



แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงาน  
ของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 : บทบาทของจรรยาวัชระในฐานะตัวแปรกำกับ



โดย  
นางสาวจิรภัทร วงศ์ธนสมบัติ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงาน  
ของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 : บทบาทของจรรยาวัชชะในฐานะตัวแปรกำกับ



โดย  
นางสาวจิรภัทร วงศ์ธนะสมบัติ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2566

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

WORK MOTIVATION AFFECTING JOB SATISFACTION AND JOB PERFORMANCE  
EFFECTIVENESS OF EMPLOYEE OF PROVINCIAL WATERWORKS AUTHORITY  
REGION 3 : THE MODERATING ROLE OF SOFT SKILLS



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for Master of Business Administration MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
PROGRAM

Academic Year 2023

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและ  
ประสิทธิภาพการทำงาน  
ของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 : บทบาทของจรรยา  
ตักษะในฐานะตัวแปรกำกับ

โดย นางสาวจิรภัทร วงศ์ธนสมบัติ

สาขาวิชา หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผนก ก แบบ ก 2

อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนภฤต สังข์เฉย

---

คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการ  
การศึกษา ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

.....คณบดีคณะวิทยาการจัดการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วันชัย สุทธะนันท์)

พิจารณาเห็นชอบโดย

.....ประธานกรรมการ  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัคระวงษ์ชชา)

.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนภฤต สังข์เฉย)

.....ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คมกริช นันทะโรจวงศ์)

641220005 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2

คำสำคัญ : ปัจจัยค่าจูน, ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ, ความพึงพอใจในงาน, จรรยาวัช, ประสิทธิภาพในการทำงาน, การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3

นางสาว จิรภัทร วงศ์ชนสมบัติ: แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 : บทบาทของจรรยาวัชในฐานะตัวแปรกำกับ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนกฤต สังข์เนย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาาระดับของประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจในการทำงาน และจรรยาวัชของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 และสาขาในสังกัด 2) ศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 และสาขาในสังกัด 3) ศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 และสาขาในสังกัด และ 4) ศึกษาอิทธิพลกำกับของจรรยาวัชที่มีต่อแรงจูงใจในการทำงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 และสาขาในสังกัด กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 และสาขาในสังกัด จำนวน 264 คน ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานการวิจัยโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ และการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรกำกับ

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ระดับการศึกษาปริญญาตรี อายุงาน 11 – 15 ปี สังกัดการประปาส่วนภูมิภาคสาขา ตำแหน่งงานอยู่ในระดับพนักงานชั้น 4-7 กลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค่าจูน ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ความพึงพอใจในงาน จรรยาวัช รวมไปถึงประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก การทดสอบสมมติฐานพบว่าปัจจัยค่าจูน จำนวน 6 ด้าน ได้แก่ นโยบายการบริหารงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความมั่นคงในการทำงาน และชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจในงาน ขณะที่ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ จำนวน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านความตระหนักในความสำเร็จ ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้าในที่ทำงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อประสิทธิภาพการทำงาน และจรรยาวัชมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

641220005 : Major MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM

Keyword : hygiene factors, motivation factors, job satisfaction, soft skills, job performance,  
Provincial Waterworks Authority Region 3

MISS Jeerapat WONGTANASOMBUT : Work motivation affecting Job satisfaction and Job performance effectiveness of employee of Provincial Waterworks Authority region 3 : The moderating role of Soft skills Thesis advisor : Assistant Professor Thanakrit Sangchoey, Ph.D.

The objectives of this research were to 1) Study the level of job performance, job satisfaction, work motivation and soft skills of employees of the Provincial Waterworks Authority Region 3 and affiliated branches. 2) Study the influence of work motivation that affect job satisfaction of the employees of the Provincial Waterworks Authority Region 3 and affiliated branches 3) Study the influence of job satisfaction that affect job performance of the employees of the Provincial Waterworks Authority Region 3 and the affiliated branches and 4) Study the directing influence of soft skills that has a strong influence on job satisfaction and the job performance of employees of the Provincial Waterworks Authority Region 3 and affiliated branches. The sample group consisted of 264 employees of the Provincial Waterworks Authority Region 3 and the affiliated branches. The researcher used a questionnaire as a research tool. The data were analyzed by using descriptive statistics including percentage, mean, standard deviation, multiple regression analysis and the moderating role analysis.

The results revealed that most of the sample were female, Bachelor's degree level, working period 11 - 15 years, most belong to the Provincial Waterworks Authority branch. The job positions are at the employee level 4-7. The results of the data analysis revealed that the sample group had levels of opinion on the supporting factors, motivating factors, job satisfaction, soft skills and job performance were at a high level. The results of the hypothesis testing found that there were 6 supporting factors including Company policy and Administration, Working condition, Status, Interpersonal relations, Job security and personal life had a significant positive influence on job satisfaction. While there were 4 motivation factors: achievement, advancement, responsibility and work itself had a significant positive influence on job satisfaction. Job satisfaction had a significant positive influence on job performance and soft skills had a significant influence on the relationship between job satisfaction and job performance.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนภุตสังข์เฉย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่สละเวลาอันมีค่าเพื่อให้คำปรึกษาในการจัดทำวิทยานิพนธ์และแนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความถูกต้องและสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมทั้งผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครกะฉนิชชา ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คมกริช นันทะโรจพงษ์ ผู้ทรงคุณวุฒิที่กรุณาให้คำปรึกษา และแนะแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณในความกรุณาของทุกท่านเป็นอย่างสูง

ขอกราบขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัครกะฉนิชชา ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ภฤศญา ปิยนุสรณ์ และอาจารย์ ดร.วงศ์ศักดิ์ วัระไพบูลย์ ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบและแก้ไขเครื่องมือในการวิจัย สำหรับการทำให้วิทยานิพนธ์นี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ขอขอบคุณทางผู้บริหารที่อนุญาตให้ผู้วิจัยเก็บข้อมูล และขอขอบคุณบุคลากรการประชาสัมพันธ์ 3 และการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคสาขาในสังกัดทุกท่าน ที่ได้สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม ทำให้ได้รับข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้อย่างครบถ้วน ซึ่งผู้วิจัยได้รับผลการวิจัยที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้จนสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกท่าน ที่ได้ให้ความรู้ คำแนะนำ และประสบการณ์อันมีค่าแก่ผู้วิจัย ขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร ทุกท่านที่คอยให้คำปรึกษาและคอยประสานงานด้านเอกสารและการติดต่อประสานงานกับทางอาจารย์

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ที่ได้ให้การสนับสนุนและคอยอยู่เคียงข้างคอยเป็นกำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ตลอดมา ขอขอบคุณกำลังใจและแรงสนับสนุนจาก พี่ๆ เพื่อนๆ น้องๆ ที่เรียนหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิตที่คอยให้คำปรึกษา คำแนะนำ และกำลังใจในการศึกษาจนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์

จิรภัทร วงศ์ธนสมบัติ

## สารบัญ

|   | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย.....                                | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....                             | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                                | ฉ    |
| สารบัญ.....   | ช    |
| สารบัญตาราง.....                                    | ญ    |
| สารบัญภาพ.....                                      | ต    |
| บทที่ 1.....  | 1    |
| บทนำ.....   | 1    |
| 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....                  | 1    |
| 1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย.....                       | 3    |
| 1.3 ขอบเขตงานวิจัย.....                             | 3    |
| 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ.....                            | 3    |
| บทที่ 2.....  | 8    |
| วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....                          | 8    |
| 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน..... | 8    |
| 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....    | 11   |
| 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน.....  | 14   |
| 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรณทักษะ.....           | 20   |
| 2.5 ข้อมูลทั่วไปของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3.....    | 26   |
| 2.6 การพัฒนาสมมติฐาน.....                           | 27   |
| 2.7 กรอบแนวคิด.....                                 | 32   |



|   |     |
|---|-----|
| บทที่ 3 .....   | 34  |
| วิธีการดำเนินการวิจัย .....                               | 34  |
| 3.1 ขอบเขตการวิจัย.....                                   | 34  |
| 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....                       | 35  |
| 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย.....          | 36  |
| 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                             | 38  |
| 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล .....                              | 38  |
| บทที่ 4 .....   | 42  |
| ผลการศึกษา .....  | 42  |
| 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์.....            | 42  |
| 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน.....        | 45  |
| 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสร้างแรงจูงใจ..... | 54  |
| 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....    | 60  |
| 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจรรยาตักษะ.....          | 66  |
| 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน..... | 72  |
| 4.7 การทดสอบสมมติฐาน.....                                 | 80  |
| บทที่ 5 .....   | 87  |
| สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....                         | 87  |
| 5.1 สรุปผลการวิจัย.....                                   | 87  |
| 5.2 อภิปรายผลการวิจัย .....                               | 91  |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ .....                                      | 96  |
| รายการอ้างอิง .....                                       | 98  |
| ภาคผนวก ก.....  | 103 |
| แบบสอบถามสำหรับผู้วิจัย .....                             | 103 |



## สารบัญตาราง

|   | หน้า |
|---|------|
| ตารางที่ 1 แสดงจำนวนบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 .....   | 34   |
| ตารางที่ 2 แสดงจำนวนตัวอย่างพนักงานในแต่ละหน่วยงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 .....                                    | 35   |
| ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยจำนวน และร้อยละของข้อมูลจำนวนกลุ่มตัวอย่าง .....  | 42   |
| ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยค้ำจุน .                            | 45   |
| ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าจ้าง และสวัสดิการ .....       | 46   |
| ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบาย การบริหาร .....           | 47   |
| ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยค้ำจุน ด้านการบังคับ ปัญหา .....            | 48   |
| ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยค้ำจุน ด้าน สภาพแวดล้อมการทำงาน .....       | 49   |
| ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยค้ำจุน ด้านตำแหน่ง งาน .....                | 50   |
| ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยค้ำจุน ด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ..... | 51   |
| ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยค้ำจุน ด้านความ มั่นคงในการทำงาน .....     | 52   |
| ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยค้ำจุน ด้านชีวิต ส่วนตัว .....             | 53   |
| ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยสร้าง แรงจูงใจ .....               | 54   |

|  |    |
|--|----|
| ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้าน<br>การได้รับการยอมรับ .....                | 55 |
| ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้าน<br>ความตระหนักในความสำเร็จ.....            | 56 |
| ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้าน<br>โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ..... | 57 |
| ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้าน<br>ความรับผิดชอบ .....                     | 58 |
| ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้าน<br>ลักษณะงานที่ปฏิบัติ .....               | 59 |
| ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นโดยรวมของความพึงพอใจ<br>ในงาน .....                                  | 60 |
| ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในงาน ด้าน<br>ลักษณะงาน.....                             | 61 |
| ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในงาน ด้าน<br>ค่าตอบแทน.....                             | 62 |
| ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในงาน ด้าน<br>โอกาสและความก้าวหน้า .....                 | 63 |
| ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในงาน ด้าน<br>ผู้บังคับบัญชา.....                        | 64 |
| ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในงาน ด้าน<br>เพื่อนร่วมงาน .....                        | 65 |
| ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นโดยรวมของจรรยาทัษะ   | 66 |
| ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น จรรยาทัษะ ทัษะด้าน<br>การสื่อสาร.....                               | 67 |
| ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น จรรยาทัษะ ทัษะด้าน<br>การทำงานเป็นทีม .....                         | 68 |

|  |    |
|--|----|
| ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น จรณทัชชะ ทักชะด้าน<br>การคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณ ..... | 69 |
| ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น จรณทัชชะ ทักชะด้าน<br>ความคิดสร้างสรรค์.....        | 70 |
| ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น จรณทัชชะ ทักชะด้าน<br>มนุษยสัมพันธ์ที่ดี.....       | 71 |
| ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นโดยรวมของประสิทธิภาพ<br>การทำงาน.....                | 72 |
| ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ประสิทธิภาพการทำงาน<br>ด้านคุณภาพ.....              | 73 |
| ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ประสิทธิภาพการทำงาน<br>ด้านปริมาณงาน .....          | 74 |
| ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ประสิทธิภาพการทำงาน<br>ด้านเวลา .....               | 75 |
| ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ประสิทธิภาพการทำงาน<br>ด้านต้นทุน.....              | 76 |
| ตารางที่ 36 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของปัจจัยค้ำจุน.....   | 77 |
| ตารางที่ 37 แสดงค่า VIF และ Tolerance ของตัวแปร.....   | 78 |
| ตารางที่ 38 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของปัจจัยสร้างแรงจูงใจ .....                                   | 78 |
| ตารางที่ 39 แสดงค่า VIF และ Tolerance ของตัวแปรปัจจัยสร้างแรงจูงใจ .....   | 79 |
| ตารางที่ 40 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของความพึงพอใจในงาน .....                                      | 79 |
| ตารางที่ 41 แสดงค่า VIF และ Tolerance ของตัวแปรความพึงพอใจในงาน.....   | 80 |
| ตารางที่ 42 แสดงการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ<br>ในการทำงาน.....           | 81 |
| ตารางที่ 43 แสดงการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ<br>ในการทำงาน.....           | 82 |

ตารางที่ 44 แสดงการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ  
 ในการทำงาน..... 84

ตารางที่ 45 ผลการวิเคราะห์สถิติของประสิทธิภาพการทำงาน วิเคราะห์โดย Process โมเดลที่ 1 .. 85



## สารบัญภาพ

หน้า

|   |    |
|---|----|
| ภาพที่ 1 แสดงสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน .....                               | 29 |
| ภาพที่ 2 แสดงสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยสร้างแรงจูงใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน                              | 29 |
| ภาพที่ 3 แสดงสมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน .....  | 30 |
| ภาพที่ 4 แสดงสมมติฐานที่ 4 จรรยาวัชมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน<br>กับประสิทธิภาพการทำงาน..... | 32 |
| ภาพที่ 5 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย.....  | 33 |
| ภาพที่ 6 แสดงแผนภาพแนวคิดรูปแบบที่ 1 ของ Hayes .....  | 41 |
| ภาพที่ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงานโดยมีจรรยาวัช<br>เป็นตัวแปรกำกับ.....         | 86 |



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

การเปลี่ยนแปลงทางเศรษฐกิจ สังคม เทคโนโลยี และปัจจัยอื่น ๆ ส่งผลให้สภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกองค์กรเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว หลายองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างปรับตัวเพื่อให้เท่าทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นการกำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายขององค์กร การพัฒนาระบบการทำงาน การพัฒนาองค์กรและศักยภาพของบุคลากร ตลอดจนการสร้างขีดความสามารถทางการแข่งขัน ซึ่งการปรับตัวดังกล่าวในแต่ละองค์กรจำเป็นต้องมีทั้งแหล่งเงินทุนและทรัพยากรที่เพียงพอ ต้องมีการวางแผนการดำเนินงานที่เป็นระบบ ทั้งนี้ ‘คนหรือทรัพยากรมนุษย์’ ถือเป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะผลักดันให้องค์กรไปถึงเป้าหมายที่วางไว้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถสร้างความพึงพอใจในงานของบุคลากรถือเป็นงานที่ทำนายสำหรับองค์กร หากบุคลากรมีความพึงพอใจในงานย่อมส่งผลให้บุคลากรมีแนวโน้มที่จะยังคงอยู่กับองค์กรและเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กรต่อไป (Robbins and Judge, 2013)

ความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์กรมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมทั้งส่งผลต่อความสุขของผู้ทำงานด้วย องค์กรใดก็ตามหากบุคลากรในองค์กรไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานและการปฏิบัติงานต่ำ คุณภาพของงานลดลง เมื่อมีการขาดงาน ลาออกจากงานหรืออาจก่อให้เกิดปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย แต่ในทางตรงกันข้ามหากองค์กรมีบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง ก็จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความพึงพอใจในงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงถึงประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานและภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์กรด้วยเช่นกัน (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2543) ดังนั้น ผู้บริหารองค์กรจำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับคนในหน่วยงานของตนและควรมีความเข้าใจในปัจจัยหรือองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งตระหนักอยู่เสมอว่า ความรู้สึกพึงพอใจนั้นสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์หรือตามเวลา

ความสำเร็จในการทำงานนั้นต้องอาศัยมากกว่าความเชี่ยวชาญและความรู้ทางเทคนิค หรือเรียกว่าสมรรถนะทักษะ (Hard skills) เนื่องจากธรรมชาติของงานมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง จึงเป็นสิ่งสำคัญที่แต่ละบุคคลจะต้องมีคุณลักษณะและความสามารถที่ช่วยให้สามารถทำงานร่วมกับทีมและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเรียกว่า จรณทักษะ (Soft skills) (Heckman and Kautz, 2012) จรณทักษะมีบทบาทสำคัญในความสำเร็จขององค์กร เพราะพนักงานมีความสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร โดยแสดงออกในด้านศักยภาพและความสามารถในการบรรลุภารกิจที่ได้รับมอบหมาย นอกจากนี้จรณ



ทักษะแล้ว แรงจูงใจในการทำงานเป็นสิ่งที่องค์กรควรจะต้องตระหนักไว้อยู่เสมอ เนื่องจากแรงจูงใจเกิดจากการที่บุคคลหนึ่งพยายามจะบรรลุเป้าหมายบางอย่างเพื่อที่จะสนองต่อความต้องการหรือความคาดหวังที่มีอยู่ จะส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ประสบผลสำเร็จ ก่อให้เกิดขวัญกำลังใจและความเต็มใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งกระตุ้นให้บุคคลเกิดความมานะพยายาม ทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

การที่จะประสบความสำเร็จในองค์กรการประปาส่วนภูมิภาคได้นั้น จำเป็นที่จะต้องมีการการทำงานที่มีประสิทธิภาพโดยอาศัยความรู้เฉพาะทางวิชาชีพของตน และต้องมีรสนทักษะ (Soft skills) ด้วย ซึ่งในการทำงานจะต้องมีการสื่อสารกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารกับบุคคลในแผนก รวมไปถึงบุคคลต่างแผนกด้วย ทั้งการสื่อสารกับผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ช่วยให้การทำงานบรรลุถึงเป้าหมายได้ง่ายขึ้น (Becker, 2009) รวมไปถึงการทำงานร่วมกันเป็นทีม จำเป็นต้องกำหนดเป้าหมายไปในทิศทางเดียวกัน สามารถที่จะแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าและตระหนักถึงสถานการณ์แต่ละสถานการณ์ได้ ส่งผลให้การทำงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพและราบรื่นมากยิ่งขึ้น องค์กรมีความก้าวหน้า และเติบโตขึ้น เกิดความสำเร็จต่อองค์กรต่อไป

รัฐวิสาหกิจ (State Enterprise) คือ องค์กร หรือบริษัท หรือหน่วยงานของรัฐ หรือรัฐเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ รัฐวิสาหกิจเป็นหน่วยงานที่ดำเนินกิจการเพื่อแสวงหาผลกำไรเช่นเดียวกับองค์กรธุรกิจเอกชน การประปาส่วนภูมิภาค (Provincial Waterworks Authority) เป็นรัฐวิสาหกิจหนึ่งในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2522 มีหน้าที่ผลิตและให้บริการเกี่ยวกับน้ำประปาในทุกพื้นที่ของประเทศไทย (ยกเว้นกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ) อย่างมีคุณภาพตามมาตรฐานสากลขององค์การอนามัยโลก ซึ่งมีบทบาทสำคัญในการให้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 สำนักงานตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอบ้านโป่ง จังหวัดราชบุรี เป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคของการประปาส่วนภูมิภาคที่ก่อตั้งขึ้นตามเพื่อการแบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบในการบริหารงาน โดยพันธกิจหลักในการให้บริการผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปาที่มีคุณภาพอย่างเพียงพอและทั่วถึง (การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3, 2567)

ในปัจจุบันจากงานวิจัยที่ผ่านมายังไม่มีการศึกษาจรรยาบรรณทักษะในฐานะตัวแปรกำกับ ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ผ่านปัจจัยที่สนใจ นั่นก็คือ จรรยาบรรณ แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงาน และศึกษาจรรยาบรรณในฐานะตัวแปรกำกับ โดยผู้วิจัยคาดหวังว่า ผลที่ได้รับจากการศึกษานี้จะสามารถใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 และองค์กรการประปาส่วนภูมิภาคทั่วประเทศให้สามารถทำงานได้อย่างดียิ่งขึ้นไป และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป

## 1.2 วัตถุประสงค์งานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจในการทำงาน และจรรยาวัถกษะของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 และสาขาในสังกัด
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 และสาขาในสังกัด
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 และสาขาในสังกัด
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลกำกับของจรรยาวัถกษะ ที่มีต่อความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 และสาขาในสังกัด

## 1.3 ขอบเขตงานวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตที่สำคัญไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย จรรยาวัถกษะ แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 และสาขาในสังกัด
2. ขอบเขตด้านประชากรของการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 และสาขาในสังกัด
3. ขอบเขตด้านตัวแปรของการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ จรรยาวัถกษะ (Soft skills) ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) แรงจูงใจในการทำงาน (Work motivation) และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในองค์กร (Job performance)
4. ขอบเขตด้านพื้นที่ของการศึกษาครั้งนี้ คือ หน่วยงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ประกอบด้วย หน่วยงานระดับกอง 6 กองทำหน้าที่แตกต่างกันไปตามภาระงานที่ต้องสนับสนุนส่วนให้บริการ และส่วนให้บริการประกอบด้วยหน่วยงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขาในสังกัดกระจายอยู่ทั่วทุกพื้นที่ 8 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดราชบุรี เพชรบุรี กาญจนบุรี ประจวบคีรีขันธ์ นครปฐม สุพรรณบุรี สมุทรสงคราม และสมุทรสาคร ผ่านหน่วยให้บริการซึ่งก็คือการประปาส่วนภูมิภาคสาขา ทั้ง 23 สาขา
5. ขอบเขตด้านระยะเวลาของการศึกษาครั้งนี้ คือ เดือนตุลาคม 2566 ถึง มิถุนายน 2567 รวมระยะเวลาการดำเนินงานวิจัยทั้งสิ้น 9 เดือน

## 1.4 นิยามศัพท์เฉพาะ

1. **ประสิทธิภาพการทำงาน (Job performance)** หมายถึง ผลการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 และสาขาในสังกัด ที่สามารถทำงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มี

คุณภาพและมาตรฐาน โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า เป็นสิ่งที่ขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ลดความสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา ทรัพยากร และกำลังคน ในการวิจัยครั้งนี้ ประสิทธิภาพการทำงานประเมินจากปัจจัย 4 ด้าน ได้แก่

1.1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง ผลงานที่ถูกประเมินประสิทธิภาพว่ามีมาตรฐาน รวดเร็ว เป็นที่น่าพึงพอใจ เป็นประโยชน์แก่พนักงานการประชาสัมพันธ์ 3 และสาขาในสังกัด และองค์การการประชาสัมพันธ์ 3 ตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

1.2) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ขอบเขตจำนวนหรือปริมาณของงานที่ยอมรับได้ และเป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาที่การประชาสัมพันธ์ 3 กำหนดไว้

1.3) เวลา (Time) หมายถึง การกำหนดขอบเขตความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้พนักงานการประชาสัมพันธ์ 3 และสาขาในสังกัดใช้เวลาการทำงานได้อย่างคุ้มค่า ผลของงานมีคุณภาพ และลดการสูญเสียพลังงานจากการทำงานในระยะเวลานาน

1.4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) หมายถึง การประชาสัมพันธ์ 3 จำเป็นต้องควบคุมขอบเขตของค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อการทำงานของประชาสัมพันธ์ 3 ในภาพรวม โดยมุ่งเน้นไปที่การลดการใช้จ่ายในสวณเกิน หรือการหาสิ่งอื่นมาทดแทนสิ่งเดิม และคำนึงถึงความคุ้มค่าการตัดทอนค่าใช้จ่ายเหล่านั้น

**2. ความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction)** หมายถึง ความรู้สึกและอารมณ์เชิงบวกของพนักงานการประชาสัมพันธ์ 3 และสาขาในสังกัดที่มีต่องานที่ทำ เป็นระดับความพึงพอใจและสิ่งที่พนักงานรู้สึกกับงานของตน รู้สึกกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า รวมถึงองค์กร และผลกระทบของงานที่มีต่อชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ทำหน้าที่เป็นตัวบ่งชี้ที่ตัดสินวัฒนธรรมการทำงานขององค์กร องค์กรที่มีพนักงานมีความพึงพอใจมากกว่ามักจะทำงานอย่างเต็มความสามารถ ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่

2.1) ด้านลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง ความพึงพอใจต่องานที่ตนรับผิดชอบ และเห็นว่างานนั้นๆ เป็นงานที่น่าสนใจ สามารถทำให้บรรลุตามเป้าหมายต่างๆ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความท้าทายในงาน ความยากง่ายของงาน การใช้ความรู้ความสามารถ การได้รับโอกาสในการเรียนรู้ ความภาคภูมิใจในงาน และการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน

2.2) ด้านค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับต่อเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นๆ มีความเหมาะสมกับความสามารถ มีความเท่าเทียมและยุติธรรมกับบุคคลอื่นภายในองค์กร

2.3) ด้านโอกาสและความก้าวหน้า (Promotion opportunity) หมายถึง ความพึงพอใจที่มีโอกาสก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้น เมื่อพิจารณาตามความสามารถอย่างยุติธรรม

2.4) ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor) หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ มีไหวพริบในการแก้ปัญหา คอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และบริหารทีม ได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสม

2.5) ด้านเพื่อนร่วมงาน (Colleague) หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานร่วมกันเป็นทีม ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน รวมถึงความช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ และปรึกษาหารือกัน

**3. แรงจูงใจในการทำงาน (Work motivation)** หมายถึง แรงกระตุ้นของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 และสาขาในสังกัด ให้มีความปรารถนา หรือความต้องการที่จะปฏิบัติงาน แสดงพฤติกรรม หรือการกระทำต่าง ๆ เพื่อให้งานที่ปฏิบัติประสบความสำเร็จ ในการวิจัยครั้งนี้ โดยใช้ปัจจัย 2 ด้านดังนี้ 1) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) ซึ่งมีปัจจัยย่อยดังนี้

1.1) ค่าจ้างและสวัสดิการ (Compensations and welfares) ค่าตอบแทนที่พนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 และสาขาในสังกัดได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ รวมถึงสวัสดิการต่างๆของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 และสาขาในสังกัด ช่วยให้พนักงานสามารถดำรงชีวิตได้อย่างดีในสังคม และสวัสดิการเหล่านั้นครอบคลุมตัวพนักงานเองและครอบครัวด้วย

1.2) นโยบายการบริหารงาน (Company policy and administration) นโยบายของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีความยืดหยุ่น มีความเป็นธรรมและชัดเจน สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายนโยบายของแผนระดับสูง

1.3) การบังคับบัญชา (Supervision) การควบคุมและดูแลพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ภายใต้การบังคับบัญชาของผู้บังคับบัญชา ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถ มีความยุติธรรม และบริหารงานอย่างมีความชัดเจน รวมไปถึงการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานผู้อยู่ใต้การบังคับบัญชา

1.4) สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working condition) การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานที่เหมาะสมและเพียงพอ

1.5) ตำแหน่งงาน (Status) พนักงานในการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 รู้สถานะของตนเองในองค์กร ตระึงความมีเกียรติและมีศักดิ์ศรีในงานที่ตนทำอยู่ ได้รับการยอมรับจากสังคมทั่วไป

1.6) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง มีความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับ ไม่ควรมีข้อขัดแย้ง หรือการทำให้ต้องอับอายกัน สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลและรับฟังความคิดเห็นระหว่างกันได้

1.7) ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีชื่อเสียงและมีภาพลักษณ์องค์กรที่ดี มีความมั่นคงในหน้าที่การงาน

1.8) ชีวิตส่วนตัว (Personal Life) คือ ความรู้สึกของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ที่ได้รับจากการมาทำงาน อาทิเช่น ความเป็นอยู่ในปัจจุบัน

และ 2) ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ (Motivational factors) ซึ่งมีปัจจัยย่อยดังนี้

2.1) การได้รับการยอมรับ (Recognition) การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน พนักงานบุคคลอื่นในองค์กรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ผู้บังคับบัญชา รวมไปถึงผู้บริหารควรชื่นชมและให้การยอมรับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

2.2) ความตระหนักในความสำเร็จ (Achievement) พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ควรเห็นความสำคัญของการประสบความสำเร็จในการทำงานและมุ่งมั่นที่จะสร้างความสำเร็จนั้นให้เกิดขึ้น

2.3) โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีช่องทางให้พนักงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้าเพื่อการจูงใจ มีการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาและยกระดับความรู้ของพนักงานในองค์กร

2.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีความรับผิดชอบต่องานที่ทำ สามารถปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้

2.5) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work itself) เนื้องานต้องเป็นงานที่มีความหมาย น่าสนใจ ตรงกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และมีความท้าทายมากพอที่จะจูงใจให้พนักงานอยากทำให้สำเร็จ

**4. จรณทักษะ (Soft skills)** หมายถึง ทักษะหนึ่งของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ที่เกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกถึงวิธีการโต้ตอบกับเพื่อนร่วมงาน วิธีแก้ไขปัญหา วิธีจัดการงานของบุคคล และความคิด บุคลิกภาพ รวมถึงลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งเสริมการตระหนักรู้ในสถานการณ์และเพิ่มความสามารถของแต่ละบุคคลในการทำงานให้สำเร็จ เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น ในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่

4.1) ทักษะการสื่อสาร เป็นทักษะที่สำคัญมากในการใช้ชีวิตและในการทำงาน พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ต้องสามารถใช้ภาษาในการสื่อสารได้อย่างชัดเจน พร้อมทั้งสื่อสารด้านการเขียนได้อย่างถูกต้อง สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับบุคคลอื่นได้ ไม่ทำให้เกิดความเข้าใจผิด รวมไปถึงไม่ก่อให้เกิดปัญหาที่ทำให้เกิดความผิดพลาดและเสียหายในองค์กรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ได้

4.2) ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างสมาชิกในทีม ช่วยให้องค์กรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 สามารถพัฒนาและปรับตัวต่อ

สถานการณ์ที่มีอุปสรรค สามารถทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานแยกตัว มีความสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานและส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

4.3) ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ พนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคเขต 3 มีความสามารถในการประเมินสิ่งต่าง ๆ อย่างมีขั้นตอนและอย่างมีความเหตุผล สามารถแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อนและเป็นสิ่งที่มีแนวโน้มการดำเนินงานที่ดี ไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมทีมได้

4.4) ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ พนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคเขต 3 มีกระบวนการคิดที่หลากหลายและแปลกใหม่จากเดิม โดยสามารถนำไปประยุกต์ทฤษฎี หรือหลักการได้อย่างรอบคอบและมีความถูกต้อง จนนำไปสู่การคิดค้นและสร้างสิ่งประดิษฐ์ที่แปลกใหม่หรือรูปแบบความคิดใหม่ สามารถเชื่อมโยงความรู้ที่มีอยู่เข้าด้วยกัน นำไปสู่การแก้ปัญหาใหม่ที่คิดใช้เวลาการคิดเพียงสั้น ๆ อย่างรวดเร็วหรือยาวนานก็อาจเป็นไปได้

4.5) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นความสามารถของพนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาคเขต 3 ในการแสดงออกและปฏิสัมพันธ์กับผู้คนอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มเปี่ยม ความสัมพันธ์บวก ทักษะนี้เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเข้าใจและสัมพันธ์ที่ดีกับบุคคลทั้งในที่ทำงาน เช่น ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของตนเองอย่างสร้างสรรค์และที่เหมาะสม โดยให้ความเคารพต่อความคิดเห็นของผู้อื่น



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 3 : บทบาทของจรรยาวัชระในฐานะตัวแปรกำกับ” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากการทบทวนวรรณกรรม การรวบรวมแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังรายละเอียดต่อไปนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน
- 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจรรยาวัชระ
- 2.5 ข้อมูลทั่วไปของการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 3
- 2.6 การพัฒนาสมมติฐาน
- 2.7 กรอบแนวคิด

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

##### 2.1.1 ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำกิจกรรมใด ๆ ที่บรรลุผลตามที่ต้องการ และตั้งเป้าหมายไว้ โดยสามารถประหยัดและลดการสูญเสียของทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินกิจกรรมที่มุ่งผลิตผลลัพธ์ โดยหลีกเลี่ยงการสิ้นเปลืองวัสดุ พลังงาน ความพยายาม เงิน และเวลาในขณะที่ปฏิบัติงาน โดยทั่วไปแล้ว มันคือความสามารถในการทำสิ่งต่าง ๆ ได้ดี ประสบความสำเร็จ และไม่สูญเปล่า (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560)

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานของพนักงานที่แสดงความสามารถในการทำงานตามบทบาทหน้าที่ โดยยึดตามมาตรฐาน กฎเกณฑ์ขององค์กร มีความรับผิดชอบ ทำงานด้วยความทุ่มเท งานมีความถูกต้อง และรวดเร็ว ทำงานอย่างซื่อตรง มีความมุ่งมั่นที่ดีต่อองค์กร (ณัฐวัตร เป็งวันปลูก, 2560)

ประสิทธิภาพในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความรู้ ความสามารถ เทคนิค รวมถึงประสบการณ์ต่าง ๆ เพื่อให้ชิ้นงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ โดยคำนึงถึงความถูกต้องรวดเร็วของงาน ความสะดวกสบาย ความประหยัดความยุติธรรมและความเสมอภาค รวมถึงปริมาณผลงานที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กร (ชนภรณ์ พรรณราย, 2565)

ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเป็นตัววัดว่าพนักงานปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทและพฤติกรรมของตนภายในสถานที่ทำงานอย่างไร เป็นสิ่งสำคัญในทุกแง่มุมของธุรกิจ เนื่องจากอาจ

ส่งผลต่อความพึงพอใจของลูกค้า ผลกำไรของบริษัท วัฒนธรรมบริษัท และอัตราการรักษานักงาน และอื่น ๆ อีกมากมาย (Anakpo, Nqwayibana, and Mishi, 2023)

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร ที่สามารถปฏิบัติงานให้เสร็จทันเวลา รวดเร็ว ถูกต้อง มีคุณภาพและมาตรฐาน โดยใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า

### 2.1.2 ความสำคัญของประสิทธิภาพการทำงาน

ประสิทธิภาพในการทำงานมีความสำคัญต่อองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เพราะปัจจุบันสถานการณ์ของการแข่งขันที่เพิ่มขึ้นระหว่างบริษัทและความต้องการในการตอบสนองอย่างมีประสิทธิภาพต่อสภาพการปฏิบัติงานที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว รวมถึงความต้องการของพนักงานที่มีคุณภาพ (Diamantidis and Chatzoglou, 2019) พนักงานทุกคนมีส่วนสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงาน องค์กรเป็นรายบุคคลและส่งผลต่อทั้งองค์กรในภาพรวมด้วย หากองค์กรหรือพนักงานแต่ละคนทำงานอย่างไม่มีประสิทธิภาพตามมาตรฐานแล้วจะนำไปสู่การปรับโครงสร้างองค์กรหรือความซ้ำซ้อน โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาพแวดล้อมที่การแข่งขันรุนแรง (Badrianto and Ekhsan, 2020) เจ้าของธุรกิจต้องการพนักงานที่สามารถทำงานให้สำเร็จได้ เนื่องจากประสิทธิภาพของพนักงานมีความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมของบริษัท ผู้นำธุรกิจจำเป็นต้องเข้าใจถึงประโยชน์หลักของผลการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้สามารถพัฒนาวิธีการประเมินพนักงานที่สอดคล้องและเป็นกลาง การทำเช่นนี้จะช่วยระบุจุดแข็ง จุดอ่อน และช่องว่างด้านการบริหารจัดการที่อาจเกิดขึ้นในองค์กรธุรกิจ แม้ว่าการประเมินผลการปฏิบัติงานจะไม่สนุก แต่ก็ช่วยให้ผู้นำทางธุรกิจกำหนดระดับการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละคนได้ (López-Cabarcos, Vázquez-Rodríguez, and Quiñoá-Piñeiro, 2022)

สรุปได้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน มีความสำคัญต่อองค์กร เนื่องจากเป็นสิ่งที่ขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย สร้างความได้เปรียบในการแข่งขัน ช่วยทำให้เกิดการปรับเปลี่ยนกระบวนการหรือวิธีการทำงานใหม่ที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ ลดความสิ้นเปลืองค่าใช้จ่าย ประหยัดเวลา ทรัพยากร และกำลังคน นอกจากนี้การศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานจะช่วยให้รู้จักจุดที่ต้องปรับปรุงพัฒนาอีกด้วย

### 2.1.3 ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

ทฤษฎีและแนวคิดของ Plowman and Peterson (1989) กล่าวว่า ประสิทธิภาพการทำงาน แบ่งเป็น 4 ส่วน ดังนี้

- 1) คุณภาพของงาน (Quality) หมายถึง ผลงานที่ถูกประเมินประสิทธิภาพว่ามีมาตรฐาน รวดเร็ว เป็นที่น่าพึงพอใจ เป็นประโยชน์แก่บุคลากรและองค์กรตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้



2) ปริมาณงาน (Quantity) หมายถึง ขอบเขตจำนวนหรือปริมาณของงานที่ยอมรับได้ และเป็นไปตามมาตรฐานระยะเวลาที่องค์กรกำหนดไว้

3) เวลา (Time) หมายถึง การกำหนดขอบเขตความเหมาะสมของระยะเวลาที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรใช้เวลาการทำงานได้อย่างคุ้มค่า ผลของงานมีคุณภาพ และลดการสูญเสียพลังงานจากการทำงานในระยะเวลาสั้น

4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs) หมายถึง การที่องค์กรจำเป็นต้องควบคุม ขอบเขตของค่าใช้จ่ายต่างๆ เพื่อไม่ไห้ส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์กรในภาพรวม โดยมุ่งเน้นไปที่การลดค่าใช้จ่ายในส่วนเกิน หรือการหาสิ่งอื่นมาทดแทนสิ่งเดิม แต่ควรคำนึงถึงความคุ้มค่าการตัดทอนค่าใช้จ่ายเหล่านั้น

กิตติยา ฐิติคุณรัตน์ (2556) ระบุว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นการทำงานที่ได้ผลงานมีคุณภาพมีความถูกต้อง ได้มาตรฐาน รวดเร็ว ประหยัด สำเร็จตรงเวลา คุ้มค่ากับค่าตอบแทน มีความสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ เกิดประโยชน์สูงสุดและผลลัพธ์ที่ได้มีทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ โดยมีองค์ประกอบต่อไปนี้

1) ลักษณะงาน หมายถึง รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะการปฏิบัติงาน ข้อกำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบ กระบวนการปฏิบัติงานและเงื่อนไขที่แสดงถึงรายละเอียดของงาน

2) ความรวดเร็วในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด

3) ความถูกต้องในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานได้ตามมาตรฐานที่กำหนด

4) ความสามารถในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ใช้ความสามารถที่นำไปใช้ในกระบวนการแก้ไขปัญหาทางาน

5) ความมีมนุษยสัมพันธ์ หมายถึง การปฏิบัติงานร่วมต่าง ๆ กับผู้อื่นได้อย่างกลมกลืน มีการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลหรือระหว่างกลุ่มได้อย่างมีความสุข

6. ความสำเร็จตรงเวลาในการปฏิบัติงาน หมายถึง การปฏิบัติงานให้เสร็จตรงตามกำหนดเวลาที่บริษัทกำหนด

วีณา ขำคง (2564) ระบุว่าประสิทธิภาพการทำงานเป็นการใช้ทรัพยากรในการดำเนินการใด ๆ ก็ตาม โดยมีสิ่งมุ่งหวังถึงผลสำเร็จ และผลสำเร็จนั้นได้มาโดยการใช้ทรัพยากรน้อยที่สุด และการดำเนินการ เป็นไปอย่างประหยัด ไม่ว่าจะเป็ระยะเวลา วัสดุ แรงงาน รวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการดำเนินการนั้น ๆ ให้เป็นผลสำเร็จอย่างถูกต้องและรวดเร็ว บรรลุวัตถุประสงค์และความต้องการขององค์กร ประกอบด้วย

1) ด้านคุณภาพงาน หมายถึง พนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจะต้อง ปฏิบัติงานให้ได้ผลงานที่ถูกต้องแม่นยำ ไม่มีข้อผิดพลาด หน่วยงานนั้น ๆ ต้องได้ประโยชน์คุ้มค่า และ มีความพึงพอใจ

2) ด้านปริมาณงาน หมายถึง พนักงานขององค์กรจะต้องปฏิบัติงานให้ได้ผลงาน เป็นไปตามที่หน่วยงานกำหนดหรือคาดหวังไว้

3) ด้านความรวดเร็ว หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ต้องปฏิบัติงานให้ได้ผลงานแล้วเสร็จสมบูรณ์ตามกำหนดเวลาหรือตามคาดหวังของหน่วยงานนั้น ๆ

4) ด้านความประหยัดหรือความคุ้มค่าของทรัพยากร หมายถึง พนักงานของ องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น จะต้องปฏิบัติงานให้ได้ผลงานนั้น ๆ โดยไม่สิ้นเปลืองงบประมาณ และทรัพยากรขององค์กรเกินจากที่กำหนด หรือคาดหวังไว้

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน (Job performance) ผู้วิจัยจึงศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน โดยอ้างอิงจากทฤษฎีและแนวคิดของ Plowman and Peterson (1989) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสามารถครอบคลุมประสิทธิภาพการทำงานที่ใช้กับระบบการทำงานขององค์กรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ได้เป็นอย่างดี โดยใช้ปัจจัย 4 ด้านดังนี้ 1) คุณภาพของงาน (Quality) 2) ปริมาณงาน (Quantity) 3) เวลา (Time) และ 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs)

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

### 2.2.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

Newstrom and Davis (1986) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานหมายถึงระดับความพึงพอใจที่พนักงานรู้สึกกับงานของตน นอกเหนือจากหน้าที่ประจำวันของพนักงาน ยังครอบคลุมถึงความพึงพอใจต่อสมาชิกในทีมหรือผู้จัดการ ความพึงพอใจต่อนโยบายองค์กร และผลกระทบของงานที่มีต่อชีวิตส่วนตัวของพนักงาน

Judge, Piccolo and Ilies (2004) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพอใจของพนักงานกับงาน ความรู้สึกเพลิดเพลินหรือความสำเร็จที่บุคคลได้รับจากงานของตน วัตถุประสงค์ประกอบด้านพฤติกรรม ความรู้ความเข้าใจ และอารมณ์ ความพึงพอใจในงานสามารถแยกออกเป็นสองแนวคิด ได้แก่ ความพึงพอใจในงานจากภายใน และความพึงพอใจในงานภายนอก ความพึงพอใจในงานที่แท้จริงมุ่งเน้นไปที่ประเภทของงานที่กำลังทำอยู่ งานและหน้าที่ที่ประกอบเป็นงาน ความพึงพอใจในงานภายนอกมุ่งเน้นไปที่สภาพการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อม หัวหน้างาน ค่าจ้าง และเพื่อนร่วมงาน

Muchinsky (2006) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นการผสมผสานระหว่างสภาวะทางจิตวิทยา สรีรวิทยา และสิ่งแวดล้อม ที่ทำให้บุคคลกล่าวตามความเป็นจริงว่าพวกเขาพอใจกับงานนั้น ความพึงพอใจในงานถูกเรียกว่าชุดของความรู้สึกและอารมณ์เชิงบวก

Robbins and Judge (2018) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกเกี่ยวกับงานที่ทำ องค์ประกอบทางอาชีพที่ดีที่ทำให้รู้สึกว่ามีคุณค่าหรือทำให้รู้สึกว่ามีความหมาย เทียบกับองค์ประกอบที่ไม่ดี เช่น ชั่วโมงที่ยาวนานหรืองานที่ไม่พึงประสงค์ หรือรู้สึกว่าถูกประเมินค่าต่ำเกินไป ในฐานะ พนักงาน

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกและอารมณ์เชิงบวกของพนักงานที่มีต่องานที่ทำ เป็นการวัดระดับความพึงพอใจและสิ่งที่เป็นพนักงานรู้สึกกับงานของตน รู้สึกกับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า รวมถึงองค์กร และผลกระทบของงานที่มีต่อชีวิตส่วนตัวของพนักงาน ทำหน้าที่เป็นตัวบ่งชี้ที่ดีถึงวัฒนธรรมการทำงานของบริษัท บริษัทที่มีพนักงานมีความพึงพอใจมากกว่ามักจะทำงานอย่างเต็มความสามารถ

## 2.2.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

Forehand and Glimer (1964) กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ดังนี้

- 1) การยอมรับและความชื่นชมจากหัวหน้าหรือผู้จัดการ เมื่อเจ้านายหรือผู้จัดการตระหนักและชื่นชมงานที่ทำได้ดี จะทำให้พนักงานรู้สึกได้รับการชื่นชมและมีคุณค่า การสื่อสารยังนำไปสู่ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานในระดับที่สูงขึ้น
- 2) ความรู้สึกอิสระและการควบคุมงาน พนักงานที่รู้สึกว่าตนมีสิทธิ์ตัดสินใจในการทำงานของตนมีแนวโน้มที่จะพอใจกับงานของตนมากกว่า ซึ่งรวมถึงการบอกเล่าว่าคุณทำงานอะไร ทำอย่างไร และเสร็จเมื่อใด
- 3) โอกาสในการเติบโตและการพัฒนา พนักงานที่รู้สึกว่าตนติดอยู่ในงานทางตันมักจะไม่ค่อยพอใจกับสถานการณ์ปัจจุบันของตน ในทางกลับกัน พนักงานที่รู้สึกว่าตนเองมีโอกาสเติบโตและพัฒนา มีแนวโน้มที่จะพอใจกับงานของตนมากกว่า
- 4) ความสัมพันธ์เชิงบวกกับเพื่อนร่วมงาน การมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานสามารถปรับปรุงความพึงพอใจในงานโดยรวมได้อย่างมาก การเฟลิตเฟลีนกับผู้คนทำงานด้วยสามารถทำให้งานที่ทำหายที่สุดสนุกสนานยิ่งขึ้นได้
- 5) เงินเดือนที่ยุติธรรมและแข่งขันได้ พนักงานที่รู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนอย่างยุติธรรมสำหรับงานของตนมีแนวโน้มที่จะพอใจกับงานของตนมากกว่า ซึ่งรวมถึงความรู้สึกว่าได้รับค่าตอบแทนที่เทียบเคียงได้กับคนอื่น ๆ ในสาขา และได้รับการเพิ่มหรือโบนัสเมื่อสมควรได้รับ
- 6) มีปริมาณงานที่สมเหตุสมผล การมีปริมาณงานที่สมเหตุสมผลถือเป็นสิ่งสำคัญสำหรับความพึงพอใจในงาน พนักงานที่มีงานล้นมืออยู่ตลอดเวลา มีแนวโน้มที่จะประสบกับความเครียดและความเหนื่อยหน่าย ในทางกลับกัน พนักงานที่เบื่อหน่ายกับอาชีพการงานก็มีแนวโน้มที่จะพึงพอใจน้อยลงเช่นกัน

7) ตารางเวลาที่ยืดหยุ่น พนักงานที่มีกำหนดการแบบยืดหยุ่นหรือแบบผสมมีแนวโน้มที่จะพอใจกับงานของตนมากกว่า คุณต้องการที่จะหยุดงานเมื่อคุณต้องการ ทำงานจากที่บ้านเมื่อจำเป็น และมีกำหนดการโดยรวมที่ยืดหยุ่น

8) มีความสมดุลระหว่างงาน/ชีวิตที่ดี นายจ้างที่สร้างสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและการทำงานที่ดีให้กับพนักงานจะมีขวัญกำลังใจ ประสิทธิภาพการทำงาน และความภักดีของพนักงานที่ดีขึ้น ท่ามกลางข้อดีอื่น ๆ ความสมดุลระหว่างงาน/ชีวิตที่ดี ได้แก่ การมีเวลาให้ตัวเองนอกงาน ทำงานอดิเรกและความสนใจ และใช้เวลากับครอบครัวและเพื่อนฝูง

9) การบริหารจัดการแบบสนับสนุน หากเจ้านายหรือผู้จัดการให้การสนับสนุน ก็สามารถสร้างความแตกต่างอย่างมากให้กับความพึงพอใจในงานได้ ซึ่งรวมถึงความรู้สึกว่าผู้จัดการคอยสนับสนุน การสามารถติดต่อด้วยข้อกังวลหรือข้อเสนอแนะ และความรู้สึกว่าทุ่มเทให้กับความสำเร็จของพนักงาน

10) วัฒนธรรมบริษัทที่สอดคล้องกับค่านิยม เมื่อค่านิยมส่วนบุคคลสอดคล้องกับวัฒนธรรมของบริษัท ก็จะนำไปสู่ประสบการณ์การทำงานที่น่าพึงพอใจมากขึ้นได้ พนักงานรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของสิ่งที่ยิ่งใหญ่กว่าและงานของตนมีความหมาย

Smith (1969) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจไว้ว่าความพึงพอใจประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1) ด้านลักษณะงาน (Work itself) หมายถึง ความพึงพอใจต่องานที่ตนรับผิดชอบ และเห็นว่างานนั้นๆ เป็นงานที่น่าสนใจ สามารถทำให้บรรลุตามเป้าหมายต่างๆ ได้แก่ ความรับผิดชอบ ความท้าทายในงาน ความยากง่ายของงาน การใช้ความรู้ความสามารถ การได้รับโอกาสในการเรียนรู้ ภาวะภูมิใจในงาน และการตัดสินใจเกี่ยวกับงาน

2) ด้านค่าตอบแทน (Pay) หมายถึง ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนที่ได้รับต่อเดือน สวัสดิการ และผลประโยชน์อื่นๆ มีความเหมาะสมกับความสามารถ มีความเท่าเทียมและยุติธรรมกับบุคคลอื่นภายในองค์กร

3) ด้านโอกาสและความก้าวหน้า (Promotion opportunity) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดจากการได้รับโอกาสในการเพิ่มพูนความรู้ และมีโอกาสก้าวหน้าในงานตามลำดับขั้น เมื่อพิจารณาตามความสามารถอย่างยุติธรรม

4) ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor) หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชา ซึ่งผู้บังคับบัญชาต้องเป็นผู้ที่มีความสามารถ คอยให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา และบริหารทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพเหมาะสม

5) ด้านเพื่อนร่วมงาน (Colleague) หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานร่วมกัน เป็นทีม ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน รวมถึงความช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ และปรึกษาหารือกัน

สรุปได้ว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมีความคล้ายกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ เช่น ปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อนร่วมงาน เงินเดือนหรือค่าตอบแทน ความยุติธรรมในองค์กร ความท้าทายของงาน เป็นต้น ดังนั้น องค์กรต้องคำนึงถึงปัจจัยที่จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความพึงพอใจในงาน เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานที่มากขึ้น พนักงานก็จะทุ่มเทให้องค์กรมากขึ้นเช่นกัน

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน (Job satisfaction) ผู้วิจัยจึงศึกษาความพึงพอใจในงาน โดยอ้างอิงจากทฤษฎีแนวคิดของ Smith (1969) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสามารถครอบคลุมความพึงพอใจในงานที่ใช้กับระบบการทำงานขององค์กรการประชาสัมพันธ์ 3 ได้เป็นอย่างดี โดยใช้ปัจจัย 5 ด้านดังนี้ 1) ด้านลักษณะงาน (Work itself) 2) ด้านค่าตอบแทน (Pay) 3) ด้านโอกาสและความก้าวหน้า (Promotion opportunity) 4) ด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor) และ 5) ด้านเพื่อนร่วมงาน (Colleague)

## 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

### 2.3.1 ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

นักวิชาการได้กล่าวถึงความหมายของแรงจูงใจดังรายละเอียดต่อไปนี้

แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งที่กระทำต่อบุคคลหรือภายในบุคคลเพื่อเริ่มพฤติกรรม คำนี้มาจากคำภาษาละติน motivus แปลว่า สาเหตุที่เคลื่อนไหว ซึ่งบ่งบอกถึงคุณสมบัติในการกระตุ้นของกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจทางจิตวิทยา เป็นพลังที่ชักนำผู้คนให้กระทำการเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตน มันเป็นตัวกระตุ้นพฤติกรรมของมนุษย์ให้ทำอะไรบางอย่าง ผู้คนเต็มใจที่จะดำเนินการเพราะมีแรงจูงใจในการบรรลุเป้าหมาย ปัจจัยขับเคลื่อนการกระทำอาจเป็นความต้องการ เงิน ความต้องการความสำเร็จ ตำแหน่งงาน และศักยภาพที่ดีที่สุด (Latham and Budworth, 2014)

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจทั้งจากภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อความรู้สึก หรือทัศนคติเชิงบวกให้การแสดงออกถึงพฤติกรรมหรือการกระทำต่าง ๆ ในตัวบุคคลนั้น ที่จะใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลัง เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดหรือ ตอบสนองความต้องการขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล (ชนิษฐา แพงพุก, 2560)

แรงจูงใจ หมายถึง ระดับความปรารถนาที่รู้สึกอยากทำ โดยไม่คำนึงถึงระดับความสุข มีศูนย์กลางอยู่บนข้อสันนิษฐานที่ว่า บุคคลต่าง ๆ ต่างก็มีความต้องการของมนุษย์ที่ คล้ายคลึงกัน และมนุษย์เหล่านั้นล้วนถูกกระตุ้นให้ตอบสนองความต้องการของตน (พิชญานา ศิลาอ่อน, 2566)

แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความปรารถนาหรือ ความต้องการที่จะ ปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ โดยเกิดจากความพึงพอใจจากภายใน เมื่อได้ปฏิบัติงานแล้วมี ความสุข ไม่เกิดความเบื่อหน่าย ท้อถอย ทำให้เป็นผู้ที่รักงาน มีความตั้งใจ เต็มใจ เกิดการทุ่มเทในการ ปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการปฏิบัติงาน (ณัฐภัสสร เอกวัฒน์โกสิน, 2566)

สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการทำงาน หมายถึง แรงกระตุ้นของพนักงานให้มีความปรารถนาหรือ ความต้องการที่จะปฏิบัติงาน แสดงพฤติกรรม หรือการกระทำต่าง ๆ เพื่อให้งานที่ปฏิบัติ ประสบความสำเร็จ

## 2.3.2 ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงาน

### 2.3.2.1 ทฤษฎีการจูงใจของ เฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's motivation theory)

ทฤษฎีนี้ นอกจากจะชื่อว่า 2-Factor Theory แล้ว ยังเรียกกันในชื่ออื่น ๆ อีก เช่น Herzberg's motivation-hygiene theory, motivator-Hygiene theory และ dual-factor theory เป็นทฤษฎีที่ Frederick Herzberg นักจิตวิทยาชาวอเมริกันเป็นผู้สร้างขึ้นในปี ค.ศ. 1959 Herzberg มีความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของมนุษย์ เขาทำ วิจัยเพื่อศึกษาว่า ทัศนคติมีผลต่อแรงจูงใจอย่างไร โดยขอให้ผู้รับการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นพนักงานใน สถานประกอบการ อธิบายว่าสถานการณ์หรือปัจจัยใดที่ทำให้พวกเขาารู้สึกดีและไม่ดีในงานที่ทำ คำตอบที่ได้ สร้างความแปลกใจแก่ Herzberg เป็นอย่างมาก คือ แทนที่ปัจจัยที่ให้ความรู้สึกที่ดี และ ปัจจัยที่ให้ความรู้สึกที่ไม่ดี จะเป็นปัจจัยตัวเดียวกัน ต่างกันที่ปริมาณ เช่น มาก - น้อย, มี - ไม่มี แต่ กลับพบว่า ปัจจัยที่สร้างความรู้สึกรทั้งสองนี้ เป็นคนละตัวกัน เขาจึงได้สร้างทฤษฎีขึ้นทฤษฎีหนึ่ง เรียกว่า Two-Factor Theory เพื่ออธิบายว่า แรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของบุคคล ขึ้นอยู่กับปัจจัยสองจำพวก (Herzberg, Mausner, and Snyderman, 1959) คือ

1) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) คือ ปัจจัยซึ่งรักษาแรงจูงใจที่มีอยู่ในปัจจุบันนั้น ให้คงอยู่ เป็นปกติ การเพิ่มปัจจัยประเภทนี้ไม่ได้สร้างความพอใจในระยะยาว เป็นเพียงการรักษาสถานะไม่ให้เกิดความไม่พอใจเท่านั้น แต่หากปัจจัยดังกล่าวลดลงหรือหมดไป พนักงานจะรู้สึกไม่พอใจและ เรียกร้อง (dissatisfaction) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งได้ว่า hygiene factor คือ ปัจจัยซึ่งหากมีอยู่ เพียงพอหรือสมควรแก่เหตุผล จะทำให้พนักงานยอมรับสถานภาพที่เป็นอยู่ และอยู่ในความสงบได้ hygiene factor ไม่มีผลต่อการทำงาน บางครั้งเรียกว่า dissatisfier หรือ maintenance factor

เพราะเป็นตัวทำหน้าที่เพียงประคองความรู้สึกไม่ให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจ ถ้าเทียบกับทฤษฎีแรงจูงใจของ Maslow ก็คือความต้องการพื้นฐานทางกายภาพ (lower-order need at work) ซึ่งบุคคลต้องการและคาดหวังว่าจะต้องมี อาทิ

1.1) ค่าจ้างและสวัสดิการ (Compensations and welfares) โครงสร้างค่าจ้างเงินเดือนอยู่ในระดับที่เหมาะสมและมีเหตุผล เท่าเทียมหรือสู้ได้กับค่าจ้างค่าตอบแทนขององค์กรอื่น ซึ่งอยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกัน รวมไปถึงพนักงานต้องได้รับการประกันสุขภาพ หรือมีโครงการให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานที่มีปัญหาส่วนตัว

1.2) นโยบายการบริหารงานของบริษัท (Company policy and administration) นโยบายองค์กรต้องมีความยืดหยุ่น เป็นธรรมและชัดเจน เช่น มีเวลาทำงานแบบยืดหยุ่น อนุญาตให้แต่งตัวตามความพอใจแต่ต้องสุภาพ มีระยะเวลาพักระหว่างเวลาทำงาน มีวันหยุดพักร้อน เป็นต้น

1.3) การบังคับบัญชา (Supervision) การควบคุมและดูแลพนักงานภายใต้การบังคับบัญชาของหัวหน้างาน หัวหน้างานมีความยุติธรรม และบริหารงานอย่างมีความชัดเจน รวมไปถึงการรับฟังความคิดเห็นของพนักงานผู้อยู่ใต้การบังคับบัญชา

1.4) สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working condition) สถานที่ทำงานต้องมีความปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานควรทันสมัยและมีการบำรุงรักษาที่ดี

1.5) ตำแหน่งงาน (Status) สมาชิกในองค์กรรู้สถานะของบุคคลในองค์กรว่าใครเป็นใคร อยู่ในตำแหน่งใดในองค์กร

1.6) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations) ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง มีความเหมาะสมและเป็นที่ยอมรับ ไม่ควรมีข้อขัดแย้งหรือการทำให้ต้องอับอายกัน

1.7) ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) องค์กรให้พนักงานมีความมั่นคงในงานที่ทำ

1.8) ชีวิตส่วนตัว (Personal life) คือความรู้สึกของพนักงานที่ได้รับจากการมาทำงาน อาทิเช่น ความเป็นอยู่ในปัจจุบัน

2) ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ (Motivational factors) ปัจจัยประเภทนี้เป็นปัจจัยที่ผูกติดอยู่กับงาน สร้างแรงจูงใจและทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น บางครั้งเรียกว่า satisfier โดยพนักงานจะมองปัจจัยนี้ว่าเป็นรางวัลจากการทำงาน อาทิเช่น

2.1) การได้รับการยอมรับ (Recognition) การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน พนักงานบุคคลอื่นในองค์กร ผู้บังคับบัญชา รวมไปถึงผู้บริหารควรชื่นชมและให้การยอมรับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดี

2.2) ความตระหนักในความสำเร็จ (Achievement) พนักงานควรเห็นความสำคัญของการประสบความสำเร็จในการทำงานและมุ่งมั่นที่จะสร้างความสำเร็จนั้นให้เกิดขึ้น

2.3) โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) องค์กรควรมีช่องทางให้พนักงานมีโอกาสเจริญก้าวหน้าเพื่อการจูงใจ

2.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) พนักงานต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ทำ ผู้บริหารจึงควรให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นเจ้าของงานด้วยการลดการควบคุม แต่ยังคงรับผิดชอบต่อผลของการปฏิบัติงานนั้น

2.5) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work itself) ตัวงานเองควรเป็นงานที่มีความหมาย น่าสนใจ และมีความท้าทายมากพอที่จะจูงใจให้พนักงานอยากทำให้สำเร็จ

ทั้งปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยสร้างแรงจูงใจนั้น หากต้องการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ก็จำเป็นต้องให้หรือเพิ่มปัจจัยที่สร้างแรงจูงใจ (factor for satisfaction หรือ motivation factor) แต่หากต้องการให้พนักงานไม่เรียกร้องหรือไม่ก่อให้เกิดความวุ่นวาย จะต้องให้หรือปรับปรุงปัจจัยที่ไม่ให้เกิดความไม่พอใจ (factor for dissatisfaction หรือ hygiene factor)

### 2.3.3 ประเภทของแรงจูงใจ

Sherif (1956) ได้ระบุถึงแรงจูงใจ 2 รูปแบบ ดังนี้

1) แรงจูงระดับต้น หรือแรงจูงใจขั้นพื้นฐาน แรงจูงใจขั้นนี้ถือเป็นความต้องการของบุคคลทั่วไปนั่นคือ เสื้อผ้า อาหาร ที่อยู่อาศัย ยารักษาโรค หรือ เรียกได้ว่า ปัจจัย 4 ของชีวิตมนุษย์ รวมไปถึงถึงความต้องการทางด้านความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน หาก จะกล่าวมาถึงเรื่องความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินหมายถึงอะไร และอย่างไร ความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินนี้ ผู้เขียนขอแยกเป็น 2 ประเภทคือ ความปลอดภัยในความหมายอย่างแคบ หมายถึง ความรู้สึกว่าตนเองได้รับการดูแลจากคนรอบข้าง เช่น ลูกได้รับความปลอดภัยเมื่อได้อยู่ ใกล้ผู้ปกครอง ประชาชนได้รับความปลอดภัยเมื่ออยู่ใกล้ตำรวจ ผู้ปฏิบัติงานได้รับความปลอดภัยและการดูแลที่ดีจากนายจ้าง ส่วนความปลอดภัยในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง ความสามารถในการดำรงชีวิตอยู่ของ มนุษย์ที่ได้รับความปลอดภัยโดยมีกลไกของสวัสดิการรองรับในชีวิตของเขาเหล่านั้น อาทิเช่น ความปลอดภัยในอาชีพที่องค์กรสร้างให้กับพนักงานขององค์กร (ข้าราชการ พนักงานรัฐวิสาหกิจ สวัสดิการจากองค์กร) รวมไปถึงการได้รับการคุ้มครองจาก กฎหมาย ในฐานะพลเมือง เราอาจมองสิ่งเหล่านี้เป็นความปลอดภัยที่มนุษย์พึงจะได้รับ

2) แรงจูงใจขับเคลื่อนเป้าหมาย อีกหนึ่งส่วนของแรงจูงใจในชีวิตของมนุษย์ คือ สิ่งที่เราเรียกว่า “ความก้าวหน้า” สิ่งนี้คือความคาดหวัง จากผู้ปฏิบัติงานไปสู่องค์กรโดยมุ่งหมายว่า องค์กรจะทำการสนับสนุนให้สิ่งใดสิ่งหนึ่งในลักษณะของ ความก้าวหน้าในงาน เช่น การได้รับการยอมรับในความเป็น



ผู้ชำนาญ หรือการเห็นคุณค่าของตัวบุคคลจากองค์กรนั้น ๆ ซึ่งอาจจะสะท้อนผ่านตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ภายใต้ประสิทธิผลและประสิทธิภาพจากการปฏิบัติงาน ผลของความก้าวหน้ามักจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นของผู้ปฏิบัติงาน ฉะนั้นผู้ปฏิบัติงานมักจะวางเป้าหมายในการเติบโตทางสายงานเมื่อได้เข้าไปปฏิบัติงานกับองค์กรใดองค์กรหนึ่ง แต่หากองค์กรนั้นขาดซึ่งความชัดเจนในเรื่องความก้าวหน้าทางสายงานในองค์กร องค์กรจะต้องเผชิญปัญหาที่เรียกว่า “ภาวะการ Turnover สูง” หรืออัตราการเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมักจะส่งผลกระทบต่อองค์กรในด้านความต่อเนื่องในงาน เนื่องจากองค์กรจำเป็นต้องเปิดรับพนักงานใหม่ นั้นหมายความว่า องค์กรต้องฝึกฝน สร้างระบบการเรียนรู้ในงานใหม่ให้กับพนักงานโดยอาจต้องใช้ระยะเวลาทดลองงานหรือทดสอบการทำงานในระยะหนึ่งเพื่อประเมินว่าบุคคลท่านนั้นเหมาะสมกับการทำงานแทนที่ผู้ปฏิบัติงานที่ลาออกไปหรือไม่ นอกจากนี้ยังพบว่า ความชัดเจนของตัวงานและตำแหน่งงานที่ทำให้ตัวผู้ปฏิบัติงานรู้สึกถึงความมีตัวตนในงานนั้น ๆ เป็นหนึ่งในแรงจูงใจสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานอยากที่ปฏิบัติงานกับองค์กรนั้นอยู่หรือไม่ ซึ่งหากสิ่งทีกล่าวนี้ขาดหายไป อาทิ องค์กรละเลยสมรรถนะของผู้ปฏิบัติงาน ไม่มีการกำหนดหน้าที่ชัดเจนจนเกิดการทับซ้อนของการทำงาน สิ่งเหล่านี้อาจเป็นฉนวนหนึ่งของการหมดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและเกิดปัญหาการลาออกในระยะเวลาต่อมา

Ryan and Deci (2000) กล่าวว่า แรงจูงใจของพนักงานมีสองประเภท ได้แก่แรงจูงใจภายในและภายนอก แรงจูงใจภายในหมายถึงปัจจัยภายในที่ช่วยในการจูงใจพนักงาน ในขณะที่เดียวกันแรงจูงใจภายนอกหมายถึงแรงจูงใจที่พนักงานได้รับจากแหล่งภายนอก

1) แรงจูงใจภายใน แรงจูงใจจากภายในมีไว้สำหรับพนักงานที่มีแรงจูงใจในตนเองในการทำงานให้สำเร็จ บรรลุเป้าหมาย และทำงานได้ดีขึ้น พวกเขาไม่ต้องการปัจจัยภายนอกเพื่อผลักดันพวกเขาไปสู่เป้าหมาย ดังนั้น คนที่สนุกกับการบรรลุเป้าหมายก็เต็มใจที่จะรับแรงบันดาลใจจากเทคนิคการสร้างแรงจูงใจจากภายในเพื่อทำหน้าที่ให้ดีที่สุด

1.1) แรงจูงใจด้านความสามารถ แรงจูงใจภายในประเภทนี้เรียกอีกอย่างว่าแรงจูงใจในการเรียนรู้ ซึ่งหมายถึงการกระทำของพนักงานเพื่อให้รู้สึกมีความสามารถในที่ทำงาน บุคคลที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจประเภทนี้มุ่งเน้นไปที่การศึกษาและการฝึกอบรมเพื่อรับความรู้ใหม่หรือจูงใจตนเอง ตัวอย่างเช่น การเรียนรู้ซอฟต์แวร์ใหม่เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพเป็นแรงจูงใจด้านความสามารถประเภทหนึ่ง การมีแรงจูงใจในตนเองและการทำงานตามความสามารถสามารถเปิดประตูสู่โอกาสในการทำงานมากมาย บริษัทหลายแห่งกำลังมองหาพนักงานที่มีทักษะและความสามารถสูงซึ่งมีแรงจูงใจในตนเองและแสวงหาโอกาสในการเรียนรู้

1.2) แรงจูงใจที่สร้างสรรค์ แรงจูงใจที่สร้างสรรค์เป็นเทคนิคการพัฒนาตนเองที่ช่วยให้พนักงานตระหนักถึงความหลงใหลของตนเอง และใช้มันเพื่อกระตุ้นประสิทธิภาพการทำงานในที่ทำงาน เช่น ความอยากเรียนกีตาร์หรือเขียนบทกวีถือได้ว่าเป็นแรงจูงใจที่สร้างสรรค์ ผู้นำธุรกิจ

กำหนดกลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อเจาะลึกด้านความคิดสร้างสรรค์ของบุคลิกภาพของพนักงาน เพิ่มประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นวิธีที่ผู้นำกระตุ้นให้พนักงาน ใช้ด้านที่สร้างสรรค์ของบุคลิกภาพของตน สร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงานด้วยการทำให้เข้าใจ วัตถุประสงค์และความสำคัญในองค์กร และนอกจากนั้น ยังมอบความหมายที่สูงขึ้นให้กับงาน ของพวกเขาและตอบข้อสงสัยของพวกเขาอีกด้วย ซึ่งจะมีอิทธิพลต่อการทำงานในแต่ละวันโดย ให้โอกาสในการตัดสินใจเลือกที่สร้างผลกระทบที่ยิ่งใหญ่กว่า ทำให้ตระหนักว่าความคิดเห็นจาก พนักงานมีความสำคัญ จะทำให้รู้สึกมีความสำคัญในองค์กร เคารพและรักษาความสามารถของ พนักงานด้วยการมอบหมายงานที่ซับซ้อนให้ สามารถเพิ่มความสามารถของพนักงานได้ด้วยการ ปลุกฝังให้สามารถทำงานที่ยากให้สำเร็จได้

1.3) ทศนคติ แรงจูงใจด้านทัศนคติกระตุ้นให้เปลี่ยนมุมมองหรือมุมมองต่อสิ่งต่าง ๆ ที่แตกต่างออกไป ดังนั้นพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีจึงสามารถสื่อสารได้ดี จะรอบรู้และมีทักษะและ ความสามารถในการปรับปรุงการมีส่วนร่วมทางสังคม การสร้างแรงจูงใจประเภทนี้ทำได้โดย การส่งเสริมสภาพแวดล้อมการทำงานที่น่ารื่นรมย์และเป็นบวก แรงจูงใจจากภายในช่วยให้บริษัท ต่างๆ พัฒนาสภาพแวดล้อมการทำงานที่ระบุและรองรับความต้องการและความต้องการของพนักงาน นอกจากนี้ยังช่วยให้ผู้นำธุรกิจเข้าใจลักษณะบุคลิกภาพของพนักงานในด้านต่าง ๆ การเพิ่ม ประสิทธิภาพของบริษัท แรงจูงใจจากภายในช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลของบริษัท เนื่องจากพนักงานเข้าใจและชื่นชมในองค์กรเป็นหลัก

2) แรงจูงใจภายนอก แรงจูงใจภายนอกคือกระบวนการที่ใช้คำสัญญาว่าจะให้รางวัลหรือ ความกลัวการลงโทษเพื่อสร้างแรงบันดาลใจให้กับพนักงาน ไม่ว่าจะด้วยวิธีใดก็ตาม จะช่วยกระตุ้นให้ บุคคลก้าวข้ามขอบเขตและก้าวไปข้างหน้าอย่างดีที่สุด ตัวอย่างแรงจูงใจภายนอก เช่น แรงจูงใจในการ เชื่อมโยงเป็นแรงบันดาลใจให้พนักงานประสบความสำเร็จในขณะที่มีปฏิสัมพันธ์ภายในทีมหรือกลุ่ม ของสมาชิก พนักงานที่รักการเชื่อมโยงและสื่อสารกับเพื่อนร่วมงานจะได้รับแรงบันดาลใจใน การปฏิบัติงานให้ดีขึ้นผ่านแรงจูงใจในเครือ ผู้บริหารสามารถสร้างกลุ่มในที่ทำงานเพื่อจูงใจพนักงาน ของตน การสร้างกลุ่มช่วยในการรักษาแรงบันดาลใจให้กับพนักงาน นอกจากนี้ยังช่วยให้พนักงาน ประสบความสำเร็จเป็นทีมแทนที่จะเป็นรายบุคคล แรงจูงใจในการบรรลุผลสำเร็จ แรงจูงใจใน การบรรลุผลสัมฤทธิ์หมายถึงความพึงพอใจที่บุคคลได้รับการบรรลุเป้าหมาย นายจ้างใช้แรงจูงใจ ภายนอกประเภทนี้เพื่อส่งเสริมให้พนักงานของตนก้าวไปข้างหน้าอย่างดีที่สุดโดยการกำหนด เป้าหมายและกำหนดเวลา พนักงานที่ได้รับแรงบันดาลใจจากการบรรลุเป้าหมายจะได้รับพลังและ มีพลังในการบรรลุเป้าหมายเหล่านี้และมีความรู้สึกถึงความสำเร็จ สิ่งจูงใจหรือรางวัลที่ส่งเสริมให้ บุคคลทำงานอย่างมีประสิทธิภาพในสถานที่ทำงาน พนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานจะทำงานได้ดี ที่สุดเมื่อได้รับการชดเชยสำหรับความพยายามที่ได้ทำ แรงจูงใจภายนอกช่วยในการรักษา

ความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างทีม ช่วยเพิ่มความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานจะรู้สึกพอใจกับผลการปฏิบัติงานโดยอัตโนมัติหากรู้สึกว่าได้รางวัลสำหรับความพยายามของตน

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน (Work motivation) ผู้วิจัยจึงศึกษาแรงจูงใจในการทำงาน โดยอ้างอิงจากทฤษฎีของ Herzberg et al. (1959) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสามารถครอบคลุมแรงจูงใจในการทำงานที่ใช้กับระบบการทำงานขององค์กรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ได้เป็นอย่างดี โดยใช้ปัจจัย 2 ด้านคือ

1) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factor) ซึ่งมีปัจจัยย่อยดังนี้

- 1.1) ค่าจ้างและสวัสดิการ (Compensations and welfares)
- 1.2) นโยบายการบริหารงานของบริษัท (Company policy and administration)
- 1.3) การบังคับบัญชา (Supervision)
- 1.4) สภาพแวดล้อมการทำงาน (Working condition)
- 1.5) ตำแหน่งงาน (Status)
- 1.6) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal relations)
- 1.7) ความมั่นคงในการทำงาน (Job security)
- 1.8) ชีวิตส่วนตัว (Personal life)

2) ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ (Motivational factors) ซึ่งมีปัจจัยย่อยดังนี้

- 2.1) การได้รับการยอมรับ (Recognition)
- 2.2) ความตระหนักในความสำเร็จ (Achievement)
- 2.3) โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement)
- 2.4) ความรับผิดชอบ (Responsibility)
- 2.5) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work itself)

## 2.4 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจรรยาบรรณ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 : บทบาทของจรรยาบรรณในฐานะตัวแปรกำกับ” ผู้วิจัยวิเคราะห์ รวบรวมข้อมูล และมีความเห็นว่าการทำงานให้มีประสิทธิภาพในอนาคตนั้น พนักงานในองค์กรจำเป็นต้องมีจรรยาบรรณ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้ศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับจรรยาบรรณจากแนวคิดของนักวิชาการไว้ดังนี้

### 2.4.1 ความหมายของจรรยาบรรณ

คณะกรรมการจัดทำพจนานุกรมศัพท์ศึกษาศาสตร์ร่วมสมัยราชบัณฑิตยสถาน (2557) อธิบายว่าทักษะ (Skills) ประกอบด้วยสมรรถนะทักษะ (Hard skills) และ จรรยาบรรณ (จรรยาบรรณ) หรือ

Soft skills บุคคลที่มีจรรยาวัชจะเป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดี ส่วนบุคคลที่มีสมรรถนะจะเป็นผู้ปฏิบัติงานได้เก่ง โดยจรรยาวัช หมายถึง วัชที่เป็นลักษณะเฉพาะหรือคุณสมบัติเฉพาะของบุคคลในเรื่องของความฉลาด ความสามารถทางอารมณ์ หรือความมีคุณธรรม มีลักษณะเป็นนามธรรม เช่นบุคลิกภาพ อุปนิสัย ความสุภาพ ความนุ่มนวลในการเข้าสังคม การใช้ภาษาติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ความเป็นมิตร การมองโลกในแง่ดี มีวุฒิภาวะ มีความคิดริเริ่ม สามารถควบคุมอารมณ์ ความรู้สึก เข้าใจความเป็นจริงของสภาพการณ์ต่างๆได้

จรรยาวัช หมายถึง ลักษณะความคิด ความสามารถในการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เหมาะสม เป็นสิ่งที่อยู่ภายในบุคคล แม้ว่าจะวัดได้ไม่ง่าย แต่เป็นวัชที่ส่งเสริมให้บุคคลทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามบทบาท หน้าที่ หรือตำแหน่งที่ได้รับมอบหมาย (Schulz, 2008)

จรรยาวัช คือ ลักษณะบุคลิกภาพและพฤติกรรมที่จะช่วยให้ผู้สมัครได้รับการว่าจ้างและประสบความสำเร็จในการทำงาน วัชด้านอารมณ์แตกต่างจากวัชทางเทคนิคตรงที่เป็นวัชด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและพฤติกรรมที่ช่วยให้สามารถทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดีและพัฒนาอาชีพของตนเอง (Becker, 2009)

จรรยาวัช หมายถึง กลุ่มของวัชที่ไม่ใช่ความรู้ทางวิชาการหรือความสามารถเฉพาะทาง แต่เป็นวัชที่จำเป็นต่อการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างดียิ่งขึ้น (วิไลพรรณ วิเวก, 2556)

จรรยาวัช หมายถึง คุณลักษณะส่วนบุคคลที่สนับสนุนการตระหนักรู้ในสถานการณ์และเพิ่มความสามารถของแต่ละบุคคลในการทำงานให้สำเร็จ (Sonmez, 2015)

สรุปได้ว่า จรรยาวัช เป็นวัชที่เกี่ยวกับพฤติกรรมที่แสดงออกถึงวิธีการโต้ตอบกับเพื่อนร่วมงาน วิธีแก้ไขปัญหา วิธีจัดการงานของบุคคล และความคิด บุคลิกภาพ รวมถึงลักษณะส่วนบุคคลที่ส่งเสริมการตระหนักรู้ในสถานการณ์และเพิ่มความสามารถของแต่ละบุคคลในการทำงานให้สำเร็จ

#### 2.4.2 ความสำคัญของจรรยาวัช

จรรยาวัชจะช่วยสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน และพนักงานจะมีความคิดในการลาออกลดลง (Cacciolatti, Lee, and Molinero, 2017) โดยมีสาเหตุดังนี้

1. ช่วยเพิ่มความรู้สึกรักคุณค่าให้กับตัวพนักงาน
2. ช่วยลดเวลาในการเตรียมตัวพนักงานสำหรับการเลื่อนตำแหน่ง
3. ช่วยสร้างพนักงานที่มีผลงานดี และมีศักยภาพสูง (High Potential)
4. ช่วยลดความเสี่ยงในการลาออกของพนักงาน

จรรยาวัช คือ การผสมผสานระหว่างวัชด้านบุคคล วัชทางสังคม วัชการสื่อสาร ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพ ทักษะ คุณลักษณะในอาชีพ ความฉลาดทางสังคมและอารมณ์ ความฉลาดทางสติปัญญา ที่ช่วยให้ผู้คนสามารถสำรวจสภาพแวดล้อมของตนเอง ทำงานร่วมกับผู้อื่นได้ดี

ทำงานได้ดี และ บรรลุเป้าหมายด้วยการเสริมทักษะที่ยากลำบาก ทักษะทางอารมณ์จะแยกความแตกต่างระหว่างผู้ที่คุณสมบัติปานกลางและผู้ที่มีคุณสมบัติในอุดมคติ ในตลาดงานที่มีการแข่งขันสูง เกณฑ์การสรรหาพนักงานไม่ได้หยุดอยู่ที่ความสามารถทางเทคนิคและความรู้เฉพาะทาง ผู้สรรหาจะมองหาคนที่สามารถเป็นผู้นำได้ และความเป็นผู้นำนั้นขึ้นอยู่กับทักษะด้านอารมณ์ที่สำคัญหลายประการ จรรยา ทักษะ ทำหน้าที่เป็นกุญแจสำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ เพิ่มการมองเห็น และสร้างโอกาสในการก้าวหน้ามากขึ้น (Botke, Jansen, Khapova, and Tims, 2018)

จรรยา ทักษะ มีบทบาทสำคัญในความสำเร็จขององค์กร เพราะพนักงานนำมาซึ่งความยิ่งใหญ่ ศักยภาพและความสามารถในการบรรลุภารกิจที่ได้รับมอบหมาย ด้วยเหตุนี้พนักงานจึงควรมี จรรยา ทักษะ กับ สมรรถนะทักษะ ไปพร้อมกัน (Tripathy, 2020) และจรรยา ทักษะมีอิทธิพลโดยตรงต่อการเติบโตของบุคคลในแง่ของการจ้างงานและการเลื่อนตำแหน่ง เช่นเดียวกับอุตสาหกรรมในแง่ของรายได้และการขยายตัว บทบาทของทักษะทางอารมณ์จะค่อย ๆ เพิ่มขึ้น เนื่องจากเศรษฐกิจกำลังมุ่งสู่การขยายตัวของภาคบริการ จรรยา ทักษะ ในฐานะทุนมนุษย์มีบทบาทสำคัญในอุตสาหกรรมภาคบริการ (Murugan and Sujatha, 2020)

สรุปได้ว่า จรรยา ทักษะ เป็นส่วนสำคัญในการพัฒนาความสามารถในการทำงานร่วมกับผู้อื่น และมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความก้าวหน้าทางอาชีพ สร้างความร่วมมือในการทำงานได้ดี สามารถทำงานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 2.4.3 แนวคิดของจรรยา ทักษะ

จรรยา ทักษะ หมายถึง ความสามารถของผู้บริหารสถานศึกษาในการบริหารจัดการที่มุ่งส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรทุกคนร่วมมือกันปฏิบัติงานเพื่อให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันและมีการพัฒนาอย่างต่อเนื่องเพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายของสถานศึกษา (วาริษา ประเสริฐทรง and วัลลภา อารีรัตน์, 2558) ซึ่งมีองค์ประกอบ 8 ด้าน ดังนี้

1) ด้านการสื่อสารและนำเสนอ หมายถึง การติดต่อสื่อสารเพื่อถ่ายทอดและนำเสนอข้อมูลเพื่อให้เข้าใจตรงกันและเกิดการยอมรับซึ่งกันและกัน การโน้มน้าวใจกลุ่มคน การตรวจสอบข้อมูล การลดความขัดแย้ง และการใช้เทคโนโลยีในการสื่อสารเพื่อนำเสนอข้อมูลข่าวสาร

2) ด้านความสามารถของภาวะผู้นำ หมายถึง ความสามารถของผู้นำในการกำหนดวิสัยทัศน์ การบริหารเชิงรุก การมีส่วนร่วม การสร้างเครือข่ายชุมชน การเป็นนักฟังที่ดี การสร้างขวัญกำลังใจ การรักษามาตรฐาน คุณภาพในการทำงาน และการสนับสนุนงบประมาณเพื่อบริหารจัดการเพื่อการเรียนรู้

3) ด้านการทำงานแบบร่วมแรงร่วมใจเป็นทีม หมายถึง การยอมรับฟังความคิดเห็น ความแตกต่างระหว่างบุคคล การทำงานประสานงานร่วมกับผู้อื่น การยอมรับการตัดสินใจของทีม

การพัฒนาความสามารถให้กับสมาชิกในทีม การตรวจสอบการทำงานของทีมนำและการให้ข้อมูลย้อนหลังผลการปฏิบัติงานของทีม

4) ด้านการคิดวิเคราะห์เพื่อแก้ปัญหาอย่างสร้างสรรค์หมายถึง การตั้งคำถามที่นำไปสู่คำตอบ การมีทักษะในการสังเกต การวิเคราะห์จำแนกแยกแยะข้อมูลข่าวสาร การวิเคราะห์ปัญหาในสถานการณ์ที่ยุ่งยาก การวิพากษ์วิจารณ์ตามหลักเหตุผล การแสวงหาข้อมูลจากแหล่งเรียนรู้ต่าง ๆ ด้วยวิธีการที่ถูกต้องหลากหลาย การประเมินสถานการณ์ได้อย่างถูกต้อง และการส่งเสริมการคิดวิเคราะห์

5) ด้านความเป็นมืออาชีพและจริยธรรม หมายถึง ความสามารถในการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การวิเคราะห์ปัญหาด้วยกระบวนการวิจัย และการใช้หลักจริยธรรมในการปฏิบัติตนและปฏิบัติงาน

6) ด้านการศึกษาเรียนรู้และใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หมายถึง การกระตุ้นให้บุคลากรมีโอกาสนำความรู้และได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการส่งเสริมการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศทั่วทั้งองค์กร

7) ด้านการพัฒนาคนและสร้างนวัตกรรม หมายถึง การถ่ายทอดความรู้และประสบการณ์สู่บุคลากรหลากหลายวิธี การเลือกวิธีการสอนงาน การมอบหมายงานที่ท้าทาย การเปิดโอกาสให้สร้างนวัตกรรม และการพัฒนานวัตกรรมอย่างต่อเนื่องด้วยตนเอง

8) ด้านการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น หมายถึง การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคลากร โดยให้ความสำคัญทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว การสนับสนุน ให้กำลังใจ การลดความขัดแย้ง การให้ความร่วมมือกับผู้อื่นอย่างสร้างสรรค์ และการให้คำปรึกษากับผู้อื่นอย่างเต็มใจ

สุรพงษ์ โพธิ์ขาว (2560) ระบุว่า จรรยาวัชระ มี 5 ประเภท ดังนี้

1) ทักษะการสื่อสาร ทักษะการสื่อสารเป็นทักษะที่สำคัญมากในการใช้ชีวิต และในการทำงาน ถึงแม้ว่าเราจะมีความคิด ไอเดียดีแค่ไหน แต่ไม่รู้จักสื่อสารให้มีประสิทธิภาพ ก็คงไม่สามารถทำให้ผู้อื่นรับรู้ และเข้าใจได้ ที่ต้องพึงระวังไป มากกว่านั้นคือการที่พยายามจะสื่อสาร แต่ไม่มี ความชำนาญอาจถึงขั้นทำให้หลายฝ่ายเข้าใจผิด เกิดปัญหาขึ้นและทำให้เกิดความผิดพลาดและเสียหายได้

2) ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม การทำงานเป็นทีมช่วยสร้างความสัมพันธ์ที่แข็งแกร่งระหว่างสมาชิกในทีม จะช่วยให้องค์กรสามารถพัฒนาและปรับตัวต่อสถานการณ์ที่มีอุปสรรคสามารถทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าการทำงานแยกตัว ละมีความสำคัญในการสร้างสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงานและส่งผลให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้

3) ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ความสามารถในการประเมินสิ่งต่าง ๆ อย่างมีขั้นตอนและอย่างมีความเหตุผล ซึ่งมีความสำคัญในการแก้ไขปัญหาที่มีความซับซ้อนและเป็นสิ่งที่ยาก

ให้มีแนวทางการดำเนินงานที่ดี เป็นกระบวนการพิจารณาสิ่งต่าง ๆ อย่างมีเหตุผล ด้วยการศึกษาค้นคว้าที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นข้อมูล สถานการณ์ ผู้คน มีการศึกษาถึงความน่าเชื่อถือของข้อมูล ศึกษาสาเหตุของปัญหาอย่างครอบคลุม

4) ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ความคิดสร้างสรรค์ คือ กระบวนการคิดของสมองซึ่งมีความสามารถในการคิดได้หลากหลายและแปลกใหม่จากเดิม โดยสามารถนำไปประยุกต์ทฤษฎี หรือหลักการได้อย่างรอบคอบและมีความถูกต้อง จนนำไปสู่การคิดค้นและสร้างสิ่งประดิษฐ์ที่แปลกใหม่ หรือรูปแบบความคิดใหม่ ความคิดสร้างสรรค์นั้นเป็นกระบวนการเชื่อมโยงความรู้ที่มีอยู่เข้าด้วยกัน อันจะนำไปสู่การแก้ปัญหาใหม่ที่คิดใช้เวลาการคิดเพียงสั้น ๆ อย่างรวดเร็วหรือยาวนานก็อาจเป็นไปได้

5) ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เป็นความสามารถในการแสดงออกและปฏิสัมพันธ์กับผู้คนอย่างมีประสิทธิภาพและเต็มเปี่ยมความสัมพันธ์บวก ทักษะนี้เป็นสิ่งสำคัญในการสร้างความเข้าใจและสัมพันธ์ที่ดีกับผู้คนทั้งในที่ทำงาน เช่น ความสามารถในการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของตนเองอย่างสร้างสรรค์และที่เหมาะสม โดยให้ความเคารพต่อความคิดเห็นของผู้อื่น

Hyder, Mahmood and Hasan (2020) กล่าวว่า จรรยาบรรณ ประกอบด้วยทักษะ ดังต่อไปนี้ 1) การสื่อสาร 2) ความคิดสร้างสรรค์ 3) ทักษะความเป็นผู้นำ 4) การทำงานเป็นทีม 5) จรรยาบรรณในวิชาชีพ 6) ทักษะการแก้ปัญหา 7) ทักษะการตัดสินใจ และ 8) ทักษะการเป็นผู้ประกอบการ

ปณิตดา เกษมจันทโชติ (2563) กล่าวถึง จรรยาบรรณที่องค์กรในยุคดิจิทัลต้องการจากผู้ปฏิบัติงาน ได้แก่

1) ทักษะในการสื่อสาร (Communication skill) ในยุคดิจิทัลทุกคนมีอิสระในการสื่อสาร แต่สิ่งที่สำคัญไม่ยิ่งหย่อนไปกว่าทักษะการใช้เครื่องมือคือ การสื่อสารอย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้อง แม่นยำ และเหมาะสมกับสถานการณ์ จึงจะนำไปสู่ผลลัพธ์การทำงานที่ดีตามไปด้วย

2) ทักษะการคิดเชิงวิเคราะห์ (Critical thinking skill) ในยุคที่ข้อมูลไหลบ่า คนทำงานยุคใหม่จำเป็นต้องมีทักษะในการจัดระเบียบ วิเคราะห์ และนำข้อมูลจำนวนมากใช้ประโยชน์ให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดได้ด้วยตัวเอง

3) ทักษะในการจัดการกับการเปลี่ยนแปลง (Change management skill) ทักษะในการทำความเข้าใจความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และสามารถจัดการการทำงาน และความคิดท่ามกลางกระบวนการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4) ทักษะในการบริหารคน (People management skill) การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในยุคดิจิทัล นอกจากการบริหารจัดการทรัพยากร เทคโนโลยีให้เกิดประโยชน์สูงสุดแล้ว จำเป็นต้องมีทักษะในการบริหารจัดการ “คน” ให้เหมาะสมกับ “งาน” ควบคู่กัน เพื่อนำไปการทำงานที่ดี

ไม่ซ้ำซ้อน และเอื้อให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสุขกับการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่ดีในภาพรวมขององค์กรอีกด้วย

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับจรรยาวัชระ (Soft skills) ผู้วิจัยจึงศึกษาจรรยาวัชระ โดยอ้างอิงจากทฤษฎีแนวคิดของ สุรพงษ์ โพธิ์ขาว (2560) ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสามารถครอบคลุมจรรยาวัชระที่ใช้กับระบบการทำงานขององค์กรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ได้เป็นอย่างดี ผู้วิจัยได้ศึกษา 5 องค์ประกอบของจรรยาวัชระ ได้แก่ ทัชระด้านการสื่อสาร ทัชระด้านการทำงาน เป็นทีม ทัชระด้านการคิดอย่างมีวิจารณ์ญาณ ทัชระความคิดสร้างสรรค์ และทัชระด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

#### 2.4.4 อิทธิพลของจรรยาวัชระในฐานะตัวแปรกำกับ

ตัวแปรกำกับ (moderator variable) คือ ตัวแปรตัวที่ 3 ที่ส่งผลกระทบต่อความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามในคู่ใดคู่หนึ่งเปลี่ยนแปลงเครื่องหมายหรือขนาดต่างไปจากเดิม โดยหากมีระดับตัวแปรกำกับมากขึ้นจะส่งผลให้ตัวแปรตามมีระดับเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย โดยในวิจัยนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ในลักษณะอิทธิพลของตัวแปรกำกับที่มีการส่งผ่าน (mediated moderation effect) ซึ่งคือ มีลักษณะของการเกิดอิทธิพลระหว่างตัวแปรอิสระที่ต้องการศึกษากับตัวแปรกำกับที่ส่งผลต่อตัวแปรตามก่อน โดยอิทธิพลที่ส่งผลต่อตัวแปรตามนั้นเป็นการส่งอิทธิพลทางอ้อมต่อตัวแปรส่งผ่าน (Baron and Kenny, 1986)

อย่างไรก็ตาม ในปัจจุบันยังไม่มิจงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศที่ศึกษาจรรยาวัชระในฐานะตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งจากการที่ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า Ramadhan, Lumbanraja and Sinulingga (2021) กล่าวว่า หากพนักงานมีจรรยาวัชระที่มากขึ้นในสถานการณ์ที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพของพนักงานในส่วนบริการสังคมระดับภูมิภาคของเขตปกครองทาบานูลีทางตอนใต้เพิ่มมากขึ้นตาม กล่าวคือ หากพนักงานมีจรรยาวัชระมีจรรยาวัชระที่สูงขึ้น จะส่งผลให้ความเข้มข้นของระดับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน

ผู้วิจัยจึงได้กำหนด “จรรยาวัชระ” เป็นตัวแปรกำกับในความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่ง Hayes (2013) ได้กล่าวว่า สามารถใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในลักษณะอิทธิพลของตัวแปรกำกับที่มีการส่งผ่าน (mediated moderation effect) ผ่านเครื่องมือ PROCESS



## 2.5 ข้อมูลทั่วไปของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3

### 2.5.1 ข้อมูลทั่วไป

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 เป็นหน่วยงานในสังกัดของการประปาส่วนภูมิภาค มีหน้าที่กำกับ ดูแล และรับผิดชอบในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาในความรับผิดชอบ รวมไปถึงการจัดทำแผนงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต โครงการก่อสร้างระบบประปา โครงการลดน้ำสูญเสีย โครงการจัดหาแหล่งน้ำ โดยเร่งรัดขยายเขตจำหน่ายน้ำ เพื่อช่วยเหลือประชาชนให้มีน้ำใช้อย่างพอเพียง รวมไปถึงบริหารงานสั่งการการประปาส่วนภูมิภาคสาขาในสังกัด บริหารจัดการงานด้านการเงินและบัญชี งานด้านบุคคล งานด้านกฎหมาย และงานด้านประชาสัมพันธ์ รวมทั้งกลั่นกรองงานให้รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ) ในสายงานดำเนินการต่อไป

### 2.5.2 โครงสร้างการบริหารงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3

ปัจจุบันการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ได้แบ่งโครงสร้างการบริหารงานและกำหนดอำนาจหน้าที่ตามระเบียบการประปาส่วนภูมิภาคเรื่อง การจัดแบ่งส่วนงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนงาน (ฉบับที่ 4) พ.ศ.2556 สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติการ 1-5) ลงวันที่ 31 ตุลาคม 2556 โดยมีหน่วยงานในสังกัดจำนวน 6 กอง (การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3, 2567) ได้แก่

1. กองแผนและวิชาการ มีหน้าที่ควบคุมดูแลในการจัดทำแผนกลยุทธ์ แผนการลงทุน และแผนงานโครงการต่างๆ ของการประปาส่วนภูมิภาคเขต
2. กองระบบผลิตและควบคุมคุณภาพน้ำ มีหน้าที่ควบคุม ดูแล การดำเนินการในการจัดทำแผน วิเคราะห์ การใช้และจัดเก็บสารเคมี การตรวจสอบคุณภาพน้ำให้เป็นไปตามมาตรฐาน การซ่อมบำรุงรักษา กลไกและเครื่องมือที่ใช้ในการควบคุมกระบวนการผลิตน้ำระยะไกลของการประปาส่วนภูมิภาคสาขา
3. กองระบบจำหน่าย มีหน้าที่ควบคุม ดูแลการดำเนินการในการตั้งงบประมาณ พัฒนาเครื่องมืออุปกรณ์ และทักษะบุคลากรที่เกี่ยวข้องกับระบบจำหน่ายน้ำและควบคุมน้ำสูญเสียให้ลดลง ประชาสัมพันธ์และส่งเสริมภาพลักษณ์ที่ดีของ กปภ.
4. กองบัญชีและการเงิน มีหน้าที่ควบคุม ดูแลในการบริหาร การเงิน การบัญชี การจัดทำและบริหารงบประมาณ ในส่วนที่อยู่ในความรับผิดชอบของการประปาส่วนภูมิภาคเขต
5. กองเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ควบคุม ดูแลในการนำโปรแกรมต่างๆ มาใช้ในการประปาส่วนภูมิภาคเขตและการประปาส่วนภูมิภาคสาขา และให้การสนับสนุนทางเทคนิค
6. กองบริหารทั่วไป ควบคุม ดูแลงานด้านธุรการ สารบรรณ การบริหารทรัพยากรบุคคล การจัดซื้อจัดจ้าง รวมทั้งการทำนิติกรรมและสัญญา การดำเนินคดี และให้คำปรึกษาด้านกฎหมาย

การประปาส่วนภูมิภาคสาขา มีหน้าที่ ให้บริการผลิต จ่าย น้ำประปาแก่ประชาชนในพื้นที่รับผิดชอบ พร้อมทั้งมีหน้าที่จัดเก็บค่าบริการน้ำประปา ดูแลรักษาระบบผลิต จ่าย น้ำประปา ให้

พร้อมอยู่ เสมอ โดยทั่วไปแบ่งหน้าที่เป็น 4 งานหลักคือ งานบริการและควบคุมน้ำสูญเสีย งานผลิตงานอำนวยความสะดวก และงานจัดเก็บรายได้ อยู่ภายใต้สังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 จำนวน 23 สาขา ได้แก่ การประปาส่วนภูมิภาคสาขากาญจนบุรี การประปาส่วนภูมิภาคสาขาเลาขวัญ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาท่ามะกา การประปาส่วนภูมิภาคสาขาพนมทวน การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสุพรรณบุรี การประปาส่วนภูมิภาคสาขาศรีประจันต์ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาด่านช้าง การประปาส่วนภูมิภาคสาขาเดิมบางนางบวช การประปาส่วนภูมิภาคสาขาอู่ทอง การประปาส่วนภูมิภาคสาขาราชบุรี การประปาส่วนภูมิภาคสาขาบ้านโป่ง การประปาส่วนภูมิภาคสาขาปากท่อ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสวนผึ้ง การประปาส่วนภูมิภาคสาขาเพชรบุรี การประปาส่วนภูมิภาคสาขาประจวบคีรีขันธ์ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาปราณบุรี การประปาส่วนภูมิภาคสาขากุยบุรี การประปาส่วนภูมิภาคสาขาบางสะพาน การประปาส่วนภูมิภาคสาขานครปฐม การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสามพราน การประปาส่วนภูมิภาคสาขาอ้อมน้อย การประปาส่วนภูมิภาคสาขาสมุทรสาคร และการประปาส่วนภูมิภาคสาขาสมุทรสงคราม

ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลในการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีบทบาทในการวางกรอบแผนปฏิบัติการ และแนวทางการปฏิบัติ ตั้งแต่การสรรหา คัดเลือก บรรจุ แต่งตั้ง โยกย้าย เลื่อนขั้น และเปลี่ยนตำแหน่งของพนักงานและลูกจ้าง ให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์การบริหารทรัพยากรบุคคลของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ดูแลเรื่องงานเงินเดือน งานสวัสดิการต่างๆ

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรการประปาส่วนภูมิภาค มีความสำคัญกับการบริหารอัตรากำลังและการพัฒนาบุคลากรที่มุ่งเน้นการให้บริการและการทำงานที่เป็นเลิศ ตามวิสัยทัศน์ และพันธกิจของการประปาส่วนภูมิภาค สร้างสภาพแวดล้อมเพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับบุคลากร และสร้างแนวทางความก้าวหน้าในสายอาชีพผ่านหน่วยงานด้านทรัพยากรบุคคลที่มีการทำงานในเชิงรุกมากขึ้น รวมไปถึงจัดให้มีการฝึกอบรม (Training) หรือสัมมนาในห้องเรียน ห้องปฏิบัติการวิทยาศาสตร์ หรือการฝึกอบรมในงาน (On the Job Training) ซึ่งดำเนินการโดยผู้บังคับบัญชาหรือโดยฝ่ายฝึกอบรมร่วมกับผู้บังคับบัญชาของผู้เข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรให้ดีขึ้น

## 2.6 การพัฒนาสมมติฐาน

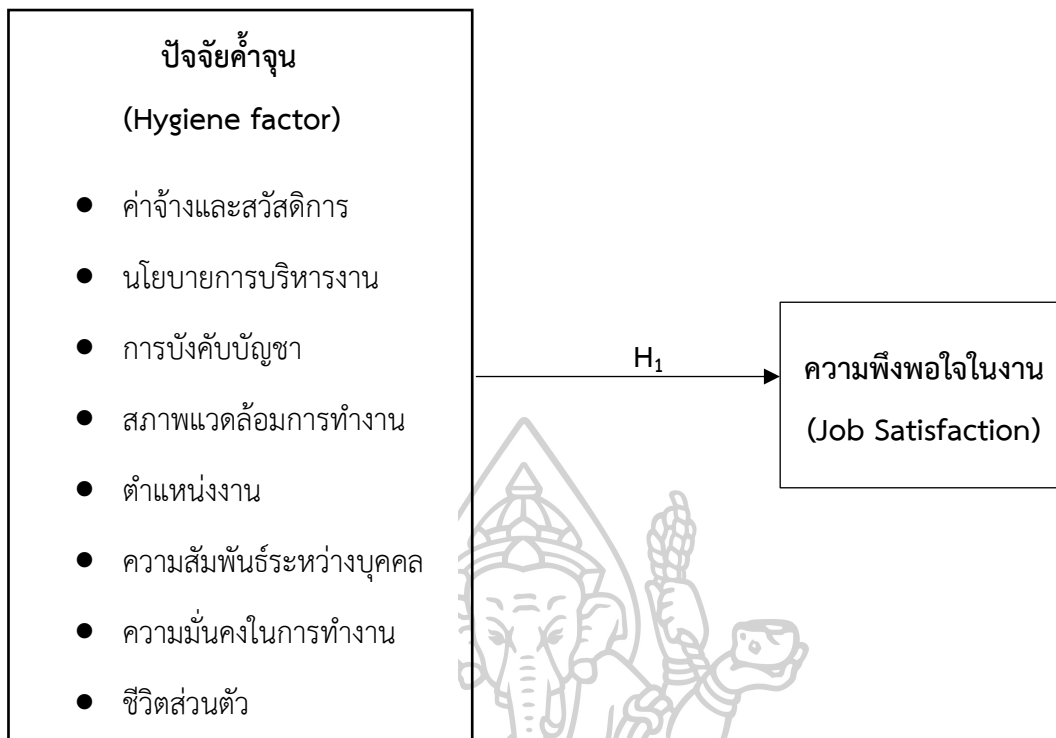
### 2.6.1 ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในงาน หลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. เชื้อนวนชิราลงกรณ (นิธิพงศ์ กิรติกรพงศ์, 2564) ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยสร้างแรงจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. เชื้อนวนชิราลง

กรรม และการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร (จตุพงษ์ สีนะธรรม, 2564) ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจของพนักงานในโครงการก่อสร้าง โดยปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยสร้างแรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานโครงการก่อสร้างรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานครในระดับมาก ส่วนการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร (ญาติา สอนคำผิว, 2566) ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจทั้ง 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยค่าจ้างและปัจจัยสร้างแรงจูงใจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร นอกจากนี้การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร (ธัญพร สีนพัฒน์พงศ์, 2565) ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานครมากที่สุด คือ ปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ รองลงมา คือ ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ

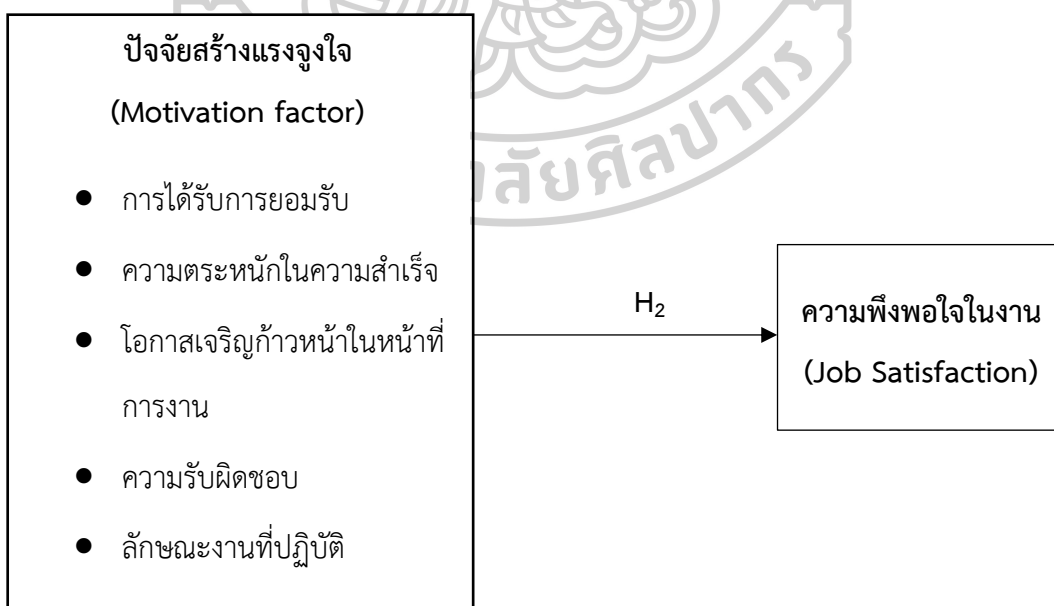
จากการศึกษาวรรณกรรมที่ผ่านมาส่วนใหญ่พบว่า แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวในบริบทที่ต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยค่าจ้างมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน



ภาพที่ 1 แสดงสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยค่าจูนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยสร้างแรงจูงใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน



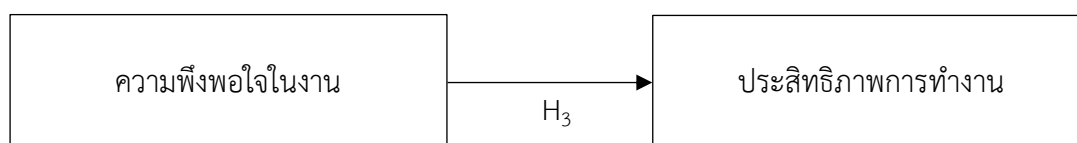
ภาพที่ 2 แสดงสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยสร้างแรงจูงใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน

## 2.6.2 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงาน หลักฐานเชิงประจักษ์ จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากร ในองค์กร (ศิริประภา ภาคิธรธร, 2562) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรในสำนักงานพัฒนาการวิจัย การเกษตร (องค์กรมหาชน) จำนวน 122 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์กรมหาชน) ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับ ประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการ อุดมศึกษา (ปัทมา มงคลเคหา, 2564) ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมี ความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ส่วนการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของจรรยาบรรณ แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงานต่อประสิทธิภาพ การทำงานของพนักงานโดยมีตัวแปรส่งผ่านความมุ่งมั่นขององค์กร (Akla and Indradewa, 2022) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานแผนกการตลาดของ ธนาคาร Mandiri สำนักงานภูมิภาคที่ 4 ผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การตลาด และการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานในอุตสาหกรรมก่อสร้างของปากีสถาน (Akla and Indradewa, 2022) ผลการวิจัย พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในอุตสาหกรรม ก่อสร้างของปากีสถาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

จากการศึกษาวรรณกรรมที่ผ่านมาส่วนใหญ่พบว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อความ ประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งการศึกษาในครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายที่จะทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าวใน บริบทที่ต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน



ภาพที่ 3 แสดงสมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน

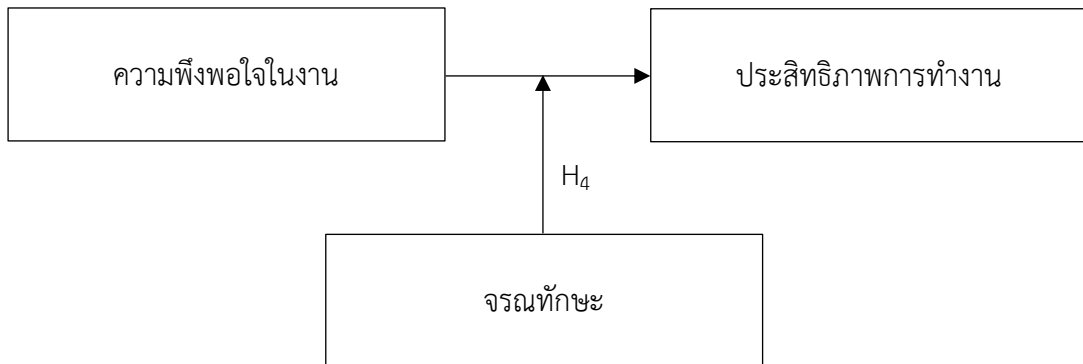
### 2.6.3 จรณทักษะในฐานะตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน

ความสัมพันธ์ระหว่างจรณทักษะในฐานะตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน จากงานวิจัยที่ผ่านมายังไม่มีการศึกษาเชิงประจักษ์ แต่ผู้วิจัยคาดว่าจรณทักษะในฐานะตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยศึกษางานวิจัยจากความสัมพันธ์ที่ใกล้เคียง อาทิเช่น การศึกษาเรื่องจรณทักษะและความพึงพอใจในงาน : โดยมี 2 โมเดลเปรียบเทียบ (Palumbo, 2013) ผลการวิจัยพบว่า การใช้จรณทักษะมีผลทางตรงต่อความพึงพอใจในงานและแรงจูงใจในการทำงาน โดยพบว่าหากมีจรณทักษะที่สูงจะส่งผลให้ความพึงพอใจในงานและแรงจูงใจในงานสูงตามไปด้วย ส่วนการศึกษาเรื่อง ผลกระทบของจรณทักษะ แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในงานต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานโดยมีตัวแปรส่งผ่านความมุ่งมั่นขององค์กร (Akla and Indradewa, 2022) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานแผนกการตลาดของธนาคาร Mandiri สำนักงานภูมิภาคที่ 4 ผลการวิจัยพบว่าจรณทักษะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการตลาด และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานการตลาด ส่วนการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและประสิทธิภาพการทำงาน (Katebi, HajiZadeh, Bordbar, and Salehi, 2022) โดยผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

งานวิจัยที่ผู้วิจัยได้ศึกษาอีกเรื่องหนึ่ง พบว่า หากพนักงานมีจรณทักษะที่มากขึ้นในสถานการณ์ที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพของพนักงานในส่วบริการสังคมระดับภูมิภาคของเขตปกครองท่าปานูลีทางตอนใต้เพิ่มมากขึ้นตาม กล่าวคือ หากพนักงานมีจรณทักษะมีจรณทักษะที่สูงขึ้น จะส่งผลให้ความเข้มข้นของระดับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน (Ramadhan et al., 2021)

กล่าวโดยสรุปคือ จรณทักษะคาดว่าจะมีอิทธิพลเชิงกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้มีการกำหนดสมมติฐานและทดสอบข้อมูลดังกล่าว ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานว่า

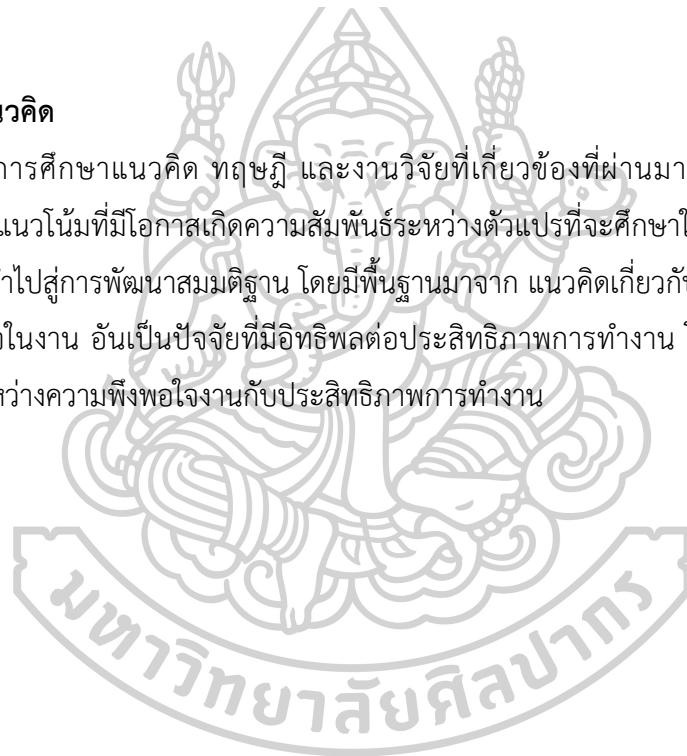
สมมติฐานที่ 4 จรณทักษะมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน

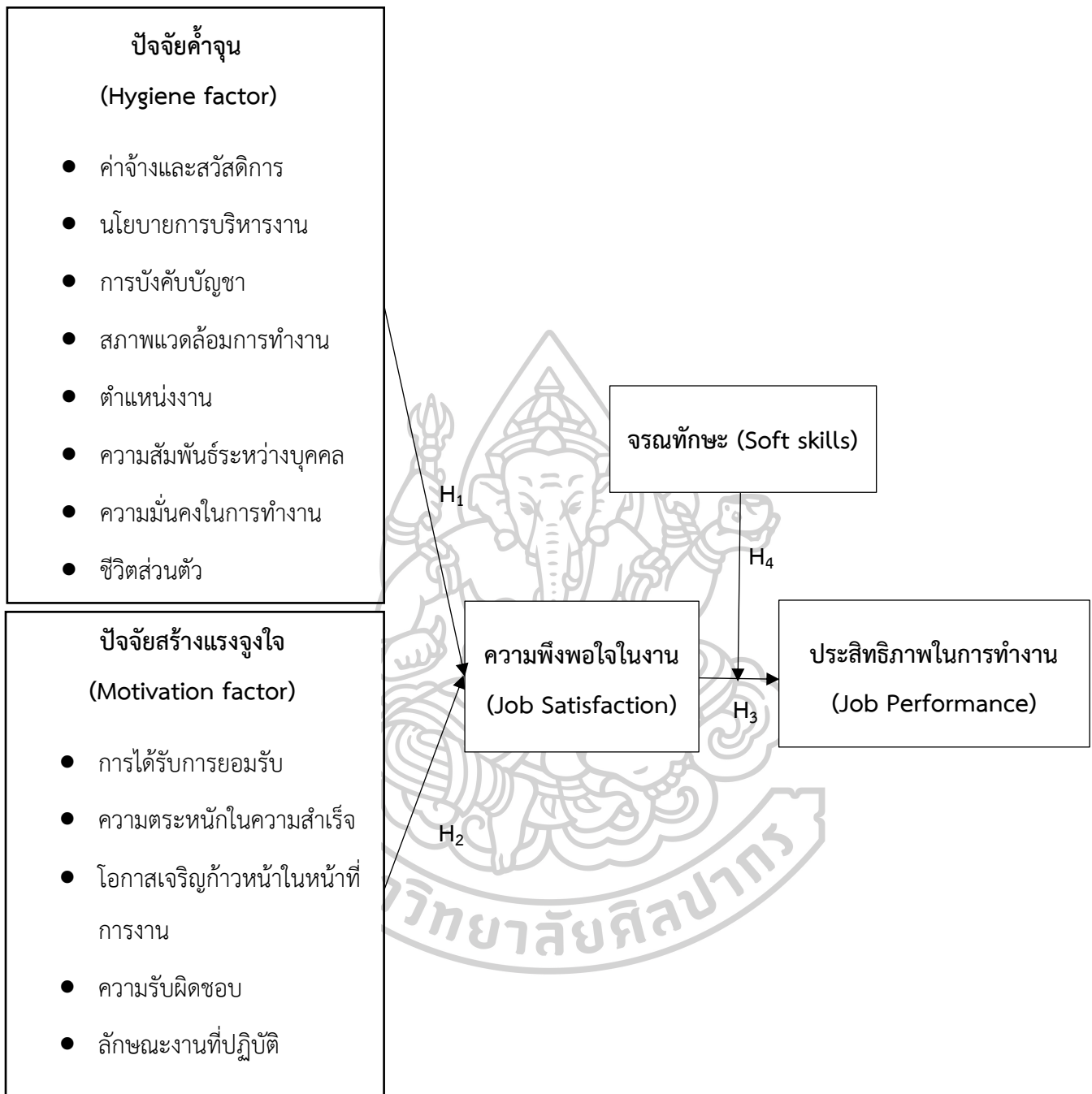


ภาพที่ 4 แสดงสมมติฐานที่ 4 จรรยาบรรณมีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน

## 2.7. กรอบแนวคิด

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบหลักฐานเชิงประจักษ์หรือแนวโน้มที่มีโอกาสเกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่จะศึกษาในกรอบแนวคิดการวิจัยในครั้งนี้และนำไปสู่การพัฒนาสมมติฐาน โดยมีพื้นฐานมาจาก แนวคิดเกี่ยวกับ แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน อันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีจรรยาบรรณเป็นตัวแปรกำกับระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงาน





ภาพที่ 5 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย



### บทที่ 3

#### วิธีการดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 : บทบาทของจรรยาวัช者在ฐานะตัวแปรกำกับ” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Design) โดยมุ่งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 รวมถึงอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และอิทธิพลของจรรยาวัช者在ฐานะตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีขั้นตอนและวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

- 3.1 ขอบเขตการวิจัย
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือและการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย
- 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 ระยะเวลาการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ขอบเขตการวิจัย

##### 3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีทั้งหมด 769 คน โดยแบ่งเป็น 2 สังกัดที่แบ่งตามหน้าที่หน่วยงานดังนี้ พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 จำนวน 160 คน พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคสาขาในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 จำนวน 609 คน (ที่มา : รายงานจำนวนบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ณ วันที่ 12 ตุลาคม 2566)

หน่วย : คน

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนบุคลากรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3

| หน่วยงาน                 | จำนวนพนักงาน |
|--------------------------|--------------|
| การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 | 160          |
| การประปาส่วนภูมิภาคสาขา  | 609          |
| รวม                      | 769          |

### 3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาสุ่มจากพนักงานสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 จำนวน ตัวอย่างกำหนดด้วยวิธีของ ยามาเน่ (Yamane, 1973) ดังนี้

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

โดย  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง หรือ ขนาดของกลุ่มประชากรตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = สัดส่วนของความคลาดเคลื่อนที่ยอมให้เกิดขึ้นได้ ( $e = 0.05$ )

โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5%

แทนค่า

$$n = \frac{769}{1 + (769 \times (0.05)^2)}$$

$$= 264$$

ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างพนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ที่ผู้วิจัยศึกษาในครั้งนี้จึงมีจำนวนตัวอย่างพนักงานเท่ากับ 264 คน

การกำหนดจำนวนตัวอย่างพนักงานในแต่ละหน่วยงานใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตาม สัดส่วน (Stratified Random Sampling) และการเลือกตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานใช้วิธีการเลือก ตัวอย่างตามสะดวก (convenient sampling) รวมตัวอย่างในสังกัดของแต่ละหน่วยงานกระจายกัน ออกไปจำนวน 264 คน

หน่วย : คน

ตารางที่ 2 แสดงจำนวนตัวอย่างพนักงานในแต่ละหน่วยงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3

| หน่วยงาน                 | จำนวนพนักงาน | จำนวนตัวอย่าง |
|--------------------------|--------------|---------------|
| การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 | 160          | 103           |
| การประปาส่วนภูมิภาคสาขา  | 609          | 161           |
| รวม                      | 769          | 264           |

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบบสอบถาม (Questionnaires) รวบรวมข้อมูลความคิดเห็นของพนักงานสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบเลือกตอบ (Checklist) ประกอบด้วยข้อความจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในองค์กร สังกัด

ส่วนที่ 2 – 6 เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบไปด้วยการวัดตามกรอบแนวคิด ดังนี้

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยคำจูน โดยแบบสอบถามส่วนนี้พัฒนามาจากงานวิจัยของ พิชญภา ศิลาอ่อน (2566) โดยผู้วิจัยปรับปรุงข้อความ เพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาในกลุ่มของพนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 จำนวน 8 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสร้างแรงจูงใจ โดยแบบสอบถามส่วนนี้พัฒนามาจากงานวิจัยของ ณัฐวัตร เบ็งวันปลุก (2560) โดยผู้วิจัยปรับปรุงข้อความ เพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาในกลุ่มของพนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 จำนวน 5 ข้อ

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน โดยแบบสอบถามส่วนนี้พัฒนามาจากงานวิจัยของ ธัญพร สิ้นพัฒนพงศ์ (2565) โดยผู้วิจัยปรับปรุงข้อความ เพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาในกลุ่มของพนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 จำนวน 5 ข้อ

**ส่วนที่ 5** แบบสอบถามเกี่ยวกับจรรยาบรรณวิชาชีพ โดยแบบสอบถามส่วนนี้พัฒนามาจากงานวิจัยของ สุรพงษ์ โพธิ์ขาว (2560) โดยผู้วิจัยปรับปรุงข้อความ เพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาในกลุ่มของพนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 จำนวน 5 ข้อ

**ส่วนที่ 6** แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยแบบสอบถามส่วนนี้พัฒนามาจากงานวิจัยของ ภัทธานิชฐ์ สุวรรณรัตน์ (2566) โดยผู้วิจัยปรับปรุงข้อความ เพื่อให้เหมาะสมกับการศึกษาในกลุ่มของพนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 จำนวน 4 ข้อ

แบบสอบถามเป็นการตั้งข้อความโดยใช้มาตราส่วน 5 ระดับ (Likert Scale) โดยให้กลุ่มตัวอย่างประเมินว่าตนเอง มีพฤติกรรมหรือลักษณะการกระทำ หรือมีความคิดหรือความรู้สึกเหมือนข้อความในคำถามแต่ละข้อเพียงไร หากเห็นด้วยหรือข้อความเป็นจริงมากที่สุดให้เลือกคะแนนที่ 5 หากมีความเป็นจริงหรือเห็นด้วยน้อยที่สุด ให้คะแนน 1

### 3.3 การสร้างและตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปทดสอบหาความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น ในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการ ดังนี้

3.3.1 ศึกษาตำรา เอกสาร บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 : บทบาทของจรรยาบรรณวิชาชีพในฐานะ

ตัวแปรกำกับ พร้อมทั้งให้อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์พิจารณาและแนะนำเกี่ยวกับแบบสอบถามที่สร้างขึ้น เพื่อปรับปรุงแก้ไขให้อ่านแล้วมีความเข้าใจง่ายตามเป้าหมายของการวิจัยมากยิ่งขึ้น

3.3.2 การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรง โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบและพิจารณาผลการตรวจสอบตามเนื้อหาของแบบวัด (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency: IOC) ระหว่างข้อคำถามกับประเด็นหลักของเนื้อหาโดยมีหลักการการให้คะแนนดังนี้

|   |                 |
|---|-----------------|
| หากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อคำถามมีความเหมาะสม    | คะแนนเท่ากับ 1  |
| หากผู้ทรงคุณวุฒิไม่แน่ใจในความเหมาะสมของคำถาม   | คะแนนเท่ากับ 0  |
| หากผู้ทรงคุณวุฒิเห็นว่าข้อคำถามไม่มีความเหมาะสม | คะแนนเท่ากับ -1 |

สำหรับสูตรการคำนวณดัชนีความสอดคล้อง คำนวณได้จากสูตร

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่ IOC คือ ดัชนีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

R คือ ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ

N คือ จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

โดยถือเกณฑ์ว่าให้คะแนน IOC มีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงจุดประสงค์หรือเนื้อหาจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ ถ้าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามน้อยกว่า 0.50 แสดงว่า ข้อคำถามที่สร้างขึ้นไม่เหมาะสม ไม่เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย หรือควรนำไปปรับปรุงให้กับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย ซึ่งผลที่ได้จากการคำนวณค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC ของข้อคำถามมีค่าอยู่ระหว่าง 0.67 – 1.00 แสดงว่า ข้อคำถามที่สร้างขึ้นมีความเหมาะสมเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของงานวิจัย (Hambleton and Rovinelli, 1986)

3.3.3 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาหาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าที่เหมาะสมควรมีค่าตั้งแต่ 0.7 ขึ้นไป (Cronbach, 1951) โดยมีสูตรการคำนวณตามสมการ

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left( 1 - \frac{\sum_{i=1}^n S_i^2}{S^2} \right)$$

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS พบว่าแบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่นจำแนกค่าข้อมูลแต่ละส่วนได้ดังต่อไปนี้ ข้อมูลส่วนที่ 2 ปัจจัยคำนวณ

มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.884 ข้อมูลส่วนที่ 3 ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.862 ข้อมูลส่วนที่ 4 ความพึงพอใจในงาน มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.862 ข้อมูลส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพการทำงาน มีค่า  $\alpha$  เท่ากับ 0.888 ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่าการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ค่าที่ได้มีความเหมาะสมและตรงตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

### 3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอแบบสอบถามที่สมบูรณ์แล้ว ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

3.5.1 ผู้วิจัยดำเนินการจัดส่งหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลไปยังการประชาสัมพันธ์ภาคเขต 3 และการประชาสัมพันธ์ภาคสาขาในสังกัด เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.5.2 ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถาม เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยผ่านระบบออนไลน์ ซึ่งใช้การสร้างแบบสอบถามใน Google Form

3.5.3 ผู้วิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมด เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและนำมาวิเคราะห์ผลต่อไป

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้อง และดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่ได้จากกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด ดำเนินการรวบรวมและตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง

2. วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

3. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อศึกษาถึงระดับจรรยาบรรณ แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ภาคเขต 3 และการประชาสัมพันธ์ภาคสาขาในสังกัด ซึ่งดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

4. นำข้อมูลจากแบบสอบถาม มาแยกหมวดหมู่ตามประเภทการวัดตัวแปร และดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) เพื่อวิเคราะห์ความหมายจากการคำนวณค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนน ด้วยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{(5 - 1)}{5} \\
 &= 0.8
 \end{aligned}$$

ดังนั้น การแปรผลคะแนนเฉลี่ยของตัวแปรมาตรวัดอันตรภาคชั้นมีเกณฑ์ ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายความว่า ระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายความว่า ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายความว่า ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายความว่า ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายความว่า ระดับมากที่สุด

5. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรทุกตัว โดยมีความหมายของสัญลักษณ์ ดังนี้

|      |         |   |
|------|---------|---|
| X    | หมายถึง | ค่าเฉลี่ย                                 |
| S.D. | หมายถึง | ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน                   |
| T    | หมายถึง | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที  |
| F    | หมายถึง | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ |
| Sig  | หมายถึง | ระดับมีความนัยสำคัญทางสถิติ               |
| *    | หมายถึง | นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05             |
| r    | หมายถึง | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์                 |

การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระดับความสัมพันธ์ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยมีเกณฑ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ของ Hinkle et al. (1998) ดังนี้

|       |     |       |         |   |
|-------|-----|-------|---------|---|
| -0.90 | ถึง | -1.00 | หมายถึง | มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและมีทิศทางตรงกันข้าม  |
| -0.70 | ถึง | -0.90 | หมายถึง | มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและมีทิศทางตรงกันข้าม     |
| -0.50 | ถึง | -0.70 | หมายถึง | มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและมีทิศทางตรงกันข้าม |
| -0.30 | ถึง | -0.50 | หมายถึง | มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและมีทิศทางตรงกันข้าม     |
| 0.00  | ถึง | -0.30 | หมายถึง | มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและมีทิศทางตรงกันข้าม  |
| 0.00  | ถึง | 0.30  | หมายถึง | มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำมากและมีทิศทางเดียวกัน    |
| 0.30  | ถึง | 0.50  | หมายถึง | มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน     |

0.50 ถึง 0.70 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน

0.70 ถึง 0.90 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน

0.90 ถึง 1.00 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงมากและไปในทิศทางเดียวกัน

เครื่องหมาย + หรือ - หน้าตัวเลขค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะแสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ดังนี้

r มีความหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงอีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าสูง)

r มีความหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูงอีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

6. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัว และตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้คำสั่ง Enter โดยใส่ตัวแปรเรียงตามลำดับตามกรอบแนวคิดของการวิจัย

โดยเขียนความสัมพันธ์ในรูปแบบของสมการได้ ดังนี้

สมการในรูปของประชากร  $Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \dots + \beta_kX_k + \varepsilon$

สมการในรูปของตัวอย่าง  $y = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_kx_k + e$

สมการทำนายผล (สมการพยากรณ์)  $\hat{y} = b_0 + b_1x_1 + b_2x_2 + \dots + b_kx_k$

สัญลักษณ์ที่ใช้มีความหมายดังนี้

$X_i$  คือ ค่าของตัวแปรอิสระแต่ละตัว (จะใช้สัญลักษณ์  $X_i$  สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่าง และสำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย)

$Y$  คือ ค่าของตัวแปรตาม (จะใช้สัญลักษณ์  $y$  สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่างและใช้ค่า  $y$  hat สำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย)

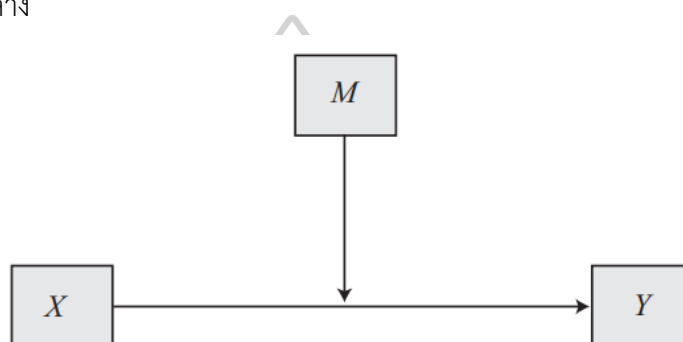
$k$  คือ จำนวนตัวแปรอิสระในสมการถดถอย

$\beta_0$  คือ ค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย (จะใช้สัญลักษณ์  $b_0$  สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่างและสำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย) โดยที่  $\beta_0$  หรือ  $b_0$  จะเป็นจุดตัด (Intercept) แกน  $y$  ของสมการ

$\beta_i$  คือ ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระ  $X_i$  แต่ละตัว (จะใช้สัญลักษณ์  $b_i$  สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่างและสำหรับค่าประมาณหรือตัวทำนาย) โดยที่ค่า  $\beta_i$  หรือ  $b_i$  จะแสดงอัตราการเปลี่ยนแปลงของค่า  $x_i$  ต่อค่า  $y$  ดังนี้ คือ ถ้าค่า  $x_i$  เปลี่ยนไป 1 หน่วย จะทำให้ค่า  $y$  เปลี่ยนไป  $b_i$  หน่วย

$\mathcal{E}$  คือ ค่าความคลาดเคลื่อน (Error or Residual) ระหว่างค่า  $Y$  และค่า  $\hat{y}$  (จะใช้สัญลักษณ์  $e$  สำหรับค่าที่ได้จากตัวอย่าง)

7. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในลักษณะอิทธิพลของตัวแปรกำกับที่มีการส่งผ่าน (mediated moderation effect) (Hayes, 2013) สามารถใช้การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ในลักษณะอิทธิพลของตัวแปรกำกับที่มีการส่งผ่าน (mediated moderation effect) ผ่านเครื่องมือ PROCESS ซึ่งเป็นส่วนเพิ่มสำหรับโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS) ซึ่งมีแนวคิดหลากหลายรูปแบบ โดยผู้วิจัยได้นำเสนอความสัมพันธ์แบบที่ 1 คือ ความสัมพันธ์ที่  $M$  เป็นตัวแปรกำกับกับ  $X$  เป็นตัวแปรต้น และ  $Y$  เป็นตัวแปรตาม ตามภาพด้านล่าง



ภาพที่ 6 แสดงแผนภาพแนวคิดรูปแบบที่ 1 ของ Hayes





## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาวิจัยเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 : บทบาทของจรรยาวัชระในฐานะตัวแปรกำกับ” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีแบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 จำนวน 264 คน โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 7 ส่วนดังนี้

- 4.1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน
- 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสร้างแรงจูงใจ
- 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
- 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจรรยาวัชระ
- 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
- 4.7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของพนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีจำนวน 264 ชุด ใช้สถิติค่าเฉลี่ย จำนวนร้อยละในการแสดงค่าเฉลี่ยของข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุการทำงานในการประปาส่วนภูมิภาค สังกัดการประปาส่วนภูมิภาค ตำแหน่งงาน โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยจำนวน และร้อยละของข้อมูลจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

| ข้อมูลประชากรศาสตร์ |      | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------------|------|-------|--------|
| เพศ                 | ชาย  | 119   | 45.08  |
|                     | หญิง | 145   | 54.92  |
|                     | รวม  | 264   | 100.00 |

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ยจำนวน และร้อยละของข้อมูลจำนวนกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

| ข้อมูลประชากรศาสตร์               |                           | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------------------|---------------------------|-------|--------|
| อายุ                              | 21 – 30 ปี                | 51    | 19.32  |
|                                   | 31 – 40 ปี                | 126   | 47.73  |
|                                   | 41 – 50 ปี                | 62    | 23.48  |
|                                   | 51 – 60 ปี                | 25    | 9.47   |
|                                   | รวม                       | 264   | 100.00 |
| ระดับการศึกษา                     | มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.    | 3     | 1.14   |
|                                   | ปวส./อนุปริญญา            | 52    | 19.70  |
|                                   | ปริญญาตรี                 | 145   | 54.92  |
|                                   | สูงกว่าปริญญาตรี          | 64    | 24.24  |
|                                   | รวม                       | 264   | 100.00 |
| อายุการทำงานในการประปาส่วนภูมิภาค | ไม่เกิน 5 ปี              | 53    | 20.08  |
|                                   | 5 – 10 ปี                 | 72    | 27.27  |
|                                   | 11 – 15 ปี                | 73    | 27.65  |
|                                   | 16 – 20 ปี                | 30    | 11.36  |
|                                   | 21 – 25 ปี                | 13    | 4.92   |
|                                   | มากกว่า 25 ปี             | 23    | 8.71   |
|                                   | รวม                       | 264   | 100.00 |
| สังกัดการประปาส่วนภูมิภาค         | การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3  | 103   | 39.02  |
|                                   | การประปาส่วนภูมิภาคสาขา   | 161   | 60.98  |
|                                   | รวม                       | 264   | 100.00 |
| ตำแหน่งงาน                        | ระดับพนักงานชั้น 1 – 3    | 26    | 9.85   |
|                                   | ระดับพนักงานชั้น 4 – 7    | 174   | 65.91  |
|                                   | ระดับหัวหน้างานชั้น 7 - 8 | 49    | 18.56  |
|                                   | ระดับผู้บริหารชั้น 9 - 11 | 15    | 5.68   |
|                                   | รวม                       | 264   | 100.00 |

จากตารางที่ 3 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามผลการศึกษามีรายละเอียดดังนี้  
ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 และเพศชาย จำนวน 119 คน คิดเป็นร้อยละ 45.1

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 อายุ 41 – 50 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 23.5 อายุ 21 – 30 ปี จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 19.3 และอายุ 51 – 60 ปี จำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 9.5

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 54.9 ระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี 64 คน คิดเป็นร้อยละ 24.2 ระดับการศึกษา ปวส./อนุปริญญา จำนวน 52 คน คิดเป็นร้อยละ 19.7 และระดับการศึกษามัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช. จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.1

ด้านอายุการทำงานในการประปาส่วนภูมิภาค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 11 – 15 ปี จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 อายุการทำงาน 5 – 10 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 27.3 อายุการทำงาน ไม่เกิน 5 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 20.1 อายุการทำงาน 16 – 20 ปี จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 11.4 อายุการทำงานมากกว่า 25 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.7 และ อายุการทำงาน 21 – 25 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.9

ด้านสังกัดการประปาส่วนภูมิภาค พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่สังกัดการประปาส่วนภูมิภาคสาขา จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 61.0 และ สังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 จำนวน 103 คน คิดเป็นร้อยละ 39.0

ด้านตำแหน่งงาน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับพนักงานชั้น 4 – 7 จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 65.9 ตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานชั้น 7 – 8 จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 18.6 ตำแหน่งงานระดับหัวหน้างานชั้น 1 – 3 จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 9.8 และ ตำแหน่งงานระดับผู้บริหารชั้น 9 – 11 จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.7

#### 4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน ผู้วิจัยใช้วิธีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลงเป็นระดับความคิดเห็น แสดงดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยค้ำจุน

| ปัจจัยค้ำจุน                | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับความคิดเห็น |
|-----------------------------|-----------|-------|------------------|
| 1. ค่าจ้างและสวัสดิการ      | 4.13      | 0.730 | มาก              |
| 2. นโยบายการบริหารงาน       | 4.10      | 0.650 | มาก              |
| 3. การบังคับบัญชา           | 4.12      | 0.632 | มาก              |
| 4. สภาพแวดล้อมการทำงาน      | 4.12      | 0.717 | มาก              |
| 5. ตำแหน่งงาน               | 4.29      | 0.645 | มากที่สุด        |
| 6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | 4.27      | 0.622 | มากที่สุด        |
| 7. ความมั่นคงในการทำงาน     | 4.23      | 0.643 | มากที่สุด        |
| 8. ชีวิตส่วนตัว             | 4.02      | 0.846 | มาก              |
| รวม                         | 4.16      | 0.695 | มาก              |

จากตารางที่ 4 พบว่า พนักงานสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยค้ำจุน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.684) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านตำแหน่งงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.645) รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.622) ด้านความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.643) ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 0.730) ด้านการบังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.632) ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.717) ด้านนโยบายการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.650) และด้านชีวิตส่วนตัว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.846) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าจ้าง และสวัสดิการ

| ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ  | ระดับ        |               |              |            |                | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|--|--------------|---------------|--------------|------------|----------------|-------------|--------------|--------------------------|
|  | มากที่สุด    | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย       | น้อย<br>ที่สุด |             |              |                          |
| 1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่<br>เหมาะสมกับความรู้<br>ความสามารถ และ<br>ประสบการณ์ | 59<br>(22.3) | 154<br>(58.3) | 49<br>(18.6) | 1<br>(0.4) | 1<br>(0.4)     | 4.02        | 0.678        | มาก                      |
| 2. ท่านได้รับสวัสดิการที่<br>ช่วยให้การดำรงชีวิตของ<br>ท่านดีขึ้น              | 97<br>(36.7) | 124<br>(47.0) | 38<br>(14.4) | 4<br>(1.5) | 1<br>(0.4)     | 4.18        | 0.758        | มาก                      |
| 3. ท่านได้รับสวัสดิการที่<br>ครอบคลุมทั้งตนเองและ<br>บุคคลในครอบครัว           | 95<br>(36.0) | 130<br>(49.2) | 34<br>(12.9) | 4<br>(1.5) | 1<br>(0.4)     | 4.19        | 0.741        | มาก                      |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   |              |               |              |            |                | <b>4.13</b> | <b>0.730</b> | <b>มาก</b>               |

จากตารางที่ 5 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยค้ำจุน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 0.730) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ท่านได้รับสวัสดิการที่ครอบคลุมทั้งตนเองและบุคคลในครอบครัว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.741) รองลงมาคือ ท่านได้รับสวัสดิการที่ช่วยให้การดำรงชีวิตของท่านดีขึ้น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.18$ , S.D. = 0.758) และ ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.678) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายการบริหาร

| ด้านนโยบายการบริหาร  | ระดับ        |               |              |            |                | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|--|--------------|---------------|--------------|------------|----------------|-------------|--------------|--------------------------|
|  | มากที่สุด    | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย       | น้อย<br>ที่สุด |             |              |                          |
| 1. มีการกำหนดแผน<br>นโยบาย สอดคล้องกับ<br>ความต้องการ และ<br>เป้าหมายของนโยบาย<br>ระดับสูง         | 73<br>(27.7) | 155<br>(58.7) | 35<br>(13.3) | 1<br>(0.4) | 0<br>(0)       | 4.14        | 0.638        | มาก                      |
| 2. กฎระเบียบ คำสั่ง<br>ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กร<br>ช่วยให้ท่านทำงานให้มี<br>ประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น | 59<br>(22.3) | 155<br>(58.7) | 49<br>(18.6) | 1<br>(0.4) | 0<br>(0)       | 4.03        | 0.652        | มาก                      |
| 3. ในองค์กรของท่านมีการ<br>ติดตามประเมินผลการ<br>ทำงานอยู่เสมอ                                     | 76<br>(28.8) | 154<br>(58.3) | 31<br>(11.7) | 3<br>(1.1) | 0<br>(0.4)     | 4.15        | 0.656        | มาก                      |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   |              |               |              |            |                | <b>4.10</b> | <b>0.650</b> | <b>มาก</b>               |

จากตารางที่ 6 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยค้ำจุน ด้านนโยบายการบริหาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.10$ , S.D. = 0.650) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ในองค์กรของท่านมีการติดตามประเมินผลการทำงานอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.656) รองลงมาคือมีการกำหนดแผนนโยบาย สอดคล้องกับความต้องการ และเป้าหมายของนโยบายระดับสูง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.638) และ กฎระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรช่วยให้ท่านทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = 0.652) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยค้ำจุน ด้านการบังคับบัญชา

| ด้านการบังคับบัญชา  | ระดับ        |               |              |            |                | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|---|--------------|---------------|--------------|------------|----------------|-------------|--------------|--------------------------|
|   | มากที่สุด    | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย       | น้อย<br>ที่สุด |             |              |                          |
| 1. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน       | 75<br>(28.4) | 153<br>(58.0) | 36<br>(13.6) | 0<br>(0)   | 0<br>(0)       | 4.15        | 0.633        | มาก                      |
| 2. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน                | 77<br>(29.2) | 149<br>(56.4) | 38<br>(14.4) | 0<br>(0)   | 0<br>(0)       | 4.15        | 0.644        | มาก                      |
| 3. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี | 60<br>(22.7) | 165<br>(62.5) | 38<br>(14.4) | 1<br>(0.4) | 0<br>(0)       | 4.08        | 0.618        | มาก                      |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  |              |               |              |            |                | <b>4.12</b> | <b>0.632</b> | <b>มาก</b>               |

จากตารางที่ 7 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยค้ำจุน ด้านการบังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.632) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.633) และ ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.644) รองลงมาคือมีผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 0.618) ตามลำดับ

ตารางที่ 8 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยค่าจูน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน

| ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน   | ระดับ        |               |              |            |            | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|---|--------------|---------------|--------------|------------|------------|-------------|--------------|------------------|
|   | มากที่สุด    | มาก           | ปานกลาง      | น้อย       | น้อยที่สุด |             |              |                  |
| 1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์กรท่าน เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง เอื้อต่อการทำงาน | 82<br>(31.1) | 135<br>(51.1) | 43<br>(16.3) | 1<br>(0.4) | 3<br>(1.1) | 4.11        | 0.763        | มาก              |
| 2. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับการทำงานที่เหมาะสมและเพียงพอ         | 73<br>(27.7) | 146<br>(55.3) | 39<br>(14.8) | 3<br>(1.1) | 3<br>(1.1) | 4.07        | 0.754        | มาก              |
| 3. ท่านรู้สึกปลอดภัยขณะทำงาน  | 80<br>(30.3) | 153<br>(58.0) | 31<br>(11.7) | 0<br>(0)   | 0<br>(0)   | 4.19        | 0.622        | มาก              |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  |              |               |              |            |            | <b>4.12</b> | <b>0.717</b> | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 8 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยค่าจูน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.717) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ท่านรู้สึกปลอดภัยขณะทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.622) รองลงมาคือสภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์กรท่าน เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง เอื้อต่อการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.763) และ องค์กรของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับการทำงานที่เหมาะสมและเพียงพอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.754) ตามลำดับ



ตารางที่ 9 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยค้ำจุน ด้านตำแหน่งงาน

| ด้านตำแหน่งงาน                                     | ระดับ         |               |              |            |                | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|--|---------------|---------------|--------------|------------|----------------|-------------|--------------|--------------------------|
|  | มากที่สุด     | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย       | น้อย<br>ที่สุด |             |              |                          |
| 1. งานที่ท่านทำอยู่ได้รับการยอมรับจากสังคม         | 111<br>(42.0) | 131<br>(49.6) | 22<br>(8.3)  | 0<br>(0)   | 0<br>(0)       | 4.34        | 0.626        | มากที่สุด                |
| 2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี | 112<br>(42.4) | 128<br>(48.5) | 24<br>(9.1)  | 0<br>(0)   | 0<br>(0)       | 4.33        | 0.637        | มากที่สุด                |
| 3. งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน      | 87<br>(33.0)  | 146<br>(55.3) | 28<br>(10.6) | 3<br>(1.1) | 0<br>(0)       | 4.20        | 0.665        | มากที่สุด                |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                                   |               |               |              |            |                | <b>4.29</b> | <b>0.645</b> | <b>มากที่สุด</b>         |

จากตารางที่ 9 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยค้ำจุน ด้านตำแหน่งงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.29$ , S.D. = 0.645) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง งานที่ท่านทำอยู่ได้รับการยอมรับจากสังคม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.626) รองลงมาคืองานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.637) และ งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.665) ตามลำดับ

ตารางที่ 10 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

| ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล                                      | ระดับ         |               |              |          |            | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|---|---------------|---------------|--------------|----------|------------|-------------|--------------|------------------|
|   | มากที่สุด     | มาก           | ปานกลาง      | น้อย     | น้อยที่สุด |             |              |                  |
| 1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา     | 96<br>(36.4)  | 138<br>(52.3) | 30<br>(11.4) | 0<br>(0) | 0<br>(0)   | 4.25        | 0.645        | มากที่สุด        |
| 2. ท่านมีโอกาสในการแลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดเห็นกับบุคคลอื่นเสมอ | 83<br>(31.4)  | 160<br>(60.6) | 21<br>(8.0)  | 0<br>(0) | 0<br>(0)   | 4.23        | 0.583        | มากที่สุด        |
| 3. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน                        | 112<br>(42.4) | 129<br>(48.9) | 23<br>(8.7)  | 0<br>(0) | 0<br>(0)   | 4.34        | 0.632        | มากที่สุด        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  |               |               |              |          |            | <b>4.27</b> | <b>0.622</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 10 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยคำจูน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.622) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.645) รองลงมาคือ ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.632) และ ท่านมีโอกาสในการแลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดเห็นกับบุคคลอื่นเสมอ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.583) ตามลำดับ

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในการทำงาน

| ด้านความมั่นคงในการทำงาน                     | ระดับ        |               |              |            |            | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|--|--------------|---------------|--------------|------------|------------|-------------|--------------|------------------|
|  | มากที่สุด    | มาก           | ปานกลาง      | น้อย       | น้อยที่สุด |             |              |                  |
| 1. องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี | 91<br>(34.5) | 145<br>(54.9) | 28<br>(10.6) | 0<br>(0)   | 0<br>(0)   | 4.24        | 0.629        | มากที่สุด        |
| 2. องค์กรของท่านมีความมั่นคงในการทำงาน       | 96<br>(36.4) | 134<br>(50.8) | 34<br>(12.8) | 0<br>(0)   | 0<br>(0)   | 4.23        | 0.663        | มากที่สุด        |
| 3. ท่านมีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้าง       | 88<br>(33.3) | 149<br>(56.4) | 25<br>(9.5)  | 2<br>(0.8) | 0<br>(0)   | 4.22        | 0.640        | มากที่สุด        |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>                             |              |               |              |            |            | <b>4.23</b> | <b>0.643</b> | <b>มากที่สุด</b> |

จากตารางที่ 11 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.643) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.24$ , S.D. = 0.629) รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.663) และ ท่านมีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้าง อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.640) ตามลำดับ

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยค้ำจุน ด้านชีวิตส่วนตัว

| ด้านชีวิตส่วนตัว  | ระดับ        |               |              |              |            | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|---|--------------|---------------|--------------|--------------|------------|-------------|--------------|------------------|
|   | มากที่สุด    | มาก           | ปานกลาง      | น้อย         | น้อยที่สุด |             |              |                  |
| 1. ท่านพอใจในความ เป็นอยู่ในปัจจุบันของท่าน                         | 69<br>(26.1) | 158<br>(59.8) | 36<br>(13.6) | 1<br>(0.4)   | 0<br>(0)   | 4.12        | 0.633        | มาก              |
| 2. งานในหน้าที่ที่ได้รับ มอบหมายส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตของท่าน | 77<br>(31.4) | 108<br>(60.6) | 42<br>(8.0)  | 33<br>(15.9) | 4<br>(1.5) | 3.84        | 1.032        | มาก              |
| 3. การย้ายตำแหน่งงานมี ผลกระทบต่อตัวท่านและ ครอบครัว                | 85<br>(32.2) | 130<br>(49.2) | 37<br>(14.0) | 12<br>(4.5)  | 0<br>(0)   | 4.09        | 0.799        | มาก              |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  |              |               |              |              |            | <b>4.02</b> | <b>0.846</b> | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 12 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยค้ำจุน ด้านชีวิตส่วนตัว โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.846) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ท่านพอใจในความเป็นอยู่ในปัจจุบันของท่าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.633) รองลงมาคือ การย้ายตำแหน่งงานมีผลกระทบต่อตัวท่านและครอบครัว อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.799) และ งานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายส่งผลกระทบต่อ การดำเนินชีวิตของท่าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 1.032) ตามลำดับ

### 4.3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสร้างแรงจูงใจ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ผู้วิจัยใช้วิธีการ นำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลงเป็นระดับความคิดเห็น แสดงดังตารางที่ 14

ตารางที่ 13 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นโดยรวมของปัจจัยสร้างแรงจูงใจ

| ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ                  | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|--------------------------------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. การได้รับการยอมรับ                | 4.41        | 0.632        | มากที่สุด        |
| 2. ความตระหนักในความสำเร็จ           | 4.27        | 0.622        | มากที่สุด        |
| 3. โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | 4.01        | 0.800        | มาก              |
| 4. ความรับผิดชอบ                     | 4.15        | 0.611        | มาก              |
| 5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ               | 4.11        | 0.615        | มาก              |
| <b>รวม</b>                           | <b>4.19</b> | <b>0.674</b> | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 13 พบว่า พนักงานสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยสร้างแรงจูงใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.674) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการได้รับการยอมรับ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.632) ด้านความตระหนักในความสำเร็จ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.622) ด้านความรับผิดชอบ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.611) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.615) และด้านโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.800)

ตารางที่ 14 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้าน การได้รับการยอมรับ

| ด้านการได้รับการยอมรับ  | ระดับ         |               |             |            |                | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|---|---------------|---------------|-------------|------------|----------------|-------------|--------------|--------------------------|
|   | มากที่สุด     | มาก           | ปาน<br>กลาง | น้อย       | น้อย<br>ที่สุด |             |              |                          |
| 1. ท่านได้รับการยอมรับใน<br>ผลการทำงานจาก<br>ผู้บังคับบัญชา/<br>ผู้ใต้บังคับบัญชา และจาก<br>เพื่อนร่วมงาน | 112<br>(42.4) | 135<br>(51.1) | 17<br>(6.4) | 0<br>(0)   | 0<br>(0)       | 4.36        | 0.600        | มาก<br>ที่สุด            |
| 2. ท่านมีโอกาสและได้รับ<br>การยอมรับให้ทำงานหรือ<br>ทำหน้าที่สำคัญในองค์กร                                | 143<br>(54.2) | 104<br>(39.4) | 17<br>(6.4) | 0<br>(0)   | 0<br>(0)       | 4.48        | 0.616        | มาก<br>ที่สุด            |
| 3. ท่านได้รับโอกาสที่จะ<br>แสดงศักยภาพในการ<br>ทำงานซึ่งส่งผลต่อ<br>ภาพลักษณ์ขององค์กร                    | 128<br>(48.5) | 114<br>(43.2) | 19<br>(7.2) | 3<br>(1.1) | 0<br>(0)       | 4.39        | 0.672        | มาก<br>ที่สุด            |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  |               |               |             |            |                | <b>4.41</b> | <b>0.632</b> | <b>มาก<br/>ที่สุด</b>    |

จากตารางที่ 14 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้านการได้รับการยอมรับ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.41$ , S.D. = 0.632) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ท่านมีโอกาสดังกล่าวและได้รับการยอมรับให้ทำงานหรือทำหน้าที่สำคัญในองค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.48$ , S.D. = 0.616) รองลงมาคือท่านได้รับโอกาสที่จะแสดงศักยภาพในการทำงานซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.39$ , S.D. = 0.672) และ ท่านได้รับการยอมรับในผลการดำเนินงานจากผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.36$ , S.D. = 0.600) ตามลำดับ

ตารางที่ 15 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้านความตระหนักในความสำเร็จ

| ด้านความตระหนักใน<br>ความสำเร็จ  | ระดับ         |               |              |          |                | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|--|---------------|---------------|--------------|----------|----------------|-------------|--------------|--------------------------|
|  | มากที่สุด     | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย     | น้อย<br>ที่สุด |             |              |                          |
| 1. ท่านมีส่วนร่วมในการ<br>ตัดสินใจและแก้ไขปัญหา<br>เฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นระหว่าง<br>ทำงานได้ | 96<br>(36.4)  | 138<br>(52.2) | 30<br>(11.4) | 0<br>(0) | 0<br>(0)       | 4.25        | 0.645        | มาก<br>ที่สุด            |
| 2. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง<br>ของความสำเร็จในงาน   | 83<br>(31.4)  | 160<br>(60.6) | 21<br>(8.0)  | 0<br>(0) | 0<br>(0)       | 4.23        | 0.583        | มาก<br>ที่สุด            |
| 3. ท่านรู้สึกภูมิใจกับ<br>ความสำเร็จในการทำงานที่<br>ได้รับมอบหมาย                         | 112<br>(42.4) | 129<br>(48.9) | 23<br>(8.7)  | 0<br>(0) | 0<br>(0)       | 4.34        | 0.632        | มาก<br>ที่สุด            |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   |               |               |              |          |                | <b>4.27</b> | <b>0.622</b> | <b>มาก<br/>ที่สุด</b>    |

จากตารางที่ 15 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้านความตระหนักในความสำเร็จ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.27$ , S.D. = 0.622) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ท่านรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.34$ , S.D. = 0.632) รองลงมาคือท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างทำงานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.645) และ ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.583) ตามลำดับ

ตารางที่ 16 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

| ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้า<br>ในหน้าที่การงาน   | ระดับ        |               |              |            |                | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|---|--------------|---------------|--------------|------------|----------------|-------------|--------------|--------------------------|
|   | มากที่สุด    | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย       | น้อย<br>ที่สุด |             |              |                          |
| 1. ท่านได้รับการสนับสนุน<br>ให้มีความรู้โดยการฝึกอบรม<br>และพัฒนาศักยภาพที่ตรงกับ<br>งานที่ท่านทำ | 69<br>(26.1) | 153<br>(58.0) | 36<br>(13.6) | 6<br>(2.3) | 0<br>(0)       | 4.08        | 0.696        | มาก                      |
| 2. ท่านมีโอกาสที่จะ<br>ก้าวหน้าหรือเลื่อนตำแหน่ง<br>ที่สูงขึ้น                                    | 56<br>(21.2) | 154<br>(58.3) | 45<br>(17.0) | 9<br>(3.4) | 0<br>(0)       | 3.97        | 0.721        | มาก                      |
| 3. องค์กรของท่านมี<br>หลักเกณฑ์ในการเลื่อน<br>ตำแหน่งที่ชัดเจนและ<br>ยุติธรรม                     | 78<br>(29.5) | 130<br>(49.2) | 39<br>(14.8) | 6<br>(2.3) | 11<br>(4.2)    | 3.98        | 0.955        | มาก                      |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  |              |               |              |            |                | <b>4.01</b> | <b>0.800</b> | <b>มาก</b>               |

จากตารางที่ 16 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.800) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความรู้โดยการฝึกอบรม และพัฒนาศักยภาพที่ตรงกับงานที่ท่านทำ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ , S.D. = 0.696) รองลงมาคือองค์กรของท่านมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.98$ , S.D. = 0.955) และ ท่านมีโอกาสที่จะก้าวหน้าหรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.97$ , S.D. = 0.721) ตามลำดับ



ตารางที่ 17 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ

| ด้านความรับผิดชอบ  | ระดับ        |               |              |          |            | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|--|--------------|---------------|--------------|----------|------------|-------------|--------------|------------------|
|  | มากที่สุด    | มาก           | ปานกลาง      | น้อย     | น้อยที่สุด |             |              |                  |
| 1. ท่านสามารถรับผิดชอบในงานหลายๆด้านด้วยความเต็มใจ                     | 71<br>(26.9) | 159<br>(60.2) | 34<br>(12.9) | 0<br>(0) | 0<br>(0)   | 4.14        | 0.616        | มาก              |
| 2. ท่านให้ความร่วมมือในการทำงานขององค์กรเป็นอย่างดี                    | 80<br>(30.3) | 159<br>(60.2) | 25<br>(9.5)  | 0<br>(0) | 0<br>(0)   | 4.21        | 0.596        | มากที่สุด        |
| 3. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ | 67<br>(25.4) | 160<br>(60.6) | 37<br>(14.0) | 0<br>(0) | 0<br>(0)   | 4.11        | 0.618        | มาก              |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   |              |               |              |          |            | <b>4.15</b> | <b>0.611</b> | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 17 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.611) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ท่านให้ความร่วมมือในการทำงานขององค์กรเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.596) รองลงมาคือ ท่านสามารถรับผิดชอบในงานหลายๆด้านด้วยความเต็มใจอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.616) และ ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.618) ตามลำดับ

ตารางที่ 18 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

| ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ   | ระดับ        |               |              |            |            | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|---|--------------|---------------|--------------|------------|------------|-------------|--------------|--------------------------|
|   | มากที่สุด    | มาก           | ปานกลาง      | น้อย       | น้อยที่สุด |             |              |                          |
| 1. ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน               | 61<br>(23.1) | 171<br>(64.8) | 32<br>(12.1) | 0<br>(0)   | 0<br>(0)   | 4.14        | 0.584        | มาก                      |
| 2. ลักษณะของงานที่ท่านทำมีความท้าทาย ทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน  | 68<br>(25.8) | 157<br>(59.5) | 39<br>(14.8) | 0<br>(0)   | 0<br>(0)   | 4.11        | 0.628        | มาก                      |
| 3. ท่านมักหาวิธีการปรับปรุงและพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายให้ดีขึ้นกว่าเดิมเสมอ | 68<br>(25.8) | 161<br>(61.0) | 33<br>(12.5) | 2<br>(0.8) | 0<br>(0)   | 4.12        | 0.633        | มาก                      |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  |              |               |              |            |            | <b>4.11</b> | <b>0.615</b> | <b>มาก</b>               |

จากตารางที่ 18 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.615) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.584) รองลงมาคือ ท่านมักหาวิธีการปรับปรุงและพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายให้ดีขึ้นกว่าเดิมเสมอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.633) และ ลักษณะของงานที่ท่านทำมีความท้าทาย ทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.628) ตามลำดับ

#### 4.4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยใช้วิธีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลงเป็นระดับความคิดเห็น แสดงดังตารางที่ 19

ตารางที่ 19 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นโดยรวมของความพึงพอใจในงาน

| ความพึงพอใจในงาน            | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|-----------------------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. ด้านลักษณะงาน            | 4.12        | 0.633        | มาก              |
| 2. ด้านค่าตอบแทน            | 3.84        | 0.766        | มาก              |
| 3. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า | 4.01        | 0.712        | มาก              |
| 4. ด้านผู้บังคับบัญชา       | 4.11        | 0.622        | มาก              |
| 5. ด้านเพื่อนร่วมงาน        | 4.20        | 0.629        | มาก              |
| <b>รวม</b>                  | <b>4.06</b> | <b>0.633</b> | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 19 พบว่า พนักงานสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีระดับความคิดเห็นต่อความพึงพอใจในงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.06$ , S.D. = 0.633) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.629) ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.633) ด้านผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.622) ด้านโอกาสและความก้าวหน้า อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.712) และด้านค่าตอบแทน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.766)

ตารางที่ 20 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน

| ด้านลักษณะงาน   | ระดับ        |               |              |            |            | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|---|--------------|---------------|--------------|------------|------------|-------------|--------------|--------------------------|
|   | มากที่สุด    | มาก           | ปานกลาง      | น้อย       | น้อยที่สุด |             |              |                          |
| 1. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ          | 64<br>(24.2) | 150<br>(56.8) | 50<br>(18.9) | 0<br>(0)   | 0<br>(0)   | 4.05        | 0.656        | มาก                      |
| 2. ท่านรู้สึกพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย | 75<br>(28.4) | 155<br>(58.7) | 32<br>(12.1) | 2<br>(0.8) | 0<br>(0)   | 4.15        | 0.644        | มาก                      |
| 3. ท่านรู้สึกสบายใจกับงานที่ทำอยู่                      | 71<br>(26.9) | 167<br>(63.3) | 25<br>(9.5)  | 1<br>(0.4) | 0<br>(0)   | 4.17        | 0.594        | มาก                      |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  |              |               |              |            |            | <b>4.12</b> | <b>0.633</b> | <b>มาก</b>               |

จากตารางที่ 20 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.594) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ท่านรู้สึกสบายใจกับงานที่ทำอยู่ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.594) รองลงมาคือ ท่านรู้สึกพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.644) และ งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.656) ตามลำดับ

ตารางที่ 21 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในงาน ด้านค่าตอบแทน

| ด้านค่าตอบแทน  | ระดับ        |               |              |            |            | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|--|--------------|---------------|--------------|------------|------------|-------------|--------------|--------------------------|
|  | มากที่สุด    | มาก           | ปานกลาง      | น้อย       | น้อยที่สุด |             |              |                          |
| 1. รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายประจำวัน | 40<br>(15.2) | 137<br>(51.9) | 81<br>(30.7) | 4<br>(1.5) | 2<br>(0.8) | 3.79        | 0.739        | มาก                      |
| 2. ท่านพอใจกับรายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน                          | 46<br>(17.4) | 133<br>(50.4) | 76<br>(28.8) | 6<br>(2.3) | 3<br>(1.1) | 3.81        | 0.788        | มาก                      |
| 3. ท่านเชื่อว่าองค์กรมีเกณฑ์การให้เงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม | 56<br>(21.2) | 137<br>(51.9) | 64<br>(24.2) | 5<br>(1.9) | 2<br>(0.8) | 3.91        | 0.770        | มาก                      |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   |              |               |              |            |            | <b>3.84</b> | <b>0.766</b> | <b>มาก</b>               |

จากตารางที่ 21 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงาน ด้านค่าตอบแทน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.766) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ท่านเชื่อว่าองค์กรมีเกณฑ์การให้เงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.770) รองลงมาคือ ท่านพอใจกับรายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.788) และ รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายประจำวัน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.79$ , S.D. = 0.739) ตามลำดับ

ตารางที่ 22 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า

| ด้านโอกาสและความก้าวหน้า  | ระดับ        |               |              |            |            | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|---|--------------|---------------|--------------|------------|------------|-------------|--------------|------------------|
|   | มากที่สุด    | มาก           | ปานกลาง      | น้อย       | น้อยที่สุด |             |              |                  |
| 1. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสนก้าวหน้าในหน้าที่การงาน                      | 63<br>(23.9) | 144<br>(54.5) | 56<br>(21.2) | 1<br>(0.4) | 0<br>(0)   | 4.02        | 0.684        | มาก              |
| 2. ท่านเชื่อว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ถ้าทำงานอย่างเต็มความสามารถ | 61<br>(23.1) | 149<br>(56.4) | 50<br>(18.9) | 4<br>(1.5) | 0<br>(0)   | 4.01        | 0.695        | มาก              |
| 3. การที่ท่านจะได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน     | 64<br>(24.2) | 147<br>(55.7) | 45<br>(17.0) | 6<br>(2.3) | 2<br>(0.8) | 4.00        | 0.758        | มาก              |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  |              |               |              |            |            | <b>4.01</b> | <b>0.712</b> | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 22 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.712) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสนก้าวหน้าในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.02$ , S.D. = 0.684) รองลงมาคือ ท่านเชื่อว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ถ้าทำงานอย่างเต็มความสามารถ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.01$ , S.D. = 0.695) และ การที่ท่านจะได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.00$ , S.D. = 0.758) ตามลำดับ

ตารางที่ 23 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในงาน ด้านผู้บังคับบัญชา

| ด้านผู้บังคับบัญชา  | ระดับ        |               |              |            |                | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|---|--------------|---------------|--------------|------------|----------------|-------------|--------------|--------------------------|
|   | มากที่สุด    | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย       | น้อย<br>ที่สุด |             |              |                          |
| 1. หัวหน้าของท่านมีไหวพริบปฏิภาณดี โดยช่วยแนะนำแนวทางการทำงาน เพื่อให้ท่านมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น        | 72<br>(27.3) | 157<br>(59.5) | 34<br>(12.9) | 1<br>(0.4) | 0<br>(0)       | 4.14        | 0.632        | มาก                      |
| 2. หัวหน้าสามารถชี้แจงให้ท่านทราบรายละเอียดของงานได้อย่างชัดเจน   | 78<br>(29.5) | 147<br>(55.7) | 37<br>(14.0) | 2<br>(0.8) | 0<br>(0)       | 4.14        | 0.669        | มาก                      |
| 3. เมื่อทำงานผิดพลาด หัวหน้าจะให้คำแนะนำที่ดี และให้กำลังใจเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานไม่ให้มีข้อผิดพลาดอีก | 69<br>(24.2) | 146<br>(55.7) | 47<br>(17.0) | 2<br>(2.3) | 0<br>(0.8)     | 4.07        | 0.683        | มาก                      |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  |              |               |              |            |                | <b>4.11</b> | <b>0.662</b> | <b>มาก</b>               |

จากตารางที่ 23 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงาน ด้านผู้บังคับบัญชา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.662) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง หัวหน้าของท่านมีไหวพริบปฏิภาณดี โดยช่วยแนะนำแนวทางการทำงาน เพื่อให้ท่านมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.632) และ หัวหน้าสามารถชี้แจงให้ท่านทราบรายละเอียดของงานได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.14$ , S.D. = 0.669) รองลงมาคือ เมื่อทำงานผิดพลาด หัวหน้าจะให้คำแนะนำที่ดี และให้กำลังใจเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานไม่ให้มีข้อผิดพลาดอีก อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.683) ตามลำดับ

ตารางที่ 24 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ความพึงพอใจในงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน

| ด้านเพื่อนร่วมงาน  | ระดับ        |               |              |            |            | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|--|--------------|---------------|--------------|------------|------------|-------------|--------------|------------------|
|  | มากที่สุด    | มาก           | ปานกลาง      | น้อย       | น้อยที่สุด |             |              |                  |
| 1. เพื่อนร่วมงานมักจะสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น | 87<br>(33.0) | 147<br>(55.7) | 30<br>(11.4) | 0<br>(0)   | 0<br>(0)   | 4.22        | 0.631        | มากที่สุด        |
| 2. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี   | 81<br>(30.7) | 156<br>(59.1) | 27<br>(10.2) | 0<br>(0)   | 0<br>(0)   | 4.20        | 0.607        | มาก              |
| 3. หากงานเกิดปัญหา เพื่อนร่วมงานจะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกับท่านอยู่เสมอ                                   | 80<br>(30.3) | 149<br>(56.4) | 34<br>(12.9) | 1<br>(0.4) | 0<br>(0)   | 4.17        | 0.649        | มาก              |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   |              |               |              |            |            | <b>4.20</b> | <b>0.629</b> | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 24 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.629) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง เพื่อนร่วมงานมักจะสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.631) รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.607) และ หากงานเกิดปัญหา เพื่อนร่วมงานจะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกับท่านอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.649) ตามลำดับ



#### 4.5 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจรรยาตักษะ

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจรรยาตักษะ ผู้วิจัยใช้วิธีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลงเป็นระดับความคิดเห็น แสดงดังตารางที่ 25

ตารางที่ 25 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นโดยรวมของจรรยาตักษะ

| ความพึงพอใจในงาน                   | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับความคิดเห็น |
|------------------------------------|-------------|--------------|------------------|
| 1. ทักษะด้านการสื่อสาร             | 4.13        | 0.728        | มาก              |
| 2. ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม        | 4.11        | 0.678        | มาก              |
| 3. ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ | 4.23        | 0.632        | มากที่สุด        |
| 4. ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์      | 4.11        | 0.649        | มาก              |
| 5. ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี     | 4.26        | 0.651        | มากที่สุด        |
| <b>รวม</b>                         | <b>4.17</b> | <b>0.671</b> | <b>มาก</b>       |

จากตารางที่ 25 พบว่า พนักงานสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีระดับความคิดเห็นต่อจรรยาตักษะ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.671) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.651) รองลงมาคือ ด้านทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.632) ทักษะด้านการสื่อสาร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 0.728) ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.678) และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.651) ตามลำดับ

ตารางที่ 26 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น จรณทักษะ ทักษะด้านการสื่อสาร

| ทักษะด้านการสื่อสาร                                       | ระดับ        |               |              |             |                | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|---|--------------|---------------|--------------|-------------|----------------|-------------|--------------|--------------------------|
|   | มากที่สุด    | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย        | น้อย<br>ที่สุด |             |              |                          |
| 1. ท่านสามารถใช้ภาษาไทย<br>ในการสื่อสารได้อย่าง<br>ชัดเจน | 85<br>(32.2) | 130<br>(49.2) | 37<br>(14.0) | 12<br>(4.5) | 0<br>(0)       | 4.09        | 0.799        | มาก                      |
| 2. ท่านสามารถแลกเปลี่ยน<br>ความคิดเห็นกับผู้อื่นได้ดี     | 95<br>(36.0) | 130<br>(49.2) | 34<br>(12.9) | 4<br>(1.5)  | 1<br>(0.4)     | 4.19        | 0.741        | มาก                      |
| 3. ท่านสามารถสื่อสารด้าน<br>การเขียนได้อย่างถูกต้อง       | 69<br>(26.2) | 158<br>(59.8) | 36<br>(13.6) | 1<br>(0.4)  | 0<br>(0)       | 4.12        | 0.633        | มาก                      |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  |              |               |              |             |                | <b>4.13</b> | <b>0.728</b> | <b>มาก</b>               |

จากตารางที่ 26 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับจรณทักษะ ทักษะด้านการสื่อสาร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.13$ , S.D. = 0.728) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นได้ดี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.741) รองลงมาคือ ท่านสามารถสื่อสารด้านการเขียนได้อย่างถูกต้อง อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.12$ , S.D. = 0.633) และท่านสามารถใช้ภาษาไทยในการสื่อสารได้อย่างชัดเจน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.799) ตามลำดับ

ตารางที่ 27 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น จรรยาวัชระ วัชระด้าน  
การทำงานเป็นทีม

| ทักษะด้านการทำงานเป็น<br>ทีม  | ระดับ         |               |              |            |                | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|---|---------------|---------------|--------------|------------|----------------|-------------|--------------|--------------------------|
|   | มาก<br>ที่สุด | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย       | น้อย<br>ที่สุด |             |              |                          |
| 1. ท่านสามารถในการ<br>ทำงานร่วมกับทีมได้อย่างดี                       | 77<br>(29.2)  | 149<br>(56.4) | 38<br>(14.4) | 0<br>(0)   | 0<br>(0)       | 4.15        | 0.644        | มาก                      |
| 2. ท่านสามารถปรับตัวและ<br>รับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น<br>ในทีม       | 60<br>(22.7)  | 165<br>(62.5) | 38<br>(14.4) | 1<br>(0.4) | 0<br>(0)       | 4.08        | 0.618        | มาก                      |
| 3. ท่านมีความรับผิดชอบใน<br>งานที่ทำ และสามารถอุทิศ<br>เวลาในการทำงาน | 82<br>(31.1)  | 135<br>(51.1) | 43<br>(16.3) | 1<br>(0.4) | 3<br>(1.1)     | 4.11        | 0.763        | มาก                      |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  |               |               |              |            |                | <b>4.11</b> | <b>0.678</b> | <b>มาก</b>               |

จากตารางที่ 27 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้  
ความสำคัญกับจรรยาวัชระ วัชระด้านการทำงานเป็นทีม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. =  
0.636) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ท่านสามารถในการ  
ทำงานร่วมกับทีมได้อย่างดี อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.644) และ ท่านมีความรับผิดชอบ  
ในงานที่ทำ และสามารถอุทิศเวลาในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.763)  
รองลงมาคือ ท่านสามารถปรับตัวและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นในทีม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.08$ ,  
S.D. = 0.618) ตามลำดับ

ตารางที่ 28 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น จรณทักษะ ทักษะด้าน การคิดอย่างมีวิจารณญาณ

| ทักษะด้านการคิดอย่างมี วิจารณญาณ   | ระดับ        |               |              |            |             | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ ความ คิดเห็น |
|--|--------------|---------------|--------------|------------|-------------|-------------|--------------|--------------------|
|  | มาก ที่สุด   | มาก           | ปาน กลาง     | น้อย       | น้อย ที่สุด |             |              |                    |
| 1. ท่านมีความคิด วิเคราะห์ อย่างมีเหตุผล   | 87<br>(33.0) | 146<br>(55.3) | 28<br>(10.6) | 3<br>(1.1) | 0<br>(0)    | 4.20        | 0.665        | มาก                |
| 2. ท่านสามารถใช้เหตุผลใน การแก้ปัญหาในการทำงาน ได้   | 96<br>(36.4) | 138<br>(52.2) | 30<br>(11.4) | 0<br>(0)   | 0<br>(0)    | 4.25        | 0.645        | มาก ที่สุด         |
| 3. ท่านสามารถจัดการกับ ปัญหาด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรม และไม่ก่อให้เกิด ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วม ทีม | 83<br>(31.4) | 160<br>(60.6) | 21<br>(8.0)  | 0<br>(0)   | 0<br>(0)    | 4.23        | 0.583        | มาก ที่สุด         |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   |              |               |              |            |             | <b>4.23</b> | <b>0.632</b> | <b>มาก ที่สุด</b>  |

จากตารางที่ 28 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับจรณทักษะ ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.632) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถใช้เหตุผลในการแก้ปัญหาในการทำงานได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.645) และ ท่านสามารถจัดการกับปัญหาด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรม และไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมทีม อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.583) รองลงมาคือ ท่านมีความคิด วิเคราะห์อย่างมีเหตุผล อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.665) ตามลำดับ

ตารางที่ 29 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น จรรยาวัชระ ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์

| ทักษะด้านความคิด<br>สร้างสรรค์   | ระดับ        |               |              |            |                | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|--|--------------|---------------|--------------|------------|----------------|-------------|--------------|--------------------------|
|  | มากที่สุด    | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย       | น้อย<br>ที่สุด |             |              |                          |
| 1. ท่านมีความคิด<br>สร้างสรรค์ในการการ<br>ทำงาน  | 59<br>(22.3) | 155<br>(58.7) | 49<br>(18.6) | 1<br>(0.4) | 0<br>(0)       | 4.03        | 0.652        | มาก                      |
| 2. ท่านสามารถนำความรู้<br>และประสบการณ์มา<br>ประยุกต์ใช้ในการทำงานที่<br>ได้รับมอบหมาย | 76<br>(28.8) | 154<br>(58.3) | 31<br>(11.7) | 3<br>(1.2) | 0<br>(0)       | 4.15        | 0.656        | มาก                      |
| 3. ท่านรู้จักแสวงหาข้อมูล<br>ข่าวสาร และความรู้พื้นฐาน<br>ในการทำงานอยู่เสมอ           | 75<br>(28.4) | 153<br>(58.0) | 36<br>(13.6) | 0<br>(0)   | 0<br>(0)       | 4.15        | 0.633        | มาก                      |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   |              |               |              |            |                | <b>4.11</b> | <b>0.649</b> | <b>มาก</b>               |

จากตารางที่ 29 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับจรรยาวัชระ ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.11$ , S.D. = 0.649) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ท่านสามารถนำความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.656) และท่านรู้จักแสวงหาข้อมูลข่าวสาร และความรู้พื้นฐานในการทำงานอยู่เสมอ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.15$ , S.D. = 0.633) รองลงมาคือ ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ในการการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.03$ , S.D. = 0.652) ตามลำดับ

ตารางที่ 30 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น จรรยาวัชระ วัชระด้าน มนุษยสัมพันธ์ที่ดี

| ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่<br>ดี  | ระดับ         |               |              |            |                | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|--|---------------|---------------|--------------|------------|----------------|-------------|--------------|--------------------------|
|  | มากที่สุด     | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย       | น้อย<br>ที่สุด |             |              |                          |
| 1. ท่านมีน้ำใจ<br>เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และมีมนุษย<br>สัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน | 112<br>(42.4) | 128<br>(48.5) | 24<br>(9.1)  | 0<br>(0)   | 0<br>(0)       | 4.33        | 0.637        | มาก<br>ที่สุด            |
| 2. ท่านรู้จักรับฟังให้ความ<br>สนใจในสิ่งที่คนอื่นพูดเสมอ                         | 87<br>(33.0)  | 146<br>(55.3) | 28<br>(10.6) | 3<br>(1.1) | 0<br>(0)       | 4.20        | 0.665        | มาก                      |
| 3. ท่านให้ความช่วยเหลือใน<br>ด้านต่างๆกับผู้อื่นตามความ<br>เหมาะสม               | 96<br>(36.4)  | 138<br>(52.3) | 30<br>(11.4) | 0<br>(0)   | 0<br>(0)       | 4.25        | 0.645        | มาก<br>ที่สุด            |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   |               |               |              |            |                | <b>4.26</b> | <b>0.651</b> | <b>มาก<br/>ที่สุด</b>    |

จากตารางที่ 30 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ ความสำคัญกับจรรยาวัชระ ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.26$ , S.D. = 0.631) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ท่านมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.33$ , S.D. = 0.637) รองลงมาคือ ท่านให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆกับผู้อื่นตามความเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.645) และ ท่านรู้จักรับฟังให้ความสนใจในสิ่งที่คนอื่นพูดเสมอ อยู่ในระดับ มาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.665) ตามลำดับ

#### 4.6 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ในการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับจรรยาบรรณ ผู้วิจัยใช้วิธีการนำข้อมูลมาวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) แล้วนำค่าเฉลี่ยที่ได้มาแปลงเป็นระดับความคิดเห็น แสดงดังตารางที่ 31

ตารางที่ 31 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นโดยรวมของประสิทธิภาพการทำงาน

| ความพึงพอใจในงาน | $\bar{X}$ | S.D.  | ระดับความคิดเห็น |
|------------------|-----------|-------|------------------|
| 1. ด้านคุณภาพ    | 4.22      | 0.582 | มากที่สุด        |
| 2. ด้านปริมาณงาน | 4.21      | 0.609 | มากที่สุด        |
| 3. ด้านเวลา      | 4.17      | 0.617 | มาก              |
| 4. ด้านต้นทุน    | 4.20      | 0.620 | มาก              |
| รวม              | 4.20      | 0.607 | มาก              |

จากตารางที่ 31 พบว่า พนักงานสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีระดับความคิดเห็นประสิทธิภาพการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.607) เมื่อพิจารณาแต่ละด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านคุณภาพ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.582) รองลงมาคือ ด้านปริมาณงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.609) ด้านต้นทุน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.620) และด้านเวลา อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.617) ตามลำดับ

ตารางที่ 32 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพ

| ด้านคุณภาพ   | ระดับ        |               |             |          |                | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|--|--------------|---------------|-------------|----------|----------------|-------------|--------------|--------------------------|
|  | มากที่สุด    | มาก           | ปาน<br>กลาง | น้อย     | น้อย<br>ที่สุด |             |              |                          |
| 1. ท่านสามารถทำงานได้<br>อย่างมีคุณภาพ ตรงตาม<br>เป้าหมาย และมาตรฐานที่<br>องค์กรกำหนด | 78<br>(29.5) | 165<br>(62.5) | 21<br>(8.0) | 0<br>(0) | 0<br>(0)       | 4.22        | 0.574        | มาก<br>ที่สุด            |
| 2. ผลการทำงานของท่าน<br>สามารถประเมินคุณภาพ<br>ของงานตามตัวชี้วัดได้                   | 86<br>(32.6) | 154<br>(58.3) | 24<br>(9.1) | 0<br>(0) | 0<br>(0)       | 4.23        | 0.602        | มาก<br>ที่สุด            |
| 3. ผลการทำงานของท่านมี<br>ความถูกต้องตามระเบียบ<br>และได้รับความน่าเชื่อถือ            | 79<br>(29.9) | 165<br>(62.5) | 20<br>(7.6) | 0<br>(0) | 0<br>(0)       | 4.22        | 0.571        | มาก<br>ที่สุด            |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   |              |               |             |          |                | <b>4.22</b> | <b>0.582</b> | <b>มาก<br/>ที่สุด</b>    |

จากตารางที่ 32 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.571) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ผลการทำงานของ ท่านสามารถประเมินคุณภาพของงานตามตัวชี้วัดได้ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.23$ , S.D. = 0.602) รองลงมาคือ ผลการทำงานของ ท่านมีความถูกต้องตามระเบียบ และได้รับความน่าเชื่อถือ อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.571) และ ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ ตรงตามเป้าหมาย และมาตรฐานที่องค์กรกำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.22$ , S.D. = 0.574)



ตารางที่ 33 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน

| ด้านปริมาณงาน  | ระดับ        |               |              |          |                | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|--|--------------|---------------|--------------|----------|----------------|-------------|--------------|--------------------------|
|  | มากที่สุด    | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย     | น้อย<br>ที่สุด |             |              |                          |
| 1. ท่านมีการวางแผน<br>จัดการปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น<br>ภายในระยะเวลาที่กำหนด     | 80<br>(30.3) | 159<br>(60.2) | 25<br>(9.5)  | 0<br>(0) | 0<br>(0)       | 4.21        | 0.596        | มากที่สุด                |
| 2. ท่านมีการจัดลำดับ<br>ความสำคัญของปริมาณงาน<br>เพื่อความสำเร็จในการ<br>ทำงาน | 89<br>(33.7) | 151<br>(57.2) | 24<br>(9.1)  | 0<br>(0) | 0<br>(0)       | 4.25        | 0.607        | มากที่สุด                |
| 3. ผลการทำงานของท่าน<br>บรรลุผลสำเร็จ เมื่อเทียบ<br>กับมาตรฐานที่กำหนดไว้      | 81<br>(30.7) | 152<br>(57.6) | 31<br>(11.7) | 0<br>(0) | 0<br>(0)       | 4.19        | 0.624        | มาก                      |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>   |              |               |              |          |                | <b>4.21</b> | <b>0.609</b> | <b>มากที่สุด</b>         |

จากตารางที่ 33 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.609) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.25$ , S.D. = 0.607) รองลงมาคือ ท่านมีการวางแผนจัดการปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น ภายในระยะเวลาที่กำหนด อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.596) และ ผลการทำงานของท่านบรรลุผลสำเร็จ เมื่อเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.624) ตามลำดับ

ตารางที่ 34 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ประสิทธิภาพการทำงาน  
ด้านเวลา

| ด้านเวลา  | ระดับ        |               |              |            |                | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|---|--------------|---------------|--------------|------------|----------------|-------------|--------------|--------------------------|
|   | มากที่สุด    | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย       | น้อย<br>ที่สุด |             |              |                          |
| 1. ท่านมีแผนการทำงาน<br>อย่างชัดเจน และสอดคล้อง<br>กับนโยบายองค์กร  | 69<br>(26.1) | 167<br>(63.3) | 28<br>(10.6) | 0<br>(0)   | 0<br>(0)       | 4.16        | 0.587        | มาก                      |
| 2. ท่านสามารถบริหารเวลา<br>ในการทำงานได้อย่าง<br>เหมาะสม  | 77<br>(29.2) | 155<br>(58.6) | 30<br>(11.4) | 2<br>(0.8) | 0<br>(0)       | 4.16        | 0.641        | มาก                      |
| 3. ท่านสามารถทำงานได้<br>ตามเป้าหมายหรืออาจเกิน<br>เป้าหมาย และงานสำเร็จ<br>ตามกำหนดเวลาทุกครั้ง<br>และบางครั้งอาจเร็วกว่า<br>กำหนด | 79<br>(29.9) | 158<br>(59.8) | 25<br>(9.5)  | 2<br>(0.8) | 0<br>(0)       | 4.19        | 0.624        | มาก                      |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  |              |               |              |            |                | <b>4.17</b> | <b>0.617</b> | <b>มาก</b>               |

จากตารางที่ 34 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.17$ , S.D. = 0.617) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ท่านสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายหรืออาจเกินเป้าหมาย และงานสำเร็จตามกำหนดเวลาทุกครั้ง และบางครั้งอาจเร็วกว่ากำหนด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.624) รองลงมาคือ ท่านมีแผนการทำงานอย่างชัดเจน และสอดคล้องกับนโยบายองค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.587) และ ท่านสามารถบริหารเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.16$ , S.D. = 0.641)

ตารางที่ 35 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็น ประสิทธิภาพการทำงาน ด้านต้นทุน

| ด้านต้นทุน  | ระดับ        |               |              |          |                | $\bar{X}$   | S.D.         | ระดับ<br>ความ<br>คิดเห็น |
|---|--------------|---------------|--------------|----------|----------------|-------------|--------------|--------------------------|
|   | มากที่สุด    | มาก           | ปาน<br>กลาง  | น้อย     | น้อย<br>ที่สุด |             |              |                          |
| 1. ท่านใช้ทรัพยากรเพื่อ<br>ประโยชน์สูงสุดขององค์กร<br>ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่<br>อย่างจำกัด     | 82<br>(31.1) | 151<br>(57.2) | 31<br>(11.7) | 0<br>(0) | 0<br>(0)       | 4.19        | 0.626        | มาก                      |
| 2. ท่านใช้วัสดุ อุปกรณ์<br>เครื่องมือต่างๆ ในการ<br>ทำงานอย่างถูกวิธีและ<br>เหมาะสมกับลักษณะงาน | 82<br>(31.1) | 155<br>(58.7) | 27<br>(10.2) | 0<br>(0) | 0<br>(0)       | 4.21        | 0.609        | มาก<br>ที่สุด            |
| 3. ท่านสามารถช่วยลด<br>ความซ้ำซ้อนของงาน เพื่อ<br>ช่วยลดทรัพยากรที่ใช้ในการ<br>ทำงาน            | 83<br>(31.5) | 150<br>(56.8) | 31<br>(11.7) | 0<br>(0) | 0<br>(0)       | 4.20        | 0.628        | มาก                      |
| <b>รวมเฉลี่ย</b>  |              |               |              |          |                | <b>4.20</b> | <b>0.620</b> | <b>มาก</b>               |

จากตารางที่ 35 พบว่า พนักงานในสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านต้นทุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.620) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญเรื่อง ท่านใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ในการทำงานอย่างถูกวิธีและเหมาะสมกับลักษณะงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{X} = 4.21$ , S.D. = 0.609) รองลงมาคือ ท่านสามารถช่วยลดความซ้ำซ้อนของงาน เพื่อช่วยลดทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.20$ , S.D. = 0.628) และ ท่านใช้ทรัพยากรเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 4.19$ , S.D. = 0.626) ตามลำดับ

#### 4.7 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation)

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (Correlation) ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ และความพึงพอใจในงาน ด้วยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์โดยใช้ Pearson's Correlation Coefficient ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่เกี่ยวข้อง ดังแสดงในตารางที่ 36

ตารางที่ 36 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของปัจจัยค้ำจุน

| ตัวแปรปัจจัยค้ำจุน          | 1      | 2      | 3      | 4      | 5      | 6      | 7      | 8 |
|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|--------|---|
| 1. ค่าจ้างและสวัสดิการ      | -      |        |        |        |        |        |        |   |
| 2. นโยบายการบริหารงาน       | .632** | -      |        |        |        |        |        |   |
| 3. การบังคับบัญชา           | .585** | .783** | -      |        |        |        |        |   |
| 4. สภาพแวดล้อมการทำงาน      | .713** | .637** | .618** | -      |        |        |        |   |
| 5. ตำแหน่งงาน               | .613** | .689** | .631** | .601** | -      |        |        |   |
| 6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | .445** | .616** | .689** | .482** | .773** | -      |        |   |
| 7. ความมั่นคงในการทำงาน     | .385** | .475** | .557** | .329** | .549** | .682** | -      |   |
| 8. ชีวิตส่วนตัว             | .501** | .450** | .389** | .538** | .393** | .322** | .312** | - |

หมายเหตุ : \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยค้ำจุน เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไปจนกลายเป็นตัวแปรเดียวกัน อาจทำให้การวิเคราะห์ไม่ชัดเจนแน่ชัดว่าตัวแปรอิสระใดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามบ้าง ผลการทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.312 - 0.783 (ตามตารางที่ 37) ซึ่งถือว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง (Hair et al., 2010)

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรปัจจัยค้ำจุน (Multicollinearity) ซึ่งตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง การตรวจสอบ Multicollinearity จะพิจารณาจากค่า Variance inflation factor (VIF) และค่า Tolerance ซึ่งผลจากการทดสอบหาค่า VIF พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 1.510 - 3.782 โดยค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10 และค่า Tolerance ที่เหมาะสมต้องมากกว่า 0.2 จึงยืนยันได้ว่าตัวแปรทั้ง 8 ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อกัน ตามเกณฑ์อ้างอิง (Hair et al., 2010) ดังแสดงในตารางที่ 37

ตารางที่ 37 แสดงค่า VIF และ Tolerance ของตัวแปร

| ตัวแปรปัจจัยคำจูน           | Collinearity Statistics |       |
|-----------------------------|-------------------------|-------|
|                             | Tolerance               | VIF   |
| 1. ค่าจ้างและสวัสดิการ      | .395                    | 2.534 |
| 2. นโยบายการบริหารงาน       | .299                    | 3.340 |
| 3. การบังคับบัญชา           | .288                    | 3.473 |
| 4. สภาพแวดล้อมการทำงาน      | .375                    | 2.666 |
| 5. ตำแหน่งงาน               | .283                    | 3.532 |
| 6. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล | .264                    | 3.782 |
| 7. ความมั่นคงในการทำงาน     | .500                    | 2.000 |
| 8. ชีวิตส่วนตัว             | .662                    | 1.510 |

ตารางที่ 38 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของปัจจัยสร้างแรงจูงใจ

| ตัวแปรปัจจัยสร้างแรงจูงใจ            | 1      | 2      | 3      | 4      | 5 |
|--------------------------------------|--------|--------|--------|--------|---|
| 1. การได้รับการยอมรับ                | -      |        |        |        |   |
| 2. ความตระหนักในความสำเร็จ           | .623** | -      |        |        |   |
| 3. โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | .509** | .515** | -      |        |   |
| 4. ความรับผิดชอบ                     | .520** | .675** | .624** | -      |   |
| 5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ               | .486** | .666** | .585** | .681** | - |

หมายเหตุ : \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นการตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรปัจจัยสร้างแรงจูงใจ เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไปจนกลายเป็นตัวแปรเดียวกัน อาจทำให้การวิเคราะห์ไม่ชัดเจนแน่ชัดว่าตัวแปรอิสระใดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามบ้าง ผลการทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.486 - 0.681 (ตามตารางที่ 38) ซึ่งถือว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง (Hair et al., 2010)

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรปัจจัยสร้างแรงจูงใจ (Multicollinearity) ซึ่งตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง การตรวจสอบ Multicollinearity จะพิจารณาจากค่า Variance inflation factor (VIF) และค่า Tolerance ซึ่งผลจากการทดสอบหาค่า VIF พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 1.782 - 3.141 โดยค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน

10 และค่า Tolerance ที่เหมาะสมต้องมากกว่า 0.2 จึงยืนยันได้ว่าตัวแปรทั้ง 8 ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อกัน ตามเกณฑ์อ้างอิง (Hair et al., 2010) ดังแสดงในตารางที่ 39

ตารางที่ 39 แสดงค่า VIF และ Tolerance ของตัวแปรปัจจัยสร้างแรงจูงใจ

| ตัวแปรปัจจัยสร้างแรงจูงใจ            | Collinearity Statistics |       |
|--------------------------------------|-------------------------|-------|
|                                      | Tolerance               | VIF   |
| 1. การได้รับการยอมรับ                | .561                    | 1.782 |
| 2. ความตระหนักในความสำเร็จ           | .411                    | 2.432 |
| 3. โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน | .548                    | 1.824 |
| 4. ความรับผิดชอบ                     | .318                    | 3.141 |
| 5. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ               | .345                    | 2.894 |

ตารางที่ 40 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation) ของความพึงพอใจในงาน

| ตัวแปรความพึงพอใจในงาน      | 1      | 2      | 3      | 4      | 5 |
|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|---|
| 1. ด้านลักษณะงาน            | -      |        |        |        |   |
| 2. ด้านค่าตอบแทน            | .586** | -      |        |        |   |
| 3. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า | .700** | .707** | -      |        |   |
| 4. ด้านผู้บังคับบัญชา       | .685** | .571** | .678** | -      |   |
| 5. ด้านเพื่อนร่วมงาน        | .687** | .429** | .595** | .766** | - |

หมายเหตุ : \*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เป็นการตรวจความสัมพันธ์ของตัวแปรความพึงพอใจในงาน เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันสูงเกินไปจนกลายเป็นตัวแปรเดียวกัน อาจทำให้การวิเคราะห์ไม่ชัดเจนแน่ชัดว่าตัวแปรอิสระใดที่ส่งผลต่อตัวแปรตามบ้าง ผลการทดสอบความสัมพันธ์ (Correlation) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.429 - 0.766 (ตามตารางที่ 40) ซึ่งถือว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง (Hair et al., 2010)

นอกจากนี้ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์กันเองของตัวแปรความพึงพอใจในงาน (Multicollinearity) ซึ่งตัวแปรอิสระจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง การตรวจสอบ Multicollinearity จะพิจารณาจากค่า Variance inflation factor (VIF) และค่า Tolerance ซึ่งผลจากการทดสอบหาค่า VIF พบว่า มีค่าอยู่ระหว่าง 2.155 – 3.154 โดยค่า VIF ที่เหมาะสมไม่ควรเกิน 10 และค่า Tolerance ที่เหมาะสมต้องมากกว่า 0.2 จึงยืนยันได้ว่าตัวแปรทั้ง 8 ตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์ทางตรงต่อกัน ตามเกณฑ์อ้างอิง (Hair et al., 2010) ดังแสดงในตารางที่ 41

ตารางที่ 41 แสดงค่า VIF และ Tolerance ของตัวแปรความพึงพอใจในงาน

| ตัวแปรความพึงพอใจในงาน      | Collinearity Statistics |       |
|-----------------------------|-------------------------|-------|
|                             | Tolerance               | VIF   |
| 1. ด้านลักษณะงาน            | .376                    | 2.663 |
| 2. ด้านค่าตอบแทน            | .464                    | 2.155 |
| 3. ด้านโอกาสและความก้าวหน้า | .343                    | 2.913 |
| 4. ด้านผู้บังคับบัญชา       | .317                    | 3.154 |
| 5. ด้านเพื่อนร่วมงาน        | .353                    | 2.832 |

#### 4.7 การทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 : บทบาทของจรรยาวัชระในฐานะตัวแปรกำกับ” ทดสอบสมมติฐานโดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression analysis) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐานและเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 1 ตัว กับตัวแปรตาม 1 ตัว ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป กับตัวแปรตาม 1 ตัว ซึ่งจะทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสอง โดยประกอบด้วย 4 สมมติฐาน ดังนี้

H<sub>1</sub> : ปัจจัยค่าจูงมืออิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน

H<sub>2</sub> : ปัจจัยสร้างแรงจูงใจมืออิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน

H<sub>3</sub> : ความพึงพอใจในการทำงานมืออิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน

H<sub>4</sub> : จรรยาวัชระมืออิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน  
ตารางที่ 42 แสดงการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจ  
ในการทำงาน

| ปัจจัยค้ำจุน  | ความพึงพอใจในงาน            |            |                           |       |        |                         |       |
|---|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|--------|-------------------------|-------|
|   | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.   | Collinearity statistics |       |
|   | B                           | Std. error | $\beta$                   |       |        | Tolerance               | VIF   |
| ค่าคงที่ (Constant)                                       | -.039                       | .153       |                           | -.256 | .798   |                         |       |
| ค่าจ้างและสวัสดิการ ( $X_1$ )                             | .017                        | .043       | .020                      | .398  | .691   | .395                    | 2.534 |
| นโยบายการบริหารงาน ( $X_2$ )                              | .150                        | .053       | .164                      | 2.831 | .005** | .299                    | 3.340 |
| การบังคับบัญชา ( $X_3$ )                                  | .100                        | .054       | .110                      | 1.860 | .064   | .288                    | 3.473 |
| สภาพแวดล้อมการทำงาน ( $X_4$ )                             | .086                        | .043       | .104                      | 2.012 | .045*  | .375                    | 2.666 |
| ตำแหน่งงาน ( $X_5$ )                                      | .135                        | .055       | .146                      | 2.442 | .015*  | .283                    | 3.532 |
| ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $X_6$ )                        | .142                        | .058       | .152                      | 2.459 | .015*  | .264                    | 3.782 |
| ความมั่นคงในการทำงาน ( $X_7$ )                            | .215                        | .040       | .244                      | 5.425 | .000** | .500                    | 2.000 |
| ชีวิตส่วนตัว ( $X_8$ )                                    | .136                        | .031       | .172                      | 4.397 | .000** | .662                    | 1.510 |
| R <sup>2</sup> = 0.743, F = 91.969, p < 0.01**, p < 0.05* |                             |            |                           |       |        |                         |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้คำสั่ง Enter โดยใส่ตัวแปรเรียงตามลำดับตามกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยจากตารางที่ 42 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายการบริหารงาน ( $\beta = .164$ , p-value = .005) ด้านความมั่นคงในการทำงาน ( $\beta = .244$ , p-value = .000) ด้านชีวิตส่วนตัว ( $\beta = .031$ , p-value = .000) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ( $\beta = .043$ , p-value = .045) ด้านตำแหน่งงาน ( $\beta = .055$ , p-value = .015) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $\beta = .058$ , p-value = .015) ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยค่า R<sup>2</sup> = 0.769 แสดงว่าปัจจัยค้ำจุนทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านชีวิตส่วนตัว มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 74.30

ปัจจัยค้ำจุน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ( $\beta = .244$ , p-value = .000) ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านนโยบายการบริหารงาน ( $\beta = .164$ , p-value = .005) ด้าน



ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ( $\beta = .058$ , p-value = .015) ด้านชีวิตส่วนตัว ( $\beta = .031$ , p-value = .000) ด้านตำแหน่งงาน ( $\beta = .055$ , p-value = .015) และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ( $\beta = .043$ , p-value = .045) ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยคำจูนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการถดถอย เพื่อทำนายความพึงพอใจในงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ ภูมิภาคเขต 3 ได้ดังนี้

$$Y_{\text{ความพึงพอใจในงาน}} = (-.039) + .150 (X_2) + .086 (X_4) + .135 (X_5) + .142 (X_6) + .215 (X_7) + .136 (X_8)$$

โดยที่  $X_2$  คือ ด้านนโยบายการบริหารงาน

$X_4$  คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

$X_5$  คือ ด้านตำแหน่งงาน

$X_6$  คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

$X_7$  คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน

$X_8$  คือ ด้านชีวิตส่วนตัว

**ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยสร้างแรงจูงใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน**

ตารางที่ 43 แสดงการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยคำจูนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน

| ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ  | ความพึงพอใจในการทำงาน       |            |                           |       |        |                         |       |
|--|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|--------|-------------------------|-------|
|  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.   | Collinearity statistics |       |
|  | B                           | Std. error | $\beta$                   |       |        | Tolerance               | VIF   |
| ค่าคงที่ (Constant)  | .153                        | .131       |                           | 1.170 | .243   |                         |       |
| การได้รับการยอมรับ ( $X_1$ )                                   | .040                        | .034       | .043                      | 1.195 | .233   | .561                    | 1.782 |
| ความตระหนักในความสำเร็จ ( $X_2$ )                              | .184                        | .039       | .197                      | 4.726 | .000** | .411                    | 2.432 |
| โอกาสเจริญก้าวหน้าในที่ทำงาน ( $X_3$ )                         | .260                        | .027       | .355                      | 9.820 | .000** | .548                    | 1.824 |
| ความรับผิดชอบ ( $X_4$ )  | .111                        | .047       | .112                      | 2.352 | .019*  | .318                    | 3.141 |
| ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ( $X_5$ )                                  | .348                        | .044       | .361                      | 7.925 | .000** | .345                    | 2.894 |
| $R^2 = 0.815$ , $F = 227.243$ , $p < 0.01^{**}$ , $p < 0.05^*$ |                             |            |                           |       |        |                         |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้คำสั่ง Enter โดยใส่ตัวแปรเรียงตามลำดับตามกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยจากตารางที่ 43 ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้านความตระหนักในความสำเร็จ ( $\beta = .197$ , p-value = .000) ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้าในที่ทำงาน ( $\beta = .355$ , p-value = .000) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ( $\beta = .361$ , p-value = .000) ด้านความรับผิดชอบ ( $\beta = .112$ , p-value = .019) ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยค่า  $R^2 = 0.815$  แสดงว่าปัจจัยสร้างแรงจูงใจทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ ด้านความตระหนักในความสำเร็จ ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้าในที่ทำงาน ด้านความรับผิดชอบ และด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 81.50

ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ( $\beta = .361$ , p-value = .000) ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้าในที่ทำงาน ( $\beta = .355$ , p-value = .000) ด้านความตระหนักในความสำเร็จ ( $\beta = .197$ , p-value = .000) และด้านความรับผิดชอบ ( $\beta = .112$ , p-value = .019) ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของปัจจัยสร้างแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน สามารถเขียนให้อยู่ในรูปแบบการถดถอย เพื่อทำนายความพึงพอใจในงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ 3 ได้ดังนี้

$$Y_{\text{ความพึงพอใจในงาน}} = (.153) + .184 (X_2) + .260 (X_3) + .111 (X_4) + .348 (X_5)$$

โดยที่  $X_2$  คือ ด้านความตระหนักในความสำเร็จ

$X_3$  คือ ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้าในที่ทำงาน

$X_4$  คือ ด้านความรับผิดชอบ

$X_5$  คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ

### ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 : ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ตารางที่ 44 แสดงการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน

| ความพึงพอใจในงาน                                     | ประสิทธิภาพการทำงาน         |            |                           |       |        |                         |       |
|--|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|--------|-------------------------|-------|
|  | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.   | Collinearity statistics |       |
|  | B                           | Std. error | $\beta$                   |       |        | Tolerance               | VIF   |
| ค่าคงที่ (Constant)                                  | 1.029                       | .166       |                           | 6.193 | .000   |                         |       |
| ด้านลักษณะงาน ( $X_1$ )                              | .305                        | .060       | .329                      | 5.071 | .000** | .376                    | 2.663 |
| ด้านค่าตอบแทน ( $X_2$ )                              | .070                        | .042       | .097                      | 1.658 | .098   | .464                    | 2.155 |
| ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ( $X_3$ )                   | .108                        | .055       | .134                      | 1.970 | .050   | .343                    | 2.913 |
| ด้านผู้บังคับบัญชา ( $X_4$ )                         | .023                        | .060       | .028                      | 1.390 | .097   | .317                    | 3.154 |
| ด้านเพื่อนร่วมงาน ( $X_5$ )                          | .266                        | .059       | .304                      | 4.537 | .000** | .353                    | 2.832 |
| R <sup>2</sup> = 0.591, F = 74.59, p<0.01**, p<0.05* |                             |            |                           |       |        |                         |       |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณโดยใช้คำสั่ง Enter โดยใส่ตัวแปรเรียงตามลำดับตามกรอบแนวคิดของการวิจัย โดยจากตารางที่ 44 ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ( $\beta = .329$ , p-value = .000) และด้านเพื่อนร่วมงาน ( $\beta = .304$ , p-value = .000) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยค่า R<sup>2</sup> = 0.591 แสดงว่าปัจจัยค้ำจุนทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านค่าตอบแทน ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 59.10

ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ( $\beta = .329$ , p-value = .000) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านเพื่อนร่วมงาน ( $\beta = .304$ , p-value = .000) ตามลำดับ

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณของความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน สามารถเขียนให้อยู่ในรูปสมการถดถอย เพื่อทำนายประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ได้ดังนี้

$$Y_{\text{ประสิทธิภาพการทำงาน}} = (1.029) + .305 (X_1) + .266 (X_5)$$

โดยที่  $X_1$  คือ ด้านลักษณะงาน

$X_5$  คือ ด้านเพื่อนร่วมงาน

#### ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 4 : จรณทักษ์มีอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน

ผู้วิจัยทำการทดสอบตัวแปรกำกับอย่างมีเงื่อนไข (moderated model) โดยใช้โปรแกรมเสริม PROCESS (Hayes, 2013) ใน SPSS Statistics 22.0 เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีจรณทักษ์เป็นตัวแปรกำกับ โดยผู้วิจัยได้วิเคราะห์โมเดลโดยเลือกรูปแบบความสัมพันธ์โมเดลที่ 1 เพื่อวิเคราะห์ตัวแปรกำกับ คือ จรณทักษ์ โดยผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ข้อมูลโดยวิธีการสุ่มตัวอย่างซ้ำ (Bootstrapping) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ผลแสดงในตาราง 45

ตารางที่ 45 ผลการวิเคราะห์สถิติของประสิทธิภาพการทำงาน วิเคราะห์โดย Process โมเดลที่ 1

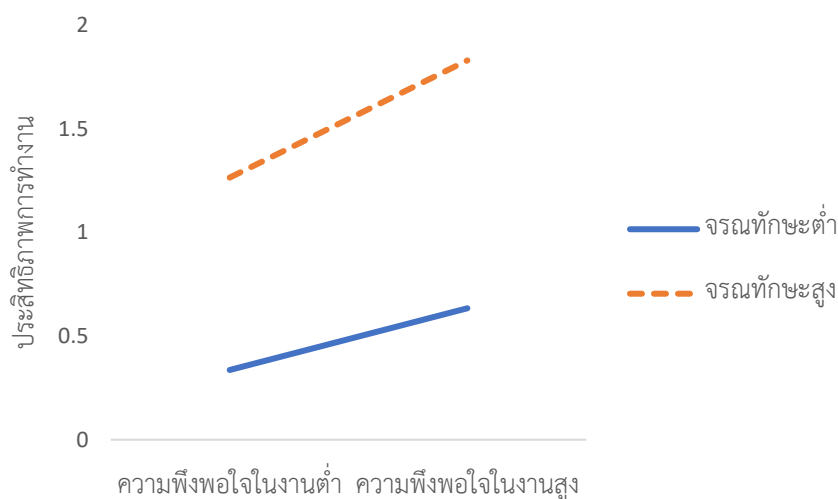
|                      | ประสิทธิภาพการทำงาน (Y) |      |         |
|----------------------|-------------------------|------|---------|
|                      | B                       | SE   | p-value |
| ความพึงพอใจในงาน (X) | 1.006                   | .271 | .000**  |
| จรณทักษ์ (W)         | 0.822                   | .256 | .002**  |
| X*W                  | 0.125                   | .062 | .048*   |

หมายเหตุ:  $R^2 = 0.597$ ; \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 45 พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีค่า  $B = 1.006$ ,  $p\text{-value} < 0.01$  และ จรณทักษ์อิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน โดยมีค่า  $B = 0.822$ ,  $p\text{-value} < 0.01$  และเมื่อพิจารณาอิทธิพลกำกับ พบว่า จรณทักษ์มีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงาน โดยมีค่า  $B = 0.125$ ,  $p\text{-value} < 0.05$  ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 4 และมีค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ ( $R^2$ ) เท่ากับ 0.597 แสดงว่า ตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายประสิทธิภาพในการทำงานได้ร้อยละ 59.7 โดยผลการทดสอบพบว่า ตัวแปรจรณทักษ์ ซึ่งเป็นตัวแปรกำกับมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสามารถสรุปได้ว่า จรณทักษ์ เป็นตัวแปรกำกับชนิดกึ่งหนึ่ง (Quasi Moderator) ที่ทำหน้าที่กำกับในความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพ

การทำงาน โดยจรรยาวัชระมีอิทธิพลในการลดหรือเพิ่มความเข้มข้นของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงาน กล่าวคือ จรรยาวัชระของพนักงานอยู่ในระดับสูงจะส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพิ่มมากขึ้น เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจที่สูงขึ้น



ภาพที่ 7 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงานโดยมีจรรยาวัชระเป็นตัวแปรกำกับ

จากภาพที่ 7 พบว่า เส้นกราฟของปัจจัยด้านจรรยาวัชระที่ระดับสูงจะมีความชันมากกว่าเส้นกราฟของปัจจัยด้านจรรยาวัชระที่อยู่ในระดับต่ำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่า อิทธิพลของความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 จะมีระดับที่สูงขึ้นเมื่อพนักงานมีจรรยาวัชระในระดับที่สูง ในทางตรงกันข้าม อิทธิพลของความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 จะลดลง หากพนักงานมีจรรยาวัชระในระดับที่ต่ำ ซึ่งการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 จำเป็นต้องสร้างเสริมพนักงานให้มีจรรยาวัชระทั้ง 5 ด้านด้วยกัน คือ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะความคิดสร้างสรรค์ และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษา “แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 3 : บทบาทของจรรยาวัชกะในฐานะตัวแปรกำกับ” มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิภาพการทำงาน ความพึงพอใจในงาน แรงจูงใจในการทำงาน และจรรยาวัชกะของพนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 3 และพนักงานการประชาสัมพันธ์สาขาในสังกัด เพื่อศึกษาอิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 3 และเพื่อศึกษาอิทธิพลกำกับของจรรยาวัชกะที่มีต่อแรงจูงใจในงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 3

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 3 : บทบาทของจรรยาวัชกะในฐานะตัวแปรกำกับ” สามารถสรุปผลได้ดังนี้

1. ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ส่วนใหญ่มีอายุ 31 – 40 ปี มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีอายุการทำงาน 11 – 15 ปี สังกัดการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคสาขา มีตำแหน่งงานอยู่ในระดับพนักงานชั้น 4 – 7

2. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ให้ความสำคัญต่อด้านตำแหน่งงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการบังคับบัญชา ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ด้านนโยบายการบริหารงาน และด้านชีวิตส่วนตัว ตามลำดับ โดยสามารถอธิบายในแต่ละด้านได้ ดังนี้

2.1 ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง สวัสดิการที่ครอบคลุมทั้งตนเองและบุคคลในครอบครัว รองลงมาคือ สวัสดิการในการดำรงชีวิต และค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ ตามลำดับ

2.2 ด้านนโยบายการบริหาร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง องค์กรมีการติดตามประเมินผลการทำงานอยู่เสมอ รองลงมาคือ องค์กรมีการกำหนดแผนนโยบายสอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายของนโยบายระดับสูง และ กฎระเบียบ คำสั่ง ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรช่วยให้พนักงานทำงานให้มีประสิทธิภาพ ตามลำดับ

2.3 ด้านการบังคับบัญชา ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง ผู้บังคับบัญชามีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน และผู้บังคับบัญชามีการมอบหมายงานที่ชัดเจน รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี ตามลำดับ

2.4 ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง ความปลอดภัยขณะทำงาน รองลงมาคือ สภาพแวดล้อมทางกายภาพเอื้อต่อการทำงาน และองค์กรมีอุปกรณ์เครื่องมือสำหรับการทำงานที่เหมาะสมและเพียงพอ ตามลำดับ

2.5 ด้านตำแหน่ง ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง งานที่ได้รับรับการยอมรับจากสังคม รองลงมาคือ งานที่ทำเป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี และงานที่ทำตรงกับความรู้ความสามารถตามลำดับ

2.6 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง ความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา และท่านมีโอกาสนในการแลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดเห็นกับบุคคลอื่นเสมอ ตามลำดับ

2.7 ด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี รองลงมาคือ องค์กรของท่านมีความมั่นคงในการทำงาน และท่านมีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้าง ตามลำดับ

2.8 ด้านชีวิตส่วนตัว ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง ท่านพอใจในความเป็นอยู่ในปัจจุบันของท่าน รองลงมาคือ การย้ายตำแหน่งงานมีผลกระทบต่อตนเองและครอบครัว และงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายไม่ส่งผลกระทบต่อการดำเนินชีวิต ตามลำดับ

3. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อการได้รับการยอมรับมากที่สุด รองลงมาคือด้านความตระหนักในความสำเร็จ ด้านความรับผิดชอบ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ และด้านโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ โดยสามารถอธิบายในแต่ละด้านได้ ดังนี้

3.1 ด้านการได้รับการยอมรับ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง โอกาสและการได้รับการยอมรับให้ทำงานหรือทำหน้าที่สำคัญในองค์กร รองลงมาคือ โอกาสที่จะแสดงศักยภาพในการทำงานซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร และการยอมรับในผลการทำงานจากผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ

3.2 ด้านความตระหนักในความสำเร็จ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง ความภูมิใจกับความความสำเร็จในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย รองลงมาคือ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างทำงาน และความเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน ตามลำดับ

3.3 ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง การได้รับการสนับสนุนให้มีความรู้โดยการฝึกอบรมและพัฒนาศักยภาพที่ตรงกับงานที่ทำ รองลงมา

คือ องค์กรมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม และโอกาสที่จะก้าวหน้าหรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ตามลำดับ

3.4 ด้านความรับผิดชอบ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง ให้ความร่วมมือในการทำงานขององค์กร รองลงมาคือ มีความรับผิดชอบในงานหลายด้านด้วยความเต็มใจ และมีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ ตามลำดับ

3.5 ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถ รองลงมาคือ สามารถหาวิธีการปรับปรุงและพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายให้ดีขึ้นกว่าเดิม และลักษณะของงานมีความท้าทาย ทำให้มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ตามลำดับ

4. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อด้านเพื่อนร่วมงานมากที่สุด รองลงมาคือด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสและความก้าวหน้า และด้านค่าตอบแทน ตามลำดับ โดยสามารถอธิบายในแต่ละด้านได้ ดังนี้

4.1 ด้านลักษณะงานส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง รู้สึกสบายใจกับงานที่ทำอยู่ รองลงมาคือ รู้สึกพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย และงานที่ทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ ตามลำดับ

4.2 ด้านค่าตอบแทน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง องค์กรมีเกณฑ์การให้เงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม รองลงมาคือ ความพึงพอใจกับรายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน และรายได้ที่ได้รับจากการทำงานเพียงพอต่อค่าใช้จ่ายประจำวัน ตามลำดับ

4.3 ด้านโอกาสและความก้าวหน้า ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง งานที่ทำมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน รองลงมาคือ โอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่งหากทำงานอย่างเต็มความสามารถ และการเลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่ความสามารถในการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

4.4 ด้านผู้บังคับบัญชา ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง ผู้บังคับบัญชามีไหวพริบบริภาณดี ช่วยแนะนำแนวทางการทำงาน และผู้บังคับบัญชาสามารถชี้แจงรายละเอียดของงานได้อย่างชัดเจน รองลงมาคือเมื่อทำงานผิดพลาด ผู้บังคับบัญชาให้คำแนะนำที่ดีและให้กำลังใจเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานไม่ให้เกิดข้อผิดพลาด ตามลำดับ

4.5 ด้านเพื่อนร่วมงาน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง เพื่อนร่วมงานสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน รองลงมาคือ เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี และเพื่อนร่วมงานพร้อมช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกัน ตามลำดับ

5. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับจรรยาบรรณ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี รองลงมาคือทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะ



ด้านการทำงานเป็นทีม และทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ตามลำดับ โดยสามารถอธิบายในแต่ละด้านได้ ดังนี้

5.1 ทักษะด้านการสื่อสาร ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง สามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นได้ดี รองลงมาคือ สามารถสื่อสารด้านการเขียนได้อย่างถูกต้อง และสามารถใช้ภาษาไทยในการสื่อสารได้อย่างชัดเจน ตามลำดับ

5.2 ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง ความสามารถในการทำงานร่วมกับทีมได้อย่างดี และมีความรับผิดชอบในงานที่ทำ สามารถอุทิศเวลาในการทำงาน รองลงมาคือ สามารถปรับตัวและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นในทีม ตามลำดับ

5.3 ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง ท่านสามารถใช้เหตุผลในการแก้ปัญหาในการทำงานได้ และท่านสามารถจัดการกับปัญหาด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรม และไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมทีม รองลงมาคือ ท่านมีความคิดวิเคราะห์อย่างมีเหตุผล ตามลำดับ

5.4 ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง สามารถนำความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย และแสวงหาข้อมูล ข่าวสาร และความรู้พื้นฐานในการทำงานอยู่เสมอ รองลงมาคือ ความคิดสร้างสรรค์ในการการทำงาน ตามลำดับ

5.5 ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง ความมีน้ำใจ เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ สามารถให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆกับผู้อื่นตามความเหมาะสม และรับฟังให้ความสนใจในสิ่งที่คนอื่นพูดเสมอ ตามลำดับ

6. ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญต่อด้านคุณภาพ รองลงมาคือด้านปริมาณงาน ด้านต้นทุน และด้านเวลา ตามลำดับ โดยสามารถอธิบายในแต่ละด้านได้ ดังนี้

6.1 ด้านคุณภาพ ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง ผลการทำงานสามารถประเมินคุณภาพของงานตามตัวชี้วัดได้ รองลงมาคือ ผลการทำงานมีความถูกต้องตามระเบียบ และได้รับความน่าเชื่อถือ และสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ ตรงตามเป้าหมาย และมาตรฐานที่องค์กรกำหนด ตามลำดับ

6.2 ด้านปริมาณงาน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง การจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการทำงาน รองลงมาคือ การวางแผนจัดการปริมาณที่เพิ่มมากขึ้นภายในระยะเวลาที่กำหนด และผลการทำงานของบรรลุผลสำเร็จเมื่อเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้ตามลำดับ

6.3 ด้านเวลา ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง ทำงานได้ตามเป้าหมายหรืออาจเกินเป้าหมาย และงานสำเร็จตามกำหนดเวลาทุกครั้ง และบางครั้งอาจเร็วกว่ากำหนด รองลงมาคือ

แผนการทำงานอย่างชัดเจน และสอดคล้องกับนโยบายองค์กร และการบริหารเวลาในการทำงานอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

6.4 ด้านต้นทุน ส่วนใหญ่ให้ความสำคัญเรื่อง วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ในการทำงานเหมาะสมกับลักษณะงาน รองลงมาคือ สามารถลดความซ้ำซ้อนของงาน เพื่อช่วยลดทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน และใช้ทรัพยากรเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กรภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัดตามลำดับ

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 โดยมีจรรยาภะเป็นตัวแปรกำกับ มีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายผลดังนี้

**1. สมมติฐานที่ 1 : ปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน** ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านตำแหน่งงาน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านนโยบายการบริหารงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านชีวิตส่วนตัว ด้านตำแหน่งงาน และด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยค้ำจุนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน จากผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg et al. (1959) ที่กล่าวว่า ปัจจัยค้ำจุนสามารถสร้างความพึงพอใจในงานให้กับคนงานหรือพนักงานได้ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิธิพงศ์ กิรติกรพงศ์ (2564) ผลการวิจัยดังกล่าวระบุว่าปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. เชื้อนวนชีราลงกรณ และการศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานต่อความพึงพอใจของพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร (ญาติา สอนคำผิว, 2566) ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจทั้ง 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยค้ำจุนและปัจจัยสร้างแรงจูงใจ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์พนักงานและผู้บริหารในองค์กร ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้ง 6 ด้านสามารถอภิปรายได้ดังนี้

**ด้านความมั่นคงในการทำงาน** เนื่องด้วยองค์กรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 เป็นองค์กรที่มีความมั่นคงเนื่องจากเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจซึ่งมีรัฐเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ พนักงานจึงมีความเชื่อมั่นและมั่นใจที่จะทำงานในองค์กร

**ด้านนโยบายการบริหารงาน** องค์กรมีการบริหารงานอย่างชัดเจนตามโครงสร้างที่เป็นระเบียบแบบแผน มีการกำหนดนโยบายที่ทำให้การบริหารงานภาพรวมขององค์กรมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลที่สามารถตอบสนองต่อวัตถุประสงค์หลักขององค์กร ซึ่งก็คือ การสำรวจ จัดหา แหล่งน้ำดิบ และจัดให้ได้มาซึ่งน้ำดิบ เพื่อใช้ในกิจการประปา การผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปา ทั่วประเทศในส่วนภูมิภาค และดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับธุรกิจการประปา การให้บริการและอำนวยความสะดวกต่างๆ ในการขอติดตั้งประปาให้แก่ประชาชน รวมไปถึงขยายเขตจำหน่ายน้ำประปาเพื่อให้ประชาชนมีน้ำประปาใช้อย่างทั่วถึง

**ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล** การทำงานในองค์กรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 นั้น พนักงานมีมากมายหลายแผนก อาทิเช่น กองบัญชีและการเงิน กองแผนและวิชาการ กองระบบจำหน่าย เป็นต้น ซึ่งพนักงานในแต่ละแผนกต่างก็ทำงานกันเป็นทีม พร้อมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หากพนักงานคนใดเกิดปัญหา ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานก็พร้อมที่จะเข้ามาช่วยเหลือ ทำให้การทำงานเป็นไปได้อย่างราบรื่น งานก็สามารถดำเนินไปได้อย่างลื่นไหล ไม่ติดขัด ส่งผลให้การบริการลูกค้ามีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของการประปาส่วนภูมิภาค “มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศและยั่งยืน ด้านการให้บริการและบริหารจัดการน้ำประปา” ซึ่งจะเห็นได้ว่าสอดคล้องกับบรรณทัศนะในด้านการทำงานเป็นทีมซึ่งที่ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมากอีกด้วย

**ด้านชีวิตส่วนตัว** ปัจจุบันตำแหน่งงานและอัตรากำลังคนของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 เหมาะสมตามภาระงาน ทำให้ไม่มีพนักงานคนใดที่มีภาระงานมากหรือน้อยจนเกินไป ประกอบกับภูมิฐานะของพนักงานส่วนมากมักอยู่ใกล้กับบริเวณสำนักงานที่ตนเองทำงานอยู่ ทำให้พนักงานในองค์กรสามารถบริหารเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม สามารถแบ่งเวลา ระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างดี ส่งผลให้พนักงานพึงพอใจที่จะทำงานในองค์กร

**ด้านตำแหน่งงาน** องค์กรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ในการทำงานอย่างชัดเจน โดยกำหนดตำแหน่งงานและอัตรากำลังคนที่เหมาะสมตามภาระงาน ทำให้ไม่มีพนักงานคนใดที่มีภาระงานมากหรือน้อยจนเกินไป ทำให้พนักงานในองค์กรสามารถบริหารเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้พนักงานพึงพอใจที่จะทำงานในองค์กรต่อไป

**ด้านสภาพแวดล้อมการทำงาน** องค์กรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัย สะอาด ถูกสุขลักษณะ วัสดุอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน ที่เหมาะสมและเพียงพอต่อพนักงานทุกคน อาทิเช่น มีการปรับปรุงระบบและอุปกรณ์ควบคุมการผลิต และการจ่ายน้ำที่ทันสมัย นำเทคโนโลยี Internet of things หรือการใช้งานอินเทอร์เน็ตในทุกสิ่งมาใช้งานเมื่อมีความพร้อม มีแสงสว่างอย่างเพียงพอ ไม่มีเสียงดังรบกวน และไม่มีการสั่นไหวหรือการสั่นสะเทือน ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจที่จะทำงานในองค์กรต่อไป

ส่วนปัจจัยค้ำจุนที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจในงาน มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ และด้านการบังคับบัญชา อาจมีสาเหตุมาจากประเด็นต่างๆดังนี้

**ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ** เนื่องด้วยการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจ โดยเงินเดือนของการประปาส่วนภูมิภาคนั้นจะเป็นไปตามอัตราในบัญชีโครงสร้างเงินเดือนรัฐวิสาหกิจ 53 ชั้น ทำให้เงินเดือนของพนักงานไม่สามารถปรับให้เหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจและอัตราเงินเฟ้อที่ได้เพิ่มสูงขึ้นได้ในปัจจุบัน รวมไปถึงสวัสดิการบางอย่างที่อาจไม่เหมาะสมกับค่าครองชีพในปัจจุบันเช่นกัน อาทิเช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าตรวจสุขภาพประจำปี สวัสดิการค่าน้ำประปา เป็นต้น หากเทียบกับองค์กรรัฐวิสาหกิจอื่นที่ให้บริการสาธารณูปโภคเหมือนกัน สวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคอาจไม่ดีเท่าที่ควร ส่งผลให้พนักงานรู้สึกไม่พึงพอใจในเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับของตน

**ด้านการบังคับบัญชา** องค์กรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ในการทำงานอย่างชัดเจน ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้ตามหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ ส่งผลให้พนักงานมองว่าผู้บังคับบัญชาไม่ได้มีส่วนในการสร้างความพึงพอใจให้แก่พนักงานเท่าที่ควร แต่จากข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างบางส่วนก็ยังให้ความสำคัญกับการบังคับบัญชาจากการแสดงข้อมูลทางสถิติที่ใกล้เคียงระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

**2. สมมติฐานที่ 2 : ปัจจัยสร้างแรงจูงใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน** ผลการศึกษา พบว่า ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้านความตระหนักในความสำเร็จ ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้าในที่ทำงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้าในที่ทำงาน ด้านความตระหนักในความสำเร็จ และด้านความรับผิดชอบ ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐาน ที่ 2 ปัจจัยสร้างแรงจูงใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน จากผลการวิจัยดังกล่าว สอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg et al. (1959) ที่กล่าวว่า ปัจจัยสร้างแรงจูงใจสามารถสร้างความพึงพอใจในงานให้กับคนงานหรือพนักงานได้ สอดคล้องกับผลการวิจัยของ นิธิพงศ์ กิริติกรพงศ์ (2564) ผลการวิจัยดังกล่าวระบุว่าปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. เชื้อนวนิชาลงกรณ และสอดคล้องกับผลการวิจัยของ เกริกกฤษ เดชอุดม (2565) พบว่า ปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่ปฏิบัติงานบนแท่นขุดเจาะน้ำมันนอกชายฝั่งด้านงานสำรวจปิโตรเลียมของบริษัทเอกชนต่างชาติแห่งหนึ่ง ในจังหวัดกรุงเทพมหานคร

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์พนักงานและผู้บริหารในองค์กร ผู้วิจัยจึงได้วิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้ง 4 ด้านสามารถอภิปรายได้ดังนี้

**ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ** ลักษณะงานที่พนักงานการประชาสัมพันธ์ 3 ปฏิบัติมีการกำหนดไว้ในรายละเอียดของงานแต่ละตำแหน่ง มีกระบวนการทำงานและแนวทางปฏิบัติงานที่ชัดเจน โดยที่พนักงานทุกคนมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงานของตนและมีการกำหนดความสำเร็จของการทำงาน ทำให้พนักงานมีเป้าหมายในการปฏิบัติงาน

**ด้านโอกาสเจริญก้าวหน้าในการทำงาน** องค์กรการประชาสัมพันธ์ 3 มีระเบียบแบบแผนในเส้นทางความก้าวหน้าในสายงาน มีการนำ Balanced Scorecard (BSC) มาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานรายบุคคลโดยเปรียบเทียบกับเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อมุ่งเน้นให้เกิดการปฏิบัติงานที่ให้ความสำคัญกับการบรรลุเป้าหมาย การให้ข้อมูลป้อนกลับเพื่อการปรับปรุงและกำหนดแผนพัฒนาบุคลากร และเป็นแนวทางในการบริหารค่าตอบแทน การยกย่องชมเชย ให้รางวัลและสิ่งจูงใจ รวมถึงโอกาสความก้าวหน้าในสายอาชีพของพนักงานด้วย โดยผู้บังคับบัญชามีบทบาทหน้าที่ในการประเมินผลพนักงานที่อยู่ใต้การบังคับบัญชา โดยประเมินผลอย่างเที่ยงตรง และเป็นธรรม

**ด้านความตระหนักในความสำเร็จ** องค์กรการประชาสัมพันธ์ 3 ตระหนักถึงความสำคัญของพนักงาน โดยให้พนักงานในองค์กรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้งานสำเร็จ ลุล่วงไปได้ รู้สึกภาคภูมิใจในงานที่ตนเองทำได้สำเร็จ ก่อให้เกิดความตระหนักในความสำเร็จซึ่งเป็นผลให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย

**ด้านความรับผิดชอบ** องค์กรการประชาสัมพันธ์ 3 มีการกำหนดขอบเขตหน้าที่ในการทำงานอย่างชัดเจน โดยกำหนดให้พนักงานแต่ละตำแหน่งมีหน้าที่และความรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมายของตน พนักงานในองค์กรให้ความร่วมมือในการทำงานในองค์กรได้เป็นอย่างดีทำให้งานสำเร็จลุล่วง

ส่วนปัจจัยสร้างแรงจูงใจที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจในงาน มี 1 ปัจจัย ได้แก่ ด้านการได้รับการยอมรับ อาจมีสาเหตุมาจากประเด็นต่างๆดังนี้

**ด้านการได้รับการยอมรับ** เนื่องจากในปัจจุบัน องค์กรการประชาสัมพันธ์ 3 อาจยังไม่ได้มีช่องทางการประกาศยกย่องให้แก่พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยม หรือการยกย่องพนักงานดีเด่นของแต่ละภาคส่วน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานด้านนี้ไม่มากเท่าที่ควร

**3. สมมติฐานที่ 3 : ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน**  
ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ โดยความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้าน

เพื่อนร่วมงาน ตามลำดับ ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับ ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร (ศิริประภา ภาคิอรรถ, 2562) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรในสำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์กรมหาชน) จำนวน 122 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์กรมหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร (ศิริประภา ภาคิอรรถ, 2562) โดยกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรในสำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์กรมหาชน) จำนวน 122 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในสำนักงานพัฒนาการวิจัยการเกษตร (องค์กรมหาชน) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 การศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา (ปัทมา มงคลเคหา, 2564) ผลการศึกษาพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม จากการเก็บรวบรวมข้อมูลและสัมภาษณ์พนักงานและผู้บริหารในองค์กร ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ถึงสาเหตุที่ทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงาน สามารถอภิปรายได้ว่า การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีการกำหนดขอบเขตของงานอย่างชัดเจน มีกระบวนการทำงานที่ชัดเจน โดยมีการกำหนดคู่มือที่ใช้ในกระบวนการทำงานเพื่อใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละตำแหน่งหน้าที่การทำงาน เพื่อป้องกันการเกิดข้อผิดพลาดในการทำงาน อีกทั้งเพื่อนร่วมงานที่พร้อมให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา และให้คำแนะนำ ตลอดจนการทำงานเป็นทีม ซึ่งพนักงานทุกคนพร้อมที่จะช่วยแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน ทำให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

**4. สมมติฐานที่ 4 : จรณทัภษะมีอิทธิพลก่ำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับประสิทธิภาพการทำงาน** ผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และจรณทัภษะอิทธิพลทางตรงในเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เมื่อพิจารณาอิทธิพลก่ำกับ พบว่า จรณทัภษะมีอิทธิพลก่ำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงาน กล่าวคือ จรณทัภษะมีอิทธิพลในการลดหรือเพิ่มความเข้มขันของความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 จรณทัภษะมีอิทธิพลก่ำกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งในบริบทของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 นั้น พนักงานการประปาส่วนภูมิกษนั้น นอกจากจะมีความพึงพอใจในงานที่ตนเองทำอยู่แล้วนั้น หากมีความสามารถนอกเหนือจากทักษะทางวิชาชีพของตน ซึ่งก็คือ จรณทัภษะ เช่นทักษะการสื่อสาร มนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานบุคคลอื่น การประสานงาน และร่วมมือกันระหว่างพนักงานด้วยกัน ไม่ว่าจะเป็พนักงานที่อยู่ในกลุ่มเดียวกัน

หรือพนักงานต่างแผนกก็ตาม จะทำให้ช่วยเพิ่มอัตราการประสบความสำเร็จให้ได้ตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ และช่วยให้การปฏิบัติงานเป็นไปได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

สอดคล้องกับงานวิจัยของ Ramadhan et al. (2021) ที่ได้กล่าวไว้ว่า หากพนักงานมีจรรยาบรรณที่มากขึ้นในสถานการณ์ที่พนักงานมีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้น จะส่งผลให้ประสิทธิภาพของพนักงานในส่วนบริการสังคมระดับภูมิภาคของเขตปกครองท่าปานูลีทางตอนใต้เพิ่มมากขึ้นตามกล่าวคือ หากพนักงานมีจรรยาบรรณที่มากขึ้น จะส่งผลให้ความเข้มข้นของระดับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงานเพิ่มมากขึ้นเช่นเดียวกัน

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร

จากผลการศึกษา เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 : บทบาทของจรรยาบรรณในฐานะตัวแปรกำกับ ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1) องค์กรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ควรมีการผลักดันให้มีการปรับขึ้นฐานเงินเดือนให้กับทั้งพนักงานใหม่ และพนักงานเก่า เพื่อให้สอดคล้องกับค่าครองชีพที่เพิ่มสูงขึ้น อาจมีการให้ค่ากับใบประกอบวิชาชีพเฉพาะเพิ่มเติม เพื่อจูงใจให้พนักงานทำงานในองค์กรต่อไป

2) ผู้บังคับบัญชาจำเป็นต้องมีทักษะเฉพาะด้านในงานของตนเอง เพื่อที่จะสามารถช่วยให้พนักงานได้บังคับบัญชาสามารถทำงานได้อย่างไม่ติดขัด ฝ่ายทรัพยากรบุคคลจึงควรให้มีการจัดอบรมความรู้เฉพาะด้านในแต่ละงาน และอบรมด้านการบริหารบุคคลให้แก่ผู้บังคับบัญชาด้วย

3) ผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารในองค์กรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ควรมีการเพิ่มเติมช่องทางการยกย่องพนักงานที่สร้างผลงานให้กับองค์กรหรือเชิดชูพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานที่ดีเยี่ยมเพื่อให้พนักงานมีรู้สึกได้รับการยอมรับมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้พนักงานทำงานอย่างเต็มที่และมีความภาคภูมิใจในการทำงานมากยิ่งขึ้น

4) ผู้บริหารควรมีการประเมินผลอย่างเป็นธรรม ปรับวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงานให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของพนักงานแต่ละตำแหน่งเพื่อเพิ่มโอกาสและความก้าวหน้าแก่พนักงานในองค์กร

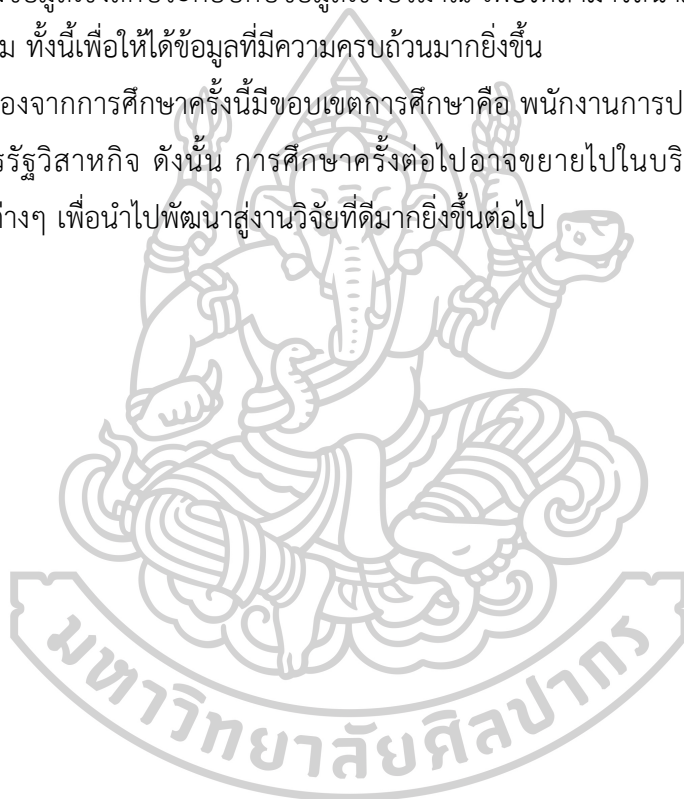
5) พนักงานทุกคนในองค์กรการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาจรรยาบรรณ โดยฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรมีการจัดอบรมด้านการพัฒนาจรรยาบรรณ กำหนดแผนกิจกรรมให้พัฒนาจรรยาบรรณทั้งทักษะด้านการสื่อสาร ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์ และทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี อาจมีโครงการในรูปแบบของ CSR ในรูปแบบต่างๆให้เพิ่มมากขึ้นเพื่อเสริมสร้างจรรยาบรรณให้ดียิ่งขึ้น

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

1) เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า จรณทัตตะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและประสิทธิภาพการทำงาน ในการวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยจึงขอเสนอให้ศึกษาจรณทัตตะในมิติที่ลึกซึ้งขึ้น โดยอาจศึกษาเพิ่มเติมในมิติที่มีความสัมพันธ์กับปัจจัยค่าจุนและปัจจัยสร้างแรงจูงใจ

2) ควรขยายขอบเขตเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้กว้างขึ้น นอกเหนือจากการใช้แบบสอบถาม ควรมีการศึกษาจรณทัตตะในรูปแบบเชิงคุณภาพ และอาจมีการศึกษาจรณทัตตะแยกเป็นรายด้าน เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลเชิงลึกประกอบกับข้อมูลเชิงปริมาณ เพื่อให้สามารถนำมาอธิบายปัจจัยอื่นๆ ได้อย่างครอบคลุม ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความครบถ้วนมากยิ่งขึ้น

3) เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้มีขอบเขตการศึกษาคือ พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ซึ่งเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจ ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปอาจขยายไปในบริบทอื่นๆ เช่น ราชการ, บริษัทเอกชนต่างๆ เพื่อนำไปพัฒนาสู่งานวิจัยที่ตีพิมพ์ยิ่งขึ้นต่อไป





## รายการอ้างอิง

- Akla, S., & Indradewa, R. (2022). The effect of soft skill, motivation and job satisfaction on employee performance through organizational commitment. *BIRCI Journal*, 5(1), 6070-6083.
- Anakpo, G., Nqwayibana, Z., & Mishi, S. (2023). The impact of work-from-home on employee performance and productivity: A systematic review. *Sustainability*, 15(5), 4529.
- Badrianto, Y., & Ekhsan, M. (2020). Effect of work environment and job satisfaction on employee performance in pt. Nesinak industries. *Journal of Business, Management, & Accounting*, 2(1).
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator–mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of personality and social psychology*, 51(6), 1173.
- Becker, G. S. (2009). *Human capital: A theoretical and empirical analysis, with special reference to education*. University of Chicago press.
- Botke, J. A., Jansen, P. G., Khapova, S. N., & Tims, M. (2018). Work factors influencing the transfer stages of soft skills training: A literature review. *Educational Research Review*, 24, 130-147.
- Cacciolatti, L., Lee, S. H., & Molinero, C. M. (2017). Clashing institutional interests in skills between government and industry: An analysis of demand for technical and soft skills of graduates in the UK. *Technological Forecasting and Social Change*, 119, 139-153.
- Diamantidis, A. D., & Chatzoglou, P. (2019). Factors affecting employee performance: an empirical approach. *International journal of productivity and performance management*, 68(1), 171-193.
- Forehand, G., & Glimmer, B. (1964). Environmental Variation in Studies of Organizational Behavior **II**. *Psychologica Buletin*, 62, 127-143.
- Hambleton, R. K., & Rovinelli, R. J. (1986). Assessing the dimensionality of a set of test items. *Applied psychological measurement*, 10(3), 287-302.

- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. New York, NY: The Guilford Press.
- Journal of Educational Measurement*, 51. <https://doi.org/10.1111/jedm.12050>
- Heckman, J. J., & Kautz, T. (2012). Hard evidence on soft skills. *Labour economics*, 19(4), 451-464.
- <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3612993/pdf/nihms380506.pdf>
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work* (2nd ed.). John Wiley & Sons New York.
- Hyder, H., Mahmood, Z., & Hasan, S. H. (2020). Soft skills: a research study on outdoing academics and conquer the world. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(7), 7805-7815.
- Judge, T. A., Piccolo, R. F., & Ilies, R. (2004). The forgotten ones? The validity of consideration and initiating structure in leadership research. *Journal of applied psychology*, 89(1), 36.
- Katebi, A., HajiZadeh, M. H., Bordbar, A., & Salehi, A. M. (2022). The relationship between “job satisfaction” and “job performance”: A meta-analysis. *Global Journal of Flexible Systems Management*, 23(1), 21-42.
- Latham, G. P., & Budworth, M.-H. (2014). The study of work motivation in the 20th century. *Historical perspectives in industrial and organizational psychology*, 383-412.
- López-Cabarcos, M. Á., Vázquez-Rodríguez, P., & Quiñoá-Piñeiro, L. M. (2022). An approach to employees' job performance through work environmental variables and leadership behaviours. *Journal of Business Research*, 140, 361-369.
- Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology applied to work: An introduction to industrial and organizational psychology*. Thomson Wadsworth.
- Murugan, D. M. S., & Sujatha, T. (2020). A Study on Soft Skill and Its Impact of Growth and Productivity in Service Industry. *JAC: A Journal Of Composition Theory*, 13.
- Newstrom, J. W., & Davis, K. (1986). *Human behavior at work*. New York, NY, 12, 1-8.
- Palumbo, C. (2013). Soft Skills and Job Satisfaction. Two Models in Comparison. *Universal Journal of Psychology*, 1(3), 103-106.
- Plowman, E., & Peterson, C. (1989). *Business organization and management*. Illinois:

*Irwin.*

- Ramadhan, H., Lumbanraja, P., & Sinulingga, S. (2021). Analysis of the effect of competence and soft skill on employee performance with job satisfaction as intervening variable at the regional social services of south tapanuli regency. *International Journal of Research and Review*, 8(8), 290-298.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2013). *Organisational behaviour*. Pearson Higher Education AU.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2018). *Essentials of organizational behavior*. Pearson.
- Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2000). Intrinsic and extrinsic motivations: Classic definitions and new directions. *Contemporary educational psychology*, 25(1), 54-67.  
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0361476X99910202?via%3Dihub>
- Schulz, B. (2008). The importance of soft skills: Education beyond academic knowledge.
- Sherif, M. (1956). Experiments in group conflict. *Scientific American*, 195(5), 54-59.
- Smith, P. C. (1969). The measurement of satisfaction in work and retirement: A strategy for the study of attitudes.
- Sonmez, J. Z. (2015). *Soft Skills*. Manning Publications.
- Tripathy, M. (2020). Significance of soft skills in career development. In *Career Development and Job Satisfaction*. IntechOpen.
- การประชาสัมพันธ์ภูมิภาคเขต 3. (2567). ประวัติการประชาสัมพันธ์. <https://www.pwa.co.th/contents/about/history>
- กิตติยา ฐิติคุณรัตน์. (2556). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทชั้นนำอินเทอร์เน็ตเนชั่นแนล จำกัด [ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี].
- ชนิษฐา แพงพุก. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร บริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอพานทอง จังหวัดชลบุรี มหาวิทยาลัยบูรพา ].
- จตุพงษ์ สีนะธรรม. (2564). ปัจจัยที่มีผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในโครงการก่อสร้าง : กรณีศึกษาโครงการรถไฟฟ้าแห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร [บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- ญาดา สอนคำผิว. (2566). แรงจูงใจในการทำงานต่อความพึงพอใจพนักงานธนาคารกสิกรไทยในกรุงเทพมหานคร [คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
- ณัฐภัสสร เอกวัฒน์โกติน. (2566). แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของ พนักงานบริษัทจดทะเบียนในตลาด

หลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *Journal of Legal Entity Management and Local Innovation*, 9(4), 35-48.

ณัฐวัตร เป็งวันปลูก. (2560). ปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการทหารประจำสังกัดกองพันทหารราบที่ 1 กรมทหารราบที่ 7 [การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่].

ธนภรณ์ พรรณราย. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสงขลา [สารนิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].

ธัญพร สิ้นพัฒนพงศ์. (2565). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร.

นิธิพงศ์ กิรติกรพงศ์. (2564). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. เพื่อนิวซีราลงกรณ [บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].

ปณิตดา เกษมจันทโชติ. (2563). ทำงานยุคใหม่ 'เก่ง' อย่างเดียวไม่พอ.

[https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/860638?fbclid=IwAR2aOO8yDID9Halah1vSetGhsylAC\\_Z6twOlyqDae7\\_jzZEilg\\_63XJwyBY](https://www.bangkokbiznews.com/news/detail/860638?fbclid=IwAR2aOO8yDID9Halah1vSetGhsylAC_Z6twOlyqDae7_jzZEilg_63XJwyBY)

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2543). จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. พิมพ์ดี.

ปัทมา มงคลเคหา. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการทำงานของนักบัญชีในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐ สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา. *Journal of Accountancy and Management*, 13(4), 1-12.

พิชญภา ศิลาอ่อน. (2566). แรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ *Generation Y* ในจังหวัดพระนครศรีอยุธยา มหาวิทยาลัย มหิดล].

ภัทรานิชฐ์ สุวรรณรัตน์. (2566). คุณภาพชีวิตการทำงานแรงจูงใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน กรณีศึกษาบริษัทผลิตปิโตรเลียมเคมีครบวงจรในจังหวัดระยอง. รายงานการประชุม Graduate School Conference,

วาริษา ประเสริฐทรง, & วัลลภา อารีรัตน์. (2558). ทักษะภาวะผู้นำด้าน SOFT SKILLS ของผู้บริหารสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 25. วารสาร ศึกษา ศาสตร์ มหาวิทยาลัย ขอนแก่น, 38(2), 88-95.

วีไลพรรณ วิเวก. (2556). การพัฒนาบุคลากร. ม.ป.พ.

วีณา ขำคง. (2564). ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อำเภอศรีประจันต์ จังหวัดสุพรรณบุรี [สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย].

ศิริประภา ภาคิอรรถ. (2562). ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรในองค์กร [บริหารธุรกิจ

มหาดบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี].

สุรพงษ์ โพธิ์ขาว. (2560). ความต้องการกิจกรรมในการพัฒนาทักษะที่เกี่ยวข้องกับการทำงานและการใช้ชีวิต (*Soft Skills*) สำหรับนักศึกษาปริญญาโท ภาคปกติ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].

อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา [วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์].





## แบบสอบถาม

### เรื่อง แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและประสิทธิภาพในการ การทำงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 3 โดยมีจรรยาทัษะเป็นตัวแปร กำกับ

#### คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

1. การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจใน  
การทำงานและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 3 โดยมีจรรยา  
ทัษะเป็นตัวแปรกำกับ

2. รายละเอียดของแบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 6 ส่วนดังนี้

- |           |   |
|-----------|---|
| ส่วนที่ 1 | แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม |
| ส่วนที่ 2 | แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน                      |
| ส่วนที่ 3 | แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสร้างแรงจูงใจ               |
| ส่วนที่ 4 | แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน                  |
| ส่วนที่ 5 | แบบสอบถามเกี่ยวกับจรรยาทัษะ                         |
| ส่วนที่ 6 | แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน               |

ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ ตามความเห็นและความเป็นจริงของท่าน  
มากที่สุด ข้อมูลที่ได้รับจากการตอบแบบสอบถามนี้ จะนำไปใช้เพื่อประกอบการวิจัยเท่านั้น ผู้วิจัยจะ  
เก็บข้อมูลของท่านไว้เป็นความลับ โดยไม่มีผลต่อผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความร่วมมือจากท่านเป็นอย่างดี และขอขอบคุณในความ  
ร่วมมือมา ณ โอกาสนี้

จิรภัทร วงศ์ธนสมบัติ

นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาบริหารธุรกิจบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

## ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

### 1. เพศ

เพศชาย

เพศหญิง

อื่นๆ

### 2. อายุ

ต่ำกว่า 20 ปี

21 – 30 ปี

31 – 40 ปี

41 – 50 ปี

51 – 60 ปี

### 3. ระดับการศึกษา

มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.

ปวส./อนุปริญญา

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

### 4. อายุการทำงานในการประปาส่วนภูมิภาค

ไม่เกิน 5 ปี

5 – 10 ปี

11 – 15 ปี

16 – 20 ปี

21 – 25 ปี

มากกว่า 25 ปี

### 5. สังกัดการประปาส่วนภูมิภาค

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3

การประปาส่วนภูมิภาคสาขา

### 6. ตำแหน่งงาน

ระดับพนักงานชั้น 1 – 3

ระดับพนักงานชั้น 4 – 7

ระดับหัวหน้างานชั้น 7 - 8

ระดับผู้บริหารชั้น 9 - 11



## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยห้า

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

| ปัจจัยห้า<br>(Hygiene factor)   | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ค่าจ้างและสวัสดิการ</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์                      |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านได้รับสวัสดิการที่ช่วยให้การดำรงชีวิตของท่านดีขึ้น                               |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านได้รับสวัสดิการที่ครอบคลุมทั้งตนเองและบุคคลในครอบครัว                            |                  |     |         |      |            |
| <b>นโยบายการบริหารงาน</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. มีการกำหนดแผน นโยบาย สอดคล้องกับความต้องการและเป้าหมายของนโยบายระดับสูง              |                  |     |         |      |            |
| 2. ภาวะเป็ยบ คำสั่ง ข้อบังคับต่างๆ ขององค์กรช่วยให้ท่านทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น |                  |     |         |      |            |
| 3. ในองค์กรของท่านมีการติดตามประเมินผลการทำงานอยู่เสมอ                                  |                  |     |         |      |            |
| <b>การบังคับบัญชา</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ความสามารถในการบริหารงาน                               |                  |     |         |      |            |
| 2. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการมอบหมายงานที่ชัดเจน  |                  |     |         |      |            |
| 3. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี                         |                  |     |         |      |            |
| <b>สภาพแวดล้อมการทำงาน</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. สภาพแวดล้อมทางกายภาพในองค์กรท่าน เช่น ห้องทำงาน แสง เสียง ื่อต่อการทำงาน             |                  |     |         |      |            |
| 2. องค์กรของท่านมีอุปกรณ์เครื่องมือ สำหรับการทำงานที่เหมาะสม และเพียงพอ                 |                  |     |         |      |            |

| ปัจจัยคำจุน (Hygiene factor)  | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>สภาพแวดล้อมการทำงาน (ต่อ)</b>                                      |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านรู้สึกปลอดภัยขณะทำงาน  |                  |     |         |      |            |
| <b>ตำแหน่งงาน</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. งานที่ท่านทำอยู่ได้รับการยอมรับจากสังคม                            |                  |     |         |      |            |
| 2. งานที่ท่านทำอยู่เป็นงานที่มีเกียรติและศักดิ์ศรี                    |                  |     |         |      |            |
| 3. งานที่ท่านทำตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน                         |                  |     |         |      |            |
| <b>ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</b>                                       |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา/<br>ผู้ใต้บังคับบัญชา     |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านมีโอกาสในการแลกเปลี่ยนและรับฟังความคิดเห็น<br>กับบุคคลอื่นเสมอ |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน                            |                  |     |         |      |            |
| <b>ความมั่นคงในการทำงาน</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. องค์กรของท่านมีชื่อเสียงและภาพลักษณ์ที่ดี                          |                  |     |         |      |            |
| 2. องค์กรของท่านมีความมั่นคงในการทำงาน                                |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านมีความมั่นใจว่าจะไม่ถูกเลิกจ้าง                                |                  |     |         |      |            |
| <b>ชีวิตส่วนตัว</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านพอใจในความเป็นอยู่ในปัจจุบันของท่าน                            |                  |     |         |      |            |
| 2. งานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายส่งผลกระทบต่อ<br>ดำเนินชีวิตของท่าน    |                  |     |         |      |            |
| 3. การย้ายตำแหน่งงานมีผลกระทบต่อตัวท่านและ<br>ครอบครัว                |                  |     |         |      |            |

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยสร้างแรงจูงใจ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

| ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ<br>(Motivation factor)  | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>การได้รับการยอมรับ</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านได้รับการยอมรับในผลการทำงานจากผู้บังคับบัญชา/ผู้ใต้บังคับบัญชา และจากเพื่อนร่วมงาน |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านมีโอกาสและได้รับการยอมรับให้ทำงานหรือทำหน้าที่สำคัญในองค์กร                        |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านได้รับโอกาสที่จะแสดงศักยภาพในการทำงานซึ่งส่งผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กร                |                  |     |         |      |            |
| <b>ความตระหนักในความสำเร็จ</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าที่เกิดขึ้นระหว่างทำงานได้            |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จในงาน  |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านรู้สึกภูมิใจกับความสำเร็จในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย                                |                  |     |         |      |            |
| <b>โอกาสเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความรู้โดยการฝึกอบรม และพัฒนาศักยภาพที่ตรงกับงานที่ท่านทำ    |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านมีโอกาสที่จะก้าวหน้าหรือเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น                                    |                  |     |         |      |            |
| 3. องค์กรของท่านมีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม                         |                  |     |         |      |            |
| <b>ความรับผิดชอบ</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านสามารถรับผิดชอบในงานหลายๆด้านด้วยความเต็มใจ  |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านให้ความร่วมมือในการทำงานขององค์กรเป็นอย่างดี                                       |                  |     |         |      |            |

| ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ<br>(Motivation factor)                                  | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ความรับผิดชอบ (ต่อ)</b>  |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้      |                  |     |         |      |            |
| <b>ลักษณะงานที่ปฏิบัติ</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายตรงกับความรู้ความสามารถของท่าน               |                  |     |         |      |            |
| 2. ลักษณะของงานที่ท่านทำมีความท้าทาย ทำให้ท่านมีความกระตือรือร้นในการทำงาน  |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านมักหาวิธีการปรับปรุงและพัฒนางานที่ได้รับมอบหมายให้ดีขึ้นกว่าเดิมเสมอ |                  |     |         |      |            |

#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

| ความพึงพอใจในงาน<br>(Job Satisfaction)                           | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านลักษณะงาน</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ                   |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านรู้สึกพอใจในหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย          |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านรู้สึกสบายใจกับงานที่ท่านทำอยู่                           |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านค่าตอบแทน</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อค่าใช้จ่ายประจำวัน |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านพอใจกับรายได้ที่ได้รับในปัจจุบัน                          |                  |     |         |      |            |

| ความพึงพอใจในงาน<br>(Job Satisfaction)   | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านค่าตอบแทน (ต่อ)</b>   |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านเชื่อว่าองค์กรมีเกณฑ์การให้เงินเดือนที่เหมาะสมและยุติธรรม   |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านโอกาสและความก้าวหน้า</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. งานที่ท่านทำอยู่มีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงาน   |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านเชื่อว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง ถ้าทำงานอย่างเต็มความสามารถ  |                  |     |         |      |            |
| 3. การที่ท่านจะได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน  |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านผู้บังคับบัญชา</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. หัวหน้าของท่านมีไหวพริบดีเยี่ยมดี โดยช่วยแนะนำแนวทางการทำงาน เพื่อให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น                  |                  |     |         |      |            |
| 2. หัวหน้าสามารถชี้แจงให้ท่านทราบรายละเอียดของงานได้อย่างชัดเจน  |                  |     |         |      |            |
| 3. เมื่อทำงานผิดพลาด หัวหน้าจะให้คำแนะนำที่ดี และให้กำลังใจเพื่อนำไปปรับปรุงการทำงานไม่ให้มีข้อผิดพลาดอีก            |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านเพื่อนร่วมงาน</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. เพื่อนร่วมงานมักจะสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้การทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น |                  |     |         |      |            |
| 2. เพื่อนร่วมงานให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี   |                  |     |         |      |            |
| 3. หากงานเกิดปัญหา เพื่อนร่วมงานจะช่วยเหลือแก้ไขปัญหาในการทำงานร่วมกับท่านอยู่เสมอ                                   |                  |     |         |      |            |

## ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับจรรยาบรรณ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

| จรรยาบรรณ<br>(Soft skills)  | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|---|------------------|-----|---------|------|------------|
|   | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ทักษะด้านการสื่อสาร</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านสามารถใช้ภาษาไทยในการสื่อสารได้อย่างชัดเจน   |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่นได้ดี   |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านสามารถสื่อสารด้านการเขียนได้อย่างถูกต้อง   |                  |     |         |      |            |
| <b>ทักษะด้านการทำงานเป็นทีม</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านสามารถในการทำงานร่วมกับทีมได้ดี  |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านสามารถปรับตัวและรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่นในทีม   |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านมีความรับผิดชอบในงานที่ทำ และสามารถอุทิศเวลาในการทำงาน                                   |                  |     |         |      |            |
| <b>ทักษะด้านการคิดอย่างมีวิจารณญาณ</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านมีความคิด วิเคราะห์อย่างมีเหตุผล   |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านสามารถใช้เหตุผลในการแก้ปัญหาในการทำงานได้  |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านสามารถจัดการกับปัญหาด้วยหลักคุณธรรม จริยธรรม และไม่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมทีม |                  |     |         |      |            |
| <b>ทักษะด้านความคิดสร้างสรรค์</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านมีความคิดสร้างสรรค์ในการทำงาน  |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านสามารถนำความรู้และประสบการณ์มาประยุกต์ใช้ในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย                      |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านรู้จักแสวงหาข้อมูล ข่าวสาร และความรู้พื้นฐานในการทำงานอยู่เสมอ                           |                  |     |         |      |            |
| <b>ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านมีน้ำใจเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน                        |                  |     |         |      |            |

| จรรยาวัช<br>(Soft skills)                                  | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ทักษะด้านมนุษยสัมพันธ์ที่ดี (ต่อ)</b>                   |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านรู้จักรับฟังให้ความสนใจในสิ่งที่คนอื่นพูดเสมอ       |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆกับผู้อื่นตามความเหมาะสม |                  |     |         |      |            |

### ส่วนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย  ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

| ประสิทธิภาพในการทำงาน<br>(Job Performance)                                 | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านคุณภาพ</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านสามารถทำงานได้อย่างมีคุณภาพ ตรงตามเป้าหมาย และมาตรฐานที่องค์กรกำหนด |                  |     |         |      |            |
| 2. ผลการทำงานของ ท่านสามารถประเมินคุณภาพของงานตามตัวชี้วัดได้              |                  |     |         |      |            |
| 3. ผลการทำงานของ ท่านมีความถูกต้องตามระเบียบ และได้รับความน่าเชื่อถือ      |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านปริมาณงาน</b>   |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านมีการวางแผนจัดการปริมาณที่เพิ่มมากขึ้น ภายในระยะเวลาที่กำหนด        |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านมีการจัดลำดับความสำคัญของปริมาณงานเพื่อความสำเร็จในการทำงาน         |                  |     |         |      |            |
| 3. ผลการทำงานของ ท่านบรรลุผลสำเร็จ เมื่อเทียบกับมาตรฐานที่กำหนดไว้         |                  |     |         |      |            |

| ประสิทธิภาพในการทำงาน<br>(Job Performance)   | ระดับความคิดเห็น |     |         |      |            |
|--|------------------|-----|---------|------|------------|
|  | มากที่สุด        | มาก | ปานกลาง | น้อย | น้อยที่สุด |
| <b>ด้านเวลา</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านมีแผนการทำงานอย่างชัดเจน และสอดคล้องกับนโยบายองค์กร   |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านสามารถบริหารเวลาในการทำงานได้อย่างเหมาะสม   |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านสามารถทำงานได้ตามเป้าหมายหรืออาจเกินเป้าหมาย และงานสำเร็จตามกำหนดเวลาทุกครั้ง และบางครั้งอาจเร็วกว่ากำหนด |                  |     |         |      |            |
| <b>ด้านต้นทุน</b>  |                  |     |         |      |            |
| 1. ท่านใช้ทรัพยากรเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร ภายใต้ทรัพยากรที่มีอยู่อย่างจำกัด                                 |                  |     |         |      |            |
| 2. ท่านใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ในการทำงานอย่างถูกวิธีและเหมาะสมกับลักษณะงาน                             |                  |     |         |      |            |
| 3. ท่านสามารถช่วยลดความซ้ำซ้อนของงาน เพื่อช่วยลดทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน   |                  |     |         |      |            |

\*\*\*\*\*ขอบคุณที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม\*\*\*\*\*



## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

น.ส.จิรภัทร วงศ์ธนสมบัติ

