

ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ¹

MORALE OF THE PROVINCIAL WATERWORKS AUTHORITY DISTRICT 3

เรวัตน์ ชาญกิติโชติ ²

บทคัดย่อ

หนึ่งในปัจจัยของงานบริการสาธารณะคือขวัญและกำลังใจในการทำงาน การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการทำงาน และศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 262 คน เวลาที่ใช้ในการศึกษาอยู่ในช่วงเดือน ตุลาคม 2564 ถึงเดือน ธันวาคม 2564 ผลการวิจัยพบว่าระดับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 อยู่ในระดับสูงมาก เพื่อนร่วมงานมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมในการทำงาน และสุดท้ายคือเงินเดือนและสวัสดิการตามลำดับ โดยมีค่า Beta เท่ากับ 0.573 ,0.119 ,0.121 และ 0.101 ตามลำดับ

ABSTRAC

Morale is the one of the factors of public service work. The objectives of this research were study morale level of the employees and factors affecting employee morale level at the Provincial Waterworks Authority District 3. Data were collected using questionnaire by chosen simple random sampling, consist of 262 people. The study period was from October 2021 to December 2021. The results showed that morale level of the employees of the Provincial Waterworks Authority District 3 were at a very high level. Colleague was having the most impact on morale variables, followed by the supervisor, working environment finally, the salary and welfare variable was the variables that had the least effect on the morale variable, by the Beta values were 0.573 , 0.119 , 0.121 and 0.101 respectively.

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการค้นคว้าอิสระเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3

² นักศึกษาปริญญาโท โครงการทวีปริญญาโท หลักสูตรทวีปริญญาโททางรัฐประศาสนศาสตร์และบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ที่มาและความสำคัญของปัญหา

งานบริการสาธารณะ เป็นประเด็นที่ต้องพัฒนาในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับปัจจุบัน ในยุทธศาสตร์ที่ 6 ยุทธศาสตร์การบริหารจัดการในภาครัฐ การป้องกันการทุจริตประพฤติมิชอบ และธรรมาภิบาลในสังคมไทย แนวทางการพัฒนาที่ 3 เพิ่มประสิทธิภาพและยกระดับการให้บริการสาธารณะให้ได้มาตรฐานสากล เพื่อให้ประชาชนและภาคธุรกิจได้รับบริการที่มีคุณภาพ ได้มาตรฐาน และอำนวยความสะดวกตรงตามความต้องการ (แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12, 2560) เช่นนั้นการพัฒนางานบริการที่ได้ประสิทธิภาพมากที่สุด จำเป็นต้องพิจารณาไปที่ พนักงาน เพราะข้อสำคัญของความประทับใจในการบริการ มิได้เกิดจากการได้เกิดจากการใคร่ครวญใช้เหตุผลตามข้อเท็จจริง แต่เกิดจากอารมณ์และสิ่งที่ประชาชนได้จากการบริการของรัฐนั้นคือ ขั้นตอนการบริการ และสิ่งที่ได้จากการปฏิบัติของพนักงานที่ให้บริการ พฤติกรรมและวิธีการบริการของพนักงานที่บริการมีความสำคัญ มากที่สุดในการสร้างความประทับใจในการบริการประชาชน ทั้งนี้เพราะประชาชนได้รับ ประสพการณ์โดยตรงจากการสัมผัสกับพนักงานที่บริการประชาชนโดยเฉพาะอย่างยิ่งในประเทศไทย ซึ่งยังมีได้พัฒนาเทคโนโลยีบริการซึ่งลดโอกาสสัมผัสติดต่อโดยตรงระหว่างพนักงานที่บริการ กับประชาชนเรื่องที่จะทำให้ประชาชนเกิดความประทับใจที่ดี (ปรัชญา เวสารัชช์, 2540)

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 เป็นหน่วยงานส่วนภูมิภาคของการประปาส่วนภูมิภาคที่ก่อตั้งขึ้นตามเพื่อการแบ่งเขตพื้นที่รับผิดชอบในการบริหารงาน โดยพันธกิจหลักในการให้บริการคือการ ผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาที่มีคุณภาพ อย่างเพียงพอและทั่วถึง ทั้งนี้ยังเป็นองค์การของรัฐที่ครอบคลุมพื้นที่ให้บริการทั่วประเทศ มีบทบาทสำคัญในการให้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานของประเทศ และเป็นหน่วยงานที่ใช้กลไกของการให้บริการสาธารณะเป็นสื่อกลางระหว่างองค์กรและประชาชนเพื่อขับเคลื่อนการดำเนินงานตามภารกิจหลักให้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ในการจัดตั้งองค์กร โดยโครงสร้าง การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีโครงสร้างขององค์กรที่หลากหลายประกอบด้วยหน่วยงานระดับผู้บริหารชั้นกลาง และผู้บริหารชั้นต้น โดยจะแบ่งเป็นหน่วยงานสองส่วนคือ ส่วนกลางมีหน้าที่รวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ แปลงนโยบายจากผู้บริหารระดับสูง พร้อมทั้งกำหนดนโยบายและแนวทางการทำงานให้กับส่วนให้บริการ ประกอบด้วย หน่วยงานระดับกอง 6 กองทำหน้าที่แตกต่างกันไปตามภาระงานที่ต้องสนับสนุนส่วนให้บริการ และส่วนให้บริการ ประกอบด้วยหน่วยงานที่ทำหน้าที่ให้บริการประชาชน ผลิต จ่าย น้ำประปาอย่างพอเพียงและทั่วถึง พร้อมทั้งแปลงนโยบายเป็นแนวทางปฏิบัติให้เป็นไปตามทิศทางของ ผู้บริหารระดับสูง กระจายอยู่ทั่วทุกพื้นที่ 8 จังหวัดผ่าน

หน่วยให้บริการ 23 หน่วย (การประปาส่วนภูมิภาคสาขา) ทั้งนี้ ทุกส่วนงานมีหน้าที่รับผิดชอบที่สอดคล้องกับการสนับสนุนการให้บริการประชาชนอย่างทั่วถึง

ปัจจัยสำคัญของงานบริการสาธารณะ วัฒนธรรม มหิพันธ์ (2544 , หน้า 12) ได้กล่าวว่าขวัญและกำลังใจนั้นมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะผู้ปฏิบัติงานในองค์กรที่เป็นข้าราชการถ้ามีขวัญและกำลังใจไม่ดีแล้วก็จะยอมจะนำมาซึ่งความเสื่อมและหย่อนสมรรถภาพในการปฏิบัติหน้าที่อันจะส่งผลกระทบต่อ ประชาชนเป็นอย่างมาก เช่นนี้ จึงสรุปความได้ว่า ปัจจัยด้านหนึ่งที่จะส่งผลกระทบต่อ การให้บริการประชาชนในพื้นที่ให้บริการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 คือขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติงานใน ทุกส่วนที่จะส่งเสริมกัน และทำให้ประชาชนได้รับการให้บริการคุณภาพ ได้มาตรฐาน และอำนวยความสะดวก ตรงตามความต้องการ

งานวิจัยเกี่ยวกับระดับขวัญและกำลังใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการสาธารณะในนามของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ยังมีไม่มากเท่าไร ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเพื่อวัดระดับขวัญและกำลังใจและปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 เพื่อให้สะท้อนถึงสถานการณ์ในปัจจุบัน ในมิติของขวัญและกำลังใจของพนักงานในการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 และปัจจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้สามารถต่อยอดในการพัฒนาหรือเปลี่ยนแปลงให้เกิดสถานการณ์ที่ต้องการ หรือการคงสภาพสถานการณ์ที่พึงประสงค์เอาไว้

คำถามงานวิจัย

1. ระดับของขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 อยู่ในระดับใด
2. มีตัวแปรใดบ้างที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3

วัตถุประสงค์งานวิจัย

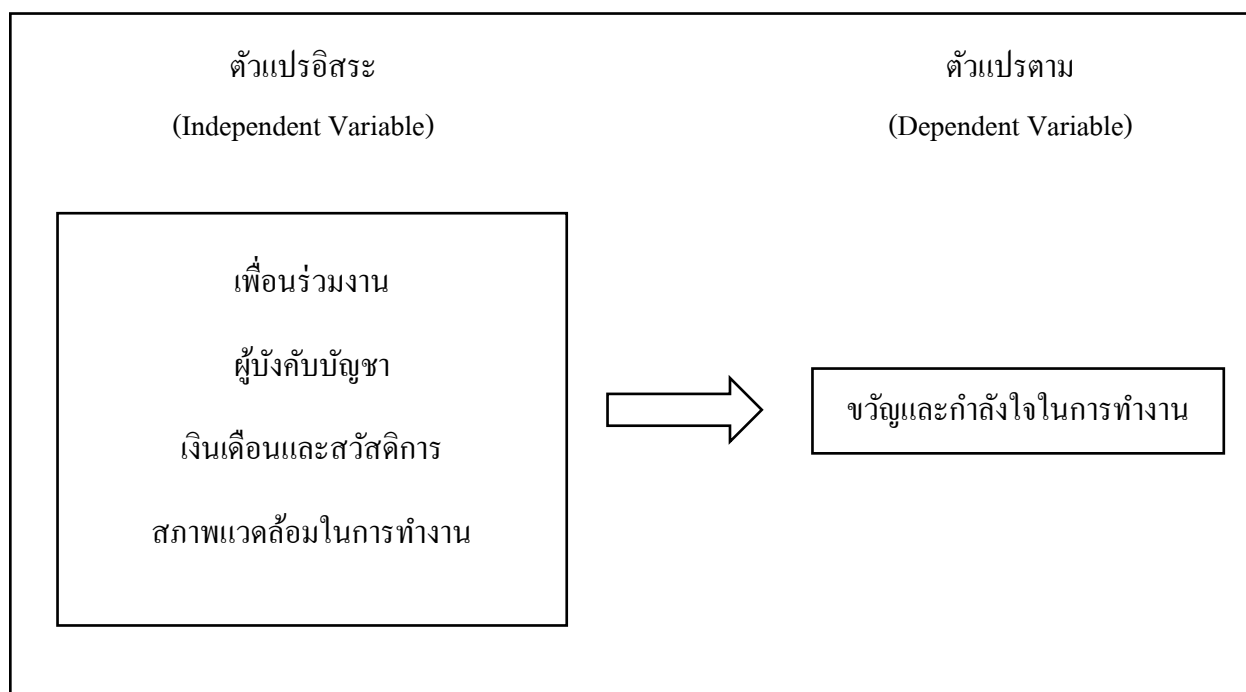
1. เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลกระทบต่อระดับขวัญกำลังใจในการทำงาน ของพนักงานสังกัดการประปา ส่วนภูมิภาคเขต 3

ทฤษฎีและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย

การศึกษาเรื่อง ขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา แนวคิด ทฤษฎี เอกสารทางวิชาการ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีสาระสำคัญต่อไปนี้

1. ความหมายของขวัญและกำลังใจ
2. ทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการทำงาน
3. องค์ประกอบและปัจจัยที่ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจ
4. ข้อมูลทั่วไปของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กรอบแนวคิดงานวิจัย



เพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานที่อยู่ระดับเดียวกันซึ่งแสดงออกความสามารถในการทำงานเป็นทีมความสนิทสนมเพื่อนร่วมงานอาจออกมาในรูปแบบของการพึ่งพาอาศัยกัน ในส่วนของการทำงานและนอกเหนือจากการทำงานยังรวมถึงบรรยากาศในการทำงานโดยรวมและประสิทธิภาพในการติดต่อประสานงานหรือการส่งต่อข้อมูลข่าวสารในองค์กร

ผู้บังคับบัญชา หมายถึง หมายถึงความสัมพันธ์ การยอมรับนับถือ และการให้ความเคารพต่อผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่อยู่ระดับเหนือขึ้นไปกว่าผู้ทำงาน

สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึงสภาพโดยรวมของที่ทำงาน ความสะดวกสบายในการปฏิบัติงาน ความปลอดภัยในการปฏิบัติงาน รวมถึง ภาพลักษณ์ขององค์กรที่ทำให้พนักงานรู้สึกมีเกียรติและศักดิ์ศรีที่ได้ทำงาน

เงินเดือนและสวัสดิการ หมายถึง สิ่งที่พนักงานจะได้รับจากองค์กร ซึ่งเป็นผลตอบแทนจากการทำงาน รวมถึงมิติของสวัสดิการที่ได้รับ

ขวัญและกำลังใจในการทำงาน หมายถึง ความเชื่อมั่น ความหวัง ความกะตือรือร้นในการทำงาน มีความตั้งใจและความเต็มในการปฏิบัติงานที่ได้รับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถ

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรที่จะใช้ในการศึกษา

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างประชากรที่จะใช้ในการศึกษา คือพนักงานสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 รวมทั้งหมด 741 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาลูก่มจากพนักงานสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 จำนวนตัวอย่างกำหนดด้วยวิธีของ Taro Yamane (1967) โดยกำหนดระดับความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้จำนวนตัวอย่างพนักงานเท่ากับ 259 คน

การกำหนดจำนวนตัวอย่างพนักงานในแต่ละหน่วยงานใช้การสุ่มแบบสัดส่วน Proportional sampling และการเลือกตัวอย่างในแต่ละหน่วยงานใช้วิธีสุ่มแบบง่าย (simple random sampling) รวมตัวอย่างในสังกัดของแต่ละหน่วยงานกระจายกันออกไปจำนวน 259 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลและคุณภาพของเครื่องมือในการเก็บ

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล แบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน (พิจารณาภาคผนวก ก) คือ ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับการขวัญและกำลังใจในการทำงาน และ ปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ผู้บังคับบัญชา และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน

แบบสอบถามเป็นการตั้งข้อคำถามให้กลุ่มตัวอย่างประเมินว่าตนเอง มีพฤติกรรมหรือลักษณะการกระทำ หรือมีความคิดหรือความรู้สึกเหมือนข้อความในคำถามแต่ละข้อเพียงไร หากเห็นด้วยหรือข้อคำถามเป็นจริงมากที่สุดให้เลือกคะแนนที่ 5 หากมีความเป็นจริงหรือเห็นด้วยน้อยที่สุด ให้คะแนน 1

การพัฒนาคุณภาพเครื่องมือ (มาตรวัด)

มาตรวัดที่ใช้ในการวัดขวัญและกำลังใจในการทำงาน และปัจจัยต่างๆที่ใช้ในการศึกษาขวัญและกำลังใจในการทำงาน สร้างข้อคำถามจากทฤษฎีที่ได้รับการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญมาตรที่ใช้ในการเก็บข้อมูลวัดมี Content validity กล่าวคือ สามารถวัดได้ตรงและครอบคลุมเนื้อหาสำคัญ ในด้านความเชื่อมั่น (Reliability) ของมาตรวัดการศึกษานี้ พิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (α -Coefficient)

พบว่า มาตรวัดของตัวแปรทุกตัวมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟามากกว่า 0.7 (ภาคผนวก ข) แสดงว่ามาตรวัดที่ใช้มีความน่าเชื่อถือในการวัดสิ่งที่ต้องการวัด ซึ่งแต่ละตัวแปรมีค่า Cronbach's Alpha ดังแสดงในตาราง

ตารางแสดงค่า Cronbach's Alpha ของแต่ละตัวแปร

ตัวแปร	Cronbach's Alpha
ขวัญและกำลังใจในการทำงาน	0.910
เพื่อนร่วมงาน	0.940
เงินเดือนและสวัสดิการ	0.944
ผู้บังคับบัญชา	0.958
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	0.948

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาทำการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าสูงสุด ต่ำสุด และค่าเฉลี่ย
2. วิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับขวัญและกำลังใจในการทำงานและปัจจัยที่ใช้ศึกษาขวัญและกำลังใจในการทำงาน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์คือ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
3. วิเคราะห์ตัวแปรที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression)

ผลการวิจัย

ผลการศึกษาพบว่า

1. กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุอยู่ที่ 31-40 ปี โดยมีมากที่สุดถึง 116 คน จากกลุ่มตัวอย่าง 262 คน คิดเป็นร้อยละ 44 และช่วงอายุที่มีจำนวนน้อยที่สุดเท่ากันสองช่วงคือ 21-30 ปี และ 51-60 ปี อยู่ที่ ช่วงอายุละ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 13 ของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด และที่เหลือ เป็นกลุ่มตัวอย่างที่มีช่วงอายุ 41-50 ปี โดยกลุ่มตัวอย่าง เป็นเป็นชายทั้งหมด 167 คน จาก 262 คน คิดเป็นร้อยละ 64 โดยที่เหลือเป็นเพศหญิง และส่วนใหญ่จบ การศึกษาระดับปริญญาตรี มีมากถึง 143 คน หรือร้อยละ 54 โดยที่กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุการทำงานอยู่ที่ 5-15 ปี มีจำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 53 และส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับ ปฏิบัติการ โดยมีมากถึง 178 คน จากกลุ่มตัวอย่าง 262 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 68

2. ระดับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 3 โดยแบ่งเป็นระดับ สูงมาก สูง ต่ำ ต่ำมาก โดย พนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 3 โดยรวมแล้วมีระดับขวัญและกำลังใจอยู่ใน ระดับต่ำมากอยู่เพียงร้อยละ 0.3 ระดับสูงมากมีมากที่สุดอยู่ที่ร้อยละ 71.5 ระดับสูง อยู่ที่ร้อยละ 27.5 และระดับ ต่ำมากอยู่ที่ร้อยละ 0.7 และเมื่อพิจารณาถึงด้านต่างๆ ของระดับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานการ ประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาคเขต 3 พบว่า พนักงานมีความยินดีที่ได้ทำงานในหน่วยงานนี้ได้คะแนนมากที่สุด (ค่าเฉลี่ย 4.40) รองลงมาเป็นความภูมิใจที่ได้ทำงานที่ได้รับมอบหมายในหน่วยงานนี้ (ค่าเฉลี่ย 4.23) และในด้านที่ต่ำสุด คือการไม่เคยหวาดระแวงว่าเพื่อนร่วมงานจะกระทำที่ไม่สมควรหรือพูดไม่ดี (ค่าเฉลี่ย 3.89)

3. เพื่อนร่วมงานเป็นตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ย อยู่ในระดับสูงมาก ผลการวิเคราะห์พบว่ากลุ่มเพื่อนร่วมงานที่ สามารถสนทนากัน ได้ทุกเวลาที่ต้องการ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (4.24) และ ที่รองลงมาคือเรื่องของ การที่เพื่อน ร่วมงานให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นอย่างดี (4.21) ส่วนเรื่องที่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือเรื่องของ การที่เพื่อน ร่วมงานไม่เคยผลักรถที่ต้องทำงานร่วมกัน (4.04) และถัดขึ้นมาคือ เรื่องของเพื่อนร่วมงานในที่มงานจะดูแล และ ทุกข์สุขในการทำงานร่วมกันอยู่เสมอ และ เรื่องของเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชามีความหวังดีอยู่เสมอ (4.10) ทั้งนี้ ค่าเฉลี่ยของทุกมิติในตัวแปรเพื่อนร่วมงาน มีค่าอยู่ในระดับสูงมาก

4. เงินเดือนและสวัสดิการ เป็นตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่สูง โดยที่เรื่องของ การที่รายได้ที่ได้รับ จากหน่วยงานสามารถลดภาระค่าใช้จ่ายในครอบครัวได้ (3.73) และรองลงมามีค่าเฉลี่ยเท่ากัน (3.67) คือเรื่อง ของการที่พนักงานคิดว่าค่าตอบแทนมีความเหมาะสมกับภาระงานที่รับผิดชอบ และการที่หน่วยงานให้ สวัสดิการที่ค่อนข้างดี และความพึงพอใจในในค่าล่วงเวลาที่ได้รับการทำงานได้ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด (3.31) โดย ในส่วนของพนักงานมีเงินออมในการทำงานมีค่าเฉลี่ยขึ้นถัดขึ้นมา (3.42)

5. ผู้บังคับบัญชา เป็นตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก โดยความสามารถในการแก้ปัญหาของผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด (4.10) รองลงมาคือ ความรู้ความสามารถในการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา (4.06) และที่ได้ค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดคือการประเมินการทำงานตามผลงานและความสามารถของพนักงาน (3.96) และความยุติธรรมในการปกครองลูกน้อง มีค่าเฉลี่ยรองลำดับสุดท้าย (3.97)

6. สภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นตัวแปรที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง โดยมีเรื่องของที่ทำงานมีอากาศปลอดโปร่งเย็นสบาย มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (4.03) และรองลงมาเป็นเรื่องของ ความสะอาด ความเป็นระเบียบของสถานที่ทำงาน (4.00) โดยในส่วนของอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ให้ความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ และงบประมาณในการปฏิบัติงานที่ได้รับจัดสรรมีความเหมาะสมเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (3.74) และมีเรื่องของความทันสมัยของเครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานมีค่าเฉลี่ยถัดขึ้นมา (3.81)

ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค เขต 3 เพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 อย่างมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.01 เงินเดือนและสวัสดิการ ผู้บังคับบัญชา และ สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับระดับขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 อย่างมีนัยสำคัญเท่ากับ 0.05

โดยปัจจัยที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มากที่สุดคือ เพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ ผู้บังคับบัญชา และสภาพแวดล้อมในการทำงาน และตัวแปรที่มีผลน้อยที่สุดต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 คือ เงินเดือนและสวัสดิการ

ข้อเสนอแนะงานวิจัย

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. จากผลการศึกษา ทำให้ทราบว่า ในตัวแปร เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา อยู่ในระดับสูง และมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานมาก ผู้บังคับบัญชาจึงควรรักษามรรยาทในการทำงานปัจจุบันไว้เพื่อรักษา ระดับของขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ให้อยู่ในระดับที่สูงต่อไป โดยการให้เพิ่มความสัมพันธ์ระหว่างคนทำงานและผู้บังคับบัญชาให้ดีขึ้นไปอีก รวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นตัวแปรที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานมาก เป็นลำดับที่ 2 หน่วยงาน ฝ่ายสนับสนุน และหน่วยงานจัดสรรงบประมาณจึงควรพิจารณาเพิ่มทรัพยากรเพื่อสร้างความเปลี่ยนแปลงเพื่อยกระดับสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เพิ่มขึ้น

2. ผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการกำหนดนโยบาย จากผลการศึกษา ทราบว่า ความพึงพอใจหรือคะแนนของตัวแปรเงินเดือนและสวัสดิการเป็นตัวแปรที่ได้ต่ำที่สุด และมีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานน้อยที่สุด จึงไม่ควรทำอะไรกับส่วนนี้ เนื่องจากเป็นตัวแปรที่ต้องใช้ทรัพยากรสูงในการเพิ่มระดับ ซึ่งอาจไม่เกิดประสิทธิภาพของการทำงานมากที่สุด

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

ในการทำวิจัยในส่วนต่อไปนั้นขอให้พิจารณาถึง ภาระหน้าที่ในการทำงานของพนักงานในแต่ละหน่วยงาน เพื่อเจาะลึกเข้าไปในตัวแปร สภาพแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจาก พนักงานการประสานส่วนภูมิภาค นั้น ค่อนข้างที่จะมีความหลากหลายทางภาระหน้าที่สูง ซึ่งจะทำให้ต่อยอดงานวิจัยได้ต่อไปว่า ในกลุ่มหน้าที่ใด มีปัจจัยใดที่มีผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งอาจจะอยู่ในระดับที่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

- ปรัชญา เวสารัชช . (2540). *บริการประชาชนทำได้ไม่ยาก (ถ้าอยากทำ)*. กรุงเทพฯ : สำนักนายกรัฐมนตรี.
- ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.2554 เฉลิมพระเกียรติพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวเนื่องในโอกาสพระราชพิธีมหามงคลเฉลิมพระชนมพรรษา 7 รอบ 5 ธันวาคม 2554*. กรุงเทพฯ :ราชบัณฑิตยสถาน.
- วัฒนะ มหิพันธุ์,พ.ด. (2544). *ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติหน้าที่ของข้าราชการสารวัตรทหารบกชั้นประทวนสังกัดกองร้อยทหารสารวัตรมณฑลทหารบกที่ 14. ปัญหาพิเศษ รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต,สาขานโยบายสาธารณะ,บัณฑิตวิทยาลัย,มหาวิทยาลัยบูรพา.*
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ. *แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ.2560 -2564)*. กรุงเทพฯ.2560.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological testing(5th ed.)*. New York : Harper Collins. Publishers. (pp.202-204).
- Dickey, F.G. (1960)
- Davis, K. (1967). *Human relation at Work*. New York: McGraw-Hill Co.
- Flippo, Edwin B. (1976). *Principles of Personnel Management. 4 th ed.* Tokyo : Mc Graw – Hill Kogakusha.
- Herzberg, Frederick, Bernarol and Synderman, Barbara Bloch. (1959). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons, Inc.
- Yamane, Taro. (1967). *Statistics, An Introductory Analysis*. New York: Harper and Row, Second Edition