

**ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน  
ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง\***  
**Factors Influencing Work Behaviors of Employees at  
Maintenance Department in a State Enterprise**

สิริศา จักรบุญมา\*\*  
ผศ.ดร.ถวัลย์ เนียมทรัพย์\*\*\*

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน ความสุขในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง และศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน และความสุขในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานดังกล่าว กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 280 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่าพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน (ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงาน ด้านความสำคัญของงาน ด้านความเป็นอิสระในงานและด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ) และความสุขในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง ส่วนพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดี นอกจากนี้ ความสุขในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ และด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้อย่างร้อยละ 68.7 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

**คำสำคัญ:** การรับรู้ความสามารถในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน ความสุขในการทำงาน พฤติกรรมการทำงาน

\* บทความนี้เรียบเรียงจากวิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

\*\* นิลิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

\*\*\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## Abstract

The objectives of this research were to study, first, levels of self-efficacy in decision making, job characteristics, happiness at work, and work behavior of employees at maintenance department in a state enterprise; and to examine the influences of self-efficacy in decision making, job characteristics, and happiness at work on work behavior of employees at a maintenance department in a state enterprise . The sample in this research consisted of 280 employees at a maintenance department in a state enterprise. The research instrument for data collection was a questionnaire. Statistical analysis applied were the percentages, the arithmetic mean, the standard deviation, and stepwise multiple regression analysis. The results of this research revealed that the employees at a maintenance department in a state enterprise had a rather high level of self-efficacy in decision making, job characteristics (skill variety, task identity, task significance, autonomy, and feedback) and happiness at work, whereas the work behavior was rated at a good level. Moreover, happiness at work, self-efficacy in decision making, and job characteristics (skill variety and feedback) could jointly predict 68.7 percent of work behavior of the employees at a maintenance department in a state enterprise at the 0.001 level of statistical significance.

**Keywords:** self-efficacy in decision making, job characteristics, happiness at work, work behavior

## บทนำ

ภายใต้สภาวะเศรษฐกิจ เทคโนโลยี และสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ทำให้มีการแข่งขันอย่างรุนแรง ส่งผลกระทบต่อธุรกิจของหน่วยงานทั้งภาครัฐและภาคเอกชน องค์กรจึงเล็งเห็นความสำคัญของบุคลากรว่าเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุด องค์กรจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ย่อมขึ้นอยู่กับบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ มีพฤติกรรมการทำงานเป็นไปในทิศทางใด (อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต ลัชฌุกร, 2551) เพื่อให้บุคลากรที่มีคุณภาพดำรงอยู่กับองค์กรและไม่เกิดการสูญเสียบุคลากรเหล่านั้นไปให้คู่แข่ง องค์กรจึงควรให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร

งานบำรุงรักษาเป็นงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรที่มีการผลิตเป็นภารกิจหลัก เนื่องจากในการดำเนินการผลิตต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องจักรเป็นจำนวนมาก ถ้าเครื่องจักรถูกปล่อยทิ้งไว้ไม่ได้รับการซ่อมบำรุงรักษา อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบการผลิต และการดำเนินงานทั้งหมดขององค์กร ดังนั้นเพื่อให้ระบบการผลิตมีความมั่นคงเป็นไปตามความต้องการของระบบ ไม่เกิดผลเสียต่อการผลิต อุปกรณ์และระบบที่เกี่ยวข้องเนื่องในการผลิตและจำหน่ายย่อมต้องมีการดูแล ตรวจสอบ แก้ไขและปรับปรุงตามวาระของอายุการใช้งานอย่างรวดเร็ว เพื่อให้

เครื่องจักรมีความพร้อมในการใช้งานอยู่เสมอและมีอายุการใช้งานนานที่สุด ตอบสนองต่อความต้องการในการผลิตให้ได้ ผลลัพธ์ตามที่ต้องการต้องการ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องเข้าใจถึงกลยุทธ์ในงานบำรุงรักษา เพื่อจะได้เลือกใช้ให้เหมาะสมกับเครื่องจักรแต่ละประเภท จึงส่งผลให้ธุรกิจและหน่วยงานที่ต้องใช้อุปกรณ์และเครื่องจักรจำนวนมากเล็งเห็นถึงความสำคัญในกระบวนการซ่อมบำรุง

รักษาเพื่อป้องกันความเสียหายที่จะเกิดขึ้นในองค์การ ดังนั้นการที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษารับรู้ว่าคุณเองมีความสามารถในการตัดสินใจ จะช่วยให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสามารถพิจารณาตรวจสอบและเลือกทางเลือกที่ดีที่สุด เพื่อนำไปใช้ในการดำเนินงานอย่างเหมาะสมกับปัญหาและสถานการณ์ต่าง ๆ เกิดพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมและบรรลุเป้าหมายขององค์การ (รศนา อัสชะเก็จ, 2537) ซึ่ง Schroeder (2001), Lubbers (2003) และ McInroe (2009) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน

โดยงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งนี้มีการแบ่งการทำงานออกเป็นกองงาน แต่ละกองงานจะมีลักษณะงานแตกต่างกันออกไป ตามภาระหน้าที่ ความรู้ ความสามารถและทักษะของแต่ละบุคคล Hackman and Oldham (1980) ได้พัฒนารูปแบบ คุณลักษณะงาน (Job Characteristics Model) ขึ้นโดยนำมาใช้ในการออกแบบงาน เพื่อทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพสูง มีความพึงพอใจในงานมากและลดอัตราการลาออกจากงาน ถ้างานที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีคุณลักษณะงานที่เหมาะสมจะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น Singh (1998) และ Milette and Gagne (2008) พบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน และปัจจัยอีกประการหนึ่งที่จะทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี คือ ความสุขในการทำงาน เมื่อบุคลากรในองค์การมีความสุขจะช่วยเพิ่มปริมาณและคุณภาพผลผลิต ก่อให้เกิดความคิดสร้างสรรค์และนวัตกรรม ลดความเครียดและความขัดแย้งในองค์การ ช่วยให้องค์การเจริญก้าวหน้าและพัฒนาไปได้ อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ผลการวิจัยของ Armenio and Cunha (2008), Hobfoll (2004) และ Wright and Cropanzano (2009) พบว่า ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานหรือไม่ อย่างไร โดยผลการวิจัยอาจจะเป็นแนวทางให้องค์การนำไปใช้ในการส่งเสริมและพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาให้ดีขึ้นซึ่งอาจจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ

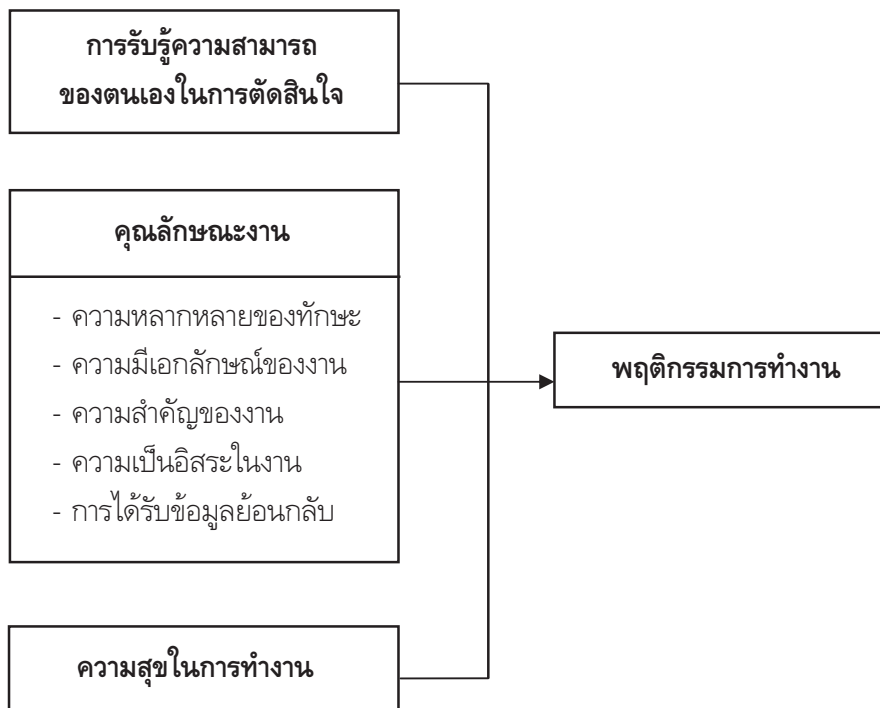
### วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน ความสุขในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน และความสุขในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมหรือพัฒนาให้พนักงาน ฝ่ายบำรุงรักษา ในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานที่ดียิ่งขึ้นอันอาจจะส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรต่อไป

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### สมมติฐานการวิจัย

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน และความสุขในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

### วิธีการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาที่ปฏิบัติงานอยู่ในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ซึ่งมีพนักงานรวมทั้งสิ้น จำนวน 1,020 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาที่ปฏิบัติงานอยู่ในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จำนวน 280 คน โดยใช้วิธีประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970 อ้างใน พวงรัตน์ ทวีรัตน์, 2543) จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยแบ่งพนักงานตามกองงานของฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ซึ่งมี 7 กองงาน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุการทำงานในองค์กรแห่งนี้เป็นตำแหน่งงาน และอายุในตำแหน่งงาน ในปัจจุบัน 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 โดยผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจาก มั่นใจว่าทำไม่ได้ ก่อนข้างมั่นใจว่าทำไม่ได้ มั่นใจปานกลางว่าจะทำได้ ก่อนข้างมั่นใจว่าทำได้ และมั่นใจว่าทำได้

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามคุณลักษณะงานจำนวน 25 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยแนวคิดคุณลักษณะงานของ Hackman and Oldham (1980) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจาก ไม่เป็นจริงเลย เป็นจริงน้อย เป็นจริงปานกลาง เป็นจริงมาก และเป็นจริงมากที่สุด

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามความสุขในการทำงาน จำนวน 40 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง โดยอาศัยแนวคิดของ Manion (2003) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจาก ไม่เป็นจริงเลย เป็นจริงน้อย เป็นจริงปานกลาง เป็นจริงมาก และเป็นจริงมากที่สุด

**ส่วนที่ 5** แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน จำนวน 32 ข้อ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองโดยอาศัยแนวทางในการประเมินความสามารถหลักขององค์กร (รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง, 2554) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ โดยผู้ตอบเลือกตอบเพียงระดับเดียวจาก ไม่เคยเลย นาน ๆ ครั้ง บางครั้ง บ่อยครั้ง และเป็นประจำ

## 3. การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ดังนี้

3.1 การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปตรวจสอบความ

เที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ความถูกต้องในการใช้ภาษาและ ลักษณะของข้อคำถาม และนำข้อเสนอแนะมาปรับปรุงแก้ไขตามความเหมาะสมก่อนนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out)

3.2 นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรที่ศึกษา ซึ่งไม่ถูกจัดอยู่ในกลุ่มประชากรโดยทดลองใช้กับพนักงานฝ่ายการผลิตในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ซึ่งมีลักษณะของการทำงานที่ต่อเนื่องกันและอยู่ในสภาพแวดล้อมของการทำงานที่คล้ายคลึงกัน จำนวน 30 คน

3.3 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

3.4 นำข้อมูลที่ได้มาคำนวณหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามองค์ประกอบรายด้านและทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามแต่ละชุดมีค่าความเชื่อมั่น ดังต่อไปนี้

3.4.1 แบบสอบถามการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ .966

3.4.2 แบบสอบถามคุณลักษณะงานมีค่าความเชื่อมั่นของแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

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

3.4.3 แบบสอบถามความสุขในการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .989

3.4.4 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน มีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ เท่ากับ .980

#### 4. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ทำเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทำหนังสือขออนุญาตเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อประกอบการทำวิทยานิพนธ์ต่อรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งจากภาควิชาจิตวิทยา และนำแบบสอบถามที่ผ่านการทดสอบคุณภาพไปดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 280 ฉบับ หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป

## 5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้มาวิเคราะห์ข้อมูลโดยสถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ซึ่งกำหนดระดับนัยสำคัญไว้ที่ .05

### ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จากข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ทำศึกษา จำนวน 280 คน พบว่า พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 276 คน คิดเป็นร้อยละ 98.6 อายุเฉลี่ยเท่ากับ 47 ปี อยู่ในสถานภาพสมรส จำนวน 242 คน คิดเป็นร้อยละ 86.4 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 39.6 มีอายุการทำงานกับองค์กรแห่งนี้นี้เฉลี่ยเท่ากับ 23 ปี 5 เดือน เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 223 คน คิดเป็น ร้อยละ 79.6 และมีอายุงานในตำแหน่งงานปัจจุบันเฉลี่ยเท่ากับ 12 ปี 7 เดือน

**ส่วนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงาน ความสุขในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง จากการวิเคราะห์ข้อมูลได้ผลดังนี้

1. พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เนื่องจากพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้เรียนรู้เทคนิคในงานจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทางในการซ่อมบำรุงรักษา โดยจัดให้มีระบบพี่เลี้ยงไว้คอยดูแลและสอนงาน มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้เกี่ยวกับงาน ได้ทดลองงานด้วยตนเองจึงทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสามารถคิด พิจารณา วางแผน ตัดสินใจเลือกแนวทางและวิธีการปฏิบัติงานที่ดีที่สุดมาใช้ในการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม

2. พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีคุณลักษณะงานด้าน ความสำคัญของงาน ด้านความหลากหลายของทักษะ ด้านความมีเอกลักษณ์ของงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับและด้านความเป็นอิสระในงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12, 4.06, 4.02, 3.90 และ 3.72 ตามลำดับ เนื่องจากงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาถือเป็นงานที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานทั้งหมดขององค์กร ถ้างานเกิดความผิดพลาดจะส่งผลกระทบต่องานส่วนอื่น ก่อเกิดความเสียหายทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน งานฝ่ายบำรุงรักษาประกอบด้วยกิจกรรมหลายอย่างพนักงานจะต้องมีความรู้ ความสามารถหลากหลาย ได้ลงมือปฏิบัติทุก ๆ ขั้นตอน เปิดโอกาสให้พนักงานได้จัดลำดับและกำหนดวิธีการทำงานด้วยตนเองภายใต้มาตรฐานที่กำหนด รวมทั้งให้ผลการทำงานว่าควรพัฒนาหรือปรับปรุงตรงส่วนไหน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

3. พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีความสุขในการทำงานอยู่ในระดับค่อนข้างสูงมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 เนื่องจากจากหน่วยงานได้จัดบรรยากาศการทำงานที่ดีให้เกิดขึ้นในการทำงาน จัดระบบงานที่ทำหยาบความสามารถ มีสวัสดิการที่ดีแก่พนักงาน ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเกิดความพึงพอใจ สนุกในงานที่ทำและมีความสุขในการทำงาน

4. พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งมีพฤติกรรมการทำงานอยู่ในระดับดีมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เนื่องจากจากหน่วยงานฝ่ายบำรุงรักษาจึงมีการถ่ายทอดทางสังคมขององค์การโดยการปฐมนิเทศและอบรมให้พนักงานได้เรียนรู้เกี่ยวกับบทบาท บรรทัดฐานและค่านิยมขององค์การ เน้นให้ทำงานเป็นทีม ได้ทดลองปฏิบัติงานจริง ส่งผลให้มีพฤติกรรมในการทำงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ

### ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน พบผลการวิจัยดังนี้

**ตารางที่ 1** ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง

(n=280)

ตัวแปรพยากรณ์	b	SE b	Beta	t	p
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			
<b>R = .829 R<sup>2</sup> = .687 R<sup>2</sup>adj = .682 F<sub>overall</sub> = 150.612 p = .000</b>					

จากตารางที่ 1 พบว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ได้แก่ ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะและด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ และการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 68.7 ( $R^2 = .687$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสูงสุดเมื่อเทียบกับค่าคงที่ คือ ความสุขในการทำงาน รองลงมา คือ คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะ คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับและการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ ตามลำดับ



## อภิปรายผล

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย ที่กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ คุณลักษณะงานและความสุขในการทำงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ได้แก่ ความสุขในการทำงาน คุณลักษณะงาน ด้านความหลากหลายของทักษะและด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับ และการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ ทั้งนี้การที่ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง อาจเนื่องมาจากพนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีความพึงพอใจในงาน รู้สึกดี ต่องาน มีทัศนคติที่ดีต่องาน สนุกในงานที่ทำ ได้รับการยอมรับจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ หัวหน้าและเพื่อนร่วมงานคอยช่วยเหลือ สนับสนุน พุดคุยอย่างเป็นมิตร รักและปรารถนาดีต่อกัน ส่งผลให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาตั้งใจ และกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จตรงตามเป้าหมาย งานมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล องค์การเกิดการพัฒนา สอดคล้องกับแนวคิดของ Manion (2003) ที่กล่าวว่า ความสุขในการทำงานเป็นการแสดงอารมณ์ในทางบวก สนุกในการทำงาน โดยมีการช่วยเหลือกัน มีความรักในงานที่ทำ บุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่ดีและงานมีประสิทธิภาพ ดังนั้นถ้าพนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีความสุขในการทำงานก็จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีตามไปด้วย

ส่วนคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง อาจเนื่องมาจากลักษณะงานของฝ่ายบำรุงรักษามีหน้าที่ตรวจซ่อมและบำรุงรักษาอุปกรณ์ภายในหน่วยงานให้มีความพร้อมในการใช้งาน มีความปลอดภัย ลดความสูญเสียที่จะเกิดแก่บุคคล ทรัพย์สินและกระบวนการในการผลิต พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาต้องใช้ความรู้ ทักษะ ความสามารถและความชำนาญหลาย ๆ อย่างในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาต้องพัฒนาและเรียนรู้ในหลาย ๆ เรื่องที่จำเป็นต่อการทำงาน การมีความรู้ ทักษะ และความชำนาญมากขึ้นมีผลต่อพฤติกรรมการเรียนรู้ของพนักงาน ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้น สอดคล้องกับการวิจัยของ พิษญา ทองคำพงษ์ (2544) ที่ศึกษาเรื่องคุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ พบว่า คุณลักษณะงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 56.4 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05 รวมถึงงานวิจัยของ Millette and Gagne (2008) ที่ได้ทำการศึกษาลักษณะงานของอาสาสมัคร แรงจูงใจในงาน ความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานในองค์กรแห่งหนึ่ง พบว่า คุณลักษณะงาน แรงจูงใจในงาน และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน

สำหรับคุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากฝ่ายบำรุงรักษาจะมีการประชุมสรุปผลการปฏิบัติงานเพื่อประเมินความคืบหน้าของงาน วิเคราะห์จุดเด่นและจุดด้อย เพื่อหาข้อ

สรุปของงานทุกครั้งในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้เห็นจุดแข็ง จุดอ่อนของตนเอง มีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น สอดคล้องกับการวิจัยของ ชวัญใจ โชคท่าพระ (2550) ที่ศึกษาผลของ ลักษณะงานและความเชื่ออำนาจควบคุมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า ลักษณะงานและความเชื่ออำนาจการควบคุมภายในตนเองสามารถ ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 22.10 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ส่วนการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการที่บุคคลจะกระทำ พฤติกรรมใด ๆ นั้นจะขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถของตนเองและความคาดหวังของผลที่จะได้รับ ถ้าบุคคลรับรู้ความสามารถของตนเองสูง บุคคลจะมีแนวโน้มที่จะใช้ความพยายามในการกระทำ พฤติกรรมนั้นสูง (Bandura, 1997) กล่าวอีกนัยหนึ่งคือหน่วยงานจัดให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้เรียนรู้ เทคนิคงานจากผู้ที่มีความเชี่ยวชาญเฉพาะทาง ได้รับการฝึกอบรมหลักสูตรต่าง ๆ มีพี่เลี้ยงคอยดูแล และสอนงาน ได้แลกเปลี่ยนเรียนรู้ซึ่งกันและกันได้ทดลองปฏิบัติงานด้วยตนเองและมอบอำนาจการ ตัดสินใจให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาสามารถวางแผนการปฏิบัติงาน กำหนดแผนงาน และลำดับความสำคัญของงานเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ ส่งผลให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีแนวโน้ม ที่จะปฏิบัติตามการทำงานที่ดีตามไปด้วย อีกทั้งถ้าพนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีการรับรู้ความสามารถของ ตนเองในการตัดสินใจจะมั่นใจว่าตนสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ ทำให้พนักงานมีกำลังใจ ตั้งใจ พร้อม ที่จะเรียนรู้และต่อสู้จึงทำให้พฤติกรรมการทำงานดีขึ้น สอดคล้องกับการวิจัยของปียานันท์ จิตระมานะศักดิ์ (2548) ที่ทำการศึกษารื่องการมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ พบว่า พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความสามารถของตนเองอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ .01 และสอดคล้องกับการศึกษาของพิเชษฐ ดวงสุทธา (2554) ที่ทำการศึกษารื่องทัศนคติใน การทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประกันชีวิตแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการสร้างความรู้สึกทางบวกให้กับตนเองและผู้อื่นสามารถร่วม กันพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 70.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 รวมไปถึง สอดคล้องกับการวิจัยของ Schroeder (2001) ที่ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความสามารถของ ตนเองที่มีต่อความคาดหวังต่อผลการปฏิบัติงานด้วยการประเมินบทบาทของเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีใน บริษัทแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในด้านคอมพิวเตอร์สามารถพยากรณ์ผลการ ปฏิบัติงานได้ร้อยละ 21.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

## ข้อเสนอแนะการวิจัย

### ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความสุขในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรม การทำงาน ของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ดังนั้นเพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีความสุขใน การทำงานมากขึ้น อาจทำได้ดังนี้

1.1 การเปิดโอกาสให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้รับผิดชอบงานที่น่าสนใจ งานที่ทำหาคความสามารถ ได้พัฒนาทักษะและความรู้อย่างแท้จริง ได้ทำงานที่ตนยอมรับว่าสำคัญและมีความหมายต่อหน่วยงาน เพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษารู้สึกรักและผูกพันในงานที่ทำ ไม่รู้สึกเบื่อหน่าย มีความภาคภูมิใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเกิดความพึงพอใจและมีความสุขเมื่อได้ทำงาน

1.2 หน่วยงานควรให้สวัสดิการที่ดีอยู่แล้วแก่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาต่อไป อาทิเช่น การจัดการรับส่งให้กับพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาที่บ้านอยู่ไกลจากที่ทำงาน มีระบบรักษาความปลอดภัยที่ดี แต่ในส่วนที่หน่วยงานยังจัดให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้ไม่เพียงพอ หน่วยงานอาจมีการสำรวจความต้องการของพนักงาน เพื่อปรับปรุงรูปแบบหรือเพิ่มเติมสวัสดิการที่จะจัดให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาต่อไป เช่น การจัดสหกรณ์ออมทรัพย์ควรให้อัตราดอกเบี้ยเงินฝากที่สูงกว่าธนาคารภายนอก เพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเห็นว่าหน่วยงานให้ความสำคัญกับตน คอยดูแลและเอาใจใส่ ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีความสุขในการทำงานและต้องการทำงานในหน่วยงานนี้ต่อไป

1.3 หน่วยงานควรสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีอยู่แล้วให้ดีขึ้นกว่าเดิม โดยจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่เหมาะสมแก่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษา สภาพแวดล้อมภายนอก อาทิเช่น สถานที่ทำงานมีความสะอาดสบาย มีระบบปรับอากาศในสถานที่ทำงานเพื่อให้ได้อุณหภูมิที่เหมาะสมกับร่างกาย มีเครื่องอำนวยความสะดวกมีเครื่องมือและอุปกรณ์ครบครัน มีห้องปฏิบัติการที่ทันสมัย มีมุมพักผ่อนหย่อนใจ มีห้องออกกำลังกาย ห้องสมุด ห้องอินเตอร์เน็ต จัดให้มีเอกสารและตำราที่จำเป็นต่อหน้าที่การงาน เป็นต้น เพื่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ส่วนสภาพแวดล้อมภายใน อาทิเช่น การสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงานเป็นทีม หัวหน้ามีความยุติธรรมและเป็นกันเองกับลูกน้อง ให้พนักงานทุกคนช่วยเหลือกัน เมื่อเกิดปัญหาให้หันหน้ามาคุยกันและร่วมกันหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา

2. จากผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ดังนั้นการพัฒนาคุณลักษณะงานด้านความหลากหลายของทักษะให้เพิ่มขึ้น อาจทำได้ดังนี้

2.1 ออกแบบงานโดยการรวมงานย่อย ๆ ให้เป็นงานเดียว โดยให้รับผิดชอบงานตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งเป็นการเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถให้แก่พนักงาน ทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเกิดความมุ่งมั่นที่จะทำงานนั้นให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายของหน่วยงาน

2.2 ออกแบบงานโดยให้มีการแลกเปลี่ยน เรียนรู้งาน ระหว่างเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน และพี่เลี้ยงที่คอยดูแล เพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้มีความรู้ ทักษะและความสามารถในการทำงานที่หลากหลาย

2.3 ให้มีการเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน โดยออกแบบงานให้ต้องใช้ทักษะหลายอย่าง มีการทำงานเชิงเทคนิคมากขึ้น มีโอกาสตัดสินใจในงานที่รับผิดชอบมากขึ้น เพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาเกิดทักษะและความชำนาญในงานมากยิ่งขึ้น

3. จากผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ดังนั้นควรออกแบบงานให้มีคุณลักษณะงานด้านการได้รับข้อมูลย้อนกลับในงานเพิ่มขึ้น อาจทำได้ดังนี้

3.1 ออกแบบให้มีการประเมินแบบ 360 องศา เพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาทราบผลการปฏิบัติงานทั้งจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน สมาชิกภายในทีมและจากตนเอง ซึ่งการได้รับผลการประเมินจากหลาย ๆ แหล่ง จะทำให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้ทราบถึง ผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจนมากยิ่งขึ้น ลดอคติและความลำเอียงลงได้ สามารถนำข้อมูลที่ได้รับจากผลการปฏิบัติงานมาใช้ในพัฒนาและต่อยอดความรู้เพื่อนำไปใช้ในการทำงานต่อไป

3.2 ออกแบบให้มีระบบหรือวิธีการให้ข้อมูลย้อนกลับที่เป็นระบบรูปธรรมชัดเจน เป็นที่ยอมรับและเป็นประโยชน์ต่อพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในอนาคต

4. จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง ดังนั้นเพื่อเพิ่มหรือพัฒนาให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษามีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการตัดสินใจ อาจทำได้ดังนี้

4.1 หน่วยงานจัดให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาได้ทดลองปฏิบัติงานจริงกับพี่เลี้ยงเพื่อฝึกวิธีการคิดและการตัดสินใจในการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในขณะปฏิบัติงาน ทำให้สามารถตัดสินใจได้อย่างถูกต้องเมื่อต้องเผชิญกับสถานการณ์จริง พร้อมทั้งสามารถแก้ไขปัญหาเหล่านั้นไปได้อย่างง่ายดาย

4.2 หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานที่พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาให้ความเคารพ เชื่อถือและไว้วางใจควรพูดโน้มน้าวให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นว่าสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ตามความเป็นจริง เพื่อให้พนักงานฝ่ายบำรุงรักษาที่มีความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเองมากยิ่งขึ้นและพร้อมที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ

### ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. อาจศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานเพิ่มเติม อาทิ ปัจจัยส่วนบุคคล ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ทักษะคติเชิงบวกในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การ เป็นต้น

2. การวิจัยครั้งนี้ทำการศึกษาเฉพาะฝ่ายบำรุงรักษาเท่านั้น อาจขยายขอบเขตการศึกษาโดยศึกษากับฝ่ายอื่น ๆ ที่มีลักษณะงานที่แตกต่างกันเพื่อให้ได้ข้อมูลนำมาศึกษาเปรียบเทียบว่ามีความสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำผลที่ได้มาพัฒนาพนักงานทั้งองค์การให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ดียิ่งขึ้น

3. สามารถขยายแนวทางการศึกษาพฤติกรรมการทำงานไปยังหน่วยงานอื่น เช่น หน่วยงานราชการหรือบริษัทเอกชนที่มีลักษณะของหน่วยงานคล้ายคลึงหรือแตกต่างกัน เพื่อนำผลที่ได้มาเปรียบเทียบและต่อยอดให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การต่อไป

4. ผู้วิจัยท่านใดที่สนใจศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน อาจศึกษาเพิ่มเติมโดยการใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลในรูปแบบอื่น ๆ มาประกอบกับการใช้แบบสอบถาม เช่น การสังเกตหรือการสัมภาษณ์ เพื่อช่วยให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและสมบูรณ์ยิ่งขึ้นเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานภายในองค์การ

## บรรณานุกรม

- ขวัญใจ ไชคท่าพระ. 2550. **ผลของลักษณะงานและความเชื่ออำนาจควบคุมที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของบริษัทจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์. 2548. **การมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร: ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารทหารไทยจำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พิชญา ทองคำพงษ์. 2544. **คุณลักษณะงาน ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานของหัวหน้างานในธุรกิจอุตสาหกรรมในเขตจังหวัดสมุทรปราการ**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543. **วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพมหานคร: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร. อ้างถึง Krejcie and Morgan. 1970. **Determining Sample Size for Research Activities**. Educational and Psychological Measurement 30 : 607-610.
- พิชญ์ ดวงสุทธา. 2554. **ทัศนคติในการทำงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานประกันชีวิตแห่งหนึ่ง**. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รศนา อัชชะกิจ. 2537. **กระบวนการแก้ปัญหาและตัดสินใจเชิงวิทยาศาสตร์**. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. 2554. **แผนการปฏิบัติการฝ่ายบำรุงรักษาในรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง**. ล่าปาง : รัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. (อัดสำเนา).
- ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ. 2543. **การวัดด้านจิตพิสัย**. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์สุวีริยาสาส์น.
- สุภาวดี พูลคล้าย. 2548. **ความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานและความสามารถในการตัดสินใจกับผลการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน ระดับต้น ในโรงงานอุตสาหกรรมประกอบชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อลงกรณ์ มีสุทธา และ สมิต ลีชฎกร. 2551. **การประเมินผลการปฏิบัติงาน: แนวความคิด หลักการ วิธีการและกระบวนการ**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : สมาคมส่งเสริมเทคโนโลยี (ไทย-ญี่ปุ่น).
- 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.

- 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.
- 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.
- 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 Department of Psychology, 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.
- 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 Department of Psychology, Stephen F. Austin State University.
- 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.
- 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.