

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง

สารนิพนธ์

ของ

นางสาวณตยา บุญเกิด

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ธันวาคม 2548

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง

บทคัดย่อ

ของ

นางสาวณตยา บุญเกิด

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา

ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ธันวาคม 2548

ณาดยา บุญเกิด.(2548). **ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปา**

**นครหลวง.** สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานการประปานครหลวง จำนวน 400 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว การวิเคราะห์ความแตกต่างเป็นรายคู่ใช้วิธี แอล เอส ดี และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน สำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติใช้โปรแกรม SPSS For Windows Version 11

การวิจัยพบว่าพนักงานกลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย พนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป รองลงมาคืออายุ 30-39 ปี และมีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน รองลงมาคือสถานภาพโสด ตามลำดับ ระดับการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาได้แก่ต่ำกว่าปริญญาตรี พนักงานในปัจจุบันส่วนใหญ่เป็นพนักงานตำแหน่งงานระดับต่ำกว่าระดับ 4 รองลงมาตำแหน่งงานระดับ 5 พนักงานมีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี รองลงมา 28 ปีขึ้นไป อัตราเงินเดือนของพนักงานส่วนใหญ่ 16,001-32,000 บาท และพนักงานส่วนใหญ่สังกัดสายงานบริการ

ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่ต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงแตกต่างกัน ณ ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และ 0.05 ตามลำดับ ส่วนสังกัดสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน ในส่วนของความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ และความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด ความต้องการความสัมพันธ์ ความต้องการความเติบโต โดยผลของการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

1. ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอดของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจ

โดยรวมในงานที่ทำ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01

3. ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโตมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติที่ระดับ 0.01

4. ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอดของพนักงานมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะ ทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับ ต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

5. ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กร ต่อไปหรือไม่ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโต มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กร ต่อไปหรือไม่ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ในส่วนของทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน การประสานครหลวงด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ และทัศนคติในการทำงานมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงด้านการตัดสินใจที่จะ ทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ในงาน ด้านความรู้สึกในงาน ด้าน แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม โดยผลของการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

1. ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของ พนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ มีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01



ในส่วนของพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง และพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

FACTORS AFFECTING WORKING BEHAVIOR OF WORKERS  
AT METROPOLITAN WATERWORKS AUTHORITY

AN ABSTRACT  
BY  
MISS NATTAYA BUNKERD

Presented in Partial Fulfillment of the requirements  
for the Master of Business Administration degree in Management  
at Srinakharinwirot University

December 2005

Nattaya Bunkerd (2005). *Factors affecting working behavior of workers at Metropolitan Waterworks Authority*. Master Project, M.B.A. (Management). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor : Asst. Prof. Dr.Apiruth Tangkrachang.

The Objective of this research is to study the Factors affecting working behavior of workers at Metropolitan Waterworks Authority. The Sampling group of this research is 400 employees in Metropolitan Waterworks Authority. The questionnaire is utilized as a tool to collect data. Statistic figures are evaluated by using percentage, mean, standard deviation, while statistical difference are analyzed by t-test independent. One way Analysis of Variance and pair comparison are arranged by Least Significant Difference (LSD) method. The analysis of statistical correlation is examined by Pearson Product Moment Correlation. The analysis is processed by SPSS (Statistical Package for Social Science) for Window Version 11

From the research, it is found that employees are comprised of female more than male. Most of them age over 50 and 30-39 years old, and status are married and single, respectively. Most of undergraduate degree and followed by lower than undergraduate degree. The largest group hold the position of level lower 4 and level 5, working duration is about 10-18 and high 28 years, work practical employee with salary of 16,001-32,000 baht and most of employees department service.

Demographical characteristics including gender, age, status, educational level , position level, working duration and salary affected behavioural at statistic significance at level 0.01 and 0.05 , respectively. The department have no affect towards employees performance. The satisfaction in working relating to employees of Metropolitan Waterworks Authority for satisfaction at all aspects and the satisfaction in working relating to employees of Metropolitan Waterworks Authority for decision working to authority is divided into 3 categories existence needs, relatedness needs and growth needs. The results of the hypothesis testing can be concluded as follows :



1. The satisfaction of existence needs with the behavior of Metropolitan Waterworks Authority for satisfaction at all aspects in the same direction and has a moderate relationship at the level of statistical significance of 0.01.

2. The satisfaction of relatedness needs with the behavior of Metropolitan Waterworks Authority for satisfaction at all aspects in the same direction and has a moderate relationship at the level of statistical significance of 0.01.

3. The satisfaction of growth needs with the behavior of Metropolitan Waterworks Authority for satisfaction at all aspects in the same direction and has a moderate relationship at the level of statistical significance of 0.01.

4. The satisfaction of existence needs with the satisfaction in working relating to employees of Metropolitan Waterworks Authority for decision working to authority in the same direction and has a low relationship at the level of statistical significance of 0.01.

5. The satisfaction of relatedness needs with the satisfaction in working relating to employees of Metropolitan Waterworks Authority for decision working to authority in the same direction and has a low relationship at the level of statistical significance of 0.01.

6. The satisfaction of growth needs with the satisfaction in working relating to employees of Metropolitan Waterworks Authority for decision working to authority in the same direction and has a low relationship at the level of statistical significance of 0.01.

Attitude of employees for satisfaction at all aspects and Attitude of employees for decision working to authority is divided into 3 categories : Cognitive Component Affective Component and Behavioral Intention Component. The results of the hypothesis testing can be concluded as follows :

1. Attitude of employees towards cognitive component with the behavior of Metropolitan Waterworks Authority for satisfaction at all aspects in the same direction and has a moderate relationship at the level of statistical significance of 0.01.

2. Attitude of employees towards affective component with the behavior of Metropolitan Waterworks Authority for satisfaction at all aspects in the same direction and has a moderate relationship at the level of statistical significance of 0.01.

3. Attitude of employees towards behavioral intention component with the behavior of Metropolitan Waterworks Authority for satisfaction at all aspects in the same direction and has a moderate relationship at the level of statistical significance of 0.01.

4. Attitude of employees towards cognitive component with the satisfaction in working relating to employees of Metropolitan Waterworks Authority for decision working to authority in the same direction and has a low relationship at the level of statistical significance of 0.01.

5. Attitude of employees towards affective component with the satisfaction in working relating to employees of Metropolitan Waterworks Authority for decision working to authority in the same direction and has a moderate relationship at the level of statistical significance of 0.01.

6. Attitude of employees towards behavioral intention component with the satisfaction in working relating to employees of Metropolitan Waterworks Authority for decision working to authority in the same direction and has a moderate relationship at the level of statistical significance of 0.01.

Individuality of employees for satisfaction at all aspects and Individuality of employees for decision working to authority in the same direction and has a moderate relationship at the level of statistical significance of 0.01.

Problem and obstacle of employees for satisfaction at all aspects and problem and obstacle of employees for decision working to authority in the same direction and has a moderate relationship at the level of statistical significance of 0.01.

Behavioral of satisfaction at all aspects for their work efficiency and behavioral of employees for decision working to authority in the same direction and has a moderate relationship at the level of statistical significance of 0.01.

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร และคณะกรรมการสอบ  
ได้พิจารณาสารนิพนธ์ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒได้

อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

ประธานคณะกรรมการบริหารหลักสูตร

.....  
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

คณะกรรมการสอบ

..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์  
(รองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์)

..... กรรมการสอบสารนิพนธ์  
(รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา)

อนุมัติให้รับสารนิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

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

## ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์จาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อภิรัฐ ตั้งกระจ่าง อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ อีกทั้งรองศาสตราจารย์ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุตตา ที่ได้เสียสละเวลาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตรวจสอบแก้ไข ข้อบกพร่องเพื่อการปรับปรุง เพื่อให้สารนิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์คณะสังคมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้มอบความรู้อันเป็นทุนชีวิตแก่ผู้วิจัย

ขอขอบคุณ พนักงานการประสานครหลวงทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบ แบบสอบถามและให้คำแนะนำในการเก็บข้อมูล

ขอขอบคุณ คุณประนอม ดิษฐ์ข้า หัวหน้ารพจน์ บัณฑิต และเพื่อน ๆ M.B.A. รุ่น 6 (การจัดการ) ที่คอยให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือ และคำแนะนำในการทำสารนิพนธ์ฉบับนี้

ท้ายสุดนี้ คุณงามความดีและประโยชน์อันเกิดจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอน้อมบูชา คุณบิดา มารดา ครูและอาจารย์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ อบรมสั่งสอน และ วางรากฐานแห่งการศึกษาแก่ผู้วิจัย

ณัตยา บุญเกิด

## สารบัญ

| บทที่                                             | หน้า |
|---------------------------------------------------|------|
| 1 บทนำ.....                                       | 1    |
| ภูมิหลัง.....                                     | 1    |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย.....                      | 2    |
| ความสำคัญของการวิจัย.....                         | 3    |
| ขอบเขตของการวิจัย.....                            | 3    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ.....                              | 5    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย.....                         | 6    |
| สมมติฐานในการวิจัย.....                           | 7    |
| 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....             | 8    |
| ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน..... | 8    |
| ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน.....     | 24   |
| ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน.....   | 32   |
| ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน..... | 35   |
| แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน.....              | 37   |
| ประวัติความเป็นมาของการประปานครหลวง.....          | 39   |
| เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                  | 46   |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย.....                         | 52   |
| การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....      | 52   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....        | 54   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล.....                          | 62   |
| การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล.....          | 62   |
| สถิติที่ใช้ในการวิจัย.....                        | 64   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                     | หน้า |
|-------------------------------------------|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....               | 69   |
| สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์.....        | 69   |
| การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....        | 69   |
| ตารางสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....          | 198  |
| 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....       | 206  |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย.....              | 206  |
| วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า.....         | 207  |
| เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า.....    | 208  |
| การรวบรวมข้อมูล.....                      | 209  |
| การจัดกระทำข้อมูล.....                    | 209  |
| สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....                | 210  |
| การอภิปรายผล.....                         | 219  |
| ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....                | 227  |
| ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป.....       | 228  |
| บรรณานุกรม.....                           | 229  |
| ภาคผนวก.....                              | 236  |
| ภาคผนวก ก.....                            | 237  |
| แบบสอบถามเพื่อใช้ในการวิจัย.....          | 238  |
| ภาคผนวก ข.....                            | 245  |
| หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....        | 246  |
| รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม.....      | 247  |
| ภาคผนวก ค.....                            | 248  |
| หนังสือขอความอนุเคราะห์เพื่อการวิจัย..... | 249  |
| ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....             | 250  |

## บัญชีตาราง

| ตาราง                                                                                                | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....                                                            | 53   |
| 2 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                                     | 71   |
| 3 แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                                    | 71   |
| 4 แสดงสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                             | 71   |
| 5 แสดงระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                     | 72   |
| 6 แสดงระดับตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                         | 72   |
| 7 แสดงระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                      | 73   |
| 8 แสดงรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                          | 73   |
| 9 แสดงสังกัดสายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม.....                                                            | 74   |
| 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน<br>ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด..... | 75   |
| 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน<br>ด้านความต้องการความสัมพันธ์..... | 76   |
| 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงาน<br>ด้านความต้องการความเติบโต.....   | 77   |
| 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามทัศนคติในการทำงาน<br>ด้านความรู้ในงาน.....                | 78   |
| 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามทัศนคติในการทำงาน<br>ด้านความรู้สึกรักในงาน.....          | 79   |
| 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามทัศนคติในการทำงาน<br>ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม.....    | 80   |
| 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามบุคลิกภาพในการทำงาน.....                                  | 81   |
| 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน....                             | 82   |
| 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามพฤติกรรมการทำงาน.....                                     | 84   |
| 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงาน.....                                | 86   |
| 20 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน จำแนกตามเพศ.....                                     | 88   |
| 21 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน จำแนกตามอายุ.....                                    | 90   |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                              | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน<br>กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน.....                                           | 92   |
| 23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน<br>กับพฤติกรรมการทำงานด้านการรวมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร.....                     | 93   |
| 24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน<br>กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกล้มเหลวในการทำงาน.....                         | 94   |
| 25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน<br>กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ.....                         | 95   |
| 26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน<br>กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่.....          | 97   |
| 27 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม<br>สถานภาพสมรส.....                                                                       | 99   |
| 28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน<br>กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกล้มเหลวในการทำงาน.....                  | 101  |
| 29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน<br>กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ.....                  | 102  |
| 30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน<br>กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่.....   | 103  |
| 31 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม<br>ระดับการศึกษา.....                                                                     | 104  |
| 32 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน<br>กับพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น.....    | 106  |
| 33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน<br>กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่..... | 107  |
| 34 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระดับ<br>ตำแหน่งงาน.....                                                                   | 109  |



## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                       | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 35 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน<br>กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน.....                                         | 111  |
| 36 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน<br>กับพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร.....                  | 112  |
| 37 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน จำแนกตามระยะเวลา<br>ในการทำงาน.....                                                                         | 114  |
| 38 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน<br>แตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน.....                                      | 115  |
| 39 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน<br>แตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร...                 | 117  |
| 40 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน<br>แตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่<br>สูงขึ้น.....    | 118  |
| 41 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน<br>แตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน.....                     | 120  |
| 42 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน<br>แตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ.....                    | 121  |
| 43 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน<br>แตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กร<br>ต่อไปหรือไม่..... | 123  |
| 44 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม<br>รายได้ต่อเดือน.....                                                                             | 125  |
| 45 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน<br>กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน.....                                          | 127  |
| 46 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน<br>กับพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร.....                   | 129  |

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                                             | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 47 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน<br>กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน.....                               | 131  |
| 48 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน<br>กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ.....                              | 133  |
| 49 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน<br>กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่....                | 136  |
| 50 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน จำแนกตาม<br>สังกัดสายงาน.....                                                                                     | 138  |
| 51 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการ<br>ที่จะอยู่รอดกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ.....                    | 140  |
| 52 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการ<br>ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ...                      | 141  |
| 53 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการ<br>ความเติบโตกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ.....                      | 142  |
| 54 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานทุกด้าน<br>กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ.....                                        | 143  |
| 55 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานรายข้อ<br>กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ.....                                         | 144  |
| 56 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการ<br>ที่จะอยู่รอดกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กร<br>ต่อไปหรือไม่..... | 149  |
| 57 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการ<br>ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กร<br>ต่อไปหรือไม่..... | 150  |
| 58 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการ<br>ความเติบโตกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กร<br>ต่อไปหรือไม่.....   | 151  |

บัญชีตาราง (ต่อ)

[illegible]

## บัญชีตาราง (ต่อ)

| ตาราง                                                                                                                                    | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 72 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพในการทำงานรายข้อ กับพฤติกรรม<br>การทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ.....                 | 174  |
| 73 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพในการทำงาน กับพฤติกรรม<br>การทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่.....        | 177  |
| 74 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพในการทำงานรายข้อ กับ<br>พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่.....  | 178  |
| 75 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน กับ<br>พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ.....                 | 180  |
| 76 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคในการทำงานรายข้อ กับ<br>พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ.....           | 181  |
| 77 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน กับ<br>พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่.....  | 185  |
| 78 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน กับ<br>พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่.....  | 186  |
| 79 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจ<br>โดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน.....                      | 189  |
| 80 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจ<br>โดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงานรายข้อ.....                | 190  |
| 81 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะ<br>ทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่กับประสิทธิภาพในการทำงาน.....       | 193  |
| 82 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะ<br>ทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่กับประสิทธิภาพในการทำงานรายข้อ..... | 194  |
| 83 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....                                                                                                       | 198  |
| 84 แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายงาน.....                                                                                            | 207  |

## บัญชีภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                                                     | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1 กระบวนการของการจูงใจ.....                                                   | 10   |
| 2 ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีมาสโลว์และการตอบสนองของ<br>องค์กร..... | 14   |
| 3 ปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยของเฟรดเดอริก เฮอิร์สเบิร์ก.....                  | 16   |
| 4 แผนภูมิองค์ประกอบของทัศนคติ.....                                            | 29   |
| 5 ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของพฤติกรรม.....                            | 38   |



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

พฤติกรรมของมนุษย์ สามารถแบ่งได้เป็นพฤติกรรมที่สามารถควบคุมได้และไม่สามารถควบคุมได้ ทำให้มีผลต่อการทำงาน เช่น พฤติกรรมการเอาตัวรอด พฤติกรรมที่เกิดจากอิทธิพลของกลุ่ม ซึ่งมีการติดต่อกับบุคคลอื่นในสังคม การปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของมนุษย์ทั้งในด้านอารมณ์และความรู้สึกนึกคิดทางสรีระของร่างกาย ทั้งในด้านสติปัญญา การศึกษาค้นคว้าให้ทันโลกทันเหตุการณ์ และการปรับเปลี่ยนอุดมคติตามความจำเป็นของเหตุการณ์นั้น ๆ สิ่งเหล่านี้ล้วนมีผลต่อพฤติกรรม การแสดงออกซึ่งสัมพันธ์กับการทำงาน ([www.geocities.com](http://www.geocities.com)) ทรัพยากรบุคคลจึงเป็นหัวใจของการทำงาน ในองค์กรทุกองค์การบุคคลจึงมีความสำคัญต่อความสำเร็จและความล้มเหลวของการทำงาน ซึ่งคุณภาพของบุคคลจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ผู้บริหารต้องคำนึงถึง พฤติกรรมการทำงานของบุคคลขึ้นอยู่กับคุณสมบัติส่วนบุคคล ได้แก่ ความอดทน ความก้าวร้าว ความสามารถเชิงการแข่งขัน ความมีไหวพริบในการแก้ไข เป็นต้น (วิภาดา คุปตานนท์. 2544 : 141) ผู้บริหารจะต้องคอยดูแลเอาใจใส่ ทำนุบำรุงให้บุคคลอยู่ในสภาพที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่และมีปริมาณที่พอเพียง จริงอยู่แม้จะเป็นความยากลำบากอยู่ไม่น้อยก็ตามที่ผู้บริหารจะนำบุคคลในองค์การซึ่งมีความต้องการ ความรู้สึกนึกคิด และความเห็นต่างกันให้มาร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานในองค์กรให้ได้ผล ดังนั้นควรมีปัจจัยที่สามารถให้บุคคลอุทิศทั้งร่างกายและจิตใจให้กับงานและองค์กรหรือหน่วยงานของเขา อันเป็นผลทำให้หน่วยงานและองค์กรนั้นสามารถดำเนินงานไปสู่จุดมุ่งหมาย และก้าวหน้าไปอย่างไม่หยุดยั้ง (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช. :2544)

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสิ่งที่น่าวิจัย เพราะเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อน มีความละเอียดอ่อนมากมาย ซึ่งลักษณะความแตกต่างของพฤติกรรมมนุษย์ ในด้านอารมณ์ ความถนัด ความประพฤติ ความสามารถ ทักษะ ทักษะ ความต้องการ รสนิยม ความแตกต่างทางสังคม และลักษณะนิสัย จะเห็นว่ามีข้อแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง ซึ่งสิ่งเหล่านี้สามารถมีการพัฒนาได้ ขึ้นอยู่กับปัจจัยสำคัญต่าง ๆ ได้แก่ การเรียนรู้ ค่านิยม บรรทัดฐานของสังคม ทักษะ ความเชื่อ และการปฏิสัมพันธ์ทางสังคม อะไรเป็นสิ่งที่กระตุ้นให้บุคคลแต่ละคนมีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับตำแหน่ง หน้าที่งาน องค์กรจะทำอย่างไรเพื่อให้บุคคลปรับทัศนคติ มีความพึงพอใจ และแสดงพฤติกรรมทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะวิเคราะห์สาเหตุในแต่ละด้านรวมถึงการก่อให้เกิดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน เพื่อใช้ในการวางแผน และเป็นแนวทางในการปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในอนาคตได้

การประปานครหลวง ได้ก่อกำเนิดขึ้นโดยพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ทรงมีพระราชหฤทัยห่วงใยความเป็นอยู่ของพลกนิกร และประสงค์ให้ได้มีน้ำกินน้ำใช้ปลอดภัยทัดเทียมอารยประเทศ โดยผลิตและจัดส่งน้ำสะอาดให้กับประชาชนได้ ในต้นสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ภายใต้ชื่อ “การประปากรุงเทพฯ” เมื่อ พ.ศ.2457 และเป็นรัฐวิสาหกิจชื่อ “การประปานครหลวง” สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2510 เป็นกิจการที่มีภารกิจในการสำรวจ จัดหาน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิตน้ำประปา ผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปาที่สะอาดบริโภคได้อย่างปลอดภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

การประปานครหลวงได้พัฒนาและมุ่งมั่นที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ซึ่งสิ่งที่สำคัญที่สุดขององค์กรคือ บุคลากร ดังนั้นองค์กรจะต้องมีการฝึกอบรม การให้ความรู้ในด้านต่าง ๆ ให้สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีสิ่งจูงใจให้ทุกคนเกิดความจงรักภักดี และเกิดความมั่นคงในชีวิต องค์กรจะต้องมีปัจจัยด้านต่าง ๆ ได้แก่ ค่าตอบแทน ผลประโยชน์ สวัสดิการ ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน เป็นต้น เพื่อจะรักษาบุคลากรขององค์กรไว้ ทำอย่างไรพนักงานจะมีประสิทธิภาพในการทำงาน สร้างความพึงพอใจ โดยตอบสนองความต้องการที่ไม่ขัดแย้งกับนโยบายขององค์กร เมื่อพนักงานได้รับสิ่งที่ต้องการและความพึงพอใจแล้ว เขาจะมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายด้วยความเต็มใจ งานที่ออกมาจะมีคุณภาพ เกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน มีความสุขกับงาน และมีความผูกพันในองค์กร แต่ขณะเดียวกันองค์กรไม่สามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ทุกคนและทุกด้านพร้อม ๆ กัน จึงทำให้พนักงานบางคนมีพฤติกรรมการทำงานในทางลบ ไม่อยากทำงาน เกิดความเบื่อหน่าย การลาออกของพนักงานหรือการเกษียณก่อนครบอายุส่งผลกระทบต่อองค์กรได้

ด้วยแนวความคิดที่ว่าปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง จะทำให้พนักงานเกิดการทุ่มเท เสียสละ มีความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ เกิดการพัฒนาก้าวหน้าขึ้นเรื่อย ๆ จึงมีแนวความคิดที่จะศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงต่อไป

### ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดสายงาน ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง



2. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทศนคติในการทำงาน บุคลิกภาพในการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง

3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง

### ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง
2. เพื่อรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการวิจัยนำเสนอผู้บริหารเป็นแนวทางในการตัดสินใจ
3. เพื่อเป็นกรณีศึกษาพฤติกรรมของพนักงานการประปานครหลวง
4. เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการประปานครหลวงในงานวิจัยนี้

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยนี้ ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

#### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานการประปานครหลวง จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 4,436 คน (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล การประปานครหลวง ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2548)

#### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานการประปานครหลวง รวมทั้งสิ้น 4,436 คน การคำนวณโดยใช้สูตรของ Taro Yamane (Yamane: 1967) ได้กลุ่มตัวอย่าง 367 คน ผู้วิจัยได้สำรวจแบบสอบถาม เพื่อป้องกันการผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น 9% เท่ากับ 33 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน

วิธีการสุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ขั้นที่ 1 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบการแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Stratified Proportional Sampling) ของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 สายงาน

- สายงานผู้ว่าการ
- สายงานรองผู้ว่าการ (บริหาร)
- สายงานรองผู้ว่าการ (การเงิน)
- สายงานรองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)
- สายงานรองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง)
- สายงานรองผู้ว่าการ (ผลิตและส่งน้ำ)
- สายงานรองผู้ว่าการ (บริการ)

ขั้นที่ 2 ใช้การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) ใช้ในการแจกแบบสอบถาม

### ตัวแปรที่ศึกษา

#### 1. ตัวแปรอิสระ

##### 1.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

1.1.2 อายุ

1.1.3 สถานภาพสมรส

1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.5 ระดับตำแหน่งงาน

1.1.6 ระยะเวลาในการทำงาน

1.1.7 รายได้ต่อเดือน

1.1.8 สังกัดสายงาน

##### 1.2 ความพึงพอใจในการทำงาน

1.2.1 ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด

1.2.2 ด้านความต้องการความสัมพันธ์

1.2.3 ด้านความต้องการความเติบโต

##### 1.3 ทักษะคติในการทำงาน

1.3.1 ด้านความรู้ในงาน

1.3.2 ด้านความรู้ลึกในงาน

1.3.3 ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม

##### 1.4 คุณลักษณะในการทำงาน

##### 1.5 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

#### 2. ตัวแปรตาม

2.1 พฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

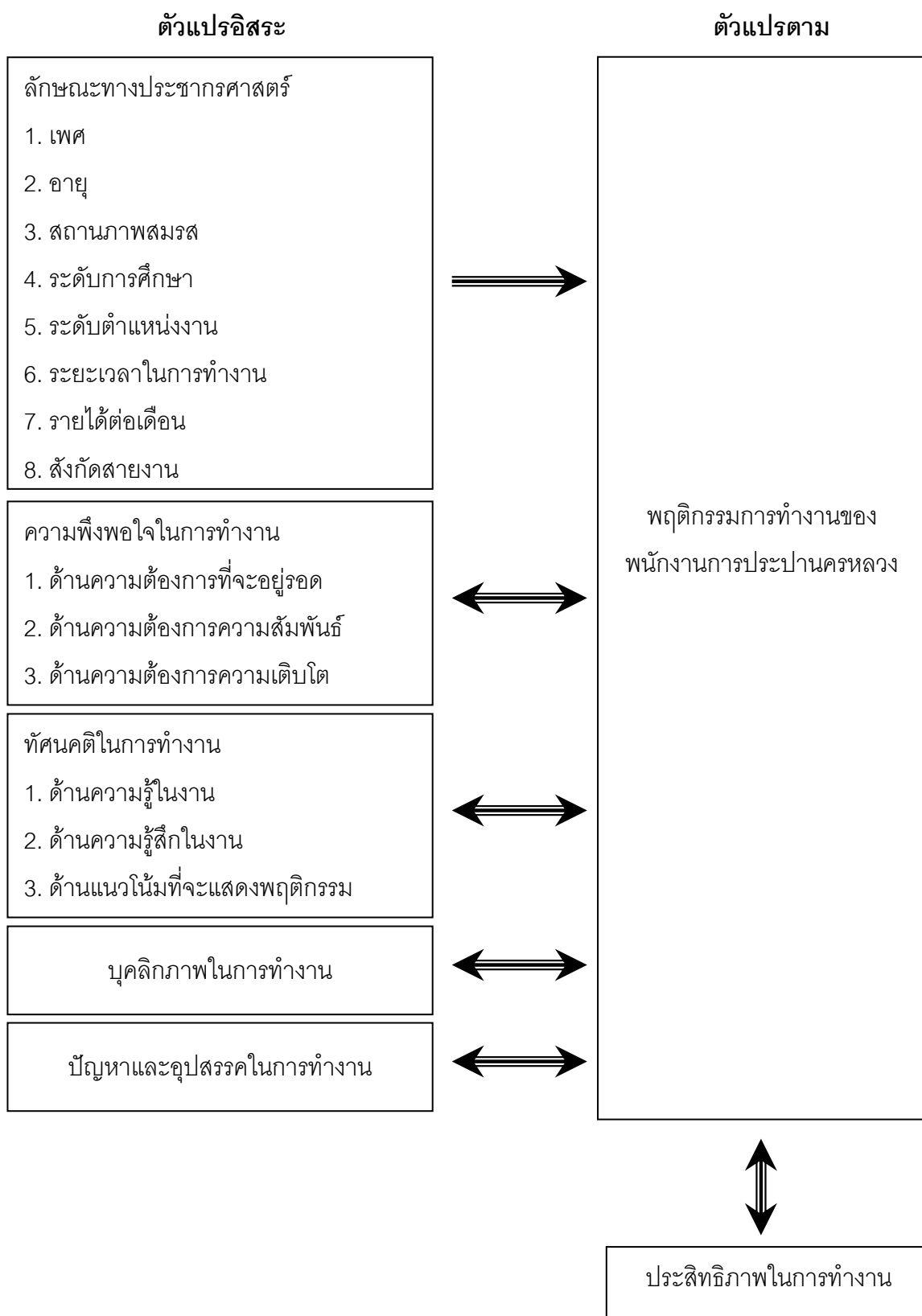
2.2 ประสิทธิภาพในการทำงาน

## นิยามศัพท์เฉพาะ

1. พนักงาน หมายถึง พนักงานการประสานนครหลวง ซึ่งเป็นพนักงานองค์การรัฐวิสาหกิจ
2. การประสานนครหลวง หมายถึง องค์การรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย
3. ปัจจัย หมายถึง สิ่งที่เป็นตัวช่วยสำหรับสนับสนุนให้เกิดการตัดสินใจ
4. พฤติกรรมการทำงาน หมายถึง สิ่งที่ทำอยู่เป็นประจำเมื่อเกิดเหตุการณ์ใด เหตุการณ์หนึ่ง ทั้งที่ปรากฏออกมาภายนอกซึ่งสังเกตเห็นได้ และสิ่งที่อยู่ในจิตใจของบุคคลที่ไม่สามารถมองเห็นได้ เช่น ความเชื่อ ความคิดเห็น ค่านิยม เป็นต้น ซึ่งจะเกิดขึ้นขณะปฏิบัติงานของพนักงานการประสานนครหลวง จะทำให้ทราบว่าบุคคลนั้นมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายเพียงใด
5. ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึก หรือทัศนคติในทางบวกของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งตอบสนองความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ทำให้การทำงานบรรลุเป้าหมายตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยวัดจากความต้องการที่จะอยู่รอด ความต้องการความสัมพันธ์ ความต้องการความเติบโต
6. ทัศนคติในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึก ความคิดเห็น ความคิด หรือแนวโน้มของการกระทำอาจเป็นไปได้ทางบวก คือความชอบ สนับสนุน เห็นด้วย หรือทางลบ เป็นสิ่งที่ไม่ชอบ ไม่พอใจ ไม่เห็นด้วย ทำให้สะท้อนถึงความรู้สึกและบุคลิกภาพของตัวบุคคลต่อการทำงาน of พนักงาน โดยทัศนคติมีความสัมพันธ์กับการทำงาน ถ้ามีทัศนคติที่ดีต่อการทำงานจะส่งผลให้งานนั้นประสบความสำเร็จ เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน หากทัศนคติในการทำงานไม่ดี จะส่งผลกระทบต่อการทำงานปฏิบัติเช่นกัน โดยวัดด้านความรู้ในงาน ความรู้สึกในงาน และแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม
7. บุคลิกภาพในการทำงาน หมายถึง การแสดงออกของพนักงานในสถานการณ์ต่าง ๆ ในการดำเนินชีวิต และสามารถก้าวไปสู่ความสำเร็จในการทำงาน เช่น ความกระตือรือร้น การมีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์แข็งแรง ปฏิภาณไหวพริบ ความรู้รอบตัว การรู้จักใช้ถ้อยคำให้เหมาะกับบุคคล เป็นนักฟังที่ดี เป็นต้น
8. ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการทำงานของพนักงานที่ได้รับมอบหมายตรงตามหน้าที่และความรับผิดชอบ ทำให้มีความสุขและความพอใจในการทำงาน การแก้ไขปัญหา การพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานที่ทำ ความรวดเร็วในการทำงาน และประสบความสำเร็จในการทำงาน
9. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่ต้องพิจารณาแก้ไขความขัดข้องในการทำงาน เป็นสิ่งที่คาดว่าจะเกิดหรือสิ่งที่ไม่คาดว่าจะเกิด ทำให้งานไม่สำเร็จตามแผนที่วางไว้ ได้แก่ ปัญหาในด้านคน ด้านการเงิน ด้านวัสดุเครื่องมือเครื่องใช้

## กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง”  
มีกรอบแนวคิดในการวิจัย ดังนี้



### สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดสายงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง
3. ทักษะคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง
4. บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง
5. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง
6. พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน
3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน
4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน
5. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน
6. ประวัติความเป็นมาของการประปานครหลวง
7. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

##### 1.1 ความหมายของความพอใจในการทำงาน

คอตเลอร์ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541: 45; อ้างอิงจาก Kotler. 1994: 45) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นระดับความรู้สึกของบุคคลที่มีผลจากการเปรียบเทียบระหว่างผลประโยชน์จากคุณสมบัติของงานหรือผลที่ได้รับกับความคาดหวังของลูกค้า ซึ่งระดับความพอใจจะเกิดจากความแตกต่างระหว่างผลประโยชน์จากงานหรือผลที่ได้รับจากความคาดหวังของบุคคล

เดวิส (Davis. 1985) ให้ความหมายไว้ว่า การเห็นชอบ (Favorable) หรือการไม่เห็นชอบ (Unfavorable) ของคนงานที่มีต่องาน

เทพนม เมืองแมน (2540: 100) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นภาวะของความพึงพอใจ หรือ ภาวะทางอารมณ์ในทางบวก มีผลเกิดจากการประเมินประสบการณ์ในงานของคนคนหนึ่ง ซึ่งความรู้สึกพอใจของคนนั้นจะขึ้นอยู่กับงานนั้นทำให้บุคคลได้รับความต้องการ ไม่ว่าจะเป็นทางด้านร่างกายหรือด้านจิตใจ เป็นสิ่งที่ทำให้ชีวิตอยู่รอดหรือสมบูรณ์มากขึ้นเพียงใดด้วย

บายร์และรู (Byars and Rue. 2000: 301-303) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นทัศนคติโดยทั่วไปของพนักงานที่มีต่องาน ซึ่งเห็นว่าระบบรางวัลตอบแทนมีผลกระทบที่สำคัญต่อระดับความพึงพอใจของพนักงาน นอกจากผลกระทบที่เกิดขึ้นที่เป็นพฤติกรรมระบบรางวัลภายนอกแล้ว ยังมีผลต่อระบบรางวัลภายใน ได้แก่ ทัศนคติต่องาน ทัศนคติต่อบริษัท สถานภาพการทำงาน เงินเดือน และทัศนคติต่อผู้บริหาร

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 130) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีการทำงานในแง่บวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจ สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน รวมทั้งการส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร

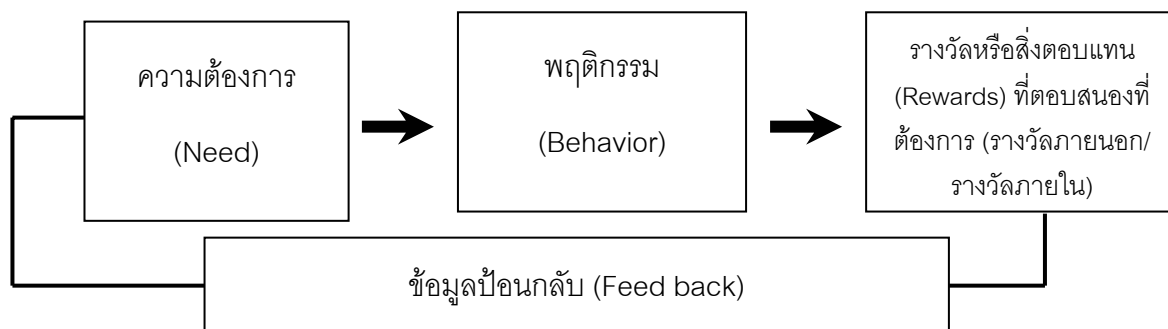
บลัม และ เนลเลอร์ (Blum and Naylor. 1968: 364) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลของทัศนคติของลูกจ้าง ซึ่งทัศนคติดังกล่าวเกี่ยวกับปัจจัยดังต่อไปนี้ ค่าจ้าง การนิเทศงาน ความมั่นคงในงาน สภาพการทำงาน โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน การยอมรับในความสามารรถ การประเมินผลงานที่ยุติธรรม ความสัมพันธ์ทางสังคมในงาน การตกลงอย่างรวดเร็วในการเรียกร้อง ความเป็นธรรมของนายจ้าง และอื่น ๆ ที่คล้ายคลึงกัน

สจ๊วต และ เซลิส (Strauss and Sayles. 1960: 119-121) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกพอใจในงานที่ทำได้ และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ จนรู้สึกพอใจในงานที่ทำ เมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางวัตถุและทางจิตใจ ซึ่งสามารถสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของเขาได้ โดยมุ่งเน้นถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพอใจกับผลตอบแทนในการทำงาน

## 1.2 แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

วิทยา ด้านธำรงกุล (2546: 270) พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลใดบุคคลหนึ่งเป็นผลมาจากแรงจูงใจของบุคคลนั้น แรงจูงใจเป็นแรงผลักดันที่มีผลกำหนดทิศทางพฤติกรรมของคนในองค์การ กำหนดความทุ่มเทที่จะมีต่องาน ตลอดจนกำหนดความมุ่งมั่นที่จะเอาชนะอุปสรรคในงาน จากนิยามนี้ชี้ให้เห็นว่าการที่บุคคลจะบรรลุเป้าหมายได้อย่างไรอย่างหนึ่งในการทำงานในองค์การได้นั้น จำเป็นจะต้องมีแรงผลักดันอย่างเพียงพอ จะต้องมีความชัดเจนว่าต้องการบรรลุเป้าหมายในสิ่งใด และจะต้องพร้อมที่ยืนหยัดเพื่อจะเอาชนะปัญหาต่าง ๆ เพื่อผลักดันงานไปสู่เป้าหมาย

แสดงถึงกระบวนการของการจูงใจ ซึ่งเริ่มจากการที่มนุษย์เกิดความต้องการ (needs) ซึ่งอาจเป็นความต้องการพื้นฐาน เช่น ปัจจัยสี่ หรือความต้องการในระดับสูง ได้แก่ ความสำเร็จ ภาวะภูมิ ฯลฯ ความต้องการเหล่านั้นจะแปรเปลี่ยนเป็นแรงผลักดันภายในที่นำไปสู่การเกิดพฤติกรรม (behavior) อย่างใดอย่างหนึ่งที่จะทำให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ ซึ่งเปรียบเป็นรางวัลหรือสิ่งตอบแทน (rewards) ที่สนอง ความต้องการได้ การได้มาซึ่งรางวัลหรือสิ่งตอบแทนนั้นจะเป็นเสมือนข้อมูลป้อนกลับ (feed back) ที่จะตอบย้ำให้บุคคลนั้นเห็นว่าพฤติกรรมของตนถูกต้องและสมควรจะกระทำอีกในอนาคต



ภาพประกอบ 1 แสดงกระบวนการของการจูงใจ

รางวัลหรือสิ่งตอบแทนนั้นแบ่งออกได้เป็นสองประเภทคือ รางวัลภายใน (Intrinsic rewards) และรางวัลภายนอก (extrinsic rewards) รางวัลภายในเป็นความพึงพอใจที่คนเราได้รับจากสิ่งที่ตนเองกระทำ เป็นความพอใจที่เกิดจากตัวงานที่สร้างความรู้สึกว่าตนเองประสบความสำเร็จ มีการพัฒนาหรือสามารถกำหนดชีวิตของตนเองได้ รางวัลภายในเปรียบเสมือนแรงบันดาลใจที่สร้างแรงผลักดันหรือแรงจูงใจจากตัวของคน ๆ นั้น

รางวัลภายนอกเป็นสิ่งที่ได้รับมาจากคนอื่น เป็นสิ่งที่อยู่ภายนอก ไม่ว่าจะเป็นได้มาจากบุคคล เช่น ผู้บังคับบัญชา หรือจากองค์กรก็ตาม และสามารถสร้างความพึงพอใจให้ได้ เช่น เงินเดือน โบนัส ตำแหน่ง รางวัล ห้องทำงานส่วนตัว รถประจำตำแหน่ง ค่าชมเชย ฯลฯ

วินัย โกยดูล (2537: 12) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงานเป็นการแสดงออกหรือความรู้สึกที่ดีต่องานที่เขากระทำอยู่ ซึ่งเกิดจากที่บุคคลได้รับการตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ความพึงพอใจในเรื่องนี้เป็นเรื่องของแต่ละบุคคล อาจมีความพึงพอใจในการทำงานจากปัจจัยที่แตกต่างกัน เช่น ค่าจ้าง ความมั่นคง สภาพการทำงาน โอกาสที่ได้รับความก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์ทางสังคมและปัจจัยอื่น ๆ ถ้าหากปัจจัยต่าง ๆ ไม่ตอบสนองความต้องการย่อมทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดทัศนคติในทางลบ และยังผลทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน

กรีน และคราฟ (สมชาติ คงพิกุล. 2537: 30; อ้างอิงจาก Green and Craft. 1979: 270 อ้างอิงใน ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน) พบว่า มีแนวคิด 3 แนว คือ

1. ความพึงพอใจทำให้เกิดการปฏิบัติงาน (Satisfaction Causes Performance) กลุ่มนี้มีความเชื่อว่า ผู้ที่มีความสุขจากการทำงานจะมีผลผลิตจากงาน ซึ่งได้แก่ แนวคิดของวรูม (Vroom. 1964)



2. การปฏิบัติงานทำให้เกิดความพึงพอใจ (Performance Causes Satisfaction) ผลงานที่ดีจะสร้างความพึงพอใจให้แก่บุคคล ได้แก่ แนวความคิดของพอร์เทอร์ และลอว์เลอร์ (Porter and Lawler. 1968)

3. รางวัลเป็นปัจจัยของความพึงพอใจและการปฏิบัติงาน (Reward as a Causal Factor) แนวความคิดนี้มองรางวัลหรือสิ่งที่ได้รับซึ่งเป็นตัวแปรที่เกิดจากตัวแปรต้นคือ ความพึงพอใจ และคุณลักษณะของงาน กลุ่มนี้ได้แก่ ผลงานของเบรฟิลด์ และครอกเคท (Brayfield and Crockett. 1955)

พอร์เทอร์ และลอว์เลอร์ มีความเห็นว่าการปฏิบัติงานย่อมก่อให้เกิดรางวัลหรือผลตอบแทน และรางวัลหรือผลตอบแทนจะก่อให้เกิดความพึงพอใจของพนักงาน (ตุลา มหาพสุธานนท์. 2545:230)

1. คุณค่าของรางวัล (Value of reward) บุคคลที่หวังจะได้รับรางวัลหรือผลตอบแทนต่าง ๆ เช่น มิตรภาพจากเพื่อนร่วมงาน การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือน ฯลฯ คุณค่าเหล่านี้จะสะท้อนถึงภาวะของความต้องการความพึงพอใจของบุคคลแต่ละคน

2. การรับรู้ความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน (Perceived effort reward) เป็นการคาดหวังของบุคคลว่าปริมาณของผลตอบแทน (ที่กำหนดให้) ขึ้นอยู่กับปริมาณของความพยายาม

3. ความพยายามของลูกจ้าง (Effort) เป็นปริมาณของพลังที่บุคคลใช้ในสถานการณ์หนึ่ง ปริมาณของความพยายามขึ้นอยู่กับการทำงานร่วมกัน (Interaction)

4. คุณลักษณะและความสามารถ (Traits and abilities) ความพยายาม (แรงจูงใจ) ได้นำไปสู่การปฏิบัติงานโดยตรง คุณลักษณะและความสามารถเป็นลักษณะของแต่ละคน เช่น ความสามารถทางสติปัญญา ทักษะหรือความชำนาญในการใช้ฝีมือและลักษณะของบุคลิกลักษณะมีผลต่อความสามารถที่จะปฏิบัติงานหรือทำให้งานสำเร็จลุล่วงไป

5. การรับรู้บทบาท (Role perception) เป็นกิจกรรมที่บุคคลเชื่อว่าเราสามารถปฏิบัติถ้าเขาต้องการความสำเร็จและได้ผลตอบแทนตามต้องการ

6. การปฏิบัติงาน (Performance) การรวมเข้าด้วยกันของคุณค่าผลตอบแทน และการรับรู้ ความพยายามอาจนำมาซึ่งรางวัลหรือผลตอบแทน ก่อให้เกิดความคาดหวังเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานไม่เพียงขึ้นอยู่กับปริมาณของความพยายาม (ที่แต่ละคนใช้) แต่ขึ้นอยู่กับความสามารถและวิธีการที่พวกเขาได้รับ บทบาทที่เขาควรจะทำด้วย

7. รางวัลหรือผลตอบแทน (Reward) ได้แบ่งออกเป็นรางวัลภายนอกและรางวัลภายใน (Extrinsic and intrinsic reward) รางวัลภายนอกที่องค์การเป็นผู้ให้คือเงินเดือน สภาพการทำงาน

สภาพความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และผลประโยชน์พิเศษที่ให้กับพนักงาน รางวัลภายในคือความรู้สึกที่เกิดขึ้นภายในใจ ได้แก่ ความสำเร็จ การยอมรับตนเอง ลักษณะงาน ความรับผิดชอบ ฯลฯ

8. การรับรู้รางวัลหรือผลตอบแทนที่เป็นธรรม (Perceived equitable reward) ปริมาณของรางวัลหรือผลตอบแทนที่บุคคลรู้สึกว่าเราควรจะได้รับในฐานะเป็นผลมาจากการปฏิบัติงานที่เขาได้ทำลงไป คือการรับรู้ว่ารางวัลหรือผลตอบแทนมีความเป็นธรรม ปกติรางวัลภายในและรางวัลภายนอกจะนำมาซึ่งความพึงพอใจ แต่ความเท่าเทียมกันก็จะทำให้ดีขึ้น

9. ความพึงพอใจ (Satisfaction) ความพึงพอใจในผลตอบแทนมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นภาวะภายในของพนักงานแต่ละคน

### 1.3 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

#### ทฤษฎีของคูเปอร์ (Cooper. 1958: 31)

ทฤษฎีนี้ถือได้ว่า ความต้องการในการทำงานเป็นสิ่งจูงใจให้มนุษย์เกิดความพึงพอใจในการทำงาน สิ่งจูงใจนั้นจะเกิดจากภายในหรือภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ดังนั้นในการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติย่อมต้องการสิ่งจูงใจต่าง ๆ เพื่อสนองความต้องการของตน ความต้องการตามทฤษฎีนี้แบ่งออกเป็น

1. ทำงานที่เขาสนใจ
2. มีอุปกรณ์ที่ดีสำหรับการทำงาน
3. มีค่าจ้างเงินเดือนที่ยุติธรรม
4. มีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
5. สภาพการทำงานที่ดี รวมทั้งชั่วโมงการทำงาน และสถานที่ที่เหมาะสม
6. ความสะดวกในการไปกลับ รวมทั้งสวัสดิการอื่น ๆ
7. การทำงานร่วมกับผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจในการควบคุม การปกครองและโดยเฉพาะอย่างยิ่งเป็นคนที่เขายกย่องนับถือ

#### ทฤษฎีของวอล์คเกอร์ และเกรส (Walker and Grest. 1966: 99)

ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับหน้าที่ในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน สรุปได้ดังนี้

1. ผู้ทำงานมีความรู้สึกว่าการเป็นเครื่องวัดผลงานเกี่ยวกับผู้ทำงานร่วมกัน โอกาสความก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ และถ้าจะให้เกิดความพึงพอใจต่องานก็จะต้องให้เกิดความพึงพอใจต่อเพื่อนร่วมงาน ต่อโอกาสก้าวหน้า ชื่อเสียง เงิน และสวัสดิการ
2. ชั่วโมงการทำงาน และสภาพการทำงานที่ดีมีความเกี่ยวข้องกับความพึงพอใจ แต่ไม่มีผลทำให้ผลงานดีเด่นได้
3. ความสุขจากการทำงาน เป็นส่วนหนึ่งของความพึงพอใจในการทำงาน

4. หัวหน้างานหรือผู้ทำงานได้รับผิดชอบคนอื่น ๆ เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

5. ความเกี่ยวข้องใกล้ชิดของผลิิตผล ก็เป็นองค์ประกอบอย่างหนึ่งของความพึงพอใจ

### ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ (Hierarchy of Need Theory)

ทฤษฎีนี้พัฒนาขึ้นโดยอับบราฮัม เอช. มาสโลว์ (Abraham H. Maslow) ถือได้ว่าเป็นทฤษฎีในกลุ่มที่ได้รับความนิยมสูงสุดและเป็นพื้นฐานที่นำไปสู่การพัฒนาความคิดอื่น ๆ มาสโลว์เชื่อว่ามนุษย์ถูกจูงใจจากความต้องการหลายอย่างที่จัดเรียงไว้เป็นลำดับขั้นจากล่างสุดไปถึงสูงสุดรวม 5 ขั้น ความต้องการในระดับล่าง (lower-order needs) ประกอบด้วยความต้องการทางร่างกาย ความต้องการความมั่นคง และความต้องการในระดับบน (higher-order needs) ประกอบด้วยความต้องการการยกย่องเชิดชู ความต้องการบรรลุถึงความสำเร็จ

ความต้องการขั้นแรกสุดเป็นไปเพื่อความอยู่รอดของมนุษย์ คือ ความต้องการทางร่างกาย (Physiological needs) เช่น ความต้องการอาหาร เสื้อผ้า ที่อยู่ ยารักษาโรค หรือปัจจัยสี่ เมื่อได้ในสิ่งเหล่านี้แล้วมนุษย์จะเกิดความต้องการในลำดับถัดไปคือ ความต้องการความมั่นคง (Safety needs) เป็นความต้องการที่จะรู้สึกปลอดภัยมั่นคง ปราศจากความกลัวและหวาดระแวง เมื่อบรรลุในสิ่งเหล่านี้แล้วความต้องการที่สูงขึ้นจะตามมา คือ ความต้องการทางสังคม (social needs) เป็นความต้องการที่สร้างความสัมพันธ์และได้รับความสัมพันธ์หรือการยอมรับจากบุคคลอื่น ความต้องการขั้นถัดมาคือ ความต้องการการยกย่องเชิดชู (esteem needs) เป็นความต้องการที่จะรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง และได้รับการยกย่องนับถือ ชื่นชมและเห็นความสำคัญจากบุคคลอื่น ความต้องการในขั้นสูงสุดคือความต้องการบรรลุถึงความสำเร็จ (self-actualization needs) เป็นความต้องการที่พัฒนาตนเองไปสู่ระดับสูงสุดของศักยภาพของตน ต้องการเห็นความสำเร็จ และความเติบโตของตนเอง ตลอดจนได้ทำในสิ่งที่ใฝ่ฝันไว้ให้เป็นความจริง ความต้องการในลำดับสูงสุดนี้ไม่อาจจะบรรลุได้อย่างสมบูรณ์เลย เพราะเมื่อมนุษย์ทำงานเพื่อพัฒนาความสามารถของตัวเองขึ้นไปเรื่อย ๆ ศักยภาพและความใฝ่ฝันที่จะบรรลุถึงความสำเร็จก็จะเติบโตขึ้นไปเรื่อย ๆ ด้วยเช่นกัน

| ลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ |                               | การตอบสนองขององค์กร                                                                |
|-------------------------------|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|
|                               | ความต้องการบรรลุถึงความสำเร็จ | งานที่ทำหาย, โอกาสในการพัฒนา, ความก้าวหน้า, การเติบโต, การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ฯลฯ |
|                               | ความต้องการการยกย่องเชิดชู    | การยอมรับ, สถานภาพ, ตำแหน่ง, ความรับผิดชอบในงานสำคัญ ฯลฯ                           |
|                               | ความต้องการทางสังคม           | เพื่อนในที่ทำงาน, ทีมงาน, หัวหน้า, ลูกค้า ฯลฯ                                      |
|                               | ความต้องการความมั่นคง         | ความมั่นคงของงาน, สวัสดิการ, ความปลอดภัยในที่ทำงาน ฯลฯ                             |
|                               | ความต้องการทางร่างกาย         | ค่าตอบแทนพื้นฐาน, ชั่วโมงการทำงาน, สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน, เวลาหยุดพัก ฯลฯ     |

ภาพประกอบ 2 แสดงลำดับชั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีมาสโลว์และการตอบสนองขององค์กร

มาสโลว์ได้นำเสนอหลักการที่สำคัญสองประการที่อธิบายเหตุผลที่ความต้องการดังกล่าวส่งผลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนี้

1. หลักแห่งความพร่อง (deficit principle) หมายถึงความต้องการที่ได้รับการตอบสนองหรือเติมเต็มแล้ว (satisfied needs) จะไม่สามารถจูงใจให้เกิดพฤติกรรมได้ พฤติกรรมใด ๆ ที่เกิดขึ้นจึงเป็นพฤติกรรมที่ต้องการตอบสนองความต้องการที่ยังพร่องหรือยังไม่ได้ได้รับการตอบสนองเท่านั้น

2. หลักแห่งความก้าวหน้า (progression principle) หมายถึง ความต้องการในลำดับใดลำดับหนึ่ง จะไม่สามารถจูงใจให้เกิดพฤติกรรมได้จนกว่าความต้องการในลำดับล่างที่ต่ำลงไปชั้นหนึ่ง จะได้รับการตอบสนองหรือเติมเต็มเท่านั้น ซึ่งเท่ากับว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะก้าวหน้าจากชั้นหนึ่งไปสู่อีกชั้นหนึ่งอย่างเป็นขั้นตอนตามลำดับชั้นความต้องการ มนุษย์จะต้องตอบสนองความต้องการในระดับล่างของตนเสียก่อน จึงจะก้าวไปสู่การตอบสนองความต้องการระดับที่สูงขึ้น

### ทฤษฎี ERG

เคลตัน อัลเดอร์เฟอร์ (Clayton Alderfer) ดัดแปลงทฤษฎีของมาสโลว์เพื่อให้เกิดความง่ายขึ้น โดยเขายุบความต้องการ 5 ชั้นของมาสโลว์เหลือเพียง 3 ชั้น เรียงลำดับจากต่ำไปสูง คือ

- ความต้องการที่จะอยู่รอด (existence needs-E) เป็นความต้องการที่จะมีสิ่งต่าง ๆ เพื่อการยังชีพ

- ความต้องการความสัมพันธ์ (relatedness needs-R) เป็นความต้องการที่จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลอื่น

- ความต้องการความเติบโต (growth needs-G) เป็นความต้องการที่จะพัฒนาศักยภาพของตนเองให้มีความเติบโตก้าวหน้าและมีความสามารถเพิ่มขึ้น

ความแตกต่างอีกประการหนึ่งของทฤษฎีนี้จากทฤษฎีของมาสโลว์คือ ทฤษฎีนี้ไม่เชื่อว่าความต้องการระดับล่างจะต้องได้รับการตอบสนองอย่างเต็มที่ก่อนแล้วความต้องการในระดับที่สูงถัดไปจึงจะเกิดขึ้น สำหรับทฤษฎี ERG ความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสามอย่างพร้อมกันสามารถสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ได้ในเวลาใดเวลาหนึ่ง อัลเดอร์เฟอร์ไม่ได้ระบุว่าความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่มีผลต่อการจูงใจให้เกิดพฤติกรรมเหมือนผลสรุปของมาสโลว์

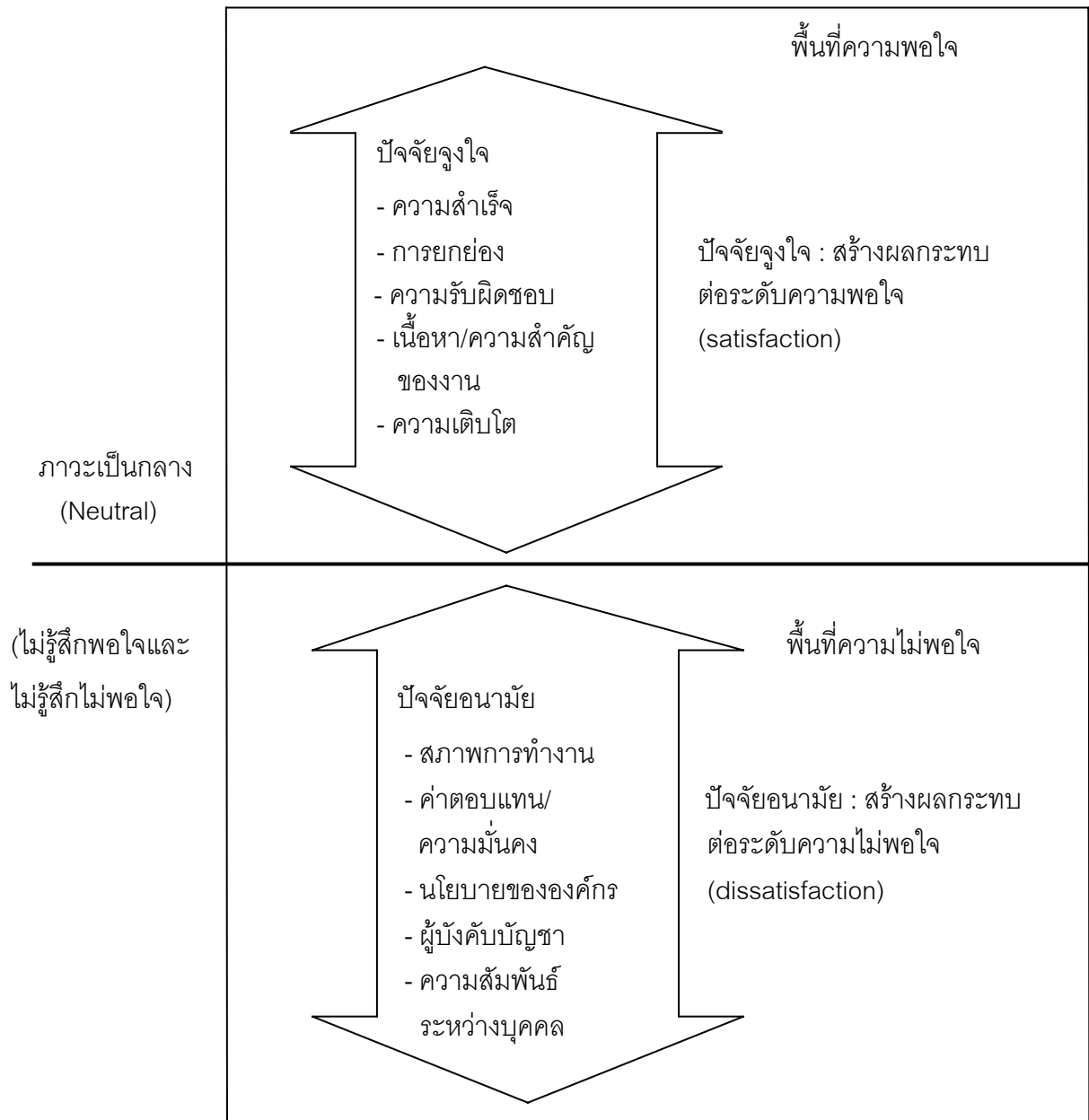
แม้ว่าความต้องการทั้งสามในทฤษฎีของอัลเดอร์เฟอร์จะเรียงลำดับจากขั้นต่ำไปหาขั้นสูงเหมือนกับของมาสโลว์ แต่การไต่ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์มีความซับซ้อนกว่าและเป็นไปตามหลักการ ความคับข้อง-ความถดถอย (frustration-regression principle) ที่อธิบายว่าหากมนุษย์ไม่อาจจะตอบสนองความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไปได้แล้ว เขาก็จะบรรเทาความคับข้องด้วยการถดถอยลงมาหาความต้องการในระดับต่ำกว่า แม้ความต้องการนั้นจะได้รับการตอบสนองแล้วก็ตาม ดังนั้นสำหรับทฤษฎี ERG ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วยังสามารถจูงใจให้เกิดพฤติกรรมได้ ทฤษฎีนี้จึงมีความยืดหยุ่นมากกว่าทฤษฎีของมาสโลว์ด้วยความเชื่อที่ว่ามนุษย์อาจจะก้าวขึ้นหรือก้าวลงบนลำดับขั้นของความต้องการได้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความสามารถของบุคคลนั้น ๆ ที่จะตอบสนองความต้องการของตนเอง

### ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-Factor Theory)

เฟรดเดอริก เฮอर्सเบิร์ก (Frederick Herzberg) พัฒนาทฤษฎีสองปัจจัย ซึ่งชี้ถึงความสัมพันธ์ระหว่างความต้องการกับพฤติกรรมขึ้นในช่วงปลายทศวรรษ 1950 ถึงต้นทศวรรษ 1960 หรือหลังจากมาสโลว์ไม่ถึง 10 ปี เฮอर्सเบิร์กเก็บข้อมูลจากกลุ่มพนักงานบัญชีและวิศวกรในเมืองพิทส์เบิร์ก สหรัฐอเมริกาจำนวน เกือบ 400 คน ด้วยการให้ตอบคำถามว่าอะไรทำให้พวกเขาพอใจกับงานที่ทำและมีแรงจูงใจที่จะทำงาน หลังจากนั้นจึงถามว่าอะไรทำให้พวกเขาไม่พอใจกับงานที่ทำและรู้สึกขาดแรงจูงใจที่จะทำงาน ผลที่พบคือพนักงานเหล่านั้นระบุปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจแตกต่างไปจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดไม่พอใจ เฮอर्सเบิร์กจึงสรุปว่าพนักงานเหล่านี้ไม่ได้คิดว่า “ความพอใจ” (satisfaction) เป็นสิ่งที่อยู่ตรงกันข้ามกับ “ความไม่พอใจ” (dissatisfaction) แต่ “ความไร้ซึ่งความพอใจ” (no satisfaction) ต่างหากที่อยู่ตรงข้ามกับความพอใจ และ “ความไร้ซึ่งความไม่พอใจ” (no dissatisfaction) คือสิ่งที่อยู่ตรงข้ามกับความไม่พอใจ หรือพูดง่าย ๆ ก็คือแม้จะทำให้คนไร้ซึ่ง

ความไม่พอใจได้ก็ไม่ได้หมายความว่าคนจะบังเกิดความพอใจ และในทำนองกลับกันการทำให้คนรู้ซึ่งความพอใจก็ไม่ได้หมายความว่าคน ๆ นั้น จะบังเกิดความไม่พอใจ ข้อสรุปนี้นำเฮอริสเบิร์กไปสู่การพัฒนาทฤษฎีสองปัจจัยที่ระบุว่า “ปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พอใจและการขาดแรงจูงใจของคนแตกต่างกันอย่างสิ้นเชิงจากปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจและแรงจูงใจ”

ปัจจัยที่มีผลต่อความไม่พอใจนั้นเฮอริสเบิร์ก เรียกว่า ปัจจัยอนามัย (hygiene factors) ส่วนปัจจัยที่มีผลต่อความพอใจ เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (motivators) ดังนี้



ภาพประกอบ 3 แสดงปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัยของเฟรดเดอริก เฮอริสเบิร์ก

ที่มา : Daft. (2003) Management : 553

โดยจุดกึ่งกลางรูป คือสภาวะเป็นกลาง (neutral) เป็นภาวะที่พนักงานไม่รู้สึกรว่าพอใจหรือไม่รู้สึกว่าจะไม่พอใจ ปัจจัยในกลุ่มแรกๆ ที่เรียกว่าปัจจัยนามัยนั้นจะเกี่ยวข้องกับความต้องการในระดับล่างของคนเรา และเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบแวดล้อมของงาน (job context) เสียเป็นส่วนใหญ่ เช่น สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน นโยบายขององค์กร ผู้บังคับบัญชาและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เมื่อไรก็ตามที่ปัจจัยนามัยเหล่านี้บกพร่องหรือไม่ได้รับการตอบสนองจะทำให้เกิดความไม่พอใจ (dissatisfaction) ขึ้นทันที แต่แม้ว่าจะมีปัจจัยนามัยที่ดีก็ไม่ได้แปลว่าจะเกิดความพอใจ (satisfaction) หรือแรงจูงใจขึ้นในงาน เป็นแต่เพียงว่าจะทำให้ความพอใจลดหรือหมดไปเท่านั้นเอง

ปัจจัยในกลุ่มที่สองที่มีผลต่อความพอใจหรือปัจจัยจูงใจนั้นจะเกี่ยวข้องกับความต้องการในระดับสูงของคนเราและเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน (job content) เป็นส่วนใหญ่ เช่น ความสำเร็จ การยกย่อง ความรับผิดชอบ เนื้อหาและความสำคัญของงาน และโอกาสที่จะเติบโตในงาน เฮอริสเบิร์กเชื่อว่าหากผู้บริหารสร้างปัจจัยเหล่านี้ให้เกิดในงาน จะทำให้พนักงานเกิดความพอใจ (satisfaction) แต่แม้จะไม่มีปัจจัยเหล่านี้ก็ไม่ได้แปลว่าจะเกิดความไม่พอใจ (dissatisfaction) เป็นแต่เพียงพนักงานจะอยู่ในภาวะเป็นกลางคือรู้สึกพอใจและไม่รู้สึกพอใจเท่านั้น

ดังนั้นการทำงานของปัจจัยนามัยและปัจจัยจูงใจจึงแยกจากกัน ปัจจัยนามัยจะทำงานอยู่ในส่วนของพื้นที่ความไม่พอใจ ดังนั้นแม้ภาวะอันตรายและเสี่ยงดังในการทำงานซึ่งมีผลต่อความไม่พอใจของพนักงานจะถูกขจัดออกไปก็ไม่ได้ทำให้พนักงานพอใจหรือเกิดแรงจูงใจแต่อย่างใด จนกว่าเมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองในปัจจัยจูงใจ เช่น ความท้าทาย ความรับผิดชอบที่สูงขึ้นและการได้รับการยกย่อง เมื่อนั้นความพอใจและแรงจูงใจจึงจะบังเกิดขึ้น

### ทฤษฎีความต้องการที่แสวงหา (Acquired Needs Theory)

ทฤษฎีนี้พัฒนาขึ้นโดยนักจิตวิทยา ชื่อ เดวิด ซี. แมคคลีแลนด์ (David C. McClelland) ที่มีความเห็นว่าความต้องการของมนุษย์นั้นไม่ได้ติดตัวมาแต่กำเนิด และไม่ได้มีรูปแบบเหมือนกันทุกคนอย่างที่มีมาสโลว์ อัลเดอร์เฟอร์ และเฮอริสเบิร์กเข้าใจ ในทฤษฎีความต้องการที่แสวงหา แมคคลีแลนด์ระบุว่าความต้องการเป็นสิ่งที่มนุษย์แสวงหาหรือเรียนรู้ผ่านช่วงชีวิตและประสบการณ์ของแต่ละคน และแต่ละคนจะมีความโน้มเอียงที่จะแสวงหาความต้องการที่ไม่เหมือนกัน แมคคลีแลนด์และคณะได้นิยามความต้องการ 3 อย่างได้แก่

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความต้องการที่จะบรรลุเป้าหมายในสิ่งที่ยากและท้าทาย ก้าวถึงความสำเร็จในระดับสูง เป็นเลิศในสิ่งที่ซับซ้อนยากที่คนอื่นจะทำได้

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์ ความเป็นมิตรกับบุคคลอื่น และหลีกเลี่ยงความขัดแย้ง

3. ความต้องการอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการที่จะมีอิทธิพลหรือควบคุมคนอื่น ต้องการรับผิดชอบคนอื่นและมีอำนาจหน้าที่เหนือคนอื่น

### **คอร์แมน (Korman. 1977) ได้จำแนกทฤษฎีของความพึงพอใจ ดังนี้**

1. ทฤษฎีการสนองความต้องการ แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความต้องการของบุคคลโดยมีความสัมพันธ์ต่องานและความสำเร็จของบุคคลนั้น
2. ทฤษฎีการอ้างอิงกลุ่ม แสดงถึงความพึงพอใจในการทำงานที่สัมพันธ์ทางบวกกับความต้องการของกลุ่ม สมาชิกกลุ่มใช้เป็นแนวทางประเมินผลงานของบุคคล

**ลอร์เลอร์ และ พอร์เตอร์ (Lawler and Porter. 1968) กล่าวถึงตัวแปรความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้**

1. Effort คือ พลังความพยายามที่บุคคลให้กับงาน ปริมาณของความพยายามขึ้นอยู่กับปฏิสัมพันธ์ระหว่างความชอบในเรื่องรางวัลและการรับรู้ถึงความเป็นไปได้ของรางวัลที่จะได้รับความชอบในเรื่องรางวัลนี้ขึ้นอยู่กับระดับของความตั้งใจของรางวัลและความปรารถนาในรางวัล ถ้าคนให้ค่าต่อรางวัลสูงและรับรู้ว่ามีความเป็นไปได้สูงที่ตนจะได้รับรางวัลนั้นเขาจะทุ่มเทความพยายามให้กับงานมาก แต่ความพยายามเพียงประการเดียวไม่ทำให้เกิดการทำงาน
2. Performance คือ ผลของการทำงานซึ่งเป็นสิ่งที่สามารถจะวัดได้นั้นเกิดขึ้นจากความพยายามของมนุษย์ผสมผสานกับความสามารถของแต่ละบุคคล (ความรู้ความชำนาญ) และการรับรู้ถึงบทบาทของตนเองว่าควรจะทำอย่างไร หากมีแต่ความพยายามโดยขาดความสามารถและรับรู้ถึงบทบาทของตนเองในทางที่ผิดก็จะทำให้ผลการปฏิบัติงานนั้นไม่มีประสิทธิภาพ
3. Reward รางวัลในตัวแบบจำลองนี้แบ่งเป็น 3 ประการ คือ รางวัลที่เกิดจากภายในตัวบุคคล (Intrinsic) ได้แก่ความรู้สึกที่ทำให้เกิดทัศนคติเกี่ยวกับความพอใจและรางวัลที่เกิดจากภายนอก (Extrinsic) รวมไปถึงการรับรู้ถึงความยุติธรรมของรางวัลที่ได้รับทั้ง 3 ประการนี้ทำให้เกิดความพอใจ
4. Satisfaction แสดงถึงความพอใจเป็นตัวแปรที่เกิดจากการคาดหวังรางวัลและรางวัลที่ได้รับจริง และเมื่อรางวัลที่ได้รับจริง ๆ นั้น เป็นสิ่งเดียวกันกับความคาดหวัง หมายถึงความยุติธรรมของรางวัลแล้ว บุคคลก็จะเกิดความพอใจ



Vicitor H. Vroom : Expectancy Theory (มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช 2544: 74-75)

ทฤษฎีนี้กล่าวถึงว่าบุคคลจะพิจารณาทางเลือกต่าง ๆ ที่มีอยู่ เช่น การไปทำงานกับการไม่ไปทำงาน และเลือกทางเลือกทางหนึ่ง ซึ่งเขาเชื่อว่าจะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เขาต้องการมากที่สุด เช่น ถ้าเขาเชื่อว่าการไม่ไปทำงานหรือการอยู่บ้านจะนำไปสู่สิ่งที่ดีมากกว่าการไปทำงาน พวกเขาจะเลือกทางเลือกโดยการไม่ไปทำงานคืออยู่บ้าน เพราะเขาคิดว่าการเลือกทางเลือกนี้จะนำไปสู่ผลตอบแทนหรือได้รับผลตอบแทนที่เขาต้องการมากกว่าการไปทำงาน ทฤษฎีนี้ทำนายว่าบุคคลแต่ละคนจะเลือกทางเลือกที่มีผลตอบแทนที่สูงที่สุด

มีองค์ประกอบที่สำคัญหลายองค์ประกอบในการวิเคราะห์ ทฤษฎีนี้องค์ประกอบประการแรกคือ การคาดหวังของสิ่งที่จะเกิดขึ้นที่ไปมีอิทธิพลต่อการเลือก องค์ประกอบที่สองถือว่าทฤษฎีนี้รวมเอาปัจจัยที่สำคัญ 2 ปัจจัยเข้าไว้ด้วยกัน ปัจจัยแรกคือความคาดหวังเกี่ยวกับผลตอบแทนที่จะเกิดขึ้น กับปัจจัยที่สองคือคุณค่า (หรือความพึงพอใจตามที่คาดหวังไว้) ของผลตอบแทนนั้นปัจจัย 2 ปัจจัยดังกล่าวมีชื่ออย่างเป็นทางการว่า การคาดหวัง (Expectancies) และความพึงพอใจหรือความชอบ (Valences)

1. การคาดหวัง (Expectancies) หมายถึง การคาดหวังหรือการคาดคะเนถึงโอกาสที่บุคคลนั้นจะได้รับผลตอบแทนตามที่เขาหวังไว้ ถ้าเขาตัดสินใจเลือกทางเลือกที่จะปฏิบัติงานอย่างใดอย่างหนึ่ง ค่าการคาดหวังหรือการคาดคะเนจะอยู่ในระหว่าง 0 ถึง 1 ถ้าค่าของการคาดหวังมีค่าเท่ากับ 0 (ศูนย์) หมายความว่า เขาไม่มีความเชื่อเลยว่าถ้าเขาปฏิบัติตามที่เลือกไว้แล้วเขาจะได้รับผลตอบแทนตามคาดหวังไว้ ส่วนถ้าค่าของการคาดหวังมีค่าเท่ากับ 1 หมายความว่า เขามีความเชื่ออย่างแน่นอนถ้าปฏิบัติตามทางเลือกที่ได้เลือกไว้แล้ว เขาจะได้รับผลตอบแทนตามที่เขาต้องการและปรารถนามากที่สุด

2. ความพึงพอใจหรือความชอบตามที่คาดหวังไว้ (Valence) หมายถึง ความพึงพอใจหรือความชอบของบุคคลแต่ละคนในเรื่องผลตอบแทนหรือความชอบของบุคคลแต่ละคนในเรื่องผลตอบแทนประเภทใดประเภทหนึ่ง ความพึงพอใจหรือความชอบอาจมีค่าทั้งค่าลบ เช่น การมีข้อขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน และค่าบวก เช่น คิดว่าจะได้รับการส่งเสริมให้มีการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ถ้าบุคคลใดบุคคลหนึ่งไม่มีความพึงพอใจ ความชอบจะมีค่าเป็นศูนย์

**เดวิส** (ซาริณี ไควธนาพานิช. 2540: 20 ; อ้างอิงจาก Davis. n.d.) เชื่อว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก กล่าวคือ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานในระดับสูง ย่อมนำไปสู่การปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยจัดหาองค์ประกอบต่าง ๆ เช่น สภาพแวดล้อมที่เหมาะสม ผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรม เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงาน และเป็นแรง

กระตุ้นให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดี และ Davis ยังกล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อการปฏิบัติงานและองค์การมีดังนี้

1. ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ
2. สร้างความซื่อสัตย์ และความภักดีให้มีต่อองค์การ
3. เสริมสร้างวินัยที่ดี อันจะทำให้มีการปฏิบัติตามข้อบังคับ
4. ทำให้องค์การแข็งแกร่ง สามารถฟันฝ่าอุปสรรคในยามคับขัน
5. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเข้าใจดีต่อองค์การยิ่งขึ้น
6. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดริเริ่มในกิจการต่าง ๆ
7. ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความเชื่อมั่นต่อองค์การของตนเอง

#### 1.4 ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

ธนวินทร์ พัฒนคุณ (2546) ความพึงพอใจในการทำงาน ปัจจัยที่เกี่ยวข้องมี 3 ประการคือ

1. ปัจจัยด้านบุคคล เป็นลักษณะส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับงาน ได้แก่

- 1.1 ประสบการณ์ จะเห็นได้ว่าประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งบุคคลที่ทำงานเป็นเวลานาน จนทำให้เกิดมีความรู้ความชำนาญในงานมากขึ้น จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ

- 1.2 เพศ จะเห็นได้ว่าเพศขึ้นอยู่กับลักษณะงานที่ทำ รวมถึงการเกี่ยวข้องกับระดับความทะเยอทะยานและความต้องการด้านการเงิน พบว่าเพศหญิงมีความอดทนสำหรับงานที่ต้องใช้ฝีมือและงานที่ละเอียดอ่อนมากกว่าเพศชาย

- 1.3 จำนวนสมาชิกในครอบครัวในครอบครัว จะเห็นว่าการทำงานร่วมกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน จึงต้องอาศัยความสามัคคี ประองดองของสมาชิก จึงจะทำให้เกิดความสำเร็จในการทำงาน

- 1.4 อายุ อายุมีความสัมพันธ์กับระยะเวลาและประสบการณ์ในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากมักมีประสบการณ์ในการทำงานนานด้วย แต่ก็ขึ้นอยู่กับลักษณะของงานและสถานการณ์การทำงาน

- 1.5 เวลาในการทำงาน งานที่ทำเวลาปกติสร้างความพึงพอใจในการทำงานได้มากกว่างานในเวลาที่ไม่ปกติคนอื่นไม่ต้องทำงาน เช่น การต้องการพักผ่อน การสังสรรค์กับคนอื่น

- 1.6 เซอร์วิญญา จะขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และลักษณะงาน ในบางลักษณะพบความแตกต่างและไม่พบว่าความแตกต่างกับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น พนักงานมีเซิร์ฟวิญญาในระดับสูงแต่ทำงานช้า ๆ กัน ทำให้เกิดความเบื่อหน่าย และเห็นว่างานไม่เป็นสิ่งท้าทาย ไม่เหมาะสมกับความสามารถ

1.7 การศึกษา การศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน ไม่แสดงความแตกต่างแต่ มักขึ้นอยู่กับลักษณะงานว่าเหมาะสมกับความรู้หรือไม่

1.8 บุคลิกภาพ ปัญหาบุคลิกภาพกับความพึงพอใจในการทำงาน เครื่องมือที่ใช้วัด มีความไม่เที่ยงตรง ที่เห็นได้อย่างชัดเจนบุคลิกภาพที่เกิดจากความไม่พึงพอใจในการทำงาน จะทำให้เกิดความเครียด และทำให้เกิดโรคประสาทได้

1.9 ระดับเงินเดือน จะเห็นว่าเงินเดือนเป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าเงินเดือนมากทำให้บุคคลไม่ต้องดิ้นรนไปทำงานเพิ่มนอกเวลาทำงาน ผู้ที่มีเงินเดือนมากจะมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าผู้ที่มีเงินเดือนน้อย

1.10 แรงจูงใจในการทำงาน จะแสดงถึงความต้องการของบุคคล ที่จะสร้างความพึงพอใจในการทำงาน

1.11 ความสนใจในการทำงาน ในการทำงานที่ตนเองพอใจและมีความถนัดจะทำให้บุคคลนั้นทำงานได้อย่างมีความสุขมากกว่าบุคคลความสนใจในชีวิตไม่ได้อยู่ในงานที่ตนเองทำ

## 2. ปัจจัยด้านงาน

2.1 ลักษณะงาน ได้แก่ ความสนใจในงาน ความท้าทายในงาน ความแปลกของงาน การเรียนรู้และการศึกษาในงาน การทำให้งานนั้นประสบความสำเร็จ การรับผิดชอบต่อหน้าที่ การควบคุมและวิธีการทำงาน ความรู้สึกในงานที่ทำเป็นงานที่สร้างสรรค์ เป็นสิ่งท้าทาย ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานและเกิดความรู้สึกผูกพันต่องานมากขึ้น

2.2 ความชำนาญในงาน จะมีความสัมพันธ์กับลักษณะงาน เงินเดือน ความรับผิดชอบในงาน จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

2.3 ฐานะทางวิชาชีพ การวิจัยพบว่าครึ่งหนึ่งของเสมียนพนักงานมีความพอใจในการทำงาน ร้อยละ 17 หากสภาวะเศรษฐกิจดีจะมีการเปลี่ยนงาน เพื่อเลื่อนเงินเดือน เลื่อนฐานะตนเอง

2.4 ขนาดของหน่วยงาน ความพึงพอใจการทำงานในหน่วยงานขนาดเล็กดีกว่าขนาดใหญ่ เพราะหน่วยงานขนาดเล็กทำให้พนักงานรู้สึกเป็นกันเอง ทำความสนิทสนมกันง่ายกว่าหน่วยงานขนาดใหญ่

2.5 ความห่างไกลของบ้านและที่ทำงาน ถ้าบ้านอยู่ไกลที่ทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการเดินทาง มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

2.6 สภาพทางภูมิศาสตร์ แต่ละท้องถิ่นมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงาน คนงานที่ทำงานในเมืองใหญ่มีความพึงพอใจในการทำงานน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็ก เนื่องจากเกิดความคึกคัก เกิดความรู้สึกสัมพันธ์กันและเกิดความอบอุ่น

2.7 โครงสร้างของงาน สามารถอธิบายถึงเป้าหมายของงานได้อย่างชัดเจน ทำให้เกิดความสะดวกต่อผู้ปฏิบัติงาน

### 3. ปัจจัยด้านการจัดการ

3.1 ความมั่นคงของงาน สรุปลจากการวิจัยส่วนใหญ่พบว่า พนักงานมีความต้องการความมั่นคง ซึ่งถือเป็นสวัสดิการ และความต้องการของพนักงาน ได้แก่ ความสนใจในงานที่ตนถนัด ไม่ทำงานหนักและมากเกินไป ความก้าวหน้า และการได้รับรางวัลในการทำงาน

3.2 รายรับ จากการสำรวจพบว่ารายรับเป็นปัจจัยรองจากความมั่นคงในการทำงาน ลักษณะงาน และความก้าวหน้า แต่สภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันค่าครองชีพสูง บางครั้งรายรับเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการเปลี่ยนงาน

3.3 ผลประโยชน์ จะเห็นว่าการรับผลประโยชน์เป็นสิ่งที่สร้างความพึงพอใจในการทำงาน จากการศึกษาพบว่ารายรับของพนักงานบางส่วน อาจให้ความสนใจน้อยกว่าความมั่นคงในงาน ความก้าวหน้าในงาน ทั้งนี้สาเหตุเกิดจากความต้องการค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร ค่าประกันชีวิต สิ่งเหล่านี้ถือเป็นสวัสดิการในการทำงาน

3.4 โอกาสก้าวหน้า จากการศึกษาพบว่าคนสูงวัยให้ความสนใจและโอกาสก้าวหน้าในงานน้อยกว่าผู้ที่อ่อนวัย เนื่องจากผู้สูงวัยได้ผ่านโอกาสดังกล่าวมาแล้ว

3.5 อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่ เป็นอำนาจที่หน่วยงานมอบให้ตรงตามตำแหน่งงาน เพื่อการสั่งการ ควบคุม ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานจนสำเร็จ อำนาจตามตำแหน่งหน้าที่เป็นผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน

3.6 สภาพการทำงาน จะเห็นได้ว่าพนักงานทำงานในสำนักงานให้ความสำคัญกับสภาพการทำงาน จนเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

3.7 เพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ทำให้มีความสุข ดังนั้นสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานจึงเป็นสิ่งสำคัญ

3.8 ความรับผิดชอบงาน จากการศึกษาจะเห็นว่าพนักงานที่มีขวัญดี จะมีความรับผิดชอบสูง แต่ต้องมีปัจจัยอื่น ๆ ด้วย ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ เงินเดือน เป็นต้น

3.9 การนิเทศงาน เป็นการชี้แนะในการทำงานจากหน่วยงาน จะมุ่งเน้นความรู้สึกที่มีต่อองค์กร

3.10 การสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา การศึกษาพบว่าพนักงานมีความต้องการทราบของตนเองทำงานอย่างไร ควรปรับปรุงงานของตนอย่างไร ความก้าวหน้าของตน

3.11 ความศรัทธาในตัวผู้บริหาร พนักงานที่ชื่นชม มีความศรัทธาความสามารถของผู้บริหาร จะทำให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดความพึงพอใจในการทำงานในหน่วยงานด้วย

3.12 ความเข้าใจกันระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน การเข้าใจที่ดีต่อกันทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

เบอนาร์ด (อัครินทร์ พาฬเสวต. 2546; อ้างอิงจาก Bernard. 1968: 142-149 ) ได้กล่าวถึงสิ่งจูงใจที่หน่วยงาน หรือผู้บริหารหน่วยงานใช้เป็นเครื่องกระตุ้นให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานไว้ 8 ประการ ดังนี้

1. สิ่งจูงใจที่เป็นวัตถุ ได้แก่ เงิน สิ่งของ ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานเป็นการตอบแทน เป็นการชดเชยที่เขาได้ปฏิบัติงานให้แก่หน่วยงานเป็นอย่างดี

2. สิ่งจูงใจที่เป็นโอกาสของบุคคลซึ่งไม่ใช่วัตถุ เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญในการช่วยส่งเสริมความร่วมมือในการปฏิบัติงานมากกว่ารางวัลที่เป็นวัตถุ เช่น เกียรติยศ การให้สิทธิพิเศษและการมีอำนาจ เป็นต้น

3. สถานทางกายภาพที่พึงปรารถนา หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ได้แก่ สถานที่ทำงาน เครื่องมือ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความสุขทางกายในการปฏิบัติงาน

4. ผลประโยชน์ทางอุดมคติ หมายถึง สมรรถภาพของหน่วยงานที่สนองความต้องการของบุคคลในด้านความภาคภูมิใจที่แสดงฝีมือ การได้มีโอกาสช่วยเหลือครอบครัวของตนเอง และผู้อื่น และการแสดงความภาคภูมิใจกับหน่วยงาน

5. ความพึงพอใจในสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ฉันท์มิตร ซึ่งถ้าความสัมพันธ์เป็นไปด้วยดี จะทำให้เกิดความผูกพันและความพึงพอใจร่วมกับหน่วยงาน

6. การปรับสภาพการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับวิธีการ และทัศนคติของบุคคล หมายถึง การปรับตำแหน่งงาน วิธีทำงานให้สอดคล้องกับความสามารถของบุคลากร

7. โอกาสที่จะมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคคลรู้สึกมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เป็นบุคคลสำคัญคนหนึ่งของหน่วยงาน มีความรู้สึกเท่าเทียมกันในหมู่ผู้ร่วมงาน และมีกำลังใจในการปฏิบัติงาน

8. สภาพของการอยู่ร่วมกัน หมายถึง ความพึงพอใจของบุคคลในด้านสังคมที่ทำให้รู้สึกมีหลักประกันและความมั่นคงในการปฏิบัติงาน

ฮาเลน (มัจฉรี โอสถานนท์. 2539: 40-41 ; อ้างอิงจาก Harlen. n.d.)

พบว่าความพึงพอใจในการทำงานเกิดจากความสัมพันธ์ขององค์ประกอบหลายประการ ดังนี้

1. องค์ประกอบด้านบุคคล ประกอบด้วย

- เพศ เพศหญิงจะมีความพึงพอใจมากกว่าเพศชาย

- จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะเลี้ยงดู ความต้องการเงินมากจะทำให้เกิดความพึงพอใจสูง

- อายุ ความไม่พึงพอใจจะมีสูงในผู้สูงอายุ

- เวลาในการทำงาน ความพึงพอใจจะสูงเมื่อทำงานใหม่ และจะลดลงเมื่อทำงานได้ 5 ปี หรือ 8 ปี

- การศึกษา มีความสัมพันธ์มากกับความพึงพอใจ

2. องค์ประกอบทางด้านเนื้อหาของงาน ประกอบด้วย

- ชนิดของงาน งานที่ต้องเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานสูงกว่างานที่จำเจ

- ทักษะที่ต้องการ ขึ้นอยู่กับองค์ประกอบอื่น ๆ เช่น ชนิดของงาน ฐานะอาชีพ ความรับผิดชอบ หรือสิ่งอื่น ๆ

- ภูมิประเทศ คนงานในเมืองใหญ่ ๆ จะมีความพึงพอใจน้อยกว่าคนที่ทำงานในเมืองเล็ก ๆ

- ขนาดขององค์การในองค์การขนาดเล็กจะมีความพึงพอใจสูงกว่าในองค์การขนาดใหญ่

3. องค์ประกอบด้านการบริหารและการควบคุม เช่น ความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ

## 2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน

“ทัศนคติ” มาจากภาษาละตินว่า “Aptud” หมายถึง ความโน้มเอียง เหมาะสม ในภาษาอังกฤษว่า “Attitude” หมายถึง ท่าทีที่แสดงออกของคนซึ่งบอกถึงสภาพจิตใจ พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 ให้ความหมายทัศนคติ หมายถึง ความคิดเห็น

มีผู้ให้คำนิยามของทัศนคติและทัศนคติในการทำงาน ดังนี้

กู๊ด (Good. 1959: 48) ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกที่แสดงออกในลักษณะใดลักษณะหนึ่ง อาจเป็นการเข้าหาหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่าง บุคคล หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เช่น รักเกลียด กลัว หรือไม่พอใจมากน้อยเพียงใดต่อสิ่งนั้น ๆ

เคนซ์ (Katz. 1960: 442) ให้ความหมายไว้ว่า ส่วนประกอบสองส่วน คือความรู้สึกในสิ่งที่ชอบหรือไม่ชอบ ความรู้ หรือความเชื่อถือ ได้อธิบายถึงลักษณะรวมถึงความสัมพันธ์ของสิ่งหนึ่งที่มีต่อสิ่งอื่น

เคนด์เลอร์ (Kendler. 1963: 572) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ภาวะความพร้อมของแต่ละบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรม ในทางสนับสนุนหรือต่อต้านสถานการณ์บางอย่างต่อบุคคล ต่อสถาบัน

หรือต่อแนวคิดบางอย่าง อีกทั้งเป็นการผสมผสานหรือการจัดระเบียบของความเชื่อที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง ผลรวมของความเชื่อนี้เป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคลในการที่จะมีปฏิกิริยาตอบสนองในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ

เครช และ ครัทช์ฟิลด์ (ประภาเพ็ญ สุวรรณ. 2526: 2 ; อ้างอิงจาก Kretch and Crutchfield. 1984) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นผลรวมของกระบวนการที่ก่อให้เกิดสภาพการจูงใจ อารมณ์ การยอมรับ และพุทธิปัญญา (Cognitive) ซึ่งกระบวนการเหล่านี้เป็นส่วนหนึ่งของประสบการณ์ของบุคคล

ซูลิกร โซติดี (2541: 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึก ความคิดเห็น และความโน้มเอียงที่จะแสดงพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งหลังจากที่บุคคลได้รับประสบการณ์เรื่องนั้นมาแล้ว จึงสามารถแสดงออกทางพฤติกรรม 3 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ การแสดงออกในลักษณะความพึงพอใจ เรียกว่า ทศนคติทางบวก แสดงออกในลักษณะไม่พอใจ เรียกว่า ทศนคติทางลบ และแสดงออกในลักษณะเฉย ๆ เรียกว่า ทศนคติแบบกลาง ๆ

ดวงฤดี ช่วยขำ (2540: 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความคิด ความรู้สึก และแนวโน้มการกระทำของบุคคลต่อบุคคล สถานการณ์สิ่งแวดล้อม ซึ่งอาจจะเป็นไปในทางบวก คือ ชอบ เห็นด้วย สนับสนุน หรือในทางลบ คือ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย ไม่พอใจ ไม่สนับสนุน และทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใด ๆ นั้น สามารถสร้างขึ้นและเปลี่ยนแปลงได้

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2530: 54) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นลักษณะทางจิตใจของบุคคล ซึ่งนักวิชาการเชื่อว่ามี ความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมของบุคคลนั้นมากกว่าจิตลักษณะอื่น

เทอร์สโตน (Thurstone. 1997: 119) ให้ความหมายไว้ 2 นัย คือ เป็นผลรวมทั้งหมดของมนุษย์เกี่ยวกับความรู้สึก อคติ ความคิดเห็น ความกลัวต่อบางสิ่งบางอย่าง การแสดงออกทางด้านการพูดเป็นด้านความคิด เป็นลักษณะทัศนคติ ถ้าเราอยากจะวัดทัศนคติสามารถวัดได้โดยความคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ และเป็นระดับของความมากน้อยของความรู้สึกในด้านบวก และด้านลบต่อสิ่งหนึ่ง ซึ่งอาจเป็นอะไรก็ได้ในหลายอย่าง เช่น สิ่งของ บุคคล บทความ องค์การ ความคิด เป็นต้น ความรู้สึกเหล่านี้สามารถบอกความแตกต่างว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย

ธงชัย สันติวงษ์ (2539: 37) ได้ให้ความหมายไว้เป็น 3 ส่วนใหญ่ ๆ คือ

1. ความเข้าใจหรือส่วนของความเชื่อ โดยมีขอบเขตครอบคลุมถึงข่าวสารข้อมูลและความเชื่อที่มีต่อสิ่งของ หรือประสบการณ์ต่าง ๆ สิ่งเหล่านี้ก็จะ เป็นข้อมูลที่ได้เก็บสะสมมา และการมีประสบการณ์มาจากอดีต ความเชื่อนี้จะเป็นความเชื่อที่ได้มาจากการประเมิน ซึ่งมักจะออกผลไปในทางใดทางหนึ่ง ว่าชอบหรือไม่ชอบ ดีหรือไม่ดี มีประโยชน์หรือไม่ประโยชน์ เป็นต้น

2. ความชอบพอหรือส่วนของความรู้สึก จะมีเขตครอบคลุมถึงความรู้สึกต่าง ๆ รวมตลอดทั้งอารมณ์ ความรู้สึก สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นจากสาเหตุหลาย ๆ ทาง เช่น บุคลิกท่าทาง หรืออุปนิสัย สิ่งจูงใจ เป็นต้น ความรู้สึกอย่างนี้แสดงออกเป็นเกลียดหรือรัก ดีหรือเลว ชอบหรือไม่ชอบ

3. พฤติกรรมหรือแนวโน้มในการแสดงออก หมายถึง แนวโน้มของการประพฤติหรือการกระทำซึ่งจะเป็นไปในทางใดทางหนึ่งและจะกลับกลายมาเป็นการเรียนรู้ในสิ่งที่ได้ปฏิบัติต่าง ๆ และเก็บสะสมไว้ในความทรงจำโดยผ่านส่วนของประสบการณ์ที่ได้รับมาในอดีต

ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา และคนอื่น ๆ (2527: 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า สภาวะความพร้อมทางจิตใจและระบบประสาทของบุคคลซึ่งกำหนดทิศทางของท่าทีการแสดงออกในทางบวก (พึงพอใจ ชอบ เห็นด้วย ยอยากกระทำ) หรือในทางลบ (ไม่พึงพอใจ ไม่ชอบ ไม่เห็นด้วย ไม่อยากกระทำ) ต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง กล่าวได้ว่าทัศนคติ คือความรู้สึก ความคิดเห็นของบุคคลอันเนื่องมาจากการเรียนรู้ ประสบการณ์ที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง สถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง และแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมในทางบวกและทางลบ ซึ่งพฤติกรรมของคนเรานั้นจะขึ้นอยู่กับองค์ประกอบ 4 อย่างคือ

- 1) นิสัย แบ่งเป็น ความเชื่อ ความนิยม และบุคลิกภาพ
- 2) สิ่งกระตุ้นพฤติกรรมและพลังของมัน
- 3) ทัศนคติ
- 4) สถานการณ์

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535: 65) ได้ให้ความหมายไว้ว่า

1. เป็นความรู้สึกของบุคคลจะเกิดขึ้นหลังจากบุคคลได้มีประสบการณ์ในสิ่งนั้น แบ่งเป็นความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ลักษณะความพึงพอใจ เห็นด้วย ชอบ ความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ลักษณะความไม่พึงพอใจ ไม่เห็นด้วย ไม่ชอบ และความรู้สึกเป็นกลาง หมายถึง ไม่มีความรู้สึกใด ๆ เกิดขึ้น

2. เป็นความรู้สึกที่เกิดจากพฤติกรรม แบ่งเป็น พฤติกรรมภายนอก สามารถสังเกตเห็นได้ ซึ่งท่าทางจะเป็นตัวบ่งชี้ความพึงพอใจ และพฤติกรรมภายใน ไม่สามารถสังเกตเห็นได้ ไม่มีการแสดงออกให้เห็นความพึงพอใจ

พิชไบน์ และไอเซน (ศักดิ์ชัย นิรัญทวิ. 2532: 47 ; อ้างอิงจาก Fishbein and Ajzen. 1975) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นสิ่งที่นักจิตวิทยาสังคมคิดขึ้นมา เพื่อเป็นเครื่องมือที่ใช้ทำความเข้าใจพฤติกรรมมนุษย์ ทั้งนี้เพราะบุคคลจะทำอะไรย่อมขึ้นอยู่กับความเชื่อ ความรู้สึก ความเข้าใจ ซึ่งเป็นความเชื่อที่มีแนวโน้มจะตอบสนองต่อสถานการณ์ หรือสิ่งใดสิ่งหนึ่งในรูปของพฤติกรรมตามแนวนั้น

โรคิช (รัชนี สังข์สุวรรณ. 2547 ; อ้างอิงจาก Rokeach. 1970: 112) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นการผสมผสาน หรือการจัดระเบียบของความเชื่อถือต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง และสถานการณ์ใด



สถานการณ์หนึ่ง ผลรวมนี้จะเป็นตัวกำหนดแนวโน้มของบุคคล ที่แสดงปฏิกิริยาออกมาว่าชอบหรือไม่ชอบ

วีระชัย บุญจรีนาถ (2542: 11) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความรู้สึกภายในของบุคคล ที่มีต่อสิ่งเร้า เช่น เห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย ดีหรือไม่ดี ชอบหรือไม่ชอบ เป็นต้น

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคนอื่น ๆ (2541: 94) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การประเมินหรือตัดสินใจเกี่ยวกับความชอบหรือไม่ชอบในวัตถุ คน หรือเหตุการณ์ ซึ่งจะสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของคนคนหนึ่งเกี่ยวกับบางสิ่งบางอย่าง ทักษะคติไม่ใช่สิ่งเดียวกับค่านิยม เพราะค่านิยมเป็นสิ่งที่เราเห็นคุณค่า แต่ทักษะคติเป็นความรู้สึกด้านอารมณ์ (พอใจหรือไม่พอใจ) แต่ทั้ง 2 อย่างมีความสัมพันธ์เกี่ยวข้องกัน หรือหมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อของบุคคลที่มีต่อสิ่งแวดล้อม ความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติตามภาระผูกพันที่มีต่อองค์กร และเชื่อว่าความรู้สึกนี้จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคล ทักษะคติเป็นพลังอย่างหนึ่งที่มองไม่เห็นเช่นเดียวกับสัญชาตญาณหรือแรงจูงใจ แต่เป็นพลังที่ซึ่งสามารถผลักดันการกระทำบางอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึกของทักษะคติ อาจกล่าวได้ว่า ทักษะคติคือ ท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิด หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

สมชาย ประกิตเจริญสุข (2547: 8) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกนึกคิด ชอบหรือไม่ชอบในตัวบุคคล วัตถุหรือเหตุการณ์ต่าง ๆ ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกด้านอารมณ์ ว่ารู้สึกอย่างไรต่อการทำงานตลอดจนสะท้อนให้เห็นถึงบุคลิกภาพของบุคคล

สุพิน เกชาคุปต์ (2539: 46) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด และเชื่อว่าความรู้สึกนี้จะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมของบุคคลนั้น ทักษะคติเป็นพลังอย่างหนึ่งที่มองไม่เห็น แต่พลังนี้สามารถผลักดันให้มีการกระทำบางอย่างที่สอดคล้องกับความรู้สึกของทักษะคติ ดังนั้นเราอาจกล่าวได้ว่าทักษะคติก็คือ ท่าทีหรือแนวโน้มของบุคคลที่แสดงต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด อาจเป็นบุคคล กลุ่มคน ความคิด หรือสิ่งของก็ได้ โดยมีความรู้สึกหรือความเชื่อเป็นพื้นฐาน

สุรางค์ โค้วตระกูล (2533: 246) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นอรรถาธิบายหรือความโน้มที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมสนองตอบต่อสิ่งแวดล้อมหรือสิ่งเร้า ซึ่งอาจจะเป็นได้ทั้งคน วัตถุสิ่งของหรือความคิด ทักษะคติอาจจะเป็นบวกหรือลบ ถ้าบุคคลมีทักษะคติบวกต่อสิ่งใดก็จะมีพฤติกรรมที่จะเผชิญกับสิ่งนั้น ถ้ามีทักษะคติลบก็จะหลีกเลี่ยง ทักษะคติเป็นสิ่งที่เรียนรู้และเป็นการแสดงออกของค่านิยมและความเชื่อของบุคคล

อลพอรต์ (Allport. 1967: 3) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ท่าทีที่แสดงออกของบุคคลซึ่งบ่งถึงสภาพจิตใจ ได้แก่ ความรู้สึกหรืออารมณ์ที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด

ฮิลการ์ด (Hillgard. 1962: 564) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การยอมรับหรือปฏิเสธในสิ่งใดสิ่งหนึ่ง หรือสิ่งกีดขวางใดสิ่งกีดขวางหนึ่ง หรือสถานการณ์ใดสถานการณ์หนึ่ง รวมทั้งความพร้อมที่จะตอบสนองสิ่งนั้น ๆ โดยมีความลำเอียงในการตัดสินใจอยู่ในใจก่อนแล้ว

## 2.1 ลักษณะและองค์ประกอบของทัศนคติ

อัลพอร์ท (นุศรา แก้วสนธิ. 2542: 7 ; อ้างอิงจาก Allport. 1967: 21-27) ได้แยกทัศนคติออกเป็น 5 ลักษณะ คือ

1. ภาวะทางจิตและประสาท (Mental and Neutral) ซึ่งแสดงออกให้เห็นทางพฤติกรรม เช่น โกรธเกลียด รัก เป็นต้น

2. ความพร้อมที่จะสนอง (Readiness to Respond) คือ เมื่อมีทัศนคติที่ดีหรือไม่ดีต่อสิ่งใดก็พร้อมที่จะตอบสนองสิ่งนั้นตามลักษณะของทัศนคติที่เกิดขึ้น เช่น ขอบริชานาฏศิลป์ สมครใจ และความต้องการที่จะเรียน หรือสนใจวิชานาฏศิลป์อยู่เสมอ

3. เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเป็นระบบ (Organized) เกิดขึ้นเป็นกลุ่ม และจัดระบบไว้แล้วในตัวเองคือ เมื่อเกิดทัศนคติต่อสิ่งใดแล้วจะขึ้นต่อเนื่องกัน และติดตามมาด้วยพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์กัน เช่น โกรธ หน้าบึ้ง

4. เป็นสิ่งที่เกิดจากประสบการณ์ (Through Experience) หมายความว่า ประสบการณ์มีส่วนช่วยในการสร้างทัศนคติให้ดีขึ้น เช่น นาย ก. เห็นนาย ข. ใจดี จึงชอบ นาย ข. เป็นต้น

5. เป็นพลังสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่แสดงออก (Exerting a Directive and for Dynamic Influence on Behavior) การแสดงออกต่อสิ่งใดอย่างนั้นอยู่กับทัศนคติเป็นสำคัญ

แม็ค ไกว (บุญรับ ศักดิ์มณี. 2532 ; อ้างอิงจาก McGuire. 1969 ; Shaver. 1977: 168-170) กล่าวถึงองค์ประกอบ 3 ด้านคือ

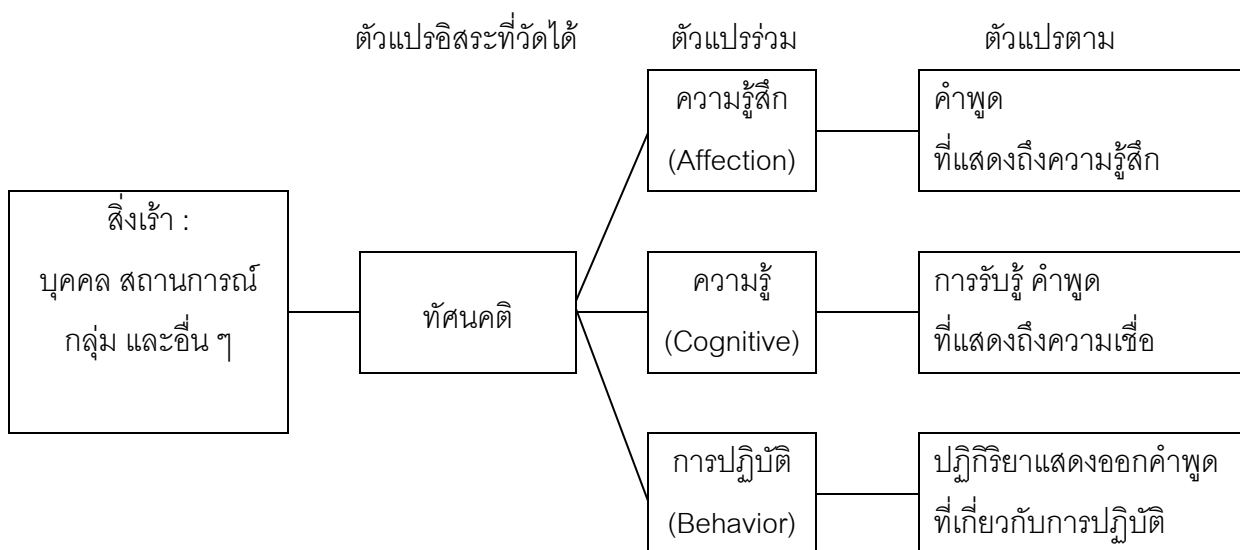
1. ความรู้เชิงประมาณค่า (Cognitive Component) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับวัตถุ สิ่งของ หรือเหตุการณ์ต่าง ๆ รวมทั้งความเชื่อของบุคคลต่อสิ่งเหล่านั้นว่าเลว หรือดี หรือมีประโยชน์ หรือมีโทษมากน้อยเพียงใด บุคคลส่วนใหญ่มักจะมีความรู้เชิงประมาณค่าสิ่งต่าง ๆ เพียงเล็กน้อย และอาจจะเป็นความรู้ที่ไม่ถูกต้องด้วย ทำให้เกิดอคติ หรือมีทัศนคติต่อสิ่งนั้น ๆ ไม่ตรงกับความเป็นจริง เป็นผลให้เกิดผลเสียต่อบุคคลหรือส่วนรวมได้ และเนื่องจากความรู้เชิงประมาณค่านี้เป็นต้นกำเนิดของทัศนคติของบุคคล ดังนั้นการเปลี่ยนทัศนคติที่สำคัญประการหนึ่งคือ การปรับปรุงองค์ประกอบความรู้เชิงประมาณค่า โดยการให้ความรู้ที่ตรงกับความจริงแก่บุคคลนั้น ๆ

2. ความรู้สึกพอใจ (Affective Component) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลในลักษณะที่ชอบหรือไม่ชอบ พอใจหรือไม่พอใจต่อสิ่งนั้น การที่บุคคลรู้ว่าสิ่งใดมีประโยชน์ บุคคลจะเกิดความรู้สึกชอบสิ่งนั้น และตรงกันข้ามถ้ารู้ว่าสิ่งใดมีโทษบุคคลจะไม่ชอบ หรือเกลียดสิ่งนั้น ส่วนใหญ่

แล้วความรู้สึกพอใจของบุคคลต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด จะเกิดโดยอัตโนมัติและสอดคล้องกับความรู้เชิงประเมินค่าเกี่ยวกับสิ่งนั้น ๆ ด้วย ตามปกติแล้วถ้าสิ่งใดมีประโยชน์โดยตรงต่อตนเอง บุคคลย่อมรู้สึกพอใจมาก แต่ถ้าเป็นประโยชน์ต่อคนอื่นที่ตนไม่รู้จัก หรือเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวมที่เป็นประโยชน์ส่วนตนไม่มากนัก บุคคลจะรู้สึกพอใจกับสิ่งนั้นเพียงเล็กน้อย การที่บุคคลจะรู้สึกพอใจต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างมาก ทั้ง ๆ ที่สิ่งนั้นมีประโยชน์ต่อตนเองน้อย หรือไม่มีเลย

3. การมุ่งกระทำ (Behavioral Intention Component) หมายถึง ความโน้มเอียงหรือความพร้อมที่บุคคลจะแสดงพฤติกรรมให้สอดคล้องกับความรู้สึกของตน ซึ่งความโน้มเอียงที่จะแสดงพฤติกรรมนี้เป็นไปแบบกว้าง ๆ ไม่เฉพาะเจาะจง บุคคลจะกระทำพฤติกรรมตามทัศนคติของตนก็ต่อเมื่อบุคคลนั้นมีลักษณะเป็นตัวของตัวเอง บุคคลที่ขาดความเป็นตัวของตัวเอง ต้องพึ่งการควบคุมจากภายนอก เช่นการให้รางวัลและการลงโทษจากผู้อื่น และสังคมจะกระทำไปตามการชักจูง หรือบังคับจากผู้อื่นมากกว่าจะทำตามทัศนคติของตนต่อสิ่งนั้น

ไทรแอนดิส (Triandis. 1971: 2-3) ได้แสดงแผนภูมิองค์ประกอบของทัศนคติ ดังนี้



ภาพประกอบ 4 แสดงแผนภูมิองค์ประกอบของทัศนคติ

จากภาพประกอบ 4 การวัดทัศนคติวัดได้จากบุคคลหรือกลุ่มคนที่มีต่อสถานการณ์หรือสังคม โดยทัศนคติ แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ ด้านที่ 1 ความรู้สึก เช่น คำพูดที่แสดงความรู้สึก ด้านที่ 2 คือ ความรู้ความเข้าใจ เช่น รับรู้คำพูดที่แสดงถึงความเชื่อ และด้านที่ 3 คือ พฤติกรรม เช่น ปฏิกริยา หรือ การกระทำที่แสดงออกเกี่ยวกับคำพูดนั้น ๆ ซึ่งทั้งสามด้านต้องสอดคล้องกัน และถ้าด้านใดด้านหนึ่งเปลี่ยนไป ซึ่งทำให้ทัศนคติโดยภาพรวมเปลี่ยนแปลงไปด้วย

เชดส์คีย์ โฆวาสินธุ์ (2520: 40) กล่าวถึงองค์ประกอบของทัศนคติ 3 ประการ คือ

1. Cognitive Component เป็นองค์ประกอบทางด้านความคิด หรือความเข้าใจของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้านั้น ๆ เพื่อเป็นเหตุผลในการที่จะสรุปรวมเป็นความเชื่อ หรือช่วยในการประเมินผลสิ่งเร้านั้น ๆ

2. Feeling Component เป็นองค์ประกอบทางด้านความรู้สึก หรืออารมณ์ของบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งเร้า เป็นผลเนื่องมาจากการที่บุคคลประเมินผลสิ่งเร้านั้นแล้วว่าพอใจหรือไม่พอใจ ต้องการหรือไม่ต้องการ ดีหรือเลวอย่างไร

3. Action Tendency Component เป็นองค์ประกอบทางด้านความพร้อม หรือความโน้มเอียงที่บุคคลจะประพฤติปฏิบัติ หรือตอบสนองต่อสิ่งเร้าในทิศทางที่จะสนับสนุนหรือคัดค้าน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อ หรือความรู้สึกของบุคคลที่ได้มาจากการประเมินผล

สรุปได้ว่าทัศนคติประกอบด้วย 3 ประการ คือ องค์ประกอบทางด้านความคิด องค์ประกอบทางด้านความรู้สึก และองค์ประกอบทางด้านความพร้อมหรือด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม

## 2.2 หน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติ

สุชา จันทรโธม และสุรางค์ จันทรโธม (2519: 47) กล่าวถึงลักษณะที่สำคัญของทัศนคติ ดังนี้

1. ทัศนคติเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้ หรือเกิดจากประสบการณ์ของบุคคล ไม่ใช่เป็นสิ่งที่ติดตัวมาแต่เกิด คนเราได้รับทัศนคติจากประสบการณ์ต่าง ๆ ในชีวิต บางครั้งได้รับเอาอย่างซึ่งเราเริ่มตั้งแต่เด็กอยู่ในวัยที่มีอายุน้อย สิ่งต่าง ๆ รอบตัวเด็ก เช่น บิดา มารดา สัตว์เลี้ยงต่าง ๆ ตลอดจนเพื่อนฝูงของเด็ก มีอิทธิพลต่อการสร้างทัศนคติของเด็กวัยในระยะเริ่มต้นทั้งสิ้น

2. ทัศนคติเป็นเครื่องกำหนดขอบเขต ตลอดจนวิธีการต่าง ๆ ที่เด็ก หรือบุคคลใช้พิจารณาสิ่งแวดล้อม นั่นคือบุคคลพิจารณาสิ่งต่าง ๆ ในแง่ที่แตกต่างกัน ทั้งนี้เพราะคนเรามีทัศนคติไม่เหมือนกัน

3. บุคคลแต่ละคน ย่อมมีทัศนคติต่อสถานการณ์เดียวกัน หรือบุคคลเดียวกันต่างก็ออกไปได้หลายลักษณะแล้วแต่ประสบการณ์ของบุคคลนั้น

4. ทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งนั้น อาจจะเป็นสิ่งที่ถาวรตลอดไป หรือชั่วคราวก็ได้ ทัศนคติบางอย่างที่อยู่ในสภาพไม่มั่นคงก็พร้อมที่จะเปลี่ยนแปลงได้ ส่วนทัศนคติที่มั่นคงถาวรย่อมมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และการเปลี่ยนแปลงย่อมมีได้ยาก

ไซมอน และ แคทซ์ (นิศรา แก้วสนธิ. 2542: 10 ; อ้างอิงจาก Simon. 1956 ; Katz. 1960) ได้กล่าวหน้าที่และประโยชน์ของทัศนคติได้ 4 ประการ คือ

1. หน้าที่ให้ความพอใจ (Understanding or Knowledge Function) ทักษะคิดหลายอย่างช่วยให้เข้าใจโลก และสภาพแวดล้อมได้เรียนรู้ และเข้าใจการกระทำของบุคคลในสังคม สามารถอธิบาย และคาดคะเนการกระทำของตนเอง และของบุคคลอื่น

2. หน้าที่ป้องกันตนเอง (Ego defense or Protect their self-esteem) บ่อยครั้งที่บุคคลจำเป็นต้องหาทางออกให้กับตนเองเพื่อความสบายใจ เป็นต้นว่าการที่ว่าคนอื่นตรง ๆ ก็หาทางออกป้องกันตนเองว่า การที่ตนทำเช่นนั้นก็เพราะมีความจริงกับเพื่อนฝูง

3. หน้าที่ในการปรับตัว (Adjective Function or Need Satisfaction) ทักษะคิดจะช่วยบุคคลในด้านการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อม และสังคม โดยปกติบุคคลมักจะคำนึงถึงผลประโยชน์ที่จะได้รับเป็นสำคัญ และจะพัฒนาทักษะคิดตามแนวทางที่คาดว่าจะสนองตอบความต้องการของตนได้ เช่น คนหันมาชอบการศึกษาเล่าเรียน เพราะเชื่อว่าการศึกษาระดับสูงจะช่วยให้มีชีวิตที่ดีขึ้น

4. หน้าที่แสดงออกมาซึ่งค่านิยม (Value Expression) ทักษะคิดช่วยให้บุคคลได้แสดงออก ซึ่งค่านิยมของตนเอง ตัวอย่างที่มีความซื่อสัตย์มาก ก็จะแสดงออกโดยการไม่ฉ้อราษฎร์บังหลวง

### 2.3 ปัจจัยที่ทำให้เกิดทักษะคิด

ประดินันท์ อุปรนัย (2518: 117) ทักษะคิดเป็นสิ่งที่เกิดจากการเรียนรู้มากกว่าเป็นสิ่งที่กำหนดขึ้นเอง สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ จึงมีอิทธิพลต่อทักษะคิด ได้แก่ ศาสนา ความเชื่อในสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคม สื่อมวลชนต่าง ๆ ดังนั้นปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดทักษะคิดของบุคคล ได้แก่

1. การเรียนรู้ ได้แก่ การอบรมสั่งสอนอันจะเป็นการสะสม และรวบรวมประสบการณ์เอาไว้เป็นจำนวนมาก เช่น เด็กที่เกิดในครอบครัวนับถือศาสนาพุทธ จะมีความเลื่อมใสในพุทธศาสนา เพราะได้รับอิทธิพลจากการอบรมสั่งสอน หรือประสบการณ์ต่าง ๆ ไว้

2. ประสบการณ์ส่วนตัวโดยตรง เช่น การรับประทานอาหารทะเล เมื่อแพ้แล้วก็ย่อมเกิดทักษะคิดที่ไม่ดีต่ออาหารทะเล

3. เหตุการณ์ประทับใจ ซึ่งอาจเป็นเหตุการณ์ครั้งเดียว และรู้สึกประทับใจ ซึ่งอาจจะเป็นในทางลบ หรือบวกก็ได้

4. การรับเอาแบบทักษะคิดของผู้อื่นมาเป็นของตน โดยยอมรับเอาทักษะคิดของผู้ที่เหนือกว่ามาปฏิบัติต่อ เช่น รุ่นน้องรับทักษะคิดบางอย่างมาจากรุ่นพี่ ลูกรับทักษะคิดบางเรื่องมาจากพ่อแม่ เป็นต้น

5. เกิดจากลักษณะบุคลิกภาพของคนแต่ละคน เช่น คนมองโลกในแง่ร้าย ก็จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อสิ่งต่างๆ เสมอ

6. เกิดจากอิทธิพลของสื่อมวลชน สื่อมวลชนเป็นแหล่งให้ข้อมูลที่ก่อให้เกิดทั้งความเข้าใจ และอารมณ์ชักจูงไปสู่การปฏิบัติได้

### 3. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน

มีผู้ให้ความหมายของบุคลิกภาพ ดังนี้

บุคลิกภาพ ในพจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน (2524:260) หมายถึง ผลรวมของความคิด ท่าที และนิสัยซึ่งสร้างสมจากมูลฐานองค์ประกอบทางจิตและทางกายภาพของบุคคล อันถ่ายทอดมาทางชีววิทยาส่วนหนึ่ง และจากแบบอย่างวัฒนธรรมที่ถ่ายทอดทางสังคมอีกส่วนหนึ่ง กับรวมถึงการปรับตัวเชิงใจ ความปรารถนา และความมุ่งประสงค์ของบุคคลนั้นให้เข้ากับความต้องการและนิสัยแห่งสภาพแวดล้อมทั้งทางสังคมและไม่เกี่ยวข้องกับสังคม

กอร์ดอน ออลพอร์ต (G.W. Allport. 1973: 48) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การรวมตัวของระบบร่างกายและจิตใจอันมีลักษณะเป็นพลวัตภายในเอกบุคคล ระบบกายภาพและจิตภาพนี้จะกำหนดลักษณะการปรับตัวของเขาผู้นั้นให้เข้ากับสภาพแวดล้อม

จูดิธ อาร์ กอร์ดอน (Gordon. 1991: 84) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ลักษณะต่าง ๆ ที่แตกต่างกันของบุคคลแต่ละคน ประกอบด้วย แรงจูงใจ อารมณ์ ค่านิยม ความสนใจ และทัศนคติและความสามารถ

เฟรด ลูธันส์ (Luthans. 1986: 97) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ลักษณะที่ปรากฏภายนอกและพฤติกรรม หรือค่านิยมทางสังคมที่กระตุ้นพฤติกรรม, การตระหนักภายในของตนเอง ในฐานะที่เป็นพลังการภายในตัวบุคคลหนึ่ง ๆ และแบบแผนโดยเฉพาะของลักษณะการ (trait) ทั้งภายในและภายนอกที่วัดได้

โรเบิร์ต เอส ฟิลด์แมน (Feldman. 1993: 480) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลรวมทั้งหมดของลักษณะต่าง ๆ ที่ทำให้คนแตกต่างกัน หรือความคงที่ในพฤติกรรมของบุคคลที่กระทำในสถานการณ์ต่าง ๆ กัน

เอ.เอฟ.ซี.วอลเลซ (A. F. C. Wallace. 1970: 6-7) ได้ให้ความหมายไว้ว่า องค์ประกอบที่สลับซับซ้อนของความรู้ ความเชื่อ ศิลปะ ศีลธรรม กฎหมาย ขนบธรรมเนียม ประเพณี ความสามารถและนิสัยอื่น ๆ ที่บุคคลแสวงหามาได้ด้วยตนเอง

### 3.1 ปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพ

บุคลิกภาพของคนโดยทั่วไปจะถูกกำหนดจากปัจจัย 3 ประการ คือ พันธุกรรม สภาพแวดล้อม และสถานการณ์ (Robbins. 1979: 63-65)

1. พันธุกรรม (Heredity) เมื่อเราต้องเกี่ยวข้องกับพันธุกรรม เราจะเห็นปัจจัยต่าง ๆ ที่เป็นตัวควบคุมปัจเจกบุคคล ได้แก่ ความสูง ใบหน้า เพศ อารมณ์ เป็นต้น ซึ่งลักษณะดังกล่าวได้รับการถ่ายทอดมาจากพ่อแม่ที่เรียกว่าลักษณะทางร่างกายและจิตใจ ในเรื่องพันธุกรรมนี้ จะเห็นได้ว่า บุคลิกภาพของแต่ละคนก็คือ พันธุกรรมที่ได้ถูกถ่ายทอดโดยผ่านยีนส์ ยีนส์จะกำหนดความสมดุลของฮอร์โมน ฮอร์โมนจะเป็นตัวกำหนดความสมดุลของร่างกาย และร่างกายจะกำหนดบุคลิกภาพต่อไป

2. สภาพแวดล้อม (Environment) หมายถึง วัฒนธรรม (Culture) ซึ่งเป็นเงื่อนไขในการกำหนดบรรทัดฐานระหว่างกลุ่ม ครอบครัว กลุ่มเพื่อน และกลุ่มสังคม อิทธิพลจากสิ่งต่าง ๆ ที่คนเรามีประสบการณ์ จะเป็นตัวผลักดันในการสร้างบุคลิกภาพของคน อาจกล่าวได้ว่า วัฒนธรรมจะสร้างบรรทัดฐาน ทศนคติ ค่านิยม และความเชื่อของคนจากคนรุ่นหนึ่งไปสู่คนรุ่นหนึ่ง และยังคงเป็นเช่นนั้นเรื่อย ๆ เช่น คนอเมริกามีลักษณะนิสัยเป็นคนขยัน มุ่งความสำเร็จ ชอบการแข่งขัน รักอิสระ ทะเยอทะยาน ก้าวร้าว ร่วมมือ และให้ความสำคัญแก่ครอบครัวมากกว่างาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้ไม่ใช่เป็นผลมาจากวัฒนธรรมและประเพณีที่เขาถูกเลี้ยงดูมาอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงคำสอนทางศาสนา หนังสือที่อ่าน สิ่งที่ได้รับจากโรงเรียน ครอบครัว และเพื่อนด้วย

กล่าวโดยสรุป จากการศึกษาวิจัยพบว่า ทั้งพันธุกรรมและสภาพแวดล้อมเป็นตัวกำหนดบุคลิกภาพที่สำคัญของคน พันธุกรรมจะเป็นตัวกำหนดลักษณะที่มองเห็นได้จากภายนอก แต่ศักยภาพของบุคคลจะถูกกำหนดจากความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดีเพียงใด

3. สถานการณ์ (Situation) สำหรับปัจจัยที่ 3 คือ สถานการณ์นั้นจะมีอิทธิพลต่อผลของพันธุกรรมและสภาพแวดล้อมในการสร้างบุคลิกภาพ โดยทั่วไปบุคลิกภาพของคนจะมีความคงที่และมีความสม่ำเสมอ จนกว่าสถานการณ์ที่เป็นอยู่ในขณะนั้นเปลี่ยนแปลงไป ก็จะทำให้บุคลิกภาพเปลี่ยนแปลงไปด้วย เช่น การไปทำบุญที่วัด การเข้าสอบสัมภาษณ์ การไปรับประทานอาหารในสวนสาธารณะ การร่วมงานฉลองสมรส การร่วมงานศพ เป็นต้น

3.2 คุณสมบัติที่สำคัญของบุคลิกภาพในการทำงาน (พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. 2545 : 31-33) ได้แก่

1. สภาพการควบคุมตัวเอง (Locus of Control)
2. การมุ่งเน้นความสำเร็จ (Achievement Orientation)

3. อำนาจนิยม (Authoritarianism)
4. แมคเคียเวลลีนิยม (Machiavellianism)
5. การยกย่องตัวเอง (Self-esteem)
6. การตรวจสอบตัวเอง (Self-monitoring)
7. แนวโน้มของความเสี่ยง (Propensity for risk-taking)

### 3.3 ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน

แอนดรู คาร์เนกี (คิวิวรรธน์ เสรีรัตน์. 2541: 54) ผู้ประสบความสำเร็จจากธุรกิจอันยิ่งใหญ่ในประเทศสหรัฐอเมริกา ยอมรับว่าบุคลิกภาพเป็นความสำคัญอันดับแรกที่จะทำให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จ ดังนี้

1. เป็นผู้ที่เข้าถึงจิตใจคน
2. มีจุดมุ่งหมายแน่นอน ทำอะไรทำจริง
3. มีการแต่งกายที่เหมาะสม
4. มีท่าที และกิริยาอาการเคลื่อนไหว
5. น้ำเสียงนุ่มนวลชวนฟัง
6. มีความซื่อสัตย์
7. เป็นคนคงเส้นคงวา
8. มีอารมณ์ขัน
9. ไม่เห็นแก่ตัวมากเกินไป
10. แสดงสีหน้าเป็นมิตรกับคนทั่วไป
11. นึกคิดแต่ในสิ่งที่ดี
12. มีความกระตือรือร้น
13. มีสุขภาพอนามัยสมบูรณ์แข็งแรงดี
14. มีปฏิภาณไหวพริบดี
15. มีความรู้รอบตัวเป็นอย่างดี
16. เป็นนักฟังที่ดี
17. มีศิลปะในการพูด พูดด้วยความจริงใจ
18. มีศิลปะในการดึงดูดใจผู้พบเห็น
19. รู้จักใช้ถ้อยคำพูดให้เหมาะสมกับบุคคล กาลเทศะ และเหมาะกับผู้ฟัง
20. มีศิลปะในการคบหาสมาคมกับคนและเพื่อนร่วมงาน



#### 4. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

ประสิทธิภาพ ในพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2525 (2526: 504)

หมายถึง ความสามารถที่ทำให้เกิดผลในการทำงาน

ประสิทธิภาพ ในพจนานุกรมของออกซ์ฟอร์ด (Oxford Dictionary. 1974: 174) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพร้อมและความสามารถในการปฏิบัติให้สำเร็จหรือการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพ ดังนี้

แคทซ์ และ คาห์น (Katz and Kahn. 1978: 226) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นส่วนประกอบที่สำคัญของประสิทธิผล ประสิทธิภาพขององค์กรนั้น ถ้าจะวัดจากปัจจัยนำเข้าเปรียบเทียบกับผลผลิตที่ได้นั้น อาจทำให้การวัดประสิทธิภาพคลาดเคลื่อน ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การบรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งการบรรลุเป้าหมายจะประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ คือ การฝึกอบรมบุคลากร ประสพการณ์ และความรู้ลึกซึ้งผูกพัน

จอห์น (อตาพร สันติธนานนท์. 2533: 26 ; อ้างอิงจาก John. 1954: 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย์ และได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย (Human Satisfaction and Benefit Produced) ต่อมาเฮอริเบิร์ต (Herbert. 1960: 180-181) ได้ให้ความหมายเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ถ้าจะพิจารณาวางงานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดนั้นให้ดูจากความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) กับ ผลผลิต (Output) ที่ได้รับออกมา เพราะฉะนั้นตามทัศนะนี้ ประสิทธิภาพจึงเท่ากับผลผลิตลบด้วยปัจจัยนำเข้า และถ้าเป็นการบริหารราชการและองค์กรของรัฐก็บวกกับความพึงพอใจของผู้รับบริการ (Satisfaction) ซึ่งเขียนสูตรได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

E = Efficiency คือ ประสิทธิภาพของงาน

O = Output คือ ผลผลิตหรือผลงานที่ได้รับออกมา

I = Input คือ ปัจจัยนำเข้าหรือทรัพยากรทางการบริหารที่ใช้ไป

S = Satisfaction คือ ความพึงพอใจในผลงานที่ออกมา

ติน ปรัชญาพฤทธิ และอิสระ สุวรรณบล (2534: 77) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การทำงานใด ๆ ก็ตาม หน่วยงานจะต้องวางแผนไว้อย่างแน่นอน พร้อมกันนั้นก็ต้องวางระเบียบปฏิบัติไว้อย่างรัดกุม ทั้งนี้เพื่อให้สิ้นเปลืองเวลา ทรัพยากรการเงิน ทรัพยากรคน ให้น้อยที่สุด

เบคเคอร์ และนิวฮัสเซอร์ (Becker and Neuhauser. 1975: 94) กล่าวว่า ประสิทธิภาพขององค์กร นอกจากจะพิจารณาถึงทรัพยากร เช่น คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ที่เป็นปัจจัยนำเข้า และผลผลิตขององค์กรแล้ว ยังมีปัจจัยประกอบอีก ซึ่งสรุปได้ดังนี้

1. หากสภาพแวดล้อมในการทำงานขององค์กรที่ต่ำซ่อต่ำ คือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานแน่ชัดจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์กรมากกว่าองค์กรที่มีสภาพแวดล้อมในการทำงานต่ำซ่อสูง คือ ไม่มีความแน่นอน

2. การกำหนดระเบียบปฏิบัติชัดเจน เพื่อเพิ่มผลการทำงานมีผลทำให้ประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นด้วย

3. ผลการทำงานที่มองเห็นได้ สัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพ หากพิจารณาควบคู่กันจะปรากฏว่าการกำหนดระเบียบปฏิบัติในการทำงานอย่างชัดเจนและผลการทำงานที่มองเห็นได้มีความสำคัญมากขึ้นต่อประสิทธิภาพมากกว่าตัวแปรแต่ละตัวตามลำพัง

มิลเลต (Millet.1954: 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ผลการปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่มวลมนุษย และจะได้รับผลกำไรจากการปฏิบัติงานนั้นด้วย

วีระผล สุวรรณนันท (2527: 87) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การกระทำใด ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ใดวัตถุประสงค์หนึ่ง และภายใต้จำนวนงบประมาณที่จำกัด กิจกรรมใดสามารถก่อให้เกิดผล (Output) สูงสุด เราเรียกกิจกรรมนั้นว่าเป็นกิจกรรมที่มีประสิทธิภาพ

มีผู้ให้ความหมายของประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนี้

สิริรัตน์ สวอยสม (2546: 4) ได้ให้ความหมายไว้ว่า เป็นความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ได้รับมอบหมายให้ได้ตรงตามเป้าหมายของหน่วยงาน โดยพิจารณาจากหน้าที่และความรับผิดชอบของแต่ละหน่วยงาน ซึ่งได้จากการประเมิน 2 ลักษณะ ดังนี้

1. ประสิทธิภาพจากการประเมินผลการทำงานโดยตนเอง หมายถึง การรายงานตนเองเกี่ยวกับการปฏิบัติงานในหน้าที่ในด้านความรู้ความเข้าใจ ความรู้สึกมีความสุขและความพอใจขณะทำงาน การประสบความสำเร็จในการทำงาน และทำให้หน่วยงานเจริญมากขึ้น ไม่ย่อท้อต่องานยาก ช่วยเหลือและแนะนำการทำงานกับผู้อื่น แก้ปัญหาที่เกิดจากการทำงาน และผลงานเป็นที่ยอมรับ

2. ประสิทธิภาพจากการประเมินผลการทำงานโดยผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความคิดเห็นของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา ในด้านความรู้ความเข้าใจในงาน การพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของงาน ความกระตือรือร้นและความพยายามในการทำงาน การตัดสินใจและความรับผิดชอบต่องานในหน้าที่ ความกล้าแสดงออก ความสามารถในการแก้ปัญหา ความรวดเร็วในการทำงาน การมีมนุษยสัมพันธ์ และการประสานงานในการทำงาน และความไว้วางใจได้

### แนวความคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

อีเมอร์สัน (สิริวรรณ เสรีรัตน์. 2542 ; อ้างอิงจาก Emerson. 1853-1931) ได้เสนอแนวความคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์

ระหว่างบุคคลและการจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความเปลี่ยนแปลงด้านต่าง ๆ ดังนี้

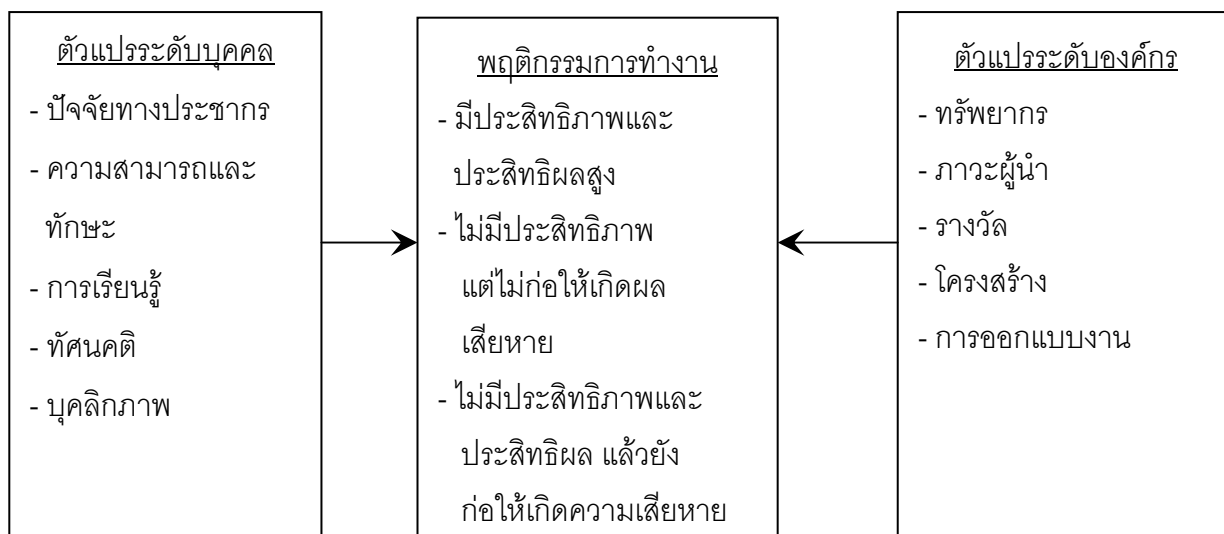
1. กำหนดจุดมุ่งหมายที่ชัดเจน
2. ใช้หลักเหตุผลทั่วไป
3. คำแนะนำที่ดี
4. วินัย
5. ความยุติธรรม
6. มีข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบัน ถูกต้อง และแน่นอน
7. ความซับซ้อนของการจัดส่ง
8. มาตรฐานและตารางเวลา
9. สภาพมาตรฐาน
10. การปฏิบัติการณ์ที่มีมาตรฐาน
11. คำสั่งการปฏิบัติงานที่มีมาตรฐานระบุไว้
12. การให้รางวัลที่มีประสิทธิภาพ

วาสนา ศิริประเสริฐ และคณะ. (2538: 26) ผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพส่งผลกับบุคลากรและหน่วยงาน สรุปได้ดังนี้

1. เกิดผลต่างระหว่างต้นทุนและผลตอบแทนที่มากขึ้น เนื่องจากการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพจะส่งผลให้ต้นทุน หรือค่าใช้จ่ายลดลง ซึ่งสามารถนำค่าใช้จ่ายส่วนนั้นไปใช้จ่ายในด้านอื่น
2. เจ้าหน้าที่บุคลากรสามารถทำงานเสร็จและตรงตามเวลาที่กำหนดไว้
3. สามารถทำงานได้ปริมาณที่สูงขึ้น เนื่องจากจะใช้เวลาในการทำงานลดลง
4. คุณภาพของผลงานที่ได้สูงขึ้น เนื่องจากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจและความเต็มใจ
5. เกิดความพึงพอใจ และความเชื่อใจจากผู้ให้บริการ

## 5. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน

มัลลิกา ต้นสอน (2544: 20-23) ได้เสนอ การทำความเข้าใจพฤติกรรมการทำงานเป็นงานสำคัญของผู้บริหารในทุกระดับ โดยที่ผู้บริหารจะสังเกตและวิเคราะห์พฤติกรรมกาปฏิบัติของบุคคลจะต้องให้ความสนใจกับตัวแปรอย่างน้อย 2 กลุ่ม ซึ่งต่างก็มีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างของพฤติกรรม ได้แก่ ตัวแปรระดับบุคคล และตัวแปรระดับองค์กร ดังนี้



ภาพประกอบ 5 แสดงตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อความแตกต่างของพฤติกรรม

ตัวแปรระดับบุคคลจะประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 5 ประการต่อไปนี้

1. ปัจจัยทางประชากร เช่น พื้นฐานทางสังคมและเศรษฐกิจ ระดับการศึกษา อายุ และเพศ เป็นต้น
2. ความสามารถและทักษะ เป็นสิ่งที่ติดมาตั้งแต่เกิด หรือได้รับการฝึกฝนให้สามารถปฏิบัติงานอย่างคล่องแคล่ว
3. การรับรู้ เป็นกระบวนการที่บุคคลได้รับการกระตุ้น ตีความและให้ความหมายกับสภาพแวดล้อมรอบ ๆ เขา ซึ่งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล
4. ทักษะ เป็นสถานะภายในจิตใจที่เกิดขึ้นจากความพร้อม การเรียนรู้ และการจัดระบบผ่านประสบการณ์ของบุคคล
5. บุคลิกภาพ เป็นภาพสะท้อนความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคคลที่เกิดขึ้นจากธรรมชาติ และการเรียนรู้ซึ่งผู้อื่นสามารถสังเกตและรับรู้ได้

แคทซ์ และ แคนซ์ (พรพรรณ อุณจันทร์. 2543: 28 ; อ้างอิงจาก Katz and Kahn. 1966: 114-115) เสนอว่ามีพฤติกรรมที่สำคัญ 3 ประการด้วยกัน ที่องค์การจะต้องได้รับการสนองตอบจากคนในองค์การ เพื่อให้้องค์การมีประสิทธิภาพสูงสุดได้ คือ

ประการแรก องค์การต้องมีความสามารถในการสรรหาและรักษาไว้ ซึ่งทรัพยากรด้านคนที่มีคุณภาพ ซึ่งหมายความว่า นอกเหนือจากกระบวนการสรรหา บรรจุแต่งตั้งบุคคลเข้าไปในระบบแล้ว องค์การยังต้องสามารถรักษามูลค่าเหล่านั้นไว้ให้ได้ ด้วยการจัดระบบรางวัลตอบแทนให้เหมาะสมกับผลงานและสนองตอบความต้องการของแต่ละบุคคลได้ด้วย

ประการที่สอง องค์การจะต้องมีความสามารถในการที่จะทำให้งานในองค์การปฏิบัติงานที่เชื่อถือได้ ตามบทบาทที่กำหนดไว้ และปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างดีที่สุดเต็ม

ความสามารถ ด้วยความเต็มใจ และปฏิบัติงานเฉพาะอย่าง เฉพาะบทบาทของตน ตามความรับผิดชอบ

ประการสุดท้าย นอกเหนือจากการปฏิบัติงานตามความรับผิดชอบและตามบทบาทแล้ว พนักงานต้องมีพฤติกรรมในทางสร้างสรรค์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดเหตุการณ์เฉพาะหน้า หรือในโอกาสพิเศษ เพราะการพรรณาลักษณะงานจะเป็นเพียงแนวทางทั่ว ๆ ไป เกี่ยวกับข้อพึงปฏิบัติที่เกี่ยวกับงานเท่านั้น จึงเป็นสิ่งจำเป็นที่บุคคลต้องสามารถตัดสินใจปฏิบัติไปตามที่ตนเองเห็นสมควรว่าดีที่สุด สำหรับองค์การ ดังนั้นองค์การที่ดีต้องพยายามสร้างบรรยากาศในการทำงานที่เอื้ออำนวยต่อการที่พนักงานไม่เพียงแต่ปฏิบัติงานตามหน้าที่เท่านั้น แต่ยังต้องรับผิดชอบต่อการคิดและการกระทำในการริเริ่มสร้างสรรค์

## 6. ประวัติความเป็นมาของการประปานครหลวง

### พระผู้ก่อตั้งกิจการประปา

วันที่ 13 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2452 พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว ได้ประกาศพระบรมราชโองการทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ ให้กรมสุขาภิบาลจัดการที่จะนำน้ำมาใช้ในพระนครตามแบบอย่างที่เหมาะสมแก่ภูมิประเทศการที่จะต้องจัดทำนั้นคือ

1. ให้จัดทำที่น้ำขังที่คลองเชียงราก แขวงเมืองปทุมธานี อันเป็นที่พื้นเขตน้ำเค็มขึ้นถึงทุกฤดู
2. ให้ขุดคลองแยกจากที่ยังน้ำนั้นเป็นทางน้ำลงมาถึงคลองสามเสนฝั่งเหนือ ตามแนวทางรถไฟ
3. ตั้งโรงสูบน้ำขึ้น ณ ที่ตำบลนั้น สูบน้ำขึ้นยังที่เกรอะกรองตามวิธีให้น้ำสะอาดบริสุทธิ์ปราศจากสิ่งซึ่งเป็นเชื้อโรค แล้วจำหน่ายน้ำไปในที่ต่าง ๆ ตามควรแก่ท้องที่ของเขตพระนคร

กิจการอย่างนี้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้า ฯ ให้เรียกตามภาษาสันสกฤต เพื่อจะให้เป็นคำสั้น

### “ การประปา ”

ตอนหนึ่งของพระราชดำรัสของพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ในการเปิดกิจการประปากรุงเทพฯ 14 พฤศจิกายน 2457

"ขอประปาจะเป็นผลสำเร็จสมความพระราชประสงค์ของสมเด็จพระชนกนารถของเรา และความประสงค์ของเรา แลความประสงค์ของท่านทั้งหลาย บรรดาที่ได้ช่วยทำการอันนี้สำเร็จ ขอน้ำใสอันจะหลังจากประปานี้ จงเป็นเครื่องประหารสรรพโรคร้ายที่จะเบียดเบียนให้ร้ายแก่ประชาชนผู้เป็นพสกนิกรของเรา ขอน้ำอันนี้ที่ได้รับพรแล้วโดยพระสงฆ์ได้สดมภ์ และโดยเราได้ตั้งใจให้พร จงบันดาลให้เป็นน้ำมนต์ทำให้ประชาชนมีความสุขสวัสดิ์ผ่องแผ้ว เจริญทั่วทุกตัวคนตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป"

## ยุคก่อร่าง

เมื่อ 14 พฤศจิกายน 2457 โดยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัวเสด็จมาทรงเปิดกิจการโดยมีชื่อเรียกในครั้งนั้นว่า การประปากรุงเทพ มีกรมสุขาภิบาล กระทรวงนครบาลเป็นผู้รับผิดชอบดำเนินงาน กิจการประปาได้ก้าวหน้าขึ้นเป็นลำดับ จากที่เคยจำหน่ายเฉพาะในเขตพระนคร ได้ขยายการจำหน่ายไปยังฝั่งธนบุรี โดยวางท่อตามแนวสะพานพุทธยอดฟ้าไปยังถนนประชาธิปไตยและสมเด็จพระยา ต่อมาระหว่างสงครามโลกครั้งที่ 2 สะพานพุทธยอดฟ้าถูกระเบิดทำลาย เป็นเหตุให้ท่อประปาที่วางไว้เกิดชำรุดเสียหายไปด้วย ทำให้การจ่ายน้ำย่านฝั่งธนต้องหยุดชะงัก เทศบาลนครธนบุรีจึงได้เริ่มกิจการประปาของตนเอง โดยขุดเจาะบ่อบาดาลให้บริการน้ำ

หลังสงครามโลกครั้งที่ 2 สิ้นสุดลงเมื่อปี 2489 โรงงานผลิตน้ำสามเสนเป็นโรงกรองน้ำแห่งเดียวในขณะนั้น ผลิตน้ำได้น้อย ไม่เพียงพอต่อการบริการน้ำประปาที่เกิดสภาพน้ำไหลอ่อนและไม่ไหลเป็นบริเวณกว้าง ไฟฟ้าก็เช่นกันมีสภาพดับๆ เปิดๆ รัฐบาลจึงตั้งคณะกรรมการพัฒนาปรับปรุงกิจการไฟฟ้า และประปาขึ้น โดยมีหลวงบุรกรรมโกวิท อธิบดีกรมโยธาสมัยนั้นเป็นประธาน และเพื่อแก้ปัญหาไฟฟ้าไม่พอใช้ จึงได้มีนโยบายให้ระงับการขุดติดตั้งไฟฟ้าและประปาเป็นการชั่วคราวจนกว่าจะมีการปรับปรุงกิจการทั้ง 2 ชนิดนี้ให้เพียงพอ

ต่อมาได้มีการรวมและโอนกิจการประปาไฟฟ้าให้เป็นรัฐวิสาหกิจโดยรัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติการประปานครหลวง ให้โอนกิจการประปากรุงเทพ กรมโยธาเทศบาล การประปานครหลวง การประปาเทศบาลนครธนบุรี และประปาเทศบาลสมุทรปราการ รวมเป็นกิจการเดียวกัน เรียกว่า การประปานครหลวง เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2510 ประธานกรรมการการประปานครหลวง ท่านแรก คือ พล.อ.ประภาส จารุเสถียร และแต่งตั้ง อธิบดีกรมโยธาเทศบาล นายดำรง ชลวิจารณ์ เป็นผู้ว่าการการประปานครหลวง

## ยุคสร้างตัว

ในปี 2513 การประปานครหลวงได้ว่าจ้างบริษัทวิศวกรรมที่ปรึกษา แคมป์เดรสเซอร์ แอนด์ แมคกี จากสหรัฐอเมริกา จัดทำโครงการปรับปรุงกิจการประปาแผนหลักระยะยาว 30 ปีขึ้นเป็นครั้งแรก โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็นช่วงๆ ช่วงละ 5 ปี(2517-2522) เพื่อเพิ่มกำลังการผลิตและขยายระบบส่งน้ำให้ไปถึงประชาชนให้มากขึ้น อาทิ ปรับปรุงคลองส่งน้ำ ก่อสร้างโรงสูบน้ำดิบใหม่ที่ตำบลลำแล จังหวัดปทุมธานี ก่อสร้างโรงกรองน้ำบางเขน ก่อสร้างโรงสูบน้ำและถังเก็บน้ำ 4 มุมเมือง คือ โรงสูบน้ำท่าพระ สวนลุมพินี คลองเตย และพหลโยธิน และวางท่อประธานส่งน้ำควบคู่กันไป และในระหว่างที่รอกการก่อสร้างตามโครงการนี้ การประปานครหลวงได้แก้ปัญหาการขาดแคลนน้ำด้วยการขุดเจาะบ่อบาดาลจำนวนมากในพื้นที่ที่ขาดแคลนน้ำ

## ยุคพัฒนา

หลังจากปี 2529 เป็นต้นมา กิจกรรมประปาสามารถพัฒนาและดำเนินงานก้าวหน้าไปตามโครงการแผนหลักอย่างต่อเนื่อง กิจกรรมได้ผ่านพ้นกับภาวะการขาดทุนมาเป็นมีกำไรติดต่อกันทุกปี การขยายกำลังการผลิตและจ่ายน้ำที่เป็นไปตามแผน สามารถเพิ่มผู้ใช้น้ำถึงปีละ 8 - 9% ทุกปี ในช่วงเวลานี้ การประปานครหลวงจึงได้ทำการก่อสร้างอาคารสำนักงานใหญ่แห่งใหม่ และย้ายจากสำนักงานแมนศรี มาอยู่สำนักงานใหญ่บางเขนเมื่อปี 2533

ในขณะเดียวกัน การประปานครหลวงได้เริ่มจัดทำโครงการประปาฝั่งตะวันตกเมื่อ พ.ศ.2530 เพื่อรองรับการใช้น้ำที่เพิ่มขึ้นของชุมชนทางด้านฝั่งธนบุรีและนนทบุรี และประการสำคัญเพื่อจัดหาแหล่งน้ำดิบแห่งใหม่สำรองจากแม่น้ำเจ้าพระยาที่มีอยู่เพียงแห่งเดียว โดยได้ก่อสร้างโรงกรองน้ำมหาสวัสดิ์ และชุดคลองประปาสายใหม่ขึ้นเพื่อรับน้ำจากแม่น้ำแม่กลองในจังหวัดกาญจนบุรี ซึ่งในระยะแรกได้ชุดคลองประปาสายใหม่ไปถึงแม่น้ำท่าจีน (ขณะนี้แล้วเสร็จใช้งานแล้ว) และชุดต่อไปยังจังหวัดกาญจนบุรี

## ยุคมุ่งสู่ความเป็นเลิศ

ตั้งแต่ปี 2539 ประเทศไทยได้เกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจ ซึ่งมีผลกระทบแพร่กระจายไปเกือบทุกกลุ่มธุรกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจภาคอสังหาริมทรัพย์ การโจมตีค่าเงินบาทส่งผลกระทบโดยตรงต่อการประปานครหลวง ทำให้การประปานครหลวงต้องปรับแผนและลดการลงทุนเพื่อให้สอดคล้องกับภาวะการณ์ที่แปรเปลี่ยนไป ในการบริหารภายในได้มีการรณรงค์ให้ประหยัดค่าใช้จ่ายในทุกๆ ด้าน ปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การให้บริการประชาชนในเชิงรุกให้มากขึ้น สร้างภาพลักษณ์ของการให้บริการและคุณภาพน้ำที่เป็นเลิศ ด้วยการบริการติดตั้งประปาใหม่ภายใน 3 วัน ให้บริการลูกค้าที่สถานที่ราชการรวมทั้งบ้านผู้ใช้น้ำ เพื่อสร้างความมั่นใจในคุณภาพน้ำประปามีคุณภาพได้มาตรฐานสามารถดื่มได้ทุกพื้นที่ นอกจากนี้ยังได้เพิ่มศักยภาพของการทำงานในองค์กรให้เป็นที่ยอมรับของสากล จนได้รับการรับรองมาตรฐานการผลิต ISO 9002 ในโรงงานผลิตน้ำบางเขน และมีนโยบายจะจัดทำมาตรฐาน ISO 9002 ในงานบริการประชาชนที่สำนักงานประปาสาขาต่างๆ ต่อไปอีกด้วย โดยมีเป้าหมายของการดำเนินงานขององค์กร มุ่งสู่ความเป็นเลิศ ภายใต้นโยบาย “ก้าวสู่บ้าน บริการสังคม ร่มรื่นพสกยา สถาบันันเตอร์”

## ภารกิจของเรา

กิจการประปาในประเทศไทย ได้ก่อกำเนิดขึ้นโดยพระราชดำริของพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว พระองค์ทรงมีพระราชหฤทัยห่วงใยความเป็นอยู่ของพสกนิกร และมีพระราชประสงค์ให้คนไทย ได้มีน้ำกินน้ำใช้ที่สะอาดปลอดภัยทัดเทียมอารยประเทศในขณะนั้น กิจการประปาแห่งแรกในกรุงเทพมหานครจึงถือกำเนิดขึ้น โดยการก่อสร้างคลองรับน้ำดิบจากแม่น้ำเจ้าพระยาที่จังหวัดปทุมธานี มาผลิตน้ำประปาที่โรงกรองน้ำสามเสน งานแล้วเสร็จสามารถผลิตและส่งน้ำให้แก่ประชาชนได้ ในต้นรัชกาลสมัยพระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว ภายใต้ชื่อ "การประปากรุงเทพ" เมื่อปี พ.ศ. 2457

ต่อมาได้เปลี่ยนฐานะเป็นรัฐวิสาหกิจชื่อ การประปานครหลวง (Metropolitan Waterworks Authority) ใช้ชื่อย่อว่า กปน. (MWA) สังกัดกระทรวงมหาดไทย เมื่อวันที่ 16 สิงหาคม 2510 มีรูปพระแม่ธรณีบีบมวยผมเป็นสัญลักษณ์ประจำหน่วยงาน มีภารกิจที่ดำเนินการดังนี้

1. สำรวจ จัดหาน้ำดิบ เพื่อใช้ในการผลิตน้ำประปาผลิต
2. จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาที่สะอาดบริโภคได้อย่างปลอดภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ
3. ดำเนินธุรกิจที่เกี่ยวข้องหรือเป็นประโยชน์แก่การประปานครหลวง

## วิสัยทัศน์ (Vision)

พัฒนาองค์กรให้เข้มแข็ง บริการสังคมอย่างต่อเนื่องด้วยเทคโนโลยีทันสมัย

## ค่านิยม (Values)

พัฒนาตน พัฒนางาน บริการสังคม Improve ourselves, develop our work and provide our best services to society

## ภารกิจ (Mission)

เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการ ทำการตลาดเชิงรุกนำเทคโนโลยีมาใช้ในการกิจกรรมที่สำคัญมากขึ้น ให้บริการที่รวดเร็วแม่นยำ และลดค่าใช้จ่ายอย่างมีเหตุผลโดยมีเป้าหมาย

- เพื่อให้มีการบริหารทรัพยากรบุคคลอย่างมีประสิทธิภาพ
- นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ในกิจกรรมที่สำคัญ



- ให้มีเครื่องมือการบริหารทางการเงินเป็นรายปีล่วงหน้าเป็นเวลา 3 ปี
- ใช้การตลาดนำหน้าสำหรับการขยายการลงทุนและการให้บริการ
- เพิ่มการบริการลูกค้า เน้นความสะดวกรวดเร็ว ให้เกิดความพึงพอใจให้มากที่สุด

### จรรยาบรรณต่อองค์กร

#### 1. ความรับผิดชอบต่อผู้ถือหุ้น (รัฐบาล)

1.1 ปฏิบัติตามนโยบายของรัฐบาล หรือผู้กำกับดูแล (กระทรวงมหาดไทย) โดยมีการรายงานผลการดำเนินงานและสถานภาพขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ครบถ้วนตามความเป็นจริงตามระยะเวลาที่รัฐบาลหรือผู้กำกับดูแลกำหนด โดยการประยุกต์ความรู้ และทักษะการบริหารจัดการอย่างสุดความสามารถ ในทุกกรณี รวมทั้งสร้างประโยชน์สูงสุดให้แก่รัฐบาล โดยการสร้างผลกำไร และความเจริญก้าวหน้าขององค์กร พร้อมนำผลกำไรที่ได้ส่งคืนให้รัฐบาลโดยผ่านกระทรวงการคลัง เป็นต้น

1.2 ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์สุจริต ตลอดจนตัดสินใจดำเนินการใดๆ ด้วยจิตอันบริสุทธิ์และเป็นธรรมไม่ดำเนินการใดๆ ในลักษณะที่อาจทำให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อองค์กร

1.3 จัดการดูแลมิให้ทรัพย์สินขององค์กรเสื่อมค่า หรือสูญหายโดยมิชอบ

#### 2. ความรับผิดชอบต่อลูกค้า

2.1 ผลิตสินค้าและบริการที่มีคุณภาพ ในราคาที่เป็นธรรมโดยมิได้มุ่งหวังสร้างผลกำไรเพียงอย่างเดียว

2.2 กำหนดระดับคุณภาพที่ยอมรับได้ของสินค้าและบริการ เช่น ผลิตน้ำ ให้มีคุณภาพตามมาตรฐานของ WHO เป็นต้น

2.3 คืนผลกำไรส่วนหนึ่งขององค์กรให้แก่กิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์สังคมอย่างสม่ำเสมอ

2.4 ปฏิบัติต่อลูกค้าทุกรายเท่าเทียมกัน เป็นธรรม และโปร่งใส

2.5 แสวงหาช่องทางอย่างไม่หยุดยั้งที่จะเพิ่มประโยชน์และความสะดวกให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง เช่น การเพิ่มจุดบริการรับชำระเงินในรูปแบบต่างๆ และการร่วมมือกับการไฟฟ้านครหลวง รับชำระค่าน้ำ-ค่าไฟฟ้าร่วมกัน

#### 3. ความรับผิดชอบต่อพนักงาน

3.1 ให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่เป็นธรรมแก่พนักงาน มีกฎระเบียบให้พนักงานถือปฏิบัติอย่างชัดเจน

3.2 ดูแลสภาพแวดล้อมในการทำงานให้มีความปลอดภัยต่อชีวิต และทรัพย์สินของ

พนักงานอยู่เสมอ

3.3 ให้ความสำคัญต่อการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน โดยให้โอกาสพนักงานอย่างทั่วถึงสม่ำเสมอ พร้อมทั้งสนับสนุนให้พนักงานทุกระดับมีการพัฒนาอย่างเท่าเทียมกัน

3.4 บริหารงานโดยหลีกเลี่ยงการกระทำใดๆ ที่ไม่เป็นธรรม ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อความมั่นคงในหน้าที่การงานของพนักงาน

3.5 ย้ำให้พนักงานเข้าใจในเรื่องจรรยาบรรณและบทบาทหน้าที่ซึ่งจะต้องปฏิบัติต่อลูกค้าอย่างสุภาพ เน้นการให้ความสำคัญต่อลูกค้า

#### 4. ความรับผิดชอบต่อสังคม

4.1 จัดตั้งหน่วยงานรับผิดชอบการอนุรักษ์แหล่งน้ำและผลักดันการอนุรักษ์ และการบริหารจัดการลุ่มแม่น้ำเจ้าพระยาและแม่กลองที่เป็นแหล่งน้ำดิบของการประปานครหลวง

4.2 ไม่กระทำการใดๆ ที่จะมีผลเสียต่อทรัพยากรธรรมชาติและสภาพแวดล้อม

4.3 คำนึงผลกระทบต่อส่วนหนึ่งขององค์กรให้แกกิจกรรมที่จะมีส่วนสร้างสรรค์สังคมอย่าง

สม่ำเสมอ

4.4 ปลุกฝังจิตสำนึกความรับผิดชอบต่อสังคมให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงานทุกระดับอย่างต่อเนื่อง

#### 5. ความรับผิดชอบต่อลูกค้าและ/หรือเจ้าหน้าที่

5.1 ปฏิบัติตามเงื่อนไขต่างๆ อย่างเคร่งครัดตามที่ได้ให้ข้อตกลงไว้กับเจ้าหน้าที่

5.2 กรณีไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อตกลงได้ ต้องรีบแจ้งลูกค้า/เจ้าหน้าที่ให้ทราบล่วงหน้า เพื่อร่วมกันหาทางแก้ไขโดยด่วน

5.3 ให้ความสำคัญที่เท่าเทียมกันต่อลูกค้า/เจ้าหน้าที่ทุกราย

5.4 ไม่เรียกรับ ไม่รับ ไม่จ่ายผลประโยชน์ใดๆ ที่ไม่สุจริตในทางการค้ากับลูกค้า/เจ้าหน้าที่

## โครงสร้างผังองค์กร



## 7. เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กิลฟอร์ด และเกรย์ (เสาวภาคย์ ดิวาจา. 2528: 50 ; อ้างอิงจาก Guilford and Gray. 1970) ได้รวบรวมองค์ประกอบที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงานจากงานวิจัย 150 เรื่อง พบว่า สี่ปัจจัยแรกที่เป็นตัวกำหนดความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความมั่นคงในการทำงาน ตัวงานเอง ความก้าวหน้าในการทำงาน และการได้รับการยกย่องจากผู้บังคับบัญชา

โกมุท จีวัลย์ (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง

โคเออร์เนอร์ (สิริรัตน สวดยสม 2546: 27 ; อ้างอิงจาก Koernor. 1981: 43-44) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพยาบาลสาธารณสุข จำนวน 32 คน จากสมาคมเยียมบ้านของบริษัท ฮาร์ทฟอร์ด พบว่า อายุ ประสบการณ์ การรับรู้ พฤติกรรมการเป็นผู้นำของผู้มีเทศ มีความสัมพันธ์ทางลบกับการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจและผลสัมฤทธิ์ทางการศึกษามีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการปฏิบัติงาน

เชปปาร์ด และเฮอริค (เสาวภาคย์ ดิวาจา. 2528: 50 ; อ้างอิงจาก Sheppard and Herrick. 1972) ได้แสดงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานมากที่สุด ได้แก่ ความก้าวหน้าในการทำงาน ตัวงานเอง ความมั่นคง รายได้ และผู้บังคับบัญชา

ประดับ ชนทองทิพย์ (2536: ง) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในงานของพนักงานครูเทศบาล : ศึกษาเฉพาะกรณีเทศบาลในจังหวัดลพบุรี พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานครูเทศบาล เทศบาลในจังหวัดลพบุรีโดยส่วนรวมมีความพึงพอใจอยู่ในระดับมาก จำนวน 6 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ความก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ความพึงพอใจขึ้นกับตำแหน่งของงาน

พงษ์ศักดิ์ น่วมนคร (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าด้านลักษณะงาน พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ 0.05 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และพนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนด้านอื่น ๆ แตกต่างกันอย่างไม่มีความนัยสำคัญทางสถิติ

ทวิชัย อ่ำวิจิตร (2545: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ทักษะและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ 6 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการฝึกอบรม ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง เงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานเพศหญิงมากกว่าเพศชาย ส่วนใหญ่มีอายุ 20-28 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระดับตำแหน่งพนักงานทั่วไป เงินเดือน 6,000-19,000 บาท และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี ด้านผู้บริหารพบว่าเพศหญิงมีมากกว่าเพศชาย มีอายุ 38-43 ปี และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-9 ปี ทักษะของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 6 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการเลื่อนตำแหน่ง ด้านค่าตอบแทน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ และด้านการฝึกอบรมอยู่ในระดับเห็นด้วย และด้านพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ 6 ด้าน คือ ด้านการวางแผนทรัพยากรมนุษย์ ด้านการปฐมนิเทศ ด้านการฝึกอบรม ด้านการเลื่อนตำแหน่งด้านค่าตอบแทน และด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับดี พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกันมีทัศนคติต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์แตกต่างกันอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ และทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

น้ำฝน เพ็ชรดี (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1)พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 20-25 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าหรือเทียบเท่ามัธยมศึกษาตอนต้น มีอายุงาน 1-3 ปี มีรายได้ 5,000-8,000 บาท และมีตำแหน่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการฝ่ายผลิต โดยพนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับเห็นด้วย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.51 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ อยู่ในระดับไม่แน่ใจ พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับไม่แน่ใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน อยู่ในระดับเห็นด้วย ส่วนด้านการขาดงานหรือการ

ทำงานเชิงซ้ำ และด้านการลาออกจากงาน อยู่ในระดับไม่แน่ใจ 2) เพศที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน ด้านการขาดงานหรือทำงานเชิงซ้ำและด้านการลาออกจากงานแตกต่างกัน สำหรับพนักงานที่มีระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกันไปมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน ด้านการขาดงานหรือทำงานเชิงซ้ำและด้านการลาออกจากงานไม่แตกต่างกัน 3) ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

แมคเฟอรรอน (สิริรัตน์ สวรส 2546: 27 ; อ้างอิงจาก McPherran. 1966: 11-18) ได้เสนอปัจจัยสำคัญที่มีผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจ ซึ่งได้แก่ การจัดการองค์กร การมอบหมายงาน การปฐมนิเทศ การติดต่อสื่อสาร คุณสมบัติของบุคลากร การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในเรื่องราวต่าง ๆ การยอมรับสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา การประเมินผลและงบประมาณ

รุ่งรัตน์ ศรีวรรณวิทย์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เฮอร์เทซ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับต่ำ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความตั้งใจและยินดีที่จะเรียนรู้ระบบงานใหม่ ๆ ที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การเข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ บรรยากาศในการทำงานเป็นกันเอง ไม่ตึงเครียด และผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ลิปคาและกูลเลต (รัชนี้ สังข์สุวรรณ 2547: 46 , อ้างอิงจาก Libka and Goulet. 1979: 125) ได้ศึกษาทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของครู พบว่า กลุ่มครูที่มีพฤติกรรมในการทำงานสูงมีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพครูสูงกว่ากลุ่มครูที่มีพฤติกรรมการทำงานปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วัตสัน (สิริรัตน์ สวรส 2546: 27 ; อ้างอิงจาก Watson. 1976: 4-7) ได้กล่าวไว้ว่า ผู้บริหารเป็นองค์ประกอบที่มีผลกระทบโดยตรงต่อขวัญกำลังใจของครู อาจารย์ ด้วยการให้การยกย่องสรรเสริญ ให้ความร่วมมือ ให้ความสนใจเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมทั่วไป ให้ความเชื่อถือยอมรับในการรับผิดชอบของครู อาจารย์ สนับสนุนส่งเสริมให้ครูอาจารย์ได้มีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรู้สึกในความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานกับผู้บังคับบัญชา

วอลด์เกอร์และคนอื่น ๆ (รัชนี สังข์สุวรรณ 2547: 46 ; อ้างอิงจาก Walker and others. 1972: 732) ได้ศึกษาเปรียบเทียบทัศนคติของครูที่ทำการสอนนักเรียนให้มีผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนสูง มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพครูสูงกว่ากลุ่มครูที่สอนนักเรียนให้ผลสัมฤทธิ์ทางการเรียนปกติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิบูลย์ แมนสถิต (2530: 90) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอในประเทศไทย โดยใช้ทฤษฎีของเฮอริชเบิร์ก พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของศึกษาธิการอำเภอในประเทศไทย คือ ความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ และเงินเดือน

สมชาย ประกิจเจริญสุข (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการสอนในสังกัดสถาบันราชภัฏเลยของกรม ในพระบรมราชูปถัมภ์ ผลการวิจัยพบว่า 1) การวิเคราะห์และเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ วุฒิ การศึกษา สถานภาพสมรส และคณะที่สังกัด สรุปได้ดังนี้ เพศและวุฒิการศึกษาและสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานไม่แตกต่างกัน สำหรับคณะที่สังกัดต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานที่ต่างกัน มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) การวิเคราะห์เปรียบเทียบความสัมพันธ์ของปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุของบุคลากรสายการสอน ประสบการณ์ในการทำงาน (อายุงาน) รายได้(ต่อเดือน) มีทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการทำงาน แสดงว่า อายุมาก ประสบการณ์ในการทำงานมาก(อายุงาน) รายได้(ต่อเดือน)มาก มีพฤติกรรมการทำงานน้อย สำหรับบรรยาการทัศนคติ บุคลิกภาพ ความเชื่ออำนาจของตน ในการทำงานของบุคลากรสายสอนมีทิศทางเดียวกัน แสดงว่า บรรยาการทัศนคติในการทำงานที่ดี ทัศนคติในการทำงานที่ดี บุคลิกภาพในการทำงานที่ดี และความเชื่ออำนาจในตนเองสูง มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายสอน

สิทธิศักดิ์ วงศ์ศิริภัทร์ (2547: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท อเกีย ซิสเต็มส์ ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ด้านประชากรศาสตร์พนักงานที่มีเพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความพึงพอใจในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิตโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สิริรัตน์ สวดยสม (2546: บทคัดย่อ) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา ผลการวิจัยพบว่า

1. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ รายได้รวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ อายุ อายุราชการ ประสบการณ์ในการทำงาน บุคลิกภาพ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับสมาชิกในครอบครัว ทศนคติต่อระบบรัฐวิสาหกิจ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ลักษณะมุ่งอนาคต สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน และสัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา

2. ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้แก่ สุขภาพจิต

3. ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย ได้แก่ เพศ วุฒิการศึกษา สถานภาพสมรส ลักษณะหน่วยงาน ลักษณะงานที่ทำ รายได้ ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว

4. ตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับเพื่อนร่วมงาน ลักษณะมุ่งอนาคต สัมพันธภาพระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชาฝ่ายงานที่ปฏิบัติที่ฝ่ายนโยบายและแผน ฝ่ายการคลัง ฝ่ายสถานกีฬาและบริการ ภาระความรับผิดชอบต่อครอบครัว ด้านค่าใช้จ่ายของสมาชิกในครอบครัว และทัศนคติต่อระบบรัฐวิสาหกิจ

5. สมการพยากรณ์ที่สามารถพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ได้แก่ สมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ และในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน

แสน จิรพัฒนานนท์ และคณะ (2542) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท วิฑูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ณ ท่าอากาศยาน กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยด้านการปฏิบัติงานที่สำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ รองลงมาได้แก่ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านรายได้และสวัสดิการ และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ ส่วนปัจจัยที่พนักงานมีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง คือ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ส่วนปัจจัยด้านด้านโอกาสด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา รายได้และสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง และพบว่าข้อมูลภูมิหลังของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

อัศวินทร์ พาฬเสวต. (2546: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน บริษัทคาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า 1) ศึกษา



ความสัมพันธ์ด้านประชากรศาสตร์ ผลสรุปดังนี้ เพศชาย ระดับการศึกษาปริญญาตรี พนักงานระดับ 4 มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ดีกว่า สำหรับอายุมากจะมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่อายุน้อย ประสบการณ์การทำงานมากจะมีประสิทธิภาพในการทำงานน้อยกว่าผู้ที่มีประสบการณ์น้อย 2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยงานใจ ปัจจัยค่าจ้าง กับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ปัจจัยงานใจโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน เมื่อแยกเป็นรายด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ พบว่าด้านความสำเร็จของงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ในทิศทางเดียวกัน สำหรับปัจจัยค่าจ้างและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานโดยรวมและรายด้าน ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหาร ด้านผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กัน 3) พนักงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน 2 ประการที่ต้องการปรับปรุง คือ นโยบายการบริหารงานในเรื่องการให้ข่าวสารข้อมูลต่าง ๆ และพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชา

จากการศึกษาทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง สรุปได้ว่าความพึงพอใจในการทำงานเป็นสิ่งที่พนักงานต้องการ เกิดการจูงใจ จนทำให้เกิดความจงรักภักดีในองค์กร ผู้วิจัยได้ใช้ทฤษฎีความต้องการของมาสโลว์ เป็นทฤษฎีความต้องการของมนุษย์และการตอบสนองขององค์กร สำหรับทฤษฎี ERG ซึ่งดัดแปลงทฤษฎีของมาสโลว์ ได้แก่ ความต้องการที่จะอยู่รอด ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการความเติบโต ทศนคติในการทำงานได้นำทฤษฎีและงานวิจัย ได้แก่ ธงชัย สันติวงษ์ McGuire , Shaver และเชิดศักดิ์ ฆวสินธุ์ ได้กล่าวถึงทศนคติ 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ในงาน ด้านความรู้สึกรักในงาน และด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม ทำให้องค์กรได้ทราบว่าพนักงานมีความรู้ในงานและความรู้สึกอย่างไรในการทำงาน เพื่อนำมาปรับปรุงและหาแนวทางแก้ไข พนักงานจะได้ทำงานให้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร บุคลิกภาพในการทำงาน ใช้ทฤษฎีของแอนดรู คาร์เนกี ซึ่งจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ ประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งเป็นแนวความคิดของอีเมอร์สัน ว่าการทำงานที่มีประสิทธิภาพซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการจัดการที่มีระบบ โดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น จะลดความสิ้นเปลืองด้านต่าง ๆ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานของมัลลิกา ต้นสอน ได้แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมการทำงานทั้งในด้านของบุคคลและในด้านขององค์กร ทำให้เกิดประโยชน์กับพนักงานและองค์กรพร้อมกัน และ แคทซ์ และ แคนซ์ ได้แสดงพฤติกรรมการทำงานเพื่อองค์กรจะได้รับการตอบสนองจากคนในองค์กร เพื่อทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพสูงสุด นอกจากนั้นผู้วิจัยได้ทฤษฎี งานวิจัย เอกสารที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

#### 1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

การวิจัยครั้งนี้ ประชากร คือ พนักงานการประปานครหลวง โดยแบ่งเป็นพนักงาน 7 สายงาน ดังนี้

1. สายงานผู้ว่าการ
2. สายงานรองผู้ว่าการ (บริหาร)
3. สายงานรองผู้ว่าการ (การเงิน)
4. สายงานรองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)
5. สายงานรองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง)
6. สายงานรองผู้ว่าการ (ผลิตและส่งน้ำ)
7. สายงานรองผู้ว่าการ (บริการ)

โดยพนักงานการประปานครหลวง รวมทั้งสิ้น 4,436 คน (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล การประปานครหลวง ข้อมูล ณ เดือนกุมภาพันธ์ 2548)

##### การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้สูตรสำหรับกรณีที่ไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร ยามาเน่ (Yamane, 1973 : 725)

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

กำหนดให้  $e$  คือ ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง (กำหนดให้เท่ากับ 0.05)

$N$  คือ จำนวนประชากรที่ศึกษาทั้งหมด

$n$  คือ ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

ดังนั้น จากสูตร สามารถคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ได้ดังนี้

$$e = 0.05$$

$$N = 4,436$$

$$n = \frac{4,436}{1 + 4,436(0.05)^2}$$

$$n = \frac{4,436}{12.09}$$

$$= 366.91 \text{ หรือประมาณ } 367 \text{ คน}$$

จึงได้กลุ่มตัวอย่าง 367 คน ผู้วิจัยได้สำรวจแบบสอบถามเพื่อป้องกันการผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น 9% เท่ากับ 33 คน รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างดังนี้

ขั้นที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบการแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Stratified Proportional Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างเป็นสัดส่วนทั้ง 7 สายงาน ซึ่งจะใช้จำนวนพนักงานแต่ละสายงานรวมกัน วิธีการคำนวณดังนี้

$$\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายงาน} = \frac{\text{ประชากรของแต่ละสายงาน} \times 400}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 1 จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

| สายงาน                                      | จำนวนพนักงานทั้งหมด(คน) | จำนวนพนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|---------------------------------------------|-------------------------|---------------------------------------|
| 1. สายงานผู้ว่าการ                          | 247                     | 22                                    |
| 2. สายงานรองผู้ว่าการ (บริหาร)              | 326                     | 30                                    |
| 3. สายงานรองผู้ว่าการ (การเงิน)             | 135                     | 12                                    |
| 4. สายงานรองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)         | 58                      | 5                                     |
| 5. สายงานรองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) | 340                     | 30                                    |
| 6. สายงานรองผู้ว่าการ (ผลิตและส่งน้ำ)       | 849                     | 77                                    |
| 7. สายงานรองผู้ว่าการ (บริการ)              | 2,481                   | 224                                   |
| รวม                                         | 4,436                   | 400                                   |

ขั้นที่ 2 การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้สำหรับในแต่ละสายงานจำนวน 7 สายงาน

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือและขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือ หรือแบบสอบถาม (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล มีการดำเนินการสร้างตามลำดับดังนี้

1. ศึกษาลักษณะ รูปแบบ วิธีการจากเอกสาร หลักการ ทฤษฎี และงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามให้ครอบคลุมวัตถุประสงค์
2. ออกแบบสอบถามสำหรับเก็บข้อมูล ซึ่งแบ่งออกเป็น 7 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของบุคคล มีลักษณะแบบให้เลือกตอบ มีทั้งหมด 8 ข้อ ได้แก่

ข้อ 1 เพศ เป็นข้อมูลประเภท Nominal Scale

1. ชาย
2. หญิง

ข้อ 2 อายุ เป็นข้อมูลประเภท Ordinal Scale

ผู้วิจัยได้กำหนดให้อายุ 20 ปี เป็นค่าอายุต่ำสุดที่ใช้ในการกำหนดช่วง เนื่องจากเป็นค่าเริ่มต้นที่สามารถสมัครงานกับองค์กรได้ และใช้ข้อมูลอายุสูงสุดของพนักงานที่ทำงานกับองค์กรจนเกษียณอายุที่ 60 ปี แบ่งเป็น 4 ช่วง โดยใช้สูตรดังนี้

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

$$\begin{aligned}\text{ช่วงอายุ} &= \frac{60 - 20}{4} \\ &= 10 \text{ ปี / ช่วง}\end{aligned}$$

จากการคำนวณ สามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

1. 20 ปี – 29 ปี
2. 30 ปี – 39 ปี
3. 40 ปี – 49 ปี
4. 50 ปีขึ้นไป

ข้อ 3 สถานภาพสมรส เป็นข้อมูลประเภท Nominal Scale

1. โสด
2. สมรส / อยู่ด้วยกัน
3. หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

ข้อ 4 ระดับการศึกษาสูงสุด เป็นข้อมูลประเภท Ordinal Scale

1. ต่ำกว่าปริญญาตรี
2. ปริญญาตรี
3. สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อ 5 ระดับตำแหน่งงาน เป็นข้อมูลประเภท Ordinal Scale

องค์กรมีระดับตำแหน่งงานตั้งแต่ระดับ 1 ถึง ระดับ 10 ผู้วิจัยได้ใช้คำถามปลายเปิดระดับตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4 ได้แก่ ระดับ 1-3 เนื่องจากพนักงานระดับ 1-2 มีอยู่ 10% ของพนักงานทั้งหมดจึงนำมารวมกับพนักงานตำแหน่งงานระดับ 3 สำหรับตำแหน่งงานระดับ 7-10 มีอยู่ 7% ของพนักงานทั้งหมด จึงนำมากำหนดรวมกับตำแหน่งงานระดับ 6 และเป็นระดับบริหารขององค์กร ได้แก่ ระดับ 6 – ระดับ 10

1. ต่ำกว่าระดับ 4
2. ระดับ 4
3. ระดับ 5
4. ระดับ 6 ขึ้นไป

ข้อ 6 ระยะเวลาในการทำงาน เป็นข้อมูลประเภท Ordinal Scale

ผู้วิจัยได้กำหนดให้ระยะเวลาในการทำงาน โดยรัฐบาลได้ออกพระราชบัญญัติเป็นการประกาศครหลวง เมื่อปี 2510 ดังนั้นระยะเวลาการทำงานขององค์กรสูงสุดถึงปัจจุบันคือ 38 ปี การวิจัยครั้งนี้จึงใช้ช่วงระยะเวลาดังกล่าวมาเป็นเกณฑ์ โดยแบ่งออกเป็น 4 ช่วง ดังนี้

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

$$\begin{aligned} \text{ช่วงระยะเวลาการทำงาน} &= \frac{38 - 1}{4} \\ &= 9 \text{ ปี / ช่วง} \end{aligned}$$

1. 1 – 9 ปี
2. 10 – 18 ปี
3. 19 - 27 ปี
4. 28 ปีขึ้นไป

ข้อ 7 รายได้ต่อเดือน เป็นข้อมูลประเภท Ordinal Scale

จากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล การประมาณครหหลวง ได้ระบุรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของพนักงาน อยู่ระหว่าง 5,000 – 100,000 บาท การวิจัยครั้งนี้จึงใช้ช่วงรายได้เฉลี่ยดังกล่าวเป็นเกณฑ์ในการคำนวณช่วงรายได้ โดยแบ่งออกเป็น 6 ช่วง ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ช่วงรายได้ต่อเดือน} &= \frac{100,000 - 5,000}{6} \\ &= 16,000 \text{ บาท / ช่วง}\end{aligned}$$

1. น้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท
2. 16,001 – 32,000 บาท
3. 32,001 – 48,000 บาท
4. 48,001 – 64,000 บาท
5. 64,001 – 80,000 บาท
6. 80,001 บาทขึ้นไป

ข้อ 8 สังกัดสายงาน เป็นข้อมูลประเภท Nominal Scale

1. ผู้ว่าการ
2. บริหาร
3. การเงิน
4. แผนและพัฒนา
5. วิศวกรรมและก่อสร้าง
6. ผลิตภัณฑ์
7. บริการ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการประมาณครหลวง ซึ่งแบ่งเป็นคำถามด้านต่าง ๆ ดังนี้

1. ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด จำนวน 4 ข้อ
2. ด้านความต้องการความสัมพันธ์ จำนวน 4 ข้อ
3. ด้านความต้องการความเติบโต จำนวน 4 ข้อ

แบบสอบถามเป็นแบบ Rating Scale โดยให้ระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ ผู้วิจัยให้ผู้ตอบแบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการทำงานเพื่อประเมินพฤติกรรมการทำงาน เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม มีดังนี้

| การให้คะแนน | ระดับความพึงพอใจ |
|-------------|------------------|
| 5           | พอใจมาก          |
| 4           | พอใจ             |
| 3           | พอใจปานกลาง      |
| 2           | ไม่พอใจ          |
| 1           | ไม่พอใจมาก       |

การอธิบายผลของการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) เกณฑ์เฉลี่ยระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนน ได้ดังนี้

| ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ | ระดับความพึงพอใจ            |
|--------------------|-----------------------------|
| 4.21 – 5.00        | มีความพึงพอใจในระดับมาก     |
| 3.41 – 4.20        | มีความพึงพอใจ               |
| 2.61 – 3.40        | มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง |
| 1.81 – 2.60        | ไม่พึงพอใจ                  |
| 1.00 – 1.80        | ไม่พึงพอใจในระดับมาก        |

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งคำถามตามหัวข้อต่าง ๆ โดยจะให้คะแนนกับสิ่งที่ตนกำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยแสดงความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

คำถามที่พนักงานการประสานครหลวงต้องตอบ มีระดับการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด จนถึงต่ำสุดหรือในเชิงลบ จะเป็นตัวเลข 1 ซึ่งการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

|             |   |         |               |
|-------------|---|---------|---------------|
| การให้คะแนน | 5 | หมายถึง | ดีมาก         |
| การให้คะแนน | 4 | หมายถึง | ดี            |
| การให้คะแนน | 3 | หมายถึง | ไม่แน่ใจ      |
| การให้คะแนน | 2 | หมายถึง | ไม่ดี         |
| การให้คะแนน | 1 | หมายถึง | ไม่ดีอย่างมาก |

เกณฑ์การแปลความหมายทัศนคติในการทำงาน ใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้างของ

ขั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8
 \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนน ได้ดังนี้

| ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ | ระดับทัศนคติ  |
|--------------------|---------------|
| 4.21 – 5.00        | ดีมาก         |
| 3.41 – 4.20        | ดี            |
| 2.61 – 3.40        | ไม่แน่ใจ      |
| 1.81 – 2.60        | ไม่ดี         |
| 1.00 – 1.80        | ไม่ดีอย่างมาก |

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งคำถามตามหัวข้อต่าง ๆ โดยจะให้คะแนนกับสิ่งที่ตนกำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยแสดงความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

คำถามที่พนักงานการประสานควรหลวงต้องตอบ มีระดับการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด จนถึงต่ำสุดหรือในเชิงลบ จะเป็นตัวเลข 1 ซึ่งการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

|             |   |         |               |
|-------------|---|---------|---------------|
| การให้คะแนน | 5 | หมายถึง | ดีมาก         |
| การให้คะแนน | 4 | หมายถึง | ดี            |
| การให้คะแนน | 3 | หมายถึง | ไม่แน่ใจ      |
| การให้คะแนน | 2 | หมายถึง | ไม่ดี         |
| การให้คะแนน | 1 | หมายถึง | ไม่ดีอย่างมาก |



เกณฑ์การแปลความหมายบุคลิกภาพในการทำงาน ใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8\end{aligned}$$

ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนน ได้ดังนี้

| ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ | ระดับ                  |
|--------------------|------------------------|
| 4.21 – 5.00        | เอียงไปทางซ้ายมาก      |
| 3.41 – 4.20        | ค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย |
| 2.61 – 3.40        | ระดับกลาง              |
| 1.81 – 2.60        | ค่อนข้างเอียงไปทางขวา  |
| 1.00 – 1.80        | เอียงไปทางขวามาก       |

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน จำนวน 9 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งคำถามตามหัวข้อต่าง ๆ โดยจะให้คะแนนกับสิ่งที่ตนกำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยแสดงความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

คำถามที่พนักงานการประสานควรหลวงต้องตอบ มีระดับการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด จนถึงต่ำสุดหรือในเชิงลบ จะเป็นตัวเลข 1 ซึ่งการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

|               |         |               |
|---------------|---------|---------------|
| การให้คะแนน 5 | หมายถึง | ดีมาก         |
| การให้คะแนน 4 | หมายถึง | ดี            |
| การให้คะแนน 3 | หมายถึง | ไม่แน่ใจ      |
| การให้คะแนน 2 | หมายถึง | ไม่ดี         |
| การให้คะแนน 1 | หมายถึง | ไม่ดีอย่างมาก |

เกณฑ์การแปลความหมายปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8\end{aligned}$$

ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนน ได้ดังนี้

| ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ | ระดับ                  |
|--------------------|------------------------|
| 4.21 – 5.00        | เอียงไปทางซ้ายมาก      |
| 3.41 – 4.20        | ค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย |
| 2.61 – 3.40        | ระดับกลาง              |
| 1.81 – 2.60        | ค่อนข้างเอียงไปทางขวา  |
| 1.00 – 1.80        | เอียงไปทางขวามาก       |

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน จำนวน 7 ข้อ

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นคำถามวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามแบบ Semantic Differential Scale โดยแบ่งคำถามตามหัวข้อต่าง ๆ โดยจะให้คะแนนกับสิ่งที่ตนกำลังวัดอยู่ตามคะแนนที่กำหนดให้ โดยแสดงความคิดเห็นแบ่งออกเป็น 5 ระดับ

คำถามที่พนักงานการประสานควรหลวงต้องตอบ มีระดับการให้คะแนนกำหนดไว้ตั้งแต่ 1 ถึง 5 โดย 5 จะเป็นตัวเลขที่แทนความหมายของความคิดเห็นในทางบวกที่สุด จนถึงต่ำสุดหรือในเชิงลบ จะเป็นตัวเลข 1 ซึ่งการกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้

|               |         |               |
|---------------|---------|---------------|
| การให้คะแนน 5 | หมายถึง | ดีมาก         |
| การให้คะแนน 4 | หมายถึง | ดี            |
| การให้คะแนน 3 | หมายถึง | ไม่แน่ใจ      |
| การให้คะแนน 2 | หมายถึง | ไม่ดี         |
| การให้คะแนน 1 | หมายถึง | ไม่ดีอย่างมาก |

เกณฑ์การแปลความหมายพฤติกรรมในการทำงาน ใช้สูตรคำนวณช่วงความกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นที่ต้องการแบ่ง}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8
 \end{aligned}$$

ซึ่งสามารถกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนน ได้ดังนี้

| ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ | ระดับ                  |
|--------------------|------------------------|
| 4.21 – 5.00        | เอียงไปทางซ้ายมาก      |
| 3.41 – 4.20        | ค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย |
| 2.61 – 3.40        | ระดับกลาง              |
| 1.81 – 2.60        | ค่อนข้างเอียงไปทางขวา  |
| 1.00 – 1.80        | เอียงไปทางขวามาก       |

ตอนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

แบบสอบถามเป็นแบบ Rating scale โดยมีระดับการประมาณค่าเป็น 5 ระดับ โดยผู้ตอบสามารถเลือกตอบตามระดับการทำงาน เกณฑ์การให้คะแนนในแบบสอบถาม มีดังนี้

| การให้คะแนน | ระดับพฤติกรรม |
|-------------|---------------|
| 5           | ตลอดเวลา      |
| 4           | บ่อยครั้ง     |
| 3           | บางครั้ง      |
| 2           | นาน ๆ ครั้ง   |
| 1           | ไม่เคย        |

การอธิบายผลการรวบรวมข้อมูลตามลักษณะของแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) สามารถกำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าคะแนน ได้ดังนี้

| ค่าเฉลี่ยที่วัดได้ | ระดับประสิทธิภาพ |
|--------------------|------------------|
| 4.21 – 5.00        | ดีมาก            |
| 3.41 – 4.20        | ดี               |
| 2.61 – 3.40        | ปานกลาง          |
| 1.81 – 2.60        | ไม่ดี            |
| 1.00 – 1.80        | ไม่ดีอย่างมาก    |

3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาและคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ตรวจสอบความถูกต้องด้านเนื้อหา (Content Validity) เสนอแนะ และปรับปรุงแก้ไข

4. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability Test) โดยนำไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541 : 215) เพื่อนำมาหาค่าความเชื่อถือได้ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient of Alpha) ของ Cronbach ค่าอัลฟาที่จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม ซึ่งค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์โดยรวมเท่ากับ 0.9258 และค่าสัมประสิทธิ์รายด้าน ดังนี้ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.8758 ด้านทัศนคติในการทำงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.8393 ด้านบุคลิกภาพในการทำงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.8091 ด้านปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.7844 ด้านพฤติกรรมการทำงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.7534 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.7055

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวง โดยแบ่งลักษณะการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษา ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ถูกวิจัยได้เก็บข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของพนักงานการประสานนครหลวง จำนวน 400 ตัวอย่าง
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) เป็นข้อมูลที่ถูกวิจัยใช้ประกอบการทำวิจัย ได้ค้นคว้าจากเอกสารของการประสานนครหลวง หนังสือที่เกี่ยวข้อง วิทยานิพนธ์/สารนิพนธ์ และเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการวิจัยดังกล่าว

### 4. การจัดกระทำข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูล

#### 4.1 การจัดกระทำข้อมูล

1. ทดสอบแบบสอบถามที่ได้ทำการออกแบบไว้ (Try Out) จำนวน 30 ชุด จากนั้นดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องของแบบสอบถาม พร้อมตรวจสอบความเชื่อถือได้ (Reliability) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของครอนบัค (Alpha Cronbach Coefficient)
2. นำแบบสอบถามที่แก้ไขข้อบกพร่องเรียบร้อยแล้ว ออกเก็บข้อมูลจริง
3. นำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมแล้วมาตรวจสอบความสมบูรณ์
4. นำแบบสอบถามมาลงรหัส (Coding) ในแบบลงรหัส
5. นำข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว นำไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 11 ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

## 4.2 การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic)

1.1 ตารางแจกแจงความถี่ แสดงผลเป็นร้อยละ (Percentage) ในแบบสอบถาม ตอนที่ 1 เกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในแบบสอบถามตอนที่ 2 ความพึงพอใจในการทำงาน ตอนที่ 3 ทักษะคติในการทำงาน ตอนที่ 4 บุคลิกภาพในการทำงาน ตอนที่ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ตอนที่ 6 พฤติกรรมการทำงาน และตอนที่ 7 ประสิทธิภาพในการทำงาน

### 2. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic)

เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ โดยใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว One-Way ANOVA เปรียบเทียบความแตกต่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม ใช้การวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน บุคลิกภาพในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

### 3. การทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานการประสานนครหลวง ที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดสายงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน

- วิธีวิเคราะห์ใช้ค่าสถิติ t-test ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรเพศ

- วิธีวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดสายงาน

สมมติฐานข้อ 2 ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สมมติฐานข้อ 3 ทักษะคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สมมติฐานข้อ 4 บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สมมติฐานข้อ 5 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน สมมติฐานข้อ 6 พฤติกรรมการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

- วิธีวิเคราะห์ที่ใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

## 5. สถิติที่ใช้ในการวิจัย

### 1. สถิติพื้นฐาน

1.1 การหาค่าร้อยละ (Percentage) เพื่อให้ทราบข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 1 โดยใช้สูตร (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 :43)

$$P = \frac{f (100)}{n}$$

เมื่อ P แทน ร้อยละ หรือ % (Percentage)  
f แทน ความถี่ที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ  
n แทน จำนวนประชากร

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลในด้านต่าง ๆ ในแบบสอบถาม โดยใช้สูตร(ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541 :40)

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

เมื่อ  $\bar{X}$  แทน คะแนนเฉลี่ย  
 $\sum X$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด  
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 การหาค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยใช้สูตร

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

เมื่อ S แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน  
 $\sum X^2$  แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง  
 $(\sum X)^2$  แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง  
n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.4 สถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม การหาค่าความเชื่อมั่นได้ของแบบสอบถาม โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) เป็นค่าที่เกิดจากการหาค่าเฉลี่ยของสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคำถามทุกคำถาม (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 449-450)

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

เมื่อ  $k$  = จำนวนคำถาม  
 $\text{Covariance}$  = ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่าง ๆ  
 $\text{Variance}$  = ค่าเฉลี่ยของความแปรปรวนของคำถาม

2. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

2.1 การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรเพศ โดยใช้สถิติ t-test (วิเชียร เกตุสิงห์. 2541 : 80) โดยใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

เมื่อ  $t$  แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution  
 $\bar{X}_1, \bar{X}_2$  แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ  
 $S_1^2, S_2^2$  แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนของกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ  
 $n_1, n_2$  แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 ตามลำดับ

2.2 การทดสอบความแตกต่างระหว่างคะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม ได้แก่ ตัวแปรอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดสายงาน โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2544 : 142) ใช้สูตรดังนี้

## การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA)

| แหล่งความแปรปรวน | df      | ss     | MS                          | F                   |
|------------------|---------|--------|-----------------------------|---------------------|
| ระหว่างประชากร   | $k - 1$ | $SS_b$ | $MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$ | $\frac{MS_b}{MS_w}$ |
| ภายในประชากร     | $n - k$ | $SS_w$ | $MS_w = \frac{SS_w}{n - k}$ |                     |
| รวม              | $n - 1$ | $SS_T$ |                             |                     |

เมื่อ  $k$  แทนค่า จำนวนกลุ่มของตัวอย่างที่นำมาทดสอบสมมติฐาน

$n$  แทนค่า ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$F$  แทนค่า ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน F-distribution

$SS_b$  แทนค่า ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่ม

$k - 1$  แทนค่า ชั้นแห่งความเป็นอิสระระหว่างกลุ่ม

$SS_w$  แทนค่า ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่ม (Within Sum of Square)

$n - k$  แทนค่า ชั้นแห่งความอิสระภายในกลุ่ม

$MS_b$  แทนค่า ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม  
(Mean Square Between Groups)

$MS_w$  แทนค่า ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม  
(Mean Square Within Groups)



กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตร (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 258)

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

(ค่า MSE ได้จาก One-Way ANOVA)

|       |            |     |                                                  |
|-------|------------|-----|--------------------------------------------------|
| เมื่อ | LSD        | แทน | ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ          |
|       | MSE        | แทน | ค่าความคลาดเคลื่อนที่ได้จากตารางวิเคราะห์แปรปรวน |
|       | t          | แทน | การแจกแจงแบบ t                                   |
|       | $n_i, n_j$ | แทน | จำนวนสมาชิกในกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่ม             |
|       | k          | แทน | ค่าจำนวนกลุ่มทั้งหมดที่ใช้ทดสอบ                  |

2.3 ค่าสหสัมพันธ์ (Correlation Analysis) ใช้ทดสอบความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด โดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2541:314) โดยใช้สูตร

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

|       |            |     |                                            |
|-------|------------|-----|--------------------------------------------|
| เมื่อ | $r_{xy}$   | แทน | สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์                     |
|       | $\sum X$   | แทน | ผลรวมของข้อมูลจากตัวแปร X                  |
|       | $\sum Y$   | แทน | ผลรวมของข้อมูลจากตัวแปร Y                  |
|       | $\sum XY$  | แทน | ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลจากตัวแปร X และ Y |
|       | $\sum X^2$ | แทน | ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลจากตัวแปร X       |
|       | $\sum Y^2$ | แทน | ผลรวมของกำลังสองของข้อมูลจากตัวแปร Y       |
|       | n          | แทน | จำนวนคนหรือประชากร                         |

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง  $-1 \leq r \leq 1$  (วินัส ฤชาชัย. 2543:14-17)

ตัวอย่างเช่น

|                          |                                                                                        |
|--------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| หาก ค่า $r < 0$          | แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม                        |
| ค่า $r > 0$              | แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน                          |
| ค่า $r$ มีค่าเข้าใกล้ 1  | แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันมาก   |
| ค่า $r$ มีค่าเข้าใกล้ -1 | แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามและมีความสัมพันธ์กันมาก |
| ค่า $r = 0$              | แสดงว่า ตัวแปรอิสระและตัวแปรตามไม่มีความสัมพันธ์กันเลย                                 |

สำหรับการแปลความหมายระดับความสัมพันธ์กำหนด ดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 316)

|                                   |                                      |
|-----------------------------------|--------------------------------------|
| ถ้าค่า $r$ มีค่ามากกว่า 0.7       | แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับสูง     |
| ถ้าค่า $r$ มีค่าระหว่าง 0.3 - 0.7 | แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| ถ้าค่า $r$ มีค่าน้อยกว่า 0.3      | แสดงว่า มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| ถ้าค่า $r$ มีค่าเท่ากับ 0         | แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย      |

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ของงานวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ผู้วิจัยได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการสื่อความหมายที่ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

|                |     |                                                                                            |
|----------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------|
| n              | แทน | ขนาดกลุ่มตัวอย่าง                                                                          |
| $\bar{X}$      | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง                                                                  |
| S.D.           | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)                                                   |
| MS             | แทน | ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Squares)                                           |
| df             | แทน | ขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of Freedom)                                                   |
| SS             | แทน | ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)                                                     |
| t              | แทน | ค่าใช้พิจารณา t-Distribution                                                               |
| F-Ratio        | แทน | ค่าใช้พิจารณา F-Distribution                                                               |
| F-Prob., p     | แทน | ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ                                                     |
| r              | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์                                                                  |
| LSD            | แทน | Least Significant Difference                                                               |
| *              | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05                                                        |
| **             | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01                                                        |
| Sig            | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบที่โปรแกรม SPSS<br>คำนวณได้ ใช้ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน |
| H <sub>0</sub> | แทน | สมมติฐานหลัก                                                                               |
| H <sub>1</sub> | แทน | สมมติฐานรอง                                                                                |

#### การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยเรียงลำดับหัวข้อเป็น 2 ตอน ดังนี้

##### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา ได้แก่

1. การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดสายงาน

2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง
3. การวิเคราะห์ทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง
4. การวิเคราะห์บุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง
5. การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน
6. การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง
7. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน**

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดสายงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงแตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2** ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

**สมมติฐานข้อที่ 3** ทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

**สมมติฐานข้อที่ 4** บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

**สมมติฐานข้อที่ 5** ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

**สมมติฐานข้อที่ 6** พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

## **ผลการวิเคราะห์ข้อมูล**

**ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา**

1. ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดสายงาน โดยแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ จำนวน 400 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

ตาราง 2 แสดงเพศของผู้ตอบแบบสอบถาม

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 159        | 39.8   |
| หญิง | 241        | 60.2   |
| รวม  | 400        | 100.0  |

**เพศ** พนักงานการประปานครหลวงที่ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 และเพศหญิง มีจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย

ตาราง 3 แสดงอายุของผู้ตอบแบบสอบถาม

| อายุ        | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------|------------|--------|
| 20 – 29 ปี  | 44         | 11.0   |
| 30 – 39 ปี  | 122        | 30.5   |
| 40 – 49 ปี  | 108        | 27.0   |
| 50 ปีขึ้นไป | 126        | 31.5   |
| รวม         | 400        | 100.0  |

**อายุ** พนักงานการประปานครหลวงที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีอายุ 20-29 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 พนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 พนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27 พนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีอายุ 50 ปีขึ้นไป รองลงมา คือมีอายุ 30-39 ปี อายุ 40-49 ปี และอายุ 20-29 ปี ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถาม

| สถานภาพสมรส               | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------------------|------------|--------|
| โสด                       | 134        | 33.5   |
| สมรส / อยู่ด้วยกัน        | 238        | 59.5   |
| หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ | 28         | 7.0    |
| รวม                       | 400        | 100.0  |

**สถานภาพสมรส** พนักงานการประปานครหลวงที่ตอบแบบสอบถามที่มีสถานภาพโสด มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 พนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 และพนักงานที่มีสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน

**ตาราง 5 แสดงระดับการศึกษาสูงสุดของผู้ตอบแบบสอบถาม**

| ระดับการศึกษาสูงสุด | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|---------------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี    | 107        | 26.8         |
| ปริญญาตรี           | 244        | 61.0         |
| สูงกว่าปริญญาตรี    | 49         | 12.2         |
| <b>รวม</b>          | <b>400</b> | <b>100.0</b> |

**ระดับการศึกษาสูงสุด** พนักงานการประปานครหลวงที่ตอบแบบสอบถามเป็นผู้มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61 และพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะมีการศึกษาระดับปริญญาตรี รองลงมาจะมีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ

**ตาราง 6 แสดงระดับตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถาม**

| ระดับตำแหน่งงาน | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|-----------------|------------|--------------|
| ต่ำกว่าระดับ 4  | 132        | 33.0         |
| ระดับ 4         | 60         | 15.0         |
| ระดับ 5         | 126        | 31.5         |
| ระดับ 6 ขึ้นไป  | 82         | 20.5         |
| <b>รวม</b>      | <b>400</b> | <b>100.0</b> |

**ระดับตำแหน่งงาน** พนักงานการประปานครหลวงที่ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4 มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33 พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 4 มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 5 มีจำนวน 126 คน คิดเป็น

ร้อยละ 31.5 และพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 6 ขึ้นไป มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4 รองลงมาเป็นพนักงานระดับ 5 พนักงานระดับ 6 ขึ้นไป และพนักงานระดับ 4 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงระยะเวลาในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

| ระยะเวลาในการทำงาน | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------|------------|--------|
| 1 ปี – 9 ปี        | 81         | 20.2   |
| 10 ปี – 18 ปี      | 156        | 39.0   |
| 19 ปี – 27 ปี      | 56         | 14.0   |
| 28 ปีขึ้นไป        | 107        | 26.8   |
| รวม                | 400        | 100.0  |

ระยะเวลาในการทำงาน พนักงานการประปานครหลวงที่ตอบแบบสอบถามมีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี มีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39 พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี รองลงมา เป็นพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป ระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี และระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงรายได้ต่อเดือนของผู้ตอบแบบสอบถาม

| รายได้ต่อเดือน                 | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------------|------------|--------|
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท | 110        | 27.5   |
| 16,001 บาท - 32,000 บาท        | 135        | 33.8   |
| 32,001 บาท - 48,000 บาท        | 53         | 13.2   |
| 48,001 บาท - 64,000 บาท        | 75         | 18.8   |
| 64,001 บาท - 80,000 บาท        | 27         | 6.7    |
| รวม                            | 400        | 100.0  |

**รายได้ต่อเดือน** พนักงานการประปานครหลวงที่ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท รองลงมา เป็นพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท รายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท รายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท ตามลำดับ

#### ตาราง 9 แสดงสังกัดสายงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

| สังกัดสายงาน        | จำนวน (คน) | ร้อยละ       |
|---------------------|------------|--------------|
| ผู้ว่าการ           | 22         | 5.5          |
| บริหาร              | 30         | 7.5          |
| การเงิน             | 12         | 3.0          |
| แผนและพัฒนา         | 5          | 1.2          |
| วิศวกรรมและก่อสร้าง | 30         | 7.5          |
| ผลิตและส่งน้ำ       | 77         | 19.3         |
| บริการ              | 224        | 56.0         |
| <b>รวม</b>          | <b>400</b> | <b>100.0</b> |

**สังกัดสายงาน** พนักงานการประปานครหลวงที่ตอบแบบสอบถามที่สังกัดสายงานผู้ว่าการ มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 พนักงานที่สังกัดสายงานบริหาร มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 พนักงานที่สังกัดสายงานการเงิน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 พนักงานที่สังกัดสายงานแผนและพัฒนา มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 พนักงานที่สังกัดสายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 พนักงานที่สังกัดสายงานผลิตและส่งน้ำ มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และพนักงานที่สังกัดสายงานบริการ มีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56 โดยพนักงานที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่สังกัดสายงานบริการ รองลงมา เป็นพนักงานที่สังกัดสายงานผลิตและส่งน้ำ สายงานบริหาร สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง สายงานผู้ว่าการ สายงานการเงิน และสายงานแผนและพัฒนา ตามลำดับ



## 2. การวิเคราะห์ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวง

การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวง แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด ความต้องการความสัมพันธ์ และความต้องการความเติบโต โดยแจกแจงจำนวนและร้อยละ ดังนี้

**ตาราง 10 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอด**

| ความพึงพอใจในการทำงาน<br>ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด | ค่าเฉลี่ย   | S.D.         | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|------------------------------------------------------|-------------|--------------|----------------------|
| 1. ความเป็นระเบียบและความปลอดภัยสถานที่ทำงาน         | 3.84        | 0.691        | มีความพึงพอใจ        |
| 2. อุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน      | 3.56        | 0.744        | มีความพึงพอใจ        |
| 3. ค่าตอบแทนที่เทียบกับตำแหน่งงานและหน้าที่งาน       | 3.74        | 0.780        | มีความพึงพอใจ        |
| 4. สวัสดิการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน        | 3.73        | 0.763        | มีความพึงพอใจ        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                  | <b>3.72</b> | <b>0.553</b> | <b>มีความพึงพอใจ</b> |

จากตาราง 10 สามารถสรุปผลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวง ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด โดยรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ความเป็นระเบียบและความปลอดภัยสถานที่ทำงาน พบว่า พนักงานการประสานนครหลวง มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ซึ่งพนักงานพอใจความเป็นระเบียบและความปลอดภัยในสถานที่ทำงาน

2. ค่าตอบแทนที่เทียบกับตำแหน่งงานและหน้าที่งาน พบว่า พนักงานการประสานนครหลวงมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ซึ่งพบว่าพนักงานพอใจในค่าตอบแทนเมื่อเทียบกับตำแหน่งงานและหน้าที่งาน

3. สวัสดิการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน พบว่า พนักงานการประสานนครหลวงมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ซึ่งพบว่าพนักงานพอใจในสวัสดิการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ในปัจจุบัน

4. อุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน พบว่า พนักงานการประสานนครหลวง มีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.56 ซึ่งพบว่าพนักงานพอใจในการมีอุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน

**ตาราง 11 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์**

| ความพึงพอใจในการทำงาน<br>ด้านความต้องการความสัมพันธ์                                        | ค่าเฉลี่ย   | S.D.         | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|----------------------|
| 1. การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน | 4.01        | 0.564        | มีความพึงพอใจ        |
| 2. ระดับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา                                                          | 3.95        | 0.568        | มีความพึงพอใจ        |
| 3. การเสนอความคิดเห็นในเรื่องงาน                                                            | 3.80        | 0.585        | มีความพึงพอใจ        |
| 4. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน                                                             | 4.12        | 0.582        | มีความพึงพอใจ        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                         | <b>3.97</b> | <b>0.458</b> | <b>มีความพึงพอใจ</b> |

จากตาราง 11 สามารถสรุปผลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวง ด้านความต้องการความสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานการประสานนครหลวงมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 ซึ่งพนักงานพอใจความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน

2. การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานการประสานนครหลวงมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ซึ่งพนักงานพอใจที่ได้รับ ความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน

3. ระดับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานการประสานนครหลวงมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ซึ่งพนักงานพอใจที่ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา

4. การเสนอความคิดเห็นในเรื่องงาน พบว่า พนักงานการประสานนครหลวงมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ซึ่งพนักงานพอใจกับการเสนอความคิดเห็นในเรื่องงาน

ตาราง 12 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามความพึงพอใจในการทำงานด้าน  
ความต้องการความเติบโต

| ความพึงพอใจในการทำงาน<br>ด้านความต้องการความเติบโต | ค่าเฉลี่ย   | S.D.         | ระดับ<br>ความพึงพอใจ |
|----------------------------------------------------|-------------|--------------|----------------------|
| 1. เป็นผู้ประสบความสำเร็จในการทำงานในองค์กรนี้     | 3.73        | 0.660        | มีความพึงพอใจ        |
| 2. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน                     | 3.68        | 0.637        | มีความพึงพอใจ        |
| 3. การเลื่อนตำแหน่งในองค์กร                        | 3.50        | 0.694        | มีความพึงพอใจ        |
| 4. การได้รับความนับถือในองค์กร                     | 3.71        | 0.609        | มีความพึงพอใจ        |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                | <b>3.65</b> | <b>0.540</b> | <b>มีความพึงพอใจ</b> |

จากตาราง 12 สามารถสรุปผลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความต้องการความเติบโต โดยรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 ซึ่งสามารถจำแนกระดับความพึงพอใจในการทำงาน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. เป็นผู้ประสบความสำเร็จในการทำงานในองค์กรนี้ พบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ซึ่งพนักงานพอใจกับการประสบความสำเร็จในการทำงานในองค์กรนี้

2. การได้รับความนับถือในองค์กร พบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ซึ่งพนักงานพอใจที่ได้รับคามนับถือในองค์กร

3. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน พบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ซึ่งพนักงานพอใจกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

4. การเลื่อนตำแหน่งในองค์กร พบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 ซึ่งพนักงานพอใจกับการเลื่อนตำแหน่งในองค์กร

### 3. การวิเคราะห์ทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ ด้านความรู้ในงาน ด้านความรู้สึกรักในงาน และด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม โดยแจกแจงจำนวนและร้อยละ ดังนี้

ตาราง 13 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามทัศนคติในการทำงานด้านความรู้  
ในงาน

| ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงาน                                                        | ค่าเฉลี่ย   | S.D.         | ระดับทัศนคติ |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|--------------|
| 1. ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่าง<br>ถูกต้องและแม่นยำ<br>เสมอ.....ไม่เคย        | 3.89        | 0.617        | ดี           |
| 2. นำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้อย่าง<br>มีประสิทธิภาพ<br>บ่อย.....ไม่บ่อย | 3.69        | 0.701        | ดี           |
| 3. ระดับงานที่ปฏิบัติอยู่<br>ง่าย.....ยาก                                                | 3.45        | 0.710        | ดี           |
| 4. งานที่ทำเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ<br>มาก.....น้อย                                    | 3.47        | 0.778        | ดี           |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                      | <b>3.62</b> | <b>0.471</b> | <b>ดี</b>    |

จากตาราง 13 สามารถสรุปผลทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้าน  
ความรู้ในงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62 ซึ่งสามารถจำแนกระดับทัศนคติ  
ในการทำงาน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ พบว่า พนักงาน  
การประสานครหลวงมีทัศนคติในการทำงานในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ซึ่งพนักงานมี  
ทัศนคติที่ดีกับความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ

2. นำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ พบว่า พนักงาน  
การประสานครหลวงมีทัศนคติในการทำงานในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ซึ่งพบว่าพนักงานมี  
ทัศนคติที่ดีกับการนำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. งานที่ทำเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ พบว่า พนักงานการประสานครหลวง มีทัศนคติใน  
การทำงานในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ซึ่งพบว่าพนักงานมีทัศนคติที่ดีกับงานที่ทำเป็นงาน  
ทำทลายความสามารถ

4. ระดับงานที่ปฏิบัติอยู่ พบว่า พนักงานการประสานครหลวงมีทัศนคติในการทำงานระดับ  
ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ซึ่งพบว่าพนักงานมีทัศนคติที่ดีกับระดับงานที่ปฏิบัติอยู่

ตาราง 14 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามทัศนคติในการทำงานด้าน  
ความรู้สึกในงาน

| ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกในงาน                                              | ค่าเฉลี่ย   | S.D.         | ระดับทัศนคติ |
|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|--------------|
| 1. ความรู้สึกในการทำงาน<br>มีความสุข.....เฉย ๆ                                    | 3.90        | 0.771        | ดี           |
| 2. ความภูมิใจต่อการทำงานในหน่วยงานมีประโยชน์<br>ต่อองค์กร<br>ภูมิใจ.....ไม่ภูมิใจ | 4.10        | 0.758        | ดี           |
| 3. ความตั้งใจในการทำงานจนเกิดผล<br>ทุกครั้ง.....บางครั้ง                          | 4.18        | 0.680        | ดี           |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                               | <b>4.06</b> | <b>0.589</b> | <b>ดี</b>    |

จากตาราง 14 สามารถสรุปผลทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้าน  
ความรู้สึกในงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 ซึ่งสามารถจำแนกระดับ  
ทัศนคติในการทำงาน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. ความตั้งใจในการทำงานจนเกิดผล พบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีทัศนคติในการ  
ทำงานระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ซึ่งพนักงานมีทัศนคติที่ดีกับความตั้งใจในการทำงานจน  
เกิดผล

2. ความภูมิใจต่อการทำงานในหน่วยงานมีประโยชน์ต่อองค์กร พบว่า พนักงานการประปา  
นครหลวงมีทัศนคติในการทำงานระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ซึ่งพบว่าพนักงานมีทัศนคติที่ดี  
กับความภูมิใจต่อการทำงานในหน่วยงานที่มีประโยชน์ต่อองค์กร

3. ความรู้สึกในการทำงาน พบว่า พนักงานการประปานครหลวง มีทัศนคติในการทำงาน  
ระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งพบว่าพนักงานมีทัศนคติที่ดีกับความรู้สึกในการทำงาน

ตาราง 15 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม

| ทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม                                        | ค่าเฉลี่ย   | S.D.         | ระดับทัศนคติ |
|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|--------------|
| 1. การให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน<br>บ่อย.....ไม่เคย          | 4.03        | 0.665        | ดี           |
| 2. การยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อนร่วมงาน<br>เสมอ.....ไม่เสมอ                            | 4.14        | 0.700        | ดี           |
| 3. งานที่ทำในปัจจุบันเทียบกับความรู้ความสามารถ<br>ได้ใช้ความรู้.....ไม่ได้ใช้ความรู้ | 3.79        | 0.781        | ดี           |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                                  | <b>3.98</b> | <b>0.576</b> | <b>ดี</b>    |

จากตาราง 15 สามารถสรุปผลทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 ซึ่งสามารถจำแนกระดับทัศนคติในการทำงาน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานการประสานครหลวงมีทัศนคติในการทำงานระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ซึ่งพนักงานมีทัศนคติที่ดีกับการยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อนร่วมงาน

2. การให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานการประสานครหลวงมีทัศนคติในการทำงานระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ซึ่งพบว่าพนักงานมีทัศนคติที่ดีกับการให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน

3. งานที่ทำในปัจจุบันเทียบกับความรู้ความสามารถ พบว่า พนักงานการประสานครหลวงมีทัศนคติในการทำงานระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 ซึ่งพบว่าพนักงานมีทัศนคติที่ดีกับงานที่ทำในปัจจุบันเทียบกับความรู้ความสามารถ

4. การวิเคราะห์บุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

**ตาราง 16 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามบุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง**

| บุคลิกภาพในการทำงาน                                          | ค่าเฉลี่ย   | S.D.         | แปลผล                                                |
|--------------------------------------------------------------|-------------|--------------|------------------------------------------------------|
| 1. การใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาในการทำงานเสมอ.....บางครั้ง  | 3.85        | 0.716        | ใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไข<br>ปัญหาในงานค่อนข้างเสมอ      |
| 2. มีความรอบรู้ในงานที่ทำมาก.....น้อย                        | 3.81        | 0.623        | ค่อนข้างมีความรอบรู้ในงาน                            |
| 3. ความกระตือรือร้นในการทำงานทุกครั้ง.....นาน ๆ ครั้ง        | 4.18        | 0.639        | มีความกระตือรือร้น<br>เกือบทุกครั้ง                  |
| 4. สุขภาพของพนักงานแข็งแรง.....อ่อนแอ                        | 4.16        | 0.709        | สุขภาพค่อนข้างแข็งแรง                                |
| 5. ใช้คำพูดเหมาะสมกับบุคคล และถูกกาลเทศะเสมอ.....นาน ๆ ครั้ง | 4.10        | 0.697        | ใช้คำพูดเหมาะสมกับบุคคล<br>และถูกกาลเทศะค่อนข้างเสมอ |
| 6. แสดงสีหน้าเป็นมิตรกับทุกคนทุกครั้ง.....นาน ๆ ครั้ง        | 4.19        | 0.646        | แสดงสีหน้าเป็นมิตรกับทุกคน<br>เกือบทุกครั้ง          |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                          | <b>4.05</b> | <b>0.468</b> | <b>บุคลิกภาพค่อนข้างดี</b>                           |

จากตาราง 16 สามารถสรุปผลบุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงโดยรวมมีบุคลิกภาพค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.05 ซึ่งสามารถจำแนกระดับทัศนคติในการทำงาน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การแสดงสีหน้าเป็นมิตรกับทุกคน พบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีบุคลิกภาพในการทำงานระดับค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 ซึ่งพนักงานมีบุคลิกภาพในการแสดงสีหน้าเป็นมิตรกับทุกคนเกือบทุกครั้ง

2. ความกระตือรือร้นในการทำงาน พบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีบุคลิกภาพในการทำงานระดับค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 ซึ่งพนักงานมีบุคลิกภาพการมีความกระตือรือร้นในการทำงานเกือบทุกครั้ง

3. สุขภาพของพนักงาน พบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีบุคลิกภาพในการทำงานระดับค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 ซึ่งพนักงานมีบุคลิกภาพเรื่องสุขภาพค่อนข้างแข็งแรง

4. ใช้คำพูดเหมาะสมกับบุคคล และถูกกาลเทศะ พบว่า พนักงานการประสานนครหลวงมีบุคลิกภาพในการทำงานระดับค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 ซึ่งพนักงานมีบุคลิกภาพในการใช้คำพูดเหมาะสมกับบุคคล และถูกกาลเทศะค่อนข้างเสมอ

5. การใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาในการทำงาน พบว่า พนักงานการประสานนครหลวงมีบุคลิกภาพในการทำงาน ระดับค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ซึ่งพนักงานมีบุคลิกภาพในการใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาในการทำงานค่อนข้างเสมอ

6. ความรอบรู้ในงานที่ทำ พบว่า พนักงานการประสานนครหลวงมีบุคลิกภาพในการทำงาน ระดับค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ซึ่งพนักงานมีบุคลิกภาพค่อนข้างมีความรอบรู้ในงานที่ทำ

5. การวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวง

**ตาราง 17 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวง**

| ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน                                    | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | แปลผล                                                  |
|--------------------------------------------------------------|-----------|-------|--------------------------------------------------------|
| 1. ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน<br>ไม่เคย.....เสมอ            | 3.95      | 0.906 | ไม่ค่อยขัดแย้ง<br>กับเพื่อนร่วมงาน                     |
| 2. สภาพคล่องทางการเงิน<br>มาก.....น้อย                       | 3.67      | 0.861 | สภาพคล่องทางการเงิน<br>ค่อนข้างมาก                     |
| 3. เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน<br>ทันสมัย.....ล้าสมัย     | 3.46      | 0.755 | เครื่องมือเครื่องใช้<br>ในการทำงานค่อนข้างทันสมัย      |
| 4. ความปลอดภัยในทรัพย์สิน<br>ปลอดภัย.....ไม่ปลอดภัย          | 3.82      | 0.844 | ค่อนข้างมีความปลอดภัย<br>ในทรัพย์สิน                   |
| 5. ผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไขปัญหาในงาน<br>บ่อยครั้ง.....ไม่เคย | 3.78      | 0.803 | ผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไข<br>ปัญหาในงานค่อนข้างบ่อยครั้ง |
| 6. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือในงาน<br>เสมอ.....ไม่เคย      | 3.90      | 0.780 | เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือ<br>ในงานค่อนข้างเสมอ      |
| 7. องค์กรมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง<br>มาก.....น้อย           | 4.36      | 0.676 | องค์กรมีฐานะทางการเงิน<br>มั่นคงมาก                    |



ตาราง 17 (ต่อ)

| ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน                                                | ค่าเฉลี่ย   | S.D.         | แปลผล                                                              |
|--------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|--------------------------------------------------------------------|
| 8. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา<br>ยุติธรรม.....ลำเอียง    | 3.89        | 0.851        | การประเมินผลการปฏิบัติงาน<br>ของผู้บังคับบัญชาค่อนข้าง<br>ยุติธรรม |
| 9. ความมั่นคงในการทำงานตราบดีที่ต้องการ<br>ทำงาน<br>มั่นคง.....ไม่มั่นคง | 4.23        | 0.745        | ค่อนข้างมั่นคงในการทำงาน                                           |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                      | <b>3.90</b> | <b>0.459</b> | <b>ค่อนข้างมีปัญหาและอุปสรรค<br/>น้อยในการทำงาน</b>                |

จากตาราง 17 สามารถสรุปได้ว่าปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างเอียงมีปัญหาและอุปสรรคน้อยในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งสามารถจำแนกระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน โดยเรียงจากมากไปหาน้อยได้ดังนี้

1. องค์กรมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง พบว่า พนักงานการประปานครหลวง มีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเอียงไปทางซ้ายมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 ซึ่งพนักงานเห็นว่าองค์กรมีฐานะทางการเงินที่ดีมาก

2. ความมั่นคงในการทำงานตราบดีที่ต้องการทำงาน พบว่า พนักงานการประปานครหลวง มีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.23 ซึ่งพนักงานเห็นว่าค่อนข้างมีความมั่นคงในการทำงานตราบดีที่ต้องการทำงาน

3. ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานการประปานครหลวง มีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ซึ่งพนักงานเห็นว่าไม่ค่อยมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

4. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือในงาน พบว่า พนักงานการประปานครหลวง มีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 ซึ่งพนักงานเห็นว่าเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือในงานค่อนข้างเสมอ

5. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา พบว่า พนักงานการประปานครหลวง มีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ซึ่งพนักงานเห็นว่าผลการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาค่อนข้างมีความยุติธรรม

6. ความปลอดภัยในทรัพย์สิน พบว่า พนักงานการประปานครหลวง มีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 ซึ่งพนักงานเห็นว่าค่อนข้างมีความปลอดภัยในทรัพย์สิน

7. ผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไขปัญหในงาน พบว่า พนักงานการประปานครหลวง มีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ซึ่งพนักงานเห็นว่าผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไขปัญหในงานค่อนข้างบ่อยครั้ง

8. สภาพคล่องทางการเงิน พบว่า พนักงานการประปานครหลวง มีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ซึ่งพนักงานมีสภาพคล่องทางการเงินค่อนข้างมาก

9. เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน พบว่า พนักงานการประปานครหลวง มีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ซึ่งพบว่าพนักงานส่วนใหญ่เห็นว่าเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานค่อนข้างมีความทันสมัย

#### 6. การวิเคราะห์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

ตาราง 18 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

| พฤติกรรมในการทำงาน                                          | ค่าเฉลี่ย | S.D.  | แปลผล                                                   |
|-------------------------------------------------------------|-----------|-------|---------------------------------------------------------|
| 1. ได้รับการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน<br>เสมอ.....บางครั้ง  | 3.58      | 0.728 | ค่อนข้างฝึกอบรม<br>สม่ำเสมอ                             |
| 2. การขาดงานของพนักงาน<br>ไม่เคย.....บ่อยครั้ง              | 4.15      | 0.791 | ค่อนข้างไม่ขาดงาน                                       |
| 3. การร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร<br>เสมอ.....บางครั้ง    | 3.66      | 0.823 | ค่อนข้างร่วมกิจกรรม<br>นันทนาการกับองค์กรเสมอ           |
| 4. โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น<br>มาก.....น้อย  | 3.29      | 0.841 | โอกาสที่จะก้าวสู่ตำแหน่งงาน<br>ที่สูงขึ้นในระดับปานกลาง |
| 5. ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน<br>ไม่เคย.....บ่อยครั้ง       | 3.71      | 0.894 | ค่อนข้างไม่ท้อถอยใน<br>การทำงาน                         |
| 6. ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ<br>พึงพอใจมาก.....ไม่พึงพอใจ | 4.02      | 0.727 | ค่อนข้างพึงพอใจใน<br>การทำงาน                           |

ตาราง 18 (ต่อ)

| พฤติกรรมในการทำงาน                                                          | ค่าเฉลี่ย   | S.D.         | แปลผล                                |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|--------------------------------------|
| 7. การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่<br>ทำต่อไป.....เปลี่ยนที่อื่น | 4.58        | 0.682        | ทำต่อไปกับองค์กรนี้<br>อย่างแน่นอน   |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                         | <b>3.85</b> | <b>0.477</b> | พฤติกรรมการทำงานโดยรวม<br>ค่อนข้างดี |

จากตาราง 18 สามารถสรุปผลพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 ซึ่งสามารถจำแนกระดับพฤติกรรมการทำงาน โดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ระดับเอียงไปทางซ้ายมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 ซึ่งพนักงานตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปอย่างแน่นอน

2. การขาดงานของพนักงาน พบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ระดับค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.15 ซึ่งพนักงานมีพฤติกรรมไม่ค่อยขาดงานในการทำงาน

3. ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ระดับค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ซึ่งพนักงานค่อนข้างมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

4. ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน พบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ระดับค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 ซึ่งพนักงานมีพฤติกรรมค่อนข้างไม่ท้อถอยในการทำงาน

5. การร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร พบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ระดับค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 ซึ่งพนักงานมีพฤติกรรมเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรค่อนข้างเสมอ

6. ได้รับการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน พบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีพฤติกรรมการทำงานระดับค่อนข้างเอียงไปทางซ้าย โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ซึ่งพนักงานมีพฤติกรรมโดยได้รับการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงานค่อนข้างสม่ำเสมอ

7. โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น พบว่า พนักงานการประปานครหลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.29 ซึ่งพนักงานบางส่วนไม่แน่ใจใน

โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น และโอกาสในการก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นระดับปานกลาง

#### 7. การวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง

**ตาราง 19 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง**

| ประสิทธิภาพในการทำงาน                                               | ค่าเฉลี่ย   | S.D.         | ระดับ     |
|---------------------------------------------------------------------|-------------|--------------|-----------|
| 1. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในงานที่ชัดเจน                             | 4.13        | 0.714        | ดี        |
| 2. ได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบันทันสมัย ถูกต้อง และแน่นอน | 3.80        | 0.694        | ดี        |
| 3. มีการวางแผนการทำงานไว้อย่างล่วงหน้า                              | 4.05        | 0.711        | ดี        |
| 4. ทำงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลา                             | 4.35        | 0.591        | ดีมาก     |
| 5. งานที่ทำสอดคล้องกับข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่ง ขององค์กร         | 4.39        | 0.619        | ดีมาก     |
| 6. การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน                                   | 4.44        | 0.606        | ดีมาก     |
| 7. การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน                | 3.39        | 0.689        | ปานกลาง   |
| <b>ค่าเฉลี่ยรวม</b>                                                 | <b>4.08</b> | <b>0.399</b> | <b>ดี</b> |

จากตาราง 19 สามารถสรุปผลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 ซึ่งสามารถจำแนกระดับประสิทธิภาพการทำงานโดยเรียงจากมากไปหาน้อย ดังนี้

1. การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน พบว่า พนักงานการประสานครหลวงมีประสิทธิภาพในการทำงานระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ซึ่งพนักงานรักษาระเบียบวินัยในการทำงานตลอดเวลา

2. งานที่ทำสอดคล้องกับข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่ง พบว่า พนักงานการประสานครหลวงมีประสิทธิภาพในการทำงานระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ซึ่งพนักงานทำงานที่สอดคล้องกับข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่งตลอดเวลา

3. ทำงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลา พบว่า พนักงานการประสานครหลวงมีประสิทธิภาพในการทำงานระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 ซึ่งพนักงานทำงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลาตลอดเวลา

4. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในงานที่ชัดเจน พบว่า พนักงานการประสานครหลวงมีประสิทธิภาพในการทำงานระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ซึ่งบ่อยครั้งที่พนักงานมีการกำหนดวัตถุประสงค์ในงานที่ชัดเจน

5. มีการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า พบว่า พนักงานการประสานครหลวงมีประสิทธิภาพในการทำงานระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05 ซึ่งบ่อยครั้งที่พนักงานมีการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า

6. ได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบันทันสมัยถูกต้อง และแน่นอน พบว่า พนักงานการประสานครหลวงมีประสิทธิภาพในการทำงานระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ซึ่งบ่อยครั้งที่พนักงานได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบันทันสมัย ถูกต้อง และแน่นอน

7. การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่า พนักงานการประสานครหลวงมีประสิทธิภาพในการทำงานระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 ซึ่งพนักงานบางส่วนได้รับชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นบางครั้ง

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย

เป็นการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งผู้วิจัยได้นำคำตอบจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน แสดงผลตามตารางต่อไปนี้

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดสายงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงแตกต่างกัน โดยจำแนกตามตัวแปร ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1.1** พนักงานการประสานครหลวงที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยสามารถเขียนเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$  : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : เพศที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงแตกต่างกัน

**เพศ** สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน (Independent t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก  $H_0$  ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob.(p) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน การขาดงาน การร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ จำแนกตามเพศ

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน                    | ชาย       |      | หญิง      |      | t-test | p-value |
|-----------------------------------------------|-----------|------|-----------|------|--------|---------|
|                                               | ค่าเฉลี่ย | S.D. | ค่าเฉลี่ย | S.D. |        |         |
| 1. การฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน               | 3.64      | 0.71 | 3.54      | 0.74 | 1.374  | 0.170   |
| 2. การขาดงาน                                  | 4.18      | 0.75 | 4.13      | 0.82 | 0.613  | 0.540   |
| 3. การร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร           | 3.77      | 0.84 | 3.58      | 0.80 | 2.227* | 0.027   |
| 4. โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น    | 3.31      | 0.91 | 3.27      | 0.79 | 0.521  | 0.603   |
| 5. ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน                 | 3.79      | 0.92 | 3.66      | 0.88 | 1.432  | 0.153   |
| 6. ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ                | 4.10      | 0.77 | 3.96      | 0.70 | 1.863  | 0.063   |
| 7. การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ | 4.58      | 0.67 | 4.58      | 0.69 | -0.033 | 0.974   |
| รวม                                           | 3.91      | 0.49 | 3.82      | 0.46 | 1.910  | 0.057   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบเพศของพนักงานการประปานครหลวงกับพฤติกรรมการทำงานโดยใช้สถิติ Independent t-test ในการทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ดังนี้

1. การฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน ในการทดสอบพบว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวมมีค่า Probability (p) 0.170 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในเรื่องงานไม่แตกต่างกัน

2. การขาดงาน ในการทดสอบพบว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่า Probability (p) 0.540 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ )

หมายความว่า พนักงานการประสานครหลวงที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานไม่แตกต่างกัน

3. การร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ในการทดสอบพบว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่า Probability (p) 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประสานครหลวงที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศชายมีพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรสูงกว่าเพศหญิง

4. โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ในการทดสอบพบว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่า Probability (p) 0.603 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประสานครหลวงที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไม่แตกต่างกัน

5. ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ในการทดสอบพบว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่า Probability (p) 0.153 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประสานครหลวงที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานไม่แตกต่างกัน

6. ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ในการทดสอบพบว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่า Probability (p) 0.063 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประสานครหลวงที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน

7. การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ในการทดสอบพบว่าพฤติกรรมการทำงานโดยรวม มีค่า Probability (p) 0.974 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประสานครหลวงที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 1.2** พนักงานการประสานครหลวงที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยเขียนเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$  : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงแตกต่างกัน

อายุ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกัน อย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ตาราง 21 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง**  
**ในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน การขาดงาน การร่วมกิจกรรมนันทนาการ**  
**กับองค์กร โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน**  
**ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่**  
**จำแนกตามอายุ**

| พฤติกรรมการทำงาน                               | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS    | F-Ratio | F-Prob. |
|------------------------------------------------|------------------|-----|---------|-------|---------|---------|
| 1. การฝึกอบรมจากปัญหา<br>ในการทำงาน            | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 2.206   | 0.735 | 1.392   | 0.245   |
|                                                | ภายในกลุ่ม       | 396 | 209.234 | 0.528 |         |         |
|                                                | รวม              | 399 | 211.440 |       |         |         |
| 2. การขาดงาน                                   | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 7.160   | 2.387 | 3.897** | 0.009   |
|                                                | ภายในกลุ่ม       | 396 | 242.537 | 0.612 |         |         |
|                                                | รวม              | 399 | 249.698 |       |         |         |
| 3. การร่วมกิจกรรมนันทนาการ<br>กับองค์กร        | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 5.481   | 1.827 | 2.731*  | 0.044   |
|                                                | ภายในกลุ่ม       | 396 | 264.909 | 0.669 |         |         |
|                                                | รวม              | 399 | 270.390 |       |         |         |
| 4. โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่ง<br>งานที่สูงขึ้น | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 3.294   | 1.098 | 1.561   | 0.198   |
|                                                | ภายในกลุ่ม       | 396 | 278.643 | 0.704 |         |         |
|                                                | รวม              | 399 | 281.938 |       |         |         |
| 5. ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน                  | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 19.024  | 6.341 | 8.378** | 0.000   |
|                                                | ภายในกลุ่ม       | 396 | 299.753 | 0.757 |         |         |
|                                                | รวม              | 399 | 318.778 |       |         |         |
| 6. ความพึงพอใจโดยรวมในงาน<br>ที่ทำ             | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 13.115  | 4.372 | 8.754** | 0.000   |
|                                                | ภายในกลุ่ม       | 396 | 197.763 | 0.499 |         |         |
|                                                | รวม              | 399 | 210.878 |       |         |         |



ตาราง 21 (ต่อ)

| พฤติกรรมการทำงาน                              | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS      | MS    | F-Ratio  | F-Prob. |
|-----------------------------------------------|------------------|-----|---------|-------|----------|---------|
| 7. การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 13.291  | 4.430 | 10.191** | 0.000   |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 396 | 172.149 | 0.435 |          |         |
|                                               | รวม              | 399 | 185.440 |       |          |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปา นครหลวง จำแนกตามอายุ พบว่า

พฤติกรรมการทำงานในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน มีค่า  $p$  เท่ากับ 0.245 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานในด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น มีค่า  $p$  เท่ากับ 0.198 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า อายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานในด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของพนักงานการประปานครหลวง ต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน ด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ และด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่ามีค่า F-Prob น้อยกว่า 0.05 ดังนี้

1. พฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน พบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.009 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

ตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีอายุแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน

| (n=400)     |           |          |                 |                    |                     |
|-------------|-----------|----------|-----------------|--------------------|---------------------|
| อายุ        |           | 20-29 ปี | 30-39 ปี        | 40-49 ปี           | 50 ปีขึ้นไป         |
|             | ค่าเฉลี่ย | 4.11     | 3.96            | 4.21               | 4.29                |
| 20-29 ปี    | 4.11      |          | 0.15<br>(0.288) | - 0.10<br>(0.478)  | - 0.18<br>(0.190)   |
| 30-39 ปี    | 3.96      |          |                 | - 0.25*<br>(0.018) | - 0.33**<br>(0.001) |
| 40-49 ปี    | 4.21      |          |                 |                    | - 0.08<br>(0.432)   |
| 50 ปีขึ้นไป | 4.29      |          |                 |                    |                     |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 22 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวง อายุ 30-39 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี มีพฤติกรรมด้านการขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี โดยผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.25

พนักงานการประปานครหลวง อายุ 30-39 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 ส่วนพนักงานที่มีอายุมากกว่า 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.33

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร พบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.044 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าพนักงานการประปานครหลวงที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ยคู่

ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

**ตาราง 23 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีอายุแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร**

| (n=400)     |           |          |                 |                   |                    |
|-------------|-----------|----------|-----------------|-------------------|--------------------|
| อายุ        |           | 20-29 ปี | 30-39 ปี        | 40-49 ปี          | 50 ปีขึ้นไป        |
|             | ค่าเฉลี่ย | 3.75     | 3.53            | 3.58              | 3.80               |
| 20-29 ปี    | 3.75      |          | 0.22<br>(0.132) | 0.17<br>(0.255)   | - 0.05<br>(0.719)  |
| 30-39 ปี    | 3.53      |          |                 | - 0.05<br>(0.640) | - 0.27*<br>(0.010) |
| 40-49 ปี    | 3.58      |          |                 |                   | - 0.22*<br>(0.043) |
| 50 ปีขึ้นไป | 3.80      |          |                 |                   |                    |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวง อายุ 30-39 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งเท่ากับ 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี ค่าเฉลี่ย 3.53 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.27

พนักงานการประปานครหลวง อายุ 40-49 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.043 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.58 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.22

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน พบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประสานนครหลวงที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

**ตาราง 24 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประสานนครหลวงที่มีอายุแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน**

| (n=400)     |           |          |          |             |
|-------------|-----------|----------|----------|-------------|
| อายุ        |           | 20-29 ปี | 30-39 ปี | 40-49 ปี    |
|             | ค่าเฉลี่ย | 3.45     | 3.59     | 3.57        |
| 20-29 ปี    |           |          |          | 50 ปีขึ้นไป |
|             | 3.45      |          | - 0.14   | - 0.12      |
|             |           |          | (0.376)  | (0.433)     |
| 30-39 ปี    | 3.59      |          |          | 0.02        |
|             |           |          |          | (0.889)     |
| 40-49 ปี    | 3.57      |          |          |             |
|             |           |          |          | - 0.45**    |
|             |           |          |          | (0.000)     |
| 50 ปีขึ้นไป | 4.02      |          |          |             |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 24 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประสานนครหลวง อายุ 20-29 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.45 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.57

พนักงานการประสานนครหลวงที่มีอายุ 30-39 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี มีพฤติกรรมใน

การทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.43

พนักงานการประปานครหลวงที่มีอายุ 40-49 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.45

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

**ตาราง 25 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีอายุแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ**

| (n=400)     |           |          |                   |                    |                     |
|-------------|-----------|----------|-------------------|--------------------|---------------------|
| อายุ        |           | 20-29 ปี | 30-39 ปี          | 40-49 ปี           | 50 ปีขึ้นไป         |
|             | ค่าเฉลี่ย | 3.75     | 3.88              | 4.00               | 4.26                |
| 20-29 ปี    | 3.75      |          | - 0.13<br>(0.307) | - 0.25*<br>(0.049) | - 0.51**<br>(0.000) |
| 30-39 ปี    | 3.88      |          |                   | - 0.12<br>(0.189)  | - 0.38**<br>(0.000) |
| 40-49 ปี    | 4.00      |          |                   |                    | - 0.26**<br>(0.005) |
| 50 ปีขึ้นไป | 4.26      |          |                   |                    |                     |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 25 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประสานนครหลวงที่มีอายุ 20-29 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.049 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.51

พนักงานการประสานนครหลวง ที่มีอายุ 20-29 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.51

พนักงานการประสานนครหลวงที่มีอายุ 30-39 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.38

พนักงานการประสานนครหลวงที่มีอายุ 40-49 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.26

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. พฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ )

หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

**ตาราง 26 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีอายุแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่**

| (n=400)     |           |          |                     |                     |                     |
|-------------|-----------|----------|---------------------|---------------------|---------------------|
| อายุ        |           | 20-29 ปี | 30-39 ปี            | 40-49 ปี            | 50 ปีขึ้นไป         |
|             | ค่าเฉลี่ย | 4.14     | 4.57                | 4.56                | 4.77                |
| 20-29 ปี    | 4.14      |          | - 0.43**<br>(0.000) | - 0.42**<br>(0.000) | - 0.63**<br>(0.000) |
| 30-39 ปี    | 4.57      |          |                     | 0.01<br>(0.090)     | - 0.20*<br>(0.015)  |
| 40-49 ปี    | 4.56      |          |                     |                     | - 0.21*<br>(0.014)  |
| 50 ปีขึ้นไป | 4.77      |          |                     |                     |                     |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 26 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีอายุ 20-29 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.43

พนักงานการประปานครหลวงที่มีอายุ 20-29 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี

มีพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.42

พนักงานการประสานครหลวงที่มีอายุ 20-29 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.63

พนักงานการประสานครหลวงที่มีอายุ 30-39 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.20

พนักงานการประสานครหลวงที่มีอายุ 40-49 ปี กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 ส่วนพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.77 แสดงว่าพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ น้อยกว่าพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.21

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 1.3** พนักงานการประสานครหลวงที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยเขียนเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$  : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงแตกต่างกัน



**สถานภาพสมรส** สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน การขาดงาน การร่วมกิจกรรมนันทนาการ กับองค์กร โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ จำแนกตามสถานภาพสมรส**

| พฤติกรรมการทำงาน                           | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F-Ratio | F-Prob. |
|--------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|---------|---------|
| 1. การฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน            | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.88   | 0.44 | 0.825   | 0.439   |
|                                            | ภายในกลุ่ม       | 397 | 210.56 | 0.53 |         |         |
|                                            | รวม              | 399 | 211.44 |      |         |         |
| 2. การขาดงาน                               | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.09   | 0.54 | 0.868   | 0.421   |
|                                            | ภายในกลุ่ม       | 397 | 248.61 | 0.63 |         |         |
|                                            | รวม              | 399 | 249.70 |      |         |         |
| 3. การร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร        | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 2.25   | 1.13 | 1.668   | 0.190   |
|                                            | ภายในกลุ่ม       | 397 | 268.14 | 0.68 |         |         |
|                                            | รวม              | 399 | 270.39 |      |         |         |
| 4. โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.35   | 0.68 | 0.957   | 0.385   |
|                                            | ภายในกลุ่ม       | 397 | 280.59 | 0.71 |         |         |
|                                            | รวม              | 399 | 281.94 |      |         |         |
| 5. ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน              | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 7.69   | 3.84 | 4.904** | 0.008   |
|                                            | ภายในกลุ่ม       | 397 | 311.09 | 0.78 |         |         |
|                                            | รวม              | 399 | 318.78 |      |         |         |
| 6. ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ             | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 4.29   | 2.14 | 4.120*  | 0.017   |
|                                            | ภายในกลุ่ม       | 397 | 206.59 | 0.52 |         |         |
|                                            | รวม              | 399 | 210.88 |      |         |         |

ตาราง 27 (ต่อ)

| พฤติกรรมการทำงาน                              | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F-Ratio | F-Prob. |
|-----------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|---------|---------|
| 7. การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 6.99   | 3.50 | 7.779** | 0.000   |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 397 | 178.45 | 0.45 |         |         |
|                                               | รวม              | 399 | 185.44 |      |         |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 27 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปา นครหลวง จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า

พฤติกรรมการทำงานในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน มีค่า  $p$  เท่ากับ 0.439 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงาน มีค่า  $p$  เท่ากับ 0.421 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงานไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานในด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร มีค่า  $p$  เท่ากับ 0.190 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานในด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น มีค่า  $p$  เท่ากับ 0.385 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพสมรสของพนักงานการประปา นครหลวง ต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ และด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่ามีค่า F-Prob น้อยกว่า 0.05 ดังนี้

1. พฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน พบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.008 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปา นครหลวงที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยใน

การทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

**ตาราง 28 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน**

(n=400)

| สถานภาพสมรส               | ค่าเฉลี่ย | โสด  | สมรส/อยู่ด้วยกัน    | หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ |
|---------------------------|-----------|------|---------------------|---------------------------|
|                           |           | 3.52 | 3.82                | 3.64                      |
| โสด                       | 3.52      |      | - 0.30**<br>(0.002) | - 0.12<br>(0.513)         |
| สมรส/อยู่ด้วยกัน          | 3.82      |      |                     | 0.18<br>(0.319)           |
| หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ | 3.64      |      |                     |                           |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 28 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวง ที่มีสถานภาพโสด กับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสดมีพฤติกรรมด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน -0.30

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.017 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

ตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีสถานภาพ  
สมรสแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

(n=400)

| สถานภาพสมรส               | ค่าเฉลี่ย | โสด  | สมรส/อยู่ด้วยกัน | หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ |
|---------------------------|-----------|------|------------------|---------------------------|
|                           |           | 3.88 | 4.07             | 4.21                      |
| โสด                       | 3.88      |      | - 0.19*          | - 0.33*                   |
|                           |           |      | (0.015)          | (0.027)                   |
| สมรส/อยู่ด้วยกัน          | 4.07      |      |                  | - 0.14                    |
|                           |           |      |                  | (0.322)                   |
| หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ | 4.21      |      |                  |                           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวง ที่มีสถานภาพโสด กับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.19

พนักงานการประปานครหลวง ที่มีสถานภาพโสด กับพนักงานที่มีสถานภาพหย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสถานภาพหย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพหย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำน้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพหย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.21

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า F-Prob เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

**ตาราง 30 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่**

(n=400)

| สถานภาพสมรส               | ค่าเฉลี่ย | โสด  | สมรส/อยู่ด้วยกัน    | หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ |
|---------------------------|-----------|------|---------------------|---------------------------|
|                           |           | 4.40 | 4.68                | 4.61                      |
| โสด                       | 4.40      |      | - 0.29**<br>(0.000) | - 0.21<br>(0.130)         |
| สมรส/อยู่ด้วยกัน          | 4.68      |      |                     | 0.07<br>(0.583)           |
| หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่ | 4.61      |      |                     |                           |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวง ที่มีสถานภาพโสด กับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีสถานภาพโสด แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีสถานภาพโสด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.39 ส่วนพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.68 แสดงว่าพนักงานที่มีสถานภาพโสด มีพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ น้อยกว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.29

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 1.4** พนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยเขียนเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงแตกต่างกัน

**ระดับการศึกษา** สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ตาราง 31 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง**  
**ในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน การขาดงาน การร่วมกิจกรรมนันทนาการ**  
**กับองค์กร โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน**  
**ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่**  
**จำแนกตามระดับการศึกษา**

| พฤติกรรม                                       | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F-Ratio | F-Prob. |
|------------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|---------|---------|
| 1. การฝึกอบรมจากปัญหา<br>ในการทำงาน            | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.32   | 0.66 | 1.244   | 0.289   |
|                                                | ภายในกลุ่ม       | 397 | 210.12 | 0.53 |         |         |
|                                                | รวม              | 399 | 211.44 |      |         |         |
| 2. การขาดงาน                                   | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.56   | 0.28 | 0.448   | 0.639   |
|                                                | ภายในกลุ่ม       | 397 | 249.14 | 0.63 |         |         |
|                                                | รวม              | 399 | 249.70 |      |         |         |
| 3. การร่วมกิจกรรมนันทนาการ<br>กับองค์กร        | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 1.84   | 0.92 | 1.361   | 0.258   |
|                                                | ภายในกลุ่ม       | 397 | 268.55 | 0.68 |         |         |
|                                                | รวม              | 399 | 270.39 |      |         |         |
| 4. โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่ง<br>งานที่สูงขึ้น | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 5.62   | 2.81 | 4.035*  | 0.018   |
|                                                | ภายในกลุ่ม       | 397 | 276.32 | 0.70 |         |         |
|                                                | รวม              | 399 | 281.94 |      |         |         |
| 5. ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน                  | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 2.02   | 1.01 | 1.265   | 0.283   |
|                                                | ภายในกลุ่ม       | 397 | 316.76 | 0.80 |         |         |
|                                                | รวม              | 399 | 318.78 |      |         |         |
| 6. ความพึงพอใจโดยรวมในงาน<br>ที่ทำ             | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 2.73   | 1.37 | 2.605   | 0.075   |
|                                                | ภายในกลุ่ม       | 397 | 208.15 | 0.52 |         |         |
|                                                | รวม              | 399 | 210.88 |      |         |         |

ตาราง 31 (ต่อ)

| พฤติกรรม                                      | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F-Ratio | F-Prob. |
|-----------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|---------|---------|
| 7. การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 3.94   | 1.97 | 4.314*  | 0.014   |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 397 | 181.50 | 0.46 |         |         |
|                                               | รวม              | 399 | 185.44 |      |         |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปา นครหลวง จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า

พฤติกรรมการทำงานในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน มีค่า  $p$  เท่ากับ 0.289 มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงาน มีค่า  $p$  เท่ากับ 0.639 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการขาดงานไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานในด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร มีค่า  $p$  เท่ากับ 0.258 มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานในด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน มีค่า  $p$  เท่ากับ 0.283 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ มีค่า  $p$  เท่ากับ 0.075 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของพนักงานการประปานครหลวง ต่อพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่ามีค่า  $F$ -Prob น้อยกว่า 0.05 ดังนี้

1. พฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น พบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.018 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ย คู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

**ตาราง 32 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น**

| (n=400)          |                  |                    |                     |
|------------------|------------------|--------------------|---------------------|
| ระดับการศึกษา    | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี          | สูงกว่าปริญญาตรี    |
|                  | ค่าเฉลี่ย 3.11   | 3.32               | 3.49                |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 3.11             | - 0.21*<br>(0.029) | - 0.38**<br>(0.009) |
| ปริญญาตรี        | 3.32             |                    | - 0.17<br>(0.204)   |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 3.49             |                    |                     |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวง ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.029 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กับพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 แสดงว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นน้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ -0.21

พนักงานการประปานครหลวง ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มี



การศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี กับพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.11 ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 แสดงว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นน้อยกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.38

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.014 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

**ตาราง 33 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่**

| (n=400)          |                  |           |                  |      |
|------------------|------------------|-----------|------------------|------|
| ระดับการศึกษา    | ต่ำกว่าปริญญาตรี | ปริญญาตรี | สูงกว่าปริญญาตรี |      |
|                  | ค่าเฉลี่ย        | 4.66      | 4.59             | 4.32 |
| ต่ำกว่าปริญญาตรี | 4.66             | 0.07      | 0.34**           |      |
|                  |                  | (0.377)   | (0.004)          |      |
| ปริญญาตรี        | 4.59             |           | 0.27*            |      |
|                  |                  |           | (0.012)          |      |
| สูงกว่าปริญญาตรี | 4.32             |           |                  |      |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวง ที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี กับพฤติกรรมการทำงานด้านการ

ตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.66 ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจ ที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

พนักงานการประปานครหลวง ที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี กับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 ส่วนพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 แสดงว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.27

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 1.5** พนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยเขียนเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$  : ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปา นครหลวงไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปา นครหลวงแตกต่างกัน

**ระดับตำแหน่งงาน** สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 34 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน การขาดงาน การร่วมกิจกรรมนันทนาการ กับองค์กร โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

| พฤติกรรม                                      | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F-Ratio | F-Prob. |
|-----------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|---------|---------|
| 1. การฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน               | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.31   | 0.44 | 0.821   | 0.483   |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 396 | 210.13 | 0.53 |         |         |
|                                               | รวม              | 399 | 211.44 |      |         |         |
| 2. การขาดงาน                                  | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 13.33  | 4.44 | 7.443** | 0.000   |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 396 | 236.37 | 0.60 |         |         |
|                                               | รวม              | 399 | 249.70 |      |         |         |
| 3. การร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร           | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 6.58   | 2.19 | 3.291*  | 0.021   |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 396 | 263.81 | 0.67 |         |         |
|                                               | รวม              | 399 | 270.39 |      |         |         |
| 4. โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น    | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 4.63   | 1.54 | 2.205   | 0.087   |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 396 | 277.31 | 0.70 |         |         |
|                                               | รวม              | 399 | 281.94 |      |         |         |
| 5. ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน                 | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 3.06   | 1.02 | 1.281   | 0.280   |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 396 | 315.71 | 0.80 |         |         |
|                                               | รวม              | 399 | 318.78 |      |         |         |
| 6. ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ                | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.19   | 0.40 | 0.748   | 0.524   |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 396 | 209.69 | 0.53 |         |         |
|                                               | รวม              | 399 | 210.88 |      |         |         |
| 7. การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.33   | 0.44 | 0.954   | 0.414   |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 396 | 184.11 | 0.46 |         |         |
|                                               | รวม              | 399 | 185.44 |      |         |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปา นครหลวง จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า

พฤติกรรมการทำงานในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน มีค่า  $p$  เท่ากับ 0.483 มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า

ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานในด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น มีค่า  $p$  เท่ากับ 0.087 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานในด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน มีค่า  $p$  เท่ากับ 0.280 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ มีค่า  $p$  เท่ากับ 0.524 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานในด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ มีค่า  $p$  เท่ากับ 0.414 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับตำแหน่งงานของพนักงานการประสานนครหลวง ต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน ด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร พบว่ามีค่า  $F$ -Prob น้อยกว่า 0.05 ดังนี้

1. พฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน พบว่าค่า  $F$ -Prob เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประสานนครหลวงที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

ตาราง 35 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน

(n=400)

| ระดับตำแหน่งงาน | ต่ำกว่าระดับ 4 | ระดับ 4             | ระดับ 5           | ระดับ 6 ขึ้นไป      |
|-----------------|----------------|---------------------|-------------------|---------------------|
| ค่าเฉลี่ย       | 3.94           | 4.32                | 4.13              | 4.42                |
| ต่ำกว่าระดับ 4  | 3.94           | - 0.38**<br>(0.002) | - 0.19<br>(0.052) | - 0.48**<br>(0.000) |
| ระดับ 4         | 4.32           |                     | 0.19<br>(0.118)   | - 0.10<br>(0.456)   |
| ระดับ 5         | 4.13           |                     |                   | - 0.29**<br>(0.009) |
| ระดับ 6 ขึ้นไป  | 4.42           |                     |                   |                     |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4 กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 4 จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 4 กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนพนักงานตำแหน่งงานระดับ 4 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 แสดงว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4 มีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานน้อยกว่าพนักงานตำแหน่งงานระดับ 4 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.38

พนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4 กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 6 ขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 6 ขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 6 ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 แสดงว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4 มีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานน้อยกว่าพนักงานตำแหน่งงานระดับ 6 ขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.48

พนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับตำแหน่งงานระดับ 5 กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 6 ขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 5 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 6 ขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีตำแหน่งงาน

ระดับ 5 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 6 ขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.42 แสดงว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 5 มีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานน้อยกว่าพนักงานตำแหน่งงานระดับ 6 ขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.29

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร พบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.021 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่า ค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ย หลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

**ตาราง 36 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร**

|                 |           | (n=400)        |                   |                   |                   |
|-----------------|-----------|----------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| ระดับตำแหน่งงาน | ค่าเฉลี่ย | ต่ำกว่าระดับ 4 | ระดับ 4           | ระดับ 5           | ระดับ 6 ขึ้นไป    |
|                 |           | 3.76           | 3.80              | 3.48              | 3.63              |
| ต่ำกว่าระดับ 4  | 3.76      |                | - 0.03<br>(0.784) | 0.28**<br>(0.006) | 0.13<br>(0.254)   |
| ระดับ 4         | 3.80      |                |                   | 0.32*<br>(0.014)  | 0.17<br>(0.232)   |
| ระดับ 5         | 3.48      |                |                   |                   | - 0.15<br>(0.196) |
| ระดับ 6 ขึ้นไป  | 3.63      |                |                   |                   |                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4 กับ พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 5 จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4 แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 5 กับพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76

ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 5 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 แสดงว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4 มีพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรมากกว่าพนักงานตำแหน่งงานระดับ 5 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.28

พนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับตำแหน่งงานระดับ 4 กับ พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 5 จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 4 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 5 กับพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 4 ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ส่วนพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 5 มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 แสดงว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 4 มีพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรมากกว่าพนักงานตำแหน่งงานระดับ 5 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 1.6** พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยเขียนเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$ : ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงแตกต่างกัน

**ระยะเวลาในการทำงาน** สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ตาราง 37 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง  
 ในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน การขาดงาน การร่วมกิจกรรมนันทนาการ  
 กับองค์กร โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน  
 ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่  
 จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน

| พฤติกรรม                                          | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F-Ratio | F-Prob. |
|---------------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|---------|---------|
| 1. การฝึกอบรมจากปัญหา<br>ในการทำงาน               | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 3.38   | 1.13 | 2.143   | 0.094   |
|                                                   | ภายในกลุ่ม       | 396 | 208.06 | 0.53 |         |         |
|                                                   | รวม              | 399 | 211.44 |      |         |         |
| 2. การขาดงาน                                      | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 5.59   | 1.86 | 3.023*  | 0.030   |
|                                                   | ภายในกลุ่ม       | 396 | 244.11 | 0.62 |         |         |
|                                                   | รวม              | 399 | 249.70 |      |         |         |
| 3. การร่วมกิจกรรมนันทนาการ<br>กับองค์กร           | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 8.22   | 2.74 | 4.137** | 0.007   |
|                                                   | ภายในกลุ่ม       | 396 | 262.17 | 0.66 |         |         |
|                                                   | รวม              | 399 | 270.39 |      |         |         |
| 4. โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่ง<br>งานที่สูงขึ้น    | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 6.37   | 2.12 | 3.052*  | 0.028   |
|                                                   | ภายในกลุ่ม       | 396 | 275.57 | 0.70 |         |         |
|                                                   | รวม              | 399 | 281.94 |      |         |         |
| 5. ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน                     | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 14.87  | 4.96 | 6.459** | 0.000   |
|                                                   | ภายในกลุ่ม       | 396 | 303.91 | 0.77 |         |         |
|                                                   | รวม              | 399 | 318.78 |      |         |         |
| 6. ความพึงพอใจโดยรวมในงาน<br>ที่ทำ                | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 13.70  | 4.57 | 9.174** | 0.000   |
|                                                   | ภายในกลุ่ม       | 396 | 197.17 | 0.50 |         |         |
|                                                   | รวม              | 399 | 210.88 |      |         |         |
| 7. การตัดสินใจที่จะทำงานกับ<br>องค์กรต่อไปหรือไม่ | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 10.85  | 3.62 | 8.205** | 0.000   |
|                                                   | ภายในกลุ่ม       | 396 | 174.59 | 0.44 |         |         |
|                                                   | รวม              | 399 | 185.44 |      |         |         |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปา  
 นครหลวง จำแนกตามระยะเวลาในการทำงาน พบว่า

พฤติกรรมการทำงานในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน มีค่า p เท่ากับ 0.094  
 มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า



ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงานไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระยะเวลาในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน ด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงาน ที่ทำ ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่ามีค่า F-Prob น้อยกว่า 0.05 ดังนี้

1. พฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน พบว่ามีค่า F-Prob เท่ากับ 0.030 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

**ตาราง 38 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน**

|                    |           | (n=400)  |                   |                   |                    |
|--------------------|-----------|----------|-------------------|-------------------|--------------------|
| ระยะเวลาในการทำงาน |           | 1 – 9 ปี | 10 – 18 ปี        | 19 – 27 ปี        | 28 ปีขึ้นไป        |
|                    | ค่าเฉลี่ย | 4.04     | 4.07              | 4.29              | 4.30               |
| 1 – 9 ปี           | 4.04      |          | - 0.03<br>(0.801) | - 0.25<br>(0.069) | - 0.26*<br>(0.024) |
| 10 – 18 ปี         | 4.07      |          |                   | - 0.22<br>(0.071) | - 0.23*<br>(0.018) |
| 19 – 27 ปี         | 4.29      |          |                   |                   | - 0.01<br>(0.918)  |
| 28 ปีขึ้นไป        | 4.30      |          |                   |                   |                    |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.024 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ

4.04 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.26

พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.23

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร พบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.007 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

ตาราง 39 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประสานนครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร

|                    |           | (n=400)  |            |            |             |
|--------------------|-----------|----------|------------|------------|-------------|
| ระยะเวลาในการทำงาน |           | 1 – 9 ปี | 10 – 18 ปี | 19 – 27 ปี | 28 ปีขึ้นไป |
|                    | ค่าเฉลี่ย | 3.72     | 3.48       | 3.75       | 3.81        |
| 1 – 9 ปี           | 3.72      |          | 0.24*      | - 0.03     | - 0.10      |
|                    |           |          | (0.035)    | (0.810)    | (0.419)     |
| 10 – 18 ปี         | 3.48      |          |            | - 0.27*    | - 0.33**    |
|                    |           |          |            | (0.034)    | (0.001)     |
| 19 – 27 ปี         | 3.75      |          |            |            | - 0.06      |
|                    |           |          |            |            | (0.639)     |
| 28 ปีขึ้นไป        | 3.81      |          |            |            |             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 39 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประสานนครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.035 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี กับพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.72 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 แสดงว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

พนักงานการประสานนครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.034 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี กับพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.27

พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.48 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.33

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น พบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.028 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

ตาราง 40 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

|                    |           | (n=400)  |                 |                   |                  |
|--------------------|-----------|----------|-----------------|-------------------|------------------|
| ระยะเวลาในการทำงาน |           | 1 – 9 ปี | 10 – 18 ปี      | 19 – 27 ปี        | 28 ปีขึ้นไป      |
|                    | ค่าเฉลี่ย | 3.41     | 3.31            | 3.43              | 3.09             |
| 1 – 9 ปี           | 3.41      |          | 0.10<br>(0.383) | - 0.02<br>(0.884) | 0.31*<br>(0.011) |
| 10 – 18 ปี         | 3.31      |          |                 | - 0.12<br>(0.353) | 0.21*<br>(0.041) |
| 19 – 27 ปี         | 3.43      |          |                 |                   | 0.34*<br>(0.015) |
| 28 ปีขึ้นไป        | 3.09      |          |                 |                   |                  |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.011 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.31

พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.041 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.31 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21

พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.43 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.09 มีพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น มากกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.34

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึкт้อถอยในการทำงาน พบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึक्त้อถอยในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ยคู่

ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

**ตาราง 41 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน**

|                    |           | (n=400)  |                   |                   |                     |
|--------------------|-----------|----------|-------------------|-------------------|---------------------|
| ระยะเวลาในการทำงาน |           | 1 – 9 ปี | 10 – 18 ปี        | 19 – 27 ปี        | 28 ปีขึ้นไป         |
|                    | ค่าเฉลี่ย | 3.53     | 3.60              | 3.68              | 4.02                |
| 1 – 9 ปี           | 3.53      |          | - 0.07<br>(0.587) | - 0.15<br>(0.333) | - 0.49**<br>(0.000) |
| 10 – 18 ปี         | 3.60      |          |                   | - 0.08<br>(0.546) | - 0.42**<br>(0.000) |
| 19 – 27 ปี         | 3.68      |          |                   |                   | - 0.34*<br>(0.019)  |
| 28 ปีขึ้นไป        | 4.02      |          |                   |                   |                     |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 41 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.49

พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.42

พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกที่ถ้อยในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกที่ถ้อยในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.34

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

**ตาราง 42 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ**

| (n=400)            |           |          |                   |                   |                     |
|--------------------|-----------|----------|-------------------|-------------------|---------------------|
| ระยะเวลาในการทำงาน |           | 1 – 9 ปี | 10 – 18 ปี        | 19 – 27 ปี        | 28 ปีขึ้นไป         |
|                    | ค่าเฉลี่ย | 3.83     | 3.89              | 4.14              | 4.28                |
| 1 – 9 ปี           | 3.83      |          | - 0.06<br>(0.932) | - 0.32<br>(0.087) | - 0.45**<br>(0.000) |
| 10 – 18 ปี         | 3.89      |          |                   | - 0.25<br>(0.156) | - 0.39**<br>(0.000) |
| 19 – 27 ปี         | 4.14      |          |                   |                   | - 0.14<br>(0.707)   |
| 28 ปีขึ้นไป        | 4.28      |          |                   |                   |                     |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี แตกต่าง

เป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.45

พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.39

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. พฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า F-Prob เท่ากับ 0.000 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้



ตาราง 43 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

|                    |           | (n=400)  |                     |                     |                     |
|--------------------|-----------|----------|---------------------|---------------------|---------------------|
| ระยะเวลาในการทำงาน |           | 1 – 9 ปี | 10 – 18 ปี          | 19 – 27 ปี          | 28 ปีขึ้นไป         |
|                    | ค่าเฉลี่ย | 4.30     | 4.57                | 4.64                | 4.78                |
| 1 – 9 ปี           | 4.30      |          | - 0.27**<br>(0.003) | - 0.35**<br>(0.003) | - 0.48**<br>(0.000) |
| 10 – 18 ปี         | 4.57      |          |                     | - 0.07<br>(0.485)   | - 0.21*<br>(0.014)  |
| 19 – 27 ปี         | 4.64      |          |                     |                     | - 0.13<br>(0.226)   |
| 28 ปีขึ้นไป        | 4.78      |          |                     |                     |                     |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี มีพฤติกรรมด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.27

พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.64 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.35

พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.48

พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี กับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.014 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.57 ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.78 แสดงว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี มีพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ น้อยกว่าพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.21

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 1.7** พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยเขียนเป็นสมมติฐาน ได้ดังนี้

$H_0$  : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงแตกต่างกัน

**รายได้ต่อเดือน** สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple

Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ตาราง 44 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง**  
**ในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน การขาดงาน การร่วมกิจกรรมนันทนาการ**  
**กับองค์กร โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน**  
**ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่**  
**จำแนกตามรายได้ต่อเดือน**

| พฤติกรรม                                          | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F-Ratio | F-Prob. |
|---------------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|---------|---------|
| 1. การฝึกอบรมจากปัญหา<br>ในการทำงาน               | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 2.70   | 0.68 | 1.278   | 0.278   |
|                                                   | ภายในกลุ่ม       | 395 | 208.74 | 0.53 |         |         |
|                                                   | รวม              | 399 | 211.44 |      |         |         |
| 2. การขาดงาน                                      | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 9.26   | 2.31 | 3.801** | 0.005   |
|                                                   | ภายในกลุ่ม       | 395 | 240.44 | 0.61 |         |         |
|                                                   | รวม              | 399 | 249.70 |      |         |         |
| 3. การร่วมกิจกรรมนันทนาการ<br>กับองค์กร           | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 9.54   | 2.38 | 3.611** | 0.007   |
|                                                   | ภายในกลุ่ม       | 395 | 260.85 | 0.66 |         |         |
|                                                   | รวม              | 399 | 270.39 |      |         |         |
| 4. โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่ง<br>งานที่สูงขึ้น    | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 5.69   | 1.42 | 2.033   | 0.089   |
|                                                   | ภายในกลุ่ม       | 395 | 276.25 | 0.70 |         |         |
|                                                   | รวม              | 399 | 281.94 |      |         |         |
| 5. ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน                     | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 13.31  | 3.33 | 4.303** | 0.002   |
|                                                   | ภายในกลุ่ม       | 395 | 305.47 | 0.77 |         |         |
|                                                   | รวม              | 399 | 318.78 |      |         |         |
| 6. ความพึงพอใจโดยรวมในงาน<br>ที่ทำ                | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 10.42  | 2.61 | 5.135** | 0.000   |
|                                                   | ภายในกลุ่ม       | 395 | 200.45 | 0.51 |         |         |
|                                                   | รวม              | 399 | 210.88 |      |         |         |
| 7. การตัดสินใจที่จะทำงานกับ<br>องค์กรต่อไปหรือไม่ | ระหว่างกลุ่ม     | 4   | 7.62   | 1.91 | 4.233** | 0.002   |
|                                                   | ภายในกลุ่ม       | 395 | 177.82 | 0.45 |         |         |
|                                                   | รวม              | 399 | 185.44 |      |         |         |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปา  
 นครหลวง จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า

พฤติกรรมการทำงานในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน มีค่า  $p$  เท่ากับ 0.278 มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงานไม่แตกต่างกัน

พฤติกรรมการทำงานในด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น มีค่า  $p$  เท่ากับ 0.089 มากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานในด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นไม่แตกต่างกัน

ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบรายได้ต่อเดือนของพนักงานการประสานนครหลวง ต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน ด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่ามีค่า  $F\text{-Prob}$  น้อยกว่า 0.05 ดังนี้

1. พฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน พบว่าค่า  $F\text{-Prob}$  เท่ากับ 0.005 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประสานนครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

ตาราง 45 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้  
ต่อเดือนแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน

(n=400)

| รายได้ต่อเดือน                    | น้อยกว่าหรือเท่ากับ<br>16,000 บาท | 16,001 -<br>32,000 บาท | 32,001 -<br>48,000 บาท | 48,001 -<br>64,000 บาท | 64,001 -<br>80,000 บาท |
|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| ค่าเฉลี่ย                         | 3.98                              | 4.11                   | 4.24                   | 4.27                   | 4.56                   |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ<br>16,000 บาท | 3.98                              | - 0.13<br>(0.198)      | - 0.26*<br>(0.044)     | - 0.28*<br>(0.015)     | - 0.57**<br>(0.001)    |
| 16,001 – 32,000 บาท               | 4.11                              |                        | - 0.13<br>(0.289)      | - 0.16<br>(0.167)      | - 0.44**<br>(0.007)    |
| 32,001 – 48,000 บาท               | 4.24                              |                        |                        | - 0.02<br>(0.879)      | - 0.31<br>(0.093)      |
| 48,001 – 64,000 บาท               | 4.27                              |                        |                        |                        | - 0.29<br>(0.100)      |
| 64,001 – 80,000 บาท               | 4.56                              |                        |                        |                        |                        |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.044 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.26

พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.27 แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงาน

ด้านการขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.28

พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.57

พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท กับพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.11 ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.56 แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.44

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

2. พฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร พบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.007 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

ตาราง 46 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร

(n=400)

| รายได้ต่อเดือน                    | น้อยกว่าหรือเท่ากับ<br>16,000 บาท | 16,001 -<br>32,000 บาท | 32,001 -<br>48,000 บาท | 48,001 -<br>64,000 บาท | 64,001 -<br>80,000 บาท |
|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| ค่าเฉลี่ย                         | 3.69                              | 3.46                   | 3.85                   | 3.83                   | 3.63                   |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ<br>16,000 บาท | 3.69                              | 0.23*<br>(0.027)       | - 0.16<br>(0.245)      | - 0.14<br>(0.265)      | 0.06<br>(0.726)        |
| 16,001 – 32,000 บาท               | 3.46                              |                        | - 0.39**<br>(0.003)    | - 0.37**<br>(0.002)    | - 0.17<br>(0.321)      |
| 32,001 – 48,000 บาท               | 3.85                              |                        |                        | 0.02<br>(0.878)        | 0.22<br>(0.254)        |
| 48,001 – 64,000 บาท               | 3.83                              |                        |                        |                        | 0.20<br>(0.281)        |
| 64,001 – 80,000 บาท               | 3.63                              |                        |                        |                        |                        |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 46 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.027 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท กับพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.23

พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท กับพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วม

กิจกรรมนันทนาการกับองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.39

พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท กับพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.46 ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.37

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. พฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึท้อถอยในการทำงาน พบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.002 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึท้อถอยในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้



ตาราง 47 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน

(n=400)

| รายได้ต่อเดือน                    | น้อยกว่าหรือเท่ากับ<br>16,000 บาท | 16,001 -<br>32,000 บาท | 32,001 -<br>48,000 บาท | 48,001 -<br>64,000 บาท | 64,001 -<br>80,000 บาท |
|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| ค่าเฉลี่ย                         | 3.54                              | 3.59                   | 3.89                   | 3.91                   | 4.07                   |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ<br>16,000 บาท | 3.54                              | - 0.06<br>(0.619)      | - 0.35*<br>(0.018)     | - 0.37**<br>(0.005)    | - 0.54**<br>(0.005)    |
| 16,001 – 32,000 บาท               | 3.59                              |                        | - 0.29*<br>(0.040)     | - 0.31*<br>(0.014)     | - 0.48*<br>(0.010)     |
| 32,001 – 48,000 บาท               | 3.89                              |                        |                        | - 0.02<br>(0.900)      | - 0.19<br>(0.368)      |
| 48,001 – 64,000 บาท               | 3.91                              |                        |                        |                        | - 0.17<br>(0.397)      |
| 64,001 – 80,000 บาท               | 4.07                              |                        |                        |                        |                        |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 47 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.018 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.35

พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.005 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท กับพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท



ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.07 แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.48

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่าค่า F-Prob เท่ากับ 0.001 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประสานนครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำที่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

**ตาราง 48 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประสานนครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ**

(n=400)

| รายได้ต่อเดือน      | น้อยกว่าหรือเท่ากับ | 16,001 -   | 32,001 -   | 48,001 -   | 64,001 -   |
|---------------------|---------------------|------------|------------|------------|------------|
|                     | 16,000 บาท          | 32,000 บาท | 48,000 บาท | 64,000 บาท | 80,000 บาท |
| ค่าเฉลี่ย           | 3.95                | 3.85       | 4.24       | 4.17       | 4.26       |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ | 3.95                | 0.09       | - 0.30*    | - 0.23*    | - 0.31*    |
| 16,000 บาท          |                     | (0.307)    | (0.012)    | (0.033)    | (0.041)    |
| 16,001 – 32,000 บาท | 3.85                |            | - 0.39**   | - 0.32**   | - 0.41**   |
|                     |                     |            | (0.001)    | (0.002)    | (0.007)    |
| 32,001 – 48,000 บาท | 4.24                |            |            | 0.07       | - 0.01     |
|                     |                     |            |            | (0.574)    | (0.934)    |
| 48,001 – 64,000 บาท | 4.17                |            |            |            | - 0.09     |
|                     |                     |            |            |            | (0.591)    |
| 64,001 – 80,000 บาท | 4.26                |            |            |            |            |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 48 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประสานนครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.012 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000



พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.17 แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำน้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.32

พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.26 มีพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.41

ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

5. พฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า F-Prob เท่ากับ 0.002 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 และเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่าง ระหว่างค่าเฉลี่ยหลาย ๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparisons) ด้วยวิธี Least Significant Different (LSD) ดังต่อไปนี้

ตาราง 49 ผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

(n=400)

| รายได้ต่อเดือน                    | น้อยกว่าหรือเท่ากับ<br>16,000 บาท | 16,001 -<br>32,000 บาท | 32,001 -<br>48,000 บาท | 48,001 -<br>64,000 บาท | 64,001 -<br>80,000 บาท |
|-----------------------------------|-----------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|
| ค่าเฉลี่ย                         | 4.44                              | 4.54                   | 4.62                   | 4.67                   | 5.00                   |
| น้อยกว่าหรือเท่ากับ<br>16,000 บาท | 4.44                              | - 0.10<br>(0.270)      | - 0.18<br>(0.115)      | - 0.22*<br>(0.028)     | - 0.55**<br>(0.000)    |
| 16,001 – 32,000 บาท               | 4.54                              |                        | - 0.08<br>(0.452)      | - 0.13<br>(0.193)      | - 0.46**<br>(0.001)    |
| 32,001 – 48,000 บาท               | 4.62                              |                        |                        | - 0.04<br>(0.715)      | - 0.38*<br>(0.018)     |
| 48,001 – 64,000 บาท               | 4.67                              |                        |                        |                        | - 0.33*<br>(0.027)     |
| 64,001 – 80,000 บาท               | 5.00                              |                        |                        |                        |                        |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 49 ผลการวิเคราะห์แสดงว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.67 แสดงว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท มีพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่น้อยกว่าพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ -0.22

พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท กับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท จากการวิเคราะห์พบว่า ค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยพนักงานที่มีรายได้



ส่วนคู่อื่น ๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

**สมมติฐานที่ 1.8** พนักงานการประสานนครหลวงสังกัดสายงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานแตกต่างกัน โดยเขียนเป็นสมมติฐาน ดังนี้

$H_0$  : สังกัดสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวงไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : สังกัดสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวงแตกต่างกัน

**สังกัดสายงาน** สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า F-Prob. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**ตาราง 50** แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวง ในด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน การขาดงาน การร่วมกิจกรรมนันทนาการ กับองค์กร โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ จำแนกตามสังกัดสายงาน

| พฤติกรรม                            | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F-Ratio | F-Prob. |
|-------------------------------------|------------------|-----|--------|------|---------|---------|
| 1. การฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน     | ระหว่างกลุ่ม     | 6   | 5.66   | 0.94 | 1.801   | 0.098   |
|                                     | ภายในกลุ่ม       | 393 | 205.78 | 0.52 |         |         |
|                                     | รวม              | 399 | 211.44 |      |         |         |
| 2. การขาดงาน                        | ระหว่างกลุ่ม     | 6   | 1.69   | 0.28 | 0.447   | 0.847   |
|                                     | ภายในกลุ่ม       | 393 | 248.00 | 0.63 |         |         |
|                                     | รวม              | 399 | 249.70 |      |         |         |
| 3. การร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร | ระหว่างกลุ่ม     | 6   | 3.95   | 0.66 | 0.971   | 0.445   |
|                                     | ภายในกลุ่ม       | 393 | 266.44 | 0.68 |         |         |
|                                     | รวม              | 399 | 270.39 |      |         |         |



ตาราง 50 (ต่อ)

| พฤติกรรม                                      | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS   | F-Ratio | F-Prob. |
|-----------------------------------------------|------------------|-----|--------|------|---------|---------|
| 4. โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น    | ระหว่างกลุ่ม     | 6   | 5.23   | 0.87 | 1.238   | 0.286   |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 393 | 276.71 | 0.70 |         |         |
|                                               | รวม              | 399 | 281.94 |      |         |         |
| 5. ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน                 | ระหว่างกลุ่ม     | 6   | 7.16   | 1.19 | 1.505   | 0.175   |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 393 | 311.62 | 0.79 |         |         |
|                                               | รวม              | 399 | 318.78 |      |         |         |
| 6. ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ                | ระหว่างกลุ่ม     | 6   | 3.30   | 0.55 | 1.041   | 0.398   |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 393 | 207.58 | 0.53 |         |         |
|                                               | รวม              | 399 | 210.88 |      |         |         |
| 7. การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ | ระหว่างกลุ่ม     | 6   | 5.28   | 0.88 | 1.920   | 0.076   |
|                                               | ภายในกลุ่ม       | 393 | 180.16 | 0.46 |         |         |
|                                               | รวม              | 399 | 185.44 |      |         |         |

จากตาราง 50 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสังกัดสายงานของพนักงานการประปานครหลวงที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ ด้านการได้รับการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน ด้านการขาดงาน ด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่ามีค่า F-Prob มากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานการประปานครหลวงที่มีสังกัดสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการได้รับการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน ด้านการขาดงาน ด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ของพนักงานการประปานครหลวงไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานข้อที่ 2** ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน  
ของพนักงานการประปานครหลวง

**สมมติฐานที่ 2.1** ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอดของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่าง

ง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอดไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

$H_1$  : ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

**ตาราง 51 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอดกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ**

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านความพึงพอใจโดยรวม<br>ในงานที่ทำ | ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอด |                |                                                                      |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                                         | Pearson's<br>Correlation                         | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                       |
|                                                         | 0.336**                                          | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 51 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอดกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอดกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.336 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอด ได้แก่ ความเป็นระเบียบและความปลอดภัยสถานที่ทำงาน อุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำโดยรวมมากขึ้นด้วย

**สมมติฐานที่ 2.2** ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่าง

ง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

$H_1$  : ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

**ตาราง 52 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ**

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านความพึงพอใจโดยรวม<br>ในงานที่ทำ | ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์ |                |                                                                      |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                                         | Pearson's<br>Correlation                         | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                       |
|                                                         | 0.342**                                          | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 52 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่าค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.342 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์ ได้แก่ การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ระดับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา การเสนอความคิดเห็นในเรื่องงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

**สมมติฐานที่ 2.3 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ** สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่าง

ง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโตไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

$H_1$  : ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

**ตาราง 53 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโตกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ**

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านความพึงพอใจโดยรวม<br>ในงานที่ทำ | ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโต |                |                                                                      |
|---------------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                                         | Pearson's<br>Correlation                       | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                       |
|                                                         | 0.301**                                        | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 53 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโต กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งต่ำกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโตกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.301 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโต ได้แก่ การประสบความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเลื่อนตำแหน่ง และการยอมรับนับถือในองค์กร จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำขึ้นด้วย

ตาราง 54 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานทุกด้าน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวม ในงานที่ทำ

(n=400)

| ความพึงพอใจในการทำงาน          | พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจ<br>โดยรวมในงานที่ทำ |                    |                                                                      |
|--------------------------------|------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                | Pearson's<br>Correlation                             | Sig.<br>(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                       |
| 1. ด้านความต้องการความสัมพันธ์ | 0.342**                                              | 0.000              | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 2. ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด | 0.336**                                              | 0.000              | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 3. ด้านความต้องการความเติบโต   | 0.301**                                              | 0.000              | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| รวม                            | 0.427*                                               | 0.000              | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 54 แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานทุกด้านกับ พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.427 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้สามารถจำแนกความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน การประสานครหลวงรายชื่อ กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความ พึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ได้ดังตาราง 55

ตาราง 55 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน  
การประปานครหลวงรายข้อกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง  
ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านความพึงพอใจโดยรวม<br>งานที่ทำ                                                  | ความพึงพอใจในการทำงาน    |                |                                                                       |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                        | Pearson's<br>Correlation | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                        |
| 1. ความเป็นระเบียบและความ<br>ปลอดภัยสถานที่ทำงาน                                                       | 0.250**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 2. อุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวก<br>ความสะดวกในการทำงาน                                           | 0.181**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 3. ค่าตอบแทนที่เทียบกับตำแหน่ง<br>งานและหน้าที่งาน                                                     | 0.304**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 4. สวัสดิการมีความเหมาะสม<br>กับสถานการณ์ปัจจุบัน                                                      | 0.261**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 5. การได้รับความไว้วางใจจาก<br>ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา<br>และเพื่อนร่วมงานในการ<br>ปฏิบัติงาน | 0.323**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 6. ระดับการยอมรับจาก<br>ผู้บังคับบัญชา                                                                 | 0.245**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 7. การเสนอความคิดเห็นในเรื่อง<br>งาน                                                                   | 0.232**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน                                                                        | 0.291**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 9. เป็นผู้ประสบความสำเร็จใน<br>การทำงานในองค์กรนี้                                                     | 0.313**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 10. ความก้าวหน้าในหน้าที่การ<br>งาน                                                                    | 0.223**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 11. การเลื่อนตำแหน่งในองค์กร                                                                           | 0.162**                  | 0.001          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 12. การได้รับความนับถือใน<br>องค์กร                                                                    | 0.311**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 55 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงรายชื่อกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ดังนี้

1. ความเป็นระเบียบและความปลอดภัยสถานที่ทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องความเป็นระเบียบและความปลอดภัยสถานที่ทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.250 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องความเป็นระเบียบและความปลอดภัยสถานที่ทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

2. อุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องอุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.181 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องอุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

3. ค่าตอบแทนที่เทียบกับตำแหน่งงานและหน้าที่งานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องค่าตอบแทนที่เทียบกับตำแหน่งงานและหน้าที่งานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.304 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องค่าตอบแทนที่เทียบกับตำแหน่งงานและหน้าที่งานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

4. สวัสดิการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธ

สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องสวัสดิการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.261 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องสวัสดิการที่เหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

5. การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องการได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.323 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องการได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

6. ระดับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชากับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องระดับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชากับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.245 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องระดับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชามากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

7. การเสนอความคิดเห็นในเรื่องงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องการเสนอความคิดเห็นในเรื่องงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.232 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับ



ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องการเสนอความคิดเห็นในเรื่องงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.291 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

9. เป็นผู้ประสบความสำเร็จในการทำงานในองค์กรนี้กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องเป็นผู้ประสบความสำเร็จในการทำงานในองค์กรนี้กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.313 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องเป็นผู้ประสบความสำเร็จในการทำงานในองค์กรนี้มากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

10. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.223 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

11. การเลื่อนตำแหน่งในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่

ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.162 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

12. การได้รับความนับถือในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องการได้รับความนับถือในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.311 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องการได้รับความนับถือในองค์กรมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

**สมมติฐานที่ 2.4** ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอดของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอดไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

$H_1$  : ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอดมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

ตาราง 56 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอดกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านการตัดสินใจที่จะทำงาน<br>กับองค์กรต่อไปหรือไม่ | ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอด |                |                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------|
|                                                                        | Pearson's<br>Correlation                         | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                   |
|                                                                        | 0.247**                                          | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 56 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอดกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอดกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.247 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอด ได้แก่ ความเป็นระเบียบและความปลอดภัยสถานที่ทำงาน อุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ มากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

**สมมติฐานที่ 2.5** ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

$H_1$  : ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

ตาราง 57 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการ  
ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการ  
ตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านการตัดสินใจที่จะทำงาน<br>กับองค์กรต่อไปหรือไม่ | ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์ |                |                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------|
|                                                                        | Pearson's<br>Correlation                         | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                   |
|                                                                        | 0.173**                                          | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 57 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.173 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์ ได้แก่ การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ระดับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา การเสนอความคิดเห็นในรายงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานจะส่งผลให้พนักงานตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

**สมมติฐานที่ 2.6** ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโตไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

$H_1$  : ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

**ตาราง 58 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโตกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่**

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน                               | ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโต |                |                                                               |
|------------------------------------------------|------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------|
| ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ | Pearson's Correlation                          | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและระดับความสัมพันธ์                                    |
|                                                | 0.231**                                        | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 58 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโต กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งต่ำกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโตกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.231 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโต ได้แก่ การประสบความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเลื่อนตำแหน่ง และการยอมรับนับถือในองค์กร จะส่งผลให้พนักงานตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

ตาราง 59 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานทุกด้านกับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

(n=400)

| ความพึงพอใจ                    | พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ |                 |                                                               |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------|---------------------------------------------------------------|
|                                | Pearson's Correlation                                           | Sig. (2-tailed) | ทิศทางและระดับความสัมพันธ์                                    |
| 1. ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด | 0.247**                                                         | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |
| 2. ด้านความต้องการความสัมพันธ์ | 0.231**                                                         | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |
| 3. ด้านความต้องการความเติบโต   | 0.173**                                                         | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |
| รวม                            | 0.288**                                                         | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 59 แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานทุกด้านกับ พฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.288 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ

ทั้งนี้สามารถจำแนกความสัมพันธ์ ระหว่าง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงรายข้อ กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ดังตาราง 60

ตาราง 60 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน  
การประปานครหลวงรายชื่อกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง  
ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับ<br>องค์กรต่อไปหรือไม่                                  | ความพึงพอใจในการทำงาน    |                |                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                                                                                                         | Pearson's<br>Correlation | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                        |
| 1. ความเป็นระเบียบและความ<br>ปลอดภัยสถานที่ทำงาน                                                        | 0.142**                  | 0.004          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 2. อุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวก<br>ความสะดวกในการทำงาน                                            | 0.048                    | 0.341          | ไม่มีความสัมพันธ์กัน                                                  |
| 3. ค่าตอบแทนที่เทียบกับตำแหน่ง<br>งานและหน้าที่งาน                                                      | 0.312**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 4. สวัสดิการมีความเหมาะสม<br>กับสถานการณ์ปัจจุบัน                                                       | 0.222**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 5. ท่านได้รับความไว้วางใจจาก<br>ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา<br>และเพื่อนร่วมงานในการ<br>ปฏิบัติงาน | 0.177**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 6. ระดับการยอมรับจาก<br>ผู้บังคับบัญชา                                                                  | 0.134**                  | 0.007          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 7. การเสนอความคิดเห็นในเรื่อง<br>งาน                                                                    | 0.094                    | 0.060          | ไม่มีความสัมพันธ์กัน                                                  |
| 8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน                                                                         | 0.149**                  | 0.003          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 9. ท่านเป็นผู้ประสบความสำเร็จ<br>ในการทำงานในองค์กรนี้                                                  | 0.211**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 10. ความก้าวหน้าในหน้าที่การ<br>งาน                                                                     | 0.170**                  | 0.001          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 11. การเลื่อนตำแหน่งในองค์กร                                                                            | 0.165**                  | 0.001          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 12. การได้รับความนับถือใน<br>องค์กร                                                                     | 0.228**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 60 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงรายชื่อกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ดังนี้

1. ความเป็นระเบียบและความปลอดภัยสถานที่ทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.004 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องความเป็นระเบียบและความปลอดภัยสถานที่ทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.142 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องความเป็นระเบียบและความปลอดภัยสถานที่ทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

2. อุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.341 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องอุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.048 แสดงว่าความพึงพอใจในการทำงานเรื่องอุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป ไม่มีความสัมพันธ์กัน

3. ค่าตอบแทนที่เทียบกับตำแหน่งงานและหน้าที่งานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องค่าตอบแทนที่เทียบกับตำแหน่งงานและหน้าที่งานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.312 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องค่าตอบแทนที่เทียบกับตำแหน่งงานและหน้าที่งานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

4. สวัสดิการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01



นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องสวัสดิการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.222 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องสวัสดิการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบันมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

5. การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องการได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.177 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องการได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

6. ระดับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชากับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.007 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องระดับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชากับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.134 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องระดับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชามากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

7. การเสนอความคิดเห็นในเรื่องงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.060 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องการเสนอความคิดเห็นในเรื่องงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.094 แสดงว่าความพึง

พอใจในการทำงานเรื่องการเสนอความคิดเห็นในเรื่องงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

8. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.149 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

9. เป็นผู้ประสบความสำเร็จในการทำงานในองค์กรนี้กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องเป็นผู้ประสบความสำเร็จในการทำงานในองค์กรนี้กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.211 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องเป็นผู้ประสบความสำเร็จในการทำงานในองค์กรนี้มากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

10. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่การงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.170 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

11. การเลื่อนตำแหน่งในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป

หรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.165 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องการเลื่อนตำแหน่งในองค์กรมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

12. การได้รับความนับถือในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ความพึงพอใจในการทำงานเรื่องการได้รับความนับถือในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.288 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับความพึงพอใจในการทำงานเรื่องการได้รับความนับถือในองค์กรมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

**สมมติฐานข้อที่ 3** ทศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง

**สมมติฐานที่ 3.1** ทศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : ทศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

$H_1$  : ทศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

ตาราง 61 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านความพึงพอใจโดยรวม<br>งานที่ทำ | ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงาน |                |                                                                      |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                                       | Pearson's<br>Correlation          | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                       |
|                                                       | 0.345**                           | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 61 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.345 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงาน ได้แก่ ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ การนำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระดับงานที่ปฏิบัติอยู่ และงานที่ทำเป็นงานที่ทำท่ายมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

**สมมติฐานที่ 3.2** ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

$H_1$  : ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

ตาราง 62 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกในงานกับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านความพึงพอใจโดยรวม<br>งานที่ทำ | ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกในงาน |                |                                                                      |
|-------------------------------------------------------|--------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                                       | Pearson's<br>Correlation             | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                       |
|                                                       | 0.501**                              | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 62 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกในงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกในงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.501 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกในงาน ได้แก่ ความรู้สึกในการทำงาน ความภูมิใจต่อการทำงานในหน่วยงานมีประโยชน์ต่อองค์กร และความตั้งใจในการทำงานจนเกิดผลมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

**สมมติฐานที่ 3.3** ทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติดังนี้

$H_0$  : ทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

$H_1$  : ทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

ตาราง 63 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านความพึงพอใจโดยรวม<br>งานที่ทำ | ทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม |                |                                                                      |
|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                                       | Pearson's<br>Correlation                      | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                       |
|                                                       | 0.423**                                       | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 63 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงในด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงในด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.423 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน การยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อนร่วมงาน และงานที่ทำในปัจจุบันเทียบกับความรู้ความสามารถมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

ตาราง 64 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานทุกด้านกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

(n=400)

| ทัศนคติ                             | พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ |                    |                                                                      |
|-------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                     | Pearson's<br>Correlation                         | Sig.<br>(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                       |
| 1. ด้านความรู้สึในงาน               | 0.501**                                          | 0.000              | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 2. ด้านแนวโน้มที่จะแสดง<br>พฤติกรรม | 0.423**                                          | 0.000              | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

ตาราง 64 (ต่อ)

| พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ |                          |                    |                                                                      |
|--------------------------------------------------|--------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------|
| ทัศนคติ                                          | Pearson's<br>Correlation | Sig.<br>(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                       |
| 3. ด้านความรู้ในงาน                              | 0.345**                  | 0.000              | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| รวม                                              | 0.511*                   | 0.000              | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 64 แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานทุกด้านกับ พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.511 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้สามารถจำแนกความสัมพันธ์ ระหว่าง ทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประสาน ครหลวงรายชื่อ กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจ โดยรวมในงานที่ทำ ดังตาราง 65

ตาราง 65 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประสาน ครหลวงรายชื่อกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความ พึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านความพึงพอใจโดยรวม<br>งานที่ทำ                    | ทัศนคติในการทำงาน        |                |                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------|
|                                                                          | Pearson's<br>Correlation | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                    |
| 1. ความสามารถทำงานที่ได้รับ<br>มอบหมายได้อย่างถูกต้องและ<br>แม่นยำ       | 0.222**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |
| 2. นำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้<br>ในงานด้านอื่นได้อย่างมี<br>ประสิทธิภาพ | 0.237**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |

ตาราง 65 (ต่อ)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านความพึงพอใจโดยรวม<br>งานที่ทำ       | ทัศนคติในการทำงาน        |                |                                                                       |
|-------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                                                             | Pearson's<br>Correlation | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                        |
| 3. ระดับงานที่ปฏิบัติอยู่                                   | 0.130**                  | 0.009          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 4. งานที่ทำเป็นงานที่ทำทนาย<br>ความสามารถ                   | 0.327**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 5. ความรู้สึกในการทำงาน                                     | 0.459**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 6. ความภูมิใจต่อการทำงานใน<br>หน่วยงานมีประโยชน์ต่อองค์กร   | 0.434**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 7. ความตั้งใจในการทำงานจน<br>เกิดผล                         | 0.298**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 8.การให้ความช่วยเหลือและให้<br>คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน | 0.294**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 9.การยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อน<br>ร่วมงาน                    | 0.315**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 10.งานที่ทำในปัจจุบันเทียบกับ<br>ความรู้ความสามารถ          | 0.404**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 65 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานของพนักงาน  
การประปานครหลวงราชบุรีกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ดังนี้

1. ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและแม่นยำกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติในการทำงานเรื่องความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.222 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานเรื่องความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย



2. นำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะคติในการทำงานเรื่องนำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.237 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานเรื่องนำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

3. ระดับงานที่ปฏิบัติอยู่กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.009 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะคติในการทำงานเรื่องระดับงานที่ปฏิบัติอยู่กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.130 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานเรื่องระดับงานที่ปฏิบัติอยู่มากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

4. งานที่ทำเป็นงานที่ทำหายความสามารถกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะคติในการทำงานเรื่องงานที่ทำเป็นงานที่ทำหายความสามารถกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.327 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานเรื่องงานที่ทำเป็นงานที่ทำหายความสามารถมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

5. ความรู้สึกในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะคติในการทำงานเรื่องความรู้สึกในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.459 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับทัศนคติในการ

ทำงานเรื่องความรู้สึกในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

6. ความภูมิใจต่อการทำงานในหน่วยงานมีประโยชน์ต่อองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะคติในการทำงานเรื่องความภูมิใจต่อการทำงานในหน่วยงานมีประโยชน์ต่อองค์กร กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.434 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับทักษะคติในการทำงานเรื่องความภูมิใจต่อการทำงานในหน่วยงานมีประโยชน์ต่อองค์กรมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

7. ความตั้งใจในการทำงานจนเกิดผลกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะคติในการทำงานเรื่องความตั้งใจในการทำงานจนเกิดผลกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.298 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับทักษะคติในการทำงานเรื่องความตั้งใจในการทำงานจนเกิดผลมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

8. การให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะคติในการทำงานเรื่องการให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.294 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับทักษะคติในการทำงานเรื่องการให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

9. การยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะคติในการทำงานเรื่องการ

ยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.315 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานเรื่องการยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อนร่วมงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

10. งานที่ทำในปัจจุบันเทียบกับความรู้ความสามารถกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติในการทำงานเรื่องงานที่ทำในปัจจุบันเทียบกับความรู้ความสามารถกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.404 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานเรื่องงานที่ทำในปัจจุบันเทียบกับความรู้ความสามารถมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

**สมมติฐานที่ 3.4** ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

$H_1$  : ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

ตาราง 66 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านการตัดสินใจที่จะทำงาน<br>กับองค์กรต่อไปหรือไม่ | ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงาน |                |                                                                  |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|----------------|------------------------------------------------------------------|
|                                                                        | Pearson's<br>Correlation          | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                   |
|                                                                        | 0.221**                           | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 66 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.221 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงาน ได้แก่ ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ การนำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระดับงานที่ปฏิบัติอยู่ และงานที่ทำเป็นงานที่ทำท่ายมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

**สมมติฐานที่ 3.5** ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

$H_1$  : ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

ตาราง 67 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกในงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านการตัดสินใจที่จะทำงาน<br>กับองค์กรต่อไปหรือไม่ | ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกในงาน |                    |                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                                                        | Pearson's<br>Correlation             | Sig.<br>(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                       |
|                                                                        | 0.389**                              | 0.000              | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 67 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกในงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกในงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.389 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกในงาน ได้แก่ ความรู้สึกในการทำงาน ความภูมิใจต่อการทำงานในหน่วยงานมีประโยชน์ต่อองค์กร และความตั้งใจในการทำงานจนเกิดผลมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

**สมมติฐานที่ 3.6** ทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : ทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

$H_1$  : ทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

ตาราง 68 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านการตัดสินใจที่จะทำงาน<br>กับองค์กรต่อไปหรือไม่ | ทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม |                    |                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                                                        | Pearson's<br>Correlation                      | Sig.<br>(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                       |
|                                                                        | 0.375**                                       | 0.000              | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 68 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.375 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน การยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อนร่วมงาน และงานที่ทำในปัจจุบันเทียบกับความรู้ความสามารถมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

ตาราง 69 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานทุกด้านกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

(n=400)

| ทัศนคติ                             | พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ |                    |                                                                      |
|-------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                     | Pearson's<br>Correlation                                        | Sig.<br>(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                       |
| 1. ด้านความรู้สึในงาน               | 0.389**                                                         | 0.000              | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 2. ด้านแนวโน้มที่จะแสดง<br>พฤติกรรม | 0.375**                                                         | 0.000              | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

ตาราง 69 (ต่อ)

| พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ |                          |                    |                                                                      |
|-----------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------|
| ทัศนคติ                                                         | Pearson's<br>Correlation | Sig.<br>(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                       |
| 3. ด้านความรู้ในงาน                                             | 0.221**                  | 0.000              | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| รวม                                                             | 0.400*                   | 0.000              | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 69 แสดงว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานทุกด้านกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.400 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

ทั้งนี้สามารถจำแนกความสัมพันธ์ ระหว่าง ทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงรายข้อ กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ดังตาราง 70

ตาราง 70 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงรายข้อ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับ<br>องค์กรต่อไปหรือไม่ | ทัศนคติในการทำงาน        |                |                                                               |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------|
|                                                                        | Pearson's<br>Correlation | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                |
| 1. ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ             | 0.132**                  | 0.008          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |
| 2. นำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ       | 0.155**                  | 0.002          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |
| 3. ระดับงานที่ปฏิบัติอยู่                                              | 0.096                    | 0.054          | ไม่มีความสัมพันธ์กัน                                          |

ตาราง 70 (ต่อ)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับ<br>องค์กรต่อไปหรือไม่ | ทัศนคติในการทำงาน        |                 |                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                                                                        | Pearson's<br>Correlation | Sig. (2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                        |
| 4. งานที่ทำเป็นงานที่ทำหาย<br>ความสามารถ                               | 0.204**                  | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 5. ความรู้สึกในการทำงาน                                                | 0.294**                  | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 6. ความภูมิใจต่อการทำงานใน<br>หน่วยงานมีประโยชน์ต่อองค์กร              | 0.341**                  | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 7. ความตั้งใจในการทำงานจน<br>เกิดผล                                    | 0.298**                  | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 8. การให้ความช่วยเหลือและให้<br>คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน           | 0.284**                  | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 9. การยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อน<br>ร่วมงาน                              | 0.316**                  | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 10. งานที่ทำในปัจจุบันเทียบกับ<br>ความรู้ความสามารถ                    | 0.305**                  | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 70 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติในการทำงานของพนักงาน การประสานควรลงรอยข้อกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ดังนี้

1. ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและแม่นยำกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.008 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติในการทำงานเรื่องความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.132 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานควรลงมีระดับทัศนคติในการทำงานเรื่องความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและแม่นยำมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย



2. นำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่าทัศนคติในการทำงานเรื่องนำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.155 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานเรื่องนำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

3. ระดับงานที่ปฏิบัติอยู่กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.054 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติในการทำงานเรื่องระดับงานที่ปฏิบัติอยู่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.096 แสดงว่าระดับทัศนคติในการทำงานเรื่องระดับงานที่ปฏิบัติกับความพึงพอใจในงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ไม่มีความสัมพันธ์กัน

4. งานที่ทำเป็นงานที่ทำทลายความสามารถกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติในการทำงานเรื่องงานที่ทำเป็นงานที่ทำทลายความสามารถกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.204 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานเรื่องงานที่ทำเป็นงานที่ทำทลายความสามารถมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

5. ความรู้สึกในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติในการทำงานเรื่องความรู้สึกในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.294 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานเรื่องความรู้สึกในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

6. ความภูมิใจต่อการทำงานในหน่วยงานมีประโยชน์ต่อองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะคติในการทำงานเรื่องความภูมิใจต่อการทำงานในหน่วยงานมีประโยชน์ต่อองค์กร กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.341 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานเรื่องความภูมิใจต่อการทำงานในหน่วยงานมีประโยชน์ต่อองค์กรมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

7. ความตั้งใจในการทำงานจนเกิดผลกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะคติในการทำงานเรื่องความตั้งใจในการทำงานจนเกิดผลกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.298 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานเรื่องความตั้งใจในการทำงานจนเกิดผลมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

8. การให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะคติในการทำงานเรื่องการให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.284 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานเรื่องการให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

9. การยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทักษะคติในการทำงานเรื่องการยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ )

เท่ากับ 0.316 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานเรื่องการยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อนร่วมงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

10. งานที่ทำในปัจจุบันเทียบกับความรู้ความสามารถกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ทัศนคติในการทำงานเรื่องงานที่ทำในปัจจุบันเทียบกับความรู้ความสามารถกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.305 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับทัศนคติในการทำงานเรื่องงานที่ทำในปัจจุบันเทียบกับความรู้ความสามารถมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

**สมมติฐานข้อที่ 4** บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง

**สมมติฐานที่ 4.1** บุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : บุคลิกภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

$H_1$  : บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

**ตาราง 71 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ**

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านความพึงพอใจโดยรวม<br>งานที่ทำ | บุคลิกภาพในการทำงานของพนักงาน |                |                                                                      |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                                       | Pearson's<br>Correlation      | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                       |
|                                                       | 0.443**                       | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 71 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.443 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานนครหลวงมีระดับบุคลิกภาพในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำโดยรวมมากขึ้นด้วย

ทั้งนี้สามารถจำแนกความสัมพันธ์ ระหว่าง บุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวงรายชื่อ กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ดังตาราง 72

**ตาราง 72 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวงรายชื่อกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวงด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ**

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านความพึงพอใจโดยรวม<br>งานที่ทำ | ทัศนคติในการทำงาน        |                |                                                                       |
|-------------------------------------------------------|--------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                                                       | Pearson's<br>Correlation | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                        |
| 1. การใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไข<br>ปัญหาในการทำงาน        | 0.241**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 2. ความรอบรู้ในงานที่ทำ                               | 0.328**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 3. ความกระตือรือร้นในการ<br>ทำงาน                     | 0.430**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 4. สุขภาพของพนักงาน                                   | 0.267**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 5. การใช้คำพูดเหมาะสมกับ<br>บุคคล และถูกกาลเทศะ       | 0.274**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 6. การแสดงสีหน้าเป็นมิตรกับ<br>ทุกคน                  | 0.329**                  | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 72 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวงรายชื่อกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ดังนี้

1. การใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพในการทำงานเรื่องการใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.241 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับบุคลิกภาพในการทำงานเรื่องการใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

2. ความรอบรู้ในงานที่ทำกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพในการทำงานเรื่องความรอบรู้ในงานที่ทำกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.241 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับบุคลิกภาพในการทำงานเรื่องความรอบรู้ในงานที่ทำมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

3. ความกระตือรือร้นในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพในการทำงานเรื่องความกระตือรือร้นในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.430 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับบุคลิกภาพในการทำงานเรื่องความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำโดยรวมมากขึ้นด้วย

4. สุขภาพของพนักงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพในการทำงานเรื่องสุขภาพของพนักงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.267 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับบุคลิกภาพในการทำงานเรื่องสุขภาพของพนักงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำโดยรวมมากขึ้นด้วย

5. การใช้คำพูดเหมาะสมกับบุคคลและถูกกาลเทศะกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การใช้คำพูดเหมาะสมกับบุคคลและถูกกาลเทศะกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.267 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับบุคลิกภาพในการทำงานเรื่องการใช้คำพูดเหมาะสมกับบุคคลและถูกกาลเทศะมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำโดยรวมมากขึ้นด้วย

6. การแสดงสีหน้าเป็นมิตรกับทุกคนกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า การแสดงสีหน้าเป็นมิตรกับทุกคนกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.329 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับบุคลิกภาพในการทำงานเรื่องการแสดงสีหน้าเป็นมิตรกับทุกคนมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำโดยรวมมากขึ้นด้วย

**สมมติฐานที่ 4.2** บุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : บุคลิกภาพในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

$H_1$  : บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

ตาราง 73 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพในการทำงานกับพฤติกรรม  
การทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กร  
ต่อไปหรือไม่

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านการตัดสินใจที่จะทำงาน<br>กับองค์กรต่อไปหรือไม่ | บุคลิกภาพในการทำงานของพนักงาน |                    |                                                                      |
|------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                                                        | Pearson's<br>Correlation      | Sig.<br>(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                       |
|                                                                        | 0.330**                       | 0.000              | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 73 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพในการทำงานกับพฤติกรรม  
การทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ  
0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า  
บุคลิกภาพในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป  
หรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.330 ซึ่ง  
ความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงาน  
การประปานครหลวงมีระดับบุคลิกภาพในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะ  
ทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

ทั้งนี้สามารถจำแนกความสัมพันธ์ ระหว่าง บุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานการประปา  
นครหลวงรายข้อ กับ พฤติกรรมการทำงาน of พนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะ  
ทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ดังตาราง 74

ตาราง 74 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพในการทำงานของพนักงาน  
การประปานครหลวงรายชื่อกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง  
ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับ<br>องค์กรต่อไปหรือไม่ | ทัศนคติในการทำงาน        |                 |                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                                                                        | Pearson's<br>Correlation | Sig. (2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                        |
| 1. การใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไข<br>ปัญหาในการทำงาน                         | 0.195**                  | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 2. ความรอบรู้ในงานที่ทำ                                                | 0.204**                  | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 3. ความกระตือรือร้นในการ<br>ทำงาน                                      | 0.335**                  | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 4. สุขภาพของพนักงาน                                                    | 0.240**                  | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 5. การใช้คำพูดเหมาะสมกับ<br>บุคคล และถูกกาลเทศะ                        | 0.162**                  | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 6. การแสดงสีหน้าเป็นมิตรกับ<br>ทุกคน                                   | 0.251**                  | 0.001           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 74 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพในการทำงานของพนักงาน  
การประปานครหลวงรายชื่อกับด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ดังนี้

1. การใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการ  
ตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01  
นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพในการ  
ทำงานเรื่องการใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการ  
ตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า  
สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.195 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และม  
ีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับบุคลิกภาพในการทำงาน  
เรื่องการใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหามากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะ  
ทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

2. ความรอบรู้ในงานที่ทำกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กร  
ต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก



( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพในการทำงานเรื่องความรอบรู้ในงานที่ทำ กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.204 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับบุคลิกภาพในการทำงานเรื่องความรอบรู้ในงานที่ทำในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

3. ความกระตือรือร้นในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพในการทำงานเรื่องความกระตือรือร้นในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.335 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับบุคลิกภาพในการทำงานเรื่องความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

4. สุขภาพของพนักงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพในการทำงานเรื่องสุขภาพของพนักงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.240 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับบุคลิกภาพในการทำงานเรื่องสุขภาพของพนักงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

5. การใช้คำพูดเหมาะสมกับบุคคลและถูกกาลเทศะกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.001 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพในการทำงานเรื่องการใช้คำพูดเหมาะสมกับบุคคลและถูกกาลเทศะกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.162 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับบุคลิกภาพในการทำงานเรื่องการใช้คำพูดเหมาะสมกับบุคคลและถูกกาลเทศะมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

6. การแสดงสีหน้าเป็นมิตรกับทุกคนกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า บุคลิกภาพในการทำงานเรื่องการแสดงสีหน้าเป็นมิตรกับทุกคนกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.251 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับบุคลิกภาพในการทำงานเรื่องการแสดงสีหน้าเป็นมิตรกับทุกคนมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่มากขึ้นด้วย

**สมมติฐานข้อที่ 5** ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง

**สมมติฐานที่ 5.1** ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

$H_1$  : ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

**ตาราง 75** การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านความพึงพอใจโดยรวม<br>งานที่ทำ | ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงาน |                |                                                                      |
|-------------------------------------------------------|-------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------|
|                                                       | Pearson's<br>Correlation            | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                       |
|                                                       | 0.541**                             | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 75 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.541 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

ทั้งนี้สามารถจำแนกความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง รายข้อ กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ดังตาราง 76

**ตาราง 76 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงรายข้อกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ**

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านความพึงพอใจโดยรวม<br>งานที่ทำ | ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน |                |                                                                   |
|-------------------------------------------------------|---------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------|
|                                                       | Pearson's<br>Correlation  | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                    |
| 1. ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน                        | 0.264*                    | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 2. สภาพคล่องทางการเงิน                                | 0.173**                   | 0.001          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 3. เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน                         | 0.264**                   | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 4. ความปลอดภัยในทรัพย์สิน                             | 0.348**                   | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 5. ผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไขปัญห<br>ในงานให้            | 0.268**                   | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 6. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือ<br>ในงาน              | 0.348**                   | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

ตาราง 76 (ต่อ)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านความพึงพอใจโดยรวม<br>งานที่ทำ | ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน |                |                                                                   |
|-------------------------------------------------------|---------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------|
|                                                       | Pearson's<br>Correlation  | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                    |
| 7. องค์การมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง                   | 0.410**                   | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 8. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา         | 0.332**                   | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 9. ความมั่นคงในการทำงาน<br>ตราบไคที่ต้องการทำงาน      | 0.414**                   | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 76 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงรายชื่อกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำดังนี้

1. ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.264 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการทำงานลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

2. สภาพคล่องทางการเงินกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องสภาพคล่องทางการเงินกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.173 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องสภาพคล่องทางการเงินลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.264 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

4. ความปลอดภัยในทรัพย์สินกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องความปลอดภัยในทรัพย์สินกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.348 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องความปลอดภัยในทรัพย์สินลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

5. ผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไขปัญหานางานให้กับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไขปัญหานางานให้กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.268 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไขปัญหานางานให้ลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

6. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือในงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือในงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.348 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปา

นครหลวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือในงานให้ลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

7. องค์การมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่ององค์การมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.410 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานนครหลวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่ององค์การมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

8. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชากับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชากับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.332 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานนครหลวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

9. ความมั่นคงในการทำงานตราบที่ต้องการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องความมั่นคงในการทำงานตราบที่ต้องการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.414 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานนครหลวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องความมั่นคงในการทำงานตราบที่ต้องการทำงานลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

**สมมติฐานที่ 5.2** ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

$H_1$  : ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

**ตาราง 77 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน**  
**ของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่**

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน                               | ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงาน |                 |                                                                   |
|------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------|
| ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ | Pearson's Correlation               | Sig. (2-tailed) | ทิศทางและระดับความสัมพันธ์                                        |
|                                                | 0.395**                             | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 77 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.395 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

ทั้งนี้สามารถจำแนกความสัมพันธ์ ระหว่าง ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงรายข้อ กับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ดังตาราง 78

ตาราง 78 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงาน  
การประปานครหลวงรายชื่อกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง  
ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่

(n=400)

| พฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับ<br>องค์กรต่อไปหรือไม่ | ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน |                 |                                                                       |
|------------------------------------------------------------------------|---------------------------|-----------------|-----------------------------------------------------------------------|
|                                                                        | Pearson's<br>Correlation  | Sig. (2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                        |
| 1. ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน                                         | 0.201*                    | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 2. สภาพคล่องทางการเงิน                                                 | 0.124*                    | 0.013           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 3. เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน                                          | 0.113*                    | 0.023           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 4. ความปลอดภัยในทรัพย์สิน                                              | 0.232**                   | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 5. ผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไขปัญห<br>ในงานให้                             | 0.182**                   | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 6. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือ<br>ในงาน                               | 0.216**                   | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 7. องค์กรมีฐานะทางการเงินที่<br>มั่นคง                                 | 0.315**                   | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 8. การประเมินผลการปฏิบัติงาน<br>ของผู้บังคับบัญชา                      | 0.245**                   | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 9. ความมั่นคงในการทำงาน<br>ตราบไต่ที่ต้องการทำงาน                      | 0.440**                   | 0.000           | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และ<br>มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 78 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของ  
พนักงานการประปานครหลวงรายชื่อกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กร  
ต่อไปหรือไม่ ดังนี้

1. ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่  
จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ  
ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการ



ทำงานเรื่องความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.201 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการทำงานลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

2. สภาพคล่องทางการเงินกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.013 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องสภาพคล่องทางการเงินกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.124 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องสภาพคล่องทางการเงินลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

3. เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.113 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

4. ความปลอดภัยในทรัพย์สินกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องความปลอดภัยในทรัพย์สินกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.232 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องความปลอดภัยในทรัพย์สินลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

5. ผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไขปัญหในงานให้กับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ

ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไขปัญหานี้ในงานให้กับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.268 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานรหวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไขปัญหานี้ในงานให้ลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

6. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือในงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือในงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.216 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานรหวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องเพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือในงานให้ลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

7. องค์กรมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่ององค์กรมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.315 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานรหวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่ององค์กรมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

8. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชากับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชากับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.245 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานรหวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคใน

การทำงานเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชาลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

9. ความมั่นคงในการทำงานที่ตรงความต้องการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องความมั่นคงในการทำงานที่ตรงความต้องการทำงานกับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.440 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานเรื่องความมั่นคงในการทำงานที่ตรงความต้องการทำงานลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

**สมมติฐานข้อที่ 6** พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

**สมมติฐานที่ 6.1** พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง สถิติที่ใช้ในการทดสอบคือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

$H_1$  : พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

**ตาราง 79 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน**

(n=400)

| ประสิทธิภาพในการทำงาน | พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ |                |                                                                   |
|-----------------------|--------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------|
|                       | Pearson's Correlation                            | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและระดับความสัมพันธ์                                        |
|                       | 0.390**                                          | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 79 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.390 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นด้วย

ทั้งนี้สามารถจำแนกความสัมพันธ์ ระหว่าง พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงรายชื่อดังตาราง 80

**ตาราง 80 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงานรายข้อ**

(n=400)

| ประสิทธิภาพในการทำงาน                                               | พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ |                |                                                                   |
|---------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|----------------|-------------------------------------------------------------------|
|                                                                     | Pearson's Correlation                            | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและระดับความสัมพันธ์                                        |
| 1. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในงานที่ชัดเจน                             | 0.353*                                           | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |
| 2. ได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบันทันสมัย ถูกต้อง และแน่นอน | 0.250**                                          | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 3. มีการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า                                   | 0.255**                                          | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 4. ทำงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลา                             | 0.149**                                          | 0.003          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 5. งานที่ทำสอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบ และคำสั่ง ขององค์กร          | 0.230**                                          | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 6. การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน                                   | 0.216**                                          | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |
| 7. ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน                   | 0.177**                                          | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ     |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 80 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนี้

1. พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องการกำหนดวัตถุประสงค์ในงานที่ชัดเจน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องการกำหนดวัตถุประสงค์ในงานที่ชัดเจน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.353 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องการกำหนดวัตถุประสงค์ในงานที่ชัดเจนมากขึ้นด้วย

2. พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องการได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบันทันสมัย ถูกต้อง และแน่นอน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องการได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบันทันสมัย ถูกต้อง และแน่นอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.250 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องการได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบันทันสมัย ถูกต้อง และแน่นอนมากขึ้นด้วย

3. พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องมีการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องมีการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.255 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องมีการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า มากขึ้นด้วย

4. พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องการทำงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลา พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องการทำงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.149 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องการทำงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลา มากขึ้นด้วย

5. พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องงานที่ทำสอดคล้องกับข้อบังคับ ระเบียบและคำสั่ง ขององค์กร พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องงานที่ทำสอดคล้องกับข้อบังคับ ระเบียบและคำสั่ง ขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.230 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องงานที่ทำสอดคล้องกับข้อบังคับ ระเบียบและคำสั่ง ขององค์กร มากขึ้นด้วย

6. พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องการรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องการรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.216 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องการรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน มากขึ้นด้วย

7. พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่องการได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำกับประสิทธิภาพในการทำงาน เรื่อง

การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.177 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานครหลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องการได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มากขึ้นด้วย

**สมมติฐานที่ 6.2** พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป หรือไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง สถิติที่ใช้ในการทดสอบ คือ การทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

$H_0$  : พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง

$H_1$  : พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง

**ตาราง 81 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่กับประสิทธิภาพในการทำงาน**

(n=400)

| ประสิทธิภาพในการทำงาน | พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับ<br>องค์กรต่อไปหรือไม่ |                |                                                                      |
|-----------------------|---------------------------------------------------------------------|----------------|----------------------------------------------------------------------|
|                       | Pearson's<br>Correlation                                            | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและ<br>ระดับความสัมพันธ์                                       |
|                       | 0.327**                                                             | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน<br>และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 81 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับประสิทธิภาพในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.327 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง

กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประปานครหลวงมีระดับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นด้วย

ทั้งนี้สามารถจำแนกความสัมพันธ์ ระหว่าง พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง รายชื่อ ดังตาราง 82

**ตาราง 82 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับประสิทธิภาพในการทำงานรายข้อ**

(n=400)

| ประสิทธิภาพในการทำงาน                                               | พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ |                |                                                               |
|---------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------|---------------------------------------------------------------|
|                                                                     | Pearson's Correlation                                           | Sig.(2-tailed) | ทิศทางและระดับความสัมพันธ์                                    |
| 1. มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในงานที่ชัดเจน                             | 0.272*                                                          | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |
| 2. ได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบันทันสมัย ถูกต้อง และแน่นอน | 0.188**                                                         | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |
| 3. มีการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า                                   | 0.175**                                                         | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |
| 4. ทำงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลา                             | 0.207**                                                         | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |
| 5. งานที่ทำสอดคล้องกับข้อบังคับระเบียบ และคำสั่ง ขององค์กร          | 0.212**                                                         | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |
| 6. การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน                                   | 0.226**                                                         | 0.000          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |
| 7. ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน                   | 0.110*                                                          | 0.028          | มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 82 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนี้

1. พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับ ประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องกำหนดวัตถุประสงค์ในงานที่ชัดเจน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed)



เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องการกำหนดวัตถุประสงค์ในงานที่ชัดเจน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.272 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานผลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ มากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องการกำหนดวัตถุประสงค์ในงานที่ชัดเจนมากขึ้นด้วย

2. พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องการได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบันทันสมัย ถูกต้อง และแน่นอน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องการได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบันทันสมัย ถูกต้อง และแน่นอน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.188 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานผลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ มากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องการได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบันทันสมัย ถูกต้อง และแน่นอน มากขึ้นด้วย

3. พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องมีการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องมีการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.175 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานผลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ มากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องมีการวางแผนการทำงานไว้ล่วงหน้า มากขึ้นด้วย

4. พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องการงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลา พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องการงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลา อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.207 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานนครหลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ มากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องการทำงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลา มากขึ้นด้วย

5. พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องงานที่ทำสอดคล้องกับข้อบังคับ ระเบียบและคำสั่ง ขององค์กร พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องงานที่ทำสอดคล้องกับข้อบังคับ ระเบียบและคำสั่ง ขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.212 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานนครหลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ มากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องงานที่ทำสอดคล้องกับข้อบังคับ ระเบียบและคำสั่ง ขององค์กร มากขึ้นด้วย

6. พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องการรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องการรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.226 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานการประสานนครหลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ มากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องการรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน มากขึ้นด้วย

7. พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องการได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน พบว่า ค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ 0.028 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กับประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องการได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เท่ากับ 0.110 ซึ่งความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ กล่าวคือ ถ้าพนักงาน

การประปานครหลวงมีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ มาก  
ขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานเรื่องการได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชาและ  
เพื่อนร่วมงาน มากขึ้นด้วย

## สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

## ตาราง 83 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

| สมมติฐาน                                                                                                                                                                                                                  | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน | สถิติที่ใช้ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|
| 1. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดสายงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงแตกต่างกัน |                        |             |
| 1.1 เพศที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในเรื่องงานแตกต่างกัน                                                                                                                                       | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | t-test      |
| 1.2 เพศที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานแตกต่างกัน                                                                                                                                                           | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | t-test      |
| 1.3 เพศที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรแตกต่างกัน                                                                                                                                    | เป็นไปตามสมมติฐาน      | t-test      |
| 1.4 เพศที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นแตกต่างกัน                                                                                                                             | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | t-test      |
| 1.5 เพศที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานแตกต่างกัน                                                                                                                                          | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | t-test      |
| 1.6 เพศที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำแตกต่างกัน                                                                                                                                         | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | t-test      |
| 1.7 เพศที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่                                                                                                                                    | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | t-test      |
| 1.8 อายุที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในเรื่องงานแตกต่างกัน                                                                                                                                      | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| 1.9 อายุที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานแตกต่างกัน                                                                                                                                                          | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| 1.10 อายุที่ต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรแตกต่างกัน                                                                                                                                  | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |

ตาราง 83 (ต่อ)

| สมมติฐาน                                                                                                          | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน   | สถิติที่ใช้ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|-------------|
| 1.11 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นแตกต่างกัน            | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน | F-test      |
| 1.12 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานแตกต่างกัน                         | เป็นไปตามสมมติฐาน        | F-test      |
| 1.13 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำแตกต่างกัน                        | เป็นไปตามสมมติฐาน        | F-test      |
| 1.14 อายุที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน<br>ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่                   | เป็นไปตามสมมติฐาน        | F-test      |
| 1.15 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการ<br>ทำงานด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในเรื่องงานแตกต่างกัน               | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน | F-test      |
| 1.16 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรม<br>การทำงานด้านการขาดงานแตกต่างกัน                                   | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน | F-test      |
| 1.17 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการ<br>ทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรแตกต่าง<br>กัน        | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน | F-test      |
| 1.18 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรม<br>การทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น<br>แตกต่างกัน | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน | F-test      |
| 1.19 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรม<br>การทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานแตกต่างกัน                  | เป็นไปตามสมมติฐาน        | F-test      |
| 1.20 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการ<br>ทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำแตกต่างกัน                 | เป็นไปตามสมมติฐาน        | F-test      |
| 1.21 สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการ<br>ทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่            | เป็นไปตามสมมติฐาน        | F-test      |
| 1.22 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการ<br>ทำงานด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในเรื่องงานแตกต่างกัน             | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน | F-test      |

ตาราง 83 (ต่อ)

| สมมติฐาน                                                                                                      | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน | สถิติที่ใช้ |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|
| 1.23 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานแตกต่างกัน                                 | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| 1.24 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรแตกต่างกัน          | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| 1.25 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นแตกต่างกัน   | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| 1.26 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานแตกต่างกัน                | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| 1.27 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำแตกต่างกัน               | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| 1.28 ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่          | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| 1.29 ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในเรื่องงานแตกต่างกัน           | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| 1.30 ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานแตกต่างกัน                               | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| 1.31 ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรแตกต่างกัน        | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| 1.32 ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นแตกต่างกัน | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| 1.33 ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานแตกต่างกัน              | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |

ตาราง 83 (ต่อ)

| สมมติฐาน                                                                                                         | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน | สถิติที่ใช้ |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|
| 1.34 ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำแตกต่างกัน                | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| 1.35 ระดับตำแหน่งงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่           | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| 1.36 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในเรื่องงานแตกต่างกัน           | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| 1.37 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานแตกต่างกัน                               | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| 1.38 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรแตกต่างกัน        | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| 1.39 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นแตกต่างกัน | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| 1.40 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานแตกต่างกัน              | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| 1.41 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำแตกต่างกัน             | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| 1.42 ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่        | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| 1.43 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในเรื่องงานแตกต่างกัน               | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |

## ตาราง 83 (ต่อ)

| สมมติฐาน                                                                                                     | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน | สถิติที่ใช้ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|-------------|
| 1.44 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานแตกต่างกัน                               | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| 1.45 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรแตกต่างกัน        | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| 1.46 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นแตกต่างกัน | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| 1.47 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานแตกต่างกัน              | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| 1.48 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำแตกต่างกัน             | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| 1.49 รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่        | เป็นไปตามสมมติฐาน      | F-test      |
| 1.50 สังกัดสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในเรื่องงานแตกต่างกัน             | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| 1.51 สังกัดสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงานแตกต่างกัน                                 | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| 1.52 สังกัดสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรแตกต่างกัน          | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| 1.53 สังกัดสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้นแตกต่างกัน   | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |
| 1.54 สังกัดสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงานแตกต่างกัน                | ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน   | F-test      |



ตาราง 83 (ต่อ)

| สมมติฐาน                                                                                                                                                                            | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน   | สถิติที่ใช้            |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------------|
| 1.55 สังกัดสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำแตกต่างกัน                                                                                      | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน | F-test                 |
| 1.56 สังกัดสายงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่                                                                                 | ไม่เป็นไปตาม<br>สมมติฐาน | F-test                 |
| 2. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง                                                                                                  |                          |                        |
| 2.1 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอดของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน<br>ของพนักงานการประปานครหลวงด้านความพึงพอใจ<br>โดยรวมในงานที่ทำ                     | เป็นไปตามสมมติฐาน        | Pearson<br>Correlation |
| 2.2 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการ<br>ความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของ<br>พนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจ<br>โดยรวมในงานที่ทำ                          | เป็นไปตามสมมติฐาน        | Pearson<br>Correlation |
| 2.3 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความ<br>เติบโตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน<br>การประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงาน<br>ที่ทำ                            | เป็นไปตามสมมติฐาน        | Pearson<br>Correlation |
| 2.4 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่<br>รอดของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน<br>ของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะ<br>ทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ | เป็นไปตามสมมติฐาน        | Pearson<br>Correlation |
| 2.5 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการ<br>ความสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของ<br>พนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงาน<br>กับองค์กรต่อไปหรือไม่          | เป็นไปตามสมมติฐาน        | Pearson<br>Correlation |

## ตาราง 83 (ต่อ)

| สมมติฐาน                                                                                                                                                        | ผลการทดสอบ<br>สมมติฐาน | สถิติที่ใช้            |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------|------------------------|
| 2.6 ความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน<br>การประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ | เป็นไปตามสมมติฐาน      | Pearson<br>Correlation |
| 3.ทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง                                                                                   |                        |                        |
| 3.1 ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ                       | เป็นไปตามสมมติฐาน      | Pearson<br>Correlation |
| 3.2 ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกรักในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ                 | เป็นไปตามสมมติฐาน      | Pearson<br>Correlation |
| 3.3 ทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ                     | เป็นไปตามสมมติฐาน      | Pearson<br>Correlation |
| 3.4 ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่        | เป็นไปตามสมมติฐาน      | Pearson<br>Correlation |
| 3.5 ทัศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกรักในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่  | เป็นไปตามสมมติฐาน      | Pearson<br>Correlation |
| 3.6 ทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่      | เป็นไปตามสมมติฐาน      | Pearson<br>Correlation |

ตาราง 83 (ต่อ)

| สมมติฐาน                                                                                                                                         | ผลการทดสอบสมมติฐาน | สถิติที่ใช้         |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|---------------------|
| 4. บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง                                                                 |                    |                     |
| 4.1 บุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ                      | เป็นไปตามสมมติฐาน  | Pearson Correlation |
| 4.2 บุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่       | เป็นไปตามสมมติฐาน  | Pearson Correlation |
| 5. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง                                                           |                    |                     |
| 5.1 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ                | เป็นไปตามสมมติฐาน  | Pearson Correlation |
| 5.2 ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ | เป็นไปตามสมมติฐาน  | Pearson Correlation |
| 6. พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง                                                                 |                    |                     |
| 6.1 พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง                                | เป็นไปตามสมมติฐาน  | Pearson Correlation |
| 6.2 พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง                | เป็นไปตามสมมติฐาน  | Pearson Correlation |

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

#### สังเขปความมุ่งหมายสมมติฐานและวิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ซึ่งในบทนี้จะแบ่งการนำเสนอเนื้อหาตามลำดับ ดังนี้

- ความมุ่งหมายของการวิจัย
- สมมติฐานในการวิจัย
- วิธีการดำเนินการศึกษาวิจัย
- การวิเคราะห์ข้อมูล สรุปผล การอภิปรายผล
- ข้อเสนอแนะ

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดสายงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน บุคลิกภาพในการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง
3. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

#### สมมติฐานในการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดสายงาน ที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงแตกต่างกัน
2. ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง
3. ทักษะคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

4. บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน  
การประปานครหลวง

5. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน  
การประปานครหลวง

6. พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน  
การประปานครหลวง

### วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

- การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

- ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานการประปานครหลวง จำนวนทั้งสิ้น 400 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานการประปานครหลวง ปี 2548  
จำนวน 400 คน ขั้นที่ 1. การสุ่มตัวอย่างแบบการแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Stratified Proportional  
Sampling) เพื่อให้ได้จำนวนตัวอย่างเป็นสัดส่วนทั้ง 7 สายงาน ซึ่งจะใช้จำนวนพนักงานแต่ละสาย  
งานรวมกัน วิธีการคำนวณดังนี้

$$\text{ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายงาน} = \frac{\text{ประชากรของแต่ละสายงาน} \times 400}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$$

### ตาราง 84 แสดงขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายงาน

| สายงาน                                      | จำนวนพนักงาน<br>ทั้งหมด(คน) | จำนวนพนักงานที่เป็น<br>กลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|---------------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------------|
| 1. สายงานผู้ว่าการ                          | 247                         | 22                                        |
| 2. สายงานรองผู้ว่าการ (บริหาร)              | 326                         | 30                                        |
| 3. สายงานรองผู้ว่าการ (การเงิน)             | 135                         | 12                                        |
| 4. สายงานรองผู้ว่าการ (แผนและพัฒนา)         | 58                          | 5                                         |
| 5. สายงานรองผู้ว่าการ (วิศวกรรมและก่อสร้าง) | 340                         | 30                                        |
| 6. สายงานรองผู้ว่าการ (ผลิตและส่งน้ำ)       | 849                         | 77                                        |
| 7. สายงานรองผู้ว่าการ (บริการ)              | 2,481                       | 224                                       |
| รวม                                         | 4,436                       | 400                                       |

ขั้นที่ 2. การสุ่มตัวอย่างโดยใช้ความสะดวก (Convenience Sampling) เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูล โดยใช้แบบสอบถามที่จัดเตรียมไว้สำหรับในแต่ละสายงานจำนวน 7 สายงาน

### เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้า

1. เครื่องมือหรือแบบสอบถามที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แบ่งออกเป็น 7 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดสายงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน การประสานรลวง ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 12 ข้อ ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นการวัดความพึงพอใจ แบบ Rating Scales แบบสอบถามประเมินความพึงพอใจในการทำงานเพื่อประเมินพฤติกรรมการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน ประกอบด้วยแบบสอบถาม จำนวน 10 ข้อ ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นการวัดทัศนคติแบบ Semantic Differential Scale เพื่อวัดระดับทัศนคติในการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน ประกอบด้วยแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นการวัดบุคลิกภาพในการทำงาน แบบ Semantic Differential Scale เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ประกอบด้วยแบบสอบถาม จำนวน 9 ข้อ ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นการวัดปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน แบบ Semantic Differential Scale เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน ประกอบด้วยแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นการวัดพฤติกรรมการทำงาน แบบ Semantic Differential Scale เพื่อวัดระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน ประกอบด้วยคำถาม จำนวน 7 ข้อ ซึ่งลักษณะคำถามจะเป็นการวัดประสิทธิภาพในการทำงาน แบบ Rating Scales

2. การหาคุณภาพของแบบสอบถาม เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรงและมีความสมบูรณ์ในเรื่องของการใช้ภาษา จึงนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด เพื่อนำแบบสอบถามที่ทดสอบแล้วไปคำนวณหาค่าความเชื่อมั่นรวม โดยหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า (Coefficient of Alpha) ของครอนบัค Cronbach ซึ่งได้ค่าสัมประสิทธิ์โดยรวมเท่ากับ 0.9258 และค่าสัมประสิทธิ์รายด้าน ดังนี้ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.8758 ด้านทัศนคติในการทำงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.8393 ด้านบุคลิกภาพในการทำงาน ได้ค่า

สัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.8091 ด้านปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.7844 ด้านพฤติกรรมการทำงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.7534 ด้านประสิทธิภาพในการทำงาน ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.7055

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากพนักงานการประปานครหลวง ทั้งหมดจำนวน 400 คน โดยการแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง และทำการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนสิงหาคม 2548

### การจัดกระทำข้อมูล

1. เมื่อรวบรวมแบบสอบถามตามความต้องการแล้ว ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

2. นำข้อมูลที่กรอห้แล้ว นำไปบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์เพื่อประมวลผลโดยใช้โปรแกรม SPSS for Windows Version 11 ในการประมวลผลและวิเคราะห์ข้อมูล

3. การวิเคราะห์ข้อมูล จัดทำดังนี้

3.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดสายงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน บุคลิกภาพในการทำงาน ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง วิเคราะห์โดยใช้ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ เพศ ใช้การทดสอบด้วยค่า t-test แบบ independent Samples ส่วนการเปรียบเทียบตัวแปรอื่น ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดสายงาน ทดสอบโดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) ส่วนการเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน ทักษะคติในการทำงาน บุคลิกภาพในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ทดสอบค่าโดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายแบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

### สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปา นครหลวง สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการวิจัยครั้งนี้ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเป็นเพศหญิง มีจำนวน 241 คน คิดเป็นร้อยละ 60.2 และเพศชาย มีจำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 39.8 ซึ่งพนักงานส่วนใหญ่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 พนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี มีจำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 30.5 พนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี มีจำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 27 อายุ 20-29 ปี มีจำนวน 44 คน คิดเป็นร้อยละ 11 โดยพนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 59.5 สถานภาพโสด มีจำนวน 134 คน คิดเป็นร้อยละ 33.5 สถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ มีจำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 7 ในด้านระดับการศึกษา พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี มีจำนวน 244 คน คิดเป็นร้อยละ 61 รองลงมา คือ ระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 และสูงกว่าระดับปริญญาตรี มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 12.2 ตามลำดับ ด้านระดับตำแหน่งงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่เป็นพนักงานต่ำกว่าระดับ 4 มีจำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 33 รองลงมาเป็นพนักงานระดับ 5 มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 31.5 พนักงานระดับ 6 ขึ้นไป มีจำนวน 82 คน คิดเป็นร้อยละ 20.5 และพนักงานระดับ 4 มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15 ตามลำดับ ด้านระยะเวลาในการทำงาน พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี มีจำนวน 156 คน คิดเป็นร้อยละ 39 รองลงมา เป็นพนักงานที่มีระยะเวลาเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป มีจำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 ระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี มีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 20.2 ระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี มีจำนวน 56 คน คิดเป็นร้อยละ 14 ตามลำดับ ด้านรายได้ต่อเดือนของพนักงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท มีจำนวน 135 คน คิดเป็นร้อยละ 33.8 รองลงมา เป็นพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท มีจำนวน 110 คน คิดเป็นร้อยละ 27.5 รายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท มีจำนวน 75 คน คิดเป็นร้อยละ 18.8 รายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท มีจำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 13.2 และพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 6.7 ตามลำดับ ด้านสังกัดสายงาน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่สังกัดสายงานบริการ มีจำนวน 224 คน คิดเป็นร้อยละ 56 รองลงมาสังกัดสายงานผลิตและส่งน้ำ มีจำนวน 77 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 สายงานบริหาร มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 สายงานวิศวกรรมและก่อสร้าง มีจำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 7.5 สังกัดสายงานผู้ว่าการ มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 5.5 สายงานการเงิน มีจำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 3 สังกัดสายงานแผนและพัฒนา มีจำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.2 ตามลำดับ



### **การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงด้านความต้องการที่จะอยู่รอด**

จากการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด พบว่า ความพึงพอใจในด้านความต้องการที่จะอยู่รอด โดยรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.72 เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดของความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอด คือ ความเป็นระเบียบและความปลอดภัยสถานที่ทำงาน ค่าตอบแทนที่เทียบกับตำแหน่งงานและหน้าที่งาน สวัสดิการมีความเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน อุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน อยู่ในระดับมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 3.74 3.73 3.56 ตามลำดับ

### **การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงด้านความต้องการความสัมพันธ์**

จากการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความต้องการความสัมพันธ์ โดยรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.97 เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดของความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความสัมพันธ์ คือ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ระดับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา การเสนอความคิดเห็นในเรื่องงาน อยู่ในระดับมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 4.01 3.95 3.80 ตามลำดับ

### **การวิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวงด้านความต้องการความเติบโต**

จากการศึกษาข้อมูลความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความต้องการความเติบโต โดยรวมอยู่ในระดับมีความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.65 เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดของความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการความเติบโต คือ เป็นผู้ประสบความสำเร็จในการทำงานในองค์กรนี้ การได้รับความนับถือในองค์กร ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเลื่อนตำแหน่งในองค์กร อยู่ในระดับมีความพึงพอใจ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 3.71 3.68 3.50 ตามลำดับ

### **การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวงด้านความรู้ในงาน**

จากการศึกษาข้อมูลทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวง พบว่า ทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวง ด้านความรู้ในงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.62 เมื่อวิเคราะห์รายชื่อของทัศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงาน คือ ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ นำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ งานที่ทำเป็นงานที่ทำทลายความสามารถ ระดับงานที่ปฏิบัติอยู่ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 3.69 3.47 3.45 ตามลำดับ

### **การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวงด้านความรู้สึกรู้สึกในงาน**

จากการศึกษาข้อมูลทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวง พบว่า ทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวง ด้านความรู้สึกรู้สึกในงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.06 เมื่อวิเคราะห์รายชื่อของทัศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกรู้สึกในงาน คือ ความตั้งใจในการทำงานจนเกิดผล ความภูมิใจต่อการทำงานในหน่วยงานมีประโยชน์ต่อองค์กร ความรู้สึกรู้สึกในการทำงาน อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.18 4.10 3.90 ตามลำดับ

### **การวิเคราะห์ข้อมูลทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวงด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม**

จากการศึกษาข้อมูลทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวง พบว่าทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวง ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 เมื่อวิเคราะห์รายชื่อของทัศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม คือ การยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อนร่วมงาน การให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน งานที่ทำในปัจจุบันเทียบกับความรู้ความสามารถ อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 4.03 3.79 ตามลำดับ

### **การวิเคราะห์ข้อมูลบุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวง**

จากการศึกษาข้อมูลบุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวง พบว่าบุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานการประสานนครหลวง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.05 เมื่อวิเคราะห์รายชื่อของบุคลิกภาพในการทำงาน คือ การแสดงสีหน้าเป็นมิตรกับทุกคน เสมอดี ความกระตือรือร้นในการทำงานทุกครั้งดี สุขภาพของพนักงานแข็งแรงดี ใช้คำพูดเหมาะสม

กับบุคคล และถูกกาลเทศะเสมอดี การใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไขปัญหาในการทำงานเสมอดี ความรอบรู้ในงานที่ทำดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 4.18 4.16 4.10 3.85 3.81 ตามลำดับ

### **การวิเคราะห์ข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง**

จากการศึกษาข้อมูลปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อวิเคราะห์รายข้อของปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน คือ องค์กรรมมีฐานะทางการเงินที่มั่นคงดีมาก ความมั่นคงในการทำงานตราบได้ที่ต้องการทำงานมั่นคงดี ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานไม่ค่อยมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือในงานเสมอดี การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมดี ความปลอดภัยในทรัพย์สินมีความปลอดภัยดี ผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไขปัญหาในบ่อยครั้งดี สภาพคล่องทางการเงิน มีสภาพคล่องทางการเงินดี เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีความทันสมัยดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.36 4.23 3.95 3.90 3.89 3.82 3.78 ตามลำดับ

### **การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง**

จากการศึกษาข้อมูลพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.85 เมื่อวิเคราะห์รายข้อของพฤติกรรมในการทำงาน คือ การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ซึ่งพนักงานตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไป การขาดงานของพนักงาน มีพฤติกรรมไม่ค่อยขาดงานในการทำงาน ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำในระดับพึงพอใจ ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน มีพฤติกรรมไม่ค่อยรู้สึกท้อถอยในการทำงาน การรวมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร มีพฤติกรรมเข้าร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กรเสมอดี การได้รับการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงานเสมอดี โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น บางส่วนไม่แน่ใจในโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.58 4.15 4.02 3.71 3.66 3.58 3.29 ตามลำดับ

### **การวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง**

จากการศึกษาข้อมูลประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.08 เมื่อวิเคราะห์รายข้อของประสิทธิภาพในการทำงาน คือ การรักษาระเบียบวินัยในการทำงาน งานที่ทำสอดคล้องกับข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่ง ทำงานที่ได้รับมอบหมายทันตามกำหนดเวลา อยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.44 4.39 4.35 ตามลำดับ มีการกำหนดวัตถุประสงค์ในงานที่ชัดเจน มีการวางแผน

แผนการทำงานไว้ล่วงหน้า ได้รับข้อมูลที่เชื่อถือได้ เป็นปัจจุบันทันสมัยถูกต้อง และแน่นอน อยู่ในระดับ ดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 4.05 3.80 ตามลำดับ การได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39

### การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

**สมมติฐานข้อที่ 1** พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ อันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดสายงาน ที่แตกต่างกัน จากการวิเคราะห์ข้อมูลสรุปได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1.1** พนักงานการประปานครหลวงที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน การขาดงาน โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า ด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.2** พนักงานการประปานครหลวงที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงาน ด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า พฤติกรรมการทำงาน ด้านการขาดงาน ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.3** พนักงานการประปานครหลวงที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน การขาดงาน การร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.4** พนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการทำงานด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน การขาดงาน การร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน พฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่

ทำ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.5** พนักงานการประปานครหลวงที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมี พฤติกรรมการทำงานด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พฤติกรรมการทำงานในด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อ 1.6** พนักงานการประปานครหลวงที่มีระยะเวลาในการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ความพึงพอใจในงานที่ทำ การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 และด้านการขาดงาน โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.7** พนักงานการประปานครหลวงที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน การร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 1.8** พนักงานการประปานครหลวงสังกัดสายงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการทำงานด้านการได้รับการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน ด้านการขาดงาน ด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ด้านโอกาสที่จะก้าวหน้าไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 2** ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ของพนักงานการประปานครหลวง จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอด ความต้องการความสัมพันธ์ ความต้องการความเติบโต กับ



ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.231 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 3** ทศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างทศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงาน ความรู้สึกในงาน แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ และด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า

**สมมติฐานที่ 3.1** ทศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่ามีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.345 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3.2** ทศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.501 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3.3** ทศนคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.423 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3.4** ทศนคติในการทำงานด้านความรู้ในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.221 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3.5** ทศนคติในการทำงานด้านความรู้สึกในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์

สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.289 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 3.6** ทักษะคติในการทำงานด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.375 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 4** บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ และด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า

**สมมติฐานที่ 4.1** บุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.443 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 4.2** บุคลิกภาพในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.330 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 5** ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ และด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า

**สมมติฐานที่ 5.1** ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.541 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้



**สมมติฐานที่ 5.2** ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.395 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานข้อที่ 6** พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานในด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ และด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ พบว่า

**สมมติฐานที่ 6.1** พฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงพบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.390 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

**สมมติฐานที่ 6.2** พฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง พบว่า มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) มีค่าเท่ากับ 0.327 แสดงว่ามีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

## การอภิปรายผล

ผลการวิจัย ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวง มีประเด็นสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

1. การศึกษาพนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงแตกต่างกัน พบว่า พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงแตกต่างกัน ส่วนสังกัดสายงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงไม่แตกต่างกัน โดยมีหัวข้อที่สามารถนำมาอภิปรายผลของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ในด้าน การฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน การขาดงาน การร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร โอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งงานที่สูงขึ้น

ความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ การตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ดังนี้

1.1 พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการฝึกอบรมจากปัญหาในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

1.2 พนักงานที่มีเพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน ไม่แตกต่างกัน

ส่วนพนักงานที่มีอายุ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการขาดงาน แตกต่างกัน ดังนี้ พนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี และพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ตามลำดับ พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานตำแหน่งงานระดับ 4 และตำแหน่งงานระดับ 6 ขึ้นไป ตามลำดับ พนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 5 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานตำแหน่งงานระดับ 6 ขึ้นไป ด้านระยะเวลาในการทำงาน พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป ด้านรายได้ต่อเดือน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน น้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท รายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท รายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท ตามลำดับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท

1.3 พนักงานที่มีสถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร ไม่แตกต่างกัน

ส่วนพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร แตกต่างกัน ดังนี้ พนักงานที่มีเพศชาย มีพฤติกรรมการทำงานด้านการร่วมกิจกรรมนันทนาการกับองค์กร แตกต่างกับพนักงานเพศหญิง ทางด้านอายุ พนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับ พนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี พนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ด้านระดับตำแหน่งงาน พนักงานที่มีตำแหน่งงานต่ำกว่าระดับ 4 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีตำแหน่งงานระดับ 5 และพนักงานตำแหน่งงานระดับ 4 แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานตำแหน่งงานระดับ 5 ด้านระยะเวลาในการทำงาน พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี และ 28 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ด้านรายได้ต่อ

เดือน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,000-32,000 บาท ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,000-32,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท และ 48,001-64,000 บาท ตามลำดับ

1.4 พนักงานที่มีเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน สังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น ไม่แตกต่างกัน

ส่วนพนักงานที่มีระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น แตกต่างกัน ดังนี้ พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษاپริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี ด้านระยะเวลาในการทำงาน พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป

1.5 พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน สังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

ส่วนพนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความรู้สึกท้อถอยในการทำงาน แตกต่างกัน ดังนี้ พนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป พนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ด้านสถานภาพสมรส พนักงานที่มีสถานภาพโสด แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ด้านระยะเวลาในการทำงาน พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป ส่วนพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 19-27 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป ด้านรายได้ต่อเดือน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท รายได้ต่อเดือน 32,001-64,000 บาท และ 64,001-80,000 บาท ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,000-32,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท

1.6 พนักงานที่มีเพศ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน สังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ ไม่แตกต่างกัน

ส่วนพนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ แตกต่างกัน ดังนี้ พนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี และ 50 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ด้านสถานภาพสมรส พนักงานที่มีสถานภาพโสด แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน และสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ ตามลำดับ ด้านระยะเวลาในการทำงาน พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป ด้านรายได้ต่อเดือน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท รายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,000-32,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 32,001-48,000 บาท รายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 64,001-80,000 บาท ตามลำดับ

1.7 พนักงานที่มีเพศ ระดับตำแหน่งงาน สังกัดสายงาน แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ ไม่แตกต่างกัน

ส่วนพนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ แตกต่างกัน ดังนี้ พนักงานที่มีอายุ 20-29 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี อายุ 40-49 ปี และอายุ 50 ปีขึ้นไป ตามลำดับ ส่วนพนักงานที่มีอายุ 30-39 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป และพนักงานที่มีอายุ 40-49 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีอายุ 50 ปีขึ้นไป ด้านสถานภาพสมรส พนักงานที่มีสถานภาพโสด แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน ด้านระดับการศึกษา พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี ด้านระยะเวลาในการทำงาน พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 1-9 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี 19-27 ปี และ 28 ปีขึ้นไป ตามลำดับ พนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 10-18 ปี แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระยะเวลาในการทำงาน 28 ปีขึ้นไป ด้านรายได้ต่อเดือน พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 48,001-64,000 บาท และ 64,001-80,000 บาท ตามลำดับ พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 16,001-32,000 บาท แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีรายได้ต่อเดือน 64,001-





4. การศึกษาบุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง พบว่า บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีระดับบุคลิกภาพในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีระดับบุคลิกภาพในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

5. การศึกษาปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง พบว่า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีระดับปัญหาและอุปสรรคมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้นด้วย

ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีระดับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้นด้วย

6. การศึกษาพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานการประปานครหลวง พบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานการประปานครหลวง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีระดับพฤติกรรมการทำงาน ด้านความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นด้วย

พฤติกรรมการทำงานด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปหรือไม่ มีความสัมพันธ์กันในทิศทางเดียวกันและสัมพันธ์ในระดับปานกลาง กับประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานการประปานครหลวง กล่าวคือ ถ้าพนักงานมีระดับพฤติกรรมการทำงาน ด้านการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นด้วย

จากข้อมูลข้างต้น การศึกษาลักษณะทางประชากรศาสตร์ของพนักงานในด้านเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน ระยะเวลาในการทำงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานการประปานครหลวงแตกต่างกัน ส่วนสังกัด

สายงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประสานครหลวงไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ แสน จิรพัฒนานนท์ และคณะ (2542) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน : ศึกษากรณี บริษัท วิฑูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด ณ ท่าอากาศยาน กรุงเทพมหานครพบว่า ข้อมูลภูมิหลังของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาในการทำงาน และตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน จะส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สิทธิศักดิ์ วงศ์ศิริวัชร (2547) ได้ทำการวิจัยเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานฝ่ายผลิต กรณีศึกษา บริษัท อเกีย ซิสเต็มส์ ไมโครอิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ด้านประชากรศาสตร์พนักงานที่มีเพศ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการทำงาน รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน

ความพึงพอใจในการทำงานในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด ด้านความต้องการความสัมพันธ์ และด้านความต้องการความเติบโต เป็นส่วนที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน โดยมีแนวความคิดสนับสนุนที่มาจากแนวคิดของ เคลตัน อัลเดอร์เฟอร์ กล่าวว่า ถ้าความต้องการอย่างใดอย่างหนึ่งหรือทั้งสามอย่างพร้อมกันสามารถสร้างอิทธิพลต่อพฤติกรรมของมนุษย์ได้ในเวลาเดียวกัน และความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็ยังสามารถจูงใจให้เกิดพฤติกรรมได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ โกมุท จีวัลย์ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร บริษัท เจนบรรเจิด จำกัด พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา และด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับพึงพอใจมาก ส่วนด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพอยู่ในระดับปานกลาง และสอดคล้องกับงานวิจัยของ น้ำฝน เพ็ชรดี (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมและปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด พบว่า ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

ด้านทัศนคติในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของทวีชัย อ่ำวิจิตร (2545) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ของห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์ ใน 6 ด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมของพนักงาน

ด้านบุคลิกภาพในการทำงาน โดยมีแนวความคิดสนับสนุนที่มาจากแนวคิดของ แอนดรู คาร์เนกี (ศิริวรรณ เสรีรัตน์. 2541) ซึ่งยอมรับว่าบุคลิกภาพเป็นความสำคัญอันดับแรกที่จะทำให้ก้าวไปสู่ความสำเร็จ



ด้านพฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานมีแนวความคิดสนับสนุนจาก Emerson ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งสะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและการจัดการที่มีระบบโดยมุ่งที่การทำงานให้เหมาะสมและง่ายขึ้น ซึ่งจะลดความสิ้นเปลืองด้านต่าง ๆ สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งรัตน์ ศรีวรรณวิทย์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยแรงจูงใจที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยรวม และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานบริษัท เฮอร์เทซ อินเตอร์เนชั่นแนล จำกัด พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความตั้งใจและยินดีที่จะเรียนรู้ระบบงานใหม่ ๆ ที่จะช่วยให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น การเข้ารับการฝึกอบรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อเพิ่มทักษะและความรู้ บรรยากาศในการทำงานเป็นกันเอง ไม่ตึงเครียด และผลงานเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนด มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

จากผลการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง ซึ่งผู้วิจัยสามารถสรุปได้ดังนี้ว่า

1. องค์กรควรให้ความสำคัญในการสร้างความพึงพอใจในการทำงานด้านความต้องการที่จะอยู่รอด ด้านความต้องการความสัมพันธ์ และด้านความต้องการความเติบโต ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ถ้าองค์กรสามารถเพิ่มระดับความพึงพอใจในเรื่องความเป็นระเบียบและความปลอดภัยสถานที่ทำงาน อุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวกในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ การได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ระดับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา การเสนอความคิดเห็นในเรื่องงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การเป็นผู้สำเร็จในองค์กร ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับความนับถือในองค์กรมากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำมากขึ้น ด้วยการอำนวยความสะดวกในเรื่องอุปกรณ์การทำงานให้เพียงพอ การปรับนโยบายในการพิจารณาปรับเงินเดือนประจำปี การจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้มีความชัดเจน มีการกำหนดมาตรฐานในการประเมินผลงานอย่างมีระบบ รวมทั้งมีการเลื่อนตำแหน่งอย่างเป็นธรรม

2. ทักษะคติในการทำงานด้านความรู้ในงาน ด้านความรู้สึในงาน และด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ถ้าองค์กรสามารถเพิ่มความพึงพอใจในเรื่องความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ การนำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ระดับงานที่ปฏิบัติอยู่งานที่ทำเป็นงานที่ทำหายความสามารถ ความรู้สึในการทำงาน ความภูมิใจต่อการทำงานในหน่วยงานมีประโยชน์ต่อองค์กร ความตั้งใจในการทำงานจนเกิดผล การให้ความช่วยเหลือและให้

คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน การยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อนร่วมงาน งานที่ทำในปัจจุบันเทียบกับ ความรู้ความสามารถ มากขึ้น จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานที่ทำมากขึ้น โดยให้ พนักงานรู้จักความสามัคคีต่อกัน สร้างการทำงานเป็นทีม เพื่อจะได้ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน สร้าง ความท้าทายในงาน การให้รางวัลในผลงานเพื่อเกิดความภูมิใจ

3. บุคลิกภาพในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งอยู่ใน ระดับปานกลาง องค์กรควรมีการฝึกอบรม สอนงาน หรือเรียนงาน ทำให้พนักงานมีความรอบรู้ในงาน ด้านต่าง ๆ มีการให้รางวัลตามผลงานสร้างความกระตือรือร้นในงาน รณรงค์ในเรื่องการออกกำลังกาย จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้น

4. ปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งอยู่ระดับปานกลาง ควรให้พนักงานมีการแบ่งงานกันทำอย่างชัดเจนเพื่อลดการขัดแย้งกับเพื่อน ร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาควรสนับสนุนและช่วยแก้ไขปัญหาในเรื่องงาน เครื่องมือเครื่องใช้ในงานควรมี ความทันสมัย จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้น

5. พฤติกรรมการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน ซึ่งอยู่ ระดับปานกลาง พนักงานควรได้รับข้อมูลที่เป็นปัจจุบันทันสมัย โดยผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของ องค์กร หรือกระดานข่าวประชาสัมพันธ์ของแต่ละหน่วยงาน มีการให้ความรู้เกี่ยวกับข้อบังคับ ระเบียบ และคำสั่ง ที่ใช้ในเรื่องานมากขึ้น ผู้บังคับบัญชาควรให้คำชมเชยกับพนักงาน เพื่อเป็นขวัญ และกำลังใจในการทำงาน จะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมในงานที่ทำมากขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการทำวิจัยซ้ำ เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทุกปี จะได้ นำมาปรับปรุงแก้ไข ทำให้ทราบว่าพนักงานต้องการหรือคาดหวังในเรื่องใด เพื่อสร้างขวัญและ กำลังใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

2. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่น ๆ นอกเหนือจากเรื่องดังกล่าวที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของ พนักงาน

3. ควรเจาะลึกปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง โดยเฉพาะ เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่มีความเฉพาะเจาะจงมากยิ่งขึ้น

บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติเพื่อการตัดสินใจ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- . (2546). *การวิเคราะห์สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- โกมุท จีวัลย์. (2546). *ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรบริษัท เจนบรรเจิด จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูลีกร โชติดี. (2541). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติต่อวิชาชีพครูของนักศึกษาคณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์ จังหวัดนครปฐม*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2541). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เทพนิมิต.
- เชิดศักดิ์ โฆวาสินธุ์. (2520). *การวัดทัศนคติและบุคลิกภาพ*. กรุงเทพฯ: สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ดวงฤดี ช้วยข้า. (2540). *ทัศนคติต่อการจัดการศึกษาของนักศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารีจังหวัดนครราชสีมา*. ปรินูญานิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เดโช สนวนนนท์. (2512). *จิตวิทยาในชีวิตประจำวัน และจดหมายถึงสุมิตรา*. กรุงเทพฯ: โอเดียนสโตร์.
- ติน ปรัญญาพฤทธิ และอิสระ สุวรรณบล. (2534). *ปทานุกรมการบริหาร*. พระนคร: โรงพิมพ์ของสมาคมสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย.
- ตุลา มหาวสุธานนท์. (2545). *การจัดองค์การ*. กรุงเทพฯ.
- ทวีชัย อ่ำวิจิตร. (2545). *ทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงานที่มีต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กรณีศึกษา: ห้างหุ้นส่วนจำกัด คอมโพเนนท์ เทรด เซ็นเตอร์*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เทพนม เมืองแมน. (2540). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *พฤติกรรมผู้บริโภคทางการตลาด*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.

- ธนวินทร์ พัฒนเศรษฐ. (2546). *อุปนิสัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- น้ำฝน เพ็ชรดี. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญรบ ศักดิ์มณี. (2532). *การเสริมสร้างจิตลักษณะมุ่งอนาคตและความมุ่งมั่นเพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ*. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุษราคัม อรุณพันธ์. (2534). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับเจตคติต่อการพำนของนักเรียนมัธยมศึกษาตอนต้น ในโรงเรียนสังกัดกรมสามัญศึกษา จังหวัดร้อยเอ็ด*. ปรินญาณินพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ประภาเพ็ญ สุวรรณ. (2526). *ทัศนคติ : การวัด การเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมอนามัย*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์พีระพัสนา.
- ประสาร มาลากุล ณ อยุธยา และคนอื่น ๆ. (2527). *รูปแบบการพัฒนาทัศนคติต่อการประหยัดพลังงาน*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ: สหมิตรออฟเซต.
- พงษ์ศักดิ์ น่วมนคร. (2546). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายจัดเก็บค่าผ่านทาง กองจัดเก็บค่าผ่านทาง 1 การทางพิเศษแห่งประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พจนานุกรมศัพท์สังคมวิทยาอังกฤษ-ไทย ฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2524). กรุงเทพฯ: บริษัท รุ่งศิลป์การพิมพ์.
- พรชัย ลิขิตธรรมโรจน์. (2545). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: โอ.เอส.พรินต์ติ้ง เฮาส์.
- พรพรรณ อุ่นจันทร์. (2543). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม: ศึกษาเฉพาะกรณีโรงงานผลิตน้ำอัดลม*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พะยอม วงศ์สารคดี. (2529). *องค์การและการจัดการ*. กรุงเทพฯ: คณะวิทยาการจัดการ วิทยาลัยครูสวนดุสิต.

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช. (2544). เอกสารการสอบชุดวิชาของค์การและการจัดการ หน่วยที่ 9-15. นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมิกราช.

มัจฉรี โอสถานนท์. (2539). การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของครูโรงเรียนสำหรับเด็กที่มีความบกพร่องทางสติปัญญา. ปรินญาณพนธ์ กศ.ม.(การศึกษาพิเศษ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

มัลลิกา ต้นสอน. (2544). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัท เอ็กสเปอร์เน็ท จำกัด.

รัชนี้ สังข์สุวรรณ. (2547). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความรับผิดชอบในการทำงาน ของข้าราชการสำนักบริหารงานส่งเสริมการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ กรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ลัดดาวัลย์ อโณทัยนาท. (2547). กิจกรรม 5ส ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา กองกลาง สำนักงานปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. สารนิพนธ์ ศ.ม. (เศรษฐศาสตร์การศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ล้วน สายยศ; และอังคณา สายยศ. (2540). สถิติวิทยาทางการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

วงเดือน จงไพบูลย์. (2543). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน กระทรวงศึกษาธิการ. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

วิทยา ด้านธำรงกุล. (2546). การบริหาร. กรุงเทพฯ: บริษัท เวิร์ดเวฟ เอ็ดดูเคชั่น จำกัด.

วิภาดา คุปตานนท์. (2544). การจัดการและพฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัท เอส.อาร์.พรินเตอร์ แมสโปรดักส์ จำกัด.

วีระผล สุวรรณนันต์. (2527). การวิเคราะห์และประเมินโครงการ. กรุงเทพฯ: อักษรพัฒนา.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัท วีระฟิล์มและไซเท็กซ์ จำกัด.

\_\_\_\_\_. (2542). องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์ (ปรับปรุงใหม่). กรุงเทพฯ: บริษัท วีระฟิล์ม และไซเท็กซ์ จำกัด.

ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. (2532). ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูสังกัดกรุงเทพมหานคร. ปรินญาณพนธ์ กศ.ด.(พัฒนาศึกษาศาสตร์) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สมชาย ประกิตเจริญสุข. (2547). *ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสายการสอน ในสังกัดสถาบันราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์*. ปรินญาณิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สมพงษ์ เกษมสิน. (2516,31 พฤษภาคม). “อภินันต์ศัพท์การบริหาร” รายงานการวิจัยเสนอต่อคณะกรรมการส่งเสริมการวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. 276(7): 168.
- สมิทธา จิตตลดากร. (2546). *ทฤษฎีองค์การ*. ครั้งที่ 3. แสงเทียนการพิมพ์: สำนักพิมพ์คงวุฒิคุณากร กรุงเทพฯ.
- สิริรัตน์ สวอยสม. (2546). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าแห่งประเทศไทย กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุพิณ เกชาคุปต์. (2539). *พฤติกรรมองค์ความรู้เบื้องต้นในการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพฯ: งานผลิตเอกสารและตำราทางวิชาการ คณะรัฐศาสตร์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสาวภาคย์ ดีวาจา. (2528). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานส่งเสริมการขายของบริษัทเอกชน*. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (การพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุภาพร เลหาสถิต. (2525). *การวิเคราะห์องค์ประกอบเกี่ยวกับทัศนคติต่อโรงเรียนของนักเรียนชั้นมัธยมศึกษา ในจังหวัดประจวบคีรีขันธ์*. ปรินญาณิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุรางค์ ไคว้ตระกูล. (2533). *จิตวิทยาการศึกษา*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- อดาพร สันติชนานนท์. (2533). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของคณะทำงานสนับสนุนการปฏิบัติการพัฒนาชนบทระดับตำบล (คปต.)*. วิทยานิพนธ์ พบ.ม. (การพัฒนาระบบทรัพยากรมนุษย์และองค์การ) กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- อรรถัย ชาญการคำ. (2546). *ทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานภายใต้การควบคุมด้วยเทคนิค SPC:กรณีศึกษา ฝ่ายผลิต แผนก Machine Shop for Spindle Motor1 กลุ่มบริษัทมินิแบบประเทศไทย*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (สาขาการจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อักรินทร์ พาพิเสวต. (2546). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน บริษัท คาโอ อินดัสเตรียล (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม.(การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- Abraham H. Maslow. (1954). *Motivation and personality*. New York: Harper and Row.

- Allport, Gardon W. (1967). *Reading in Attitude Theory and Measurement*. New York: John Willey and Sons.
- A.F.C. Wallace, (1970). *Culture and Personality* . p. 6-7. New York: Random House.
- Anastasi, Anne. (1968). *Personality Development*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Becker, and Nenhauser, D.(1975). *The Efficient Organization*. New York: Elevier Scientific Publishing.
- Blum, M.L. and Naylor. (1968). *Industrail Psychology: Its theoretical and Social Foundations*. New York: Hopper and Row Pubilshers.
- Cooper, Alfred M. (1958). *How to Supervise People*. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Davis, Keith and John Newstrom. (1985). *Homan Behavior at Work organization Behavior*. 7<sup>th</sup> ed.
- Fred Luthans. (1968). *Organizational Behavior*. p.97. New York: McGraw Hill Book Company,
- Good, Carter V. (1959). *Dictionary of Education*. 3<sup>rd</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- G.W. Allport, Personality. (1937). *A Psychological Interpretation*. p.48. New York: Holt, Rinehart and Winston.
- Herzberg, Frederick. and others. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Hilgard, E.R. (1962). *Introduction of Psychology*. 3<sup>rd</sup> ed. New York: Harcourt Brrace and Word Inc.
- Judith R. Gordon. (1991). *A Diagnostic Approach to Organization Behavior*. p.84. Boston : Allyn and Bacon.
- Kandel, Denis B. and GERAL S. Lesser.(1963). "Parental and Peer Influence on Education Plance of of Adolescents" *American Sociologycal Review*. 34(22) : 221-222.
- Katz , Daniel and Kahn, Robert L. (1978). *The Social Psychology of Organization*. 2<sup>nd</sup> . ed. New York: John Wiley & Son.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and Personality*. 2<sup>nd</sup> ed. New York: Harper and Row, Inc.
- Mc Cleland, D.C. (1961). *The achieving Society*. Princeton: Van Nostrand.



- McGregor, Douglas. (1979). *"Performance Review and Management by Objectives in Classics of Personnel Management"*. Edited by Thomas H. Patten, Jr. oak Park; Moore Publishing Company, Inc.
- Millet, John D. (1954). *Management in the Public Service*. New York: McGraw-Hill.
- Myers. (1964, January - February). Who are Your Motivated Workers?. *Harvard Business Review*. 42(1): p.73-78
- Nort, Sartain and Chapman, Strange. (1973). *Psychology Understanding Human Behavior*. p.464. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Porter, Layman W. and Lawler, Edward E. (1968). *Managerial Attitudes and Performance*. Homewood, Ill: Richard D. Irwin.
- Robert S. Feldman. (1993). *Understanding Psychology*. p.480. New York : McGraw-Hill.
- Stephen P. Robbins. (1979). *Organizational Behavior : Concepts and Controversies*. PP.63-65. Englewood Cliffs, N.J. : Prentice-Hill,
- Vroom, Victor H. (1964). *Work and Motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Yamane, Taro (1967). *Statistic, AN Introductory Analysis*, 2<sup>nd</sup> ed. New York: Harper and Row.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถาม  
โครงการวิจัย  
เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

---

เลขที่แบบสอบถาม 

|  |  |  |
|--|--|--|
|  |  |  |
|--|--|--|

**ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะทางประชากรศาสตร์**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน ( ) ซึ่งตรงกับลักษณะของท่าน ตามความเป็นจริงให้ครบถ้วน

1. เพศ

( ) 1.1 ชาย ( ) 1.2 หญิง

2. อายุ

( ) 2.1 20 ปี – 29 ปี ( ) 2.2 30 ปี – 39 ปี  
( ) 2.3 40 ปี – 49 ปี ( ) 2.4 50 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

( ) 3.1 โสด ( ) 3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน  
( ) 3.3 หย่า / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

( ) 4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) 4.2 ปริญญาตรี  
( ) 4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับตำแหน่งงาน

( ) 5.1 ต่ำกว่าระดับ 4 ( ) 5.2 ระดับ 4  
( ) 5.3 ระดับ 5 ( ) 5.4 ระดับ 6 ขึ้นไป

6. ระยะเวลาในการทำงาน

( ) 6.1 1 ปี – 9 ปี ( ) 6.2 10 ปี – 18 ปี  
( ) 6.3 19 ปี – 27 ปี ( ) 6.4 28 ปีขึ้นไป

7. รายได้ต่อเดือน

( ) 7.1 น้อยกว่าหรือเท่ากับ 16,000 บาท ( ) 7.2 16,001 บาท – 32,000 บาท  
( ) 7.3 32,001 บาท – 48,000 บาท ( ) 7.4 48,001 บาท – 64,000 บาท  
( ) 7.5 64,001 บาท – 80,000 บาท ( ) 7.6 80,001 บาทขึ้นไป

8. สังกัดสายงาน

( ) 8.1 ผู้ว่าการ ( ) 8.2 บริหาร  
( ) 8.3 การเงิน ( ) 8.4 แผนและพัฒนา  
( ) 8.5 วิศวกรรมและก่อสร้าง ( ) 8.6 ผลิตภัณฑ์  
( ) 8.7 บริการ

**ตอนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

| ที่ | ความพึงพอใจในการทำงาน                                                                                                                    | พอใจมาก | พอใจ | พอใจปานกลาง | ไม่พอใจ | ไม่พอใจมาก |
|-----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|------|-------------|---------|------------|
| 1.  | <b>ด้านความต้องการที่จะอยู่รอด</b><br>ความเป็นระเบียบและความปลอดภัย<br>สถานที่ทำงาน                                                      |         |      |             |         |            |
| 2.  | อุปกรณ์สำนักงานเพื่ออำนวยความสะดวก<br>ความสะดวกในการทำงาน                                                                                |         |      |             |         |            |
| 3.  | ค่าตอบแทนที่เทียบกับตำแหน่งงาน<br>และหน้าที่งาน                                                                                          |         |      |             |         |            |
| 4.  | สวัสดิการมีความเหมาะสมกับ<br>สถานการณ์ปัจจุบัน                                                                                           |         |      |             |         |            |
| 5.  | <b>ด้านความต้องการความสัมพันธ์</b><br>ท่านได้รับความไว้วางใจจากผู้บังคับ<br>บัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อน<br>ร่วมงาน ในการปฏิบัติงาน |         |      |             |         |            |
| 6.  | ระดับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา                                                                                                          |         |      |             |         |            |
| 7.  | การเสนอความคิดเห็นในเรื่องงาน                                                                                                            |         |      |             |         |            |
| 8.  | ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน                                                                                                             |         |      |             |         |            |
| 9.  | <b>ด้านความต้องการความเติบโต</b><br>ท่านเป็นผู้ประสบความสำเร็จใน<br>การทำงานในองค์กรนี้                                                  |         |      |             |         |            |
| 10. | ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน                                                                                                              |         |      |             |         |            |
| 11. | การเลื่อนตำแหน่งในองค์กร                                                                                                                 |         |      |             |         |            |
| 12. | การได้รับความนับถือในองค์กร                                                                                                              |         |      |             |         |            |

### ตอนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงานของพนักงานการประปานครหลวง

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

| ประเด็นคำถาม                                                     | ทัศนคติในการทำงาน |       |   |       |   |       |        |       |                  |
|------------------------------------------------------------------|-------------------|-------|---|-------|---|-------|--------|-------|------------------|
| <b>ด้านความรู้ในงาน</b>                                          |                   |       |   |       |   |       |        |       |                  |
| 1. ท่านมีความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้องและแม่นยำ | เสมอ              | ..... | : | ..... | : | ..... | ไม่เคย |       |                  |
|                                                                  |                   | 5     |   | 4     |   | 3     | 2      | 1     |                  |
| 2. นำความรู้ในงานมาประยุกต์ใช้ในงานด้านอื่นได้อย่างมีประสิทธิภาพ | บ่อย              | ..... | : | ..... | : | ..... | :      | ..... | ไม่บ่อย          |
|                                                                  |                   | 5     |   | 4     |   | 3     |        | 2     | 1                |
| 3. ระดับงานที่ปฏิบัติอยู่                                        | ง่าย              | ..... | : | ..... | : | ..... | :      | ..... | ยาก              |
|                                                                  |                   | 5     |   | 4     |   | 3     |        | 2     | 1                |
| 4. งานที่ท่านทำเป็นงานที่ท่านทำด้วยความสามารถ                    | มาก               | ..... | : | ..... | : | ..... | :      | ..... | น้อย             |
|                                                                  |                   | 5     |   | 4     |   | 3     |        | 2     | 1                |
| <b>ด้านความรู้สึกในงาน</b>                                       |                   |       |   |       |   |       |        |       |                  |
| 5. ความรู้สึกในการทำงาน                                          | มีความสุข         | ..... | : | ..... | : | ..... | :      | ..... | เฉย ๆ            |
|                                                                  |                   | 5     |   | 4     |   | 3     |        | 2     | 1                |
| 6. ความภูมิใจต่อการทำงานในหน่วยงานของท่านมีประโยชน์ต่อองค์กร     | ภูมิใจ            | ..... | : | ..... | : | ..... | :      | ..... | ไม่ภูมิใจ        |
|                                                                  |                   | 5     |   | 4     |   | 3     |        | 2     | 1                |
| 7. ความตั้งใจในการทำงานจนเกิดผล                                  | ทุกครั้ง          | ..... | : | ..... | : | ..... | :      | ..... | บางครั้ง         |
|                                                                  |                   | 5     |   | 4     |   | 3     |        | 2     | 1                |
| <b>ด้านแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรม</b>                              |                   |       |   |       |   |       |        |       |                  |
| 8. ท่านให้ความช่วยเหลือและให้คำแนะนำที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน        | บ่อย              | ..... | : | ..... | : | ..... | :      | ..... | ไม่เคย           |
|                                                                  |                   | 5     |   | 4     |   | 3     |        | 2     | 1                |
| 9. ท่านยอมรับฟังเหตุผลจากเพื่อนร่วมงาน                           | เสมอ              | ..... | : | ..... | : | ..... | :      | ..... | ไม่เสมอ          |
|                                                                  |                   | 5     |   | 4     |   | 3     |        | 2     | 1                |
| 10. งานที่ท่านทำในปัจจุบันเทียบกับความรู้ความสามารถ              | ได้ใช้ความรู้     | ..... | : | ..... | : | ..... | :      | ..... | ไม่ได้ใช้ความรู้ |
|                                                                  |                   | 5     |   | 4     |   | 3     |        | 2     | 1                |

#### ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับบุคลิกภาพในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

| ประเด็นคำถาม                                    | บุคลิกภาพในการทำงาน |       |         |         |         |                |
|-------------------------------------------------|---------------------|-------|---------|---------|---------|----------------|
| 1. ท่านใช้ปฏิภาณไหวพริบแก้ไข<br>ปัญหาในการทำงาน | เสมอ                | ..... | : ..... | : ..... | : ..... | บางครั้ง       |
|                                                 |                     | 5     | 4       | 3       | 2       | 1              |
| 2. ท่านมีความรอบรู้ในงานที่ทำ                   | มาก                 | ..... | : ..... | : ..... | : ..... | น้อย           |
|                                                 |                     | 5     | 4       | 3       | 2       | 1              |
| 3. ท่านมีความกระตือรือร้นใน<br>การทำงาน         | ทุกครั้ง            | ..... | : ..... | : ..... | : ..... | นาน ๆ<br>ครั้ง |
|                                                 |                     | 5     | 4       | 3       | 2       | 1              |
| 4. สุขภาพของท่าน                                | แข็งแรง             | ..... | : ..... | : ..... | : ..... | อ่อนแอ         |
|                                                 |                     | 5     | 4       | 3       | 2       | 1              |
| 5. ท่านใช้คำพูดเหมาะสมกับบุคคล<br>และถูกกาลเทศะ | เสมอ                | ..... | : ..... | : ..... | : ..... | นาน ๆ<br>ครั้ง |
|                                                 |                     | 5     | 4       | 3       | 2       | 1              |
| 6. ท่านแสดงสีหน้าเป็นมิตรกับทุกคน               | ทุกครั้ง            | ..... | : ..... | : ..... | : ..... | นาน ๆ<br>ครั้ง |
|                                                 |                     | 5     | 4       | 3       | 2       | 1              |

### ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

| ประเด็นคำถาม                                      | ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน |       |   |       |   |       |   |       |   |       |            |
|---------------------------------------------------|---------------------------|-------|---|-------|---|-------|---|-------|---|-------|------------|
| 1. ท่านมีความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน              | ไม่เคย                    | ..... | : | ..... | : | ..... | : | ..... | : | ..... | เสมอ       |
|                                                   |                           | 5     |   | 4     |   | 3     |   | 2     |   | 1     |            |
| 2. ท่านมีสภาพคล่องทางการเงิน                      | มาก                       | ..... | : | ..... | : | ..... | : | ..... | : | ..... | น้อย       |
|                                                   |                           | 5     |   | 4     |   | 3     |   | 2     |   | 1     |            |
| 3. เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน                     | ทันสมัย                   | ..... | : | ..... | : | ..... | : | ..... | : | ..... | ล้าสมัย    |
|                                                   |                           | 5     |   | 4     |   | 3     |   | 2     |   | 1     |            |
| 4. ความปลอดภัยในทรัพย์สินของท่าน                  | ปลอดภัย                   | ..... | : | ..... | : | ..... | : | ..... | : | ..... | ไม่ปลอดภัย |
|                                                   |                           | 5     |   | 4     |   | 3     |   | 2     |   | 1     |            |
| 5. ผู้บังคับบัญชาช่วยแก้ไขปัญหในงานให้ท่าน        | บ่อยครั้ง                 | ..... | : | ..... | : | ..... | : | ..... | : | ..... | ไม่เคย     |
|                                                   |                           | 5     |   | 4     |   | 3     |   | 2     |   | 1     |            |
| 6. เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยเหลือในงานของท่าน       | เสมอ                      | ..... | : | ..... | : | ..... | : | ..... | : | ..... | ไม่เคย     |
|                                                   |                           | 5     |   | 4     |   | 3     |   | 2     |   | 1     |            |
| 7. องค์กรมีฐานะทางการเงินที่มั่นคง                | มาก                       | ..... | : | ..... | : | ..... | : | ..... | : | ..... | น้อย       |
|                                                   |                           | 5     |   | 4     |   | 3     |   | 2     |   | 1     |            |
| 8. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา     | ยุติธรรม                  | ..... | : | ..... | : | ..... | : | ..... | : | ..... | ลำเอียง    |
|                                                   |                           | 5     |   | 4     |   | 3     |   | 2     |   | 1     |            |
| 9. ความมั่นคงในการทำงานตราบได้ที่ท่านต้องการทำงาน | มั่นคง                    | ..... | : | ..... | : | ..... | : | ..... | : | ..... | ไม่มั่นคง  |
|                                                   |                           | 5     |   | 4     |   | 3     |   | 2     |   | 1     |            |



**ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน**

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

| ประเด็นคำถาม                                         | พฤติกรรมในการทำงาน |       |   |       |   |       |           |   |         |
|------------------------------------------------------|--------------------|-------|---|-------|---|-------|-----------|---|---------|
| 1. ท่านได้รับการฝึกอบรมจาก<br>ปัญหาในการทำงาน        | เสมอ               | ..... | : | ..... | : | ..... | บางครั้ง  |   |         |
|                                                      |                    | 5     |   | 4     |   | 3     | 2         | 1 |         |
| 2. การขาดงานของท่าน                                  | ไม่เคย             | ..... | : | ..... | : | ..... | บ่อยครั้ง |   |         |
|                                                      |                    | 5     |   | 4     |   | 3     | 2         | 1 |         |
| 3. ท่านร่วมกิจกรรมนันทนาการกับ<br>องค์กร             | เสมอ               | ..... | : | ..... | : | ..... | บางครั้ง  |   |         |
|                                                      |                    | 5     |   | 4     |   | 3     | 2         | 1 |         |
| 4. ท่านมีโอกาสที่จะก้าวไปสู่ตำแหน่ง<br>งานที่สูงขึ้น | มาก                | ..... | : | ..... | : | ..... | น้อย      |   |         |
|                                                      |                    | 5     |   | 4     |   | 3     | 2         | 1 |         |
| 5. ท่านรู้สึกท้อถอยในการทำงาน                        | ไม่เคย             | ..... | : | ..... | : | ..... | บ่อยครั้ง |   |         |
|                                                      |                    | 5     |   | 4     |   | 3     | 2         | 1 |         |
| 6. ท่านมีความพึงพอใจโดยรวมใน<br>งานที่ทำ             | พึงพอใจมาก         | ..... | : | ..... | : | ..... | ไม่พึง    |   |         |
|                                                      |                    | 5     |   | 4     |   | 3     | 2         | 1 | พอใจ    |
| 7. ท่านตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กร<br>ต่อไปหรือไม่   | ทำต่อไป            | ..... | : | ..... | : | ..... | เปลี่ยน   |   |         |
|                                                      |                    | 5     |   | 4     |   | 3     | 2         | 1 | ที่อื่น |

### ตอนที่ 7 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

| ที่ | ประสิทธิภาพในการทำงาน                                                     | ตลอดเวลา | บ่อยครั้ง | บางครั้ง | นาน ๆ ครั้ง | ไม่เคย |
|-----|---------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|----------|-------------|--------|
| 1.  | ท่านมีการกำหนดวัตถุประสงค์<br>ในงานที่ชัดเจน                              |          |           |          |             |        |
| 2.  | ท่านได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องได้<br>เป็นปัจจุบันทันสมัย ถูกต้อง และแน่นอน |          |           |          |             |        |
| 3.  | ท่านมีการวางแผนการทำงาน<br>ไว้อย่างเหมาะสม                                |          |           |          |             |        |
| 4.  | ท่านทำงานที่ได้รับมอบหมายทัน<br>ตามกำหนดเวลา                              |          |           |          |             |        |
| 5.  | งานที่ทำสอดคล้องกับข้อบังคับ<br>ระเบียบ และคำสั่ง ขององค์กร               |          |           |          |             |        |
| 6.  | ท่านรักษาระเบียบวินัย<br>ในการทำงาน                                       |          |           |          |             |        |
| 7.  | ท่านได้รับความชมเชยจากผู้บังคับบัญชา<br>และเพื่อนร่วมงาน                  |          |           |          |             |        |

\*\*\*\*\* ขอขอบคุณสำหรับการตอบแบบสอบถาม \*\*\*\*\*

ภาคผนวก ข

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ  
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



## รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

| รายชื่อ                              | ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน                                                                                             |
|--------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ | ประธานกรรมการบริหารหลักสูตร<br>อาจารย์ประจำ<br>ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ    |
| 2. รองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุดตา   | รองประธานกรรมการบริหารหลักสูตร<br>อาจารย์ประจำ<br>ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |

ภาคผนวก ค

หนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บข้อมูล



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



## ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

|                                |                                                                                                     |
|--------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ ชื่อสกุล                  | นางสาวณตยา บุญเกิด                                                                                  |
| วันเดือนปีเกิด                 | 3 พฤษภาคม 2515                                                                                      |
| สถานที่เกิด                    | ชลบุรี                                                                                              |
| สถานที่อยู่ปัจจุบัน            | 18/122 หมู่ 4 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง<br>เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร                              |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานในปัจจุบัน | นักบริหารงานพัสดุ 5 ฝ่ายจัดหาและพัสดุ                                                               |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน           | การประปานครหลวง สำนักงานใหญ่<br>400 หมู่ 4 ถนนประชาชื่น แขวงทุ่งสองห้อง<br>เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร |
| ประวัติการศึกษา                |                                                                                                     |
| พ.ศ.2537                       | บัญชีบัณฑิต มหาวิทยาลัยสยาม                                                                         |
| พ.ศ.2548                       | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการ<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ                                   |

