 10th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Moorhead, G. and W. Griffin. 2007. **Organizational Behavior: Managing People and Organizations**. 9th ed. Boston: Houghton Mifflin.
- Power, M. and T. Dalgleish. 2008. **Cognition and Emotion**. 2nd ed. East Sussex: Psychology Press.
- Robbins, S. P. and T. Judge. 2009. **Organizational Behavior**. 13th ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Schroeder, B. S. 2001. **The Effects of Self-Efficacy Outcome Expectancy Ease of Use and Usefulness on the Job Performance: Evaluating the Role of Information Technology**. Graduate school of Arts Thesis in Partial Fulfillment of the Requirements, Stephen F. Austin State University.
- Schultz, P. and E. Schultz. 2008. **Theories of Personality**. 9th ed. CA: Cengage Learning.

Singh, J. 1998. "Striking a balance in boundary-spanning positions: An investigation of some unconventional influences of role stressors and job characteristics on job outcomes of salespeople." **Journal of Marketing** 62 (3): 69-86.

Snyder, C. R. and J. Lopez. 2007. **Positive Psychology**. Thousand Oaks: Sage Publications Press.

Warr, P. 1990. "The measurement of well-being and other aspects of mental health." **Journal of Occupation Psychology** 63 (3): 193-210.

Wright, A. T. and R. Cropanzano. 2009. "The role of psychological well-being in job performance: A fresh look at an age-old quest." **Organization Dynamics** 33 (4): 338-354.

Zachary, B. and W. Kuzuhara. 2005. **Organizational Behavior: Integrated Models and Applications**. Ohio: South-Western College Publishing.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
50 ถนนงามวงศ์วาน เขตจตุจักร
กรุงเทพฯ 10900

8 ตุลาคม 2555

เรื่อง ขอบความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม
เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวสิริศา จักรบุญมา นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำลังอยู่ในระหว่างการดำเนินการศึกษาวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์ ในการวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงด้วยตัวท่านเองแบบสอบถามนี้ไม่มีคำตอบถูกผิดแต่อย่างใด ข้อมูลที่ได้จะนำมาใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ผู้วิจัยขอรับรองว่าคำตอบของท่านถือเป็นความลับและไม่มีผลต่อการปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด

งานวิจัยนี้จะสำเร็จได้ด้วยความอนุเคราะห์ของท่าน ผู้วิจัยขอขอบพระคุณท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามมา ณ ที่นี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวสิริศา จักรบุญมา)

นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาควิชาจิตวิทยา
โทรศัพท์ 0-2561-3840 กด 1

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน หน้าข้อความหรือเติมข้อความลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ชาย หญิง

2. ปัจจุบันท่านอายุ.....ปี.....เดือน

3. สถานภาพสมรส

- โสด สมรส
 หม้าย หย่าร้าง
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

- มัธยมศึกษาปีที่..... ปวช.
 ปวส. ปวท.
 อนุปริญญา ปริญญาตรี
 ปริญญาโท ปริญญาเอก
 อื่น ๆ (โปรดระบุ).....

5. อายุการทำงานกับองค์กรแห่งนี้.....ปี.....เดือน

6. ตำแหน่งงาน

- ระดับปฏิบัติงาน
 ระดับผู้บังคับบัญชา

7. อายุงานในตำแหน่งงานปัจจุบัน.....ปี.....เดือน

ส่วนที่ 2 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความมั่นใจของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว ซึ่งพิจารณาจากเกณฑ์ดังต่อไปนี้

มั่นใจว่าทำไม่ได้ หมายถึง ท่านมั่นใจว่าไม่สามารถทำได้แน่นอน
 ค่อนข้างมั่นใจว่าทำไม่ได้ หมายถึง ท่านค่อนข้างมั่นใจว่าไม่สามารถทำได้
 มั่นใจปานกลางว่าจะทำได้ หมายถึง ท่านมั่นใจปานกลางว่าสามารถทำได้
 ค่อนข้างมั่นใจว่าทำได้ หมายถึง ท่านค่อนข้างมั่นใจว่าสามารถทำได้
 มั่นใจว่าทำได้ หมายถึง ท่านมั่นใจอย่างมากว่าสามารถทำได้
 แน่นอน

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความมั่นใจ				
		มั่นใจว่าทำไม่ได้	ค่อนข้างมั่นใจว่าทำไม่ได้	มั่นใจปานกลางว่าจะทำได้	ค่อนข้างมั่นใจว่าทำได้	มั่นใจว่าทำได้
1	ท่านสามารถเข้าใจถึงสภาพปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานของท่านได้					
2	ท่านรู้ถึงสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน					
3	ท่านสามารถค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อให้เข้าใจถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน					
4	ท่านสามารถเข้าใจสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในงานได้อย่างถูกต้อง					
5	ท่านสามารถมองเห็นภาพรวมของปัญหาที่เกิดขึ้นในงานของท่าน					
6	ท่านสามารถบอกได้ว่างานที่ท่านทำมีปัญหอะไรเกิดขึ้นบ้าง					
7	ท่านสามารถเลือกแนวทางในการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดเพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมกับปัญหา					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความมั่นใจ				
		มั่นใจ ว่าทำ ไม่ได้	ค่อนข้าง มั่นใจ ว่าทำ ไม่ได้	มั่นใจ ปาน กลาง ว่าจะ ทำได้	ค่อนข้าง มั่นใจ ว่า ทำได้	มั่นใจ ว่า ทำได้
8	ท่านสามารถหาแนวทางเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน					
9	ท่านสามารถกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาในการทำงานได้ด้วยตนเอง					
10	ท่านมั่นใจในความสามารถของท่านที่จะเสนอทางเลือกในการแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้					
11	ท่านสามารถตัดสินใจเลือกแนวทางในการแก้ปัญหาที่ดีที่สุดได้อย่างรอบคอบ					
12	ท่านสามารถวางแผนการทำงานได้อย่างถูกต้องตามวัตถุประสงค์ของงาน					
13	ท่านสามารถเลือกวิธีการแก้ปัญหาที่เหมาะสมกับปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทุกครั้ง					
14	ท่านสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ต่าง ๆ ในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
15	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างตรงจุด					
16	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาได้ตามวิธีการที่กำหนดเพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย					
17	ท่านสามารถนำแนวทางที่เลือกมาใช้ได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นในขณะนั้น					
18	ท่านสามารถนำวิธีการที่ดีที่สุดมาใช้แก้ปัญหาโดยไม่ขัดต่อนโยบายขององค์กร					
19	ท่านสามารถแก้ไขปัญหาในการทำงานด้วยความรอบคอบเพื่อให้ผลงานมีประสิทธิภาพ					
20	ในสถานการณ์ที่เป็นปัญหาท่านสามารถแก้ไขเหตุการณ์เฉพาะหน้าได้อย่างเหมาะสม					

ส่วนที่ 3 คุณลักษณะงาน

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว ซึ่งพิจารณาจากเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

- ไม่เป็นจริงเลย หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับลักษณะงานของท่านเลย
 เป็นจริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับลักษณะงานของท่านน้อย
 เป็นจริงปานกลาง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับลักษณะงานของท่านปานกลาง
 เป็นจริงมาก หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับลักษณะงานของท่านมาก
 เป็นจริงมากที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับลักษณะงานของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
		ไม่ เป็น จริง เลย	เป็น จริง น้อย	เป็น จริง ปาน กลาง	เป็น จริง มาก	เป็น จริง มากที่สุด
1	งานที่ท่านทำจำเป็นต้องใช้ทักษะหลายอย่างในการปฏิบัติงาน					
2	ท่านต้องใช้ความสามารถหลายด้านในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง					
3	งานที่ท่านได้รับมอบหมายต้องใช้ความชำนาญหลายด้านในการปฏิบัติงาน					
4	ท่านต้องใช้เทคนิควิธีการที่หลากหลายในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย					
5	งานที่ท่านทำต้องใช้ความเชี่ยวชาญหลายด้านเพื่อให้งานสำเร็จ					
6	ท่านสามารถระบุว่าจะงานที่ทำอยู่ในกระบวนการใดของการทำงาน					
7	งานที่ท่านทำมีขั้นตอนในการทำงานที่ชัดเจน					
8	งานของท่านมีวิธีการปฏิบัติงานที่ชัดเจนทุกกระบวนการ					
9	ท่านเข้าใจขั้นตอนการปฏิบัติของท่านตั้งแต่ต้นจนเสร็จสมบูรณ์					
10	ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายด้วยตนเองในทุกขั้นตอน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
		ไม่เป็นจริงเลย	เป็นจริงน้อย	เป็นจริงปานกลาง	เป็นจริงมาก	เป็นจริงมากที่สุด
11	งานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความสำคัญต่อองค์กร					
12	งานที่ท่านทำส่งผลกระทบต่อความก้าวหน้าขององค์กร					
13	งานที่ท่านได้รับผิดชอบมีความสำคัญที่จะทำให้องค์กรก้าวหน้า					
14	งานที่ท่านทำมีคุณค่าอย่างมากต่อองค์กร					
15	ถ้างานของท่านไม่ประสบผลสำเร็จจะส่งผลกระทบต่องานในหน่วยงานอื่น					
16	ท่านสามารถตัดสินใจในงานที่อยู่ในความรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่					
17	ท่านสามารถกำหนดกระบวนการทำงานได้อย่างอิสระ					
18	งานของท่านเปิดโอกาสให้ท่านกำหนดวิธีการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ					
19	ท่านสามารถนำเอาวิธีการทำงานใหม่ ๆ มาใช้เพื่อให้งานสำเร็จ					
20	ท่านสามารถออกแบบการทำงานได้ตามต้องการเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง					
21	ท่านทราบผลการทำงานของท่านว่ามีคุณภาพอยู่ระดับใด					
22	ท่านได้รับข้อมูลจากการปฏิบัติงานเป็นช่วง ๆ เพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานของท่าน					
23	ผลลัพธ์ที่ได้จากการปฏิบัติงานทำให้ท่านสามารถนำไปพัฒนางานให้ดีขึ้น					
24	เมื่องานเสร็จแล้วท่านสามารถบอกได้ว่าผลงานที่เกิดขึ้นนั้นดีหรือไม่					
25	ข้อมูลที่ได้รับจากการทำงาน ทำให้ท่านสามารถนำมาปรับปรุงแก้ไขงานของท่านให้ดีขึ้น					

ส่วนที่ 4 ความสุขในการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว ซึ่งพิจารณาจากเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ไม่เป็นจริง หมายถึง ข้อความนั้นไม่ตรงกับความเป็นจริงเลย
 เป็นจริงน้อย หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านน้อย
 เป็นจริงปานกลาง หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านปานกลาง
 เป็นจริงมาก หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมาก
 เป็นจริงมากที่สุด หมายถึง ข้อความนั้นตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
		ไม่ เป็น จริง เลย	เป็น จริง น้อย	เป็น จริง ปาน กลาง	เป็น จริง มาก	เป็น จริง มากที่สุด
1	ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ร่วมงาน					
2	ท่านสามารถพูดคุยกับผู้ร่วมงานได้อย่างสบายใจ					
3	ท่านได้รับความเอาใจใส่จากผู้ร่วมงาน					
4	ท่านสามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดี					
5	ท่านได้รับความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานอย่างดี					
6	ผู้ร่วมงานพูดคุยกับท่านอย่างเป็นมิตร					
7	เมื่อท่านมีปัญหาสามารถปรึกษาผู้ร่วมงานได้					
8	ผู้ร่วมงานมีความเอื้ออาทรต่อท่าน					
9	เพื่อนร่วมงานมีความรักใคร่ท่าน					
10	ท่านได้รับความปรารถนาดีจากเพื่อนร่วมงาน					
11	ท่านมีความผูกพันกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
12	ท่านรู้สึกผูกพันกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
13	ท่านดีใจเมื่อได้มาทำงาน					
14	ท่านรู้สึกเพลิดเพลินกับงานที่ทำ					
15	ท่านทำงานด้วยความเต็มใจ					
16	ท่านรู้สึกเป็นสุขเมื่อได้ปฏิบัติงานของท่าน					
17	ท่านภูมิใจกับงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ในขณะนี้					
18	ท่านพอใจกับงานที่ได้รับมอบหมาย					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับความเป็นจริง				
		ไม่ เป็น จริง เลย	เป็น จริง น้อย	เป็น จริง ปาน กลาง	เป็น จริง มาก	เป็น จริง มาก ที่สุด
36	ท่านได้ใช้ความรู้ที่มีพัฒนางานอย่างต่อเนื่อง					
37	ท่านได้รับมอบหมายงานเพิ่มขึ้นเนื่องจากผู้บังคับบัญชาเห็นในความสามารถของท่าน					
38	หัวหน้างานมอบหมายงานที่สำคัญมากให้ท่านเป็นผู้ปฏิบัติ					
39	ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานให้ทำงานที่ต้องใช้ความชำนาญเพิ่มขึ้น					
40	ท่านได้รับผิดชอบงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร					

ส่วนที่ 5 พฤติกรรมการทำงาน

คำชี้แจง กรุณาอ่านข้อความแต่ละข้อแล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างท้ายข้อความที่ตรงกับการกระทำของท่านมากที่สุดเพียงช่องเดียว ซึ่งพิจารณาจากเกณฑ์ ดังต่อไปนี้

ไม่เคยเลย หมายถึง ท่านไม่เคยกระทำพฤติกรรมตามข้อความนั้นเลย
 นาน ๆ ครั้ง หมายถึง ท่านกระทำพฤติกรรมตามข้อความนั้นนาน ๆ ครั้ง
 บางครั้ง หมายถึง ท่านกระทำพฤติกรรมตามข้อความนั้นเป็นบางครั้ง
 บ่อยครั้ง หมายถึง ท่านกระทำพฤติกรรมตามข้อความนั้นบ่อยครั้ง
 เป็นประจำ หมายถึง ท่านกระทำพฤติกรรมตามข้อความนั้นเป็นประจำ

ข้อที่	ข้อความ	ระดับพฤติกรรม				
		ไม่เคย เลย	นาน ๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	บ่อย ครั้ง	เป็น ประจำ
1	ท่านสังเกตสิ่งต่าง ๆ รอบตัวเพื่อให้ได้แนวคิดใหม่มาใช้ในการทำงาน					
2	ท่านคิดริเริ่มให้มีการพัฒนางานอย่างต่อเนื่องเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากขึ้น					
3	ท่านนำแนวทางใหม่ ๆ มาใช้เพื่อความสำเร็จของงาน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับพฤติกรรม				
		ไม่เคย เลย	นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	บ่อย ครั้ง	เป็น ประจำ
4	ท่านคิดอะไรใหม่ ๆ เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
5	ท่านนำความรู้ที่แปลกใหม่ ๆ มาใช้ในการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่ดียิ่งขึ้น					
6	ท่านเสนอแนะสิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานให้แก่เพื่อนร่วมงาน					
7	ท่านสามารถสร้างผลงานให้เป็นที่ยอมรับของหน่วยงานได้					
8	ท่านคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ เพื่อนำมาพัฒนาวิธีการทำงานของตนเองและเพื่อนร่วมงาน					
10	ท่านปฏิบัติงานได้ถูกต้องสมบูรณ์ตามหน้าที่					
11	ท่านรับผิดชอบต่อการดำเนินงานและการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของท่าน					
12	ท่านปฏิบัติหน้าที่ตามระเบียบที่องค์กรวางไว้					
13	ท่านตั้งใจทำงานเพื่อให้งานเสร็จตรงตามเป้าหมาย					
14	เมื่อมีอุปสรรคเกิดขึ้นในขณะที่ทำงาน ท่านจะตั้งใจทำงานจนสำเร็จ					
15	เมื่อเกิดสภาวะกดดันขึ้นในขณะที่ทำงาน ท่านจะฝ่าฟันจนงานนั้นสำเร็จเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร					
16	ท่านปฏิบัติตามที่พูดเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ					
17	ท่านให้ความช่วยเหลือเมื่อเพื่อนร่วมทีมมีปัญหา					
18	ท่านให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมทีมเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย					
19	ท่านมีส่วนร่วมในการประสานงานกับเพื่อนร่วมทีม เพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงานร่วมกัน					
20	ท่านให้ข้อมูลข่าวสารที่สำคัญแก่เพื่อนร่วมทีม					
21	ท่านเต็มใจให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมทีมเมื่อพบอุปสรรคในการทำงาน					

ข้อที่	ข้อความ	ระดับพฤติกรรม				
		ไม่เคย เลย	นานๆ ครั้ง	บาง ครั้ง	บ่อย ครั้ง	เป็น ประจำ
22	ท่านเข้าร่วมประชุมเพื่อรับรู้งานเป้าหมายและแผนงานของทีม					
23	ท่านให้การสนับสนุนเพื่อนร่วมทีมด้วยการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารและความรู้ต่างๆ ที่จำเป็นในการปฏิบัติงาน					
24	ท่านอาสาทำงานแทนเพื่อนร่วมทีม เมื่อเพื่อนร่วมทีมไม่สามารถทำงานนั้นได้เพื่อให้งานบรรลุตามเป้าหมาย					
25	ท่านทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการปฏิบัติงานว่ามีสาเหตุมาจากอะไร					
26	ท่านค้นหาข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ เพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงาน					
27	ท่านเสนอทางเลือกในการแก้ไขปัญหาได้เหมาะสมกับสถานการณ์					
28	ท่านค้นคว้าข้อมูลเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น					
29	ท่านเลือกแนวทางในการปฏิบัติที่ดีที่สุดเพื่อนำไปใช้ในการแก้ปัญหาในงาน					
30	ท่านกำหนดแนวทางในการแก้ปัญหาในการทำงานด้วยตนเอง					
31	ท่านตัดสินใจแก้ปัญหาในการทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
32	ท่านแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานได้อย่างตรงจุด					

ขอขอบพระคุณในความร่วมมืออย่างดียิ่งของท่าน



ภาคผนวก ข

ค่า Item - Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายข้อและ
ค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามรายด้านและทั้งฉบับ

ตารางผนวกที่ 1 ค่า Item - Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายข้อและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับของแบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเอง ในการตัดสินใจ

ข้อที่	ค่า Item - Total Correlation (r)
1	.627
2	.865
3	.696
4	.678
5	.813
6	.743
7	.753
8	.589
9	.751
10	.772
11	.760
12	.566
13	.763
14	.854
15	.755
16	.753
17	.909
18	.781
19	.845
20	.885
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .966	

ตารางผนวกที่ 2 ค่า Item - Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายข้อและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านของแบบสอบถามคุณลักษณะงาน

ข้อที่	ค่า Item - Total Correlation (r)
คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ	
1	.927
2	.929
3	.913
4	.928
5	.946
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .975	
คุณลักษณะงานด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน	
6	.856
7	.939
8	.926
9	.811
10	.870
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .957	
คุณลักษณะงานด้านความสำคัญของงาน	
11	.831
12	.838
13	.881
14	.865
15	.664
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .929	
คุณลักษณะงานด้านความเป็นอิสระของงาน	
16	.789
17	.829
18	.768
19	.785
20	.802
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .920	

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

ข้อที่	ค่า Item - Total Correlation (r)
คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ	
21	.713
22	.671
23	.861
24	.928
25	.928
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .931	

ตารางผนวกที่ 3 ค่า Item - Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายข้อและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ทั้งฉบับของแบบสอบถามความสุขในการทำงาน

ข้อที่	ค่า Item - Total Correlation (r)
1	.741
2	.884
3	.897
4	.870
5	.876
6	.917
7	.817
8	.797
9	.719
10	.815
11	.807
12	.854
13	.818
14	.900
15	.824
16	.849
17	.889
18	.726

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อที่	ค่า Item - Total Correlation (r)
19	.884
20	.853
21	.711
22	.814
23	.781
24	.809
25	.799
26	.918
27	.891
28	.843
29	.856
30	.880
31	.849
32	.893
33	.737
34	.827
35	.906
36	.827
37	.815
38	.836
39	.745
40	.873
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .989	

ตารางผนวกที่ 4 ค่า Item - Total Correlation (r) ของข้อคำถามรายข้อและค่าความเชื่อมั่น (Reliability) รายด้านและทั้งฉบับของแบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน

ข้อที่	ค่า Item - Total Correlation (r)
พฤติกรรมการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์	
1	.834
2	.811
3	.853
4	.891
5	.844
6	.814
7	.897
8	.865
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .961	
พฤติกรรมการทำงานด้านความรับผิดชอบ	
9	.915
10	.814
11	.786
12	.913
13	.906
14	.953
15	.769
16	.959
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .970	
พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม	
17	.705
18	.846
19	.771
20	.919
21	.920
22	.877

ตารางภาคผนวกที่ 4 (ต่อ)

ข้อที่	ค่า Item - Total Correlation (r)
พฤติกรรมการทำงานด้านการทำงานเป็นทีม (ต่อ)	
23	.927
24	.860
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .961	
พฤติกรรมการทำงานด้านการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจ	
25	.740
26	.941
27	.910
28	.808
29	.832
30	.806
31	.749
32	.836
ค่าความเชื่อมั่นรายด้าน = .951	
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .980	



ภาคผนวก ค
ตารางกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางผนวกที่ 4 ตารางกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan

จำนวน ประชากร	จำนวนกลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน กลุ่ม ตัวอย่าง
10	10	180	123	700	248
15	14	190	127	750	254
20	19	200	132	800	260
25	24	210	136	850	265
30	28	220	140	900	269
35	32	230	144	950	274
40	36	240	148	1000	278
45	40	250	152	1100	285
50	44	260	155	1200	291
55	48	270	159	1300	297
60	52	280	162	1400	302
65	56	290	165	1500	306
70	59	300	169	1600	310
75	63	320	175	1700	313
80	66	340	181	1800	317
85	70	360	186	1900	320
90	73	380	191	2000	322
95	76	400	196	2200	327
100	80	420	201	2400	331
110	86	440	205	2600	335
120	92	460	210	2800	338
130	97	480	214	3000	341
140	103	500	217	3500	346
150	108	550	226	4000	351
160	113	600	234	4500	354
170	118	650	242	5000	357

ที่มา: Krejcie and Morgan (1970 อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543)

ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล

นางสาวสิริศา จักรบุญมา

วัน เดือน ปี ที่เกิด

วันที่ 14 เดือนมกราคม พ.ศ. 2529

สถานที่เกิด

จังหวัดลำปาง

ประวัติการศึกษา

ศึกษาศาสตรบัณฑิต (การศึกษาตลอดชีวิต)

เกียรตินิยมอันดับหนึ่ง มหาวิทยาลัยศิลปากร

