

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการทำงานอย่างอุทิศตนของผู้ช่วยนายทะเบียนกรุงเทพมหานครด้านบัตรประจำตัวประชาชน 2) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยและความสัมพันธ์ของปัจจัยด้านสถานการณ์ ด้านจิตลักษณะเดิม และด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ กับพฤติกรรมการทำงานอย่างอุทิศตนของผู้ช่วยนายทะเบียนกรุงเทพมหานครด้านบัตรประจำตัวประชาชน 3) เพื่อศึกษาว่า จิตลักษณะใดเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างอุทิศตนของผู้ช่วยนายทะเบียนกรุงเทพมหานครด้านบัตรประจำตัวประชาชน ซึ่งประชากรที่ทำการศึกษาได้แก่ผู้ช่วยนายทะเบียนกรุงเทพมหานครด้านบัตรประจำตัวประชาชนของทุกสำนักงานเขตในกรุงเทพมหานคร จำนวน 230 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้ความถี่ ร้อยละค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุ เพื่อหาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

ระดับพฤติกรรมการทำงานอย่างอุทิศตนของผู้ช่วยนายทะเบียนฯ ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยเน้นพฤติกรรมความสามัคคี การช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหมู่เพื่อนร่วมงาน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง และมีเป้าหมายในการบริการประชาชนเป็นสำคัญ

ระดับปัจจัยด้านสถานการณ์ ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้า และการเห็นแบบอย่างจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลางและไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างอุทิศตนของผู้ช่วยนายทะเบียนฯ ในภาพรวม แต่เมื่อพิจารณาตามลักษณะทางชีวสังคมและภูมิหลัง พบว่า การสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมฯ เฉพาะในกลุ่มผู้ช่วยนายทะเบียนฯ ที่มีอายุราชการสายงานทะเบียนมากกว่า 10 ปี

ระดับปัจจัยด้านจิตลักษณะเดิม ได้แก่ สุขภาพจิต ความเชื่ออำนาจในตนและลักษณะมุ่งอนาคตควบคุมตน อยู่ในระดับปานกลาง โดยในภาพรวมพบว่าความเชื่ออำนาจในตนเป็นปัจจัยเดียวที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานฯ และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ตามลักษณะทางชีวสังคมและภูมิหลังพบว่า สุขภาพจิตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานฯ ในทุกระดับตำแหน่ง ส่วนความเชื่ออำนาจในตนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานฯ ในกลุ่ม เพศหญิง กลุ่มสถานภาพโสดหรือหม้าย กลุ่มระดับตำแหน่ง 3-5 กลุ่มรายได้ไม่เกิน 17,000 บาท และกลุ่มอายุราชการสายงานทะเบียนมากกว่า 10 ปี

ระดับปัจจัยด้านจิตลักษณะตามสถานการณ์ ได้แก่ ทักษะที่ดีต่องาน อยู่ในระดับปานกลาง และไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างอุทิศตนของผู้ช่วยนายทะเบียนฯ ในภาพรวม แต่พบความสัมพันธ์ในกลุ่มย่อย ได้แก่ กลุ่มสถานภาพโสดหรือหม้าย และกลุ่มอายุราชการมากกว่า 10 ปี

ความเชื่ออำนาจในตน เป็นปัจจัยเดียวที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานอย่างอุทิศตนของผู้ช่วยนายทะเบียนฯ ในกลุ่มรวม โดยมีน้ำหนักทำนาย ( $\beta$ ) เท่ากับ .19 และ % การทำนาย  $R^2$  เท่ากับ 3.7 เมื่อพิจารณาตามลักษณะทางสังคมและภูมิหลัง พบผลที่สอดคล้องกันในกลุ่มเพศหญิง ทุกกลุ่มระดับตำแหน่ง กลุ่มรายได้ไม่เกิน 17,000 บาท และกลุ่มอายุราชการมากกว่า 10 ปี นอกจากนี้ ความเชื่ออำนาจในตนยังร่วมกับสุขภาพจิตในการทำนายพฤติกรรมการทำงานฯ ในกลุ่มระดับตำแหน่ง 6-7 และกลุ่มอายุราชการสายงานทะเบียนมากกว่า 10 ปี ส่วน ทักษะที่ดีต่องานพบว่า สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานฯ เฉพาะในกลุ่มสถานภาพโสดหรือหม้าย

#### ข้อเสนอแนะจากการศึกษา

1. กรุงเทพมหานคร ควรจัดอบรมสัมมนา เพื่อให้ผู้ช่วยนายทะเบียนฯ ได้ผ่อนคลายจากความตึงเครียด โดยจัดกิจกรรมที่เน้นการละลายพฤติกรรม ให้ความรู้เกี่ยวกับการรักษาสุขภาพ และจัดกลุ่มอภิปรายเกี่ยวกับปัญหาเชิงลึกในการปฏิบัติงาน เพื่อสรุปแนวทางแก้ไขปัญหาร่วมกัน อันจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความมั่นใจในการทำงานมากขึ้น รวมทั้งการปลูกฝังระบบคุณธรรม
2. กรุงเทพมหานครควรพัฒนาแนวทางและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานให้มีความครอบคลุม เชิงตรง และสอดคล้องกับข้อเท็จจริง เพื่อสามารถนำไปปฏิบัติได้อย่างเป็นธรรม และสามารถนำไปใช้ในการจัดสรรทรัพยากรบุคคลได้อย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ
3. ผู้บังคับบัญชาทุกระดับชั้น ควรเอาใจใส่ดูแลผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน และควรจัดกิจกรรมสังสรรค์เพื่อสร้างความปรองดองและแลกเปลี่ยนความคิดเห็นภายในหน่วยงาน อย่างสม่ำเสมอ

The objectives of this study are 1) to examine the level of self-dedicated working behavior of BMA vice-registrars of identification card; 2) to examine the level of factors and the relationship of situational factors, predominant psychological factor, and situation-oriented psychological factors, with self-dedicated working behavior of BMA vice-registrars of identification card; 3) to investigate which psychological trait predicts such behavior. Study population comprises 230 vice-registrars of identification card of all BMA district offices, using questionnaires for data collection. Statistical analyses include frequencies, percentage, mean, standard deviation, Pearson's correlation coefficient and multiple regression analysis to identify associations among variables. The results showed that:

Self-dedicated working behavior of vice-registrars is at moderate level in overall, which focus on unity, assisting among colleagues to attain success, and public-oriented goal.

Situational factors, i.e. social support from supervisor and role model of co-workers are at moderate level but not found related to self-dedicated behavior in general. Biosocial traits and background suggest that social support from supervisor is associated with such behavior specifically among vice-registrars with more than 10 years of registration work experience.

Predominant psychological factors, i.e. mental health, self-power belief and future orientation and self control, are at moderate level. In overall, self-power belief is the only factor associated with self-dedicated working behavior. With regard to biosocial traits and background, mental health is found associated with such working behavior of all positional

levels, whereas self-power belief is related to working behavior in females; the single or the widowed; those in P.C. 3-5, with salary less than 17,000 baht/month, and with more than 10 years of registration work.

Situation-oriented psychological factor, i.e. positive attitude towards their work, is at moderate level and by overall shows no association with self-dedicated working behavior of vice-registrars, but association is found in sub-groups of the single or the widowed, and those with more than 10 years of work experience.

Self-power belief is solely factor that can predict this working behaviors of vice-registrars in pooled group, with loading ( $\beta$ ) = .19 and % prediction,  $R^2 = 3.7$ . Considering social traits and background, similar results are found in females; those at every positional level, with less than 17,000 baht per month, and with more than 10 years or work experience. Furthermore, self-power belief and mental health can co-predict self-dedicated behavior of vice-registrars of P.C 6-7 and those with more than 10 years of registration work. Whereas positive attitude towards their work is able to predict the work behaviors only in those who are single or widowed.

### **Recommendations**

1. Bangkok Metropolitan Administration (BMA) should arrange trainings for these vice-registrars to help release their work tension through ice-breaking activities, including health care education, and in-depth group discussion on work related issues. These can lead to possible common solutions that increase their work confidence and promote moral system.
2. BMA should also develop guidelines and methods of performance assessment with coverage, reliability, based on facts. Results can be utilized in practice on fairly basis and in personnel resource management more effectively and appropriately.
3. Superiors of all levels should pay attention to their subordinates and provide moral support and encouragement, as well as to arrange regular casual meetings that promote harmony and exchange of opinions in the agency.