

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหาร
สำนักงานประปา การประปาส่วนภูมิภาค

ปริญญาณิพนธ์
ของ
เพ็ญศรี บุญญฤทธิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ตุลาคม 2549

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหาร
สำนักงานประปา การประปาส่วนภูมิภาค

ปริญญาณิพนธ์
ของ
เพ็ญศรี บุญญฤทธิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

ตุลาคม 2549

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหาร
สำนักงานประปา การประปาส่วนภูมิภาค

บทคัดย่อ
ของ
เพ็ญศรี บุญญฤทธิ์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ตุลาคม 2549

เพ็ญศรี บุญญฤทธิ์. (2549). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปา
ดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา การประปาส่วนภูมิภาค. ปริญญานิพนธ์ วทม. (การวิจัย
พฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
คณะกรรมการควบคุม: อาจารย์ ดร.พรณี บุญประกอบ, อาจารย์ ดร.วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี.*

การวิจัยนี้มีจุดมุ่งหมายของการวิจัย 4 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะ
ทางจิตของผู้บริหารสำนักงานประปา อันได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้
ความสามารถในการทำงาน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ กับ พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์
โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้าน คือ การวางแผน การ
จัดองค์การ การนำและการควบคุม 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากร
ภายใน(การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และหน่วยงานภายนอกที่
เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และ อบต.)) กับพฤติกรรม
การทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้าน
3) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางจิต อันได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน
การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ กับ การสนับสนุนทางสังคมจาก
บุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และหน่วยงาน
ภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลและ อบต.))
ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาตาม
หน้าที่พื้นฐาน 4 ด้าน ดังกล่าว 4) เพื่ออธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปา
ดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา จากตัวแปรลักษณะทางจิต และตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่ดำรงตำแหน่ง ผู้จัดการสำนักงาน
ประปา และหัวหน้างาน จากสำนักงานประปา ในพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของการประปาส่วนภูมิภาค
ระหว่างปี พ.ศ. 2543 - 2548 รวมทั้งสิ้นจำนวน 225 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการ
วิจัยครั้งนี้ เป็นแบบวัด ซึ่งแบ่งตามลักษณะของเครื่องมือมี 4 ตอนได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามภูมิหลัง
ตอนที่ 2 แบบวัดพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ ตอนที่ 3 แบบวัดลักษณะทางจิต ตอนที่ 4 แบบ
วัดการสนับสนุนทางสังคม สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ สถิติการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์
สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบสองทาง
(Two-way Analysis of Variance) และเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มเป็นรายคู่ด้วยวิธีการของ เชฟเฟ
(Scheffe) สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression
Analysis)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

1. ลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงาน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา

2. การสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา

3. ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ และ การสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา

4. การรับรู้ความสามารถในการทำงาน การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) ร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาได้ร้อยละ 54.5

FACTORS RELATED TO BEHAVIORS ON PUBLIC RELATIONS CAMPAIGNS ON A
POTABLE WATER PROJECT OF WATERWORKS OFFICE EXECTIVIVES
OF THE WATERWORKS AUTHORITY (PWA)

AN ABSTRACT
BY
PENSRI BOONYARIT

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Master of Science degree in Applied Behavioral Science Research
at Srinakharinwirot University

October 2006

Pensri Boonyarit. (2006). *Factors Related to Behaviors on Public Relations Campaigns on a Potable Water Project of Waterworks Office Executives of the Provincial Waterworks Authority (PWA)* Master thesis, M.S.(Applied Behavioral Science Research).
Bangkok: Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee:
Dr. Pannee Boonprakob, Dr. Wiladlak Chuawanlee.

The purposes of this study were as follows: (1) To investigate the relationship between PWA waterworks administrators' mental attributes in terms of achievement, motive internal locus of control, work self - efficacy, including superleadership and their behavior on work performance on public relations for PWA potable water projects based on their four fundamental duties of planning, organizational structuring, leadership and control. (2) To study the relationship between social supports from PWA personnel (both the superiors and the subordinates) as well as outside agencies concerned (provincial public health offices and local administrative organizations like municipalities and tambon administrative organizations) and PWA waterworks administrators' behavior on work performance on public relations for PWA potable water projects based on their four fundamental duties mentioned earlier. (3) To study the relationship between PWA waterworks administrators' mental attributes in four dimensions mentioned in item (1) and social supports from PWA personnel and outside agencies concerned, which influenced the administrators' behavior on public relations activities for PWA potable water projects based on their four fundamental duties, and (4) To explain PWA waterworks administrators' behavior on work performance on public relations for PWA potable water projects based on the two variables of mental attributes and social supports.

The sample group consisted of 225 PWA waterworks administrators comprising both managers and section chiefs working in the areas where PWA potable water projects had been launched between 2000 -2005. A self – administered survey questionnaire was used as an instrument to collect the required data. It consisted of four parts, namely, respondent background, evaluation of PWA administrators' behavior on public relations work, their mental attribute assessment and social support appraisal. Statistical analyses employed Pearson product moment correlation coefficient, two-way analysis of variance, a comparison of average values of dual groups using Scheffe's approach, and stepwise multiple regression analysis.

The research findings revealed the following.

1. Mental attributes such as achievement incentive, self-confidence, perception in one's work capability and superleadership positively influenced PWA waterworks administrators' behavior on work performance on public relations for PWA potable water projects.
2. Social supports from both PWA personnel and outside agencies concerned also positively influenced PWA waterworks administrators' behavior on work performance on public relations for PWA potable water projects.
3. No relation had been found on PWA waterworks administrators' behavior on public relations work between their mental attributes on the 4 afore-said aspects and social supports from both PWA personnel and outside agencies
4. The perception in PWA waterworks administrators' work proficiency, supports from outside agencies concerned, accomplishment motivation, as well as supports from PWA personnel collectively explained the administrators' behaviors on public relations work for PWA potable water projects for 54.5%

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหาร
สำนักงานประปา การประปาส่วนภูมิภาค

ของ
เพ็ญศรี บุญญฤทธิ์

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)
วันที่ เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2549

.....ประธานควบคุมปริญญานิพนธ์
(อาจารย์ ดร. พรรณี บุญประกอบ)

.....กรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์
(อาจารย์ ดร.วิลาศลักษณ์ ชั่ววัลลี)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(รองศาสตราจารย์ อัจฉรา สุขารมณ)

.....กรรมการที่แต่งตั้งเพิ่มเติม
(อาจารย์ ดร.มนัส บุญประกอบ)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความสามารถอย่างสูงจาก อาจารย์ ดร.พรณี บุญประกอบ ประธานกรรมการที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ อาจารย์ ดร.วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี กรรมการที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ที่ได้สละเวลาอย่างมากในการให้ความรู้ คำแนะนำ ตลอดจนการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องทุกขั้นตอน ของของการทำวิจัยฉบับนี้ อย่างใกล้ชิดยิ่ง ความเสียสละของอาจารย์ทำให้ผู้วิจัย ซาบซึ้งถึงคำว่าครู เปรียบเสมือนพ่อแม่คนที่ 2 ของลูก และขอขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ อัจฉรา สุขารมณ และ อาจารย์ ดร. มนัส บุญประกอบ กรรมการแต่งตั้งเพิ่มเติม ที่กรุณาให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ และมี คุณค่ายิ่งในการปรับปรุงงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบคุณ อาจารย์ ดร.อังศินันท์ อินทรกำแหง อาจารย์ ดร.มนัส บุญประกอบ อาจารย์ ดร.ยุพธนา ไชยจุฑกุล อาจารย์ประจำภาควิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ ที่ ได้รับเป็นคณะกรรมการตรวจสอบเครื่องมือวัดของงานวิจัยครั้งนี้ จนสามารถนำมาวิเคราะห์ได้เป็น ผลสำเร็จ

ขอขอบคุณผู้จัดการสำนักงานประปา และหัวหน้างานทุกท่าน ที่ปฏิบัติงานในพื้นที่โครงการ น้ำประปาดื่มได้ ของการประปาส่วนภูมิภาค จำนวน 225 ทาน ที่ได้สละเวลาให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ โดยการตอบแบบสอบถาม และส่งกลับมา เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ จนทำให้งานวิจัยฉบับนี้สำเร็จ ลุล่วงด้วยดี

ขอขอบคุณเพื่อนร่วมรุ่นทุกท่านที่คอยให้กำลังใจในการจัดทำวิทยานิพนธ์ และขอขอบคุณ ดร.วัชรินทร์ ภูเขาทอง ซึ่งเป็นผู้บังคับบัญชา ที่ให้คำแนะนำในการเขียนบทคัดย่อภาคภาษาอังกฤษ

และท้ายสุด ขอขอบคุณโครงการน้ำประปาดื่มได้ การประปาส่วนภูมิภาค ที่เป็นแรงบันดาลใจ ให้ผู้วิจัยศึกษา และทำให้ผู้วิจัยเห็นคุณค่าของการทำงานด้วยความตั้งใจจริง มุมนะ และทุ่มเท เพื่อที่จะ ทำให้งานวิจัยนี้สำเร็จ ซึ่งนำไปสู่การทำงานอื่นใดก็ตาม ย่อมต้องใช้ความตั้งใจจริง มานะอดทน ทุ่มเท จะประสบความสำเร็จได้เช่นกัน คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีของปริญญานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบ เป็นเครื่องบูชาพระคุณของ คุณพ่อ คุณแม่ และพี่ชายคนโต ผู้ล่วงลับ และขอโน้มรำลึกถึงพระคุณครู อาจารย์ ที่วางรากฐานการศึกษาให้ผู้วิจัยมีความรู้จนตราบเท่าทุกวันนี้

เพ็ญศรี บุญญฤทธิ์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	6
ความสำคัญของการวิจัย.....	6
ขอบเขตของการวิจัย.....	7
การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....	7
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	8
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	9
นิยามปฏิบัติการ.....	10
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	14
สมมติฐานในการวิจัย.....	16
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	17
ความเป็นมาของ กปภ.....	17
แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงาน ของ กปภ.....	19
โครงการต่าง ๆ ของ กปภ.....	21
โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ.....	22
แนวการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรม.....	25
พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์.....	28
ลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน.....	33
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์.....	33
ความเชื่ออำนาจในตน.....	36
การรับรู้ความสามารถในการ.....	39
ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ	42
การสนับสนุนทางสังคม.....	47

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	50
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	50
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	60
การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	60
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	61
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	76
สรุปผลการวิจัย.....	77
การอภิปรายผล.....	78
ข้อเสนอแนะ.....	97
บรรณานุกรม.....	100
ภาคผนวก.....	109
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	134

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภูมิภาค.....	62
2 แสดงค่าเฉลี่ยพื้นฐาน และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	63
3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะทางจิต และตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมกับ พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนัก งานประปา.....	64
4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง ของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ โครงการ น้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาเมื่อพิจารณาตาม แรง จูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน.....	66
5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา เมื่อพิจารณาตามความ เชื่ออำนาจในตน และ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน.....	67
6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา เมื่อพิจารณาตามการรับ รู้ความสามารถในการทำงาน และการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน.....	68
7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง ของพฤติกรรมการทำงาน ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา เมื่อ พิจารณาตาม ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ และการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน.....	69
8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา เมื่อพิจารณาตาม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกหน่วยงานภายนอก ที่เกี่ยวข้อง.....	70
9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา เมื่อพิจารณาตาม ความเชื่ออำนาจในตน และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง.....	71

บัญชีตาราง(ต่อ)

ตาราง	หน้า
10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง ของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาเมื่อพิจารณาตาม การรับรู้ความสามารถในการทำงาน และการสนับสนุนจากหน่วยงานภาย นอกที่เกี่ยวข้อง.....	72
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา เมื่อพิจารณาตาม ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง.....	73
12 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ อำนาจในการอธิบาย พฤติกรรมการทำงาน ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาจากตัวแปร ลักษณะทางจิตกับตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมโดยวิธีเพิ่มทีละตัวแปร.....	75
13 ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดพฤติกรรมการทำงาน	127
14 ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	128
15 ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดความเชื่ออำนาจในตน.....	129
16 ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน.....	130
17 ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ.....	131
18 ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน.....	132
19 ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง.....	133

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย.....	15
2	แสดงแผนภูมิโครงสร้างการบริหาร กปภ. ระยะที่ 2 (เฉพาะในส่วนภูมิภาค).....	20
3	แสดงกระบวนการ/หน้าที่ของการบริหารจัดการ (The management process).....	31

บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

นับตั้งแต่ปี 2544 เป็นต้นมา รัฐบาลไทยได้มีความพยายามที่จะกระตุ้นเศรษฐกิจในการสร้างรายได้ให้กับประเทศเพื่อใช้หนี้เงินกองทุนระหว่างประเทศ (International Management Found) หรือที่เรียกว่า IMF มีการปรับปรุงระบบราชการใหม่ เป็น 20 กระทรวง เพื่อลดขั้นตอนการปฏิบัติงานให้รวดเร็วยิ่งขึ้น มีการปรับปรุงแก้ไขกฎหมายที่เก่าล้าสมัยและไม่สอดคล้องกับสถานการณ์ในปัจจุบันของประเทศที่เปลี่ยนแปลงไป มีการนำเอาเทคโนโลยีต่าง ๆ เข้ามาช่วยบริหารจัดการการทำงาน เพื่อความถูกต้องรวดเร็ว มีการปรับปรุงรัฐวิสาหกิจให้สามารถพึ่งพาตนเองได้ โดยไม่ต้องใช้งบประมาณแผ่นดิน

ต่างประเทศเป็นไปอย่างรวดเร็วคล่องตัวทันเหตุการณ์

จากการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น จึงทำให้ประเทศไทย ณ วันนี้ (เมษายน 2548) เศรษฐกิจของประเทศในภาพรวมแข็งแกร่งขึ้น รัฐบาลสามารถแก้ปัญหาหนี้ IMF ได้ทั้งหมด ในขณะเดียวกันหน่วยงานในภาครัฐได้แก่ หน่วยงานราชการต่าง ๆ และรัฐวิสาหกิจต่างก็แข่งขันการให้บริการแก่ประชาชนในรูปแบบต่าง ๆ กัน ตามนโยบายของรัฐบาลที่ยึดประชาชนเป็นศูนย์กลาง แต่การจะให้ประชาชนได้รับการดูแลเอาใจใส่ และได้รับการบริการที่ดี และรวดเร็วเพียงใด จึงขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการทำงานโดยคนของรัฐที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นตามนโยบายการบริหารประเทศอย่างรวดเร็วในขณะนี้ของรัฐบาล คนจึงเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในองค์การ คนเป็นผู้บริหารทรัพยากรต่าง ๆ ที่มีอยู่ในองค์การให้คุ้มค่าเพียงใดหรือไม่ คนจึงมีบทบาทสำคัญที่สุดที่จะทำให้งานสำเร็จ (ทักษิณ ชินวัตร. 2548) นอกจากนี้คนยังเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สามารถชี้ความเป็นไปขององค์กรได้ (วันชัย กู้ประเสริฐ. 2546 : 13) และหน่วยงานหนึ่งที่ได้ดำเนินการตามนโยบายของรัฐ ให้บริการด้านน้ำประปาเพื่อบริโภค อุปโภคแก่ประชาชนที่มีขนาดใหญ่ที่สุดในประเทศ ครอบคลุมพื้นที่การให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชนในภูมิภาคจำนวน 225 แห่ง รวม 73 จังหวัด ยกเว้น กรุงเทพฯ ฯ และปริมณฑล ก็คือ การประปาสวนภูมิภาค (กปภ.) (กปภ. เดือนมกราคม-กุมภาพันธ์. 2548:10)

กปภ. เป็นหน่วยงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งที่ได้รับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และเป็นหน่วยงานขนาดใหญ่ ที่ต้องดูแลการผลิตน้ำประปาที่สะอาดมีคุณภาพ ถูกสุขลักษณะ และได้มาตรฐานน้ำดื่มขององค์การอนามัยโลก (WHO) ภารกิจของ กปภ. จึงมีขอบข่ายงานกว้างขวางอยู่ทั่วประเทศ มีโครงการต่าง ๆ มากมายเพื่อที่จะดูแลเอาใจใส่การให้บริการ น้ำบริโภค และอุปโภคแก่ประชาชนให้เป็นไปอย่าง

รวดเร็ว และประชาชนได้รับความพึงพอใจ การบริหารงาน ของ กปภ.ได้ดำเนินการโดยยึดลูกค้า (ประชาชน) เป็นศูนย์กลาง (วันชัย กู้ประเสริฐ. 2547: 36) การบริหารงานของ กปภ. มุ่งเน้นสุขอนามัยที่ดี ประชาชน ได้รับความสะดวกในการบริโภคและอุปโภคน้ำสะอาดที่ได้มาตรฐานถึงในครัวเรือน เพื่อการประหยัด ค่าใช้จ่ายให้ประชาชนที่มีรายได้น้อยไม่ต้องซื้อน้ำบรรจุขวดจากเอกชนที่มีราคาแพง มุ่งรักษาสภาพแวดล้อม ที่เกิดจากภาชนะที่เป็นพลาสติก ที่ยากแก่การทำลาย ที่เอกชนได้ผลิตใช้เป็นภาชนะบรรจุน้ำสะอาด จำหน่าย กปภ. จึงได้ผลิตน้ำประปาดื่มได้ถึงในครัวเรือนขึ้นบริการแก่ประชาชนตั้งแต่ปี พ.ศ. 2543 - 2548 จำนวน 72 แห่ง กระจายอยู่ทั่วประเทศและกำลังขยายงานบริการออกไปปีละ 10 แห่ง ตาม กำลังงบประมาณของ กปภ. (กปภ. เดือนพฤศจิกายน. 2547: 2)

จากรายงานการศึกษาของคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2547: 15-16) ที่ได้ ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของประชาชนที่มีต่อน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. จำนวน 20 แห่ง พบว่า ประชาชนในพื้นที่ยังมีความเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ.อยู่ในระดับปานกลาง และ พบว่าประชาชนส่วนใหญ่ ยังไม่แน่ใจว่าจะดื่มน้ำประปาจากก๊อกหรือไม่ คิดเป็นร้อยละ 38.0 และคาด ว่าจะดื่มน้ำประปาจากก๊อกคิดเป็นร้อยละ 34.4 และคิดว่าในอนาคตคงไม่ดื่มน้ำประปาจากก๊อกคิด เป็นร้อยละ 27.6 และผู้ที่ไม่แน่ใจว่าจะดื่ม และที่แน่ใจว่าจะไม่ดื่มเลย ให้เหตุผลว่ามาจากความไม่ มั่นใจในคุณภาพน้ำประปา คิดเป็นร้อยละ 41.5 และ 38.0 ตามลำดับ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ ต้องการให้ขยายพื้นที่โครงการมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 81.0 ส่วนกลุ่มตัวอย่างที่ยังไม่ต้องการให้ขยาย พื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ คิดเป็นร้อยละ 15.6 เนื่องมาจากต้องการให้ กปภ. มีการรณรงค์การให้ ข้อมูลข่าวสาร เกี่ยวกับโครงการน้ำประปาดื่มได้ ให้ชัดเจนมากกว่านี้ เช่นมีการประชาสัมพันธ์ข้อมูล เกี่ยวกับโครงการน้ำประปาดื่มได้ เพื่อสร้างความมั่นใจให้กับประชาชนก่อนขยายพื้นที่น้ำประปาดื่มได้ จากงานวิจัยฯ และข้อมูลต่าง ๆ ดังกล่าว ทำให้ทราบว่าโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. เป็น โครงการที่ดีประชาชนยอมรับแล้ว และมีความพึงพอใจอยู่ระดับปานกลาง แต่ กปภ.จำเป็นต้องเร่งสร้าง ความเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปาดื่มได้แก่ประชาชนให้มากยิ่งขึ้นให้ได้ การที่จะทำให้ประชาชนมี ความพึงพอใจ เชื่อมั่นในคุณภาพของน้ำประปาของ กปภ. และกล้าดื่มน้ำประปาจากก๊อกน้ำในครัวเรือน ของประชาชนทันที การที่จะทำให้ประชาชนเชื่อมั่นดังกล่าวได้นั้น จึงเป็นหน้าที่ของพนักงานของ สำนักงานประปาในพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ.นั่นเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้บริหาร สำนักงานประปา

ผู้บริหารสำนักงานประปา คือ บุคคลที่สำคัญที่สุดของสำนักงานประปา ที่จะทำให้น้ำประปา ดื่มได้ของ กปภ.ไปสู่ความสำเร็จคือความพึงพอใจของประชาชน ด้วยภาระหน้าที่ และพฤติกรรมใน การทำงานของผู้บริหารสำนักงานประปา ซึ่งทำหน้าที่เป็นหัวหน้าหน่วยงานควบคุมดูแลพนักงานใน สังกัดให้ปฏิบัติหน้าที่ตามภารกิจขององค์กร และประชาชนมีความนับถือในฐานะเป็นผู้บริหารสำนักงาน

ประปา ในการที่จะอำนวยความสะดวกเกี่ยวกับการให้บริการน้ำประปาของ กปภ. และเป็นผู้ที่ต้องพบปะประชาชนโดยตรงทุกวัน อีกทั้งเป็นตำแหน่งงาน ที่ผู้บริหารระดับสูงในองค์การให้ความเชื่อมั่นในฐานะผู้นำรายได้มาสู่ กปภ. ผู้บริหารสำนักงานประปาจึงได้รับการพัฒนาฝึกอบรม เพื่อสร้างวิสัยทัศน์และยุทธวิธีในการบริหารจัดการในการทำงานอยู่เสมอ เพื่อกระตุ้นให้ผู้บริหารสำนักงานประปาส่งผลิตภักดีให้เป็นที่เชื่อถือของประชาชนให้มากยิ่งขึ้น ดังนั้นการทำงานประชาสัมพันธ์ภาพลักษณ์ของน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ. ผู้บริหารสำนักงานประปา จึงสามารถทำงานประชาสัมพันธ์ได้ดีที่สุดกว่าตำแหน่งใด ๆ จึงนับได้ว่าผู้บริหารสำนักงานประปาเป็นตัวจักรที่สำคัญยิ่ง ในการที่จะทำให้น้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ. ประสบความสำเร็จเป็นที่เชื่อถือของประชาชน

จากข้อมูลที่ได้กล่าวมา ผู้วิจัย จึงสนใจที่จะศึกษาตัวแปรเชิงเหตุที่เป็นปัจจัยภายใน ของผู้บริหารสำนักงานประปา อันได้แก่ ลักษณะทางจิต เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของผู้บริหารสำนักงานประปา หากผู้บริหารสำนักงานประปามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ก็จะมีคามมุ่งมั่นตั้งใจทำงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ โดยไม่ย่อท้อกับปัญหาอุปสรรคใด ๆ และรับรู้ว่าจะสำเร็จได้ด้วยคามตั้งใจจริงของตน ดังที่ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2528; 2531; 2537) ได้ กล่าวถึงแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ในทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีลักษณะมูมานะ บากบั่น ฝ่าฟันอุปสรรค ทำงานหรือแก้ปัญหาจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างเหมาะสม

ตัวแปรลักษณะทางจิต ที่สำคัญยิ่งของทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมอีกตัวแปรหนึ่งคือ ความเชื่ออำนาจในตน ตามที่ ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2537: 81-98) กล่าวว่า “หากบุคคลใดมีความเชื่ออำนาจในตนเองในการทำงาน ก็จะสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้ประสบความสำเร็จได้ และความสำเร็จนั้นไม่ใช่มาจากสิ่งศักดิ์สิทธิ์ ความบังเอิญหรือพระเจ้าช่วย และความเชื่ออำนาจในตนเองของบุคคลยังสามารถกำหนดความสามารถของตนให้เหมาะสม กับความยากของงานได้ ความเชื่ออำนาจภายในตน เป็นลักษณะทางจิตที่พึงปรารถนา เพราะเป็นความสามารถของบุคคลที่จะคาดการณ์เกี่ยวกับความสามารถในการควบคุม และทำนายเหตุการณ์หรือผลที่เกิดจากการกระทำของตนเอง และนำไปสู่พฤติกรรมในการทำงานที่พึงปรารถนา และจากการศึกษาของงามดาว นินทานนท์ (2534) ได้ศึกษาพบว่าความเชื่ออำนาจภายใน และภายนอกตนมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ด้วย ผู้วิจัยเชื่อว่าหากผู้บริหารสำนักงานประปามีความเชื่ออำนาจในตนสูง ก็จะทำให้การทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. เป็นที่รับรู้ของประชาชน จนทำให้ประชาชนมีความเชื่อมั่นในโครงการน้ำประปาดื่มได้มากยิ่งขึ้น นอกจากตัวแปรทั้งสองดังกล่าว ตัวแปรลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีความสำคัญอีกตัวหนึ่ง คือตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนเอง หากผู้บริหารสำนักงานประปา มีความสามารถกำหนดขนาดและเป้าหมายของงานได้ ตามทรัพยากร

หรือปัจจัยที่มีอยู่เพื่อให้งานสำเร็จได้ และหากมีปัญหาก็มีความความอดทนสูง พยายามที่จะแก้ปัญหาให้ลุล่วงได้ ซึ่งจะเป็นแรงผลักดันให้มีพฤติกรรมในการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ให้เกิดความสำเร็จเช่นเดียวกัน ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของวัลภา สบายยิ่ง (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง และพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน โดยมีผลโดยตรงกับการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง

ตัวแปรลักษณะทางจิตที่สำคัญอีกตัวแปรหนึ่ง ที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาร่วมกันไว้ในครั้งนี้ ก็คือ ภาวะผู้นำของผู้บริหารสำนักงานประปา หน่วยงานใด ไม่มีผู้นำที่มีภาวะผู้นำก็เหมือนหน่วยงานนั้น ขาดเข็มทิศในการนำทางในการทำงานเพราะผู้นำคือผู้ที่ทำงานให้สำเร็จ (วันชัย กุ้ประเสริฐ. 2547: 36) ภาวะผู้นำเป็นลักษณะภายในของบุคคลที่จะใช้ความสามารถในการควบคุมดูแล และให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ มีแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำจากนักทฤษฎีมากมายหลายท่านทั้งอดีตและปัจจุบัน ได้แก่ภาวะผู้นำ แบบเผด็จการ (Autocratic) แบบประชาธิปไตย (Democratic) และแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-faire) ของ Robert R. Blake และ Jane S. Mouton ทฤษฎีภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ของ ฟิดเลอร์ (Fiedler. 1967) ทฤษฎีภาวะผู้นำของเบิร์น (Burns Theory. 1978) และทฤษฎีภาวะผู้นำของแบส (Bass Theory. 1985) ในแต่ละทฤษฎีมีรายละเอียดมากมายแตกต่างกันไป แต่ละแง่มุม ล้วนแต่แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของภาวะผู้นำ ที่ผู้บริหารพึงมี เพื่อจะเป็นคนนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมาย นอกจากนี้ยังมีแนวคิดภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ (Super leadership) ตามทฤษฎีของ เบนนิส และนาอุส (ยุทธนา ไชยจุลกุล; และประทีป จินี . 2544:131; อ้างอิงจาก Bennis ; & Nanus. 1985.) ได้กล่าวว่า ภาวะผู้นำเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญอย่างหนึ่งของบุคคล เกี่ยวข้อง กับพฤติกรรมในการทำงาน ของผู้นำ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงานของผู้ตาม และสามารถกำหนดให้ผู้ใต้บังคับบัญชาใช้ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลงได้ ด้วยการใช้วิธีการต่าง ๆ โดยไม่ต้องรอคำสั่งหรือชี้แนะทุกขั้นตอนจากผู้นำ และความสามารถในการทำให้บุคคลอื่นมีภาวะผู้นำในตนเอง และสามารถนำตนเองในการดำเนินงานด้วยตนเองได้มากขึ้น ซึ่งแนวคิดดังกล่าวผู้วิจัยเห็นว่ามีความเหมาะสม และสอดคล้องกับบทบาท

ภาระหน้าที่ของผู้บริหารสำนักงานประปาที่ควรจะเป็น ซึ่งหากผู้บริหารสำนักงานประปามีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศกับการพัฒนามากเท่าไร ก็จะทำให้การทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. เป็นที่รับรู้และยอมรับของประชาชนได้อย่างแน่นอน โดยการนำกลยุทธ์การบริหารจัดการระบบงานในโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ให้เอื้อต่อการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ด้วยการนำตนเองและกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถนำตนเองได้ในการปฏิบัติงาน หากการปฏิบัติงานมีปัญหา ก็สามารถแก้ไขได้โดยทันทีโดยไม่ต้องรอรับคำสั่งจาก

ผู้จัดการสำนักงานประปา ทำให้งานไม่หยุดชะงัก ซึ่งจะเกิดผลดีกับโครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ. ในความเป็นจริงแล้ว ผู้บริหารสำนักงานประปาเป็นผู้ที่มีภารกิจมากมายซึ่งบ่อยครั้งไม่อยู่ในสำนักงาน มีความจำเป็นต้องเดินทางออกนอกพื้นที่ เพื่อไปติดต่อประสานงานต่าง ๆ เช่น การประชุม สัมมนา การฝึกอบรม และการเดินทางไปชี้แจงแก้ไขปัญหาต่างๆ ณ หน่วยราชการในพื้นที่ สำนักงาน ประปาเขตของ กปภ.ที่สังกัด และสำนักงานใหญ่ในกรุงเทพมหานคร โดยผู้ได้บังคับบัญชาจะปฏิบัติหน้าที่ตามล่ำพั้ง

นอกจากตัวแปรที่เกิดจากปัจจัยภายในของบุคคลได้แก่ ลักษณะทางจิต ตามที่กล่าวมาแล้ว ตัวแปรที่เกิดจากปัจจัยภายนอกก็เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ถูกวิจัยเห็นว่าเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาที่สำคัญได้แก่ การสนับสนุนทาง สังคมจากบุคคลากรภายใน หากบุคคลใด หน่วยงานใด หรือโครงการใด ๆ ที่ผู้บริหาร ให้การสนับสนุน ดูแลเอาใจใส่ ให้กำลังใจ แก่ผู้ปฏิบัติงาน มีผู้ได้บังคับบัญชา ที่เชื่อฟังคอยให้ความช่วยเหลือเสียสละใน การปฏิบัติงาน การได้รับความร่วมมือช่วยเหลือจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง(สำนักงานอนามัย และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ก็จะทำให้ ผู้ปฏิบัติงาน เกิดกำลังใจ เกิดความมั่นใจ และมีแรงบันดาลใจที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จ ดังเช่น พิลิสัก (ณัฐยา ลือชากุล. 2546: 32 ; อ้างอิงจาก Pilisuk.1982: 20) กล่าวว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นความสัมพันธ์ระหว่างคน ซึ่งเกี่ยวกับการ ช่วยเหลือ ทั้งในด้านวัตถุและความมั่นคงทางอารมณ์ รวมทั้งความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของ บุคคลอื่นด้วย อนิสรา จรัสศรี (2541: 47) ได้สรุปว่าการสนับสนุนทางสังคมคือ การที่บุคคลรู้สึก ว่าตนเองได้รับความช่วยเหลือในด้านต่าง ๆ เช่นการที่บุคคลรู้สึกว่าจะตนเองได้รับการสนับสนุนจากสังคม การให้กำลังใจทำให้รู้สึกว่าเป็นคนที่มีคุณค่า ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่าหากผู้บริหารสำนักงานประปา ได้รับการสนับสนุนทางสังคมดี ก็จะส่งผลให้การทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ ผู้บริหารสำนักงานประปาประสบความสำเร็จ ประชาชนจะรับรู้ และเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปาดื่ม ได้ ของ กปภ. เพิ่มขึ้นอย่างแน่นอน

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ดังกล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรเชิงเหตุ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ ผู้บริหารสำนักงานประปา คือตัวแปรที่เป็นกลุ่มลักษณะทางจิตได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่อ อำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ ละตัวแปรในกลุ่มที่เป็นลักษณะทางสถานการณ์ ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคคลากรภายใน (การสนับสนุน จากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ได้บังคับบัญชา) การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัย จังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(เทศบาล และ อบต.)) ที่จะมาร่วม กันอธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา ตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้าน

ด้วยกันคือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม ที่ผู้วิจัยเชื่อว่าจะนำไปสู่ความสำเร็จของโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ผลจากการศึกษาครั้งนี้สามารถนำไปใช้ในการพิจารณาเพื่อวางแผนการพัฒนาลักษณะทางจิต ของผู้บริหาร และพนักงานกลุ่มอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และจะสามารถนำไปส่งเสริม ปรับปรุงการบริหารจัดการโครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ. ให้ประสบความสำเร็จ และได้รับการยอมรับจากประชาชนให้มากยิ่งขึ้นต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางจิต ของผู้บริหารสำนักงานประปา อันได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ กับ พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้าน คือการวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และ อบต.)) กับ พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้าน คือการวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม

3. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางจิต อันได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน และ ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ กับ การสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น) ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้าน คือการวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม

4. เพื่ออธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาจากตัวแปรลักษณะทางจิต และตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม

ความสำคัญของการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงลักษณะทางจิตของผู้บริหารสำนักงานประปา และการสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาที่จะนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ที่ดียิ่งขึ้น

2. ผลการศึกษาครั้งนี้จะเป็นข้อมูลในการวางแผนปรับปรุง และพัฒนา ลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาในโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ให้ดียิ่ง ๆ ขึ้น

3. ผลการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารระดับสูงในการวางแผนพัฒนา และส่งเสริมสนับสนุน พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ที่ดี ให้กับผู้นำกลุ่มอื่น ๆ ของ กปภ. เพื่อนำไปสู่การสร้างผลผลิตของ กปภ. ให้เพิ่มมากขึ้น ในอนาคต

4. ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ จะเป็นพื้นฐานและต้นแบบที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย ทางด้านการพัฒนาลักษณะทางจิต และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องของบุคลากรของ กปภ. ในส่วนอื่น ๆ ต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

การกำหนดประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือผู้บริหารสำนักงานประปา ที่เป็นพนักงาน กปภ. ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้จัดการสำนักงานประปา และหัวหน้างานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานประปา จำนวน 72 แห่ง รวมทั้งสิ้นจำนวน 288 คน ในสำนักงานประปาที่ประกาศเป็นพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2543 - 2548

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรทั้งหมด คือผู้บริหารสำนักงานประปา ที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการสำนักงานประปาจำนวน 72 คน และหัวหน้างานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานจากสำนักงานประปาแห่งละประมาณ 3 คน จำนวน 216 คน ในพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. รวมทั้งสิ้นจำนวน 288 คน ประกอบด้วยสำนักงานประปาที่กระจายอยู่ตามภาคต่าง ๆ ของประเทศ

1. ภาคเหนือ สำนักงานประปาเขต 9 เชียงใหม่จำนวน 7 แห่ง ได้แก่ สำนักงานประปา น่าน เชียงราย แม่ฮ่องสอน สันกำแพง เชียงใหม่ แม่สาย และพะเยา รวม 28 คน

2. ภาคเหนือตอนล่าง สำนักงานประปาเขต 10 นครสวรรค์ จำนวน 11 แห่ง ได้แก่ สำนักงานประปาสุโขทัย ศรีสชนาลัย ตาก ศรีสำโรง แม่สอด ลาดยาว ท่าตะโก พยุหีรี ตะพานหิน พิจิตร และ นครสวรรค์ รวม 44 คน

3. ภาคอีสานตอนบนสำนักงานประปาเขต 7 อุตรธานี จำนวน 8 แห่ง ได้แก่ สำนักงานประปานครพนม พังโคน อุตรธานี มุกดาหาร มหาสารคาม เลย โพนพิสัย และธาตุพนม รวม 32 คน

4. ภาคอีสานตอนกลาง สำนักงานประปาเขต 6 ขอนแก่น จำนวน 6 แห่ง ได้แก่ สำนักงานประปาขอนแก่น น้ำพอง ชัยภูมิ ภูเวียง หนองเรือ และร้อยเอ็ด รวม 24 คน

5. ภาคอีสานตอนล่าง สำนักงานประปาเขต 8 อุบลราชธานี จำนวน 6 แห่ง ได้แก่สำนักงานประปาวารินชราบ มุกดาหาร ยโสธร สุวรรณภูมิ พิบูลมังสาหาร และบุรีรัมย์ รวม 24 คน

6. ภาคกลาง

6.1 สำนักงานประปาเขต 1ชลบุรีจำนวน 10 แห่ง ได้แก่ สำนักงานประปาชลบุรี บางพระ พทยา ศรีราชา บ้านฉาง ปากน้ำประแสร์ ชลุม คลองใหญ่ ตราด และอรัญประเทศ รวม 40 คน

6.2 สำนักงานประปาเขต 2 สระบุรี จำนวน 6 แห่งได้แก่สำนักงานประปาพระพุทธบาท บ้านหมอ วิเศษชัยชาญ หนองแค นครนายก และพระนครศรีอยุธยา รวม 24 คน

7. ภาคตะวันตก สำนักงานประปาเขต 3 ราชบุรี จำนวน 9 แห่ง ได้แก่สำนักงานประปากาญจนบุรี บ้านโป่ง สมุทรสงคราม ดำเนินสะดวก ปากท่อ เพชรบุรี ประจวบคีรีขันธ์ อ่างทอง และอุททอง รวม 36 คน

8. ภาคใต้

8.1 สำนักงานประปาเขต 4 สุราษฎร์ จำนวน 5 แห่ง ได้แก่สำนักงานประปา สุราษฎร์ธานี ภูเก็ต พังงา จันดี และทุ่งสง รวม 20 คน

8.2 สำนักงานประปาเขต 5 สงขลา จำนวน 4 แห่ง ได้แก่สำนักงานประปาพัทลุง ย่านตาขาว และนราธิวาส และสุไหงโกลก รวม 16 คน

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

1. ตัวแปรอิสระ

1.1 ลักษณะทางจิต

1.1.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

1.1.2 ความเชื่ออำนาจในตน

1.1.3 การรับรู้ความสามารถในการทำงาน

1.1.4 ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ

1.2 การสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน คือการ (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต..))

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาในพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้าน ของผู้จัดการสำนักงานประปา

2.1 การวางแผน (Planning)

2.2 การจัดองค์การ(Organizing)

2.3 การนำ (Leading)

2.4 การควบคุม (Controlling)

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) หมายถึง รัฐวิสาหกิจที่ทำธุรกรรมตามภารกิจขององค์การและนโยบายของรัฐบาล ในการผลิต จัดส่งน้ำสะอาด ถูกสุขลักษณะ มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ด้วยระบบท่อ ไปยังครัวเรือนของประชาชนอย่างทั่วถึงทั่วประเทศ ยกเว้นกรุงเทพฯและปริมณฑล

2. สำนักงานประปา หมายถึง หน่วยงานในสังกัดของ กปภ. ที่ทำหน้าที่ในการผลิต จัดส่งน้ำสะอาด ถูกสุขอนามัย มีคุณภาพและได้มาตรฐาน ด้วยระบบท่อ ไปยังครัวเรือนของประชาชน

3. ผู้จัดการสำนักงานประปา หมายถึง ผู้มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมดูแลผู้ได้บังคับบัญชา ซึ่งเป็นหัวหน้างาน และบริหารจัดการ กิจกรรมต่าง ๆ ในสำนักงานเพื่อให้การผลิต การจัดส่งน้ำที่สะอาด ถูกสุขอนามัย มีคุณภาพและได้มาตรฐานให้กับประชาชน รวมทั้งติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ และผู้ใช้น้ำที่เกี่ยวข้องตามภารกิจของการประปาเพื่อให้บรรลุสู่เป้าหมายขององค์การ และมีพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้

4. หัวหน้างานหมายถึงผู้มีหน้าที่รับผิดชอบควบคุมดูแลผู้ได้บังคับบัญชาในระดับล่าง และบริหารจัดการ กิจกรรมต่าง ๆ ในสำนักงานเพื่อให้การผลิต การจัดส่งน้ำที่สะอาด ถูกสุขอนามัย มีคุณภาพและได้มาตรฐานให้กับประชาชน รวมทั้งติดต่อประสานงานกับหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และผู้ใช้น้ำตามภารกิจของการประปาเพื่อให้บรรลุสู่เป้าหมายขององค์การ ซึ่งมีพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ประกอบด้วย หัวหน้างานด้านอำนวยการ ด้านการผลิตน้ำ และด้านงานบริการ

5. โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. หมายถึง โครงการที่ผลิตน้ำประปาของ กปภ.ที่ผลิตได้ตามมาตรฐานน้ำดื่มของ องค์การอนามัยโลก (WHO) สามารถทำให้ประชาชน ดื่มได้จากก๊อกภายในบ้านโดยทันทีและปลอดภัย เพื่อช่วยลดค่าใช้จ่ายในการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดที่มีราคาแพง และลดปัญหามลภาวะต่าง ๆ จากภาชนะที่บรรจุจำหน่าย

6. บุคลากรภายในที่เกี่ยวข้อง หมายถึง พนักงาน กปภ. ที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้บังคับบัญชา และพนักงาน กปภ. ที่ดำรงตำแหน่งเป็นผู้ใต้บังคับบัญชา ของผู้บริหารสำนักงานประปาที่ปฏิบัติงานในพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้

7. หน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง หมายถึง สำนักงานอนามัยจังหวัด กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ที่มีสำนักงานอยู่ในจังหวัดที่มีพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ. และจะต้องทำหน้าที่เฝ้าระวังคุณภาพน้ำประปาด้วยการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาให้เป็นไปตามมาตรฐานน้ำดื่มขององค์การอนามัยโลก (WHO) ตามข้อตกลง ของโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. พ.ศ. 2543 และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.) ที่ให้การสนับสนุนและอำนวยความสะดวกต่างๆ ในพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ.

8. การทำงานประชาสัมพันธ์ หมายถึง การใช้กลยุทธ์ต่าง ๆ ด้วยการวางแผนอย่างเป็นระบบในอันที่จะสื่อสารให้ประชาชนได้รับรู้ และเกิดความรู้สึกที่ดีมีความเชื่อมั่นและพร้อมให้ความร่วมมือในสิ่งที่ดีหรือหน่วยงานสื่อออกไปให้ประชาชนรับทราบ

นิยามปฏิบัติการ

1. ผู้บริหาร หมายถึง พนักงานที่ทำหน้าที่เป็นผู้จัดการสำนักงาน และหัวหน้างานในสำนักงานประปาที่มีพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.

2. พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาในพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. หมายถึง การปฏิบัติงานของผู้จัดการสำนักงานประปา และหัวหน้างานด้วยการใช้กลวิธีต่าง ๆ ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ให้ประชาชนได้รับรู้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.ตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้านด้วยกันคือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม

2.1 การวางแผน (Planning) หมายถึง การที่ผู้บริหารของสำนักงานประปาได้กำหนดเป้าหมายในการทำงานและกำหนดแนวทางปฏิบัติงาน โดยการจัดทำเป็นแผนการทำงานไว้ก่อนการปฏิบัติงานจริงในโครงการน้ำประปาดื่มได้ ในเรื่องของการทำงานประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสาร ในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับน้ำประปาดื่มได้เช่น การวางแผนการส่งข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ การวางแผนการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาดื่มได้ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ การวางแผนการให้บริการน้ำประปาดื่มได้ เช่น การวางแผนทำงานประชาสัมพันธ์ โดยการนำน้ำประปาดื่มได้ไปบริจาคในโรงเรียนในพื้นที่ เป็นต้น

2.2 การจัดองค์การ (Organizing) หมายถึง การที่ผู้บริหารสำนักงานประปาได้มอบ หมายความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการแบ่งงานกันทำ มีการจัดสรรบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญ และการจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานในโครงการน้ำประปาดื่มได้ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสม รวมทั้งการฝึกอบรมและพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพ ในการทำงาน ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ.

2.3 การนำ (Leading) หมายถึง การที่ผู้บริหารสำนักงานประปา ใช้การนำด้วยการติดต่อสื่อสารกับพนักงานทุกระดับเพื่อกระตุ้นให้เกิดความตื่นตัว และกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อสร้างขวัญ และกำลังใจ ให้กับพนักงานในการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ. รวมทั้งการสำรวจความต้องการ ของผู้ใต้บังคับบัญชาในการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป ในแต่ละช่วงเวลาของการประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้

2.4 การควบคุม (Controlling) หมายถึง การติดตามผลการดำเนินงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้ใต้บังคับบัญชา การแก้ไขปรับปรุงในสิ่งที่จำเป็น การทบทวน ปรับวิธีการควบคุมการทำงาน ของผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปาให้กับประชาชน ด้วยการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหมั่นตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาดื่มได้ และตรวจสอบระบบท่อส่งน้ำ ให้สามารถนำพาน้ำประปาที่สะอาดได้มาตรฐาน ไปสู่ครัวเรือนของประชาชน และจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เป็นระยะ เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้อย่างสม่ำเสมอ รวมทั้งการใช้ความสามารถ ของผู้บริหารในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอก คือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ให้หมั่นตรวจสอบคุณภาพน้ำตามข้อตกลง และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และ อบต.) ในการขอความร่วมมือต่าง ๆ ในโครงการน้ำประปาดื่มได้ และการใช้ความสามารถของผู้บริหาร ในการประสานงานกับหน่วยงานส่วนกลาง เพื่อให้การสนับสนุนในเรื่องของ คน งบประมาณ อุปกรณ์ที่ใช้เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ.

การวัดพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา ตามการรับรู้ของผู้บริหาร สำนักงานประปา ตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้าน คือ การวางแผนในการประชาสัมพันธ์ (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) เพื่อการประชาสัมพันธ์ การนำ (Leading) ในการประชาสัมพันธ์ และการควบคุมงาน (Controlling) ในการประชาสัมพันธ์ สำหรับแบบวัดพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ. ในด้านต่าง ๆ นี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 6 ระดับ คือตั้งแต่ปฏิบัติจริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย ให้คะแนน 6 คะแนน และลดลงถึง 1 คะแนน ตามลำดับ ผู้ใดได้คะแนนจากแบบวัดมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการ

น้ำประปาดื่มได้ในด้านนี้มาก หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการทำงานประชาสัมพันธ์ที่ดีผู้ที่ได้คะแนนจากการวัดน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ในด้านนี้น้อย

3. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง การที่ผู้บริหาร มีความตั้งใจที่จะทำงานในโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ด้วยความมุ่งมั่นและไม่ย่อท้อกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ไม่ว่าจะมีความน้อยเพียงใด และมีความเชื่อมั่นว่าโครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ. ประชาชนจะมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ด้วยความตั้งใจจริงของตนเอง

การวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ตามการรับรู้ของผู้บริหารสำนักงานประปา วัดโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542: 119-120) ตามแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ปรับปรุงมาจาก เฮิร์แมนส์ (Hermans. 1970: 355) และผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อความตามนิยามศัพท์ปฏิบัติการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ให้คะแนน จาก 6 คะแนน และลดลงถึง 1 คะแนน ตามลำดับ ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีแรง จูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ผู้ที่ได้คะแนนจากการวัดน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

4. ความเชื่ออำนาจในตน หมายถึง การที่ผู้บริหารสำนักงานประปามีความเชื่อว่าผลของการทำงานจนสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถของตนไม่ใช่ ความบังเอิญ หรือ โชคช่วย และผลของการทำให้ประชาชนเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปาดื่มได้มากยิ่งขึ้นนั้นมาจากการทำงานประชาสัมพันธ์ โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. อย่างจริงจังของตนเอง

การวัดความเชื่ออำนาจในตน ตามการรับรู้ของผู้บริหารสำนักงานประปา วัดโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจาก แบบวัดความเชื่ออำนาจในตนของ นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542) ที่ปรับปรุงมาจาก Work Locus of Control Scale สร้างโดย สเปคเตอร์ (นวลฉวี ประเสริฐสุข. 2542: 55 ; อ้างอิงจาก Johns.1966: 83; citing Spector. 1988) และผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อความตามนิยามปฏิบัติการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ให้คะแนน จาก 6 คะแนน และลดลงถึง 1 คะแนน ตาม ลำดับ ผู้ใดที่ได้คะแนนจากการวัดมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีความเชื่ออำนาจในตนสูง ผู้ที่ได้คะแนนจากการวัดน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ

5. การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน หมายถึง การที่ผู้บริหารสำนักงานประปา รับรู้ว่าตนเองมีความสามารถในการควบคุมทรัพยากรหรือปัจจัยต่างๆ ที่มีอยู่ เพื่อใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ตามขนาดและเป้าหมายของงานที่กำหนดไว้ได้

สำหรับการวัดการรับรู้ความสามารถในการทำงาน ตามการรับรู้ของผู้บริหารสำนักงานประปาครั้งนี้ วัดโดยใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยปรับปรุงมาจากแบบสอบถาม ของ วัลภา สบายยิ่ง (2542: 139) ตามแนวคิด ของแบนดูรา (Bandura. 1986) และผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อความ ตามนิยามปฏิบัติการ ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับ มั่นใจมากที่สุด มั่นใจมาก มั่นใจปานกลาง มั่นใจน้อย มั่นใจน้อยมาก ไม่สามารถทำได้ ให้คะแนน จาก 6 คะแนน และลดลงถึง 1 คะแนน ตามลำดับ ผู้ที่ได้คะแนนจากการวัดมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามี การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนสูง ผู้ที่ได้คะแนนจากการวัดน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มแสดงว่ามี การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนต่ำ

6. ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ หมายถึง การที่ผู้บริหารสำนักงานประปามีพฤติกรรมการนำตนเองในการทำงาน ด้วยการทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถนำตนเองได้ด้วยการทำงานอย่างอิสระ และรับผิดชอบงานต่าง ๆ โดยไม่ต้องคอยรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงอย่างเดียว

การวัดภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ ตามการรับรู้ของผู้บริหารสำนักงานประปา โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามตามนิยามปฏิบัติการ ตามองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบคือการมีความคิดนำตนเองได้ของผู้บริหาร และการใช้กลยุทธ์ทำให้ผู้ตามสามารถนำตนเองได้ในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับ คือ บ่อยมาก บ่อย ค่อนข้างบ่อย บางครั้ง นาน ๆ ครั้ง ไม่เคยเลย ถ้าตอบ บ่อยมากให้คะแนน 6 คะแนน และคะแนนจะลดลง ตามลำดับ ถึงไม่เคยเลย ได้ 1 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนจากการวัดมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามี ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศสูง ผู้ที่ได้คะแนนจากการวัดน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศต่ำ

7. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่ผู้บริหารได้รับรู้ว่าการทำงานนั้นผู้บังคับบัญชาติดตามดูแลเอาใจใส่ให้กำลังใจและช่วยแก้ปัญหาอุปสรรคในการทำงานการได้รับรู้จากผู้ใต้บังคับบัญชาได้ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน และการเสียสละเวลาในการทำงานนอกเวลาปฏิบัติงานโดยไม่เบิกค่าล่วงเวลา และได้รับรู้ถึงความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และให้ความร่วมมือดำเนินการตามข้อตกลงต่าง ๆ ในโครงการน้ำประปาดื่มได้

7.1 การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน หมายถึงการที่ผู้บริหารสำนักงานประปาได้รับรู้ว่าการทำงานนั้นผู้บังคับบัญชา ติดตามดูแลเอาใจใส่ ให้กำลังใจ และช่วยแก้ปัญหาอุปสรรคในการทำงาน การได้รับรู้จากผู้ใต้บังคับบัญชา ได้ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนให้กำลังใจในการทำงาน และการเสียสละเวลาในการทำงานนอกเวลาปฏิบัติงานโดยไม่เบิกค่าล่วงเวลา

7.2 การได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง(สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(เทศบาลและ อบต.))หมายถึง ผู้บริหารสำนักงานประปาได้รับรู้ถึงความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และให้ความร่วมมือดำเนินการตามข้อตกลงต่าง ๆ ในโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.

สำหรับการวัด การสนับสนุนทางสังคมในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดจาก อุทุมพร สุราฤทธิ์ (2547: 37) ที่ได้พัฒนาแบบวัดมาจากแบบสอบถาม SSQ (Social Support Questionnaire) ของ ซาราชัน ; และคนอื่น ๆ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 2 ประการ คือ 1) ระบุตัวบุคคลที่ตัวผู้ตอบรับรู้ว่าสามารถพึ่งพาได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ 2) ให้แสดงว่าผู้ตอบมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจอย่างไรต่อการช่วยเหลือนั้น โดยผู้วิจัยนำมาปรับปรุงตามกับนิยามศัพท์ปฏิบัติการโดยแยกการวัดโดยใช้แบบสอบถามสำหรับการสนับสนุนจากบุคคลากรภายใน ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาและการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา 1 ชุด และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การสนับสนุนจากสำนักงานอนามัยจังหวัด และการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 1 ชุด แบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า 6 อันดับตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” ผู้ที่ได้คะแนนจากการวัดมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามี ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมาก ผู้ที่ได้คะแนนจากการวัดน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มแสดงว่า ได้รับการสนับสนุนทางสังคมน้อย

กรอบแนวคิดในการวิจัย

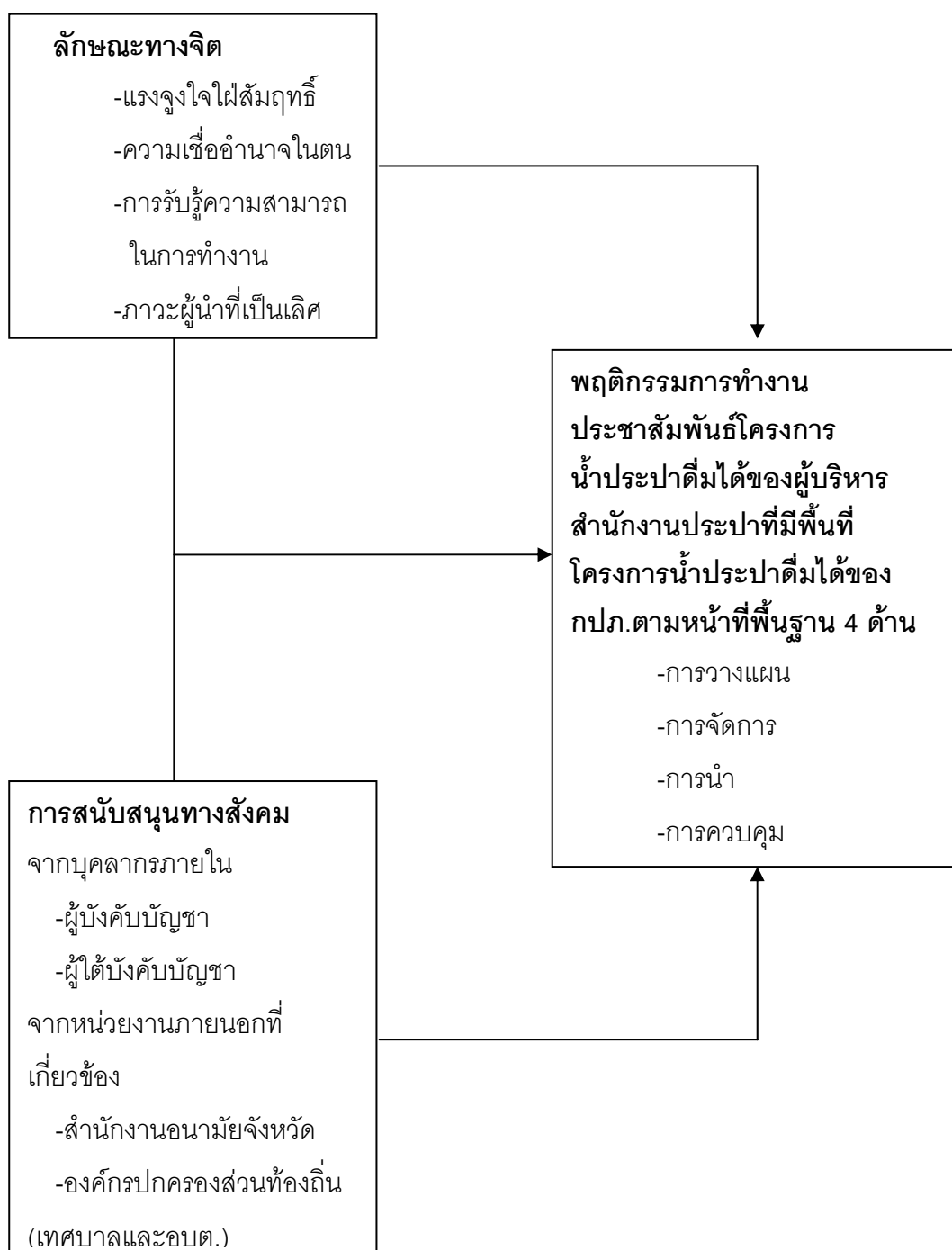
การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา ผู้วิจัยทำการศึกษากลุ่มตัวแปรเชิงเหตุ 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยภายใน ได้แก่ ลักษณะทางจิต และปัจจัยภายนอก ได้แก่ การสนับสนุนทางสังคม ซึ่งคาดว่าจะส่งผลต่อตัวแปรเชิงผล คือ พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา

ในการนี้ ผู้วิจัยได้ประมวลเอกสาร และงานที่เกี่ยวข้อง ตามกรอบปฏิสัมพันธ์นิยม (An Interactionism Model) ที่กล่าวถึง การศึกษาสาเหตุของพฤติกรรมของมนุษย์เกิดจากปัจจัย 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยภายนอกตัวบุคคล และปัจจัยที่เกิดภายในตัวบุคคล อีกทั้งเพื่อความชัดเจนในการกำหนดปัจจัยเชิงเหตุ ทั้งปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอกข้างต้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดดังที่กล่าวมาแล้ว คัดเลือกตัวแปรให้เหมาะสมและสอดคล้องกับงานของผู้วิจัย

ดังนั้นในการศึกษา ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา ผู้วิจัยจึงได้กำหนดตัวแปรเชิงเหตุทั้งสองกลุ่มประกอบด้วยตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

1. ลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตนเอง การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ
2. การสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคคลากรภายใน (ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) ตามกรอบแนวคิดในการวิจัยข้างล่างนี้

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพประกอบ 1 แสดงกรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

1. ตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงาน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา

2. ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา

3. ตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ มีปฏิสัมพันธ์กับตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาได้

4. ตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงาน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ และตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) สามารถร่วมกันอธิบาย พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประจำสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา การประปาสวนภูมิภาค (กปภ.) มีเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่ผู้วิจัยนำมาเสนอไว้เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ขอเสนอตามลำดับหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความเป็นมาของ กปภ.
2. ผังโครงสร้างการบริหาร ของกปภ.
3. โครงการต่าง ๆ ใน กปภ.
4. โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ.
5. แนวการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรม
6. พฤติกรรมการทำงานประจำสัมพันธ์
7. ลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
 - 7.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์
 - 7.2 ความเชื่ออำนาจในตน
 - 7.3 การรับรู้ความสามารถในการทำงาน
 - 7.4 ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ
8. การสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน(การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น)

1. ความเป็นมาของ กปภ.

ในรัชสมัยพระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 5 ได้มีพระราชดำริการจัดหาน้ำบริโภคสำหรับประชาชนในเขตพระนครขึ้น และเมื่อวันที่ 14 พฤศจิกายน 2457 ได้ทำการเปิดโรงกรองน้ำในกรุงเทพมหานครขึ้นเป็นครั้งแรก คือ โรงกรองน้ำสามเสน และอีก 39 ปีต่อมา ในปี พ.ศ. 2496 รัฐบาลในขณะนั้นได้มีการอนุมัติให้กรมโยธาธิการดำเนินการก่อสร้างการประปาในส่วนภูมิภาคขึ้น ณ ศูนย์การทหารปืนใหญ่ โคกกระเทียม ให้ชื่อว่า การประปาพิบูลสงคราม ผลิตและจำหน่ายน้ำประปาบริการทหาร และประชาชน ซึ่งนับเป็นการประปาในส่วนภูมิภาคเป็นแห่งแรก ต่อจากนั้นในปี พ.ศ. 2497 รัฐบาลก็ได้อนุมัติให้กรมโยธาธิการกู้เงินจากธนาคารออมสินมาดำเนินการก่อสร้างการประปาขอนแก่น

ราชบุรี อุตรธานี เชียงใหม่ ปากพนัง ภูเก็ต รวม 6 แห่ง รวมทั้งอนุมัติให้ทำสัญญา ผ่อนชำระกับ บริษัทเอกชน รวม 2 ฉบับ จำนวนเงิน 190,272,361.65 และ 80,508,689.76 บาท เพื่อก่อสร้างการ ประปา 70 แห่ง โดยใช้เงินกู้จากธนาคารออมสิน ซึ่งหากพิจารณาแล้ว จะเห็นว่าเป็นวงเงินจำนวนมาก แสดงให้เห็นถึงความจริงใจของรัฐบาลในขณะนั้นที่ต้องการกระจายความเจริญไปสู่ชนบท ในปี พ.ศ. 2504 เมื่อรัฐบาลประกาศใช้แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับแรกขึ้น ก็ได้มีการเจาะบ่อน้ำบาดาล เพื่อน้ำสำหรับอุปโภคและบริโภคให้แก่ประชาชน ในชนบท ต่อมาในปี พ.ศ. 2509 รัฐบาลได้ จัดให้มีโครงการ จัดหาน้ำสะอาดทั่วราชอาณาจักร มีคณะกรรมการเป็นผู้บริหารโครงการและมี หน่วยงานร่วมดำเนินงานในโครงการนี้ 11 หน่วยงานนอกจากการแก้ปัญหาการขาดแคลนน้ำสำหรับ บริโภค ด้วยการจัดให้มีโครงการ จัดหาน้ำสะอาดทั่วราชอาณาจักร และก่อสร้างระบบประปา ของกอง ประปาภูมิภาค กรมโยธาธิการ ตามโครงการประปาจังหวัดแล้ว กรมอนามัย โดยกองประปาชนบทได้ รับความช่วยเหลือจาก ยูเซม อเมิกา และองค์การยูนิเซฟ องค์การอนามัยโลก ฯลฯ ในการดำเนิน งานจัดหาน้ำสะอาด สำหรับประชาชนในชนบท ในรูปแบบของการประปาชนบท ในชุมชนที่มีประชา กรไม่เกิน 5,000 คน ซึ่งเป็นการแก้ปัญหาการขาดแคลนน้บริโภคในส่วนภูมิภาคอีกรูปแบบหนึ่ง และ ท้องถิ่นมีส่วนร่วมในการจ่ายเงินสมทบในจำนวนที่ได้มีการกำหนดตกลงกันไว้ (ปกป. 2549: ออนไลน์)

การจัดตั้งการประปาส่วนภูมิภาคเป็นรัฐวิสาหกิจ

จากที่กล่าวมาแล้วข้างต้น การจัดหาน้ำสะอาดในรูปแบบของน้ำประปาสำหรับประชาชนใช้ อุปโภคบริโภค หน่วยงานหลัก ที่รับผิดชอบ ในการดำเนินงาน 2 หน่วยงาน คือ

- กองประปาภูมิภาค กรมโยธาธิการ กระทรวงมหาดไทย รับผิดชอบในการดำเนินการ ก่อสร้างระบบประปา และดูแลระบบการผลิตจำหน่ายน้ำประปาในเขตเมืองหรือในชุมชน ที่มีจำนวน ประชากรตั้งแต่ 5,000 คน ขึ้นไป ซึ่งมีการประปาในความรับผิดชอบก่อนมีการจัดตั้งเป็นรัฐวิสาหกิจ จำนวน 185 การประปา

- กองประปาชนบท กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข มีหน้าที่ดำเนินการและรับผิดชอบการ ก่อสร้างระบบประปาหมู่บ้าน หรือการประปาขนาดเล็กในชุมชนที่มีจำนวนประชากรไม่เกิน 5,000 คน โดยร่วมกับท้องถิ่น และเมื่อก่อสร้างระบบประปาแล้วเสร็จ ก็มอบให้แก่ท้องถิ่น ซึ่งได้แก่สุขาภิบาล หรือ หมู่บ้านเป็นผู้บำรุงรักษาดูแลต่อไป ซึ่งมีอยู่จำนวน 550 แห่ง ก่อนที่จะมีการจัดตั้งเป็นรัฐวิสาหกิจ

ต่อมาความต้องการน้ำสะอาดสำหรับอุปโภคและบริโภค ขยายตัวเพิ่มความต้องการมากขึ้น การผลิตจำหน่ายของกองประปาภูมิภาคกรมโยธาธิการ มีข้อจำกัดในด้านระเบียบราชการ ทำให้การ ดำเนินงานไม่คล่องตัวและไม่อาจดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่นหน่วยงานธุรกิจทั่วไป ในสมัย รัฐบาล พลเอกเกรียงศักดิ์ ชมะนันทน์ ได้มอบให้ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ ศึกษาวิธีการจัด

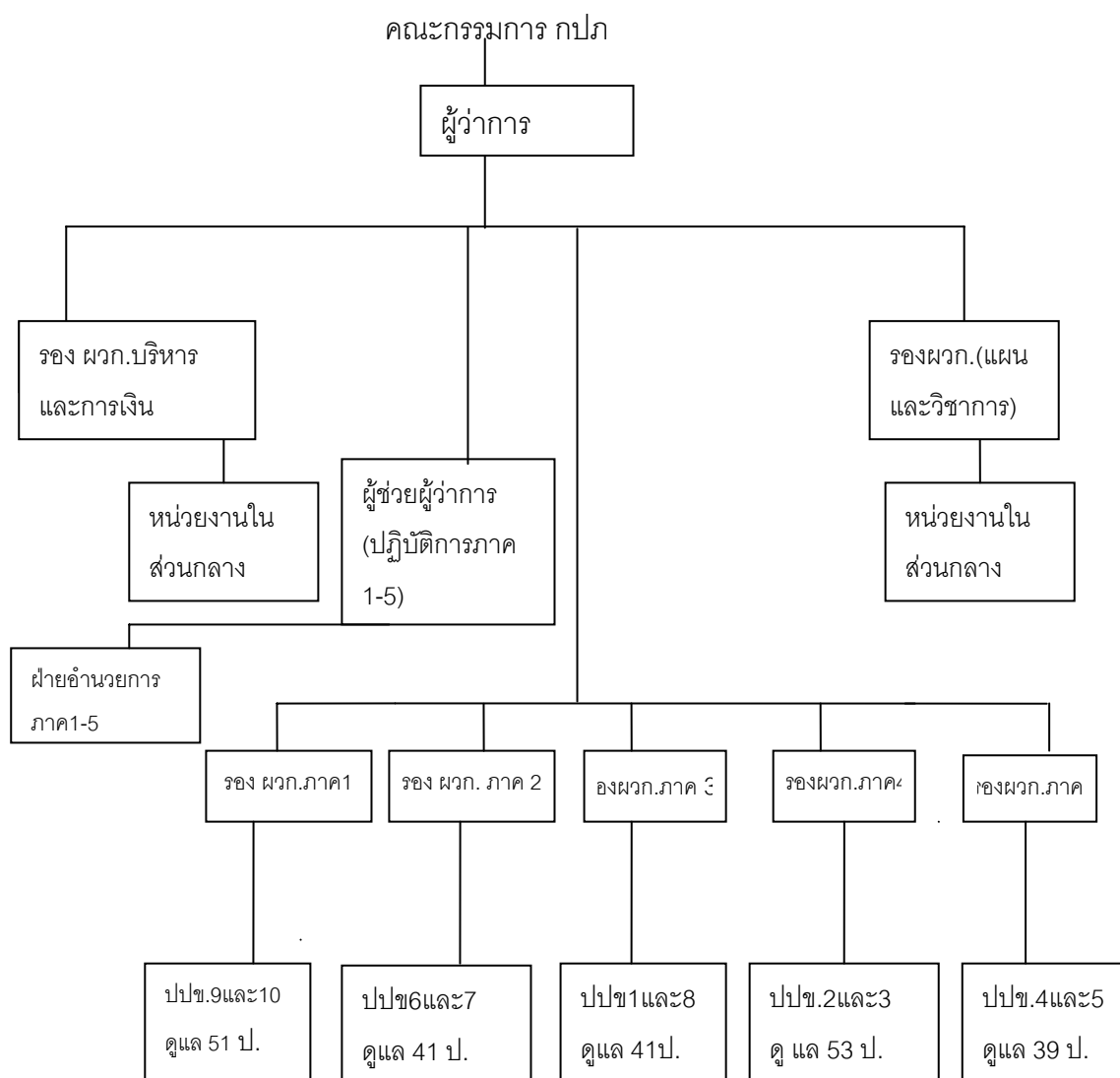
รูปแบบการบริหารประปาในส่วนภูมิภาคให้มีความคล่องตัวในการให้บริการ คณะรัฐมนตรีในขณะนั้น ได้มีมติเมื่อ วันที่ 9 พ.ค. 2521 ให้มีการปรับรูปแบบการดำเนินงานการประปาของกองประปาส่วนภูมิภาค กรมโยธาธิการ ให้เป็นรูปแบบการบริหารแบบรัฐวิสาหกิจ ตามข้อเสนอของสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยจัดตั้งคณะกรรมการเตรียมการจัดตั้งการประปาส่วนภูมิภาคขึ้น มีนายจำรูญ ปิยะมุตระ รองปลัดกระทรวงมหาดไทยในขณะนั้นเป็นประธาน ดำเนินการจัดตั้งและตราเป็น พ.ร.บ.การประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ. 2522 เมื่อวันที่ 24 กุมภาพันธ์ 2522 และให้ใช้บังคับตั้งแต่วันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2522 ซึ่งเป็นวันถัดจากวันประกาศในพระราชกิจจานุเบกษา เป็นต้นไป โดยโอนกิจการประปา ตลอดจนข้าราชการและลูกจ้างของกองประปาภูมิภาค กรมโยธาธิการและกองประปาชนบท กรมอนามัย มาเป็นลูกจ้างและพนักงานของ การประปาส่วนภูมิภาค (กปภ.) โดยมี ดร.บุญเสริม วิสกุล เป็นผู้ว่าการคนแรก

ปัจจุบัน (เดือนสิงหาคม 2549) กปภ. มี ดร. ประเสริฐ เชื้อพานิช เป็นผู้ว่าการ มีพนักงานและลูกจ้างประมาณ 6,000 คน มีหน่วยงานบริการประปา 225 แห่ง ที่รับผิดชอบดูแลผู้ใช้น้ำทั่วราชอาณาจักรไทย จำนวนประมาณ 2.3 ล้าน ราย (กปภ. 2549: ออนไลน์)

2. แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงาน ของ กปภ.

กปภ. มีภาระหน้าที่ในการผลิต จัดส่งและจำหน่ายน้ำประปาทั่วประเทศ รวมทั้งดำเนินธุรกิจอื่น ที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับธุรกิจประปา เพื่อประโยชน์ ในการบริการสาธารณูปโภค โดยคำนึงถึงประโยชน์ของรัฐ และสุขอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ ได้แบ่งสายการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ภาค แต่ละภาคจะรับผิดชอบสำนักงานประปาเขตจำนวน 2 สำนักงานประปาเขต รวม 10 เขต ดูแลรับผิดชอบสำนักงานประปาในสังกัดทั่วประเทศ ยกเว้นในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ และมีหน่วยบริการ รวม 225 สำนักงานประปา ครอบคลุมเขตเทศบาล 647 แห่ง อบต. 77 แห่ง หมู่บ้าน 171 แห่ง ซึ่งผู้วิจัยขอนำเสนอแผนภูมิโครงสร้างการบริหาร กปภ.ระยะที่ 2 เฉพาะในส่วนภูมิภาคซึ่งเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ตามระเบียบ กปภ.ว่าด้วยการจัดแบ่งส่วนงานและการกำหนดอำนาจหน้าที่ของส่วนงาน พ.ศ. 2548 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่ 1 ตุลาคม 2548 (กปภ. 2549 : ออนไลน์) ดังนี้

แผนภูมิโครงสร้างการบริหารงาน ของ กปภ. ระยะที่ 2 เฉพาะในส่วนภูมิภาค (1 ตุลาคม 2548)



ภาพประกอบ 2 แสดงแผนภูมิโครงสร้างการบริหาร กปภ.ระยะที่ 2 (เฉพาะในส่วนภูมิภาค)

3. โครงการต่าง ๆ ของ กปภ.

กปภ. ได้ดำเนินโครงการต่าง ๆ เพื่อให้ประชาชน ซึ่งเป็นผู้ใช้น้ำของ กปภ. ได้รับความพึงพอใจสูงสุด เพื่อเป็นการดึงดูดลูกค้าให้มาใช้บริการของ กปภ. ให้มากยิ่งขึ้น ดังจะเห็นได้จากปัจจุบัน (2549) ไตรมาส 2 เมื่อสิ้นเดือน มีนาคม กปภ. มีลูกค้ามากถึง 2.394 ล้านราย (กปภ. 2549 :1) แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ในการเป็นองค์กรชั้นนำที่ให้บริการน้ำประปาที่สะอาด มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และให้บริการอย่างทั่วถึงทั่วประเทศ โครงการที่จะทำให้ลูกค้าประทับใจจึงเกิดขึ้นมากมายในช่วงที่ผ่านมา (กปภ. 2549 :ออนไลน์) เช่น

1. โครงการประกวดสำนักงานประปาดีเด่น
2. โครงการน้ำประปาดื่มได้
3. โครงการค่ายเยาวชนไทยร่วมใจรักน้ำ
4. โครงการสานน้ำใจบรรเทาสาธารณภัย
5. โครงการ กปภ.ร่วมใจช่วยภัยแล้ง
6. โครงการติดตั้งประปา” วันเดียวได้ ให้ผ่อนด้วย”
7. โครงการจ่ายค่าน้ำแสนสะดวก (counter services ฯลฯ)
8. โครงการไม่สบายใจบอก (call center)
9. โครงการ กปภ.ช่วยรัฐประหยัดน้ำ
10. โครงการหยุดวิกฤตแผ่นดินทรุด (โครงการรักษแผ่นดินไทย เลิกใช้น้ำบาดาลในพื้นที่วิกฤต)
11. โครงการลดน้ำสูญหาย จ่ายเพิ่มเสริมค่า
12. โครงการเติมใจให้กัน และ
13. โครงการ หนึ่งคน หนึ่งต้น หนึ่งฝน เพื่อประชาชนชาวไทย (จากรูรณ เย็นทูล. 2548)

จึงเห็นได้ว่าโครงการต่างๆ ข้างต้น ล้วนแต่เป็นโครงการที่จะทำให้ผู้ใช้น้ำของ กปภ. ได้รับการบริการน้ำประปาที่สะอาดปลอดภัย มีคุณภาพได้มาตรฐาน มีบริการที่รวดเร็ว เช่นโครงการน้ำประปาดื่มได้ โครงการจ่ายค่าน้ำแสนสะดวก โครงการติดตั้งประปาวันเดียวได้ ให้ผ่อนด้วย ฯลฯ รวมทั้ง กปภ. ยังคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ของประเทศที่ประชาชนจะได้รับประโยชน์สูงสุด และอยู่อย่างปลอดภัย เช่นโครงการหยุดวิกฤตแผ่นดินทรุด (โครงการรักษแผ่นดินไทย เลิกใช้น้ำบาดาลในพื้นที่วิกฤต) โครงการ หนึ่งคน หนึ่งต้น หนึ่งฝน เพื่อประชาชนชาวไทย และ โครงการค่ายเยาวชนไทยร่วมใจรักน้ำ ฯลฯ และโครงการที่ผู้วิจัยเห็นว่าน่าศึกษามากที่สุดคือโครงการน้ำประปาดื่มได้ เพราะเป็นโครงการที่แสดงให้เห็นศักยภาพของพนักงาน กปภ. ในการปฏิบัติงานในความรับผิดชอบคือการผลิตน้ำประปาที่สะอาดได้มาตรฐานน้ำดื่มให้กับประชาชนในส่วนภูมิภาคประมาณปีละ 10 แห่ง และกระทรวงการคลัง

โดยบริษัท ทริส (TRIS) ยังใช้เป็นตัวประเมินผลการดำเนินงานขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษาวงการกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ของผู้รับผิดชอบโครงการนี้โดยตรงย่อมจะทำให้ทราบถึงลักษณะภายในของบุคคล ได้แก่ลักษณะทางจิต และการสนับสนุนทางสังคม ที่เอื้อต่อการทำงานของกลุ่มตัวอย่างว่าเป็นเช่นไร ย่อมจะทำให้ผู้บริหารระดับสูงของ กปภ. ทราบ และสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงบุคลากรเหล่านี้ และกลุ่มอื่น ๆ ให้ทำงานอย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ.

โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. เป็นโครงการหนึ่งในนโยบายของ กปภ. ที่ดำเนินการผลิตน้ำประปาที่สะอาดได้มาตรฐาน และจัดส่งให้ประชาชนใช้บริโภคถึงในครัวเรือน เพื่อจะทำให้ประชาชนมีน้ำดื่มจากก๊อกบริโภคที่ได้มาตรฐาน ซึ่งจะช่วยให้สุขภาพของประชาชนดีขึ้นเจ็บป่วยน้อยลง ประหยัดค่าใช้จ่ายจากการซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดที่มีราคาสูงกว่าถึง 1,000 เท่า (กปภ. 2547: 32) ลดปัญหาสิ่งแวดล้อม จากบรรดาขวดพลาสติก ขยะ ที่ยากต่อการทำลายและย่อยสลายตามธรรมชาติ เป็นตัวชี้วัดความพึงพอใจของประชาชนต่อมาตรฐานน้ำประปาของ กปภ. และเป็นเกณฑ์วัดการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาค ถ้าสามารถผลิตน้ำประปาดื่มได้ตามเกณฑ์ที่ตกลง คือจะต้องผลิตน้ำประปาดื่มได้อย่างน้อยปีละ 10 แห่งก็จะได้คะแนนประเมินตามข้อตกลงของกระทรวงการคลัง โดยบริษัท ทริส (TRIS) ซึ่งการประปาส่วนภูมิภาคได้เริ่มดำเนินโครงการผลิตน้ำประปาดื่มได้ ตั้งแต่ ปี พ.ศ. 2543

เพื่อให้เกิดความเชื่อถือกับรัฐบาลและประชาชน ในเรื่องคุณภาพน้ำประปาดื่มได้จากก๊อกของ กปภ. ก่อนประกาศให้เป็นพื้นที่น้ำประปาดื่มได้ กปภ. ได้ดำเนินการขอความร่วมมือจากกรมอนามัย โดยสำนักงานอนามัยจังหวัด กระทรวงสาธารณสุข ให้เป็นตัวกลางในการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาดื่มได้ ที่ผ่านกระบวนการในการผลิตให้ได้มาตรฐานน้ำดื่มได้จากก๊อก และให้ สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม(สมอ.)กระทรวงสาธารณสุข เป็นผู้รับรองน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. โดยใช้เกณฑ์มาตรฐานน้ำดื่มของ องค์การอนามัยโลก (WHO) เพราะถ้าหาก กปภ.ผลิต ตรวจสอบ และ รับรอง โดย กปภ.ทั้งหมด อาจจะทำให้ประชาชน และรัฐบาลขาดความเชื่อมั่นได้ กปภ.จึงได้ทำ ความตกลงกับกระทรวงสาธารณสุข โดยกำหนดข้อตกลงอย่างเป็นทางการและมีการลงนามร่วมกัน ในการประกาศพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ขึ้นมา (กปภ. 2543: ไม่ปรากฏเลขหน้า) และมีการ กำหนดเกณฑ์วัดในการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาดังนี้

การเลือกพื้นที่ดำเนินการของน้ำประปาดื่มได้ มีการดำเนินการดังนี้

1. หน่วยงานที่เกี่ยวข้องต้องมีการควบคุมคุณภาพน้ำประปาในพื้นที่ให้ได้ตามมาตรฐาน
2. ทำการคัดเลือกพื้นที่ที่มีระบบประปาที่ต้องผ่านเกณฑ์ทั้ง 4 ด้าน คือ คุณภาพน้ำ กระบวนการผลิต การบำรุงรักษา และการบริหารจัดการ
3. จัดตั้งคณะทำงานสำรวจและทำแผนที่เส้นทาง เพื่อกำหนดจุดเก็บตัวอย่างคุณภาพน้ำ
4. การวิเคราะห์คุณภาพน้ำ และสรุปผลว่าน้ำประปาในพื้นที่นั้นผ่านเกณฑ์ที่กำหนดหรือไม่ โดยต้องผ่านเกณฑ์ติดต่อกัน 2 ครั้ง จึงจะประกาศเป็นพื้นที่น้ำประปาดื่มได้ ถ้าไม่ผ่านเกณฑ์ก็ต้องทำการปรับปรุงเพื่อให้คุณภาพน้ำผ่านเกณฑ์และเริ่มตรวจใหม่

เกณฑ์วัดน้ำประปาดื่มได้ที่มีคุณภาพได้มาตรฐาน

สำนักงานมาตรฐานผลิตภัณฑ์อุตสาหกรรม หรือ สมอ. น้ำดื่มคุณภาพ ใช้เกณฑ์วัด 4 ข้อ คือ การวัดด้านกายภาพ เคมี สารเป็นพิษ และด้านจุลชีววิทยา ดังนี้

1. ด้านกายภาพ รสและกลิ่น ต้องไม่เป็นที่รังเกียจ สีและความขุ่น น้ำต้องมีสีใสไม่ขุ่น ความเป็นกรดต่าง (Ph) น้ำต้องไม่เป็น “กรด” หรือ “ด่าง” มากจนเกินไป เช่น กรดน้ำส้มสายชู หรือน้ำด่างสบู่ โดยน้ำดื่มคุณภาพควรมีค่า Ph ระหว่าง 5.5-8.5
2. ด้านเคมี กำหนดปริมาณสูงสุดของสารเจือปน ในหน่วยมิลลิกรัม/ลบ.ม. ดังนี้ เหล็กไม่เกิน 0.5 แมกนีเซียมไม่เกิน 50 ซัลเฟต ไม่เกิน 200 และแคลเซียมไม่เกิน 75
3. ด้านสารพิษ ต้องไม่มีสารพิษเจือปน หรือถ้ามีต้องไม่เกินกำหนดในหน่วยมิลลิกรัม/ลบ.ม. ดังนี้ ปรอท ไม่เกิน 0.001 ตะกั่วไม่เกิน 0.05 สารหนูไม่เกิน 0.05 และ แคดเมียมไม่เกิน 0.01
4. ด้านจุลชีววิทยา ต้องไม่มีเชื้อโรค เชื้อจุลินทรีย์ หรือ เชื้อแบคทีเรียเจือปน

จากเอกสารแผนปฏิบัติการประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ กองประชาสัมพันธ์ กปภ (กปภ. 2547: ไม่ปรากฏเลขหน้า) มีรายละเอียดการเฝ้าระวังมาตรฐานน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ดังนี้

การเฝ้าระวังดูแลคุณภาพน้ำประปาดื่มได้

หลังจากมีการประกาศให้เป็นพื้นที่น้ำประปาดื่มได้แล้ว จะต้องมีการตรวจวิเคราะห์คุณภาพน้ำอยู่ตลอดเวลา เพื่อควบคุมคุณภาพน้ำประปาให้ได้ตามมาตรฐานน้ำดื่ม และเมื่อจ่ายน้ำประปาไปตามเส้นทางแล้ว กรมอนามัยโดยสำนักงานอนามัยจังหวัดในพื้นที่ จะทำการสุ่มเก็บตัวอย่างน้ำประปาตามบ้านเรือนมาทำการวิเคราะห์เป็นระยะๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่ประชาชนว่าน้ำประปาสามารถดื่มได้อย่างสะอาดและปลอดภัย

การรักษาคุณภาพน้ำประปาให้ดื่มได้

1. หมั่นตรวจสอบท่อประปาและก๊อกน้ำภายในบ้าน หากผู้ร่อนเป็นสนิมควรเปลี่ยนใหม่
2. ไม่ควรติดเครื่องปั้มน้ำเพื่อสูบน้ำโดยตรงจากเส้นท่อ เพราะหากมีท่อแตก-รั่ว เครื่องสูบน้ำจะดูดเอาสิ่งสกปรกเข้าไปในเส้นท่อด้วย
3. ถ้าใช้เครื่องกรองน้ำ ควรทำความสะอาดเครื่องกรองน้ำตามที่ระบุไว้ เพราะเครื่องกรองน้ำอาจเป็นแหล่งสะสมเชื้อโรคได้
4. ควรทำความสะอาดถังเก็บน้ำ หรือบ่อบักน้ำอย่างสม่ำเสมอ
5. กลิ่นคลอรีนบ่งบอกถึงความสะอาด คลอรีนมีคุณสมบัติฆ่าเชื้อโรคในน้ำประปาได้ดี ทุกประเทศทั่วโลกก็ใช้ในการผลิตน้ำประปาโดยองค์การอนามัยโลกกำหนดให้มีคลอรีนเหลือตกค้างจากการฆ่าเชื้อโรคแล้วประมาณ 0.2 มิลลิกรัมต่อลิตรเพื่อฆ่าเชื้อโรคที่อาจจะปนเปื้อนระหว่างการส่งไปตามท่อ แต่จะไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ การกำจัดกลิ่นคลอรีนกระทำได้ง่าย คือ เพียงแต่รองน้ำประปาใส่ภาชนะที่สะอาดทิ้งไว้ 1 คืน คลอรีนที่อยู่ในน้ำก็จะระเหยหมดไปเอง

ผลการดำเนินงานในอดีตของโครงการน้ำประปาดื่มได้จนถึง ปี พ.ศ. 2548 กปภ. ได้ดำเนินการโครงการน้ำประปาดื่มได้มาแล้ว จำนวน 72 แห่ง มีดังนี้ ปี พ.ศ. 2543 กปภ. สามารถดำเนินการโครงการน้ำประปาดื่มได้ 8 แห่ง ปี พ.ศ. 2544 ดำเนินการได้ 12 แห่ง ปี 2545 ดำเนินการได้ 11 แห่ง ปี พ.ศ. 2546 ดำเนินการได้ 13 แห่ง ปี พ.ศ. 2547 สามารถดำเนินการได้ 14 แห่ง (โอฟาร์ ไชยประวัติ ; และคนอื่นๆ. 2547 : 48) และ พ.ศ. 2548 ดำเนินการได้อีก 14 แห่ง (กปภ. 2549 : ออนไลน์)

จากวัตถุประสงค์ของโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. เป็นโครงการที่ดีที่จะช่วยประชาชนให้มีน้ำประปาที่ดื่มมาตรฐานน้ำดื่มให้มีบริโภคถึงในครัวเรือน และมีราคาที่ประหยัด ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของคณะนิเทศศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย (2547: 16) ที่ระบุว่าผู้ใช้น้ำส่วนใหญ่มีความต้องการให้ขยายพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้คิดเป็นร้อยละ 81.0 นับว่าผู้ใช้น้ำมีความต้องการสูงมาก การประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ เพื่อให้ผู้ใช้น้ำได้รับทราบข้อมูลต่าง ๆ เพื่อให้เกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ให้มากยิ่งขึ้น จึงนับว่ามีความจำเป็นอย่างยิ่ง โดยเฉพาะผู้บริหารสำนักงานประปา ซึ่งเป็นผู้รับผิดชอบโครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ. โดยตรงย่อมเข้าใจและทราบจุดอ่อนจุดแข็งของโครงการนี้ และสามารถทำงานประชาสัมพันธ์ได้ดีกว่าผู้บริหารกลุ่มใด ๆ ของ กปภ.

5. แนวการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรม

เอ็นเลอร์ และ มนัสสัน (งามตา วนิทานนท์. 2536 : 10 ; อ้างอิงจาก Endler;& Manusson. 1976: 950 – 960) ได้กล่าวถึง รูปแบบการวิเคราะห์สาเหตุพฤติกรรมว่า รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism model) เป็นรูปแบบที่เน้นความสำคัญของการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสถานการณ์ โดยรูปแบบนี้มีข้อตกลงเบื้องต้นว่า การปฏิสัมพันธ์ระหว่างลักษณะทางจิตของบุคคลกับสถานการณ์ที่เขาประสบอยู่เป็นแหล่งริเริ่มและกำหนดพฤติกรรมของบุคคล หลักสำคัญของรูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม คือ มีการกำหนดตัวแปรที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมไว้ 3 ประเภท ได้แก่

1. จิตลักษณะหรือลักษณะทางจิตใจของผู้กระทำ
2. ลักษณะของสถานการณ์ที่มีความหมายก่อให้เกิดการกระทำอย่างหนึ่งอย่างใด
3. สาเหตุร่วมระหว่างจิตลักษณะหรือลักษณะทางจิตกับลักษณะของสถานการณ์

การศึกษสาเหตุของพฤติกรรมลักษณะนี้อาจศึกษาและวัดได้ในรูปของการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับลักษณะบางประการของสถานการณ์ โดยการตีความหมายหรือมองเห็นความสำคัญของสถานการณ์นั้น ๆ ของบุคคลผู้กระทำ รูปแบบการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรมแบบปฏิสัมพันธ์นิยมจึงเป็นการศึกษาทั้งสาเหตุจากพฤติกรรมภายในคือ จิตลักษณะหรือลักษณะทางจิตใจ และลักษณะภายนอกตัวบุคคล คือลักษณะของสถานการณ์หรือสภาพแวดล้อมทางสังคมและวัฒนธรรม นับว่ารูปแบบการศึกษาแบบนี้เหมาะสมเป็นอย่างมากกับการวิเคราะห์ปัญหาของการวิจัยในแนวพฤติกรรมศาสตร์ ซึ่งเป็นความพยายามที่จะแสวงหาความรู้และข้อสรุปเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์อย่างครอบคลุม โดยอาศัย หลัก สหวิทยาการหรือหลายสาขาวิชารวมกัน ทั้งสาขาที่เน้นความสำคัญของสภาพแวดล้อมภายนอกตัวบุคคล ไม่ว่าจะเป็นเหตุการณ์หรือกลุ่มบุคคล

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2523 ข : 60-61) ได้กล่าวถึง การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของบุคคลโดยหลักวิชาทางพฤติกรรมศาสตร์นั้นจะใช้ความรู้จากเนื้อหาวิชาหลายด้านร่วมกัน เพื่อการอธิบายและทำนายร่วมทั้งการเข้าใจพฤติกรรมการทำงานของบุคคลอย่างถูกต้องตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด การอธิบายสาเหตุและผลของพฤติกรรมประเภทต่าง ๆ ของบุคคล โดยเฉพาะพฤติกรรมการทำงานซึ่งเกี่ยวข้องกับสภาวะที่หลากหลายซับซ้อน ทั้งสภาวะภายในและภายนอกตัวบุคคล นั้น ไม่สามารถที่จะอธิบายให้เข้าใจได้อย่างครอบคลุมครบถ้วนโดยหลักการของศาสตร์สาขาใดสาขาหนึ่ง ความรู้จากสาขาวิชาต่าง ๆ ที่เลือกมาใช้จะเหมาะสมจะสามารถทำความเข้าใจในปัญหาและพฤติกรรมของมนุษย์ที่ต้องการวิจัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับลักษณะของปัญหาและพฤติกรรมนั้น ๆ ด้วยว่าจะต้องใช้เนื้อหาของสาขาวิชาใดเป็นหลักและเนื้อหาวิชาในสาขาใดเป็นส่วนเสริมให้เกิดความหนักแน่นเพื่อการอธิบายผลของการศึกษาหรือวิจัยให้เข้าใจพฤติกรรมหรือปัญหานั้น ๆ ได้อย่างชัดเจน

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2528: 50) ได้จัดหมวดหมู่ พฤติกรรมที่พึงปรารถนาของข้าราชการไว้เป็น 3 ประเภท คือ พฤติกรรมของพลเมืองดี พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ และพฤติกรรมในหน้าที่ราชการ และได้ให้ความหมายไว้ดังนี้

พฤติกรรมของพลเมืองดี หมายถึง พฤติกรรมซื่อสัตย์ พฤติกรรมการรับผิดชอบต่อตนเองและผู้อื่น พฤติกรรมเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ผู้ที่มีพฤติกรรมลักษณะนี้จะเป็นที่ยอมรับของสังคม เป็นผู้ที่ปฏิบัติตามกรอบของกฎหมายบ้านเมือง ไม่ประพฤติดังกฎระเบียบของสังคม เป็นผู้ที่มีความสามารถในการใช้เหตุผลเชิงจริยธรรมสูงกว่า ยึดถือกฎเกณฑ์และเห็นแก่ส่วนรวมมากกว่าส่วนตน มุ่งอนาคตคือ คาดการณ์ไกล อดได้รอได้ มีจิตแกร่งมีสุขภาพดี มีความวิตกกังวลน้อย มีสติปัญญาสูงกว่าและมีทัศนคติที่ดีต่อคุณธรรม

พฤติกรรมที่เอื้อต่อการพัฒนาประเทศ หมายถึง พฤติกรรมการปรับตัวให้สามารถทำงานแปลกใหม่ได้ เช่นการพัฒนาอาชีพของตน พฤติกรรมการยอมรับนวัตกรรม นอกจากนั้นยังเป็นพฤติกรรมที่ทำเพื่อส่วนรวมและหมู่คณะ เช่น พฤติกรรมการเป็นผู้นำกลุ่มงาน พฤติกรรมอาสาพัฒนาชนบท เป็นต้น จากผลงานวิจัยของ นาง พันธุมนาวิน (2518) ซึ่งศึกษาจากนักศึกษาและชาวนาไทย ทำให้พบว่าคนที่มีพฤติกรรมเช่นนี้นอกจากจะมีเหตุผลทางจริยธรรมสูง มีการมุ่งอนาคต แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงแล้วยังมีความเชื่ออำนาจในตนสูงอีกด้วย

พฤติกรรมในหน้าที่ราชการหมายถึงพฤติกรรมการใช้ความรู้ความสามารถ ความชำนาญในการทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มกำลังความสามารถ เพื่อประโยชน์ของส่วนรวมและประเทศชาติ มากกว่าประโยชน์ส่วนตนหรือพวกพ้อง มีความมานะบากบั่น ฝ่าฟันอุปสรรคที่เกิดขึ้นจากการที่ราชการมีกฎระเบียบมาก มีกติกการทำงานมาก(ไพจิตร เอื้อทวิกุล. 2522; อ้างอิงจาก นุชนารถ ชาติทอง. 2539 : 8)

จะเห็นได้ว่า พฤติกรรมในการทำงานของคนที่จะทำงานสำเร็จได้นั้นส่วนหนึ่งมาจากลักษณะภายในจิตของคนที่จะแสดงออกมาทางพฤติกรรมด้วยการใช้ความรู้ความสามารถทำงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถ มีความ มานะบากบั่น ยอมรับการเปลี่ยนแปลงถึงแม้จะต้องทำงานภายใต้กฎเกณฑ์ต่าง ก็จะต้องทน เพื่อความสำเร็จของงาน

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงาน พบว่ามีงานวิจัยหลายเรื่องที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเชิงเหตุหลายตัวที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน ได้แก่ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยทางชีวะสังคม ลักษณะทางพุทธ และจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องประดับ จากผลการวิจัยดังกล่าวพบว่าปัจจัยทางชีวะสังคม ลักษณะทางพุทธ และจิตลักษณะ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องประดับได้ พนักงานที่มีสุข

ภาพจิตดี สถิติปัญญาดี ประสพการณ์ทางสังคมสูง มีพฤติกรรมในการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีสุขภาพจิตต่ำ สถิติปัญญาต่ำ ประสพการณ์ทางสังคมต่ำ อิศรียา สดมณี (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวน 301 คน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติ ต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .01 ลักษณะมี ลุประสงค์ (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธิที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการภาครัฐ (P.S.O 1102: ระบบสื่อสาร) ของบุคลากรทางการ ศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐาน สากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของการภาครัฐ (P.S.O 1102 : ระบบสื่อสาร) แปรปรวนไปตามตัวแปรอิสระทั้งสองตัวแปร คือตัวแปร เจตคติต่อการสื่อสารในการทำงาน และการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 กล่าวคือนักวิชาการศึกษาที่มีเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงานสูง และได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงานสูงจะมีพฤติกรรม การทำงานดังกล่าว สูงกว่ากลุ่มเปรียบเทียบกับอีก 3 กลุ่ม

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงานจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวข้างต้นแสดงให้เห็นว่าตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรทางสังคมในแต่ละงานวิจัยเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องและสามารถร่วมกันอธิบาย พฤติกรรมในการทำงานของคนในองค์การได้ทั้งสิ้น แต่เนื่องจาก บุคคลที่ดำรงตำแหน่งผู้บริหารสำนักงานประจำของ กปภ. ยังไม่เคยมีผู้ใดได้ทำการวิจัยตัวแปรลักษณะทางจิตกับพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารสำนักงานประจำมาก่อน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้อง ระหว่าง ลักษณะทางจิต อันได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถของตน และปัจจัยทางสังคม อาทิเช่น การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน(การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องกับโครงการน้ำประปาดื่มได้ (สำนักงานอามัยจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น) ที่สามารถร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประจำ นอกจากนี้ ในตำแหน่งของผู้บริหารนับเป็นเรื่องที่สำคัญที่ผู้บริหารสำนักงานประจำต้องมีภาวะผู้นำดัง เช่นงานวิจัยของ สุทธิติ ชัตติยะ (2545: 162) ได้ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่ ผลิตรายการโทรทัศน์ในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์ ผลการ ศึกษาพบว่า ภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ตามแนวคิดของ ฟิเดลอร์ (สุทธิติ ชัตติยะ. 2545: 41; อ้างอิงจาก Fiedler.1967: 8)มีอิทธิพลต่อความแปลกแยกในการทำงานของสมาชิกกลุ่มในการส่งผลต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานผลิตรายการโทรทัศน์ และเช่นเดียวกับ ดวงรัตน์ จินตชาติ (2546: 87) ได้ศึกษาภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ที่มีผลต่อความผูกพันองค์การคำครุสภา ได้

พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของ แบล และ อโวลีโอ (ตวงรัตน์ จินตชาติ. 2546 : 87; อ้างอิงจาก Bass ; & Avolio. 1994: 4) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์การ ของพนักงาน องค์การคำครุสภา ภาคการค้า จากแนวคิดการวิเคราะห์สาเหตุของพฤติกรรม และเอกสารงานวิจัย ต่าง ๆ ข้างต้น ผู้วิจัย จึงได้นำมาเป็นแนวทางการศึกษาพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการ น้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาครั้งนี้ และผู้วิจัยคาดว่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน การประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา ภายใต้หน้าที่พื้นฐาน (Management Process) 4 ด้าน คือการวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. 2545: 20-22) ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาเป็นกรอบในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำ ประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาด้วย และผู้วิจัยเชื่อว่าจะนำไปสู่ความสำเร็จของโครงการน้ำ ประปาดื่มได้ของ กปภ.ถ้าหากผู้บริหารสำนักงานประปา ได้รับการพัฒนาทางจิตที่ดีให้มากยิ่งขึ้น มีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ และได้รับการสนับสนุนทางสังคมที่ดีจากผู้เกี่ยวข้อง ดังกล่าว

6. พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์

ปัจจุบันการทำงานไม่ว่าในหน่วยงานราชการ หรือธุรกิจการประชาสัมพันธ์(Public Relations) เพื่อสื่อให้ประชาชน หรือลูกค้าได้รับทราบข้อมูลข่าวสารการปฏิบัติงานขององค์กร หรือสินค้าตัวใหม่ของธุรกิจ นับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะหากไม่ทำการประชาสัมพันธ์ให้ทราบ ก็จะทำให้กิจกรรมใหม่หรือสินค้าตัวใหม่เข้าไม่ถึงประชาชนที่เป็นลูกค้า นั้นหมายถึงรายได้หรือชื่อเสียงความเชื่อมั่นในธุรกิจขององค์กรย่อมสูญเสียไป การทำงานประชาสัมพันธ์จึงนับว่าเป็นงานที่สำคัญมากที่สุดงานหนึ่งในยุคโลกไร้พรมแดนเช่นทุกวันนี้ จึงมีผู้ให้ความหมาย และความสำคัญของการทำงานประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้

คัทลิป (Cutlip.1964 : 4) ได้กล่าวว่าการทำงานประชาสัมพันธ์หมายถึง การติดต่อเผยแพร่ข่าวสาร แนวนโยบายของหน่วยงานไปยังประชาชนทั้งหลายที่มีส่วนสัมพันธ์ ในขณะเดียวกันเป็นแนวทางตรวจสอบความคิดเห็นและความรู้ ความต้องการของประชาชนให้หน่วยงานหรือองค์กรทราบเพื่อสร้างความสนับสนุนอย่างแท้จริงให้เกิดประโยชน์แก่ทุกฝ่ายและสามารถปรับปรุงหน่วยงานตามความคิดเห็นสังคมได้

คัทลิป และเซ็นเตอร์ (Cutlip ;& Center. 1978 : 16) ได้ให้ความหมายของการทำงานประชาสัมพันธ์ไว้ว่า เป็นความพยายามที่มีการวางแผนล่วงหน้า เพื่อสร้างอิทธิพลต่อความคิดเห็นของประชาชน โดยอาศัยหลักการที่ดีและการกระทำอย่างมีความรับผิดชอบด้วยวิธีการสื่อสารสองทาง ในอันที่จะให้ความเข้าใจซึ่งกันและกัน

ในประเทศไทยมีนักวิชาการ และวิชาชีพการประชาสัมพันธ์ ได้อธิบายความหมายของการประชาสัมพันธ์ไว้หลายท่านด้วยกันดังเช่น

เสรี วงษ์มณฑา (2530 : 3) กล่าวถึงการทำงานประชาสัมพันธ์ว่า เป็นเรื่องของความพยายามที่มีการวางแผนล่วงหน้า ที่จะสร้างอิทธิพลเหนือความรู้สึกนึกคิดของกลุ่มประชาชน ให้เกิดทัศนคติที่ดี เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อหน่วยงาน และองค์กรต่างๆ เพื่อที่จะนำไปสู่ความร่วมมือและความช่วยเหลือต่อไปในอนาคต

พรทิพย์ วรกิจโกศาทร (2533 : 5-8) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะที่สำคัญของการประชาสัมพันธ์ไว้ดังนี้คือ

1. เป็นการทำงานที่มีจุดมุ่งหมาย เพื่อสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างสถาบันกับประชาชน
2. เป็นการทำงานที่มีการวางแผนอย่างสุขุมรอบคอบ และมีการติดตามประเมินผล
3. เป็นการทำงานในรูปของการสื่อสารซึ่งเป็นการสื่อสารสองทางและเป็นการสื่อสารเพื่อโน้มน้าวใจ

4. เป็นการทำงานที่ต้องการมีอิทธิพลทางความคิด และทัศนคติของประชาชน
กลุ่มเป้าหมาย

5. เป็นการทำงานที่ต่อเนื่องและหวังผลระยะยาว

สุมาลัย เกศาชาติ (2541: 20) กล่าวว่า การประชาสัมพันธ์ หมายถึง ยุทธวิธีการสื่อสารอย่างมีระบบแบบแผน และเป็นการกระทำอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้เพื่อสร้างและรักษาไว้ซึ่งความสัมพันธ์ ความเข้าใจอันดีระหว่างองค์กร หรือหน่วยงาน กับสาธารณชน อันจะนำไปสู่ความเชื่อถือศรัทธา ความร่วมมือ และการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์กรหรือหน่วยงาน

โดยสรุปอาจกล่าวได้ว่าการทำงานประชาสัมพันธ์หมายถึงการใช้ กลยุทธ์ต่าง ๆ ด้วยการวางแผนอย่างเป็นระบบในอันที่จะสื่อสารให้ประชาชนได้รับรู้ และเกิดความรู้สึกที่ดีมีความเชื่อมั่นและพร้อมให้ความร่วมมือในสิ่งที้องค์กรหรือหน่วยงานสื่อออกไปให้ประชาชนรับทราบ

จากแนวคิดต่าง ๆ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำมาเป็นพื้นฐานของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาในพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. นั่นคือการปฏิบัติงานของผู้จัดการสำนักงานประปา และหัวหน้างาน ในการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ให้ประชาชนได้รับรู้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของน้ำประปาดื่มได้ ด้วยการทำงานประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ อาทิเช่น ข้อมูลการผลิตน้ำประปาดื่มได้ วิธีการจัดส่งน้ำที่สะอาด การดูแลรักษาและการตรวจสอบระบบท่อส่งน้ำทั้งของสำนักงานประปา และบ้านผู้ใช้น้ำ การเฝ้าระวังคุณภาพน้ำที่ส่งไปยังครัวเรือนผู้ใช้น้ำอย่างสม่ำเสมอ และการทำงานประชาสัมพันธ์แบบอย่างที่ดีในการดื่มน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหาร การให้

บริการโดยการนำน้ำประปาดื่มได้บรรจุแก้ว หรือขวดขนาดเล็ก ไปช่วยในงานทางสังคมต่าง ๆ เช่น บริจาคให้เด็กตามโรงเรียนในท้องที่ บริจาคให้ผู้เข้าร่วมประชุมสัมมนา บริจาคให้ประชาชนตามชุมชน หรือบริจาคช่วยงาน ในช่วงเทศกาลต่าง ๆ เพื่อประชาสัมพันธ์และสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร ตามหน้าที่การบริหารจัดการพื้นฐาน (Management function) 4 ด้าน ด้วยกัน คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม ตามที่ เซิร์ทเมอร์ฮอร์น จอร์น อาร์ จูเนียร์ (ซีวีวรรณ เสรีรัตน์. 2545: 20-22 ; อ้างอิงจาก Schermerhorn. John R. jr. 1999) กล่าวไว้ดังนี้

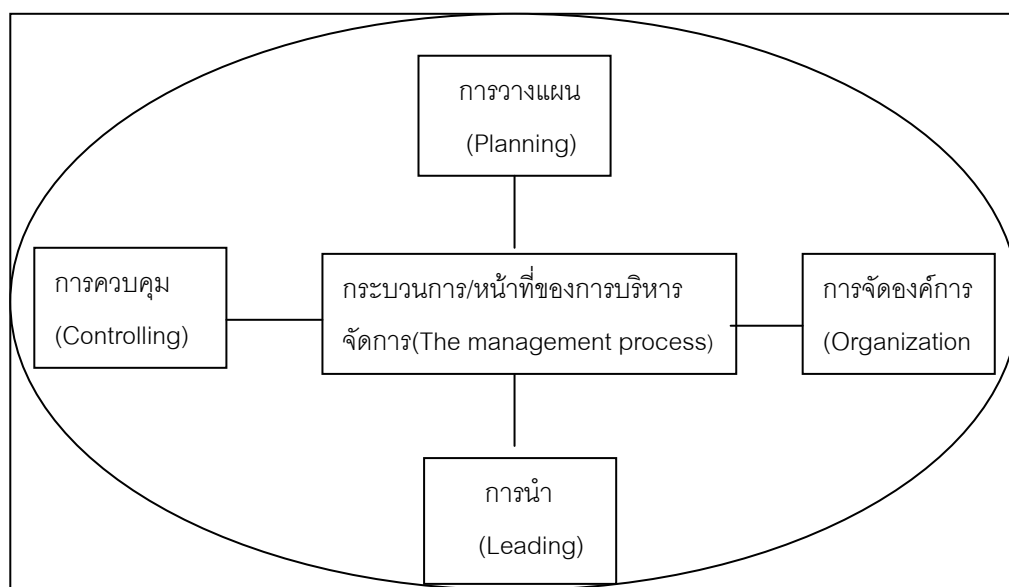
1. **การวางแผน (Planning)** เป็นขั้นตอนในการกำหนดวัตถุประสงค์ และพิจารณาถึงวิธีการที่ควรปฏิบัติเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์นั้น ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องตัดสินใจว่าบริษัทมีวัตถุประสงค์อะไรในอนาคต และจะต้องดำเนินการอย่างไรเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามวัตถุประสงค์นั้น การวางแผนประกอบด้วย การดำเนินการตรวจสอบตนเองเพื่อกำหนดสภาพปัจจุบันขององค์กร การสำรวจสภาพแวดล้อม การกำหนดวัตถุประสงค์ การพยากรณ์สถานการณ์ในอนาคต การกำหนดแนวทางปฏิบัติงานและความจำเป็นในการใช้ทรัพยากร การประเมินแนวทางที่วางไว้ การทบทวนและปรับเปลี่ยนเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการวางแผนเป็นไปอย่างทั่วถึง

2. **การจัดองค์การ (Organizing)** เป็นขั้นตอนในการจัดบุคลากร และทรัพยากรที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้บรรลุจุดหมายในการทำงานนั้น หรือเป็นการจัดแบ่งงานและจัดสรรทรัพยากรสำหรับงาน เพื่อให้งานเหล่านั้นสำเร็จ หรือเป็นการจัดแบ่งงาน และจัดสรรทรัพยากรสำหรับงานเพื่อให้งานเหล่านั้นสำเร็จ

3. **การนำ (Leading)** เป็นขั้นตอนในการใช้การนำเพื่อกระตุ้นให้เกิดความกระตือรือร้น และชักนำความพยายามของพนักงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการใช้ความพยายามของผู้จัดการ ที่จะกระตุ้นให้พนักงานมีศักยภาพในการทำงานสูง ดังนั้นการนำ (Leading) จะช่วยให้งานบรรลุผลสำเร็จ เสริมสร้างขวัญและกำลังใจผู้ใต้บังคับบัญชา (Dessler. 1998 : 678) การนำประกอบด้วย การติดต่อสื่อสาร และอธิบายวัตถุประสงค์ให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบ การมอบหมายมาตรฐานของการปฏิบัติงานต่าง ๆ การให้คำแนะนำและคำปรึกษาแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาให้สอดคล้องกับมาตรฐานของการปฏิบัติงาน การให้รางวัลแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาบนพื้นฐานของการปฏิบัติงาน การยกย่องสรรเสริญและการดำเนินอย่างยุติธรรมและถูกต้องเหมาะสม การจัดหาสภาพแวดล้อมมากระตุ้นการจูงใจโดยการติดต่อสื่อสาร เพื่อสำรวจความต้องการและสถานการณ์การเปลี่ยนแปลง การทบทวนและปรับวิธีการของภาวะความเป็นผู้นำเมื่อสถานการณ์เปลี่ยนแปลงและผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด การติดต่อสื่อสารโดยทั่วทุกแห่งในกระบวนการของภาวะความเป็นผู้นำ

4. **การควบคุม (Controlling)** เป็นการติดตามผลการดำเนินงาน และแก้ไขปรับปรุงในสิ่งที่จำเป็น หรือเป็นขั้นตอนของการวัดผลการดำเนินงาน และดำเนินการแก้ไขเพื่อให้บรรลุผลที่ต้องการ การควบคุมประกอบไปด้วย การกำหนดมาตรฐาน การเปรียบเทียบ และติดตามผลการปฏิบัติงาน กับมาตรฐานการแก้ไขความบกพร่อง การทบทวน และปรับวิธีการควบคุม เมื่อสถานการณ์เปลี่ยนไป และผลลัพธ์ของการควบคุมไม่เป็นไปตามที่กำหนด การติดต่อสื่อสารในกระบวนการของการควบคุมเป็นไปอย่างทั่วถึง

จากขอบข่ายหน้าที่ของการบริหารจัดการ(The management process / function) ตามที่กล่าวมา สามารถสรุปได้ดังภาพประกอบดังนี้



ภาพประกอบ 3 แสดงกระบวนการ/หน้าที่ของการบริหารจัดการ(The management process)

จากแนวคิด และพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารสำนักงานประปาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงได้นำมาสรุปเป็นความหมายและเนื้อหาพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาในพื้นที่น้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. หมายถึง การปฏิบัติงานของผู้จัดการสำนักงานประปา และหัวหน้างานในด้วยการใช้กลวิธีต่าง ๆ ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ให้ประชาชนได้รับรู้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณ ภาพของน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ตามหน้าที่พื้นฐาน ของผู้บริหารสำนักงานประปา 4 ด้านด้วยกัน คือ การวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม ดังนี้

1. การวางแผน(Planning) หมายถึงการที่ผู้บริหารของสำนักงานประปาได้กำหนดเป้าหมายในการทำงานและกำหนดแนวทางปฏิบัติงานโดยการจัดทำเป็นแผนการทำงานไว้ก่อนการปฏิบัติงานจริงในโครงการน้ำประปาดื่มได้ ในเรื่องของการประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนรับทราบข้อมูลข่าวสารในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับน้ำประปาดื่มได้ เช่น การวางแผนการส่งข้อมูลข่าวสารต่างๆ การวางแผนการตรวจ สอบคุณภาพน้ำประปาดื่มได้เพื่อให้ประชาชนได้รับรู้ การวางแผนการให้บริการน้ำประปาดื่มได้ เช่นการวางแผนประชาสัมพันธ์โดยการนำน้ำประปาดื่มได้ไปบริจาคในโรงเรียนในพื้นที่ เป็นต้น

2. การจัดองค์การ(Organizing) หมายถึง การที่ผู้บริหารสำนักงานประปาได้มอบหมาย ความรับผิดชอบและอำนาจหน้าที่ ให้ผู้ใต้บังคับบัญชา มีการแบ่งงานกันทำ มีการจัดสรรบุคคลที่มีความรู้ความชำนาญ และการจัดสรรทรัพยากรที่ใช้ในการปฏิบัติงานในโครงการน้ำประปาดื่มได้ ให้เป็นไปอย่างเหมาะสมรวมทั้งการฝึกอบรม และพัฒนาพนักงานให้มีศักยภาพในการทำงาน ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.

3. การนำ (Leading)หมายถึงการที่ผู้บริหารสำนักงานประปา มีการติดต่อสื่อสารกับพนักงานทุกระดับเพื่อกระตุ้นให้เกิดความตื่นตัวและกระตือรือร้นในการทำงาน เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ ให้กับพนักงานในการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. รวมทั้งการสำรวจความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาในการประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ตามสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปในแต่ละช่วงเวลาของการประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้

4. การควบคุม (Controlling) หมายถึง การติดตามผลการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้ใต้บังคับบัญชา การแก้ไขปรับปรุงในสิ่งที่จำเป็น การทบทวน ปรับวิธีการควบคุมการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปาให้กับประชาชน ด้วยการให้ผู้ใต้บังคับบัญชาหมั่นตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาดื่มได้ และตรวจสอบระบบท่อส่งน้ำให้สามารถนำพาน้ำประปาที่สะอาดได้มาตรฐาน ไปสู่ครัวเรือนของประชาชน และจัดให้มีการประชาสัมพันธ์เป็นระยะให้ประชาชนได้รับรู้อย่างสม่ำเสมอ การใช้ความสามารถของผู้บริหารในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายนอกคือ กรมอนามัย กระทรวงสาธารณสุข ให้หมั่นตรวจสอบคุณภาพน้ำตามข้อตกลง และการใช้ความสามารถให้องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้การสนับสนุนในการประชาสัมพันธ์ในพื้นที่ รวมถึงการใช้ความสามารถของผู้บริหาร ในการประสานงานกับหน่วยงานส่วนกลางเพื่อให้การสนับสนุนในเรื่องของ คน งบประมาณ อุปกรณ์ที่ใช้เกี่ยวข้องกับการประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.

การวัดพฤติกรรม

การวัดพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาตามการรับรู้ของผู้บริหาร สำนักงานประปา ตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้าน คือ การวางแผนในการ

ประชาสัมพันธ์ (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) เพื่อการประชาสัมพันธ์ การนำ (Leading) ในการทำงานประชาสัมพันธ์ และ การควบคุมงาน (Controlling) ในการทำงานประชาสัมพันธ์ สำหรับแบบวัดพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ในด้านต่าง ๆ นี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นตามนิยามปฏิบัติการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 6 ระดับ คือตั้งแต่ปฏิบัติจริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย ให้คะแนน 6 คะแนน และลดลงถึง 1 คะแนน ตามลำดับ ผู้ใดได้คะแนนจากแบบวัดมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ในด้านนี้มาก หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการทำงานประชาสัมพันธ์ที่ดี ผู้ที่ได้คะแนนจากการวัดน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ในด้านนี้น้อย

7. ลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

7.1 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

การนำตัวแปรด้านคุณลักษณะทางจิต ในเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสำนักงานประปาในพื้นที่น้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. เนื่องจากบุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะเป็นคนที่ทำงานด้วยความมุ่งมั่น มุมานะ ไม่ย่อท้อกับปัญหาอุปสรรค และจะทำงานนั้นจนกว่าจะบรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นตัวแปรที่สำคัญยิ่งที่จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานให้สำเร็จดังกล่าว และเห็นว่าแนวคิดทฤษฎีต้นไม้วิจัยธรรมของ ศาสตราจารย์ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2528; 2531; 2537) ซึ่งได้ทำการศึกษาจิตลักษณะของผู้ประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยมีตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในทฤษฎีนี้ด้วย ทฤษฎีต้นไม้วิจัยธรรมได้กล่าวถึงคุณสมบัติของคนทำงานที่ประสบความสำเร็จจะเป็นทั้งคนเก่งและคนดี มีองค์ประกอบทางจิตที่เกี่ยวข้อง 8 ประการ มีจิตลักษณะที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางสังคมอีก 5 ประการและผู้วิจัยกล่าวถึงเฉพาะในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยคือ จิตลักษณะ 5 ประการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมทางสังคม ได้แก่

1. ความสามารถในการใช้เหตุผลทางจริยธรรม เป็นลักษณะไม่เห็นแก่ตัว แต่เห็นแก่พวกพ้องหรือเห็นแก่ส่วนรวมของประเทศชาติ มนุษยชาติ และหลักการ
2. ลักษณะมุ่งอนาคต และควบคุมงาน คือการรู้จักคาดการณ์ไกล สามารถอดได้ รอได้ มีจิตแกร่ง
3. บุคลิกภาพความเชื่ออำนาจในตนเองเป็นลักษณะความเชื่อว่าผลที่เกิดขึ้นกับตนเองส่วนใหญ่ เป็นเพราะการกระทำของตน มากกว่าจะเกิดจากความบังเอิญ หรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์ทั้งหลายดลบันดาล

4. คุณธรรม ค่านิยม และทัศนคติที่ดีต่อการทำงานในหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพสูง เป็นลักษณะการมองเห็นคุณประโยชน์ของพฤติกรรมหรือคุณธรรมต่าง ๆ เกิดความพอใจและความพร้อมที่จะกระทำพฤติกรรม หรือยึดคุณธรรมต่าง ๆ ไว้เป็นหลัก

5. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง เป็นลักษณะยอมรับที่จะแก้ปัญหาต่างๆ มุมานะบากบั่น ฝ่าฟันอุปสรรค ทำงานหรือแก้ปัญหาจนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้อย่างเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของตน

ในส่วนนี้ ผู้วิจัยสนใจตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับงานของผู้วิจัย คือตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และตัวแปรความเชื่ออำนาจในตน ตามทฤษฎีนี้ เนื่องจากได้พิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปามากกว่าตัวแปรจิตลักษณะตัวอื่น เพราะงานในโครงการน้ำประปาดื่มได้เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับประชาชน มีกฎระเบียบทางราชการในการทำงานมีปัญหาอุปสรรคมากมาย จึงจำเป็นต้องได้ผู้บริหารที่มีลักษณะทางจิตที่เข้มแข็งมีความเชื่อมั่นในตนเองสูง ไม่กลัวปัญหาอุปสรรค และต้องมั่นใจในศักยภาพของตนเองในการทำงานให้สำเร็จได้ ซึ่งในทฤษฎีต้นไม้อัจฉริยะธรรมมีตัวแปรลักษณะทางจิตของคนทำงานเก่งและดี ที่น่าสนใจอยู่หลายตัวแต่ทั้งนี้ต้องขึ้นอยู่กับลักษณะของงานวิจัยด้วย ซึ่งผู้วิจัยมองเห็นว่าตัวแปรทั้งสองตัวข้างต้นเหมาะสมกับลักษณะของผู้บริหารในงานของผู้วิจัย

แมคเคลแลนด์ (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2542: 274-275; อ้างอิงจาก McClelland, F.C. 1969:104) นักจิตวิทยาและนักพฤติกรรมศาสตร์จากมหาวิทยาลัยฮาร์วาร์ด (Harvard University) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (achievement motive) หมายถึง ความต้องการความสำเร็จที่จะแข่งขันเอาชนะเกณฑ์มาตรฐาน คนที่มีแรงจูงใจชนิดนี้มักจะชอบที่จะทำงานให้ดีขึ้นทำงานให้สำเร็จอย่างพิสดาร หาทางก้าวหน้าในอาชีพของตน และมีความรู้สึกพึงพอใจกับการเรียก ร้องหาความสำเร็จเสมอ และได้ให้ความสนใจกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า เป็นความต้องการความสำเร็จ (Need for Achievement) ของมนุษย์ในการทำงานร่วมกัน เขาได้ให้คำจำกัดความความต้องการชนิดนี้ว่า เป็นความปรารถนาที่จะทำงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จดีกว่ามาตรฐาน โดยมีความอุตสาหพยายามที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ มีความสุขและความภูมิใจที่จะได้ทำงานแล้วเสร็จ และวิตกกังวลเมื่องานไม่ประสบความสำเร็จ ความต้องการที่จะทำให้งานสำเร็จนั้น ถือเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์และมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของตนเองและของหน่วยงานด้วย ดังนั้นหากหน่วยงานใดต้องการให้คนทำงานด้วยความเต็มใจ เต็มความสามารถ เพื่อให้เกิดผลที่ดีแล้ว ก็ควรจะสร้างหรือพัฒนาบุคลากรให้มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงเพื่อทำงานให้องค์กรก็จะทำให้องค์กรนั้นเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ

จึงสรุปได้ว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ หมายถึง การที่ผู้บริหาร มีความตั้งใจที่จะทำงานในโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ด้วยความมุ่งมั่นและไม่ย่อท้อกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นมาก

น้อยเพียงใดและมีความเชื่อมั่นว่าโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ประชาชนจะมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ด้วยความตั้งใจจริงของตนเอง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงาน มี ดังนี้

นาถ พันธุมนา วิน (2518) และนพนธ์ สัมมนา (2523) ซึ่งได้นำตัวแปร แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มาศึกษากับความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกล้าเสี่ยง และพฤติกรรมการยอมรับ นวัตกรรมในกลุ่มเกษตรกรพบว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะสนใจที่จะพัฒนาอาชีพของตนเองให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ และบุคคลเหล่านี้มักจะมีพฤติกรรมการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงและประสบความสำเร็จในอาชีพการงานอย่างมาก ผลการวิจัยนี้สอดคล้อง กับคำกล่าวของ เดวิท แมคเคลแลนด์ (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2542: 207; อ้างอิงจาก David McClelland, David, C.1961: 207) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า เป็นความปรารถนาที่จะทำงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จ ดีกว่ามาตรฐาน โดยมีความอดทนพยายาม ที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ มีความ สุข และความภูมิใจที่ทำงานแล้วเสร็จ และจะวิตกกังวลเมื่องานไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งความต้องการ การที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จนั้นเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ และมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของตนเองและของหน่วยงาน จากแนวคิดดังกล่าวได้มีผลการวิจัยของนวลฉวี ประเสริฐสุข (2542: บทคัดย่อ) ซึ่งศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารไทยพาณิชย์ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โครงสร้างเชิงเส้น พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ส่งผลทางบวกต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารไทยพาณิชย์ เช่นเดียวกับการศึกษาของสุวรรณ พินตานนท์ (2545:127) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมจริยธรรม การทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.05 และผลการวิจัย ของอิสริยา สดมณี (2546:บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการทำงานของตำรวจท้อง เทียว ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของตำรวจท้องเทียว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญที่.01

จากแนวคิด และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แสดงให้เห็นว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีผลต่อพฤติกรรมของบุคคล ความต้องการความสำเร็จในการทำงานที่จะแข่งขันและเอาชนะเกณฑ์มาตรฐานคนที่มีความจูงใจชนิดนี้มักจะชอบคิดทำงานให้ดีขึ้น และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จและก้าวหน้าให้กับอาชีพของตน และพึงพอใจต่อความสำเร็จนั้น

ดังนั้นในสภาพการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ถ้าหากผู้บริหารสำนักงานประปามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ซึ่งหมายถึง จะเป็นผู้ที่มีความพฤติกรรมการทำงานด้านประชาสัมพันธ์ที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. เนื่องจากโครงการน้ำประปาดื่มได้เป็นโครงการที่ต้องการผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีความตั้งใจจริงในการทำงาน และไม่ย่อท้อกับปัญหาอุปสรรคต่าง ๆ กล้าเผชิญกับปัญหา จะทำให้ประชาชนพึงพอใจได้แน่นอน และผู้วิจัยเห็นว่าถ้านำตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ไปศึกษาร่วมกับตัวแปรลักษณะ

ทางจิตตัวอื่น ๆ เช่น ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถของตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ รวมทั้งปัจจัยภายนอก เช่น การสนับสนุนทางสังคม ผู้วิจัยคาดว่าจะมีความสัมพันธ์กัน และสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารสำนักงานประปา ได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

การวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

พฤติกรรมในการทำงานประสาสัมพันธ์โครงการนำประปาเต็มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีความมุ่งมั่น มีความวิริยะอุตสาหะเพียรพยายามทำงานให้สำเร็จ คนที่มีแรงจูงใจชนิดนี้มักจะชอบคิดทำงานให้ดีขึ้น และมุ่งมั่นที่จะทำงานให้สำเร็จและก้าวหน้าให้กับอาชีพของตน และพึงพอใจต่อความสำเร็จนั้น ๆ การวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีผู้วัดไว้หลายรูปแบบ เช่นแบบทดสอบที่กำหนดให้ (นาถ พันธุมนาวิน. 2518) หรือการตอบแบบสอบถามที่ประกอบไปด้วยข้อความและมาตราประเมินค่าแบบ ลิเคิร์ต (Likert scale) โดยข้อความแต่ละข้อเป็นข้อความเกี่ยวกับลักษณะแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีเนื้อหาเกี่ยวกับความมุ่งมั่นในการทำงาน ผู้ที่เคยใช้แบบวัดนี้เป็นแบบสอบถาม ได้แก่ ประสาท ปันทวงกูร (2516) บุญรับ ศักดิ์มณี (2532) นุชนารถ ธาตุทอง (2539) และนวลฉวี ประเสริฐสุข (2542) ในการวิจัยครั้งนี้การวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามการรับรู้ของผู้บริหารสำนักงานประปา วัดโดยใช้แบบ สอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542: 119 -120) ตามแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ปรับปรุงมาจาก เฮอร์แมน (Hermans.1970:355 ; อ้างอิงจากนวลฉวี ประเสริฐสุข 2542: 119 -120) และผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อความตามนิยามปฏิบัติการ ลักษณะแบบสอบ

ถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ให้คะแนน จาก 6 คะแนน และลดลงถึง 1 คะแนน ตามลำดับ ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีแรง จูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ผู้ที่ได้คะแนนจากการวัดน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

7.2 ความเชื่ออำนาจในตน

รอตเตอร์ (นุชนารถ ธาตุทอง. 2539: 15; อ้างอิงจาก Rotter. 1966: 1) ความเชื่ออำนาจในตน (intemal locus of control) หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่ามีผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้นเป็นผลมาจากการกระทำของตน และตนสามารถที่จะทำนายหรือควบคุมผลที่เกิดขึ้นนั้นได้ ส่วนความเชื่ออำนาจนอกตนหมายถึง การรับรู้หรือการคาดหวังของบุคคลว่ามีผลดีและผลเสียหรือสิ่งต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนนั้นไม่ได้เกิดจากการกระทำของตน แต่เกิดจากการกระทำหรือการบังคับของสิ่งแวดล้อมความเชื่ออำนาจในตน เป็นคุณลักษณะทางจิตใจที่สำคัญยิ่งอีกอย่างหนึ่งของบุคคล เป็นพฤติกรรมที่น่าปรารถนา เพราะเป็นแรงผลักดันที่เกิดจากภายในตัวบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมและรับรู้ผลของพฤติกรรม

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2537: 81-98) ได้ให้ความหมายของความเชื่ออำนาจในตนไว้ว่า ความเชื่ออำนาจในตนหมายถึง ความเชื่อว่าผลที่เกิดขึ้นกับตนส่วนใหญ่เป็นเพราะการกระทำของตนเองมากกว่าจะเกิดจากความบังเอิญโชคเคราะห์หรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์บันดาล

นุชนารถ ธาตุทอง (2539:37) ความเชื่ออำนาจในตน หมายถึง การที่นักวิชาการศึกษารับรู้ ว่าผลดีและผลเสียที่เกิดขึ้นกับตนเองนั้นเป็นผลมาจาก การกระทำของตนเองและสามารถที่จะทำนาย หรือควบคุมผลที่เกิดขึ้นนั้นได้

สุวรรณ พิณตานนท์ (2545: 75) ได้ให้ความหมายว่า เป็นความเชื่อที่บุคคลรับรู้ว่าการณ์ ที่เกิดขึ้นกับตน ขึ้นอยู่กับความพยายามและความสามารถของตนไม่ได้ขึ้นอยู่กับพลังภายนอก เช่น ความบังเอิญ หรือโชคช่วยหรือสิ่งศักดิ์สิทธิ์อาจอยู่นอกเหนือการควบคุมและความเข้าใจของตน

จะเห็นได้ว่าบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตนจะเป็นคนที่มีความมั่นใจในตนเองสูงและเชื่อว่า ตนเองนั้นจะสามารถทำงานให้สำเร็จได้ หากพบอุปสรรคก็รับรู้ว่าจะใช้ความพยายามทำงานให้ สำเร็จได้อย่างไร และเชื่อว่าผลของงานอยู่ที่ความสามารถของตนไม่ใช่โชคช่วย

ในส่วนของงานวิจัยนี้ ความเชื่ออำนาจในตน หมายถึงการที่ผู้บริหารสำนักงานประปามีความ เชื่อว่าผลของการทำงานจนสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถของตนไม่ใช่ ความ บังเอิญ หรือโชคช่วย และผลของการทำให้ประชาชนเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปาดื่มได้มากยิ่งขึ้นนั้นมา จากการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. อย่างจริงจังของตนนั่นเอง

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความเชื่ออำนาจในตน กับพฤติกรรมการทำงาน นุชนารถ ธาตุทอง (2539) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาค พบว่า นักวิชาการศึกษาอายุ มากที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะมีพฤติกรรมในการทำงานสูงกว่านักวิชาการศึกษากลุ่มอื่น ๆ และ งานวิจัยของ สุวรรณ พิณตานนท์ (2545: 127) ได้พบว่า ความเชื่ออำนาจในตนมีอิทธิพลโดยตรงต่อ พฤติกรรมจริยธรรมการทำงานขององค์การบริหารส่วนตำบลในภาคกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ.05 และ สุวดี แยมเกสร (2547: 92) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการสอนของครู ตามแนวปฏิรูปการศึกษาของชาติ พบว่า ครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนมากจะมีพฤติกรรมการสอนตาม แนวปฏิรูปการศึกษาสูงกว่าครูที่มีความเชื่อในตนน้อยพบผลทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม

จะเห็นได้ว่าตัวแปรคุณลักษณะทางจิต คือความเชื่ออำนาจในตน เป็นตัวแปรที่มีความสำคัญยิ่ง อีกตัวหนึ่ง ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงาน ประปา เพราะเป็นพฤติกรรมที่พึงปรารถนาของบุคคลในการทำงานให้ประสบความสำเร็จเนื่องจากคน ที่มีความเชื่ออำนาจในตนจะเป็นคนที่มีความเชื่อมั่นในตนเองสูง เพราะเขาเชื่อว่า การทำงานของตนหาก ประสบความสำเร็จได้ ย่อมมาจากทักษะและความสามารถของเขาเองไม่ใช่พระเจ้าช่วย หรือความ บังเอิญที่จะได้ช่วยให้งานสำเร็จ ผู้วิจัย คาดว่าผู้บริหารสำนักงานประปาในพื้นที่น้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงจะนำไปสู่พฤติกรรมในการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปา ดื่มได้ของ กปภ. ให้ประสบความสำเร็จด้วยเหตุผลดังกล่าว

การวัดความเชื่ออำนาจในตน

การวัดความเชื่ออำนาจในตนที่นิยมนำมาใช้กันมากที่สุดคือ แบบวัดที่สร้างมาจากเครื่องวัดของ รอตเตอร์ (วิริติ ปานศิลา. 2542: 73; อ้างอิงจาก Rotter. 1966) ซึ่งเป็นเครื่องมือที่ประกอบไปด้วยข้อความที่ประกอบกันเป็นคู่ ให้เลือกตอบข้อใดข้อหนึ่ง ที่ได้อธิบายไว้ว่า เมื่อบุคคลรับรู้ตัวเสริมแรงในลักษณะที่ว่าเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับตัวเขาเกิดจากการกระทำของเขาหรือบุคลิกลักษณะที่ค่อนข้างแน่นอนของเขา ก็สามารถตัดสินใจได้ว่าเขามีความเชื่ออำนาจภายในตน และในทางตรงกันข้ามหากบุคคลรับรู้ว่าสิ่งที่เกิดขึ้นกับตัวเขานั้นขึ้นอยู่กับโชคชะตา ความบังเอิญหรือภายใต้อำนาจของบุคคลอื่นหรือไม่สามารถทำนายได้ เนื่องจากความซับซ้อนของอำนาจที่อยู่รอบตัว ก็สามารถตัดสินใจได้ว่าเขามีความเชื่ออำนาจนอกตน เปอริน (วิริติ ปานศิลา. 2542: 73 ; อ้างอิงจาก Pervin. 1980: 510) ต่อมาได้มีผู้นำเครื่องมือดังกล่าวมาปรับใช้ให้สามารถประเมินค่าในลักษณะมาตรวัดของ ลิเคิร์ต (Likert scale) และใช้การรับรู้ความรู้สึกถูกควบคุมโดยอำนาจของผู้อื่น (powerful others) กับการเกิดขึ้นโดยบังเอิญ (chance) เป็นองค์ประกอบแสดงความเชื่ออำนาจภายนอกตน เลอเวลสัน (วิริติ ปานศิลา. 2542: 73 ; อ้างอิงจาก Levenson ;& Miller. 1976) สำหรับการใช้แบบวัดความเชื่ออำนาจในตน ในประเทศไทย จินตนา บิลมาส; และคนอื่น ๆ (2529) ได้สร้างขึ้นเรียกว่า แบบสอบถามเหตุการณ์ในชีวิตการทำงานของข้าพเจ้า เป็นลักษณะที่ใช้การประเมินแบบ ลิเคิร์ต แต่ละข้อความมีมาตรวัด 6 ค่า ตั้งแต่จริงที่สุดถึงไม่จริงเลย จำนวน 20 ข้อ และศักดิ์ชัย นิธิวุฒิว (2532) ได้นำมาปรับปรุงใช้วัดความเชื่ออำนาจในตนของครู และต่อมานวลฉวี ประเสริฐสุข (2542) ได้นำ Work Locus of Control Scale สร้างโดย สเปคเตอร์ (Spector. 1988) ได้นำมาปรับปรุงใช้กับแบบวัดความเชื่ออำนาจในตนของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย โดยใช้มาตรประเมินค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ให้คะแนน จาก 6 คะแนน และลดลงถึง 1 คะแนน ตามลำดับ

การวัดความเชื่ออำนาจในตน ตามการรับรู้ของผู้บริหารสำนักงานประปาวัดโดยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัดความเชื่ออำนาจในตนของ นวลฉวี ประเสริฐสุข ที่ปรับปรุงมาจาก Work Locus of Control Scale สร้างโดย สเปคเตอร์ (นวลฉวี ประเสริฐสุข. 2542: 55 ; อ้างอิงจาก Johns.1966: 83; citing Spector.1988) และผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อความตามนิยามปฏิบัติการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ให้คะแนน จาก 6 คะแนน และลดลงถึง 1 คะแนน ตามลำดับ ผู้ใดที่ได้คะแนนจากการวัดมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีความเชื่ออำนาจในตนสูง ผู้ที่ได้คะแนนจากการวัดน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ

7.3 การรับรู้ความสามารถในการทำงาน

ความหมายของการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน

แบนดูรา (รอสลีย์ อักษรวงศ์. 2545: 21; อ้างอิงจาก Bandura. 1986: 24) ได้ให้ความหมาย การรับรู้ความสามารถของตน (Perceived self-efficacy) หมายถึงการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการและดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การรับรู้ความสามารถของตน เป็นกระบวนการรู้คิด (Cognitive process) ที่บุคคลเชื่อว่าตนเองมีความสามารถในการกระทำให้บรรลุความสำเร็จในระดับที่กำหนดได้

ไอเซน และแมดเดน (ประธาร วสานนท์. 2541:19 ; อ้างอิงจาก Ajen ; & Madden.1986: 456) กล่าวว่า บุคคลต้องรับรู้ว่าเขาสามารถควบคุมปัจจัยที่เกี่ยวข้องได้ พฤติกรรมจึงจะเกิดขึ้น ยิ่งบุคคลเชื่อว่าเขามีทรัพยากรและโอกาสที่เอื้อต่อการกระทำพฤติกรรมมากและมีปัจจัยที่เป็นอุปสรรคน้อยแล้ว เขาจะรับรู้ว่าเขาสามารถควบคุมพฤติกรรมได้มากตามมา การรับรู้ความสามารถที่จะควบคุมปัจจัยเหล่านี้จึงเป็นตัวแปรอีกตัวหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม และเจตนาที่จะกระทำพฤติกรรมของคน ซึ่งตัวแปรตัวนี้มีความหมายใกล้เคียงกับการรับรู้ความสามารถของตนของแบนดูรามากที่สุด (ประธาร วสานนท์. 2541:19 ; อ้างอิงจาก Ajen ; & Madden. 1986: 456)

ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเอง (Self- efficacy) มาจากทฤษฎี เชิงปัญญาทางสังคม (Social Cognitive Theory) ของแบนดูรา (วัลภา สบายยิ่ง. 2542: 35; อ้างอิงจากBandura.1986) ที่กล่าวว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลเนื่องมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน 3 องค์ประกอบได้แก่ พฤติกรรมทางปัญญา องค์ประกอบส่วนบุคคล และอิทธิพลทางสภาพแวดล้อม โดยทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ จะทำหน้าที่เป็นตัวกำหนดที่มีอิทธิพลซึ่งกันและกัน

ทฤษฎีของ แบนดูรา (รัชนีกร ประสาร. 2547: 17-18 ; อ้างอิงจาก Bandura. 1986: 393 –396) ได้กล่าวถึงบทบาทและอิทธิพลของการตัดสินใจเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองว่า การคาดการณ์เกี่ยวกับการกระทำในอนาคตนั้นได้ไม่ถ่วงน้ำหนัก เพราะความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถในการจัดการได้แสดงบทบาทในฐานะตัวกำหนดที่ใกล้ชิดชุดหนึ่งเกี่ยวกับแนวทางการดำเนินชีวิต แบบแผนการคิด และปฏิกิริยาทางอารมณ์ที่เกิดขึ้นภายใต้สภาพการณ์ที่ได้รับการดำเนิน โดยที่ความเชื่อในความสามารถของตนเองจะสนับสนุนการทำหน้าที่ของสภาพทางจิตสังคมดังกล่าวให้ดำเนินไปอย่างมีคุณภาพได้หลายวิธี คือ

1. การเลือกกระทำพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความสามารถของตนเองเพื่อให้มีโอกาสประสบความสำเร็จแต่ควรประเมินตนเองสูงกว่าความสามารถที่จะทำได้เพียงเล็กน้อย เพื่อให้ได้ทำกิจกรรมที่ยากพอเหมาะและท้าทายความสามารถ

2. การใช้ความพยายามและความอดทนต่ออุปสรรค

3. แบบการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ บุคคลที่รับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูง เมื่อเผชิญกับปัญหาหรืออุปสรรคจะกระตุ้นให้ตนเองใช้ความพยายามมากขึ้น แตกต่างจากบุคคลที่รับรู้ความสามารถของตนเองต่ำจะมีปฏิกิริยาทางอารมณ์ในด้านลบ เช่น เกิดความเครียด กระวนกระวาย และกระทำพฤติกรรมอย่างไม่เต็มความสามารถ ส่งผลให้มีแนวโน้มที่จะล้มเหลวมากขึ้น และเบนดูรายังได้กล่าวถึง บุคคลจะพัฒนาการรับรู้ความสามารถของตนได้จากแหล่งที่มาสำคัญ 4 แหล่ง ได้แก่

1. ประสบการณ์ที่ประสบความสำเร็จเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้บุคคลพัฒนาการรับรู้ความสามารถเพราะสภาพที่เป็นจริงเกี่ยวกับความรอบรู้หรือความชำนาญในสิ่งที่ทำได้สำเร็จ การได้รับความสำเร็จได้สร้างความเชื่อที่เข้มแข็งเกี่ยวกับความสามารถของบุคคล ตรงกันข้ามกับความล้มเหลวทำลายความเชื่อนี้ โดยเฉพาะความล้มเหลวที่เกิดขึ้นก่อนที่ความรู้สึกเกี่ยวกับความสามารถจะก่อขึ้นอย่างมั่นคง ถ้าคนเราได้รับความสำเร็จโดยง่ายก็จะคาดหวังว่าจะได้รับผลที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว และทอดถอนใจได้ง่ายเมื่อพบกับความล้มเหลว ความรู้สึกที่ยืดหยุ่นเกี่ยวกับความสามารถต้องอาศัยการได้รับประสบการณ์โดยการเผชิญกับปัญหาอุปสรรคและการใช้ความพากเพียรพยายาม

2. การได้เห็นประสบการณ์ของผู้อื่นที่ประสบความสำเร็จ ความสามารถอาจเปลี่ยนแปลงได้ จากการถ่ายทอดความสามารถและการเปรียบเทียบกับความสำเร็จของผู้อื่น การสังเกตคนอื่นแสดงพฤติกรรมที่ซับซ้อนแล้วได้รับความสำเร็จโดยเฉพาะบุคคลนั้นมีลักษณะใกล้เคียงกับผู้สังเกต จะเกิดการพัฒนาการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถที่จะทำงานได้สำเร็จเช่นเดียวกันหากมีความพยายามและไม่ย่อท้อ

3. การพูดชักจูง การพูดสนับสนุนในเชิงชักชวนให้รับรู้ความสามารถได้ทำให้คนเราใช้ความพยายามมากขึ้นเพื่อก้าวไปสู่ความสำเร็จและช่วยพัฒนาทักษะและการรับรู้ความสามารถของบุคคล

4. สภาวะทางกายและอารมณ์ การตัดสินความสามารถส่วนหนึ่งมาจากข้อมูลแสดงออกของสรีระและภาวะทางอารมณ์ ซึ่งเป็นรูปแบบหนึ่งของแหล่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของตน แต่ข้อมูลก็ถูกถ่ายทอดโดยภาวะทางสรีระและปฏิกิริยาที่ไม่ได้ตัดสินความสามารถของบุคคลด้วยตนเอง เนื่องจากข้อมูลได้มีผลกระทบต่อการรับรู้ความสามารถของตนโดยผ่านกระบวนการรู้คิดปัจจัยต่าง ๆ

จากแนวความคิดดังกล่าว ทำให้เห็นว่าหากบุคคลรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนว่ามีความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จแม้งานนั้นจะยากยิ่งเพียงใด ก็จะมีความพยายามมากยิ่งขึ้นเพื่อให้งานนั้นสำเร็จโดยมีความสามารถควบคุมปัจจัยต่าง ๆ ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายในการทำงานที่กำหนดไว้

จึงสรุปได้ว่าการรับรู้ความสามารถในการทำงาน หมายถึงการที่ผู้บริหารสำนักงานประปารับรู้ ว่าตนเองมีความสามารถในการควบคุมทรัพยากรหรือปัจจัยต่างๆ ที่มีอยู่ เพื่อใช้ในการทำงานให้ ประสบความสำเร็จ ตามขนาดและเป้าหมายของงานที่กำหนดไว้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตน ตามแนวความคิดของแบนดูรา มีอิทธิพล ต่องานวิจัยต่าง ๆ มากมายโดยที่มีงานวิจัยของ ลี (วัลภา สบายยิ่ง. 2542: 63; อ้างอิงจาก Lee. 1994: 364-369) ที่ได้ทำการศึกษาตัวแปรที่มีผลต่อการทำนายพฤติกรรมกล้าแสดงออกของบุคคลได้ดีกว่า ความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่จะเกิดขึ้น วัลภา สบายยิ่ง (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาปัจจัย ด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ของผู้จำหน่ายตรง และพบว่า การรับรู้ความสามารถของตน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ทั้ง งานด้านปริมาณ และคุณภาพ โดยมีผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง เช่นเดียวกับ กับงานวิจัยของ รัตนกร ประสาร (2547 บทคัดย่อ) ที่กล่าวถึง การรับรู้ความสามารถของตนในการ ทำงาน สามารถอธิบายประสิทธิภาพการทำงานของคนได้ คิดเป็นร้อยละ 53.40

จากแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ดังกล่าว จึงอาจกล่าวได้ว่าหากผู้บริหารสำนักงาน ประปามีการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน ย่อมเชื่อมั่นได้ว่าการงานหรือภารกิจที่ตนได้รับ มอบหมายให้ทำจะต้องประสบความสำเร็จได้ เนื่องจากตนเองย่อมรู้ว่าความสามารถของตนมีมาก น้อยเพียงใดในการควบคุมปัจจัยที่มีอยู่ให้สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ และหากบกพร่อง ย่อมรับรู้ว่าจะต้องพัฒนาอย่างไร เพื่อให้เกิดความรู้ความสามารถเพื่อทำให้งานสำเร็จ โดยผู้บริหาร สำนักงานประปา ที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองจะสามารถกำหนดภารกิจ และทรัพยากรปัจจัย ต่างๆ ที่มี เพื่อจะทำให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จไม่ว่างานนั้นจะมีความยากง่ายเพียงไร และจะสามารถหาวิธีการใช้ความสามารถของตนทำงานนั้นให้สำเร็จได้อย่างแน่นอน

การวัดการรับรู้ความสามารถในการทำงาน

การวัดการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงาน แบนดูราได้วัดการรับรู้ความสามารถของ ตนในการทำงานโดย แบ่งออกเป็น 3 มิติคือ (1) ระดับความยากของงานหรือกิจกรรมที่บุคคลเชื่อว่าตน มีความสามารถที่จะปฏิบัติได้ (Level of job difficulties) (2) ความมั่นใจของบุคคลที่จะปฏิบัติกิจกรรม ที่ระดับความยากหรือเมื่อมีอุปสรรคต่าง ๆ (Strength of confidence) (3) การตัดสินใจว่าตนมี ความสามารถในกิจกรรมอื่น ๆ ด้วย หรือมีความสามารถเฉพาะในขอบเขตของกิจกรรมนั้น (Generality of ability) โดยแบนดูราได้กล่าวว่า แบบวัดการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานควรวัดความเชื่อใน ความสามารถที่จะกระทำกิจกรรมที่ระดับความยากต่าง ๆ ภายใต้ขอบเขตเรื่องที่จะศึกษา (วิลาสลักษ์ ษ์วัลลี. 2542:177)

งานวิจัยของวัลภา สบายยิ่ง (2542: 63) ได้พัฒนาแบบวัดการรับรู้ความสามารถของตน และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง โดยพัฒนาแบบวัดมาจากแนวคิดของ ลี และบอนโก (Lee; & Bobko.1994) ซึ่งได้เปรียบเทียบวิธีการวัดการรับรู้ความสามารถของตนเอง 4 วิธี คือแบบวัดความเข้มแข็งหรือความมั่นใจ (Self-efficacy Strength) แบบวัดระดับความยาก (Self-efficacy magnitude) แบบผสม คือใช้ทั้งระดับความมั่นใจและระดับความยาก และวิธีการวัดความเข้มหรือความมั่นใจซึ่งลีและบอนโกพบว่าวิธีแบบผสมตรงกับแนวคิดของ แบนดูรา (Bandura.1986) มากที่สุด ซึ่งผู้ที่ได้ศึกษาวิธีการดังกล่าวมาแล้วคือ ประสิทธิ์ สารสันต์ (2539) วัลภา สบายยิ่ง (2542) ดวงเพ็ญ เรือนใจมั่น (2542) กรรณิกา ศิลปะพรหมมาศ (2547) รัชนิกร ประสาร (2547) ได้สร้างแบบวัดตามแนวของแบนดูรา(Bandura. 1986)

สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ การวัดการรับรู้ความสามารถในการทำงานตามการรับรู้ของผู้บริหาร นักงานประจำ วัดโดยใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยปรับปรุงมาจากแบบสอบถาม ของ วัลภา สบายยิ่ง (2542: 139) ซึ่งใช้วิธีวัดแบบผสมตามแนวคิดของ แบนดูรา (Badura. 1986) และผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อความตามนิยามปฏิบัติการ ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ ตั้งแต่ มั่นใจมากที่สุด มั่นใจมาก มั่นใจปานกลาง มั่นใจน้อย มั่นใจน้อยมาก ไม่สามารถทำได้ ให้คะแนน จาก 6 คะแนน และลดลงถึง 1 คะแนน ตามลำดับ ผู้ใดที่ได้คะแนนจากการวัดมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามี การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนสูง ผู้ที่ได้คะแนนจากการวัดน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มแสดงว่ามี การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนต่ำ

7.4 ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ

เบนนิส ; และนานุส (ยุทธนา ไชยจุกุล; และประทีป จินี. 2544; อ้างอิงจาก Bennis; & Nanus. 1985) ได้ให้ความหมายของ ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ (Super Leaderships) หมายถึงความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลระหว่างผู้นำและผู้ตามโดยที่ทั้งสองฝ่ายมีจุดมุ่งหมายร่วมกันที่จะทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม และได้กล่าวว่าภาวะผู้นำที่แท้จริงนั้น ทั้งผู้นำและผู้ตามจะมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน แต่จะส่งผลในรูปแบบที่แตกต่างกัน กล่าวคือภายในองค์การผู้นำจะมีอิทธิพลต่อผู้ตามในทางกลับกัน ผู้ตามก็มีอิทธิพลต่อผู้นำได้เช่นกัน บุคคลทั่วไปอาจมองผู้นำว่าเป็นบุคคลที่มีความสามารถพิเศษและอยู่เหนือผู้อื่น แต่ในความเป็นจริงแล้วคุณสมบัติของผู้นำที่ดีก็ไม่แตกต่างอะไรกับคุณสมบัติของผู้ตามที่ดี กล่าวคือผู้ตามที่ดี และมีประสิทธิภาพจะคิดริเริ่มด้วยตนเอง ดำเนินงานตามที่ได้รับมอบหมายด้วยความกระตือรือร้น พวกเขาจะทุ่มเททำงานเพื่อส่วนรวม มีความกล้าหาญที่จะยืนหยัดเพื่อสิ่งที่ตนเชื่อ ไม่ใช่เพียงแต่ตามผู้นำอย่างไร้ความคิด ในบางครั้งผู้นำก็กลายเป็นผู้ตามเมื่ออยู่ในบทบาทและเวลาที่ต่างกันซึ่งจะเห็นลักษณะเช่นนี้ได้ ในองค์การสมัยใหม่ที่มีระบบการทำงานเป็นทีมเฉพาะกิจ (Self-Directed Team)

ทุกองค์การไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชน ได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับการบริหารจัดการที่ดี ที่จะนำความสำเร็จสู่องค์กรของตน และคนที่เป็นผู้ที่ผู้นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องมีการภาวะผู้นำ ภาวะผู้นำจึงเป็นเรื่องที่นักประวัติศาสตร์ และนักปรัชญาตั้งแต่อดีตกาลโบราณ ได้ให้ความสนใจและศึกษามาอย่างต่อเนื่อง การศึกษาภาวะผู้นำเชิงวิทยาศาสตร์ เพิ่งจะเกิดขึ้นเมื่อต้นศตวรรษที่ผ่านมา และหนึ่งในภาวะผู้นำเชิงวิทยาศาสตร์ คือภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ (Super Leaderships) ตามแนวคิดของเบนนิส และนาณูส (ยุทธนา ไชยบุญกุล; และประทีป จันฉวี 2544:180; อ้างอิงจาก Bennis; & Nanus. 1985)

ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ (Super Leaderships) เป็นภาวะผู้นำแบบใหม่ที่ผู้นำจะเน้นให้ผู้ตามหรือผู้ปฏิบัติงานมีการพัฒนาจนสามารถจะเป็นผู้นำตนเองในการทำงานสู่จุดหมายปลายทางได้ ไม่ใช่สำเร็จโดยการนำหรือการสั่งการโดยตัวผู้นำเหมือนที่ผ่านมา การศึกษาเกี่ยวกับภาวะผู้นำในอดีตจะศึกษาหาปัจจัย และองค์ประกอบใดบ้างที่ทำให้ผู้นำมีความสามารถในการนำ หรือสร้างอิทธิพลให้ผู้ตามปฏิบัติตามด้วยความเต็มใจ เช่นศึกษาคุณลักษณะ พฤติกรรมการจัดการ สถานการณ์ และความสามารถพิเศษของผู้นำเป็นต้น แต่เนื่องจากโลกในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในทุกด้าน การอาศัยแต่ผู้นำที่มีความสามารถอย่างเดียวย่อมไม่เพียงพอแล้ว ผู้นำต้องแลกเปลี่ยนความรู้ ความสามารถทักษะกับผู้ตาม เพื่อให้ผู้ตามมีการพัฒนาการนำ หรือการจัดการด้วยตนเองมากขึ้น จนสามารถที่จะร่วมกับผู้นำในการนำและแก้ปัญหาอันซับซ้อนของโลกปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพ ด้วยเหตุผลดังกล่าว การศึกษาภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ ซึ่งเป็นภาวะผู้นำแบบใหม่ที่มีคุณลักษณะสนับสนุนให้ผู้ตามหรือผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถในการจัดการและนำตนเองได้ในการปฏิบัติงาน หรือสรุปง่าย ๆ คือสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จลงได้ ด้วยการใช่วิธีการต่าง ๆ โดยไม่ต้องรอคำสั่งหรือชี้แนะทุกขั้นตอนจากผู้นำ ความสามารถในการทำให้บุคคลอื่นมีภาวะผู้นำในตนเองและสามารถนำตนเองในการดำเนินงานด้วยตนเองได้มากขึ้น ซึ่งเป็นตัวชี้วัดในภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ ซึ่งมีสองความหมายดังนี้

ความหมายแรกคือ ภาวะผู้นำด้วยตนเอง (Self Leaderships) คือความสามารถในการนำตนเองในการปฏิบัติงานต่าง ๆ จนบรรลุวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย ภาวะผู้นำด้วยตนเองจึงเป็นกลุ่มของกลยุทธ์ที่จะเน้นไปที่พฤติกรรม และความคิดที่บุคคลจะใช้ในการสร้างอิทธิพลต่อตนเอง เพื่อเป็นแนวทางหรือกระตุ้นให้ปฏิบัติให้สำเร็จได้ตามเป้าหมาย และได้สรุปไว้ว่า ภาวะผู้นำด้วยตนเอง ได้แก่ พฤติกรรมความคิด ที่บุคคลกระทำเพื่อให้เกิดการนำด้วยตนเอง หรืออาจจะหมายถึงรูปแบบของการสนองตอบของผู้ตามหากเขาได้รับความเป็นอิสระและความรับผิดชอบในการที่จะปฏิบัติงานต่าง ๆ ด้วยตนเอง ที่ผ่านมาผู้ตามได้มีการตอบสนองต่อความท้าทายที่จะปฏิบัติด้วยตนเอง

สำหรับความหมายที่สอง คือภาวะผู้นำที่สามารถทำให้ผู้อื่นนำตนเองได้ เป็นภาวะผู้นำที่มุ่งเน้นในการนำผู้อื่นให้สามารถนำตนเองได้ ฉะนั้นภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ จึงต้องมีกลยุทธ์ และความสามารถ

ในการออกแบบระบบต่าง ๆ ที่จะเชื้อให้ผู้ นำได้สนับสนุนหรือกระตุ้นให้ผู้ตามได้สามารถพัฒนาตนเองในการนำตนเองได้ จากการศึกษาพบว่าองค์ประกอบพื้นฐานที่ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ จะประสบความสำเร็จได้จะต้องทำให้ผู้ตามหรือผู้ปฏิบัติงานเกิดการพัฒนาทักษะทางพฤติกรรมและความคิดความเข้าใจ (Cognitive skills) ที่จำเป็นที่จะทำให้สามารถนำตนเองได้ โดยจะต้องให้ผู้ตามเกิดคำถามแก่ตัวเองตลอดเวลาว่า “เราจะทำสิ่งนี้ได้อย่างไร” แทนที่จะคอยแต่คำสั่งหรือการบอกว่าทำอย่างไรจากผู้นำของตนเอง จากลักษณะของภาวะผู้นำที่เป็นเลิศจะเห็นได้ว่าภาวะผู้นำที่เป็นเลิศจะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นผู้นำตนเองในการทำงานเพื่อจะใช้วิธีการต่างๆ ในการทำงานเพื่อกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถนำตนเองในการทำงาน และแก้ปัญหาได้เองโดยไม่ต้องรอคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้งานไม่เสียหายและเข้ากับยุคสมัยปัจจุบันที่การบริหารงานต้องการความรวดเร็วถูกต้องเพื่อให้ผู้รับบริการพึงพอใจ

จึงสรุปได้ว่า ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ หมายถึงการที่ผู้บริหารสำนักงานประปามีพฤติกรรมการนำตนเองในการทำงานด้วยการทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถนำตนเองได้ด้วยการทำงานอย่างอิสระและรับผิดชอบงานต่าง ๆ โดยไม่ต้องคอยรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงอย่างเดียว

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ เนื่องจากภาวะผู้นำที่เป็นเลิศเป็นเรื่องที่ค่อนข้างใหม่ผลงานวิจัยจึงยังมีไม่มาก ผู้วิจัย จึงขอนำแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำแบบอื่นที่จะแสดงให้เห็นว่าทุกองค์การจำเป็นต้องมีผู้นำที่มีภาวะผู้นำไม่ว่าจะเป็นภาวะผู้นำแบบใด มีแนวคิดเกี่ยวกับภาวะผู้นำจากนักทฤษฎีมากมายหลายท่านทั้งอดีตและปัจจุบัน ดังที่ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ ; และคนอื่น ๆ (2545: 281; 302-304) ได้สรุปทฤษฎีเกี่ยวกับภาวะผู้นำและแนวโน้มความเป็นผู้นำในปัจจุบันไว้เพื่อให้เห็นความสำคัญของภาวะผู้นำ ได้แก่ แนวคิดที่ 1 ทฤษฎีรูปแบบความเป็นผู้นำพื้นฐาน (Basic leadership style) เป็นการศึกษาความเป็นผู้นำที่สัมพันธ์กับรูปแบบของผู้นำซึ่งพบว่ารูปแบบผู้นำพื้นฐานมี 3 รูปแบบ คือ ผู้นำแบบเผด็จการ (Autocratic leadership) ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic leadership) ผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-faire leadership) ผู้นำทั้ง 3 แบบจะมีความแตกต่างอยู่ที่การตัดสินใจของผู้นำเช่นผู้นำแบบเผด็จการก็จะชอบตัดสินใจเองมากกว่าให้การตัดสินใจมาจากกลุ่ม ผู้นำแบบประชาธิปไตยจะเป็นผู้ให้การสนับสนุนและนำทางกลุ่มในการตัดสินใจ ในขณะที่ผู้นำแบบปล่อยตามสบายจะอนุญาตให้ทุกคนภายในองค์การตัดสินใจทั้งหมดทุกเรื่อง เป็นต้น แนวคิดที่ 2 ภาวะผู้นำตามคุณลักษณะ (Trait theory) แนวคิดที่ 3 ภาวะผู้นำเชิงพฤติกรรมศาสตร์ (Behavioral theory) ได้แก่ ผู้นำแบบเผด็จการ (Autocratic leadership) ผู้นำแบบประชาธิปไตย (Democratic leadership) ผู้นำแบบปล่อยตามสบาย (Laissez-faire leadership) รวมทั้งแนวความคิดของมหาวิทยาลัย มิชิแกน (The Michigan studies) และมหาวิทยาลัยโอไฮโอ (The Ohio State studies) และแนวความคิดของ แบลก และ มูตัน (Blake and Mouton's managerial grid) แนวคิดที่ 4 ภาวะผู้นำเชิงสถานการณ์ (Contingency theory) สำหรับแนวความคิดนี้ได้มีผู้คิดค้นไว้มากมายอาทิ

เช่น รูปแบบผู้นำของฟิดเลอร์ (Fiedler.1967) ซึ่งมี 2 ลักษณะคือ ผู้นำที่มุ่งความสัมพันธ์ (Relationship-oriented leader) และผู้นำที่มุ่งงาน (Task-oriented leader) รูปแบบทฤษฎีเส้นทางสู่เป้าหมาย (Path-goal theory) ทฤษฎีนี้มีลักษณะสำคัญ 2 ประการคือ (1) ความเหมาะสมระหว่างรูปแบบความเป็นผู้นำตามสถานการณ์ต่าง ๆ (Matching the leadership style to the situation) ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 รูปแบบ คือ ผู้นำแบบบงการ (Directive style) ผู้นำประเภทให้การสนับสนุน (Supportive style) ผู้นำแบบมีส่วนร่วม (Participative style) ผู้นำที่มุ่งความสำเร็จ (Achievement-oriented style) (2) วิธีการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน (How the leader influences performance) รูปแบบทฤษฎีของ Hersey-Blanchard ที่มุ่งลักษณะของผู้ตาม (Followers) ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญของสถานการณ์และเป็นสิ่งที่ตัดสินใจพฤติกรรมของผู้นำที่มีประสิทธิผล รูปแบบที่นำมาใช้มี 4 แบบคือ การบอกกล่าว (Telling) การขายความคิด (Selling) การมีส่วนร่วม (Participating) การมอบหมายงาน (Delegating) รูปแบบของ Vroom – Yetton – Jago (The Model of Vroom, Yetton and Jago) รูปแบบนี้ผู้นำจะวิเคราะห์ปัจจัยสถานการณ์เพื่อตัดสินใจว่ารูปแบบของการตัดสินใจแบบใดมีประสิทธิผลมากที่สุด ซึ่งปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจคือ คุณภาพการตัดสินใจ (Decision Quality) การยอมรับการตัดสินใจ (Decision acceptance) การมุ่งความสำคัญที่การพัฒนาของพนักงาน (Concern for employee development) การมุ่งความสำคัญที่เวลา (Concern for time) ฯลฯ และเมื่อยุคสมัยเปลี่ยนไป ความเป็นผู้นำในการจัดการมีความสลับซับซ้อนมากขึ้นและสภาพแวดล้อมขององค์การที่เปลี่ยนแปลง ความแตกต่างระหว่างความเป็นผู้นำที่ใช้หลักการในติดต่อระหว่างบุคคลจึงเกิดขึ้น และได้เกิดแนวคิดใหม่ขึ้นมา เราเรียกแนวความคิดนี้ว่า แนวคิดภาวะผู้นำแห่งการแลกเปลี่ยน (Transactional leadership) ซึ่งผู้นำจะมีลักษณะเป็นผู้นำที่คอยกระตุ้นให้พนักงานทำงาน โดยคาดหวังว่ามีความต้องการงานชัดเจนและจัดหารางวัลเป็นผลตอบแทนการใช้ความพยายามของพนักงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง หรือภาวะผู้นำเชิงปฏิรูป (Transformational theory) ผู้นำจะมีลักษณะที่กระตุ้นให้บุคคลทำงานโดยมีภารกิจที่มากขึ้น มีจุดมุ่งหมายที่สูงขึ้น มีความเชื่อมั่นในความสามารถที่จะบรรลุภารกิจที่กำหนดไว้เป็นพิเศษอย่างชัดเจนหรือหมายถึงทักษะซึ่งผู้นำจูงใจพนักงานให้ทำงานมากกว่าที่คาดหวังไว้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่เหนือกว่า ภาวะผู้นำเป็นลักษณะภายในของบุคคลที่จะใช้ความสามารถในการควบคุมดูแลและให้ผู้ที่บังคับบัญชาทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับภาวะผู้นำ สุทธิติ ชัดติยะ (2545: 155) ได้ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่ ผลิตรายการโทรทัศน์ในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11 พบว่าตัวแปรภาวะผู้นำตามแนวคิดของฟิดเลอร์ (Fiedler.1967) มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานผลิตรายการโทรทัศน์ และรังสรรค์ โฉมยา (2546:139) ได้ศึกษาประสิทธิผลขององค์การ ตามกรอบแนวคิดของความเป็นเลิศด้านพฤติกรรมบริการสุขภาพ ในโรงพยาบาลของรัฐ

เขตการสาธารณสุข 6 พบว่าภาวะผู้นำของผู้บริหารองค์การในบริบทการบริการด้านสุขภาพตามมโนทัศน์เชิงระบบของ เฮิร์ท (ริงสเวิร์ด โคมยา. 2546:11; อ้างอิงจาก Hertz. 2002: 5) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความสำคัญของทีมงานและกระบวนการบริหารซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ เช่นเดียวกับสวดี แยมเกสร (2547: 88) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการสอนของครูตามแนวปฏิรูปการศึกษาแห่งชาติ พบว่า ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามแนวคิดของเบส (สวดี แยมเกสร. 2547: 27; อ้างอิงจาก Bass.1985) ตามการรับรู้ของครูสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการสอนตามแนวปฏิรูปการศึกษาแห่งชาติได้ทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

จากแนวความคิดดังกล่าวข้างต้นที่แสดงให้เห็นว่า ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ นับเป็นปัจจัยภายในที่สำคัญอย่างหนึ่งของบุคคล ที่ผู้วิจัยมีความเห็นว่าภาวะผู้นำที่เป็นเลิศมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมในการทำงานประสาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาที่จะทำให้โครงการน้ำประปาดื่มได้ประสบความสำเร็จ เป็นที่เชื่อมั่นของประชาชน ด้วยการที่ผู้บริหารสำนักงานประปาเป็นผู้นำตนเองเพื่อใช้กลยุทธ์ในการทำงานกระตุ้นให้ผู้ใต้บังคับบัญชากำหนดให้ตัวเองใช้ความสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้ ด้วยการใช่วิธีการต่าง ๆ โดยไม่ต้องรอคำสั่งหรือการชี้แนะทุกขั้นตอนจากผู้บริหารสำนักงานประปา รวมทั้งการใช้ความสามารถของผู้บริหารสำนักงานประปา ในการทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีภาวะผู้นำในตนเองและสามารถนำตนเองในการดำเนินงานด้วยตนเองได้มากขึ้น ซึ่งในความเป็นจริงสภาพการทำงานของผู้บริหารสำนักงานประปามีภารกิจมากมาย นอกจากจะต้องบริหารจัดการการทำงานภายในสำนักงาน ยังจะต้องเดินทางติดต่อประสานงานกับสำนักงานใหญ่ และสำนักงานประปาเขต ไม่ว่าจะเป็นการประชุมรับทราบนโยบายการอบรมสัมมนา และการทำธุรกรรมอื่นที่เป็นภารกิจของสำนักงาน การติดต่อประสานกับส่วนราชการในท้องถิ่นเพื่อให้ความร่วมมือในการทำงานระหว่างกัน รวมทั้งการดูแลความต้องการและการบริการแก่ประชาชนที่เป็นผู้ใช้ น้ำให้ได้รับความพึงพอใจ เช่น ท่อแตกรั่ว ฯลฯ ภารกิจดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้บริหารสำนักงานประปาไม่มีเวลาที่จะอยู่ปฏิบัติงานภายในสำนักงานเพื่อให้บริการแก่ประชาชน จึงเป็นหน้าที่ของผู้ใต้บังคับบัญชาจะต้องปฏิบัติหน้าที่แทนในขณะที่ผู้บริหารสำนักงานประปาไม่อยู่ปฏิบัติงานในสำนักงาน ผู้ใต้บังคับบัญชาต้องกล้าที่จะตัดสินใจทำงานแทน กล้าที่จะแก้ปัญหาได้ทันทีถ้าหากมีปัญหา และกล้าที่จะนำตนเองในการทำงานโดยไม่ต้องรอรับคำสั่งจากผู้บริหารสำนักงานประปาเพราะอาจจะทำให้งานเสียหายได้ จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความเห็นว่า ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศจึงเหมาะสมอย่างยิ่งกับผู้บริหารสำนักงานประปาในโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ

การวัดภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ

การวัดภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ ตามการรับรู้ของผู้บริหารสำนักงานประปา โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามตามนิยามปฏิบัติการตามองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบคือการมีความคิดนำตนเองได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา และการใช้กลยุทธ์ทำให้ผู้ตามสามารถนำตนเองได้ในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 6 ระดับ คือ บ่อยมาก บ่อย ค่อนข้างบ่อย บางครั้ง นาน ๆ ครั้ง ไม่เคยเลย ถ้าตอบ บ่อยมากให้คะแนน 6 คะแนน และคะแนนจะลดลงตามลำดับ ถึงไม่เคยเลย ได้ 1 คะแนน ผู้ใดที่ได้คะแนนจากการวัดมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามี ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศสูง ผู้ที่ได้คะแนนจากการวัดน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศต่ำ

8. การสนับสนุนทางสังคม

ได้มีนักวิจัยหลาย ๆ ท่าน ได้ให้ความหมายของการสนับสนุนทางสังคม (Social support) ซึ่งจะเป็นไปในลักษณะของการให้ความสำคัญในเรื่องของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลดังต่อไปนี้ คอป (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532: 36; อ้างอิงจาก Cobb. 1976) ได้ให้ความหมายไว้ว่า การที่ได้รับข้อมูลข่าวสารที่ทำให้บุคคลเชื่อว่ามีคนให้ความรัก มีคนเอาใจใส่ เห็นคุณค่า มีคนยกย่อง รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งของสังคม มีความผูกพันและเอื้ออาทรต่อกัน

บาเรียรา (ศักดิ์ชัย นิรัญทวี. 2532:36 ; อ้างอิงจาก Barreara. 1982) ได้กล่าวถึง การสนับสนุนทางสังคมว่าหมายถึง ความใกล้ชิด การช่วยเหลือโดยให้สิ่งของ แรงงาน การให้คำแนะนำ ข้อมูลข่าวสาร การให้ข้อมูลป้อนกลับ และการมีส่วนร่วมทางสังคม

ทอร์ชนะ ใจชุ่มชื่น (2543: 5 – 6) ให้ความหมายว่า การสนับสนุนทางสังคม (องค์การ) หมายถึง การที่หัวหน้างานได้มีพฤติกรรมในการทำงาน โดยมีการรับรู้พฤติกรรมของบุคคลในองค์การหรือเป็นการปรับตัวเพื่อให้สามารถทำงานในองค์การได้ เป็นปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันของบุคคลที่มีผู้ให้และผู้รับการสนับสนุนในด้าน การสนับสนุนทางอารมณ์ การประเมิน หรือการให้ข้อมูลย้อนกลับ การได้รับข้อมูลข่าวสารและการได้รับวัสดุสิ่งของ หรือสิ่งที่เอื้อต่อการทำงาน โดยแบ่งการได้รับการสนับสนุนจากสังคม 3 ด้าน คือ การสนับสนุนจากหัวหน้างาน การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน และการสนับสนุนจากลูกน้อง

จึงสรุปได้ว่าการสนับสนุนทางสังคม หมายถึง การที่ผู้บริหารได้รับรู้ว่าเป็นการทำงานนั้นผู้บังคับบัญชา ติดตามดูแลเอาใจใส่ ให้กำลังใจ และช่วยแก้ปัญหาอุปสรรคในการทำงาน การได้รับรู้จากผู้ใต้บังคับบัญชา ได้ให้ความช่วยเหลือสนับสนุนและการเสียสละเวลาในการทำงานนอกเวลาปฏิบัติงานโดยไม่เบียดค่าล่วงเวลา และได้รับรู้ถึงความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และให้ความร่วมมือดำเนินการตามข้อตกลงต่างๆ ในโครงการน้ำประปาดื่มได้

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนทางสังคมในด้านการส่งเสริมพฤติกรรมการทำงานมีมากมายด้วยกัน อย่างเช่นการศึกษาของ กมลลักษณ์ ทองสมัคร (2541) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายในการปฏิบัติงาน ของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) พบว่าตัวแปรบรรยากาศในการทำงาน ด้านสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น เป็นตัวแปรพยากรณ์ที่ส่งผลต่อความท้าทายในการปฏิบัติงานมากที่สุด และงานวิจัยของ ณัฐสุดา สุจินันท์กุล (2541) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในครอบครัว และจากบุคคลในหน่วยงาน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในครอบครัวและจากบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพยาบาลทางอ้อม และจากการศึกษาของนวลฉวี ประเสริฐสุข (2542: 87) ได้วิเคราะห์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาพบว่าตัวแปรที่มีความสัมพันธ์มากที่สุดกับความสำเร็จในอาชีพด้านการเงินและด้านความก้าวหน้าในการเลื่อนตำแหน่งของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทยคือ การสนับสนุนจากองค์กร เช่นเดียวกับการศึกษาของ พงศ์วัช วิวังสุ (2546: บทคัดย่อ) พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานได้แก่การสนับสนุนของผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ณัฐยา ลือชากุล (2546) ที่ศึกษาลักษณะทางจิตและลักษณะทางพุททที่เกี่ยวกับการส่งเสริมการทำงานด้านบริการ พบว่าผู้ที่มีการสนับสนุนทางสังคมสูง เป็นผู้ที่มีการส่งเสริมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารในกลุ่มตรงกันข้ามและพบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรและวิถีชีวิตทางพุทธ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านบริการ

จากผลการศึกษาดังกล่าวมาข้างต้น เห็นได้ว่า การสนับสนุนทางสังคมเป็นปัจจัยภายนอกที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของกลุ่มบุคคลหลายอาชีพ เช่น ครู พยาบาล และ พนักงานธนาคาร โดยพบว่าผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากหัวหน้างาน ผู้ร่วมงาน จะมีความพึงพอใจในการทำงานของตน (อุทุมพร สุราฤทธิ์. 2547: 36) ผู้วิจัยจึงคาดว่า การสนับสนุนทางสังคมทั้งจากผู้บังคับบัญชาในการให้คำแนะนำ ช่วยเหลือทางด้านงบประมาณ ให้คำปรึกษา และการได้รับความร่วมมือ การเสียสละเวลาในการทำงานจากผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งการได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในทำตามเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีการตกลงกันไว้ในที่นี้คือ การเฝ้าระวังคุณภาพน้ำประปาให้เป็นไปตามมาตรฐานองค์การอนามัยโลก (WHO) ของอนามัยจังหวัด และการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ในการให้ความร่วมมือสนับสนุนและอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมดังกล่าวเข้ามาช่วยด้วย เพราะเชื่อว่าจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารในสำนักงานประปาที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ได้อย่างแน่นอน

การวัดการสนับสนุนทางสังคม

การวัดการสนับสนุนทางสังคม ชาราซัน และคณะ (อุทุมพร สุราฤทธิ์. 37; อ้างอิงจาก Sarason ; et al.1983:129-130) ได้วัดการสนับสนุนทางสังคมกับนักศึกษามหาวิทยาลัยวอชิงตันจำนวน 602 คน ใช้แบบวัดการรับรู้ทางสังคม ด้วยการนำแบบสอบถาม SSQ (Social Support Questionnaire) มาใช้ ซึ่งมี 2 องค์ประกอบ คือ 1.ระบุตัวบุคคลที่ตัวผู้ตอบรับรู้ว่าจะสามารถพึ่งพาได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ 2.ให้แสดงว่าผู้ตอบมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจอย่างไรต่อการช่วยเหลือนั้น (ลักษมี ลุประสงค์. 2546: 23) ต่อมาศักดิ์ชัย นิรัญทวี (2532)ได้นำมาดัดแปลงสร้างเป็นแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมของครู ผอเบียร วงศ์ภักดี (2537)ได้นำมาดัดแปลง ใช้กับการศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทยจำนวน 140 คน ณัฐยา ลือชากุล (2546: 50) ก็ได้นำมาดัดแปลงใช้กับการศึกษาลักษณะทางจิตและ ลักษณะทางพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด(มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร และ อุทุมพร สุราฤทธิ์ (2547: 38) ได้นำมาปรับปรุงใช้กับการศึกษาปัจจัยด้านจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์

สำหรับการวัด การสนับสนุนทางสังคมในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดจาก อุทุมพร สุราฤทธิ์ (2547: 37) ที่ได้พัฒนาแบบวัดมาจากแบบสอบถาม SSQ (Social Support Questionnaire) ของ ชาราซัน และคนอื่น ๆ (Sarason; et al. 1983) มี 2 องค์ประกอบ คือ 1.ระบุตัวบุคคลที่ตัวผู้ตอบรับรู้ว่าจะสามารถพึ่งพาได้ในสถานการณ์ต่าง ๆ 2.ให้แสดงว่าผู้ตอบมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจอย่างไรต่อการช่วยเหลือนั้นโดยผู้วิจัยนำมาปรับปรุงตามนิยามปฏิบัติการ โดยแยกการวัดโดยใช้แบบสอบถามสำหรับการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา 1 ชุด และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การสนับสนุนจากสำนักงานอนามัยจังหวัด และการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 1 ชุด แบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 อันดับ ตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” ผู้ที่ได้คะแนนจากการวัดมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามี ได้รับการสนับสนุนทางสังคมมาก ผู้ที่ได้คะแนนจากการวัดน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มแสดงว่า ได้รับการสนับสนุนทางสังคมน้อย

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา การประปาสวนภูมิภาค” โดยมีวิธีดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้เป็นผู้บริหารที่เป็นพนักงานการประปาสวนภูมิภาค (กปภ.) ปฏิบัติหน้าที่เป็นผู้จัดการสำนักงานประปา และหัวหน้างาน จำนวน 72 แห่ง จำนวนรวม 288 คน ในสำนักงานประปาที่มีพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ.

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการสุ่มจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นประชากรทั้งหมด คือผู้บริหารสำนักงานประปา ที่ดำรงตำแหน่งผู้จัดการสำนักงานประปาจำนวน 72 คน และหัวหน้างานต่าง ๆ ที่ปฏิบัติงานจากสำนักงานประปาแห่งละประมาณ 3 คน จำนวนรวม 216 คน ในพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ. รวมทั้งสิ้นจำนวน 288 คน ประกอบด้วยสำนักงานประปาที่กระจายอยู่ตามภาคต่าง ๆ ของประเทศ ได้กลุ่มตัวอย่างเพื่อการวิจัยครั้งนี้ จากสำนักงานประปาจำนวน 68 แห่ง จำนวนรวม 225 คน คิดเป็นร้อยละ 78.13

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ลักษณะของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบวัด ซึ่งมีทั้งหมด 4 ตอนด้วยกันคือ

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ระดับการศึกษาประสบการณ์ทำงานในโครงการน้ำประปาดื่มได้ ระดับชั้นประปา

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา กปภ. ตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้านด้วยกัน ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับการวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม

ตอนที่ 3 เป็นแบบวัดลักษณะทางจิต ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา มีทั้งหมด 4 ฉบับ อันได้แก่แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถของตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ

ตอนที่ 4 เป็นแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา ได้แก่แบบวัดการสนับสนุนจากบุคคลากรภายใน ได้แก่การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การสนับสนุนจากสำนักงานอนามัยจังหวัด และการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ผู้วิจัยขอเสนอเป็นตอน ๆ ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในโครงการน้ำประปาดื่มได้ ระดับชั้นประปา โดยแบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบให้เลือกคำตอบ และเติมคำตอบ จำนวน 2 ข้อ ดังต่อไปนี้

ตัวอย่างแบบสอบถามข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

แบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของท่านเมื่อท่านอ่านข้อความแล้ว โปรดทำเครื่องหมาย / ลงในช่องที่ตรงกับความจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1. ระดับการศึกษา

() ปริญญาตรี () ปริญญาโท () ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ท่านทำงานในสำนักงานประปาที่มีพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้จำนวน.....ปี และเป็นสำนักงานประปาชั้น.....

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา กปภ.

แบบวัดพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์

การวัดพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาในพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัย ใช้แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาตามการรับรู้ของผู้บริหารสำนักงานประปา ตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้าน คือ การวางแผนในการประชาสัมพันธ์ (Planning) การจัดองค์การ (Organizing) เพื่อการประชาสัมพันธ์ การนำ (Leading) ในการประชาสัมพันธ์ และ การควบคุมงาน (Controlling) ในการประชาสัมพันธ์ สำหรับแบบวัดพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ในด้านต่าง ๆ นี้ผู้วิจัยสร้างขึ้น ตามนิยามปฏิบัติการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 6 ระดับ คือตั้งแต่ปฏิบัติจริงที่สุด ถึงไม่จริงเลย เกณฑ์การให้คะแนนจริงที่สุดให้ 6 คะแนน และลดลงถึง 1 คะแนน ตามลำดับ ผู้ใดได้คะแนนมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ โครงการน้ำประปาดื่มได้ ในด้านนี้มาก หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการทำงานประชาสัมพันธ์ที่ดี ผู้ใดได้คะแนนน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่าเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ โครงการน้ำประปาดื่มได้ ในด้านนี้น้อย ลักษณะเป็นประโยคข้อความ โดยมีข้อความ ด้านละ 5 ข้อ รวม 20 ข้อ สำหรับค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดนี้มี ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา .9460 โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ อยู่ระหว่าง .4605 -.8072

ตัวอย่าง แบบวัดพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา

การวางแผน

(0) สงป. มีการกำหนดแผนการทำงานประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้วยการนำน้ำประปาดื่มได้ไปแจกให้ประชาชนในพื้นที่ทุกเดือน

-----	-----	-----	-----	-----	-----
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

การจัดองค์การ

(0) สงป. มีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ เพื่อใช้ในการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ให้อย่างเพียงพอ

-----	-----	-----	-----	-----	-----
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

การนำ

(0) ข้าพเจ้าจะส่งเสริมให้พนักงานช่วยกันค้นหาวิธีแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ในการทำงาน ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ.

-----	-----	-----	-----	-----	-----
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

การควบคุม

(0) ข้าพเจ้าจะกำหนดให้ผู้ใต้บังคับบัญชา จัดทำรายงานผลการรณรงค์ให้ประชาชนดื่มน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ. ทุกเดือน

-----	-----	-----	-----	-----	-----
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบประเมินจะมี ข้อความเชิงบวกทุกข้อ การให้คะแนนจะให้ 6,5,4,3,2,1 ตามลำดับ จากจริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย

ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดลักษณะทางจิต ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา มีทั้งหมด 4 ฉบับ อันได้แก่แบบสอบถามวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถของตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ

1. แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

การวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามการรับรู้ของผู้บริหารสำนักงานประปา ผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามวัดปริมาณความตั้งใจของผู้บริหารสำนักงานประปาที่จะทำงานในโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ด้วยความมุ่งมั่นและไม่ย่อท้อกับปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ไม่ว่าจะมีความเหนื่อยเพียงใดและมีความเชื่อมั่นว่าโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ประชาชนจะมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ด้วยความตั้งใจจริงของตนเอง โดยผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของ นวลฉวี ประเสริฐสุข (2542: 119-120) ตามแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ที่ปรับปรุงมาจาก เฮอร์แมนส์ (เฮอร์แมน (Hermans.1970:355 ; อ้างอิงจาก นวลฉวี ประเสริฐสุข. 2542: 119 -120) และผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อความตามนิยามปฏิบัติการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ให้คะแนน จาก 6 คะแนน และ ลดลงถึง 1 คะแนน ตามลำดับ ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ โดยมีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ สำหรับค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .9152 โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ อยู่ระหว่าง .5584 - .7751

ตัวอย่างแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

(0) ไม่ว่างานจะยากเพียงใด ข้าพเจ้าจะทุ่มเทความพยายามให้กับงานจนสำเร็จ

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบประเมินจะเป็นข้อความเชิงบวกทุกข้อ

ข้อความเชิงบวก การให้คะแนนจะให้ 6,5,4,3,2,1ตามลำดับ จากจริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย

2. แบบวัดความเชื่ออำนาจในตน

การวัดความเชื่ออำนาจในตนตามการรับรู้ของผู้บริหารสำนักงานประปา ผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามวัดปริมาณความเชื่อว่าผลของการทำงานจนสำเร็จได้นั้น ขึ้นอยู่กับการทำงานอย่างเต็มความสามารถของตนไม่ใช่ ความบังเอิญ หรือโชคช่วย และผลของการทำให้ประชาชนเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปาดื่มได้มากยิ่งขึ้นนั้นมาจากการทำงานประชาสัมพันธ์ โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. อย่างจริงจังของตนเอง

โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงมาจากแบบวัดความเชื่ออำนาจในตน ของ นวลฉวี ประเสริฐสุข ที่ปรับปรุงมาจาก Work Locus of Control Scale สร้างโดย สเปคเตอร์ (นวลฉวี ประเสริฐสุข. 2542: 55 ; อ้างอิงจาก Johns. 1966: 83; citing Spector.1988) และผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อความตามนิยามปฏิบัติการ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ให้คะแนน จาก 6 คะแนน และลดลงถึง 1 คะแนนตามลำดับ ผู้ที่ได้คะแนนจากการวัดมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีความเชื่ออำนาจในตนเองสูง ผู้ที่ได้คะแนนจากการวัดน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีความเชื่ออำนาจในตนเองต่ำ โดยมีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ สำหรับค่าความเชื่อมั่น ของแบบวัดความเชื่ออำนาจในตน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .7861 โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ อยู่ระหว่าง .2162 – .5909

ตัวอย่างแบบวัดความเชื่ออำนาจในตน

(0) งานส่วนใหญ่สามารถทำสำเร็จได้ หากเราตั้งใจพยายามไว้ว่า จะต้องทำสำเร็จ

 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบประเมินจะมีทั้งข้อความเชิงบวกและข้อความเชิงลบ

ข้อความเชิงบวก การให้คะแนนจะให้ 6,5,4,3,2,1 ตามลำดับ จากจริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย

ข้อความเชิงลบ การให้คะแนนจะให้ 1,2,3,4,5,6 ตามลำดับ จากไม่จริงเลย ถึง จริงที่สุด

3. แบบวัดการรับรู้ความสามารถในการทำงาน

การวัดการรับรู้ความสามารถในการทำงานของผู้บริหารสำนักงานประปา ผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามวัดการรับรู้ของผู้บริหารสำนักงานประปาเกี่ยวกับความสามารถของตนในการควบคุมทรัพยากรหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอยู่ เพื่อใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ตามขนาดและเป้าหมายของงานที่กำหนดไว้ได้ วัดโดยใช้แบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นโดยปรับปรุงมาจากแบบสอบถาม ของวัลภา สบายยิ่ง (2542: 139) ตามแนวคิดของแบนดูรา (Bandura.1986) และผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อความ ตามนิยาม ศัพท์ปฏิบัติการ ลักษณะแบบสอบถาม เป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ มั่นใจมากที่สุด มั่นใจมาก มั่นใจปานกลาง มั่นใจน้อย มั่นใจน้อยมาก ไม่สามารถทำได้ ให้คะแนน จาก 6 คะแนน และลดลงถึง 1 คะแนน ตามลำดับ ผู้ใดที่ได้คะแนนจากแบบวัดมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามี การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนสูง ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามี การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนต่ำ โดยมีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ สำหรับค่าความเชื่อมั่น ของแบบวัดการรับรู้ความสามารถในการทำงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .9230 โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ อยู่ระหว่าง .4211 - .8253

ตัวอย่างแบบวัดการรับรู้ความสามารถในการทำงาน

(0) ข้าพเจ้าสามารถใช้กลยุทธ์จัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะทำให้จำนวนประชาชนดื่มน้ำประปาเต็มได้ ของ กปภ. ได้มากขึ้น ภายใน 2 ปี

มั่นใจมากที่สุด มั่นใจมาก มั่นใจปานกลาง มั่นใจน้อย มั่นใจน้อยมาก ไม่สามารถทำได้

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบประเมินจะมีข้อความเชิงบวกทุกข้อ การให้คะแนนจะให้ 5,4,3,2,1,0 ตามลำดับ มั่นใจมากที่สุด ถึง ไม่สามารถทำได้

4. แบบวัด ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ

การวัดภาวะผู้นำที่เป็นเลิศตามการรับรู้ของผู้บริหารสำนักงานประปา ผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามวัด การรับรู้ของผู้บริหารสำนักงานประปาเกี่ยวกับพฤติกรรมการนำตนเองของตนในการทำงานด้วยการทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถนำตนเองได้ด้การทำงานอย่างอิสระและรับผิดชอบงานต่าง ๆ โดยไม่ต้องคอยรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชาเพียงอย่างเดียว โดยผู้วิจัยสร้างแบบสอบถามตามนิยามปฏิบัติการตามองค์ประกอบ 2 องค์ประกอบคือการมีความคิดนำตนเองได้ของผู้บริหาร และการใช้กลยุทธ์ทำให้ผู้ตามสามารถนำตนเองได้ในการทำงาน ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนค่า 6 ระดับ คือ บ่อยมาก บ่อย ค่อนข้างบ่อย บางครั้ง นาน ๆ ครั้ง ไม่เคยเลย ถ้าตอบ บ่อยมากให้คะแนน 6 คะแนน และคะแนนจะลดลงตามลำดับ ถึงไม่เคยเลย ได้ 1 คะแนน ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามี ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศสูง ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศต่ำ โดยมีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ สำหรับค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .8713 โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ อยู่ระหว่าง .3696 - .7014

ตัวอย่างแบบวัด ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศของผู้บริหารสำนักงานประปา

การมีความคิดนำตนเองได้ของผู้บริหาร

(0) ข้าพเจ้าคิดหาวิธีการทำงานให้รวดเร็ว และถูกต้องเสมอ

-----	-----	-----	-----	-----	-----
บ่อยมาก	บ่อย	ค่อนข้างบ่อย	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย

การใช้กลยุทธ์ทำให้ผู้ตามสามารถนำตนเองได้ในการทำงาน

(0) งานบางอย่าง ข้าพเจ้าจะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตัดสินใจทำงานทันที โดยไม่ต้องรอคำสั่งจากข้าพเจ้า

-----	-----	-----	-----	-----	-----
บ่อยมาก	บ่อย	ค่อนข้างบ่อย	บางครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	ไม่เคยเลย

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบประเมินจะมีข้อความเชิงบวกทุกข้อ การให้คะแนนจะให้ 6,5,4,3,2,1 ตามลำดับ บ่อยมาก ถึง ไม่เคยเลย

ตอนที่ 4 เป็นแบบวัดเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
 ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา

การวัดปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปา
 ดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาที่ผู้วิจัยคาดว่าจะนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานของผู้บริหารสำนักงาน
 ประปาที่จะทำให้โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. เป็นที่รู้จักและเชื่อมั่นของประชาชน ตัวแปรในที่นี่
 คือ การสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา
 การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง คือ สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วน
 ท้องถิ่น ได้แก่ เทศบาล และอบต.

การวัดการสนับสนุนทางสังคม ผู้วิจัยได้ใช้ข้อคำถามวัดการรับรู้ของผู้บริหารสำนักงานประปา
 ว่าในการทำงานนั้น ผู้บังคับบัญชา ติดตามดูแลเอาใจใส่ ให้กำลังใจ และช่วยแก้ปัญหาอุปสรรคในการ
 ทำงาน การได้รับรู้จากผู้ใต้บังคับบัญชา ได้ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน และการเสีย สละเวลาในการ
 ทำงานนอกเวลาปฏิบัติงานโดยไม่เบียดค่าล่วงเวลา และได้รับรู้ถึงความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอก
 ที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และให้ความร่วมมือดำเนินการ
 ตามข้อตกลงต่าง ๆ ในโครงการน้ำประปาดื่มได้ โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงแบบวัดจากอุทุมพร สุราฤทธิ์
 (2547: 37) ที่ได้พัฒนาแบบวัดมาจากแบบสอบถาม SSQ(Social Support Questionnaire) ของ
 ชาราชน; และคนอื่นๆ ตามนิยามปฏิบัติการ โดยแยกการวัด โดยใช้แบบ สอบถามสำหรับการ
 สนับสนุนจากบุคลากรภายใน ได้แก่ การสนับสนุนจากผู้บังคับ และการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา
 1 ชุดจำนวน 10 ข้อ และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การสนับสนุนจาก
 สำนักงานอนามัยจังหวัด และการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น 1 ชุด จำนวน 10 ข้อ
 แบบสอบถามจะมีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 6 อันดับตั้งแต่ “จริงที่สุด” ถึง “ไม่จริงที่สุด” ผู้ที่ได้
 คะแนนจากแบบวัดมากกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีเป็นผู้ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมในการ
 ทำงานมาก ผู้ที่ได้คะแนนจากแบบวัดน้อยกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่ม แสดงว่ามีเป็นผู้ที่ได้รับการสนับสนุน
 ทางสังคมในการทำงานน้อย สำหรับค่าความเชื่อมั่น ของแบบวัดการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน
 (ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .9150 โดยมีค่าอำนาจจำแนก
 รายข้อ อยู่ระหว่าง .5719 - .7698 และสำหรับค่าความเชื่อมั่น ของแบบวัดการสนับสนุนจากหน่วยงาน
 ภายนอกที่เกี่ยวข้อง มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .8968 โดยมีค่าอำนาจจำแนกรายข้อ อยู่ระหว่าง
 .4683 - .7046

ตัวอย่างแบบวัดการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน

การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

(0) ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ อย่างจริงจังของท่าน

-----	-----	-----	-----	-----	-----
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา

(0) ผู้ใต้บังคับบัญชา ช่วยท่านทำงานนอกเวลาเสมอ

-----	-----	-----	-----	-----	-----
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบประเมินจะมี ข้อความเชิงบวกทุกข้อ การให้คะแนนจะให้ 6,5,4,3,2,1ตามลำดับ จากจริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย

ตัวอย่างแบบวัดการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

(0) สำนักงานอนามัยจังหวัด กระทรวงสาธารณสุข ในจังหวัด ที่ข้าพเจ้าทำงาน ได้ทำการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ตามข้อตกลงในโครงการน้ำประปาดื่มได้

-----	-----	-----	-----	-----	-----
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

การสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น

(0) องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น ให้ความร่วมมือใช้สถานที่ในการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.

-----	-----	-----	-----	-----	-----
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

เกณฑ์การให้คะแนน

แบบประเมินจะมี ข้อความเชิงบวกทุกข้อ การให้คะแนนจะให้ 6,5,4,3,2,1 ตามลำดับ จากจริงที่สุด ถึง ไม่จริงเลย

การหาคุณภาพของเครื่องมือ

ในการวิจัยนี้ผู้วิจัยได้สร้างแบบวัดขึ้นเอง และมีการนำแบบวัดของผู้วิจัยอื่นมาใช้ โดยดัดแปลงข้อคำถามเพื่อให้เหมาะสม และสอดคล้องกับนิยามปฏิบัติการในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปทำการหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหา ค่าอำนาจจำแนก และค่าความเชื่อมั่น ดังมีรายละเอียดดังนี้

1. การหาความเที่ยงตรง (Validity)

การหาความเที่ยงตรง (Validity) ของเครื่องมือวัด เป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน คือ อาจารย์ ดร.อังคินันท์ อินทรกำแหง อาจารย์ ดร.มนัส บุญประกอบ และอาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจุล ซึ่งเป็นอาจารย์ประจำภาควิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และเป็นผู้ที่มีความรู้ความเข้าใจในเนื้อหา ที่ต้องการวัด ทำการตรวจสอบเครื่องมือแต่ละฉบับ ว่ามีเนื้อหาครอบคลุมตามนิยามปฏิบัติการ หรือไม่ ภาษาและสำนวนอ่านง่าย เข้าใจตรงกัน และเหมาะกับกลุ่มตัวอย่างหรือไม่ แล้วจึงนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้ได้แบบวัดสมบูรณ์มากที่สุดก่อนนำไปทดลองใช้

2. การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination)

การหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination) เป็นการวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อของเครื่องมือวัด และนำไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มพนักงานที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่จะศึกษา จำนวน 40 คน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของเครื่องมือวัดแต่ละชุด (Item -Total correlation) โดยเลือกข้อที่มีค่าเป็นบวกและมีค่าสูงไว้เป็นแบบสอบถาม

3. การหาความเชื่อมั่น (Reliability)

การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยการนำไปทดลองใช้กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 40 คน โดยใช้วิธีสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2540: 125; อ้างอิงจาก Cronbach. 1970) โดยแบบวัดพฤติกรรมการทำงานตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้าน ของผู้บริหารสำนักงานประปา มี ค่าอัลฟา เท่ากับ .8686 แบบวัด แรงจูงใจไฟ สัมฤทธิ์ มี ค่าอัลฟา เท่ากับ .8981 แบบวัดความเชื่ออำนาจในตน ค่าอัลฟา เท่ากับ .7765 แบบวัดการรับรู้ความสามารถในการทำงาน ค่าอัลฟา เท่ากับ .9214 แบบวัดภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ ค่าอัลฟา เท่ากับ .9041 การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน ค่าอัลฟา เท่ากับ .9072 การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ค่าอัลฟา เท่ากับ .9022

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียดดังนี้

1. ผู้วิจัยได้ดำเนินการทำหนังสือจากผู้บังคับบัญชา เพื่อขออนุญาตจัดเก็บข้อมูลงานวิจัยดังกล่าว และให้ลงนามแจ้งเวียนแบบวัด ไปยังกลุ่มตัวอย่าง 288 คน ส่งไปยังสำนักงานประปาที่มีพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ. จำนวน 72 แห่ง ทั่วประเทศ

2. ผู้วิจัยดำเนินการส่งแบบสอบถามไป-กลับ ทางไปรษณีย์ทั้งหมดเป็นการล่วงหน้า และทิ้งเวลาประมาณ 15 วัน แล้วจึง โทรศัพท์ติดตามสอบถาม หากแบบวัดใดผู้ตอบไม่เข้าใจ จะอธิบาย ให้เข้าใจ เพื่อให้ได้แบบวัดที่ตอบได้ครบถ้วน สมบูรณ์มากที่สุด มีกลุ่มตัวอย่างส่งแบบวัดกลับมาจำนวน 225 คน จากสำนักงานประปา 68 แห่ง คิดเป็นร้อยละ 78.13

การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์ด้วยสถิติพื้นฐาน เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายลักษณะภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรที่ศึกษา

2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน

2.1 การวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของตัวแปรลักษณะทางจิต และตัวแปรลักษณะทางสังคม กับตัวแปรพฤติกรรมการทำงานประจำสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 และ 2

2.2 การวิเคราะห์หาปฏิสัมพันธ์ของตัวแปร ลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคม กับตัวแปรพฤติกรรมการทำงานประจำสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-way Analysis of Variance) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

2.3 การวิเคราะห์ผลของกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคมที่ร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานประจำสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

N	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ในการแจกแจงแบบที (t - distribution)
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้วิเคราะห์ในการแจกแจงแบบเอฟ (F - distribution)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนนแต่ละตัว (Sum of Squares)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยของผลบวกของคะแนนยกกำลังสอง (Mean of Squares)
df	แทน	ชั้นแห่งความอิสระ(Degrees of Freedom)
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้มาจำนวน 225 คน ทำการวิเคราะห์โดยแบ่งออกเป็น 4 ตอนดังนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้บริหารสำนักงานประปา จำนวน 225 คน ในพื้นที่โครงการน้ำประปาเดิมได้ของ กปภ. ตามตัวแปรภูมิหลัง ได้แก่ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ทำงานในโครงการน้ำประปาเดิมได้ และการทำงานในระดับชั้นประปา โดยแจกแจงความถี่ ดังปรากฏในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามภูมิหลัง

ข้อมูลทั่วไป	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ต่ำกว่า ปริญญาตรี	137	60.89
ปริญญาตรี	83	36.89
ปริญญาโท	5	2.22
รวม	225	100.00
ประสบการณ์การทำงาน		
1 ปี	78	34.67
2 ปี	67	29.78
3 ปี	38	16.89
4 ปี	21	9.33
5 ปี	21	9.33
รวม	225	100.00
ระดับชั้นประปา		
ชั้น 1	161	71.56
ชั้น 2	64	28.44
รวม	225	100.00

จากตาราง 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างสามารถอธิบายได้ดังนี้

1. ระดับการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาต่ำกว่า ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 60.89 มีกลุ่มตัวอย่างที่เรียนจบ ระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 36.89 และเรียนจบปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 2.22
2. ประสบการณ์การทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ มีประสบการณ์ทำงาน ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาได้เพียง 1 ปี คิดเป็น ร้อยละ 34.67 รองลงมา มีประสบการณ์ทำงาน 2 ปี, 3 ปี, 4 ปี, 5 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.78, 16.89, 9.33 และ 9.33 ตามลำดับ
3. ระดับชั้นประปา พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จะทำงานในสำนักงานประปาชั้นหนึ่ง คิดเป็นร้อยละ 71.56 และ ทำงานในสำนักงานประปาชั้น 2 เพียงร้อยละ 28.44

ตาราง 2 แสดงค่าเฉลี่ยพื้นฐาน และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน	พิสัย
- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	49.93	6.19	32 - 60
- ความเชื่ออำนาจในตน	43.87	5.50	18 - 58
- การรับรู้ความสามารถในการทำงาน	42.79	8.60	10 - 60
- ภาวะผู้นำเป็นเลิศ	40.88	8.11	22 - 58
- การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน	44.94	8.10	15 - 60
- การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก	37.57	8.82	10 - 58
พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์	177.46	22.70	116 - 231

จากตาราง 2 แสดง ค่าสถิติพื้นฐาน จำแนกตามตัวแปรที่ศึกษา 7 ตัว ดังนี้

1. ลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงาน ภาวะผู้นำเป็นเลิศ มีคะแนนค่าเฉลี่ยเท่ากับ 49.93, 43.87, 42.79 และ 40.88 ตามลำดับ
2. การสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 44.94 และ 37.57 ตามลำดับ
3. พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 177.46

ตอนที่ 2 ผลการหาความสัมพันธ์ของตัวแปรลักษณะทางจิต และการสนับสนุนทางสังคม กับตัวแปรพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สัมพันธ์ ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1, 2

สมมติฐานข้อที่ 1 ตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงาน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา

สมมติฐานข้อที่ 2 ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากหน่วยงานภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาลและอบต.)) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา

การศึกษาส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางจิต ของผู้บริหาร สำนักงานประปา อันได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงาน ของตน และ ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ และ การสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจาก ผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงาน อนามัยจังหวัด และ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และ อบต.)) กับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา โดยใช้สูตรของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) และทดสอบนัยสำคัญทางสถิติของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ดังปรากฏผลในตาราง 3

ตาราง 3 ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม กับ พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา

ตัวแปร		(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	(1)	0.460**	0.525**	0.505**	0.465**	0.266**	0.495**
ความเชื่ออำนาจในตน	(2)		0.514**	0.456**	0.460**	0.375**	0.394**
การรับรู้ความสามารถในการทำงาน	(3)			0.575**	0.632**	0.483**	0.618**
ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ	(4)				0.555**	0.527**	0.535**
การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน	(5)					0.507**	0.583**
การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง	(6)						0.590**
พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์	(7)						1.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 3 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงาน ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ การสนับสนุนทางสังคม ได้แก่การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน(การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) สนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง(สำนักงานอนามัยจังหวัด และ

องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และ อบต.) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกตัว (r มีค่าอยู่ระหว่าง .394 - .618) กล่าวคือผู้บริหารสำนักงานประปา กปภ. ที่มีลักษณะทางจิตสูง ได้แก่ มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีความเชื่ออำนาจในตนสูง มีการรับรู้ความสามารถในการทำงานสูง มีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศสูง หรือได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรภายในมาก ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องมาก จะส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา กปภ. ให้สูงด้วยเช่นกัน

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบ 2 ทาง (Two-way Analysis of Variance)
เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 3

สมมติฐานข้อที่ 3 ตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ มีปฏิสัมพันธ์กับตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และ อบต.)) สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา

การศึกษาในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-way Analysis of Variance) โดยใช้ตัวแปรอิสระ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ มีปฏิสัมพันธ์กับ การสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัดและองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และ อบต.)) สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา ดังปรากฏผลในตาราง 4 - 10

ตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการ
น้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา เมื่อพิจารณาตาม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ
การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (a)	5,578.122	1	5,578.12	22.509**	.000
การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน(b)	13,414.292	1	13,414.29	54.131**	.000
(a) x (b)	1.755	1	1.76	0.007	.933
ความคลาดเคลื่อน (Error)	54,766.533	221	247.81		
รวม	1,419,079.000	225			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของตัวแปร เมื่อนำมาศึกษาผลร่วมกันระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ ผลปรากฏว่า ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

แต่เมื่อวิเคราะห์ผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัว พบว่าตัวแปรทั้งสองต่างก็มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 กล่าวคือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ สูง (ค่าเฉลี่ย = 54.22) จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่า ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ (ค่าเฉลี่ย = 44.56) และผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรภายในมาก (ค่าเฉลี่ย = 50.42) จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปา ที่ได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรภายในน้อย (ค่าเฉลี่ย = 37.44)

ตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการ
น้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา เมื่อพิจารณาตาม ความเชื่ออำนาจในตน และ
การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ความเชื่ออำนาจในตน (a)	4,205.761	1	4,205.76	16.713**	.000
การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (b)	15,035.253	1	15,035.25	59.747**	.000
(a) x (b)	284.354	1	284.35	1.130	.289
ความคลาดเคลื่อน (Error)	55,614.446	221	251.65		
รวม	1,419,079.000	225			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 5 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของตัวแปร เมื่อนำมาศึกษาผลรวมกัน
ระหว่าง ความเชื่ออำนาจในตน กับการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา ผลปรากฏว่าไม่พบปฏิสัมพันธ์
ระหว่างความเชื่ออำนาจในตน และการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน
ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

แต่เมื่อวิเคราะห์ผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัว พบว่าตัวแปรทั้งสองต่างก็มีผลต่อพฤติกรรม
การทำงานประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 กล่าวคือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่
มีความเชื่ออำนาจในตนสูง (ค่าเฉลี่ย = 47.65) จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่า
ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ (ค่าเฉลี่ย = 39.23) และผู้บริหารสำนักงาน
ประปาที่ได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรภายในมาก (ค่าเฉลี่ย = 50.42) มีพฤติกรรมการทำงาน
ประชาสัมพันธ์สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรภายในน้อย (ค่าเฉลี่ย
= 37.44)

ตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา เมื่อพิจารณาตาม การรับรู้ความสามารถในการทำงาน และการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	p
การรับรู้ความสามารถในการทำงาน (a)	7,924.323	1	7,924.32	33.442**	.000
การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (b)	8,232.300	1	8,232.30	34.741**	.000
(a) x (b)	0.084	1	0.08	0.000	.985
ความคลาดเคลื่อน (Error)	52,367.938	221	236.96		
รวม	1,419,079.000	225			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง เมื่อนำมาศึกษาผลร่วมกันระหว่าง การรับรู้ความสามารถในการทำงาน กับ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา ผลปรากฏว่าไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความสามารถในการทำงาน และตัวแปรการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

แต่เมื่อวิเคราะห์ผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัว พบว่าตัวแปรทั้งสองต่างก็มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีการรับรู้ความสามารถในการทำงานมาก (ค่าเฉลี่ย = 48.82) จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่า ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มี การรับรู้ความสามารถในการทำงานต่ำ (ค่าเฉลี่ย = 35.64) และ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรภายในมาก (ค่าเฉลี่ย = 50.42) จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรภายในน้อย (ค่าเฉลี่ย = 37.44)

ตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา เมื่อพิจารณาตาม ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ และการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ (a)	6,225.752	1	6,225.75	25.666**	.000
การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (b)	10,600.843	1	10,600.84	43.702**	.000
(a) x (b)	52.921	1	52.92	0.218	.641
ความคลาดเคลื่อน (Error)	53,608.302	221	242.57		
รวม	1,419,079.000	225			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของตัวแปร เมื่อนำมาศึกษาผลรวมกันระหว่าง ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ กับการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา ผลปรากฏว่าไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายใน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

แต่เมื่อวิเคราะห์ผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัว พบว่าตัวแปรอิสระทั้งสองต่างก็มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับที่ .01 กล่าวคือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศสูง (ค่าเฉลี่ย = 47.48) จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่า ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศต่ำ (ค่าเฉลี่ย = 34.34) และผู้บริหารสำนักงานประปา ที่ได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรภายในมาก (ค่าเฉลี่ย = 50.42) จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรภายในน้อย (ค่าเฉลี่ย = 37.44)

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการ
น้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา เมื่อพิจารณาตาม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการ
สนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (a)	8,803.376	1	8,803.38	36.494**	.000
การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอก ที่เกี่ยวข้อง (b)	14,632.849	1	14,632.85	60.660**	.000
(a) x (b)	36.198	1	36.20	0.150	.699
ความคลาดเคลื่อน (Error)	53,310.844	221	241.23		
รวม	1,419,079.000	225			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของตัวแปร เมื่อนำมาศึกษาผลร่วมกัน
ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ กับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลต่อพฤติกรรม
การทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา ผลปรากฏว่า ไม่พบ
ปฏิสัมพันธ์ ระหว่างแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อ
พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา จึงไม่
เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

แต่เมื่อวิเคราะห์ผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัว พบว่า ตัวแปรทั้งสองต่างก็มีผลต่อพฤติกรรมกา
รทำงานประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .01 กล่าวคือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มี
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง (ค่าเฉลี่ย = 54.22) จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่า ผู้บริหาร
สำนักงานประปาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ (ค่าเฉลี่ย= 44.56) และผู้บริหารสำนักงานประปา ที่ได้รับ
การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องมาก (ค่าเฉลี่ย= 43.87) จะมีพฤติกรรมการทำงาน
ประชาสัมพันธ์ สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่
เกี่ยวข้องน้อย (ค่าเฉลี่ย= 29.83)

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการ
น้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา เมื่อพิจารณาตาม ความเชื่ออำนาจในตน และ การ
สนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ความเชื่ออำนาจในตน (a)	5,370.119	1	5,370.12	21.302**	.000
การสนับสนุนจากหน่วยงาน ภายนอกที่เกี่ยวข้อง (b)	13,950.450	1	13,950.45	55.337**	.000
(a) x (b)	871.666	1	871.67	3.458	.064
ความคลาดเคลื่อน (Error)	55,714.206	221	252.10		
รวม	1,419,079.000	225			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของตัวแปร เมื่อศึกษาผลร่วมกันระหว่าง
ความเชื่ออำนาจในตน กับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการ
ทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา ผลปรากฏว่าไม่พบ
ปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ความเชื่ออำนาจในตน และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องที่มีผลต่อ
พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา จึงไม่
เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

เมื่อวิเคราะห์ผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัว พบว่าตัวแปรทั้งสองต่างก็มีผลต่อพฤติกรรมการ
ทำงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารสำนักงานประปา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ.01 กล่าวคือ
ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูง (ค่าเฉลี่ย = 47.65) จะมีพฤติกรรมการทำงาน
ประชาสัมพันธ์สูงกว่า ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีความเชื่ออำนาจในตนต่ำ (ค่าเฉลี่ย = 39.23) และ
ผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องมาก (ค่าเฉลี่ย =
43.87) จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้รับการสนับสนุน
จากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องน้อย (ค่าเฉลี่ย = 29.83)

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา เมื่อพิจารณาตาม การรับรู้ความสามารถในการทำงาน และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
การรับรู้ความสามารถในการทำงาน (a)	12,060.846	1	12,060.85	53.170**	.000
การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (b)	10,462.353	1	10,462.35	46.123**	.000
(a) x (b)	2.508	1	2.51	0.011	.916
ความคลาดเคลื่อน (Error)	50,130.849	221	226.84		
รวม	1,419,079.000	225			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของตัวแปร เมื่อนำมาศึกษาผลร่วมกัน ระหว่างการรับรู้ความสามารถในการทำงาน กับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา ผลปรากฏว่าไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถในการทำงาน และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

แต่เมื่อวิเคราะห์ผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัว พบว่าตัวแปรทั้งสองต่างก็มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 กล่าวคือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีการรับรู้ความสามารถในการทำงานสูง (ค่าเฉลี่ย = 48.82) จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่า ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีการรับรู้ความสามารถในการทำงานต่ำ (ค่าเฉลี่ย = 35.64) และผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องมาก (ค่าเฉลี่ย = 43.87) จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่า ผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องน้อย (ค่าเฉลี่ย = 29.83)

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา เมื่อพิจารณาตามภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	P
ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ (a)	5,870.891	1	5,870.89	23.229**	.000
การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (b)	8,417.133	1	8,417.13	33.304**	.000
(a) x (b)	127.755	1	127.76	0.505	.478
ความคลาดเคลื่อน (Error)	55,855.434	221	252.74		
รวม	1,419,079.000	225			

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทางของตัวแปร เมื่อนำมาศึกษาผลร่วมกันระหว่างภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ กับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา ผลปรากฏว่าไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา จึงไม่เป็นไปตามสมมติฐานข้อที่ 3

เมื่อวิเคราะห์ผลของตัวแปรอิสระแต่ละตัว พบว่าตัวแปรทั้งสองต่างก็มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 กล่าวคือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศสูง (ค่าเฉลี่ย = 47.48) จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่า ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศต่ำ (ค่าเฉลี่ย = 34.34) และผู้บริหารที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องมาก (ค่าเฉลี่ย = 43.87) จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่า ผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องน้อย (ค่าเฉลี่ย = 29.83)

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ผลของกลุ่มตัวแปรลักษณะทางจิตและลักษณะทางสังคมที่ร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 4 และความมุ่งหมายที่เกี่ยวข้องกับสถิตินี้ คือ ความมุ่งหมายข้อที่ 4

ความมุ่งหมายข้อที่ 4 เพื่ออธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาจากตัวแปรลักษณะทางจิตและตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม

ตัวแปรลักษณะทางจิตได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ และตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาการ สนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) สมมติฐานที่เกี่ยวข้องกับความมุ่งหมายนี้คือ สมมติฐานข้อที่ 4

สมมติฐานข้อที่ 4 ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงาน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ และตัวแปรตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) สามารถร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา

การศึกษาในส่วนนี้ เป็นการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) เป็นการทำนายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา เมื่อใช้ ตัวแปรลักษณะทางจิตได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ และตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) ดังปรากฏผลในตาราง 12

ตาราง 12 แสดงการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ อำนาจในการอธิบาย พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์
โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา จากตัวแปรลักษณะทางจิตกับตัวแปรการ
สนับสนุนทางสังคม โดยใช้วิธีเพิ่มทีละตัวแปร

ตัวแปรที่ศึกษา	β	R^2	F
การรับรู้ความสามารถในการทำงาน	.250	.383	138.152 **
การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่ เกี่ยวข้อง	.334	.493	107.939 **
แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์	.200	.531	83.384 **
การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน	.163	.545	65.818 **

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตาราง 12 พบว่า ตัวแปร 6 ตัว คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้
ความสามารถในการทำงาน ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน และการสนับสนุน
จากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง และเมื่อใช้การวิเคราะห์เพิ่มทีละตัว (Stepwise) พบว่า ตัวแปรที่
สำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ มีเพียงตัวทำนาย 4
คือการรับรู้ความสามารถในการทำงาน การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง แรงจูงใจ
ใฝ่สัมฤทธิ์ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงาน
ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ .01 โดยตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการทำงานเป็นตัวทำนายตัวแรก สามารถอธิบายความ
แปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ได้ ร้อยละ 38.3 การสนับสนุนจากหน่วยงาน
ภายนอกที่เกี่ยวข้องเป็นตัวอธิบาย ลำดับที่ 2 ซึ่งมีอิทธิพลสูงสุดต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์
(เนื่องจาก $\beta = .334$ ซึ่งมีค่าสูงสุด) ร่วมกับการรับรู้ความสามารถในการทำงาน ร่วมกันอธิบาย
พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ได้ร้อยละ 49.3 (ตัวอธิบาย 2 ตัว) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นตัวอธิบาย
ลำดับที่ 3 ร่วมกับการรับรู้ความสามารถในการทำงาน และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่
เกี่ยวข้อง ร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ได้ร้อยละ 53.1 (ตัวอธิบาย 3 ตัว) และการ
สนับสนุนจากบุคลากรภายในเป็น ตัวอธิบาย ลำดับที่ 4 ร่วมกับการรับรู้ความสามารถในการทำงาน
การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงาน
ประชาสัมพันธ์ได้ร้อยละ 54.5 (ตัวอธิบาย 4 ตัว)

จะเห็นได้ว่าตัวอธิบาย 4 ตัวนี้ สามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวน ของพฤติกรรมการทำงาน
ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาได้ร้อยละ 54.5

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา การประปาสวนภูมิภาค (กปภ.) โดยใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ มีจุดมุ่งหมายที่สำคัญ 4 ประการคือ 1) เพื่อศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางจิต ของผู้บริหารสำนักงานประปา อันได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงาน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ กับ พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้าน คือการวางแผน การจัดองค์การ การนำ และการควบคุม 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และ องค์การปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และ อบต.)) กับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้าน 3) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ลักษณะทางจิต อันได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ กับ การสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์การปกครองส่วนท้องถิ่น) ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้าน ดังกล่าว 4) เพื่ออธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาจากตัวแปรลักษณะทางจิต และตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้บริหารของสำนักงานประปา กปภ. คือผู้จัดการประปา และหัวหน้างานจำนวน 68 แห่ง รวม 225 คน ในสำนักงานประปาที่มีพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ.

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ใช้สำหรับวัดตัวแปรต่าง ๆ ซึ่งมีทั้งหมด 4 ตอน ด้วยกันคือ ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง มีข้อความคำถาม 2 ข้อ ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา กปภ. ตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้านด้วยกัน ประกอบด้วยข้อความคำถามเกี่ยวกับ การวางแผน 5 ข้อ การจัดองค์การ 5 ข้อ การนำ 5 ข้อ และการควบคุม 5 ข้อ รวมทั้งสิ้นจำนวน 20 ข้อ ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามวัดปัจจัยภายในของบุคคล คือลักษณะทางจิต ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา มีทั้งหมด 4 ฉบับ อันได้แก่แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีข้อความคำถาม จำนวน 10 ข้อ ความเชื่ออำนาจในตนมีข้อ

คำถาม จำนวน 10 ข้อ การรับรู้ความสามารถในการทำงาน มีข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศมีข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ ตอนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา มีทั้งหมด 2 ฉบับ คือ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล หรือ อบต.) มีข้อคำถาม จำนวน 10 ข้อ เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างแล้ว นำข้อมูลดังกล่าวมาวิเคราะห์โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ใช้สถิติพื้นฐาน เช่น ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการอธิบายลักษณะภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง และตัวแปรที่ศึกษา
2. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์สมมติฐาน
 - 2.1 ใช้สถิติการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 1 และ 2
 - 2.2 ใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวนสองทาง (Two-way Analysis of Variance) เพื่อและทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่ละคู่ในการทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 3
 - 2.3 ใช้สถิติการวิเคราะห์ผลของกลุ่มตัวแปรด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ข้อที่ 4

สรุปผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า มีกลุ่มตัวอย่างส่งแบบสอบถามกลับมาจำนวน 225 คน จาก 68 สำนักงานประปา คิดเป็นร้อยละ 78.13 สรุปผลได้ดังนี้

1. ปัจจัยลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงาน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา
2. ปัจจัยการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา
3. ไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยลักษณะทางจิต (ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ) กับปัจจัยสนับสนุน

ทางสังคม (ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา

4. การรับรู้ความสามารถในการทำงาน การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) ร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาได้ ร้อยละ 54.5

การอภิปรายผล

การอภิปรายผลตามสมมติฐาน 1

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลข้างต้น สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

การอภิปรายผลตามสมมติฐาน 1 “ตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงาน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา” ซึ่งผลการวิเคราะห์สมมติฐานนี้ เป็นการคาดหมายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงาน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ กับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา ผลการวิเคราะห์ปรากฏผลดังนี้

1. แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์กับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้สูงด้วย แสดงว่า ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีลักษณะเป็นคนที่ทำงานด้วยความมุ่งมั่น มุมานะไม่ย่อท้อกับปัญหาอุปสรรค ซึ่งจะทำให้ผู้บริหารสำนักงานประปามีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ มากยิ่งขึ้น อาจกล่าวได้ว่าเป็นการทำงานประชาสัมพันธ์ที่ดีของผู้บริหารสำนักงานประปาที่สามารถใช้กลวิธีต่าง ๆ ทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.ให้ประชาชนได้รับรู้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของของ ยศวรรณ นิพัฒน์ศิริผล (2541) ที่ศึกษาปัจจัยด้านบุคคล และ

สภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในหออภิบาลผู้ป่วยหนักในโรงพยาบาลของรัฐเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของพยาบาลวิชาชีพในหออภิบาลผู้ป่วยหนักในโรงพยาบาลของรัฐเขตกรุงเทพมหานคร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติการพยาบาลและ สอดคล้องกับคำกล่าวของ เดวิท แมคเคลแลนด์ (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2542: 207; อ้างอิงจาก David McClelland, David, C.1961: 207) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า เป็นความปรารถนาที่จะทำงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จ ดีกว่ามาตรฐาน โดยมีความอุตสาหพยายาม ที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ มีความสุข และความภูมิใจที่ทำงานแล้วเสร็จ และจะวิตกกังวลเมื่องานไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งความต้องการที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จนั้นเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ และมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของตนเองและของหน่วยงาน เช่นเดียวกับ วงเดือน จิ้งไฟโรจน์ (2543) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์ และสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการได้ และอิสริยา สดมณี (2546: บทคัดย่อ) ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทยจำนวน 301 คน ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติ ต่อการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวในประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ที่ระดับนัยสำคัญ .01

2. ความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้สูงด้วยเช่นกัน แสดงว่า ผู้บริหารสำนักงานประปาจะทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้อย่างเต็มความสามารถของตน และด้วยความมุ่งมั่นเพื่อให้ประชาชนผู้ใช้น้ำได้รับรู้ร่วมน้ำประปาของ กปภ.ดื่มได้ถึงในครัวเรือนแล้วไม่ใช่ประชาชนจะรับรู้ด้วยความบังเอิญ หรือมีโชคมาช่วยในการทำงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารสำนักงานประปาทำให้ประชาชนได้รับรู้เอง ซึ่งหากผู้บริหารมีความเชื่ออำนาจในตนเองมากเท่าไรก็จะเกิดผลดีต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้มากเท่านั้นหรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการทำงานประชาสัมพันธ์ที่ดีของผู้บริหารสำนักงานประปาที่สามารถใช้กลวิธีต่าง ๆ ทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ให้ประชาชนได้รับรู้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.ซึ่งหากผู้บริหารมีความเชื่ออำนาจในตนเองมากเท่าไรก็จะเกิดผลดีต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้มากเท่านั้น ความเชื่ออำนาจในตนเป็นปัจจัยที่กำหนดความพยายามในการ

ทำงานของบุคคล ดังนั้นบุคคลที่มีความเชื่ออำนาจในตนสูงมักจะเป็นบุคคลที่ประสบความสำเร็จในการทำงาน (งามตา วนิหนานนท์. 2534; อ้างอิงจาก Atkinson ; & Feather. 1966) สอดคล้องกับงานวิจัยวิจัยของสุวดี แยมเกสร (2547: 92) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการสอนของครูตามแนวปฏิรูปการศึกษาของชาติ พบว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนมาก จะมีพฤติกรรมการสอนตามแนวปฏิรูปการศึกษาสูงกว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนน้อย พบผลทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อยทุกกลุ่ม

3. การรับรู้ความสามารถในการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานประจำสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานประจำสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้กล่าวคือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่รับรู้ความสามารถในการทำงานของตนสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานประจำสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้สูงด้วยเช่นกัน แสดงว่าผู้บริหารสำนักงานประปารับรู้ว่าคุณสมบัติความสามารถในการควบคุมทรัพยากรหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอยู่เพื่อใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ตามขนาด และเป้าหมายของงานที่กำหนดไว้ จะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานประจำสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้มากขึ้น อาจกล่าวได้ว่าเป็นการทำงานประจำสัมพันธ์ที่ดีของผู้บริหารสำนักงานประปาที่สามารถใช้กลวิธีต่าง ๆ ทำงานประจำสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.ให้ประชาชนได้รับรู้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ. สอดคล้องกับงานวิจัยของ วลภาสบายยิ่ง (2542: บทคัดย่อ) ได้ทำการศึกษาศักยภาพด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน ของผู้จำหน่ายตรง และพบว่า การรับรู้ความสามารถของตน มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน ทั้งงานด้านปริมาณ และคุณภาพ โดยมีผลโดยตรงต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่าย และงานวิจัยของ รัชนิกร ประสาร (2547:บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของครูประถมศึกษาในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่ผ่านการรับรองคุณภาพการศึกษา พบว่าตัวแปรลักษณะทางจิต(การรับรู้ความสามารถของตนในการทำงาน เจตคติ ลักษณะมุ่งอนาคต สุขภาพจิต) และบรรยากาศในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการครู

4. ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศกับพฤติกรรมการทำงานประจำสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานประจำสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือผู้บริหารสำนักงานประปาเป็นบุคคลที่มีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานประจำสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้สูงด้วย แสดงว่า ผู้บริหารสำนักงานประปาสามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีความสามารถนำตนเองได้ด้วยการทำงานอย่างอิสระ และรับผิดชอบงานต่าง ๆ โดยไม่ต้องคอยรับคำสั่งจากผู้บริหารสำนักงานประปาเพียงอย่างเดียว เป็นผลให้ผู้บริหารสำนักงานประปามีพฤติกรรมการทำงานประจำสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ มากขึ้น อาจ

กล่าวได้ว่าเป็นการทำงานประชาสัมพันธ์ที่ดีของผู้บริหารสำนักงานประปาที่สามารถใช้กลวิธีต่าง ๆ ทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ให้ประชาชนได้รับรู้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. สอดคล้องกับการศึกษาของนักการศึกษาหลายท่านที่กล่าวถึงผู้นำในรูปแบบต่าง ๆ ที่ผู้วิจัยได้นำมาอ้างอิง เนื่องจากการศึกษาตัวแปรภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ ยังไม่มีผู้ใดทำงานวิจัยไว้ เช่นงานวิจัยของ สุทธิติ ชัตติยะ (2545: 155) ได้ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่ ผลิตรายการโทรทัศน์ในสถานีวิทย์โทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง 11 พบว่าตัวแปรภาวะผู้นำตามแนวคิดของ ฟิดเลอร์ (Fiedler, 1967) มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานผลิตรายการโทรทัศน์และงานวิจัยของ รังสรรค์ โฉมยา (2546: 139-141) ได้ศึกษาประสิทธิผลองค์การตามกรอบแนวความคิดของความเป็นเลิศด้านพฤติกรรม การบริการสุขภาพในโรงพยาบาลของรัฐ เขตการสาธารณสุข 6 พบว่า ตัวแปรภาวะนำขององค์การ การวางแผนกลยุทธ์ การให้ความสำคัญต่อผู้มารับบริการ ความสำเร็จของทีมงาน กระบวนการบริหาร และผลการดำเนินงานขององค์การ กับข้อมูลข่าวสารและการวิเคราะห์ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และเช่นเดียวกับงานวิจัยของสุรัชย์ ช้วยเกิด (2547: 136) ศึกษาคุณลักษณะของผู้บริหาร และวัฒนธรรมโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลโรงเรียนภายใต้การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน พบว่าประสิทธิผลโรงเรียนด้านผลสัมฤทธิ์ของนักเรียนมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับคุณลักษณะของผู้บริหารด้านภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

อภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 2 “ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา” สมมติฐานนี้ เป็นการคาดหมายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) กับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา ผลการวิเคราะห์ปรากฏผลดังนี้

1. การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) มีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ ผู้บริหารได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชามาก จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้

มากด้วยเช่นกัน แสดงว่า ผู้บริหารสำนักงานประปาได้รับรู้ว่าการทำเช่นนั้น มีผู้บังคับบัญชาติดตามดูแลเอาใจใส่ ให้กำลังใจ และสนับสนุนและช่วยแก้ปัญหาอุปสรรคในการทำงาน การได้รับรู้จากผู้บังคับบัญชาได้ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน และการเสียสละเวลาในการทำงานนอกเวลาปฏิบัติงานด้วยความอดทน โดยไม่เบียดค่าล่วงเวลา ก็จะส่งผลให้ผู้บริหารสำนักงานประปามีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า เกิดกำลังใจ และมีพลังใจในการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ให้มากยิ่งขึ้น น่าจะกล่าวได้ว่าเป็นการทำงานประชาสัมพันธ์ที่ดีของผู้บริหารสำนักงานประปาที่สามารถใช้กลวิธีต่าง ๆ ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ให้ประชาชนได้รับรู้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐสุตา สุจินันท์กุล (2541) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในครอบครัว และจากบุคคลในหน่วยงาน ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในครอบครัว และจากบุคคลในหน่วยงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพยาบาลทางอ้อม และการศึกษา ของพงศธรวิช วิวัณฐ (2546: 77) ได้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานได้แก่ การสนับสนุนของผู้บริหารและความร่วมมือของผู้ร่วมงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ.05 และงานวิจัยของรัชนิกร ประสาร (2547:54) พบว่าบรรยากาศในการทำงาน(ความพร้อมของสถานที่ทำงาน ความพร้อมของสื่ออุปกรณ์ การอำนวยความสะดวกในการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของคุณ

2. การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าว คือ ผู้บริหารสำนักงานประปาได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) มาก จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้มากด้วยเช่นกัน แสดงว่า ผู้บริหารได้รับรู้ว่าการทำเช่นนั้นหากได้รับความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ให้การสนับสนุนอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน และให้ความร่วมมือดำเนินการตามข้อตกลงต่าง ๆ ในโครงการน้ำประปาดื่มได้ จะช่วยส่งเสริมให้ผู้บริหารสำนักงานประปามีพฤติกรรมประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้มากขึ้นเช่นกัน อาจกล่าวได้ว่าเป็นการทำงานประชาสัมพันธ์ที่ดีของผู้บริหารสำนักงานประปาที่สามารถใช้กลวิธีต่าง ๆ ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ให้ประชาชนได้รับรู้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. สอดคล้องกับงานวิจัยของ ณัฐสุตา สุจินันท์กุล (2541)

ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในครอบครัว และจากบุคคลในหน่วยงาน ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้การสนับสนุนทางสังคมจากสมาชิกในครอบครัว และจากบุคคลในหน่วยงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการพยาบาลทางอ้อม และงานวิจัยของพงศธรวิช วิวังสุ (2546: 77) ได้ศึกษาปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และงานวิจัยของ รัชนิกร ประสาร (2547:54) พบว่าบรรยากาศในการทำงาน (ความพร้อมของสถานที่ทำงาน ความพร้อมของสื่ออุปกรณ์ การอำนวยความสะดวกในการทำงาน สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานและสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานของครู

จากการวิเคราะห์ข้อมูลทั้งหมดที่กล่าวมาสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 และ 2 ที่ตั้งไว้ กล่าวคือ การที่ผู้บริหารสำนักงานประปามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีความเชื่ออำนาจในตนเองสูง มีการรับรู้ความสามารถในการทำงานสูง มีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศสูง รวมทั้งได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรภายในและได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องมาก จะช่วยส่งเสริมให้ผู้บริหารสำนักงานประปามีพฤติกรรมการทำงานประจำสัมพันธ์มาก อาจกล่าวได้ว่าเป็นการทำงานประจำสัมพันธ์ที่ดีของผู้บริหารสำนักงานประปาที่สามารถใช้กลวิธีต่าง ๆ ทำงานประจำสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.ให้ประชาชนได้รับรู้อย่างต่อเนื่องเป็นระบบ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นในคุณภาพของน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.ได้ จึงสมควรที่ผู้บริหารระดับสูงของ กปภ. จะต้องให้ความสำคัญกับตัวแปรเหล่านี้ด้วยการพัฒนาผู้บริหารสำนักงานประปาให้มีลักษณะทางจิตสูง พร้อมทั้งให้การส่งเสริมและสนับสนุนการทำงานประจำสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาให้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ผู้บริหารสำนักงานประปามีพฤติกรรมการทำงานประจำสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ที่ดียิ่งขึ้น ๆ ขึ้น เพื่อจะทำให้ประชาชนได้รับรู้ว่า กปภ.สามารถผลิตน้ำประปาดื่มได้แล้วถึงในครัวเรือน และไม่ต้องจ่ายเงินซื้อน้ำดื่มบรรจุขวดอีกต่อไป จะทำให้บรรลุเป้าหมายของโครงการน้ำประปาดื่มได้ที่กำหนดไว้

อภิปรายผลตามสมมติฐานที่ 3 กล่าวว่า “ตัวแปรลักษณะทางจิตได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศกับตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานประจำสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา” สมมติฐานนี้คาดหมายว่าลักษณะทางจิตได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการ

ทำงานของตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ มีปฏิสัมพันธ์ กับตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) และสามารถร่วมกันส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาได้ ฉะนั้นการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานนี้ จึงใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนของตัวแปรอิสระสองตัวที่ร่วมกันส่งผลต่อตัวแปรตามคือพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารสำนักงานประปา มีผลการวิจัยปรากฏเป็นรายคู่ดังนี้

3.1 ผลการวิจัยไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้บริหารที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และการได้รับสนับสนุนจากบุคลากรภายใน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา กล่าวคือ อิทธิพลของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีต่อพฤติกรรมในการทำงานประชาสัมพันธ์ ไม่ได้ขึ้นกับว่าผู้บริหารสำนักงานประปาจะได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรภายในมากหรือน้อย หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่ง คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ของผู้บริหารสำนักงานประปาไม่ได้มีอิทธิพลร่วมกับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายในที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารสำนักงานประปา แต่พบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัว ส่งผลต่อตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาทีละด้าน คือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของ นุชนารถ ธาตุทอง (2539:96) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษา พบว่านักวิชาการศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่า นักวิชาการศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ และการศึกษา ของลักษมี ลุประสงค์ (2546 :96) ที่ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคม และลักษณะทางพุทธิที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (PSO.1102: ระบบสื่อสาร) พบว่า นักวิชาการศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง เป็นผู้ที่มีพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากล มาก ซึ่งพบผลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย

เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน พบว่า ผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายในมาก จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่า ผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายในน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐยา ลือชากุล (2546: 76) ที่ได้ศึกษา ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธิที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่า พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ และการศึกษาลักษมี ลุประสงค์ (2546: 94) พบว่า

ตัวแปรเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.1102: ระบบสื่อสาร) ในกลุ่มย่อย เช่นเดียวกับการศึกษาของ พงศ์วิช วิวงษ์ (2547:80) พบว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ต่างก็แปรปรวนไปตามความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และแรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001

3.2 ผลการวิจัยไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้บริหารที่มีความเชื่ออำนาจในตนและการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายใน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา กล่าวคือ อิทธิพลของความเชื่ออำนาจในตนเองของผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีต่อพฤติกรรมในการทำงานประชาสัมพันธ์ ไม่ได้ขึ้นกับว่าผู้บริหารสำนักงานประปาจะได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรภายในมากหรือน้อยหรือ กล่าวอีกอย่างหนึ่ง คือ ความเชื่ออำนาจในตนเองของผู้บริหารสำนักงานประปาไม่ได้มีอิทธิพลร่วมกับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายใน ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารสำนักงานประปา แต่พบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวส่งผลต่อตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาทีละด้าน คือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของ ญัฐสุดา สุจินันท์กุล (2541:96) ศึกษาปัจจัยด้านครอบครัว การทำงาน ลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล พบว่าบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลมีการพยาบาลอย่างเหมาะสมมากกว่าพยาบาลที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองต่ำ และวิริติ ปานศิลา (2542:132) ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะและการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล พบว่าบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลมีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความเชื่ออำนาจในตนเองมากมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ และสุวดี แยมเกสร (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการสอนของครูตามแนวปฏิรูปการศึกษาของชาติพบว่า ครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการสอนตามแนวปฏิรูปการศึกษาแห่งชาติสูงกว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองน้อย พบผลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม

เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายในของผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายในมาก จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปา ที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายในน้อยสอดคล้องกับการศึกษา ของ ญัฐยา ลือชากุล (2546: 76) ที่ได้ศึกษาลักษณะทางจิตสังคม และลักษณะทางพุทธิ

เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำและการศึกษา ลักษณะมี รูปประสงค์ (2546: 94) พบว่าตัวแปรเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผล ของงานภาครัฐ (P.S.O.1102: ระบบสื่อสาร) ในกลุ่มย่อย เช่นเดียวกับการศึกษาของ พงศ์วัช วิวังสุ (2547:80) พบว่า การมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ต่างก็แปรปรวนไปตามความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และแรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001

3.3 ผลการวิจัยไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้บริหารที่มีการรับรู้ความสามารถในการทำงานและการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายใน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา กล่าวคือ อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถในการทำงานของผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีต่อพฤติกรรมในการทำงานประชาสัมพันธ์ ไม่ได้ขึ้นกับว่า ผู้บริหารสำนักงานประปาจะได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรภายในมากหรือน้อย หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งคือ การรับรู้ความสามารถในการทำงานของผู้บริหารสำนักงานประปาไม่ได้มีอิทธิพลร่วมกับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายในที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารสำนักงานประปา แต่พบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวส่งผลต่อตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาทีละด้าน คือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีการรับรู้ความสามารถในการทำงานสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้สูงกว่าผู้บริหารที่มีการรับรู้ความสามารถในการทำงานต่ำ สอดคล้องกับการศึกษา ของวัลภา สบายยิ่ง (2542: 111) ที่ได้ศึกษาปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพ ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเองมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณของผู้จำหน่ายตรง และเช่นเดียวกับงานของ รัชนิกร ประสาร (2547:56) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคม ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของครูประถมศึกษาในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการรับรองคุณภาพการศึกษา พบว่าครูที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานสูง จะมีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่าครูที่มีการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001

เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายใน พบว่า ผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรภายในมาก จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปา ที่ได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรภายในน้อย สอดคล้องกับการศึกษา ของณัฐยา ลือชากุล (2546: 76) ที่ได้ศึกษา ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธิที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารที่มี

การสนับสนุนจากองค์การมากเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์การน้อย และการศึกษาของ ลักษณะี ลุประสงค์ (2546: 94) พบว่า ตัวแปรเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ(P.S.O.1102: ระบบสื่อสาร)ในกลุ่มย่อย เช่นเดียวกับการศึกษาของ พงศ์วัช วิวังสุ (2547:80) พบว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ต่างก็แปรปรวนไปตามความร่วมมือของผู้ร่วมงานและแรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001

3.4 ผลการวิจัยไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ และการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายใน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา กล่าวคือ อิทธิพลของภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ ของผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีต่อพฤติกรรมในการทำงานประชาสัมพันธ์ ไม่ได้ขึ้นกับว่าผู้บริหารสำนักงานประปาจะได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรภายในมากหรือน้อย หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่ง คือ ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศของผู้บริหารสำนักงานประปาไม่ได้มีอิทธิพลร่วมกับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายในที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารสำนักงานประปา แต่พบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวส่งผลต่อตัวแปรตามเมื่อพิจารณาทีละด้าน คือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของนักการศึกษาหลายท่านที่กล่าวถึงผู้นำในรูปแบบต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้นำมาอ้างอิง เนื่องจากการศึกษาตัวแปรภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ ยังไม่มีผู้ใดทำงานวิจัยไว้ เช่นงานวิจัยของ สุทธิติ ชัตติยะ (2545: 155) ได้ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่ ผลิตรายการโทรทัศน์ในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง11พบว่าตัวแปรภาวะผู้นำตามแนวคิดของ ฟิดเลอร์ (Fiedler.1967) มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานผลิตรายการโทรทัศน์ และสุวดี แยมเกสร (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการสอนของครูตามแนวปฏิรูปการศึกษาแห่งชาติ พบว่าครูที่มีการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารตามแนวคิดของเบส (Bass.1985) มากจะมีพฤติกรรมการสอนตามแนวปฏิรูปการศึกษาแห่งชาติสูงกว่าครูที่มีการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารน้อย พบทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม

เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายใน พบว่าผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้รับการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายในมาก จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปา ที่ได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรภายในน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐยา ลือชากุล (2546: 76) ที่ได้ศึกษา ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธิที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า

พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรมากเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรน้อยและการศึกษาของ ลักษมี ลูประสงค์ (2546: 94) พบว่าตัวแปรเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.1102: ระบบสื่อสาร) ในกลุ่มย่อย เช่นเดียวกับการศึกษาของ พงศ์วัช วิวังสุ (2547:80) พบว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ต่างก็แปรปรวนไปตามความร่วมมือของผู้ร่วมงานและแรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001

3.5 ผลการวิจัยไม่พบปฏิสัมพันธ์ ระหว่างกลุ่มผู้บริหารที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา กล่าวคือ อิทธิพลของแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีต่อพฤติกรรมในการทำงานประชาสัมพันธ์ ไม่ได้ขึ้นกับว่าผู้บริหารสำนักงานประปาจะได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องมากหรือน้อย หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งคือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ของผู้บริหารสำนักงานประปาไม่ได้มีอิทธิพลรวมกับการสนับสนุนทางสังคมจากหน่วยงานหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารสำนักงานประปา แต่พบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวส่งผลต่อตัวแปรตามเมื่อพิจารณาทีละด้าน คือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ โครงการน้ำประปาดื่มได้สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของ นุชนารถ ธาตุทอง (2539:96) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษา พบว่านักวิชาการศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่า นักวิชาการศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ และการศึกษาของลักษมี ลูประสงค์ (2546 : 96) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคม และลักษณะทางพุทธิที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.1202: ระบบสื่อสาร) ของบุคลากรทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่านักวิชาการศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง และมีอิทธิบาท 4 สูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.1202: ระบบสื่อสาร) มากกว่าบุคลากรทางการศึกษาที่มีลักษณะตรงกันข้าม

และเมื่อวิเคราะห์ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง พบว่าผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้รับการสนับสนุนหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องมาก จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปา ที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐยา ลือชากุล (2546: 76) ที่ได้ศึกษาลักษณะ

ทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธรู้ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรมากเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรน้อย และการศึกษาลักษมี ลูประสงค์ (2546: 94) พบว่าตัวแปรเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.1102:ระบบสื่อสาร) ในกลุ่มย่อย เช่นเดียวกับการศึกษาของ พงศ์วิธ วิวังสุ (2547:80) พบว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ต่างก็แปรปรวนไปตามความร่วมมือของผู้ร่วมงานและแรงจูงใจในการทำงาน ประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001

3.6 ผลการวิจัยไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้บริหารที่มี ความเชื่ออำนาจในตนเอง และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา กล่าวคือ อิทธิพลของความเชื่ออำนาจในตนเองของผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีต่อพฤติกรรมในการทำงานประชาสัมพันธ์ ไม่ได้ขึ้นกับว่าผู้บริหารสำนักงานประปาจะได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องมากหรือน้อยหรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งคือ ความเชื่ออำนาจในตนเองของผู้บริหารสำนักงานประปาไม่ได้มีอิทธิพลร่วมกับการสนับสนุนทางสังคมจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารสำนักงานประปา แต่พบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวส่งผลต่อตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาทีละด้าน คือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ โครงการน้ำประปาดื่มได้สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐสุดา สุจินันท์กุล (2541:96) ศึกษาปัจจัยด้านครอบครัว การทำงาน ลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกายภาพของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า พยาบาลที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองสูง มีพฤติกรรมกายภาพอย่างเหมาะสมมากกว่าพยาบาลที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองต่ำ และวิริติ ปานศิลา(2542:132)ศึกษาการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะและการรับรู้เกี่ยวกับบทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบล พบว่าบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลมีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปมีความเชื่ออำนาจในตนเองมาก มีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมมากกว่ากลุ่มอื่น ๆ และสุวดี แยมเกสร (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการสอนของครูตามแนวปฏิรูปการศึกษาของชาติพบว่า ครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการสอนตามแนวปฏิรูปการศึกษาแห่งชาติสูงกว่าครูที่มีความเชื่ออำนาจในตนเองน้อย พบผลทั้งในกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 5 กลุ่ม

เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องของผู้บริหารสำนักงานประปา ที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องมาก จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปา ที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของกับการศึกษาของ ณัฐยา ลือชากุล (2546: 76) ที่ได้ศึกษา ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุททที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรการสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ และการศึกษาของ ลักษมี ลุประสงค์ (2546: 94) พบว่าตัวแปรเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.1102: ระบบสื่อสาร) ในกลุ่มย่อย เช่นเดียวกับการศึกษาของ พงศ์วัช วิวงษ์ (2547:80) พบว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ต่างก็แปรปรวนไปตามความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และแรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001

3.7 ผลการวิจัยไม่พบปฏิสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มผู้บริหารที่มีการรับรู้ความสามารถในการทำงานและการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา กล่าวคือ อิทธิพลของการรับรู้ความสามารถในการทำงานของผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีต่อพฤติกรรมในการทำงานประชาสัมพันธ์ ไม่ได้ขึ้นกับว่าผู้บริหารสำนักงานประปาจะได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องมากหรือน้อย หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งคือ การรับรู้ความสามารถในการทำงาน ของผู้บริหารสำนักงานประปา ไม่ได้มีอิทธิพลร่วมกับการสนับสนุนทางสังคมจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารสำนักงานประปา แต่พบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวส่งผลต่อตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาทีละด้าน คือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีการรับรู้ความสามารถในการทำงานสูงจะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีการรับรู้ความสามารถในการทำงานต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของ วัลภา สบายยิ่ง (2542: 111) ที่ได้ศึกษาปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง พบว่าการรับรู้ความสามารถของตนเอง มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานเชิงปริมาณของผู้จำหน่ายตรง และสอดคล้องกับงานของ รัชนิกร ประสาร (2547:56) ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคม ที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของครูประถมศึกษาในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานคร ที่ผ่านการรับรองคุณภาพการศึกษา พบว่าครูที่มีการรับรู้ความสามารถของตนในการทำงานสูง จะมีประสิทธิภาพการทำงานสูงกว่าครูที่มีการรับรู้ความสามารถในการทำงานของตนต่ำ

เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง พบว่าผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้รับการสนับสนุนจากบุคลากรภายในมาก จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธสูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปา ที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง น้อย สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐยา ลือชากุล (2546: 76) ที่ได้ศึกษา ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำและการศึกษา ของลักษมี ฤประสงค์ (2546: 94) พบว่าตัวแปรเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงานกับการสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการ และสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.1102:ระบบสื่อสาร)ในกลุ่มย่อย เช่นเดียวกับการศึกษาของ พงศ์วัช วิวังสุ (2547:80) พบว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ต่างก็แปรปรวนไปตามความร่วมมือของผู้ร่วมงานและแรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001

3.8 ผลการวิจัยไม่พบปฏิสัมพันธ์ ระหว่างกลุ่มผู้บริหารที่มีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธโครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา กล่าวคือ อิทธิพลของภาวะผู้นำที่เป็นเลิศของผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีต่อพฤติกรรมในการทำงานประชาสัมพันธ ไม่ได้ขึ้นกับว่าผู้บริหารสำนักงานประปา จะได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องมากหรือน้อย หรือกล่าวอีกอย่างหนึ่งคือภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ ของผู้บริหารสำนักงานประปา ไม่ได้มีอิทธิพลร่วมกับการสนับสนุนทางสังคมจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธของผู้บริหารสำนักงานประปา แต่พบว่าตัวแปรอิสระแต่ละตัวส่งผลต่อตัวแปรตาม เมื่อพิจารณาทีละด้าน คือ ผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศสูง จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธโครงการน้ำประปาดื่มได้สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปาที่มีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศต่ำ สอดคล้องกับการศึกษาของนักการศึกษาหลายท่านที่กล่าวถึงผู้นำในรูปแบบต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้นำมาอ้างอิง เนื่องจากการศึกษาตัวแปรภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ ยังไม่มีผู้ใดทำงานวิจัยไว้ เช่นงานวิจัยของ สุทธิติ ชัตติยะ (2545: 155) ได้ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่ ผลิตรายการโทรทัศน์ในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทยช่อง11พบว่าตัวแปรภาวะผู้นำตามแนวคิดของ ฟิดเลอร์ (Fiedler.1967) มีความสัมพันธ์และมีอิทธิพลทางบวกต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานผลิตรายการโทรทัศน์ และสุวดี แยมเกษร (2547: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการสอนของครูตามแนวปฏิรูปการศึกษาแห่งชาติ พบว่าครูที่มีการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารตามแนวคิดของแบส (Bass.1985) มากจะมีพฤติกรรมการสอนตามแนว

ปฏิรูปการศึกษาแห่งชาติสูงกว่าครูที่มีการรับรู้ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารน้อย พบทั้งกลุ่มรวมและกลุ่มย่อย 4 กลุ่ม

เมื่อวิเคราะห์ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคมจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง พบว่า ผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องมาก จะมีพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์สูงกว่าผู้บริหารสำนักงานประปา ที่ได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องน้อย สอดคล้องกับการศึกษาของ ณัฐยา ลือชากุล (2546: 76) ที่ได้ศึกษาลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรสูงเป็นผู้มีพฤติกรรมการทำงานด้านบริการสูงกว่าพนักงานธนาคารที่มีการสนับสนุนจากองค์กรต่ำ และการศึกษา ของลักษมี ลุประสงค์ (2546: 94) พบว่าตัวแปรเจตคติต่อการสื่อสารในการทำงาน กับ การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.1102:ระบบสื่อสาร) ในกลุ่มย่อย เช่นเดียวกับการศึกษาของ พงศ์วิรัช วิวัชฐ์ (2547:80) พบว่าการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา ต่างก็แปรปรวนไปตามความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และแรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ .001

อภิปรายผลสมมติฐานข้อที่ 4 กล่าวว่า “ผู้บริหารสำนักงานประปา ที่มีลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงาน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ และตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) สามารถร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา” สมมติฐานนี้เป็นการคาดหมายอำนาจในการทำนายพฤติกรรม การทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา โดยตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถในการทำงานของตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ กับ ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาได้

จากการตรวจสอบสมมติฐานนี้ โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้น

(Stepwise Multiple Regression Analysis) พบว่า ตัวแปรที่เข้าไปในสมการทำนาย และสามารถร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา มี 4 ตัว คือ การรับรู้ความสามารถในการทำงาน การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.) แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา) โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวเข้าสู่สมการทำนายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตามลำดับ สามารถร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาได้ร้อยละ 54.5

ในงานวิจัยนี้ แสดงว่า ตัวแปรลักษณะทางจิต ได้แก่ การรับรู้ความสามารถในการทำงาน จากการวิเคราะห์ผลทางสถิติ พบว่า สามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เป็นตัวอธิบายอันดับแรก que เข้าสู่สมการทำนายและมีอำนาจในการอธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารสำนักงานประปาได้ ร้อยละ 38.3 การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง เป็นตัวอธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำ ประปาดื่มได้เป็นลำดับที่ 2 และเป็นตัวอธิบายที่มีอิทธิพลสูงสุด (beta=.334) สามารถรวมกับการรับรู้ความสามารถในการทำงาน อธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาได้ ร้อยละ 49.3 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นตัวอธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ เป็นลำดับที่ 3 สามารถรวมกับการรับรู้ความสามารถในการทำงาน และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง อธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาได้ ร้อยละ 53.1 การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน เป็นตัวอธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้เป็นลำดับที่ 4 สามารถรวมกับ การรับรู้ความสามารถในการทำงาน การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาได้ ร้อยละ 54.5 ซึ่งจะเห็นได้ว่าตัวอธิบายทั้ง 4 ตัวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารสำนักงานประปาได้ร้อยละ 54.5

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่า การรับรู้ความสามารถในการทำงานของผู้บริหารสำนักงานประปาเป็นตัวแปรที่มีอำนาจในการอธิบายตัวแรกที่เข้ามาในสมการทำนาย ซึ่งเหตุผลสำคัญอาจเนื่องมาจากการรับรู้ความสามารถของตนเป็นปัจจัยที่สำคัญในการทำงานที่ผลักดันให้ ผู้บริหารสำนักงานประปาได้แสดงความสามารถในการควบคุมทรัพยากรหรือปัจจัยต่างๆ ที่มีอยู่ เพื่อใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ตามขนาดและเป้าหมายของงานที่กำหนดไว้ได้ กล่าวคือผู้บริหารสำนักงานประปารับรู้ว่ตนเองมีความสามารถในการควบคุมทรัพยากรหรือปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอยู่ เพื่อใช้ในการทำงานให้ประสบ

ความสำเร็จ ได้ตามขนาดและเป้าหมายของงานที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับคำกล่าวของแบนดูรา (รสวลีย์ อักษรวงศ์. 2545: 21; อ้างอิงจาก Bandura. 1986: 24) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตน (Perceived self-efficacy) หมายถึงการที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองที่จะจัดการและดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ การรับรู้ความสามารถของตน เป็นกระบวนการรู้คิด (Cognitive process) ที่บุคคลเชื่อว่าตนเองมีความสามารถในการกระทำให้บรรลุความสำเร็จในระดับที่กำหนดได้ และงานวิจัยของ รัชนิกร ประสาร (2547:60) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของครูประถมศึกษาในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่ผ่านการรับรองคุณภาพการศึกษา พบว่า การรับรู้ความสามารถของตน ในการทำงาน สามารถอธิบายประสิทธิภาพการทำงานของครูได้ คิดเป็นร้อยละ 53.40 และเช่นเดียวกับการศึกษาของ วัลภา สบายยิ่ง (2542: บทคัดย่อ) ที่ได้ศึกษาปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเอง และการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคลส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานด้านคุณภาพ

ตัวแปรลำดับต่อมา คือ การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง(สำนักงานอนามัยจังหวัด และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (เทศบาล และอบต.)) เข้าสมการทำนายเป็นอันดับสอง และเป็นตัวอธิบายที่มีอิทธิพลสูงสุด ($\beta = .334$) สามารถร่วมกับการรับรู้ความสามารถในการทำงาน อธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาได้ ร้อยละ 49.3 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจาก ผู้บริหารสำนักงานประปารับรู้ว่าการทำงานนั้นผู้บังคับบัญชาติดตามดูแลเอาใจใส่ ให้กำลังใจ และช่วยแก้ปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ได้รับรู้ถึงความร่วมมือจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องในการสนับสนุนอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน และให้ความร่วมมือดำเนินการตามข้อตกลงต่าง ๆ ในโครงการน้ำประปาดื่มได้ จึงทำให้ผู้บริหารสำนักงานประปารู้สึก มีความมั่นใจและบังเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานมากขึ้น ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ดีมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พงศ์รัช วิวัณสุ (2547: บทคัดย่อ) พบว่าบรรยากาศในการทำงาน และลักษณะทางจิต ได้แก่แรงจูงใจในการทำงาน ประกันคุณภาพการศึกษา เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษาและสุขภาพจิตของบุคลากร ร่วมกันทำนายการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาได้คิดเป็นร้อยละ 47.6 เช่นเดียวกับการศึกษาของลักษมี ลุประสงค์ (2546: 99) พบว่าตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลงานของภาครัฐ (P.S.O.1102: ระบบสื่อสาร) ในกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการสื่อสารในการทำงาน ความคลุมเครือในบทบาท การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมใน

การทำงาน และอิทธิบาท 4 โดยตัวแปรที่เข้าสู่สมการในการทำนายได้ แต่ละกลุ่มย่อยสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 49-77 และ ฌฐยา ลือชาภิตติกุล (2546: บทคัดย่อ) พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุม ตน เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ การสนับสนุนจากองค์กร วิธีชีวิตทางพุทธ สามารถร่วมทำนาย พฤติกรรมการทำงานด้านบริการ ในกลุ่มรวมได้ ร้อยละ 55%

ตัวแปรลำดับต่อมา คือ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ผลการวิเคราะห์ พบว่า แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็น ตัวอธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ เป็นลำดับที่ 3 สามารถร่วมกับการรับรู้ความสามารถในการทำงาน และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง อธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาได้ ร้อยละ 53.1สามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาเป็นอันดับสาม แสดงให้เห็นว่า ถ้าผู้บริหารสำนักงานประปามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงจะมีความตั้งใจที่จะทำงานในโครงการน้ำประปาดื่มได้ ของ กปภ. ด้วยความมุ่งมั่น และไม่ย่อท้อกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ และจะมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ดี ของผู้บริหารสำนักงานสอดคล้องกับคำกล่าวของ เดวิท แมคแคลแลนด์ (ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. 2542: 207; อ้างอิงจาก David McClelland, David,C.1961: 207) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ว่า เป็นความปรารถนาที่จะทำงานสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้สำเร็จ ดีกว่ามาตรฐาน โดยมีความอุตสาหพยายาม ที่จะเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ มีความสุข และความภูมิใจที่ทำงานแล้วเสร็จ และจะวิตกกังวลเมื่องานไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งความต้องการที่จะทำงานให้ประสบความสำเร็จนั้นเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่สุดของมนุษย์ และมีอิทธิพลต่อความสำเร็จของตนเองและของหน่วยงาน และงานของวิจัยของนุชนารถ ธาตุทอง (2539:92) พบว่า ความคลุมเครือในบทบาท แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และทัศนคติต่อสภาพการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาคระดับอำเภอได้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.001 เช่นเดียวกับงานวิจัยของเจอน จิงไฟโรจน์ (2543) ศึกษาตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ตัวแปรแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์มีความสัมพันธ์และสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชนในสังกัดกระทรวงศึกษาธิการได้ และงานวิจัยของ ลักขมี ลุประสงค์ (2546 :บทคัดย่อ) ที่ศึกษาปัจจัยทางจิต สังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ (P.S.O.1202: ระบบ สื่อสาร) ของบุคลากรทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ พบว่า ความคลุมเครือในบทบาท และอิทธิบาท 4 แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของ

ประเทศไทย ด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลของงานภาครัฐ(P.S.O.1202: ระบบสื่อสาร) ของบุคลากรทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการได้ร้อยละ 58

ตัวแปรลำดับต่อมา คือ การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน (ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา) การสนับสนุนจากบุคลากรภายในเป็นตัวอธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้เป็นลำดับที่ 4 สามารถร่วมกับ การรับรู้ความสามารถในการทำงาน การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ร่วมกันอธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาได้ ร้อยละ 54.5 ซึ่งจะเห็นได้ว่าตัวอธิบายทั้ง 4 ตัวสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารสำนักงานประปาได้ร้อยละ 54.5

แสดงให้เห็นว่า นอกจากการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องแล้ว การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน คือจากผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องในหน่วยงานก็มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ด้วยเช่นกัน โดยผู้บริหารสำนักงานประปารับรู้ว่าเป็นการทำงานนั้น ผู้บังคับบัญชา ติดตามดูแลเอาใจใส่ ให้กำลังใจ และช่วยแก้ปัญหาอุปสรรคในการทำงาน การได้รับรู้จากผู้ใต้บังคับบัญชาได้ให้ความช่วยเหลือสนับสนุน และเสียสละเวลาในการทำงานนอกเวลาปฏิบัติงานโดยไม่เบียดค่าล่วงเวลา ทำให้ผู้บริหารสำนักงานประปารู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสำคัญ มีความมั่นใจ และบังเกิดความเชื่อมั่นในการทำงานมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ดีมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับงานวิจัยของลักษมี ลูประสงค์ (2546: 99) พบว่า ตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศไทยด้านการจัดการและสัมฤทธิ์ผลงานของภาครัฐ (P.S.O.1102: ระบบสื่อสาร) ในกลุ่มต่าง ๆ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เจตคติต่อการสื่อสารในการทำงาน ความคล่องแคล่วในบทบาท การสนับสนุนทางสังคมในการทำงาน การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน และอิทธิบาท 4 โดยตัวแปรที่เข้าสู่สมการในการทำนายได้ แต่ละกลุ่มย่อยสามารถร่วมกันทำนายได้ร้อยละ 49-77 และการศึกษาของ พงศ์วิธ วิวัณฐ (2546: บทคัดย่อ) พบว่าปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานได้แก่การสนับสนุนของผู้บริหาร ความร่วมมือของผู้ร่วมงาน และลักษณะทางจิตได้แก่แรงจูงใจในการทำงานประกันคุณภาพการศึกษา เจตคติต่อการมีส่วนร่วมในการประกันคุณภาพการศึกษา และสุขภาพจิตของบุคลากร ร่วมกันทำนายการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษาได้คิดเป็นร้อยละ 47.6 และ ณัฐยา ลือชาภิตติกุล (2546: บทคัดย่อ) พบว่า ลักษณะมุ่งอนาคต-ควบคุมตน เจตคติต่อการทำงานด้านบริการ การสนับสนุนจากองค์กร วิถีชีวิตทางพุทธสามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านบริการในกลุ่มรวมได้ร้อยละ 55

สำหรับตัวแปรความเชื่ออำนาจในตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศไม่ได้เป็นตัวแปรที่สามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์ของผู้บริหารสำนักงานประปาได้อย่างมีนัยสำคัญเมื่อเทียบกับตัวแปรที่ได้เข้าสู่สมการทำนายทั้ง 4 ตัวข้างต้น แต่ตัวแปรความเชื่ออำนาจในตน และภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ ก็ยังคงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาในงานวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมีค่าความสัมพันธ์ เท่ากับ .394 และ .618 ตามลำดับ ซึ่งมีความหมายว่า หากผู้บริหารมีความเชื่ออำนาจในตนเองสูงเท่าไร พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาก็จะสูงไปด้วย และในทำนองเดียวกันหากผู้บริหารสำนักงานประปามีภาวะผู้นำที่เป็นเลิศสูง พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาก็จะสูงไปด้วยเช่นกัน

ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติ

1. จากองค์ความรู้ที่ได้รับทำให้ทราบว่าลักษณะทางจิตของผู้บริหารสำนักงานประปาได้แก่ ตัวแปรการรับรู้ความสามารถในการทำงาน และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์เป็นตัวแปรที่สำคัญ ที่ผู้บริหารระดับสูงของ กปภ. ควรให้ความสำคัญด้วยการพัฒนาลักษณะทางจิตของผู้บริหารสำนักงานประปาให้มีการรับรู้ความสามารถในการทำงานสูง เพื่อรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการควบคุมทรัพยากรหรือปัจจัยต่างๆ ที่มีอยู่ เพื่อใช้ในการทำงานให้ประสบความสำเร็จ ตามขนาดและเป้าหมายของงานที่กำหนดไว้ พร้อมนี้ควรมีการพัฒนาฝึกอบรมให้ผู้บริหารสำนักงานประปามีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง เพื่อให้ผู้บริหารสำนักงานประปามีความตั้งใจทำงานในโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ด้วยความมุ่งมั่น และไม่ย่อท้อกับปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ ไม่ว่าจะมีความเหนื่อยเพียงใด และมีความเชื่อมั่นว่าโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ประชาชนจะมีความพึงพอใจมากยิ่งขึ้น ด้วยความตั้งใจจริงของตนเอง

2. ข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ตัวแปรการสนับสนุนทางสังคม ได้แก่ การสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (เทศบาล และ อบต.) และการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง (เทศบาล และ อบต.) กปภ. ควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนการปฏิบัติงานในโครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา อย่างเต็มที่ และจริงจังด้วยการให้ความช่วยเหลือในการประสานงานกับหน่วยงานในท้องถิ่นที่เกี่ยวข้องกับโครงการน้ำประปาดื่มได้ เพื่อให้การสนับสนุนอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น กปภ. ควรขอความร่วมมือจากกระทรวงสาธารณสุขกำชับให้สำนักงานอนามัยจังหวัด ตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาในพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้อย่างต่อเนื่อง เพื่อความมั่นใจในคุณภาพน้ำประปาที่ผู้บริหารสำนักงานประปาต้องไปประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนได้รับรู้ และเกิดความเชื่อมั่นในโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. พร้อมนี้ กปภ. ควรให้การสนับสนุนติดตามดูแลเอาใจใส่การปฏิบัติงานในโครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาอย่างต่อเนื่องเช่นกัน ด้วยการให้ผู้บริหารสำนักงานประปาจัดทำ

รายงานผลการประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้เป็นประจำทุกเดือน เพื่อศึกษาความก้าวหน้า ปัญหาอุปสรรคของโครงการ ฯ และให้ความช่วยเหลือการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้อย่างจริงจังต่อไป

สำหรับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นพนักงานระดับล่างของสำนักงานประปา กปภ.และผู้บริหารสำนักงานประปาควรพัฒนาฝึกอบรมหลักสูตรที่ก่อให้เกิดความร่วมมือในการทำงาน มีความซื่อสัตย์ มีความเสียสละ หรือการจัดกิจกรรมการที่ส่งเสริมความรักความสามัคคี อย่างต่อเนื่อง เพื่อสื่อให้มีจิตสำนึกที่ดี มีความรับผิดชอบรักองค์กร ทำงานด้วยความเสียสละ ซึ่งจะไปช่วยส่งเสริม และสนับสนุนการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปาที่ดีและมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

3. ควรมีการกำหนดในแผนการฝึกอบรมประจำปี ของ กปภ. ในการพัฒนาลักษณะทางจิตของบุคลากร ของ กปภ. เกี่ยวกับ การรับรู้ความสามารถในการทำงาน แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความเชื่ออำนาจในตน ซึ่ง กปภ.ยังไม่เคยมีการฝึกอบรมในลักษณะนี้มาก่อนให้กับบุคลากรของ กปภ. เพื่อตึงศักยภาพภายในของพนักงานออกมาสู่การปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

4. ในการรับสมัครบุคคลภายนอกเข้าเป็น พนักงาน กปภ. ควรพัฒนาลักษณะทางจิตของบุคคลร่วมด้วย เพื่อคัดเลือกบุคคลที่มีลักษณะทางจิตสูง เช่น แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูง ความเชื่ออำนาจในตน ฯลฯ โดยใช้แบบวัด นอกเหนือจาก ข้อสอบเฉพาะตำแหน่ง ก็คาดว่า กปภ.จะได้พนักงาน กปภ.ที่มีศักยภาพในการทำงานในเบื้องต้น

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาลักษณะทางจิต (ความร่วมมือ ความสุขใจ ค่านิยม คุณธรรม เจตคติ ระหว่างผู้บริหารและพนักงาน ที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมในการทำงานร่วมกันระหว่างผู้บริหารและพนักงาน เพื่อจะได้ทราบลักษณะทางจิตดังกล่าวของบุคลากรทั้งสองกลุ่มเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ลักษณะทางจิตของพนักงานเพื่อให้เกิดการสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกันให้มากยิ่งขึ้นอันนำไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิภาพ

2. ควรมีการศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำที่มีต่อโครงการน้ำประปาดื่มได้ อย่างต่อเนื่อง เป็นระยะ ในด้านต่าง ๆ เช่นการให้บริการ คุณภาพน้ำ แรงดันน้ำ ฯลฯ เพื่อรับทราบปัญหาทุกข้อใจของประชาชนผู้ใช้น้ำ ของ กปภ.แล้วนำมาแก้ไขปรับปรุงให้ผู้ใช้น้ำพึงพอใจ เพื่อให้ผู้ใช้น้ำมองเห็นถึงความเอาใจใส่ดูแล และให้ความสบายใจแก่ผู้ใช้น้ำ ซึ่งจะส่งผลต่อความเชื่อมั่นในโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.มากยิ่งขึ้น

3. ควรมีการศึกษาเชิงคุณภาพเกี่ยวกับการทำงานในโครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้ที่เกี่ยวข้องโดยตรง เพื่อศึกษาข้อจำกัดต่าง ๆ ในการทำงาน จะทำให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและสามารถสืบค้นไปถึงสาเหตุที่เป็นจริงในปัญหาต่าง ๆ ในแต่ละสำนักงานประปา ซึ่งอาจมีความแตกต่างกันไป กปน. จะให้ความช่วยเหลือที่ถูกต้อง และจริงจัง เพื่อให้การดำเนินงานในโครงการน้ำประปาดื่มได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กมลลักษณ์ ทองสมศรี. (2541). ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับความท้าทายในการปฏิบัติงานของพนักงาน
ธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) ฝ่ายสำคัญทางธุรกิจทางราชการ สังกัดสำนักงานใหญ่.
สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กรรณิกา ศิลปะพรหมมาศ. (2547) ปัจจัยด้านจิตลักษณะและสถานการณ์ทางสังคมของพยาบาล
วิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการพยาบาลจิตเวชที่มีจริยธรรม. ปรินญาณิพนธ์ วท.ม
(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2543). การดำเนินโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. (บันทึกข้อตกลง
ความร่วมมือ ระหว่างการประปาส่วนภูมิภาค กับกรมอนามัย). กรุงเทพฯ ฯ.
กองประชาสัมพันธ์ การประปาส่วนภูมิภาค.
- _____. (2547). เอกสารแผนปฏิบัติการประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น
ของคนไทย. กองประชาสัมพันธ์. การประปาส่วนภูมิภาค.
- _____. (2547, พฤษภาคม-มิถุนายน). มุมนี้เพื่อลูกค้าและสังคมย้ำเตือนที่น้ำประปาแสนถูก.
วารสารน้ำการประปาส่วนภูมิภาค. 3(25) : 10 -11 และ 32.
- _____. (2547, กรกฎาคม – สิงหาคม). โครงการน้ำประปาดื่มได้. วารสารน้ำการประปาส่วน
ภูมิภาค. 4(25) : 12.
- _____. (2547, กรกฎาคม – สิงหาคม). ผู้จัดการเปลี่ยนไป. วารสารน้ำการประปาส่วนภูมิภาค.
4(25) : 17.
- _____. (2547, พฤศจิกายน). น้ำดื่มคุณภาพ จะดูกันอย่างไร. วารสารสีสันข่าวการประปาส่วน
ภูมิภาค. 2(35) : 2.
- _____. (2548, มกราคม – กุมภาพันธ์). กปภ.พร้อมการเปลี่ยนเพื่อปวงชน. วารสารน้ำการประปา
ส่วนภูมิภาค. 1(26): 10.
- _____. (2549). ชาวเกาะคามั่นใจน้ำประปาดื่มได้. สืบค้นเมื่อ 2 สิงหาคม 2549; จาก
<http://www.pwa.co.th.html>
- _____. (2549). สรุปผลงานในปีงบประมาณ 2548. การประปาส่วนภูมิภาค.
สืบค้นเมื่อ 31 สิงหาคม 2549; จาก <http://www.pwa.co.th.html>

การประปาส่วนภูมิภาค. (2549). *ประวัติการประปาส่วนภูมิภาค*. สืบค้นเมื่อ 1 กันยายน 2549 จาก [http:// www.pwa.co.th/general/duty_pwa.html](http://www.pwa.co.th/general/duty_pwa.html)

_____. (2549, 22 พฤษภาคม). *เอกสารการรายงานจำนวนผู้ใช้น้ำ กำลังผลิต ปริมาณน้ำ และ อัตราน้ำสูญเสีย 2 ไตรมาส (ตุลาคม 2548 - มีนาคม 2549)*. งานรายงานข้อมูลผู้บริหาร กปร. กองประมวลข้อมูลและรายงาน: น 1 .

คณะนิติศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. (2547, กันยายน). *รายงานการวิจัย ฉบับผู้บริหาร การศึกษาความพึงพอใจของผู้ใช้น้ำที่มีต่อโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปร. กรุงเทพฯ: กองวิเคราะห์วิจัย. การประปาส่วนภูมิภาค.*

งามตา วรินทร์านนท์. (2536). *รายงานการวิจัยลักษณะทางพฤกษศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์ของ บิดามารดาที่เกี่ยวข้องกับการอบรมเลี้ยงดูบุตร*. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์: ฉบับที่ 50. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

_____. (2534). *เอกสารประกอบการสอนวิชาจิตวิทยาสังคม (สค. 331) สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.*

จารุวรรณ เย็นทูล. (2547, มกราคม – กุมภาพันธ์). *กำเนิดการประปาส่วนภูมิภาค 28 กุมภาพันธ์ 2522. วารสารน้ำฉบับพิเศษ. การประปาส่วนภูมิภาค: 1 (25): 19.*

จินตนา บิลมาศ; และคนอื่นๆ. (2529, กุมภาพันธ์). *รายงานการวิจัยเรื่องคุณลักษณะของข้าราชการพลเรือน*. กรุงเทพฯ. สถาบันข้าราชการพลเรือน.

จักรวรรดิ วัฒนา. (2538). *คุณลักษณะที่พึงประสงค์ของศึกษานิเทศก์ในทศวรรษหน้า(คศ.1995-2005)*. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ด. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

จันทร์ธานี สงวนนาม. (2533). *คุณลักษณะบางประการของผู้บริหาร บรรยาภาศของโรงเรียน และความพึงพอใจในงานที่สัมพันธ์กับความสำเร็จของโรงเรียนประถมศึกษา*. ปรินซ์นิพนธ์ กศ.ด.(การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

ณัฐสุดา สุจิตต์กุล. (2541). *ปัจจัยด้านครอบครัวการทำงาน และลักษณะส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพ*. ปรินซ์นิพนธ์ วท.ม.(การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- ณัฐยา ลือชากุล. (2546). *ลักษณะทางจิตสังคมและลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ในกรุงเทพมหานคร*. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2523) *การวัดทัศนคติเพื่อทำนายพฤติกรรม* สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ดวงเดือน พันธุมนาวิน. (2528, พฤษภาคม - สิงหาคม). การพัฒนาจิตใจของข้าราชการ หลักและแนวปฏิบัติทางวิชาการ. *วารสารการวัดผลการศึกษา*. 7(19) : 46-59. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- _____. (2531). *ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมสำหรับคนไทย การวิจัยและการประยุกต์*. หนังสือครบรอบปีที่ 33 : 12-28. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- _____. (2537, มกราคม). *ทฤษฎีต้นไม้อจริยธรรมกับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการไทย*. *วารสารจิตวิทยา*. 1(1): 81-98. สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
- _____. (2541). รูปแบบปฏิสัมพันธ์นิยม (Interactionism Model) เพื่อการวิจัย สาเหตุของพฤติกรรมและพัฒนาพฤติกรรมมนุษย์. *วารสารทันตภิบาล*. 10(2) : 105 - 108.
- ทรรศนะ ใจชุมชื่น. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนขององค์กร แบบการนำชีวิต และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของหัวหน้างานระดับต้นในโรงงานอุตสาหกรรม*. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ทักษิณ ชินวัตร. *ทักษิณคุยกับประชาชน*. สถานีวิทยุกระจายเสียงแห่งประเทศไทย กรมประชาสัมพันธ์. ประชาสัมพันธ์. เอฟ.เอ็ม. 92.5. 8 กุมภาพันธ์ 2548. 08.00 - 09.00 น.
- ดวงรัตน์ จินตชาติ. (2546). *ภาวผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานองค์การค้าของครุสภา ศึกษาเฉพาะภาคการค้า*. ปรินญานิพนธ์ บธ.ม. (วิชาการจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธงชัย สันติวงษ์. (2539). *การบริหารเชิงกลยุทธ์* กรุงเทพฯ : 314-316. โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชจำกัด.
- นพนธ์ สัมมนา. (2523). *จิตลักษณะสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับนวัตกรรมทางการเกษตร*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ประสานมิตร. ถ่ายเอกสาร.

- นวลฉวี ประเสริฐสุข. (2542). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความสำเร็จในอาชีพของผู้บริหารสตรีในธนาคารพาณิชย์ไทย*. ปรินญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นาถ พันธมนานิน. (2518). *ความแตกต่างระหว่างผู้นำทางการเกษตร และผู้ที่ไม่ใช่ผู้นำในเรื่องแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ พฤติกรรมกล้าเสี่ยง และพฤติกรรมแพร่ขยาย*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นุชนารถ ธาตุทอง. (2539). *การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งในบทบาท ความคลุมเครือในบทบาท ลักษณะทางจิตบางประการกับพฤติกรรมการทำงานของนักวิชาการศึกษาในส่วนภูมิภาค*. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บุญทัน ดอกไธสง. (2539). *การจัดการองค์การ. มूलนิธิพัฒนบริหารการมนุษย์และเทคโนโลยี ชนบท*. โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์ราชวิทยาลัย กรุงเทพฯ ฯ.
- บุญรับ ศักดิ์มณี. (2532). *การเสริมสร้างจิตลักษณะ เพื่อพัฒนาพฤติกรรมการทำงานราชการ*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. (การวิจัยและพัฒนาหลักสูตร). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ผอบเขียว วงศ์ภักดี. (2537). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ฝึกอบรมในธนาคารพาณิชย์ไทย*. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พงศ์วัช วิวัช. (2546). *ปัจจัยสภาพแวดล้อมในการทำงานและลักษณะทางจิตที่เกี่ยวข้องกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการประกันคุณภาพการศึกษา*. ปรินญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ ฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- พรทิพย์ วรกิจโกศาทร. (2533). *กระบวนการทำงานดำเนินงานประชาสัมพันธ์*. เอกสารการสอนชุดวิชาหลักการโฆษณาและการประชาสัมพันธ์. กรุงเทพฯ ฯ : มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2540). *วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ ฯ : สำนักงานทดสอบทางการศึกษา. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

- ยศวรรณ นิพนธ์ศิริผล (2541). *ปัจจัยด้านบุคคล และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติการพยาบาลของพยาบาลวิชาชีพในหออภิบาลผู้ป่วยหนักในโรงพยาบาลของรัฐเขต สำนักงาน ทดสอบทางการศึกษา*. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ยุทธนา ไชยจุล และประทีป จินนี (2544). *ภาวผู้นำที่เป็นเลิศ*. ในหนังสือที่ระลึก วันสมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี. มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. กรุงเทพฯ. 12 พฤศจิกายน 2544. พิมพ์ที่สันติศิริการพิมพ์. ถ่ายเอกสาร.
- รสลีย์ อักษรวงศ์. (2545). *ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของครูในการสอยทักษะการแก้ปัญหา*. ปรินูญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รัตติกรณ์ จงวิศาล. (2543) *ผลการฝึกอบรมภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้นำนิสิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*. ปรินูญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รัชนีกร ประสาร. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงานของครู ประถมศึกษาในโรงเรียนสังกัดกรุงเทพมหานครที่ผ่านการรับรองคุณภาพการศึกษา*. ปรินูญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- รังสรรค์ โฉมยา. (2546). *ประสิทธิผลองค์การตามกรอบแนวคิดของความเป็นเลิศด้านพฤติกรรม การบริการสุขภาพในโรงพยาบาลของรัฐ เขตการสาธารณสุข 6*. ปรินูญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ลักษมี ลูประสงค์. (2546). *จิตสังคม และลักษณะทางพุทธที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านการสื่อสารตามมาตรฐานสากลของประเทศทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ*. ปรินูญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วงเดือน จงไพโรจน์.(2543.). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการในสำนักงานคณะกรรมการการศึกษาเอกชน สังกัดกระทรวงศึกษาธิการ*. ปรินูญานิพนธ์ กศม.(จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- วันชัย กู้ประเสริฐ. (2547, มกราคม – กุมภาพันธ์). วารสารน้ำการประปาส่วนภูมิภาค : 1(25):36.
 _____. (2546, กรกฎาคม – สิงหาคม). เคล็ดลับในการบริหารงาน กปภ. วารสารน้ำการประปา
 ส่วนภูมิภาค : 4(24):13.
- วัลภา สบายยิ่ง. (2542). ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเอง และ
 บุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง. ปรินญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัย
 พฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
 ถ่ายเอกสาร.
- วิรติ ปานศิลา. (2542). การถ่ายทอดทางสังคมในการทำงาน จิตลักษณะ และการรับรู้เกี่ยวกับ
 บทบาทที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขระดับตำบลในภาคเหนือ
 ของประเทศไทย. ปรินญานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ :
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิโรจน์ สารรัตน์. (2545). ปัจจัยทางการบริหารกับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 5 .
 กรุงเทพฯ ; ทิพย์วิสุทธิ.
- วิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี. (2542). การรับรู้ความสามารถของตน. สารานุกรมศึกษาศาสตร์. ฉบับ 6
 วันที่ 5 ธันวาคม 2542. หน้า 175 – 180. กรุงเทพฯ : คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัย
 ศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคนอื่นๆ. (2545). องค์การและการจัดการ ฉบับสมบูรณ์. (ปรับปรุงใหม่
 ล่าสุด). โรงพิมพ์ธรรมสาร จำกัด. กรุงเทพฯ : 20-22 และ 277 - 447.
- ศักดิ์ไทย นิธูทวี. (2532). ความแปลกแยกกับพฤติกรรมการทำงานของครูในสังกัด
 กรุงเทพมหานคร. ปรินญานิพนธ์ กศ.ด. (พัฒนศึกษาศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย
 มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศักดิ์ไทย สุรกิจบวร. (2542). ทฤษฎีและการปฏิบัติการทางจิตวิทยาสังคม. (เอกสารคำสอนวิชา
 2123302 : 207, 209 และ 274-275.) ภาควิชาพื้นฐานการศึกษา ภาควิชาครุศาสตร์.
 สถาบันราชภัฏสกลนคร.
- สงวน สุทธิเลิศอรุณ. (2544). พฤติกรรมมนุษย์กับการพัฒนาตน. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ห้างหุ้นส่วน
 จำกัด ทิพย์วิสุทธิ.
- สมชัย จันทรทง. (2529). การศึกษาสภาพและปัญหาการใช้ข้อมูลภาคบริโภคในเขตชนบทของ
 อำเภอกอคำโรง จังหวัดลพบุรี .ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ :
 บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- สุทธิ ชัดติยะ. (2545). *ศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในกลุ่มงานของเจ้าหน้าที่ ผลิตรายการโทรทัศน์ในสถานีวิทยุโทรทัศน์แห่งประเทศไทย ช่อง 11 กรมประชาสัมพันธ์*. ปรินญา นิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุรัชย์ ช่วยเกิด. (2547). *คุณลักษณะของผู้บริหารและวัฒนธรรมโรงเรียนที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลโรงเรียนภายใต้การบริหารโดยใช้โรงเรียนเป็นฐาน*. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัย พฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุวดี แยมเกษร. (2547). *ปัจจัยทางจิตสังคมกับพฤติกรรมการสอนของครูตามแนวปฏิรูปการศึกษา ของชาติ*. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิต วิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- สุวรรณ พินตานนท์. (2545: บทคัดย่อ). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเข้มแข็งขององค์การบริหารส่วน ตำบลในภาคกลาง*. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เสริมศักดิ์ วิชาลาภรณ์. (2536). *ภาวะผู้นำและความขัดแย้ง*. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เสรี วงษ์มณฑา (2530). *การประชาสัมพันธ์*. เอกสารประกอบการพัฒนาการทำแผนการ ประชาสัมพันธ์. ถ่ายเอกสาร
- สุมาลัย เกศชาติ (2541). *ปัญหาการดำเนินงานประชาสัมพันธ์ในกระทรวงศึกษาธิการ ตามความ คิดเห็นของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน*. ปรินญานิพนธ์ กศ.ม. (วิชาเอกการศึกษาผู้ใหญ่). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อนิสรา จรัสศรี. (2541). *ลักษณะทางพุทธและพฤติกรรมศาสตร์ที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการพยาบาล ผู้ป่วยติดเชื้อเอดส์ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานแพทย์ กรุงเทพมหานคร และสังกัดกรมการแพทย์กระทรวงสาธารณสุข*. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินท รวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อิสริยา สดมณี. (2546). *ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของตำรวจท่องเที่ยวใน ประเทศไทย*. ปรินญานิพนธ์ ศศ.ม. (ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข. (2544). *ปัจจัยทางชีวสังคม ลักษณะทางพุทธ และจิตลักษณะที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมการผลิต*. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อุทุมพร สุวาทธิ์. (2547). *ปัจจัยด้านจิตสังคม ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานด้านบริการของพนักงานให้บริการทางโทรศัพท์*. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ ฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- โอฬาร ไชยประวัติ และคณะ. (2547). *เอกสารรายงานการให้คำปรึกษาระบบประเมินผลการดำเนินงาน กปภ. ประจำปีบัญชี 2547 กปภ. โดยคณะกรรมการจัดทำบันทึกข้อตกลงและประเมินผลการดำเนินงานรัฐวิสาหกิจ กปภ.ปีบัญชี 2547. บริษัทไทยเรตติ้งเอนด์อินฟอร์เมชันเซอร์วิส จำกัด(ทริส). กรุงเทพฯ: 49.*
- Bateman, Thomas S; and Scoot A. Snel. (1999). *Management. : Building Competitive Advantage. 4th ed.* Boston : Irwin McGraw-Hill, Inc.
- Cutlip, Sott M. and Allen H. Center. (1978). *Effective Public Relations. 5th ed.* Englewood. New Jersey: Prentice – Inc.8.
- Dessler, Gray. (1998). *Management.* New Jersey : Prentice-Hall, Inc.
- Schermerhorn, John R. jr. (1999). *Management. 5th ed.* USA : John Wiley; & Sons. Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

หนังสือขอความร่วมมือกรอกแบบสอบถาม



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ..... กองวิเคราะห์วิจัยธุรกิจ.....

วันที่..... 22 พฤศจิกายน 2548.....

เรื่อง ขอความร่วมมือกรอกแบบสอบถาม เรื่องปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์
โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา.....

เรียน ผู้จัดการประปา.....

กองวิเคราะห์วิจัยธุรกิจ ใคร่ขอความร่วมมือจากท่านและหัวหน้างานในสังกัด กรุณากรอกแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปาที่ได้แนบมาพร้อมนี้จำนวน 4 ชุด และขอความกรุณาช่วยส่งกลับให้กองวิเคราะห์วิจัยธุรกิจภายในวันที่ 10 ธันวาคม 2548

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาดำเนินการต่อไปด้วยจักขอบคุณยิ่ง

ลงชื่อ วชิรินทร์ ภูเขาทอง

(นายวชิรินทร์ ภูเขาทอง)

ผู้อำนวยการกองวิเคราะห์วิจัยธุรกิจ

ภาคผนวก ข
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานประสาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้
ของผู้บริหารสำนักงานประปา

คำชี้แจง แบบวัดชุดนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาเพื่อทำปริญญานิพนธ์ ข้อมูลที่ได้ทั้งหมดจะเก็บเป็นความลับและใช้ในการศึกษาเท่านั้น ประกอบด้วยคำถาม 4 ตอนด้วยกัน และเพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ถูกต้องที่สุด โปรดตอบคำถามด้วยตนเองให้ครบทุกข้อ และขอขอบคุณทุกข้อคำตอบของท่านที่ได้สละเวลาอันมีค่าตอบคำถามในแบบวัดนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำแนะนำในการตอบ

กรุณากรอกข้อความ และหรือทำเครื่องหมาย / ลงใน ☐ หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่านมากที่สุด

1.1 ระดับการศึกษา

☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ต่ำกว่า ปริญญาตรี (โปรดระบุ).....

1.2 ท่านปฏิบัติงานในสำนักงานประปาที่มีพื้นที่ในโครงการน้ำประปาดื่มได้จำนวน.....ปีและ
เป็นสำนักงานประปาชั้น.....

ตอนที่ 2 เป็นแบบวัดพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา ตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้านด้วยกัน ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับ การวางแผน การจัดการ การนำ และการควบคุมจำนวน 20 ข้อ

พฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา ตามหน้าที่พื้นฐาน 4 ด้าน

การวางแผน

1. สงป. มีการกำหนดแผนการประชาสัมพันธ์เชิงรุกด้วยการนำน้ำประปาดื่มได้ไปแจกให้ประชาชนในพื้นที่ทุกเดือน

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

2. สงป. มีการวางแผนใช้สื่อในท้องถิ่นประชาสัมพันธ์ว่าน้ำประปาดื่มได้แล้ว ทุกวัน

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

3. สงป. มีการวางแผนจัดกิจกรรมในช่วงเทศกาลและวันสำคัญต่าง ๆ เพื่อให้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับโครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. แก่ประชาชน

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

4. สงป. ของท่านมีการวางแผนใช้กลยุทธ์ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ให้ประชาชนรับรู้และสามารถปฏิบัติเกี่ยวกับวิธีการตรวจรักษาระบบท่อส่งน้ำภายในบ้านด้วยตนเอง

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

5. สงป. ของท่านมีการวางแผนรณรงค์ให้ประชาชนดื่มน้ำประปาดื่มได้ในชุมชนต่าง ๆ ที่อยู่ในพื้นที่ทั่วถึงทุกหลัง

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

การจัดองค์การ

6. สงป. มีการจัดทีมงานด้านการประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ในชุมชนต่าง ๆ ตามความรู้ความชำนาญของพนักงาน

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

7. สงป. มีการจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่เพื่อใช้ในการประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ไว้อย่างเพียงพอ

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

8. สงป. มีการมอบหมายงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ให้พนักงานสามารถปฏิบัติได้อย่างชัดเจน

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

9. สงป. มีการจัดบุคคลหรือหน่วยงานที่เป็นแบบอย่างการดื่มน้ำประปาดื่มได้ ให้ผู้ใช้น้ำรับรู้ว่ามีน้ำประปาดื่มได้จากก๊อกแล้วเป็นประจำ

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

10. สงป. มีการจัดส่งพนักงานหมุนเวียนไปฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้เป็นประจำ

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

การนำ

11. ข้าพเจ้าจะกระตุ้นให้พนักงานได้เสนอแนวทางในการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

12. ข้าพเจ้าจะออกพื้นที่รณรงค์ให้ประชาชนดื่มน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ร่วมกับพนักงาน

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

13. ข้าพเจ้าจะส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเลือกพื้นที่ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

14. ข้าพเจ้าจะส่งเสริมให้พนักงานช่วยกันศึกษาถึงความต้องการต่างๆ ของประชาชนในพื้นที่อย่างแท้จริง

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

15. ข้าพเจ้าจะส่งเสริมให้พนักงานช่วยกันค้นคว้าหาวิธีแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ในการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

การควบคุม

16. ข้าพเจ้าจะกำหนดให้ผู้ได้บังคับบัญชาจัดทำรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.ให้ข้าพเจ้าทราบทุก 15 วัน

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

17. ข้าพเจ้าจะกำหนดให้ผู้ได้บังคับบัญชาจัดทำรายงานผลการรณรงค์ให้ประชาชนดื่มน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.ทุกเดือน

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

18. ข้าพเจ้าและทีมงานจะให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้น้ำถึงวิธีการเฝ้าระวังระบบท่อส่งน้ำภายในบ้านเสื่อมสภาพหรือชำรุดเสียหาย อย่างต่อเนื่อง

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

19. ข้าพเจ้าติดตามผลการตรวจสอบคุณภาพน้ำของสำนักงานอนามัยจังหวัดทุกสัปดาห์

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

20. ข้าพเจ้าประสานงานกับหน่วยงานหน่วยเหนือเพื่อให้สนับสนุนการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.

.....

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
------------	------	--------------	-----------------	---------	------------

ตอนที่ 3 เป็นแบบวัดลักษณะทางจิต ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
 ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ ของผู้บริหารสำนักงานประปา มีทั้งหมด 4 ฉบับ
 ได้แก่แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ การเชื่ออำนาจในตน การรับรู้ความสามารถของตน และ
 ภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ

แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

1. ไม่ว่างงานจะยากเพียงใด ข้าพเจ้าจะทุ่มเทความพยายามให้กับงานจนสำเร็จ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

2. หากข้าพเจ้ายังทำงานไม่สำเร็จจะยังคงพยายามทำงานนั้นต่อไปจนกว่าจะสำเร็จ

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

3. เมื่อต้องการความสำเร็จ ข้าพเจ้าคิดว่าความพยายามเป็นสิ่งสำคัญ

*****	*****	*****	*****	*****	*****
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

4. เมื่องานที่กำลังทำอยู่ถูกขัดจังหวะข้าพเจ้าจะหาโอกาสกลับไปทำงานที่ค้างอยู่ให้เสร็จ

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

5. ข้าพเจ้าเป็นผู้มุ่งมั่นทำงานอย่างจริงจังทุกงาน

.....					
จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย

6. ข้าพเจ้ามักจะทำงานมากกว่าที่ตั้งใจเอาไว้เสมอ

.....

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
------------	------	--------------	-----------------	---------	------------

7. ข้าพเจ้าสามารถทำงานติดต่อกันเป็นเวลานานโดยไม่เบื่อหน่าย

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

8. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการผ่านไปอย่างรวดเร็ว จึงให้เวลากับงานที่ทำอย่างเต็มที่

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

9. ข้าพเจ้าเป็นคนที่มีมุ่งมั่นในการทำงานหากทำแล้วจะต้องทำให้ดีให้ได้

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

10. ข้าพเจ้าเชื่อว่าผู้ได้บังคับบัญชายอมรับความตั้งใจในการทำงานอย่างจริงจังของข้าพเจ้า

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

แบบวัดความเชื่ออำนาจในตน

1. งานส่วนใหญ่สามารถทำสำเร็จได้ หากท่านตั้งเป้าหมายไว้ว่า จะต้องทำสำเร็จ

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

2. การทำงานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จมากจากความสามารถของตนเอง

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

3. การทำงานให้สำเร็จได้นั้นเป็นเพราะโชคช่วย

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

4. ท่านประสบความสำเร็จในการทำงานเป็นเพราะความสามารถของตนเองโดยแท้

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

5. การทำงานอย่างเต็มความสามารถนั้น จะทำให้ได้ผลงานที่ดีเสมอ

.....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

6. ข้าพเจ้าตั้งใจทำงานอะไรแล้วจะต้องให้ผลงานออกมาดีที่สุด

.....

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
------------	------	--------------	-----------------	---------	------------

7. การที่จะทำให้ผู้อื่นยอมรับผลงานจำเป็นต้องทุ่มเทสติปัญญา ความสามารถ แรงใจ และแรงกาย อย่างเต็มที่

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

8. การที่จะทำให้ผู้อื่นปฏิบัติตามและเชื่อฟังท่าน เป็นเพราะท่านทำงานอย่างมุ่งมั่นและจริงใจ

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

9. เมื่อมีอุปสรรคในการทำงานท่านคิดว่าจะต้องแก้ไขได้เสมอ

.....

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
------------	------	--------------	-----------------	---------	------------

10. ถ้าท่านต้องการผลสำเร็จในการทำงานท่านจะไปบนบานสิ่งศักดิ์สิทธิ์ที่เคารพ

.....

จริงที่สุด	จริง	ค่อนข้างจริง	ค่อนข้างไม่จริง	ไม่จริง	ไม่จริงเลย
------------	------	--------------	-----------------	---------	------------

แบบวัดการรับรู้ความสามารถในการทำงาน

1. การทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มของ กปภ.เป็นงานที่ข้าพเจ้าสามารถปฏิบัติได้ทุกวัน

มั่นใจมากที่สุด มั่นใจมาก มั่นใจปานกลาง มั่นใจน้อย มั่นใจน้อยมาก ไม่สามารถทำได้

2. ข้าพเจ้าสามารถรณรงค์ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ เพื่อให้ประชาชนเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ได้อย่างแน่นอน

มั่นใจมากที่สุด มั่นใจมาก มั่นใจปานกลาง มั่นใจน้อย มั่นใจน้อยมาก ไม่สามารถทำได้

3. ข้าพเจ้าสามารถทำงานประชาสัมพันธ์เชิงรุก ด้วยการนำน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.ไปแจกให้ประชาชนได้ตามแผนที่กำหนด

.....
 มั่นใจมากที่สุด มั่นใจมาก มั่นใจปานกลาง มั่นใจน้อย มั่นใจน้อยมาก ไม่สามารถทำได้

4. ข้าพเจ้าสามารถควบคุมการใช้งบประมาณที่ได้รับจัดสรรในโครงการนำน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ได้อย่างโปร่งใส

.....
 มั่นใจมากที่สุด มั่นใจมาก มั่นใจปานกลาง มั่นใจน้อย มั่นใจน้อยมาก ไม่สามารถทำได้

5. ข้าพเจ้าสามารถทำให้ผู้ได้บังคับบัญชา ร่วมมือกันทำงานประชาสัมพันธ์โครงการนำน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ได้เป็นอย่างดี

.....
 มั่นใจมากที่สุด มั่นใจมาก มั่นใจปานกลาง มั่นใจน้อย มั่นใจน้อยมาก ไม่สามารถทำได้

6. ข้าพเจ้าสามารถทำให้ผู้ได้บังคับบัญชาร่วมมือกันทำงานประชาสัมพันธ์เชิงรุกในโครงการนำน้ำประปาดื่มได้โดยไม่ให้เกิดผลกระทบต่องานประจำของทุกคน

.....
 มั่นใจมากที่สุด มั่นใจมาก มั่นใจปานกลาง มั่นใจน้อย มั่นใจน้อยมาก ไม่สามารถทำได้

7. ข้าพเจ้าสามารถใช้วัสดุอุปกรณ์ที่มีอยู่ได้อย่างคุ้มค่า ในการรณรงค์ประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนดื่มน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.

.....
 มั่นใจมากที่สุด มั่นใจมาก มั่นใจปานกลาง มั่นใจน้อย มั่นใจน้อยมาก ไม่สามารถทำได้

8. ข้าพเจ้าสามารถทำงานประชาสัมพันธ์ให้ประชาชนดื่มน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. โดยไม่กังวล

.....
 มั่นใจมากที่สุด มั่นใจมาก มั่นใจปานกลาง มั่นใจน้อย มั่นใจน้อยมาก ไม่สามารถทำได้

9. ข้าพเจ้าสามารถใช้กลยุทธ์ประชาสัมพันธ์ ให้ผู้ใช้น้ำเกิดความเชื่อมั่นคุณภาพน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ. ได้ ถึงแม้จะมีพนักงานจำกัด

.....
 มั่นใจมากที่สุด มั่นใจมาก มั่นใจปานกลาง มั่นใจน้อย มั่นใจน้อยมาก ไม่สามารถทำได้

10. ข้าพเจ้าสามารถใช้กลยุทธ์จัดกิจกรรมต่าง ๆ ที่จะทำให้อำนาจประชาชนดื่มน้ำประปาต้มได้ของ กปภ. ให้มากยิ่งขึ้น ภายใน 2 ปี

.....
 มั่นใจมากที่สุด มั่นใจมาก มั่นใจปานกลาง มั่นใจน้อย มั่นใจน้อยมาก ไม่สามารถทำได้

แบบวัดภาวะผู้นำที่เป็นเลิศ

การมีความคิดนำตนเองได้ของผู้บริหาร

1. ข้าพเจ้าคิดหาวิธีการทำงานให้รวดเร็วและถูกต้องเสมอ

.....
 บ่อยมาก บ่อย ค่อนข้างบ่อย บางครั้ง นานครั้ง ไม่เคยเลย

2. ข้าพเจ้าจะใช้โอกาสในที่ชุมชนทำการประชาสัมพันธ์น้ำประปาต้มได้ทุกครั้ง

.....
 บ่อยมาก บ่อย ค่อนข้างบ่อย บางครั้ง นานครั้ง ไม่เคยเลย

3. ข้าพเจ้าจะใช้วิธีที่แปลกใหม่เพื่อสร้างความสนใจแก่ประชาชนเพื่อให้ดื่มน้ำประปาต้มได้ของ กปภ.

.....
 บ่อยมาก บ่อย ค่อนข้างบ่อย บางครั้ง นานครั้ง ไม่เคยเลย

4. ข้าพเจ้าจะใช้วิธีการตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาที่จะทำให้ประชาชนเกิดความสนใจและรับรู้บ่อย ๆ จนเกิดความเชื่อมั่นในคุณภาพน้ำประปา

.....
 บ่อยมาก บ่อย ค่อนข้างบ่อย บางครั้ง นานครั้ง ไม่เคยเลย

5. ข้าพเจ้าจะใช้กลยุทธ์ในการประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาต้มได้ให้ประชาชนสนใจด้วยวิธีการแปลกใหม่เสมอ

.....
 บ่อยมาก บ่อย ค่อนข้างบ่อย บางครั้ง นานครั้ง ไม่เคยเลย

การใช้กลยุทธ์สามารถทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชานำตนเองได้ในการทำงาน

6. งานที่ไม่ใช่งานนโยบาย ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถทำงานแทนข้าพเจ้าได้

.....
 บ่อยมาก บ่อย ค่อนข้างบ่อย บางครั้ง นานครั้ง ไม่เคยเลย

7. งานบางอย่างข้าพเจ้าจะให้ผู้ใต้บังคับบัญชาตัดสินใจทำงานได้ทันทีโดยไม่ต้องรอคำสั่งจากข้าพเจ้า

.....
 บ่อยมาก บ่อย ค่อนข้างบ่อย บางครั้ง นานครั้ง ไม่เคยเลย

8. ข้าพเจ้าทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถวางแผนแก้ไขปัญหาของงานได้ด้วยตนเอง

.....
 บ่อยมาก บ่อย ค่อนข้างบ่อย บางครั้ง นานครั้ง ไม่เคยเลย

9. ข้าพเจ้าทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้าคิดวิธีการทำงานของตนเอง

.....
 บ่อยมาก บ่อย ค่อนข้างบ่อย บางครั้ง นานครั้ง ไม่เคยเลย

10. ข้าพเจ้าทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชากล้ารับผิดชอบการทำงานที่มอบหมายหากทำงานผิดพลาด

.....
 บ่อยมาก บ่อย ค่อนข้างบ่อย บางครั้ง นานครั้ง ไม่เคยเลย

ตอนที่ 4 เป็นแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของผู้บริหารสำนักงานประปา ได้แก่แบบวัด
 การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน ได้แก่การสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา การสนับสนุน
 จากผู้ใต้บังคับบัญชา และการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ การ
 สนับสนุนจากสำนักงานอนามัยจังหวัด และการสนับสนุนจากองค์กรปกครองส่วน
 ท้องถิ่น¹

การสนับสนุนจากบุคลากรภายใน

แบบวัดสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา

1. ผู้บังคับบัญชานับสนุนงบประมาณที่ใช้ประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.อย่าง
 เต็มที่

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

2. ผู้บังคับบัญชาได้ดำเนินการในเรื่องต่างๆ เพื่อช่วยให้ท่านทำงานให้ดีที่สุด

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

3. ผู้บังคับบัญชาสนับสนุนการทำงานประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้อย่างจริงจังของท่าน

.....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

4. เมื่อมีปัญหาในการทำงานผู้บังคับบัญชาจะเป็นกำลังใจให้ท่านแก้ปัญหาจนสำเร็จ

.....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

5. ผู้บังคับบัญชานับสนุนนโยบายการขยายพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้เพิ่มมากขึ้น

.....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

แบบวัดการสนับสนุนจากผู้ใต้บังคับบัญชา

6. ผู้ใต้บังคับบัญชาทุ่มเททำงานร่วมกับท่านอย่างเต็มที่

.....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

7. ผู้ใต้บังคับบัญชามีความพยายามมากในการทำงานให้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย

.....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

8. ผู้ใต้บังคับบัญชาช่วยดำเนินการในเรื่องต่าง ๆ เพื่อช่วยให้ท่านทำงานให้ดีที่สุด

.....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

9. เมื่อมีปัญหาผู้ใต้บังคับบัญชา จะเป็นกำลังใจให้ท่าน

.....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

10. ผู้บังคับบัญชาช่วยท่านทำงานนอกเวลาเสมอ

.....

จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

**แบบวัดการสนับสนุนจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง(สำนักงานอนามัยจังหวัด
และองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น(เทศบาลและอบต.))**

การสนับสนุนจากสำนักงานอนามัยจังหวัด

1. สำนักงานอนามัยจังหวัดให้ความร่วมมือ เกี่ยวกับการเฝ้าระวังตรวจสอบคุณภาพน้ำประปาดื่มได้
ตามข้อตกลงโคตรองการน้ำประปาดื่มได้ อย่างจริงจัง

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

2. สำนักงานอนามัยจังหวัดให้การสนับสนุนให้สำนักงานประปาน้ำประปาดื่มได้ของ กปภ.ไป
แจกจ่ายให้พนักงานในสังกัดและประชาชนในจังหวัดเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

3. สำนักงานอนามัยจังหวัดให้คำแนะนำแก่สำนักงานประปาในการอธิบายตรวจสอบคุณภาพ
น้ำประปาดื่มได้แก่ประชาชน

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

4. สำนักงานอนามัยจังหวัดให้การสนับสนุนการประชาสัมพันธ์โครงการน้ำประปาดื่มได้ในจังหวัด
เป็น อย่างดี

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

5. สำนักงานอนามัยจังหวัดสนับสนุนให้สำนักงานประปา ขยายพื้นที่โครงการน้ำประปาดื่มได้ภายใน
จังหวัดให้มากยิ่งขึ้น

.....
 จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย

ภาคผนวก ค

คำอำนาจจำแนกรายชื่อของแบบวัด

ตาราง 13 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดพฤติกรรมการทำงานประชาสัมพันธ์

ข้อที่	ค่าอาร์ (r)
1	.6123
2	.6314
3	.6912
4	.6951
5	.7277
6	.7863
7	.7152
8	.8072
9	.7880
10	.4605
11	.7257
12	.7438
13	.6350
14	.6413
15	.6480
16	.5334
17	.6849
18	.6294
19	.6053
20	.5929

ค่าความเชื่อมั่น = .9460

ตาราง 14 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์

ข้อที่	ค่าอาร์ (r)
1	.6829
2	.7751
3	.6623
4	.6444
5	.7498
6	.7670
7	.6309
8	.7057
9	.7317
10	.5584

ค่าความเชื่อมั่น = .9152

ตาราง 15 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดความเชื่ออำนาจในตน

ข้อที่	ค่าอาร์ (r)
1	.5108
2	.5248
3	.2923
4	.4970
5	.5348
6	.5909
7	.5112
8	.5356
9	.5345
10	.2162

ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .7861

ตาราง 16 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดการรับรู้ความสามารถในการทำงาน

ข้อที่	ค่าอาร์ (r)
1	.6223
2	.7392
3	.6339
4	.4211
5	.7414
6	.7522
7	.7790
8	.8253
9	.8146
10	.7787

ค่าความเชื่อมั่น = .9230

ตาราง 17 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดภาวะผู้นำเป็นเลิศ

ข้อที่	ค่าอาร์ (r)
1	.4198
2	.7003
3	.7014
4	.5761
5	.6749
6	.6469
7	.5447
8	.6455
9	.6506
10	.3696

ค่าความเชื่อมั่น = .8713

ตาราง 18 ค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากบุคลากรภายใน

ข้อที่	ค่าอาร์ (r)
1	.5719
2	.6774
3	.7429
4	.7698
5	.6704
6	.6939
7	.7478
8	.7227
9	.7630
10	.6124

ค่าความเชื่อมั่น = .9150

ตาราง 19 แสดงค่าอำนาจจำแนกของแบบวัดการสนับสนุนทางสังคมจากหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้อง

ข้อที่	ค่าอาร์ (r)
1	.4683
2	.6381
3	.6869
4	.6705
5	.6757
6	.6023
7	.6626
8	.7046
9	.6139
10	.6999

ค่าความเชื่อมั่น = .8968

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวเพ็ญศรี บุญญฤทธิ์
วันเดือนปีเกิด	วันที่ 14 เดือนพฤศจิกายน พุทธศักราช 2494
สถานที่เกิด	อำเภอองครักษ์ จังหวัดนครนายก
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 99/63 หมู่บ้านสีริธร ตำบลคูคต อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	หัวหน้างานวิเคราะห์วิจัยเชิงสังคม
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	กองวิเคราะห์วิจัยธุรกิจ การประปาส่วนภูมิภาค
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2510	มัธยมศึกษาปีที่ 3 จากโรงเรียนสตรีสมุทรสาคร
พ.ศ. 2513	ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ธุรกิจบัญชี) จากโรงเรียนพาณิชย์การ ราชดำเนิน ธนบุรี
พ.ศ. 2524	ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(บัญชี) จากโรงเรียนวิมลพาณิชการ
พ.ศ. 2527	ปริญญาตรีครุศาสตร์บัณฑิต จากวิทยาลัยครูเพชรบุรีวิทยาลงกรณ์
พ.ศ. 2546	ศศ.ม.(พัฒนาสังคม) จากมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน
พ.ศ. 2549	วท.ม. (พฤติกรรมศาสตร์) จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ