

## ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4



นางสาวจิราภรณ์ จบสุทธิ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

พ.ศ. 2558

**Welfare Satisfaction of Employees in Provincial Waterworks Authority Regional Office 4**



**Miss Jiraporn Jobrit**

An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for

the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

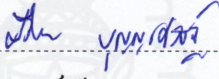
Sukhothai Thammathirat Open University

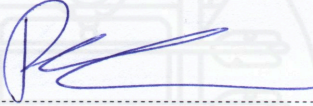
2015


หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4  
ชื่อและนามสกุล นางสาวจิราภรณ์ จบฤทธิ์  
แขนงวิชา บริหารธุรกิจ  
สาขาวิชา วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา  
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 29 สิงหาคม 2559

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ

  
..... ประธานกรรมการ  
(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญญเศรษฐ์)

  
..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร. กาวิน ชินะโชติ)

  
.....  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. สุรีย์ เข้มทอง)  
ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ



ชื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4  
ผู้ศึกษา นางสาวจิราภรณ์ จบฤทธิ์ รหัสนักศึกษา 2573001456  
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญชูเศรษฐ์ ปริญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต  
ปีการศึกษา 2558

### บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 (2) เปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

การศึกษาค้นคว้านี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรคือ พนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จำนวน 852 คน จำนวนกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรของ ทาโร ยามาเน่ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 273 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธีผลต่างนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการศึกษาพบว่า (1) พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 มีความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับมาก รองลงมาอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพอนามัย ตามลำดับ (2) พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีเพศ ระดับการศึกษา และระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพนักงานที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ ความพึงพอใจ สวัสดิการ การประปาส่วนภูมิภาค



**Independent Study title:** Welfare Satisfaction of Employees in Provincial Waterworks Authority Regional Office 4

**Author:** Miss Jiraporn Jobrit; **ID:** 2573001456; **Degree:** Master of Business Administration;

**Independent Study advisor:** Sritana Boonyasait, Associate Professor;

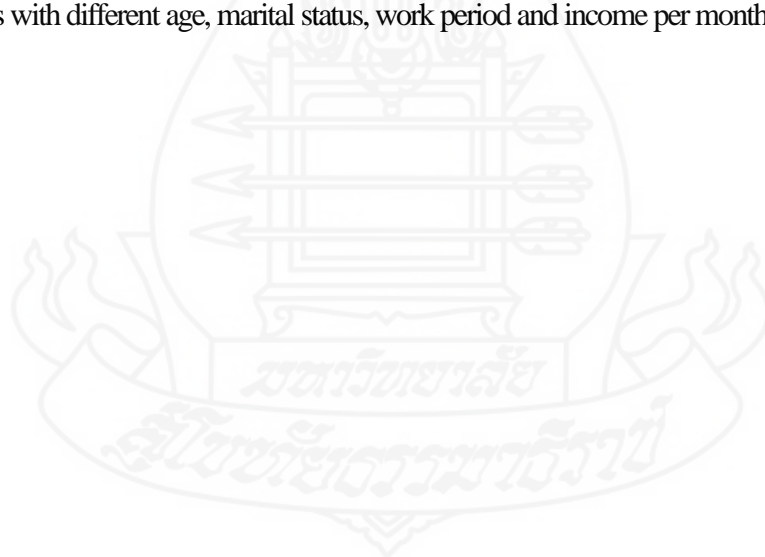
**Academic year:** 2015

### **Abstract**

The objectives of this study were (1) to study welfare satisfaction level of employees at Provincial Waterworks Authority Regional Office 4; and (2) to compare welfare satisfaction of employees in Provincial Waterworks Authority Regional Office 4 by personal characteristics.

This study was a survey research. The population was 852 employees of Provincial Waterworks Authority Regional Office 4. The sample was 273 employees calculated by Yamane's formula. The data was collected by using a questionnaire and was analyzed by using percentage, mean, standard deviation, t-Test, one-way analysis of variance, and the least significant difference test.

The results showed that (1) overall employees at Provincial Waterworks Authority Regional Office 4 satisfied the welfare at the moderate level. Considering each aspect, it was found that employees satisfied the security aspect at the high level and they satisfied the economic, education, recreation and health aspects at the moderate level respectively; and (2) employees with different education and position satisfied the welfare differently at 0.05 statistical significance. While employees with different age, marital status, work period and income per month satisfied the welfare similarly.



**Keywords:** Satisfaction, Welfare, Provincial Waterworks Authority

## กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลงด้วยดี เนื่องจากความกรุณา และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจาก รองศาสตราจารย์ ศรีธนา บุญชูเศรษฐ์ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาครั้งนี้ ที่ได้เสียสละเวลาอันมีค่า เพื่อให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะที่ดีในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์ในการจัดทำรายงานการศึกษาครั้งนี้ ตั้งแต่เริ่มต้นดำเนินการจนเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้ศึกษารู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของท่านเป็นอย่างยิ่ง

ผู้ศึกษาค้นคว้าอิสระ ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ได้อบรมสั่งสอนประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ที่เป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้ศึกษา และขอขอบพระคุณเจ้าหน้าที่หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกเป็นอย่างดี ตลอดจนผู้มีส่วนในความสำเร็จของงานศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ และขอบคุณผู้เสียสละเวลาให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามทุกท่าน ทำให้สามารถจัดทำรายงานการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ สำเร็จลงได้เป็นอย่างดี

ประโยชน์ที่จะได้รับจากการศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ผู้ศึกษาขอมอบให้กับทุกท่านที่สนใจ  
ทั้งหมด

จิราภรณ์ จบทฤธี  
สิงหาคม 2559

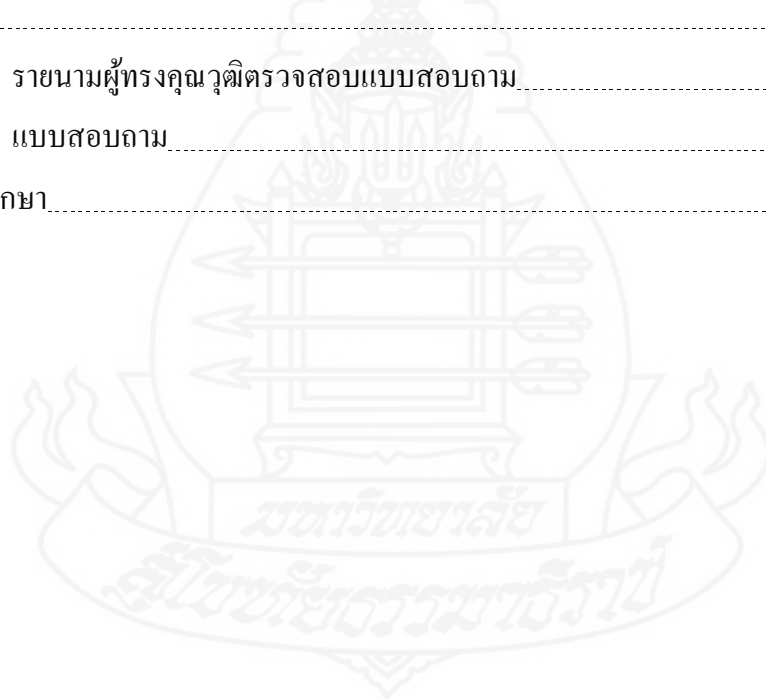
## สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย .....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....	จ
กิตติกรรมประกาศ .....	ฉ
สารบัญตาราง .....	ฅ
บทที่ 1 บทนำ .....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา .....	2
กรอบแนวคิดของการศึกษา .....	2
สมมติฐานในการศึกษา .....	3
ขอบเขตของการศึกษา .....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ .....	4
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง .....	6
แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ .....	6
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ .....	16
ข้อมูลของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 .....	23
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	30
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา .....	34
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	34
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา .....	36
การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	37
การวิเคราะห์ข้อมูล .....	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....	39
ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม .....	40
ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน การประปาส่วนภูมิภาค เขต 4 .....	42



## สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน.....	46
ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4.....	52
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	53
สรุปผลการศึกษา.....	53
อภิปรายผล.....	56
ข้อเสนอแนะ.....	60
บรรณานุกรม.....	62
ภาคผนวก.....	67
ก ราชานามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม.....	68
ข แบบสอบถาม.....	70
ประวัติผู้ศึกษา.....	77



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1	35
ตารางที่ 4.1	40
ตารางที่ 4.2	42
ตารางที่ 4.3	43
ตารางที่ 4.4	47
ตารางที่ 4.5	47
ตารางที่ 4.6	49
ตารางที่ 4.7	51



# บทที่ 1

## บทนำ

### 1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สวัสดิการ (Welfare) คือ ประโยชน์หรือบริการใด ๆ ที่องค์กรหรือหน่วยงานจัดให้แก่พนักงานที่ทำงานอยู่ในหน่วยงานนั้น ๆ เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนในการดำเนินชีวิต ทั้งนี้เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจที่ดี เพื่อให้พนักงานจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจ สติปัญญา และความสามารถของตนในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ไม่ต้องวิตกกังวลปัญหายุ่งยากทั้งในด้านส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักและตั้งใจที่จะทำงานนั้นให้นานที่สุด สำหรับสวัสดิการที่สมบูรณ์แบบนั้นย่อมหมายถึง สวัสดิการที่มี ให้แก่ พนักงานทั้งในขณะที่ทำงาน (on the job) นอกเวลาทำงานแต่ยังอยู่ในที่ทำงาน (off the job within the workplace) และนอกสถานที่ทำงาน (outside the workplace) และสวัสดิการต่าง ๆ ครอบคลุมถึงครอบครัวของพนักงานด้วย (กรณีการ์ เฉกแสงรัตน์, น.119)

การประปาส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจในด้านสาธารณูปโภค สังกัดกระทรวงมหาดไทย ดำเนินกิจการภายใต้การกำกับดูแลจากรัฐบาล ได้มีการก่อตั้งขึ้นตามพระราชบัญญัติการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ.2522 มีวัตถุประสงค์ที่สำคัญ คือ การจัดหา น้ำดิบเพื่อนำมาผลิตและจำหน่ายน้ำประปาที่มีคุณภาพดี ในปริมาณที่เพียงพอสำหรับการอุปโภคและบริโภคด้วยความรวดเร็ว และราคาที่เป็นธรรมให้กับผู้ใช้น้ำ ดังคำนิยามองค์กรที่ว่า “ มุ่งมั่น เพื่อปวงชน ” มีการพัฒนากิจการในด้านต่าง ๆ เพื่อรองรับการเพิ่มขึ้นของผู้ใช้น้ำและการขยายเขตการให้บริการน้ำประปาทั่วประเทศ และเป็นการเพิ่มรายได้ให้กับองค์กรเพื่อให้สามารถเลี้ยงตนเองได้ รวมถึงมีเงินทุนเพียงพอต่อการขยายงาน การพัฒนาการบริหารงานขององค์กร การบริหารงานบุคคล และการบริหารทรัพยากรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล การดำเนินงานต่าง ๆ ของการประปาส่วนภูมิภาคจำเป็นต้องอาศัยพนักงานในการทำงาน ดังนั้น การเอาใจใส่ดูแลพนักงานจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่ง สวัสดิการถือเป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน หากพนักงานเห็นว่าสวัสดิการที่การประปาส่วนภูมิภาคจัดให้มีความเหมาะสม และสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ ก็จะส่งผลให้พนักงานทำงานได้อย่างเต็มที่ ท่วมเทให้กับงาน ส่งผลให้งานมีคุณภาพ แต่หากพนักงานได้รับสวัสดิการที่ไม่เหมาะสมและ



ไม่เพียงพอ ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเบื่อหน่าย ไม่ตั้งใจทำงาน ทำให้ผลงานที่ได้ไม่มีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลเสียต่อองค์กรได้

สวัสดิการถือเป็นสิ่งที่พนักงานคาดหวังจากองค์กร และเป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน เนื่องจากการประกาศส่วนภูมิภาคเขต 4 ถือว่าเป็นศูนย์กลางในการกำกับ ดูแล การประกาศส่วนภูมิภาคสาขาที่ให้บริการน้ำประปา ในพื้นที่จังหวัดที่เป็นแหล่งท่องเที่ยวที่มีชื่อเสียงของประเทศไทย เช่น ภูเก็ต กระบี่ พังงา และสุราษฎร์ธานี และเป็นจังหวัดที่มีค่าครองชีพสูงเป็นอันดับต้นๆ ของประเทศไทยด้วย ดังนั้น พนักงานที่ได้รับการบรรจุเข้าทำงานในการประกาศส่วนภูมิภาคสาขาดังกล่าว ต้องรับภาระค่าใช้จ่ายที่สูงกว่าพนักงานที่ได้รับการบรรจุในการประกาศส่วนภูมิภาคสาขาอื่น ๆ ซึ่งเหตุผลดังกล่าวอาจส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของพนักงาน ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงาน รวมถึงอาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานด้วย

จากสภาพการณ์ดังกล่าว ผู้ศึกษาจึงมีความสนใจที่จะศึกษา ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประกาศส่วนภูมิภาคเขต 4 โดยผลการศึกษารั้งนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับการประกาศส่วนภูมิภาคในการปรับปรุงสวัสดิการพนักงานของการประกาศส่วนภูมิภาคให้มีความเหมาะสมยิ่งขึ้น

## 2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

2.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประกาศส่วนภูมิภาคเขต 4

2.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประกาศส่วนภูมิภาคเขต 4

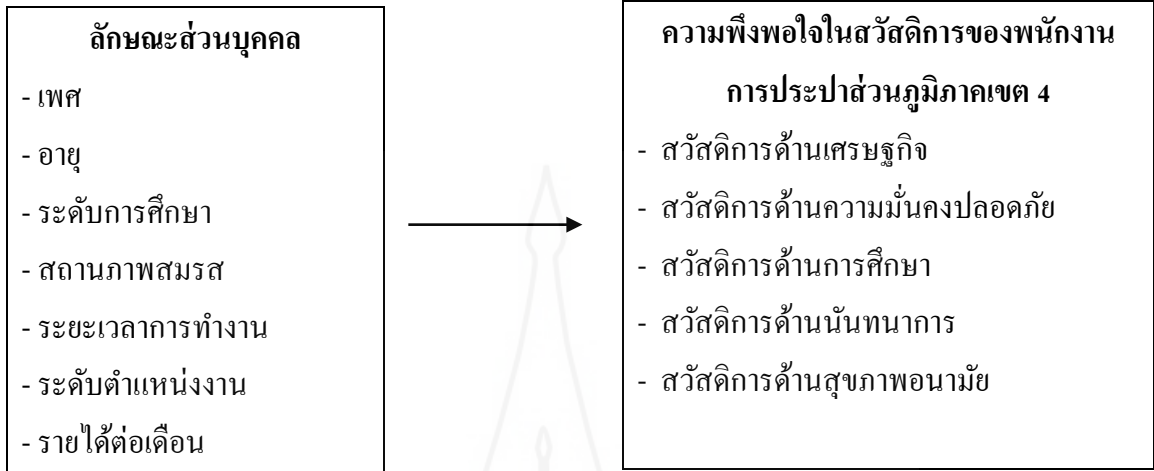
จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

## 3. กรอบแนวคิดของการศึกษา

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดเห็นว่า แนวคิดการแบ่งประเภทสวัสดิการของ สมคิด บางโม (2558) และกัลยารัตน์ วีระชนชัยกุล (2557) มีความสอดคล้องกับการแบ่งประเภทสวัสดิการของการประกาศส่วนภูมิภาค จึงนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้สำหรับการศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานการประกาศส่วนภูมิภาคเขต 4 ในด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้าน คือ ด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพอนามัย ดังภาพที่ 1.1

## ตัวแปรอิสระ

## ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดการศึกษา

#### 4. สมมติฐานการศึกษา

พนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีลักษณะส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน มีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

#### 5. ขอบเขตการศึกษา

##### 5.1 ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จำนวนทั้งสิ้น 852 คน

คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยวิธี Taro Yamane (1973) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 273 คน

##### 5.2 ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาในครั้งนี้มุ่งศึกษา ความพึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสวัสดิการที่การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จัดให้กับพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านนันทนาการ และสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย

### 5.3 ขอบเขตด้านเวลา

ระยะเวลาการศึกษาตั้งแต่เดือน เมษายน - กรกฎาคม 2559

## 6. นิยามศัพท์เฉพาะ

**6.1** **สวัสดิการ** หมายถึง บริการหรือผลประโยชน์ที่การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จัดให้แก่พนักงานนอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงและมีหลักประกันที่แน่นอน เพื่อจูงใจให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความจงรักภักดีและทำงานให้กับองค์กรได้นานที่สุด โดยแบ่งสวัสดิการออกเป็น 5 ด้าน คือ

**6.1.1** **สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ** หมายถึง บริการหรือผลประโยชน์ที่เกี่ยวกับเรื่องค่าครองชีพของพนักงาน ได้แก่ การจ่ายเงินช่วยเหลือค่าน้ำประปา ค่าเช่าบ้าน ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พัก เงินสงเคราะห์ค่าคลอดบุตร และการบริการเงินกู้ประเภทต่าง ๆ

**6.1.2** **สวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย** หมายถึง บริการหรือผลประโยชน์ที่ทำให้รู้สึกได้รับความคุ้มครอง ได้แก่ การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การจัดตั้งกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ และการจ่ายเงินบำเหน็จให้กับพนักงานที่เกษียณอายุการทำงาน

**6.1.3** **สวัสดิการด้านการศึกษา** หมายถึง บริการหรือผลประโยชน์ที่ช่วยให้พนักงานได้รับความรู้และความก้าวหน้า ได้แก่ การส่งพนักงานไปศึกษาดูงาน การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน การสนับสนุนให้พนักงานลาไปศึกษาต่อ และการบริการหนังสือพิมพ์ให้พนักงานได้อ่านเพื่อเพิ่มความรู้และให้ทันต่อเหตุการณ์

**6.1.4** **สวัสดิการด้านนันทนาการ** หมายถึง บริการหรือผลประโยชน์ในการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กร เพื่อสร้างความสามัคคีในกลุ่มพนักงานและทำให้เกิดการผ่อนคลายนอกเวลางาน ได้แก่ การลาพักผ่อนประจำปี การจัดตั้งชมรมประเภทต่าง ๆ ตามความสนใจของพนักงาน การจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจและสถานที่ออกกำลังกายให้กับพนักงาน และการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของการประปาส่วนภูมิภาค

**6.1.5** **สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย** หมายถึง บริการหรือผลประโยชน์ที่เกี่ยวกับสุขภาพของพนักงาน ได้แก่ การตรวจสุขภาพประจำปี การจัดยาสามัญประจำบ้านไว้บริการพนักงาน การให้บริการทางการแพทย์ เงินค่ารักษาพยาบาลซึ่งครอบคลุมถึงครอบครัวของพนักงานด้วย

**6.2** **ความพึงพอใจในสวัสดิการ** หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ในเชิงบวกหรือลบที่มีต่อสวัสดิการที่การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จัดให้



6.3 พนักงาน หมายถึง บุคลากรของการประปาส่วนภูมิภาค ที่ปฏิบัติงานในการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 และได้รับการบรรจุงานแล้ว

## 7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ผู้บริหารของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้ในการพิจารณาเพื่อขอปรับปรุงสวัสดิการพนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ให้มีความเหมาะสมกับความต้องการของพนักงาน

7.2 ผู้บริหารของการประปาส่วนภูมิกานำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ ไปเป็นแนวทางในการพัฒนาระบบสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคได้อย่างเหมาะสม



## บทที่ 2

### วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ผู้ศึกษาได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. ข้อมูลของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### 1. แนวคิดเกี่ยวกับสวัสดิการ

นอกจากองค์การจะต้องจ่ายค่าตอบแทนในรูปของค่าจ้างและเงินเดือนแล้ว องค์การยังต้องจูงใจและธำรงรักษาให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและด้วยความเต็มใจ โดยการให้สวัสดิการ ผลประโยชน์และบริการอื่น ๆ ซึ่งเป็นสิ่งที่นอกเหนือจากเงินเดือน ค่าจ้างแรงงาน เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพัน จงรักภักดี และมีความรู้สึกร่วมในองค์การในฐานะสมาชิกขององค์การ ทำให้พนักงานเหล่านั้นปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเต็มใจ และเต็มกำลังความสามารถ อันจะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล

##### 1.1 ความหมายของสวัสดิการ

ณัฐินี เขียวไทย (2553, น.15) กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง ผลประโยชน์ที่หน่วยงานจัดให้แก่พนักงาน เพื่อเป็นการช่วยเหลือ ส่งเสริมให้พนักงานมีขวัญ กำลังใจและมีแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงาน มีความจงรักภักดีที่จะทำงานให้กับองค์การนานที่สุด

พิเชษฐ สอนสิริ (2553, น.11-12) กล่าวว่า สวัสดิการ เป็นสิ่งตอบแทนหรือประโยชน์ใด ๆ ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานโดยเราอาจเรียกรวมๆ ว่า เป็นรายได้พิเศษ (Extra Income) ที่องค์การจ่ายให้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพิ่มเติมจากเงินเดือนและค่าจ้างประจำ จ่ายให้พนักงานเจ้าหน้าที่เพื่อให้มีกำลังกาย มีกำลังใจ ปฏิบัติงานให้เป็นผลดีแก่องค์การ

สุรางค์รัตน์ วศินารมณ (2553, น.28) กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง ค่าตอบแทนต่าง ๆ ที่องค์กรจัดให้กับลูกจ้างให้ได้รับในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร เพื่อเสริมสร้างความเป็นอยู่ รวมถึงการให้ความมั่นคงในชีวิตการทำงาน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2553, น.24) ได้ให้ความหมายของ สวัสดิการภายในส่วนราชการว่า หมายถึง กิจกรรมหรือบริการใด ๆ ที่คณะกรรมการสวัสดิการภายใน ส่วนราชการจัดให้มีขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์ในการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้แก่ข้าราชการ เพื่อประโยชน์ในการดำรงชีวิตนอกเหนือจากสวัสดิการที่ทางราชการจัดให้เป็นกรณีปกติ หรือเพื่อ ประโยชน์แก่การสนับสนุนการปฏิบัติราชการ หรือที่คณะกรรมการสวัสดิการข้าราชการเห็นสมควร ให้จัดเพิ่มขึ้นสำหรับส่วนราชการต่าง ๆ

ณัฐวรรณ วงศ์จันทร์ (2554, น.10) กล่าวว่า สวัสดิการ หมายถึง บริการหรือกิจกรรม ใด ๆ ที่หน่วยงานราชการหรือองค์กรธุรกิจเอกชนจัดให้มีขึ้น เพื่อให้ข้าราชการหรือผู้ปฏิบัติงาน ในองค์กรนั้น ๆ ได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอน ในการดำรงชีวิตหรือได้รับประโยชน์อื่นใด ทั้งนี้ เพื่อเป็นสิ่งจูงใจให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจดี ขึ้น เพื่อจะได้ใช้กำลังกาย กำลังใจและสติปัญญาและความสามารถของตนในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ไม่ต้องกังวลกับปัญหายุ่งยากทั้งในส่วนตัวและครอบครัว ทำให้มีความพอใจในงาน มีความรักงานและ ตั้งใจจะทำงานนั้นให้นานที่สุด

Beach (2012, p.780) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการไว้ว่า หมายถึง ประโยชน์ต่าง ๆ ที่หน่วยงานจัดให้แก่ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งอาจเป็นในรูปของเงินรายได้ นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้าง ปกติที่หน่วยงานจัดให้อยู่แล้ว เพื่อเป็นการช่วยเหลือในเรื่องเจ็บป่วย อุบัติเหตุ การลาออกจากงานอย่าง กะทันหัน รวมถึงการให้ความสะดวกสบายต่าง ๆ

Byars and Rue (2013, p.320) ได้ให้ความหมายของสวัสดิการว่า หมายถึง รางวัล ที่ให้กับพนักงานที่เป็นผลมาจากการทำงานในตำแหน่งต่าง ๆ ขององค์กร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า สวัสดิการ หมายถึง สิ่งตอบแทน ผลประโยชน์ หรือบริการใด ๆ ที่องค์กรจัดให้แก่พนักงานที่นอกเหนือจากเงินเดือนหรือค่าจ้างประจำ เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน มีความมั่นคงและมีหลักประกันที่แน่นอน เพื่อบูชาใจ ให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความจงรักภักดีและทำงานให้กับองค์กรได้นานที่สุด

## 1.2 ความสำคัญของสวัสดิการ

สุรพล ปธานวนิช (2552, น.18) กล่าวว่า สวัสดิการถือเป็นค่าตอบแทนการทำงานที่มีวัตถุประสงค์ค่อนข้างลึกซึ้งกว่าค่าจ้างและเงินเดือน กล่าวคือ ค่าจ้าง เงินเดือน เป็นค่าตอบแทนการทำงานที่เน้นในแง่เศรษฐกิจ ในขณะที่สวัสดิการเป็นค่าตอบแทนในการทำงานที่นอกจากจะมีส่วนในทางเศรษฐกิจแล้ว ยังมุ่งหวังผลลัพธ์ของสังคมและจิตใจด้วย ดังนั้น ในบางครั้งจึงมีผู้เรียกสวัสดิการว่า “ผลประโยชน์ก้อนที่สอง” การที่บุคคลจะพิจารณาตัดสินใจเลือกเข้าทำงานในหน่วยงานแห่งใดนั้น ปัจจัยที่มักจะต้องคำนึงถึงประการหนึ่งก็คือหน่วยงานดังกล่าว จัดสวัสดิการให้คนงานมากพอที่เค้าจะใช้ชีวิตการทำงานได้เพียงไร ในภาวะที่ไม่มีทางเลือกอื่นเขาอาจจะตัดสินใจทำงานอย่างเฉยพลาจนดูเหมือนกับว่าเรื่องนี้มิใช่ข้อที่น่าคำนึง ทั้งนี้เพราะชีวิตการทำงานมีระยะเวลาการทำงานครึ่งหนึ่งของอายุขัย จึงเป็นธรรมดาที่บุคคลต้องแสวงหาที่ที่จะให้ความสุขบ้างตามสมควรใช้เพียงแต่เท่านั้นไม่ การทำงานมีความสัมพันธ์กับชีวิตในด้านอื่นด้วย แม้แต่การสนทนากับสมาชิกครอบครัว หรือในหมู่มิตรสหายก็หลีกเลี่ยงไม่พ้นที่จะพูดถึงเรื่องนี้ หากหน่วยงานที่เขาสังกัดอยู่ให้ความสุขกายสบายใจแล้ว เขาก็กล่าวถึงความรักความภาคภูมิใจ ดังนั้น สวัสดิการจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการกินคืออยู่ดี และศักดิ์ศรีของการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม

จันทร์เพ็ญ รัตนมาลี (2555, น.13-14) กล่าวว่า ในการบริหารงานบุคคล สวัสดิการที่องค์กรให้แก่พนักงานนั้น ถือว่ามีความสำคัญพอ ๆ กับค่าตอบแทนในรูปของเงินเดือน ค่าจ้าง เนื่องจากทั้งสองส่วนมีความสัมพันธ์กับชีวิตความเป็นอยู่ของลูกจ้าง และมีความสัมพันธ์ต่อด้านทุนการดำเนินงานขององค์กรด้วย สวัสดิการที่องค์กรจัดให้จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานบุคคล ในด้านการช่วยรักษากำลังคนไว้กับองค์กร ทำให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจที่ดี เพราะมีความรู้สึกที่หน่วยงานให้การดูแลเอาใจใส่ ในส่วนขององค์กรการจัดสวัสดิการนับเป็นการลงทุนอย่างมากขององค์กร เพราะเป็นต้นทุนที่นายจ้างต้องจ่ายให้กับพนักงานนอกเหนือจากค่าจ้างและเงินเดือนปกติ

กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล (2557, น.265-270) กล่าวว่า ปัจจุบันองค์กรโดยทั่วไปทั้งภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และองค์กรธุรกิจได้ให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในด้านสวัสดิการที่องค์กรควรพึงจะให้แก่พนักงาน เพราะความสำคัญของสวัสดิการ มีดังนี้

1. ภาพลักษณ์ขององค์กรในสายตาของบุคคลทั่วไปเป็นไปในทางบวก ในปัจจุบันภาพลักษณ์นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างมาก เพราะหมายถึงหน้าตาและความเชื่อถือที่มีต่อองค์กร หากองค์กรมีภาพลักษณ์ที่ดีก็จะเป็นสายโซ่ที่จะผูกต่อแนวความคิดในด้านอื่น ๆ ตามมาอีกมากมาย เช่น ความศรัทธาขององค์กร การสนใจอุดหนุนผลผลิตขององค์กร เป็นต้น

2. พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่มีขวัญและกำลังใจ เพราะได้รับรู้ว่าองค์กรที่ตนอยู่เป็นองค์กรที่ไม่ทอดทิ้งบุคลากร อีกทั้งยังให้การพิทักษ์คุ้มครองถึงแม้จะไม่ได้ทำประโยชน์แก่

องค์กรแล้ว สิ่งเหล่านี้จะก่อให้เกิดผลในด้านความตั้งใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

3. จูงใจให้ผู้ที่มีความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานในองค์กร เพราะมองเห็นว่าองค์กรนี้มีความมั่นคงในด้านการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ให้แก่บุคลากร ทำให้องค์กรสามารถที่จะสรรหาบุคคลที่มีความสามารถมาบริหารงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และนำมาซึ่งความเจริญเติบโตขององค์กรต่อไป

4. การจ่ายสวัสดิการ ทำให้องค์กรมีความยืดหยุ่นในการจ่ายผลตอบแทนมากกว่าการจ่ายในรูปแบบค่าจ้าง เงินเดือน

5. องค์กรสามารถใช้สวัสดิการเป็นเครื่องมือในการธำรงรักษาพนักงาน ให้ทำงานอยู่กับองค์กรเป็นระยะเวลายาวนานได้

จากความสำคัญดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความสำคัญของสวัสดิการ คือ สิ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการเห็นความสำคัญของเขา จึงมีการจัดสวัสดิการที่ดีให้กับพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานรู้สึกพอใจในการทำงาน และมีความสมดุลในชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และยังช่วยให้องค์กรสามารถรักษาพนักงานที่ดีให้อยู่กับองค์กร สร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพ และมีความภูมิใจในองค์กร

### 1.3 หลักการจัดสวัสดิการ

พิเชษฐ์ สอนศิริ (2553, น.15-18) ได้กล่าวว่า ระบบสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพจะมีส่วนทำให้บุคลากรเกิดความพอใจ ความจงรักภักดีและความเชื่อมั่นในองค์กร ตลอดจนองค์กรธุรกิจสามารถจัดการค่าใช้จ่ายได้อย่างเหมาะสม ได้รับผลตอบแทนและเกิดประโยชน์สูงสุด โดยที่หลักพื้นฐานที่องค์กรธุรกิจสามารถนำมาใช้ในการจัดระบบสวัสดิการในองค์กร มี 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. ตอบสนองความต้องการ เนื่องจากระบบสวัสดิการมีวัตถุประสงค์สำคัญในการตอบสนองต่อความต้องการในด้านต่าง ๆ ของสมาชิก เช่น ความต้องการทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงและความปลอดภัย เป็นต้น ดังนั้น ผู้ที่มีหน้าที่จัดการด้านสวัสดิการจึงต้องพยายามค้นหา วางแผน ให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งตนเองและครอบครัวได้อย่างเต็มที่ นอกจากนี้เมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองในสิ่งที่เขาเห็นความสำคัญ เขาก็จะเกิดความพึงพอใจ ความซาบซึ้ง และก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับหน่วยงาน โดยสวัสดิการ 10 อันดับ ที่พนักงานมีความพึงพอใจที่สุดตามลำดับต่อไปนี้ การเบิกจ่ายค่ารักษาพยาบาล รถรับ-ส่งพนักงาน เงินบำเหน็จและเงินบำนาญ ที่พักอาศัยสำหรับพนักงาน เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ สโมสรกีฬาและกิจกรรมสันทนาการ การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร วันลาป่วยและลาจิจการจกกิจกรรมท่องเที่ยวและพักผ่อนประจำปี และสถานที่เลี้ยงดูบุตร

2. การมีส่วนร่วม เนื่องจากบุคลากรจะเป็นผู้ได้รับผลประโยชน์โดยตรงจากระบบสวัสดิการที่องค์กรจัดให้ ดังนั้น การจัดสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพสมควรเปิดโอกาสให้สมาชิกมีส่วนร่วมในการกำหนดแนวทางการดำเนินงาน เสนอความคิดเห็นในการปรับปรุงและแก้ไขระบบสวัสดิการเดิม เพื่อให้บุคลากรเกิดความเข้าใจ การยอมรับ และได้รับประโยชน์สูงสุด สิ่งสำคัญที่สุดในการจัดสวัสดิการจะต้องตอบสนองต่อความต้องการของสมาชิกได้อย่างแท้จริง

3. ความสามารถในการจ่าย ระบบสวัสดิการของธุรกิจจะมีค่าใช้จ่ายทั้งทางตรงและทางอ้อม แก่องค์กร ดังนั้น สวัสดิการที่ดีนอกจากจะต้องสอดคล้องกับหลักการในหัวข้อที่ผ่านมาแล้ว ยังต้องมีความเหมาะสมกับความสามารถในการลงทุน และการดำเนินงานขององค์กรด้วย มิเช่นนั้นอาจก่อให้เกิดภาระทางการเงินและการดำเนินการ ตลอดจนผลกระทบต่อความรู้สึกรู้สึกต่อบุคลากร ทั้งระยะสั้นและระยะยาว

4. ความยืดหยุ่น ความต้องการที่หลากหลายในสังคมปัจจุบัน ทำให้ระบบสวัสดิการที่มีประสิทธิภาพต้องถูกจัดขึ้นให้สอดคล้องกับความต้องการของสมาชิกแต่ละคนมากที่สุด ตลอดจนสามารถปรับได้ตามความเหมาะสมของสถานการณ์ เพื่อให้เกิดประโยชน์แก่ทั้งบุคลากรและองค์กร ตลอดจนไม่สูญเสียเปล่าในการลงทุน

5. ประสิทธิภาพของการทำงาน เนื่องจากสวัสดิการมีวัตถุประสงค์ที่จะจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ดังนั้น การจัดระบบสวัสดิการจึงต้องคำนึงถึงผลลัพธ์ที่ได้จากการดำเนินงาน เช่น ลดภาระทางเศรษฐกิจ ช่วยให้การดำรงชีวิตง่ายขึ้น ส่งเสริมสุขภาพและพละนาามัย เป็นต้น ซึ่งจะทำให้บุคลากรไม่ต้องกังวลกับสิ่งแวดล้อม และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มความสามารถ

กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล (2557, น.267) กล่าวว่า การจัดสวัสดิการที่ดีย่อมส่งผลให้พนักงาน บุคลากรภายในองค์กร ได้รับความพึงพอใจและมีความรู้สึกดีต่อองค์กร เป็นการทำให้พนักงานอุทิศเวลา แรงงาน ความคิด ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถและด้วยความเต็มใจ ซึ่งหลักการพื้นฐานที่องค์กรสามารถนำไปใช้ในการจัดระบบสวัสดิการ มีดังนี้

1. หลักแห่งความเสมอภาค เป็นการจัดสวัสดิการ โดยคำนึงถึงความเท่าเทียมกันของพนักงานทุกฝ่าย ทุกแผนก และทุกหน่วยงาน รวมถึงพนักงานทุกคนอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน
2. หลักแห่งผลประโยชน์ เป็นการจัดสวัสดิการ โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ด้านต่าง ๆ ของหน่วยงานและสมาชิก เช่น ผลประโยชน์ด้านเศรษฐกิจ ด้านความปลอดภัย ด้านความมั่นคง
3. หลักการจูงใจ การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์ภายในองค์กร ควรมีลักษณะเป็นการจูงใจให้เกิดความสนใจ เกิดเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร เพื่อให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพ



4. หลักแห่งการตอบสนองความต้องการ การจัดสวัสดิการควรสำรวจถึงความต้องการของสมาชิกในองค์กรว่า มีความต้องการอย่างไรในด้านต่าง ๆ จากนั้นวางแผนในการจัดสวัสดิการให้ตรงกับความต้องการของสมาชิก อันจะทำให้เกิดความพึงพอใจและเกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์กร พนักงานโดยส่วนใหญ่ของแต่ละองค์กรจะมีความต้องการให้องค์กรตอบสนองในเรื่องต่าง ๆ เช่น ที่พักอาศัย การฝึกอบรม การให้องค์กรจัดกิจกรรมพักผ่อนประจำปี การให้กู้เงินดอกเบี้ยต่ำ เป็นต้น ถ้าการจัดสวัสดิการจัดโดยไม่คำนึงถึงความต้องการของพนักงาน ก็มักจะไม่ได้ได้รับความสนใจจากพนักงาน และไม่เกิดประโยชน์ใด ๆ

จากหลักการจัดสวัสดิการดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า หลักในการจัดสวัสดิการคือ การจัดสวัสดิการที่ตรงกับความต้องการของพนักงาน โดยคำนึงถึงความเสมอภาคในการให้บริการ การให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดการด้านสวัสดิการ ผลประโยชน์ที่พนักงานจะได้รับ และความพร้อมขององค์กรในการให้บริการด้านสวัสดิการ เพื่อให้พนักงานและองค์กรได้ประโยชน์ร่วมกัน

#### 1.4 วัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการ

พิเชษฐ สอนศิริ (2553, น.13-14) กล่าวว่า สวัสดิการเป็นการตอบแทนในการปฏิบัติงาน อันเป็นส่วนนอกเหนือจากเงินเดือน โดยเราอาจเรียกรวม ๆ ว่าเป็นรายได้พิเศษ (Extra Income) ที่องค์กรจ่ายให้ทั้งทางตรงและทางอ้อม เพิ่มเติมจากเงินเดือน และค่าจ้างประจำซึ่งจ่ายให้พนักงาน เจ้าหน้าที่ที่มีกำลังกายมีกำลังใจ ปฏิบัติงานให้เป็นที่พอใจแก่องค์กร วัตถุประสงค์ของการจัดสวัสดิการ มีดังนี้

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญ และกำลังใจในการทำงานอย่างเต็มที่
2. เพื่อให้เกิดการกระตุ้นให้ทำงานที่ค่อนข้างยากกว่าปกติ เช่น งานที่มีความเสี่ยงหรือการทำงานในถิ่นทุรกันดาร เป็นต้น
3. เพื่อเป็นรางวัลในการปฏิบัติงานพิเศษที่ก่อให้เกิดประโยชน์หรือควรถูกค่าแก่การยกย่อง

4. เพื่อให้การสงเคราะห์ในแง่มนุษยธรรม เช่น ค่ารักษาพยาบาล
5. เพื่อคลายความกังวลต่าง ๆ เช่น ค่าช่วยเหลือบุตร
6. เพื่อดึงคนให้อยู่ในองค์กร
7. เพื่อก่อให้เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร
8. เพื่อยกระดับมาตรฐานการครองชีพของบุคลากรในองค์กร

ประภา ธิรพันธ์ (2554, น.10) กล่าวว่า การให้บริการสวัสดิการด้านต่าง ๆ ที่ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เป็นแนวนโยบายหนึ่งในการเสริมความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร ทำให้ผู้ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ๆ มีความกระตือรือร้นในการทำงาน ซึ่งจะเป็นผลให้ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับองค์กรเป็นไปในทางที่ดีขึ้น ทำให้ได้รับความสะดวกสบาย

ในการปฏิบัติงาน มีความมั่นคงในอาชีพ มีหลักประกันที่แน่นอนสำหรับการปฏิบัติงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน สามารถอุทิศเวลา กำลังกาย กำลังใจ สติปัญญา และความรู้ความสามารถของตนในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และจะช่วยลดความกังวลใจและปัญหาที่อาจเกิดขึ้นทั้งในด้านส่วนตัวและครอบครัว ทำให้เกิดความพอใจในการปฏิบัติงาน มีความรักงาน และตั้งใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนั้นให้นานที่สุด จึงสรุปวัตถุประสงค์การจัดสวัสดิการ โดยสังเขป ดังนี้

1. เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่
2. เพื่อก่อให้เกิดความจงรักภักดีและผูกพันต่อองค์กร
3. เพื่อเพิ่มผลผลิตให้แก่หน่วยงานเพิ่มขึ้น
4. เพื่อเสริมสร้างสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหน่วยงานกับบุคลากร เป็นต้น

กัลยารัตน์ ชีระชนชัยกุล (2557, น.268-269) กล่าวว่า บุคลากรภายในองค์กรจะได้รับสวัสดิการพื้นฐานตามกฎหมายระเบียบตามข้อบังคับของกฎหมาย แต่ในหลายองค์กรได้มีการจัดผลประโยชน์และสวัสดิการเพิ่มเติม ที่นอกเหนือไปจากกฎหมายบังคับให้กับพนักงานในองค์กรของตน โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญดังต่อไปนี้

1. เพื่อเป็นการสร้างและส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้กับพนักงาน
2. เพื่อเป็นการจูงใจพนักงานในการทำงาน เพื่อให้หน่วยงานเกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น
3. เพื่อเพิ่มผลผลิตให้กับองค์กร
4. เพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตและเพื่อยกระดับมาตรฐานการดำเนินชีวิตของพนักงานและครอบครัว
5. เพื่อส่งเสริมสุขภาพจิตของพนักงานให้อยู่ในสภาพปกติ
6. เพื่อลดการขาดงาน การลางาน ของพนักงาน
7. เพื่อให้พนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร
8. เพื่อป้องกันปัญหาและความขัดแย้งต่าง ๆ ที่อาจเกิดขึ้นในหน่วยงาน
9. เพื่อลดการร้องทุกข์ของพนักงานภายในองค์กร
10. เพื่อลดข้อพิพาทที่อาจเกิดขึ้นกับตัวแทนของพนักงาน หรือสหภาพแรงงาน
11. เพื่อเป็นสิ่งจูงใจในการสรรหาบุคคลเข้ามาทำงานภายในองค์กร

จากวัตถุประสงค์ในการจัดสวัสดิการดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า วัตถุประสงค์ของการจัด

สวัสดิการ คือ การให้บริการด้านต่าง ๆ เพื่อช่วยให้มีความปลอดภัยในการทำงาน ช่วยเหลือแบ่งเบาภาระความเดือดร้อน และสร้างแรงจูงใจให้พนักงานมีความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ มีความรัก ซื่อสัตย์ ผูกพันกับงานและองค์กร

### 1.3 ประเภทของสวัสดิการ

พิเชษฐ์ สอนสิริ (2553, น.24-25) กล่าวว่า การแบ่งประเภทของสวัสดิการ แบ่งออกเป็น 4 ประเภท คือ

1. สวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการที่สามารถตีค่าเป็นรูปตัวเงิน เช่น โบนัส ค่านายหน้า ค่าอาหาร ค่าตำแหน่ง ค่าครองชีพ ค่าทำงานกะ ค่าเบี้ยขยัน ค่าน้ำมันรถ ค่ารถ ค่าเดินทาง เป็นต้น

2. สวัสดิการทางด้านสังคม เป็นสวัสดิการที่เกี่ยวกับสิ่งอำนวยความสะดวก การบำรุงขวัญกำลังใจของพนักงาน เช่น วันหยุดตามประเพณี วันหยุดพักผ่อนประจำปี วันลาป่วย วันลาคลอด วันลาบวช วันลาแต่งงาน วันลาไปทำกิจธุระ เป็นต้น

3. สวัสดิการทางด้านความมั่นคงในชีวิต เป็นสวัสดิการที่จัดขึ้นสำหรับการป้องกันความเสี่ยงที่อาจเกิดขึ้น ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความไม่มั่นคงในชีวิต เช่น การรักษาพยาบาล ผลประโยชน์ตอบแทนเมื่อเกษียณอายุ เงินบำเหน็จ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ ประกันชีวิตหมู่ ผลประโยชน์ประเภทเงินกู้ยืมต่าง ๆ เป็นต้น

4. สวัสดิการทางด้านเกื้อกูล เป็นสวัสดิการที่จัดไว้เพื่ออำนวยความสะดวก และส่งเสริมความองงามในชีวิต เช่น รถรับส่ง ลาเพื่อการศึกษา ทุนการศึกษาฝึกอบรม ทุนการศึกษานูตร นันทนาการ ห้องสมุด ห้องอาหาร ชุดทำงาน รางวัลอายุการทำงาน ตรวจร่างกายประจำปี เงินช่วยเหลือต่าง ๆ เช่น กรณีพนักงาน สามี ภรรยา บุตรเสียชีวิต เงินช่วยเหลือบุตร เงินช่วยงานแต่งงาน เงินช่วยเหลือสมทบ เงินช่วยเหลือไข้ เงินช่วยค่าโทรศัพท์ รถประจำตำแหน่ง เป็นต้น

สุรางค์รัตน์ วสินารมณี (2553, น.51-52) กล่าวว่า การจำแนกประเภทของสวัสดิการ ที่องค์กร จัดให้บุคลากร อาจแบ่งได้หลายประเภทขึ้นอยู่กับลักษณะการจัด แต่จะแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1. สวัสดิการตามกฎหมาย หมายถึง สวัสดิการ ประโยชน์ และบริการที่องค์กร จัดสรรให้กับบุคลากรตามที่กฎหมายกำหนด การจัดสวัสดิการตามที่กฎหมายกำหนดนี้เพื่อเป็นการตอบสนองความต้องการพื้นฐานของบุคลากรในองค์กร เพื่อส่งเสริมสวัสดิภาพ ความปลอดภัย และส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของบุคลากร

2. สวัสดิการที่นอกเหนือจากกฎหมายกำหนด หมายถึง สวัสดิการ ผลประโยชน์ และบริการที่องค์กรจัดให้กับบุคลากรด้วยความเต็มใจ โดยเกิดจากความร่วมมือระหว่างองค์กรและบุคลากร หรือเกิดจากร้องขอ โดยสวัสดิการนอกเหนือจากที่กฎหมายกำหนด ประกอบด้วย

2.1 สวัสดิการทางด้านเศรษฐกิจ เป็นสวัสดิการที่จัดขึ้นเพื่อเพิ่มพูนความมั่นคงทางด้านเศรษฐกิจ ฐานะความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งเป็นหลักประกันทางการเงิน หรือที่สามารถตีค่าเป็นรูปตัวเงินหรือจ่ายในรูปตัวเงินได้ เช่น เงินสะสม เงินบำเหน็จบำนาญ การกู้ยืมเงินดอกเบี้ยต่ำ ารรับส่งค่าอาหาร และค่าทำงานล่วงเวลา เป็นต้น

2.2 สวัสดิการทางด้านสังคม เป็นสวัสดิการที่จัดขึ้นเพื่อเป็นประโยชน์ทางด้านจิตใจ การบำรุงขวัญ การเพิ่มพูนความรู้ ความสะดวกสบาย ความสนุกสนานรื่นเริง สวัสดิการทางด้านสังคม แบ่งออกเป็นสวัสดิการต่าง ๆ ได้ ดังนี้

2.2.1 ด้านนันทนาการ เป็นการจัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรในองค์กรได้รับความสนุกสนานรื่นเริง คลายเครียด เช่น การจัดทัศนศึกษา การแข่งขันกีฬา เป็นต้น

2.2.2 ด้านสุขภาพอนามัย เป็นการจัดขึ้นเพื่ออำนวยความสะดวกแก่บุคลากรในองค์กรสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้เต็มความรู้ ความสามารถ เป็นการจัดสิ่งอำนวยความสะดวกต่าง ๆ ทั้งในเวลาและนอกเวลาปฏิบัติงาน เช่น การจัดบริการทางการแพทย์ การตรวจสุขภาพประจำปี เป็นต้น

2.2.3 ด้านการศึกษา เป็นการจัดขึ้นเพื่อให้บุคลากรได้มีโอกาสในการศึกษารวมถึง การศึกษาเพิ่มเติมหรือการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น การเสริมความรู้ในเรื่องต่าง ๆ เช่น กฎหมาย ที่ควรรู้ ความรู้ทางเทคโนโลยีที่ทันสมัย และการจัดให้มีห้องสมุด เป็นต้น

2.2.4 ด้านความปลอดภัยในการทำงาน เป็นการจัดเพื่ออำนวยความสะดวกความปลอดภัยในการทำงาน และดูแลความสะอาดสถานที่ทำงาน เป็นต้น

กัลยรัตน์ ชีระชนชัยกุล (2557, น.266) กล่าวว่า ประเภทของสวัสดิการและผลประโยชน์สามารถแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. สวัสดิการประเภทสุขภาพอนามัย คือ สวัสดิการที่องค์กรให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลในขณะที่บุคลากรเจ็บป่วย โดยช่วยเหลือค่าใช้จ่ายในการรักษาพยาบาล และอาจครอบคลุมถึงครอบครัวบุคลากรด้วย

2. สวัสดิการประเภทความมั่นคงปลอดภัยในชีวิต คือ สวัสดิการที่จัดให้เพื่อช่วยเหลือบุคลากร ให้มีความมั่นคงในชีวิตของบุคลากรและครอบครัว เช่น การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ รวมถึงการช่วยเหลือความเป็นอยู่เมื่อบุคลากรประสบภัยพิบัติ ไฟไหม้บ้าน น้ำท่วม หรือเกิดความเดือดร้อนจากภัยธรรมชาติ ซึ่งองค์กรจะเข้ามาดูแลช่วยเหลือ

3. สวัสดิการประเภทเศรษฐกิจ คือ สวัสดิการที่องค์กรจัดให้เพื่อช่วยเหลือ แบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายที่มีผลกระทบต่อค่าครองชีพของบุคลากร เช่น การจัดสวัสดิการเงินช่วยเหลือค่าเล่าเรียนบุตร เงินช่วยเหลืองานศพบุคลากรหรือครอบครัวบุคลากร เงินช่วยเหลือค่าน้ำมันรถ และเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ

4. สวัสดิการประเภทจิตใจ คือ สวัสดิการที่จัดไว้เพื่อจิตใจให้พนักงาน หรือบุคลากรมาร่วมทำงานกับองค์กร ซึ่งถือเป็นการสร้างกำลังใจในการทำงานของบุคลากร โดยองค์กรจะให้ในรูปแบบของเงินตามความสามารถในการปฏิบัติงาน ซึ่งบางองค์กรจะจ้างพนักงานด้วยการให้เงินโบนัสให้รถยนต์ การได้เลื่อนตำแหน่งแก่พนักงานที่มีผลงานดี

5. สวัสดิการประเภทการศึกษา คือ สวัสดิการที่จัดไว้เพื่อการส่งเสริม เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และความชำนาญในการทำงานให้มากขึ้น เช่น การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน การจัดอบรมสัมมนาทั้งในประเทศและต่างประเทศ การจัดให้มีห้องสมุดสำหรับบุคลากร เป็นต้น

6. สวัสดิการประเภทสันทนาการ คือ สวัสดิการที่จัดไว้ให้บุคลากรได้มีการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน การส่งเสริมการออกกำลังกาย เพื่อให้มีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกายและจิตใจ เช่น การจัดท่องเที่ยวประจำปี การจัดให้มีห้องพักผ่อน ห้องออกกำลังกาย สนามกีฬากลางแจ้ง และการจัดให้มีชมรมกีฬา เป็นต้น

7. สวัสดิการประเภทสภาพแวดล้อมในการทำงาน คือ การจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้แก่บุคลากรหรือพนักงาน มีห้องทำงานที่สะอาดและถูกสุขลักษณะที่ดี การมีอุปกรณ์ทำงานที่พร้อม บรรยากาศในการทำงานดี บุคลากรจะมีสุขภาพจิตดีและช่วยให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีผลงานออกมามีเพิ่มมากขึ้น

สมคิด บางโม (2558, น.150) แบ่งแยกสวัสดิการออกได้เป็น 5 ประเภท ดังนี้

1. สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ เช่น การจ่ายเงินช่วยเหลือบุตร ค่าเช่าบ้าน เงินทุนกู้ยืม การจัดร้านสหกรณ์ การจำหน่ายสินค้าราคาถูก จัดรถรับส่ง เป็นต้น

2. สวัสดิการด้านการศึกษา เช่น ให้ทุนการศึกษา ทุนฝึกอบรม สัมมนา และศึกษาดูงานต่างประเทศ เป็นต้น

3. สวัสดิการด้านสังคมสงเคราะห์ เช่น จัดกองทุนช่วยเหลือคนงานในคราวเดือดร้อน ช่วยค่ารักษาพยาบาล และจัดสถานพยาบาลให้กับพนักงาน เป็นต้น

4. สวัสดิการด้านนันทนาการ เช่น จัดทัศนจรในประเทศหรือต่างประเทศ จัดสโมสร สนามกีฬา เป็นต้น

5. สวัสดิการด้านการสร้างความมั่นคง เช่น บำเหน็จบำนาญ ประกันชีวิต สมาคม ฌาปนกิจศพ โครงการจัดหาที่อยู่อาศัย เป็นต้น

จากการแบ่งประเภทของสวัสดิการดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า การแบ่งประเภทของสวัสดิการ สามารถแบ่งได้หลายลักษณะ โดยแบ่งตามประเภทของสวัสดิการที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันประกอบด้วย สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ สวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย สวัสดิการด้านการศึกษา สวัสดิการด้านนันทนาการ และสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย

## 2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

### 2.1 ความหมายของความพึงพอใจ

สุรพล เพชรไกร (2554, น.44) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจ หมายถึง การแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นนามธรรม ไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปเป็นร่างได้ การที่เราจะทราบว่าบุคคลมีความพึงพอใจหรือไม่ สามารถสังเกตโดยการแสดงออกที่ค่อนข้างสลับซับซ้อน และต้องมีสิ่งที่ตรงต่อความต้องการของบุคคล จึงจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจ ดังนั้น การสร้างสิ่งเร้าจึงเป็นแรงจูงใจของบุคคลนั้นให้เกิดความพึงพอใจในงานนั้น

ชูศักดิ์ เจนประโคน (2557, น.123-124) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกรวมของบุคคลที่มีต่อองค์การหรือหน่วยงานในทางที่ดี ซึ่งเป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน คือ ผลที่เป็นความพึงพอใจที่ทำให้บุคคลเกิดความรู้สึก มีความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จไปตามเป้าหมายขององค์การ สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ก็จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน รวมทั้งจะส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานในองค์การด้วย

ชัยเสถียร พรหมศรี (2557, น.140-141) กล่าวว่า ความพึงพอใจ หมายถึง เป็นความรู้สึกภายในจิตใจของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ซึ่งขึ้นอยู่กับแต่ละบุคคลว่าจะคาดหวังกับสิ่งหนึ่งสิ่งใดอย่างไร ถ้าคาดหวังหรือมีความตั้งใจมากและได้รับการตอบสนองด้วยดีจะมีความพึงพอใจมาก แต่ในทางตรงกันข้ามหากผิดหวังหรือไม่พึงพอใจเป็นอย่างยิ่ง เมื่อไม่ได้รับการตอบสนองตามที่คาดหวังไว้ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสิ่งที่ตนตั้งใจไว้ว่าจะมีมากหรือน้อย

Good (2011, p.320) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง สภาพ คุณภาพ หรือระดับความพึงพอใจ ซึ่งเป็นผลมาจากความสนใจต่าง ๆ และทัศนคติที่บุคคลมีต่อสิ่งที่ทำอยู่

Wallerstein (2012, p.9) ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจว่า หมายถึง ความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อได้รับผลสำเร็จตามความมุ่งหมาย ความพึงพอใจเป็นกระบวนการทางจิตวิทยา ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่สามารถคาดคะเนได้ว่า มีหรือไม่มี จากการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น การที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจ มีปัจจัยและองค์ประกอบที่เป็นสาเหตุแห่งความพึงพอใจ



จากความหมายของความพึงพอใจที่กล่าวมาข้างต้นสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลในเชิงบวกหรือลบต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง

## 2.2 ความสำคัญของความพึงพอใจ

ไพศาล วรรณะ (2552, น.12) ได้กล่าวถึงความสำคัญของความพึงพอใจว่า ความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ช่วยให้งานประสบความสำเร็จ เพราะเมื่อองค์กรได้ตอบสนองความต้องการของพนักงานแล้ว จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและตั้งใจทำงาน ส่งผลให้ผลงานที่ออกมาเป็นงานที่มีคุณภาพ ทำให้ผู้ที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานขององค์กรเกิดความพึงพอใจด้วย เพราะความเจริญก้าวหน้าของการปฏิบัติงานเป็นประเด็นที่สำคัญประการหนึ่ง ที่เป็นตัวบ่งชี้การพัฒนาขององค์กร

นิยม ศรีวิเศษ (2556, น.21) ได้กล่าวว่าหากทุกองค์กรสามารถจัดบริการต่าง ๆ เพื่อตอบสนองต่อความต้องการของบุคคลได้ บุคคลจะเกิดความพึงพอใจและสามารถทำสิ่งต่าง ๆ ได้ดี แต่ถ้าไม่สามารถจัดสนองตอบความต้องการได้สิ่งต่าง ๆ ย่อมตกต่ำ บุคคลย่อมเกิดความเบื่อหน่ายหน่วยงานขาดประสิทธิภาพ

กัลยรัตน์ ธีระธนชัยกุล (2557, น.277) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความพึงพอใจว่าเป็นปัจจัยที่สามารถช่วยรักษาบุคลากรที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรได้ เพราะหากบุคลากรมีความพึงพอใจกับสิ่งต่าง ๆ ที่องค์กรจัดสรรให้ เช่น สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ค่าตอบแทน และสวัสดิการต่าง ๆ เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานเกิดความสมดุลในการใช้ชีวิต ทำให้เกิดความพึงพอใจที่จะทำงาน ทำงานอย่างมีความสุข และมีความจงรักภักดีกับองค์กร

จากความสำคัญของความพึงพอใจ ดังกล่าวข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจมีความสำคัญสำหรับประสิทธิภาพของงาน หากองค์กรต้องการงานที่มีคุณภาพจากพนักงาน องค์กรจะต้องให้ความสนใจกับการทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน รักงาน เพราะความพึงพอใจจะส่งผลถึงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และจะเป็นตัวชี้วัดความเจริญก้าวหน้าขององค์กร

## 2.3 การวัดความพึงพอใจ

พิพัฒน์ ก้องกิจกุล (2554, น.45-46) กล่าวว่า การวัดความพึงพอใจมีหลายรูปแบบ ดังนี้

1. แบบสอบถาม โดยปกติจะประกอบไปด้วยคำถามหลาย ๆ คำถาม หรือข้อความหลายข้อความ

เพื่อให้เลือกตอบหรือให้คะแนนตามระดับสเกลที่กำหนดไว้

2. การสัมภาษณ์ทางโทรศัพท์ เป็นวิธีที่มีประสิทธิผลสูงมากในการเก็บข้อมูลด้านความพึงพอใจ

หากผู้ทำการสำรวจเป็นผู้ที่ผ่านการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดีหรือมีประสบการณ์ ข้อได้เปรียบคือ ผู้ทำการสำรวจจะทราบถึงความคิดอื่น ๆ ของผู้ตอบที่กำลังพูดถึง และอาจจะสอบถามคำถามปลายเปิดเพิ่มเติมได้ นอกจากนี้ยังสามารถประเมินได้จากน้ำเสียงของผู้ตอบ

3. การสัมภาษณ์ส่วนบุคคลแบบรายตัว มีการนัดหมายเป็นทางการ ใช้วิธีบันทึกหรือถามตอบแบบปากเปล่า การสัมภาษณ์อย่างเป็นทางการจะต้องสอบถามด้วยคำถามเฉพาะเจาะจง และเป็นไปตามลำดับขั้นตอนที่กำหนดไว้

4. การสัมภาษณ์แบบเข้าประเภทสอบถาม อย่างไม่เป็นทางการและไม่มีการกำหนดไว้ล่วงหน้าเป็นการแสดงความคิดเห็นค่อนข้างสูง ผู้ตอบมีอิสระในการตอบ และผู้ถามสามารถตั้งคำถามแบบเฉพาะเจาะจงแทรกระหว่างดำเนินการสัมภาษณ์ได้

5. การสัมภาษณ์กลุ่มเฉพาะ เป็นการเชิญกลุ่มผู้ตอบประมาณ 5-10 คน เข้าร่วมกิจกรรมเพื่อสนทนาแลกเปลี่ยน และพรรณนาอธิบายความพึงพอใจ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดประโยชน์อย่างแท้จริง ควรสรรหาผู้ตอบที่มีความแตกต่างกัน อีกทั้งผู้ที่ดำเนินกิจกรรมควรเป็นคนภายนอกองค์กร เพื่อหลีกเลี่ยงแนวโน้มการมีอคติต่อคำตอบได้ กรณีผู้สัมภาษณ์เป็นบุคคลภายในองค์กร

สุรพล พยอมแย้ม (2555, น.50) กล่าวว่า มาตรการวัดความพึงพอใจสามารถกระทำได้หลายวิธี ได้แก่

1. การใช้แบบสอบถาม เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจที่นิยมใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยการขอความร่วมมือจากกลุ่มบุคคลที่ต้องการวัดความพึงพอใจ ให้แสดงความคิดเห็นลงในแบบฟอร์มที่กำหนด

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีวัดความพึงพอใจที่ต้องอาศัยเทคนิค และความชำนาญพิเศษของผู้สัมภาษณ์ ที่จะจูงใจให้ผู้ตอบคำถามตอบตามข้อเท็จจริง

3. การสังเกต เป็นวิธีการวัดความพึงพอใจที่ใช้การเก็บข้อมูลจากพฤติกรรมของบุคคล เช่น การแสดงออกทางสีหน้า ท่าทาง และปฏิกิริยาของบุคคลในขณะการเก็บข้อมูล

ภณิดา ชัยปัญญา (2556, น.21-22) ได้กล่าวไว้ว่า ในการวัดความพึงพอใจนั้น ได้ให้ทรรศนะเกี่ยวกับเรื่องนี้ว่า ทักษะคิดหรือเจตคติเป็นนามธรรมเป็นการแสดงออกค่อนข้างซับซ้อน จึงเป็นการยากที่จะวัดทักษะคิดได้โดยตรง และเราสามารถที่จะวัดทักษะคิดได้โดยอ้อม โดยวัดความคิดเห็นของบุคคลเหล่านั้นแทน ฉะนั้น การวัดความพึงพอใจก็มีขอบเขตที่จำกัดด้วย อาจมีความคลาดเคลื่อนขึ้นถ้าบุคคลเหล่านั้นแสดงความคิดเห็นไม่ตรงกับความรู้สึกที่แท้จริง ซึ่งความคลาดเคลื่อนเหล่านี้ย่อมเกิดขึ้นได้เป็นธรรมดาของการวัดโดยทั่วไป ดังนั้น การวัดความพึงพอใจสามารถทำได้หลายวิธี ประกอบด้วย

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถามต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ

2. การสัมภาษณ์ เป็นการวัดความพึงพอใจทางตรง ซึ่งต้องอาศัยเทคนิคและวิธีการที่ดีเพื่อจะได้ข้อมูลที่แท้จริง

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจโดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล  
ชูศักดิ์ เจนประโคน (2557, น.133-134) ความพึงพอใจจะเกิดขึ้นหรือไม่ ขึ้นอยู่กับ การให้บริการขององค์กร ประกอบกับระดับความรู้สึกของบุคลากรในด้านต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล ดังนั้นการวัดระดับความพึงพอใจ สามารถทำได้ ดังนี้

1. การใช้แบบสอบถาม โดยผู้ออกแบบสอบถาม ต้องการทราบความคิดเห็น ซึ่งสามารถกระทำได้ในลักษณะกำหนดคำตอบให้เลือก หรือตอบคำถามอิสระ คำถามดังกล่าวอาจถามความพอใจในด้านต่าง ๆ เพื่อให้ผู้ตอบทุกคนมาเป็นแบบแผนเดียวกัน มักใช้ในกรณีที่ต้องการข้อมูลกลุ่มตัวอย่างมาก ๆ วิธีนี้นับเป็นวิธีที่นิยมใช้กันมากที่สุดในการวัดทัศนคติ รูปแบบของแบบสอบถามจะใช้มาตรวัดทัศนคติซึ่งที่นิยมใช้ในปัจจุบันวิธีหนึ่ง คือ มาตรส่วนแบบลิเคิร์ต (Likert) ประกอบด้วย ข้อความที่แสดงถึงทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าอย่างใดอย่างหนึ่ง ซึ่งมีคำตอบที่แสดงถึงระดับความรู้สึก 5 คำตอบ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

2. การสัมภาษณ์ เป็นวิธีการที่ผู้วิจัยจะต้องออกไปสอบถามโดยการพูดคุย โดยมีการเตรียมแผนงานล่วงหน้า เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงมากที่สุด

3. การสังเกต เป็นวิธีวัดความพึงพอใจ โดยการสังเกตพฤติกรรมของบุคคล เป้าหมาย ไม่ว่าจะแสดงออกจากการพูดจา กริยา ท่าทาง วิธีนี้ต้องอาศัยการกระทำอย่างจริงจัง และสังเกตอย่างมีระเบียบแบบแผน วิธีนี้เป็นวิธีการศึกษาที่เก่าแก่และยังเป็นที่นิยมใช้อย่างแพร่หลายจนถึงปัจจุบัน

จากการศึกษาการวัดความพึงพอใจ สรุปได้ว่า การวัดความพึงพอใจเป็นการบอกถึงความชอบของบุคคลที่มีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใด ซึ่งสามารถวัดได้หลายวิธี ประกอบด้วย การใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์ และการสังเกต หรืออาจให้ใช้ทุกวิธีร่วมกันเพื่อให้ได้ข้อมูลที่ครอบคลุมและครบถ้วน

## 2.4 ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

การที่พนักงานจะมีความเต็มใจในการทำงาน มีความสุขในการทำงาน จะต้องอาศัย สิ่งจูงใจที่จะก่อให้เกิดความพึงพอใจเป็นปัจจัยสำคัญ การที่พนักงานได้รับการตอบสนองทั้งทางด้าน ร่างกาย จิตใจ และความสะอาดสบายในการทำงาน ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ และส่งผลให้เกิดกำลังใจในการทำงาน ซึ่งจะก่อให้เกิดประสิทธิภาพต่อการดำเนินงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ต่อองค์การ ได้อย่างดีที่สุดในที่สุด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในสวัสดิการนั้น มีอยู่ด้วยกันหลายทฤษฎี ในการศึกษารุ่นนี้ ได้นำทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง 3 ทฤษฎี มาทำการทบทวน ดังนี้

### 2.4.1. ทฤษฎีอีอาร์จีของแอลเดอเฟอ์ (Alderfer's ERG Theory)

กัลยาร์ตัน ซีระชนชัยกุล (2557, น.281-285) กล่าวว่า แอลเดอเฟอ์ (Clayton Alderfer) ได้เสนอทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจที่เกี่ยวกับความต้องการเรียกว่า ทฤษฎีอีอาร์จี ซึ่งคล้าย กับทฤษฎีของมาสโลว์ แต่จัดระดับความต้องการใหม่ให้เหลือเพียง 3 ระดับ ซึ่งแทนด้วยอักษรย่อ ดังนี้

1. ความต้องการเพื่อการคงอยู่ (E = Existence Needs) ซึ่งเป็นความต้องการ การตอบสนองด้วยปัจจัยทางวัตถุ จึงมีความคล้ายกับความต้องการระดับที่ 1 และ 2 ของมาสโลว์ ที่เป็น ความต้องการทางร่างกายกับความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งการตอบสนองด้วยเงื่อนไขที่เป็น วัตถุ เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย เงินค่าจ้าง และความปลอดภัยในการทำงาน

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (R = Relatedness Needs) ซึ่งเป็นความ ต้องการที่สามารถตอบสนองได้ด้วยการสื่อสารอย่างเปิดเผย และการได้แลกเปลี่ยนความคิดและ ความรู้ติดกับสมาชิกคนอื่นในองค์การ จึงเป็นระดับความต้องการที่ใกล้เคียงกับความต้องการเป็น สมาชิกของสังคม และบางส่วนของขั้นความต้องการได้รับการยกย่องนับถือตามทฤษฎีมาสโลว์ แต่ แอลเดอเฟอ์เน้นการตอบสนองความต้องการด้านความสัมพันธ์ด้วยการปฏิสัมพันธ์อย่างเปิดเผย ถูกต้องและซื่อสัตย์ต่อกันมากกว่าที่ความถูกต้องซึ่งให้ความสำคัญน้อยกว่า

3. ความต้องการด้านความงอกงาม (G = Growth Needs) เป็นความต้องการ ส่วนบุคคลในการได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะของตนเพื่อทำงานอย่างเต็มศักยภาพที่มีอยู่ รวมทั้งได้มีโอกาสใช้ความสามารถในการสร้างสรรค์สิ่งใหม่ได้อย่างเต็มที่ ความต้องการด้านความงอก งามตามทฤษฎีนี้ จึงสอดคล้องกับทฤษฎีของมาสโลว์ ในประเด็นที่เกี่ยวกับความต้องการความสำเร็จดัง ใจปรารถนา กับบางส่วนของความต้องการได้รับการยกย่องนับถือในแง่การได้รับความสำเร็จ (Achievement) และได้รับผิดชอบ (Responsibility)

จะเห็นได้ว่าระบบการจำแนกประเภทความต้องการของแอลเดอเฟอ์ ไม่ต่างไปจาก ของมาสโลว์มากนัก นอกจากนี้แอลเดอเฟอ์ยังเห็นพ้องกับมาสโลว์ที่ว่า เมื่อความต้องการระดับล่าง ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการในระดับสูงจะเพิ่มมากขึ้น กล่าวคือ เมื่อความต้องการเพื่อการ

คงอยู่ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการด้านความสัมพันธ์จะทวีความเข้มข้นมากขึ้น โดยแอลเดอร์เฟออร์อธิบายกรณี เช่นนี้ ว่ายิ่งความต้องการที่เป็นรูปธรรมได้รับการตอบสนองมากขึ้นเพียงไร พลังทั้งหลายจะพุ่งเป้าไปที่การให้ได้รับการตอบสนองความต้องการที่เป็นนามธรรมมากขึ้นเพียงนั้น และประการสุดท้ายแอลเดอร์เฟออร์เห็นด้วยกับมาสโลว์ว่า ความต้องการที่เป็นนามธรรมสูง คือ ความต้องการด้านความงอกงาม ซึ่งแม้จะได้รับการตอบสนองแล้วก็ตาม แต่ยังเป็นแรงจูงใจที่ต้องการอีกต่อไปไม่จบสิ้น

โดยสรุปทฤษฎีฮีอาร์จี้ ตั้งอยู่บนสมมติฐานด้านการจูงใจที่สำคัญอยู่ 2 ประการ ได้แก่

1. ถ้าความต้องการที่อยู่ลำดับล่างสามารถตอบสนองได้มากเพียงไร ยิ่งทำให้เกิดความต้องการที่อยู่ในลำดับสูงเพิ่มมากขึ้นเพียงนั้น และ
2. ถ้าความต้องการที่อยู่ลำดับสูงได้รับการตอบสนองน้อยเพียงไร ยิ่งทำให้เกิดความต้องการที่อยู่ในลำดับล่างเพิ่มมากขึ้นเพียงนั้น

ในทฤษฎีฮีอาร์จี้ ถือความต้องการระดับล่างสุด คือ ความต้องการเพื่อการคงอยู่ เป็นสิ่งจูงใจภายนอก ส่วนความต้องการระดับสูงกว่า คือ ความต้องการด้านความสัมพันธ์และความต้องการด้านความงอกงาม ถือเป็นสิ่งจูงใจภายใน ทั้งนี้แอลเดอร์เฟออร์เชื่อว่า ความต้องการทั้งสามระดับดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นพร้อมกันก็ได้ ด้วยเหตุนี้การให้บุคคลตอบสนองความต้องการด้านความงอกงามด้วยการกระตุ้น หรือมอบหมายงานที่ท้าทายให้ทำนั้น เป็นเรื่องที่เป็นไปได้แม้ว่าบุคคลผู้นั้นยังมิได้รับการตอบสนองความต้องการเพื่อการคงอยู่ก็ตาม ในทำนองเดียวกัน บางครั้งปัจจัยจูงใจภายนอกสามารถที่จะทดแทนปัจจัยจูงใจภายในได้ เช่น บุคคลที่ปฏิเสธต่องานที่ส่งเสริมความงอกงาม อาจพึงพอใจที่ได้รับความไว้วางใจ การให้ความช่วยเหลือจากหัวหน้าเป็นการชดเชยมากกว่า

#### 2.4.2 ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two – Factor Theory)

ชัยเสถฐ์ พรหมศรี (2557, น.152-154) กล่าวว่า ทฤษฎี 2 ปัจจัย (Two – Factor Theory) ถูกพัฒนาขึ้นโดย เฟรดเดอริก เฮอ์ซเบิร์ก (Frederick Herzberg) และคณะ โดยนำเสนอวิธีการจูงใจที่มีลักษณะแตกต่างจากทฤษฎีการจูงใจ ทั่วไป ซึ่งทฤษฎีนี้มาจากการศึกษา โดยการถามกลุ่มตัวอย่างในที่ทำงานหลายกลุ่มประมาณเกือบ 4,000 คน โดยเมื่อถามคำถามที่เกี่ยวกับว่า อะไรที่ทำให้เขารู้สึกดี บุคคลที่ตอบคำถามมิได้ระบุถึงสิ่งต่าง ๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับธรรมชาติของการทำงานโดยตรง

เฮอ์ซเบิร์ก เรียกสิ่งเหล่านี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivation- Factors) ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน เช่น ความรู้สึกต่อความสำเร็จ การจดจำได้ ความรับผิดชอบ และความเจริญก้าวหน้า เป็นต้น



และเมื่อถามคำถามว่า อะไรทำให้เขารู้สึกไม่ดี บุคคลที่ตอบคำถามมีแนวโน้มที่จะระบุถึงสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับที่ทำงาน ซึ่งเฮอริชเบิร์ก เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เช่น สภาพในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบาย หรือเงินเดือนที่ได้รับจากองค์กร

1) ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ ด้วงาน การจดจำได้ ความก้าวหน้า และความรับผิดชอบ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกในเชิงบวกของบุคคลที่มีต่อ งาน และรูปแบบของงานที่ต้องปฏิบัติในแต่ละวัน เช่น ความต้องการในการทำงานให้สำเร็จตาม วัตถุประสงค์ ความตระหนักในหน้าที่และความรับผิดชอบ โดยบุคลากรจะมุ่งเน้นให้ความสนใจ ต่อความสำเร็จในระยะยาว มิใช่แค่ความสนใจแค่ในระยะสั้น หรืออาจกล่าวได้ว่าปัจจัยจูงใจเป็นรางวัล จากภายใน ที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับงานที่ทำ และมีความสำคัญเป็นอย่างมากต่อบุคคล ดังนั้น ความพึง พอใจในงานต่ำเป็นสาเหตุให้เกิดความขาดแคลนของการจูงใจและเกิดผลเสียต่อการปฏิบัติงาน

2) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับนโยบาย ขององค์กรและการบริหารงาน เทคนิคในการบริหารงาน เงินเดือน ผลตอบแทน สภาพแวดล้อมในการ ทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยเหล่านี้เกี่ยวข้องกับความรู้สึกในเชิงลบของบุคคลที่มีต่อ งาน และต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพราะปัจจัยค้ำจุน คือ รางวัลภายนอกที่มีอิทธิพลต่อการ ทำงานของบุคลากร เช่น เงินเดือนต่ำอาจทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจ แต่การเพิ่มเงินเดือน ก็ไม่ได้หมายความว่า จะทำให้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจะเพิ่มขึ้น ทั้งนี้เพราะความพึง พอใจในงานกับความไม่พึงพอใจในงานแยกออกจากกัน โดยสิ้นเชิง ด้วยเหตุนี้ การปรับปรุงปัจจัย ที่เกี่ยวข้อง เช่น สภาพแวดล้อมในการทำงาน ไม่ได้ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ แต่เป็นเพียงการ ป้องกันไม่ให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจ ด้วยเหตุนี้ ผู้บริหารจึงต้องพยายามขจัดปัจจัยค้ำจุนที่ทำให้ เกิดความไม่พึงพอใจของบุคลากรออกไป และพยายามใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อบรรลุความต้องการในระดับ ที่สูงขึ้น และนำบุคลากรไปสู่การประสบความสำเร็จ และได้รับความพึงพอใจที่เพิ่มขึ้น

### 2.4.3 ทฤษฎีความต้องการความสำเร็จของ แม็คคลีแลนด์ (Mc Clelland's need for Achievement Theory)

ซูศักดิ์ เจนประโคน (2557, น.65-66) กล่าวถึงทฤษฎีความต้องการความสำเร็จ ว่าทฤษฎีนี้คล้ายกับทฤษฎีความต้องการของ เฮนรี เอ.แมอร์เรย์ เช่น ความต้องการความสำเร็จ ความ ต้องการมีมิตรสัมพันธ์ ความต้องการอิสระ และความต้องการมีอำนาจ เป็นต้น โดย McClelland ได้ศึกษาความต้องการของมนุษย์ไว้เป็น 3 ประเภท ได้แก่

1. ความต้องการความสำเร็จ (Need of Achievement) เป็นความต้องการ มีผลงานและบรรลุเป้าหมายที่พึงปรารถนา ความต้องการความสำเร็จหรือแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์นี้ จะเป็น บุคคลที่มีแรงจูงใจ



ใฝ่สัมฤทธิ์สูง มีความปรารถนาที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี โดยจะพยายามเอาชนะอุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นให้ได้ มีความสบายใจเมื่อประสบผลสำเร็จ และจะมีความวิตกกังวลเมื่อประสบความล้มเหลว ดังนั้น บุคคลพวกนี้จะสนใจในตำแหน่งผู้บริหารระดับสูงขององค์กรหรือหน่วยงาน

2. ความต้องการมีอำนาจ (Need for Power) เป็นความต้องการมีอิทธิพลอยู่เหนือผู้อื่นและสามารถครอบงำผู้อื่นได้ และต้องการที่จะควบคุมคนอื่นให้อยู่ในอำนาจของตนเอง ในฐานะหัวหน้าขององค์กรนั้น ดังนั้น คนที่มีความต้องการอำนาจอย่างแรงกล้า ก็มักจะพยายามมีอิทธิพลอยู่เหนือคนอื่นโดยตรง ด้วยการให้คำแนะนำให้ความคิดและพยายามคุยกับคนอื่น ๆ ด้วยเรื่องราวต่าง ๆ ได้คล่องแคล่วหรือเป็นคนช่างพูดนั่นเอง บุคคลประเภทนี้มักจะมีความเป็นหัวหน้าของกลุ่มกิจกรรมทั้งหลาย

3. ความต้องการมีมิตรสัมพันธ์ (Need for Affiliation) เป็นความต้องการมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่นหรือมีความต้องการจะผูกพันกับผู้อื่น กล่าวคือเป็นความต้องการที่จะทำให้ผู้อื่นรักใคร่และต้องการรู้จักกับผู้อื่น ดังนั้นความผูกพันจะเป็นพื้นฐานที่จะนำไปสู่ความเข้าใจผู้อื่นอย่างถ่องแท้ และยังคงจะสร้างความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน ให้เกิดผลขึ้นระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาได้อีกด้วย

### 3. ข้อมูลของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4

#### 3.1 ความเป็นมาของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 เป็นหน่วยงานระดับเขตในส่วนภูมิภาคของ กปภ. เกิดขึ้นจากการรวมตัวของ 2 หน่วยงาน คือ สำนักงานประปาเขต 13 ชุมพร และสำนักงานประปาเขต 14 นครศรีธรรมราช เมื่อปี พ.ศ.2527 แล้วย้ายมาตั้งสำนักงานใหม่ที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยได้ชื่อว่า “สำนักงานประปาเขต 4 สุราษฎร์ธานี” ซึ่งตั้งอยู่เลขที่ 31/15 หมู่ที่ 3 ถนนสุราษฎร์ - พุนพิน ตำบลวัดประดู่ อำเภอเมือง จังหวัด สุราษฎร์ธานี ดำเนินการก่อสร้างแล้วเสร็จเมื่อวันที่ 13 กันยายน พ.ศ. 2527 และทำพิธีเปิดสำนักงานใหม่เมื่อวันที่ 17 กันยายน พ.ศ.2527 มีภาระหน้าที่ในการผลิต จัดส่ง และจำหน่ายน้ำประปาในพื้นที่ 7 จังหวัดของภาคใต้ตอนบน รวมทั้งดำเนินธุรกิจอื่นที่เกี่ยวข้องหรือต่อเนื่องกับธุรกิจประปา เพื่อประโยชน์ในการบริการสาธารณูปโภค โดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของรัฐและสุขภาพอนามัยของประชาชนเป็นสำคัญ และเมื่อวันที่ 1 ตุลาคม 2552 เป็นต้นมา สำนักงานประปาเขต 4 สุราษฎร์ธานี ได้เปลี่ยนชื่อหน่วยงานใหม่โดยใช้ชื่อว่า “การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4”

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 รับผิดชอบการให้บริการในพื้นที่ 7 จังหวัด ได้แก่ จังหวัดสุราษฎร์ธานี ระนอง ชุมพร พังงา ภูเก็ต กระบี่ และนครศรีธรรมราช (รวมทั้งสิ้น 24 การประปาส่วนภูมิภาคสาขา) ดังนี้

1. พื้นที่จังหวัดสุราษฎร์ธานี ประกอบด้วย 7 การประปาส่วนภูมิภาคสาขา คือ สาขาสุราษฎร์ธานี สาขากาญจนดิษฐ์ สาขาเกาะสมุย สาขาไชยา สาขานาสาธิต สาขานาตาขุน และสาขาเกาะพะงัน
2. พื้นที่จังหวัดระนอง ประกอบด้วย 1 การประปาส่วนภูมิภาคสาขา คือ สาขาระนอง
3. พื้นที่จังหวัดชุมพร ประกอบด้วย 3 การประปาส่วนภูมิภาคสาขา คือ สาขาชุมพร สาขาหลังสวน และสาขาท่าแซะ
4. พื้นที่จังหวัดพังงา ประกอบด้วย 3 การประปาส่วนภูมิภาคสาขา คือ สาขาพังงา สาขาตะกั่วป่า และสาขาท้ายเหมือง
5. พื้นที่จังหวัดภูเก็ต ประกอบด้วย 1 การประปาส่วนภูมิภาคสาขา คือ สาขาภูเก็ต
6. พื้นที่จังหวัดกระบี่ ประกอบด้วย 3 การประปาส่วนภูมิภาคสาขา คือ สาขากระบี่ สาขาอ่าวลึก และสาขาคลองท่อม
7. พื้นที่จังหวัดนครศรีธรรมราช ประกอบด้วย 6 การประปาส่วนภูมิภาคสาขา คือ สาขานครศรีธรรมราช สาขาทุ่งสง สาขาชะอวด สาขาปากพนัง สาขาจันดี และสาขาขนอม

จากจำนวน 24 การประปาส่วนภูมิภาคสาขา มีการแบ่งกลุ่มของการประปาส่วนภูมิภาคสาขาออกเป็น 3 กลุ่ม คือ กลุ่มการประปาส่วนภูมิภาคสาขาชั้นพิเศษ กลุ่มการประปาส่วนภูมิภาคสาขาชั้นที่ 1 และกลุ่มการประปาส่วนภูมิภาคสาขาชั้นที่ 2 ซึ่งการแบ่งกลุ่มจะใช้จำนวนของผู้ใช้น้ำที่อยู่ในเขตให้บริการของแต่ละการประปาส่วนภูมิภาคสาขาเป็นตัวกำหนด

การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 มีบทบาทหน้าที่ กำกับ ดูแล และรับผิดชอบในการดำเนินงานของการประปาส่วนภูมิภาคสาขา จัดทำแผนงานและแผนการลงทุนของการประปาส่วนภูมิภาคเขต โครงการก่อสร้างระบบประปา โดยการลดน้ำสูญเสีย โครงการจัดหาแหล่งน้ำ โดยเร่งรัดขยายเขตจำหน่ายน้ำ รวมถึงบริหารงาน สั่งการ การประปาส่วนภูมิภาคสาขาในสังกัด บริหารจัดการงานด้านบัญชี การเงิน งานบุคคล กฎหมายและประชาสัมพันธ์ รวมทั้งกลั่นกรองงานให้รองผู้ว่าการ (ปฏิบัติกร 5)

### 3.2 สถิติการของการประปาส่วนภูมิภาค

การประปาส่วนภูมิภาคเป็นหน่วยงานของรัฐวิสาหกิจ สังกัดกระทรวงมหาดไทย เป็นหน่วยงานที่ให้บริการน้ำประปาแก่ประชาชน ซึ่งถือเป็นสาธารณูปโภคที่สำคัญในการดำรงชีวิต อยู่คู่กับคนไทยมา 37 ปีแล้ว มีภารกิจในการจัดหา ผลิต และจัดส่งน้ำประปาที่มีคุณภาพให้กับภาคประชาชน และภาคธุรกิจทั่วไป ทุกจังหวัดทั่วประเทศ ยกเว้น กรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ

ในปัจจุบัน การประปาส่วนภูมิภาค ได้มีนโยบายในการจัดสวัสดิการให้กับพนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคทั่วประเทศ ซึ่งจัดสวัสดิการให้อยู่ในรูปแบบต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยประโยชน์ต่อพนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคและรวมถึงครอบครัวของพนักงานด้วย เพื่อเป็นการสร้างความมั่นคงและปลอดภัยในการทำงาน ทำให้เป็นแรงจูงใจที่ดีให้กับพนักงาน ซึ่งการประปาส่วนภูมิภาคได้มีนโยบายเกี่ยวกับการจัดสวัสดิการในหลายๆ ด้าน โดยเป็นไปตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรี เช่นเดียวกับข้าราชการและรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ ดังนั้น พนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคจึงได้รับสิทธิในสวัสดิการเหมือนกันทุกคนทั่วประเทศที่อยู่ในสังกัดเดียวกัน ซึ่งพนักงานจะได้รับสิทธิประโยชน์ด้านสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

**3.2.1 สิทธิประโยชน์ที่ไม่เป็นตัวเงิน** ประกอบด้วย (ระเบียบ กปร.ว่าด้วยการลาของพนักงาน พ.ศ.2537 แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 7 พ.ศ. 2557)

1) **ลาป่วย** พนักงานมีสิทธิลาป่วยเพื่อรักษาตัว โดยได้รับเงินเดือนมีกำหนดเวลาทั้งสิ้นในปีหนึ่ง ดังนี้

- (1) การเจ็บป่วยเนื่องจากการปฏิบัติงาน ลาได้ไม่เกิน 60 วัน
- (2) การเจ็บป่วยเนื่องจากประสบอันตรายหรือด้วยเหตุอื่นลาได้ไม่เกิน

120 วัน

2) **ลาคลอดบุตร** พนักงานมีสิทธิลา ก่อนหรือหลังวันคลอดบุตรได้ไม่เกิน 90 วัน โดยได้รับเงินเดือนระหว่างลา

3) **ลาปฏิบัติงานเพื่อเลี้ยงดูบุตร** พนักงานมีสิทธิลาเพื่อเลี้ยงดูบุตรต่อเนื่องจากการลาคลอดบุตร ได้ไม่เกิน 150 วันทำการ โดยไม่ได้รับเงินเดือนระหว่างลา

4) **ลาปฏิบัติงาน** พนักงานมีสิทธิลาปฏิบัติงาน โดยได้รับเงินเดือนมีกำหนดทั้งสิ้นในปีหนึ่งไม่เกิน 15 วันทำการ

5) **ลาเพื่อทำหมัน** มีสิทธิลาได้ตามระยะเวลาที่แพทย์ชั้นหนึ่งกำหนด

6) **ลาพักผ่อนประจำปี** พนักงานที่ปฏิบัติงานครบหนึ่งปี มีสิทธิลาได้ไม่เกิน 10 วันทำการ สะสมได้ไม่เกิน 20 วันทำการ ยกเว้นผู้นั้นปฏิบัติงานมาเกิน 10 ปี สะสมได้ 30 วันทำการ

7) ลาอุปสมบท พนักงานทำงานมาแล้ว 2 ปี มีสิทธิลาหยุดก่อนอุปสมบทได้ไม่เกิน 10 วัน เมื่อลาสิกขาแล้วต้องกลับเข้าทำงานภายใน 7 วัน การใช้สิทธิตามวันหยุดในระหว่างอุปสมบทต้องไม่เกิน 120 วัน ถ้าเกิน 120 วัน วันที่เกินจะไม่ได้รับเงินเดือน

8) ลาไปประกอบพิธีฮัจย์ พนักงานมีสิทธิลาไปประกอบพิธีฮัจย์ได้ไม่เกิน 70 วัน ถ้าเกิน 70 วัน วันที่เกินไม่ได้รับเงินเดือน

9) ลาเนื่องจากราชการทหาร พนักงานลาได้ตามจำนวนวันที่มีหนังสือแจ้งมา โดยได้รับเงินเดือนระหว่างลา

10) ลาไปต่างประเทศ พนักงานมีสิทธิลาไปต่างประเทศ โดยได้รับเงินเดือน มีกำหนดทั้งสิ้นในปีหนึ่งไม่เกิน 20 วัน

11) ลาไปศึกษาเพิ่มเติมฯ พนักงานมีสิทธิลาเพื่อไปศึกษา ดูงาน ได้คนละไม่เกิน 3 ปี ในระหว่างลาสามารถได้รับเงินเดือน จะต้องมียุทธลักษณะ ดังนี้

- (1) ผู้ลาจะต้องมีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษา
- (2) วิชาที่ไปศึกษาเป็นวิชาที่ใช้ในกิจการของการประปาส่วนภูมิภาค
- (3) เป็นผู้มีความประพฤติเรียบร้อย ร่างกายแข็งแรง

12) ลาติดตามคู่สมรส พนักงานทุกตำแหน่งและลูกจ้างมีสิทธิลา ตามที่เห็นสมควรของประธานกรรมการ พนักงานในบังคับบัญชาทุกตำแหน่ง ลาได้ 1 ปี โดยมีผู้ว่าการอนุมัติ

13) ลาตรวจสอบสภาพประจำปี พนักงานมีสิทธิลาไปตรวจสอบสภาพประจำปีได้ปีละ 1 ครั้ง โดยไม่ถือเป็นวันลา

14) ลาช่วยภรรยาเลี้ยงลูก พนักงานมีสิทธิลาเพื่อช่วยภรรยาเลี้ยงลูกได้ครั้งหนึ่งไม่เกิน 15 วันทำการ โดยได้รับเงินเดือน

### 3.2.2 สิทธิประโยชน์ที่เป็นตัวเงิน ประกอบด้วย

1) เบี้ยเลี้ยง พนักงานในแต่ละระดับชั้นจะได้รับเบี้ยเลี้ยงตามอัตราที่ กปภ. กำหนดไว้

2) ค่าที่พัก พนักงานในแต่ละระดับชั้นจะได้รับค่าที่พักตามอัตราที่ กปภ. กำหนดไว้

3) ค่าเดินทาง (ค่าพาหนะ) พนักงานสามารถเบิกค่าเดินทางได้ครั้งละ 800

4) ค่าทำงานล่วงเวลา พนักงานที่ทำงานล่วงเวลาจะได้รับเงินค่าล่วงเวลา คือ จะได้รับค่าแรงในอัตราต่อชั่วโมง (คำนวณจาก อัตราเงินเดือนหาร 30 คูณ จำนวนชั่วโมงที่ทำงาน)

5) ค่าทำงานในวันหยุด พนักงานที่ทำงานในวันหยุดจะได้รับเงิน คือ ค่าแรงทำงานในวันหยุด จะได้รับค่าแรงในอัตราต่อชั่วโมง (คำนวณจากอัตราเงินเดือนหาร 30 คูณจำนวนชั่วโมงที่ทำงาน)

6) เงินค่าอยู่เวรประจำสำนักงานในวันหยุด จะได้รับเงินจำนวน 300 บาท ต่อการอยู่เวรหนึ่งครั้ง (ตามข้อบังคับการประปาส่วนภูมิภาค ว่าด้วยการจ่ายค่าตอบแทนแก่พนักงานที่อยู่เวรประจำสำนักงาน)

7) ค่ารักษาพยาบาล ผู้ปฏิบัติงานหรือบุคคลในครอบครัวเข้ารับการรักษาในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน ค่าห้องและค่าอาหารสามารถเบิกรวมกันได้ตามที่จ่ายจริงแต่ไม่เกินวันละ 1,200 บาท สำหรับผู้ปฏิบัติงาน และไม่เกิน 800 บาท สำหรับบุคคลในครอบครัว ส่วนผู้ปฏิบัติงานเข้ารับการรักษาของโรงพยาบาลเอกชนกรณีฉุกเฉิน ค่ารักษาพยาบาลสามารถเบิกได้เต็มตามจำนวนที่จ่ายจริงครั้งแรกครั้งเดียว

8) เงินสงเคราะห์ค่าคลอดบุตร พนักงานที่คลอดบุตรจะได้รับเงินค่าสงเคราะห์จำนวน 400 บาท ต่อครั้ง

9) เงินสงเคราะห์กรณีผู้ปฏิบัติงานเสียชีวิต (ค่าทำศพ) ผู้ซึ่งผู้ปฏิบัติงานแต่งตั้งให้เป็นผู้จัดการศพ กรณีผู้ปฏิบัติงานเสียชีวิต จะได้รับเงินสงเคราะห์จำนวนสามเท่าของเงินเดือนในขณะที่ถึงแก่ความตาย ซึ่งต้องไม่ต่ำกว่า 100,000 บาท (ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการสงเคราะห์เมื่อผู้ปฏิบัติงานถึงแก่ความตาย พ.ศ.2523)

10) เงินสงเคราะห์เกี่ยวกับการศึกษาบุตร

(1) บุตรที่ศึกษาในสถานศึกษาของทางราชการและเอกชน ระดับไม่สูงกว่าอนุปริญญาหรือเทียบเท่า ให้ได้รับเงินบำรุงการศึกษาเต็มจำนวนที่ได้จ่ายไปจริง แต่ตั้งนี้ต้องเป็นไปตามประเภทและไม่เกินอัตราที่กระทรวงการคลังกำหนด เว้นแต่เป็นการศึกษาในหลักสูตรสองภาษาให้ได้รับเงินบำรุงการศึกษาเต็มจำนวนที่ได้จ่ายไปจริง แต่ตั้งนี้ต้องไม่เกินปีละ 15,000 บาท

(2) บุตรที่ศึกษาในสถานศึกษาของทางราชการและเอกชน ระดับปริญญาตรีให้ได้รับค่าเล่าเรียนครั้งหนึ่งของจำนวนที่ได้จ่ายไปจริง แต่ตั้งนี้ต้องเป็นไปตามประเภทและไม่เกินอัตราที่กระทรวงการคลังกำหนด (ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยเรื่องเกี่ยวกับการศึกษาบุตร พ.ศ.2523)

11) เงินกองทุนสงเคราะห์ เงินที่การประปาส่วนภูมิภาค จ่ายเข้ากองทุนสงเคราะห์เป็นจำนวนเท่ากับร้อยละเก้าของเงินเดือนและค่าจ้างของผู้ปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานที่ออกจากงานในกรณีต่อไปนี้ มีสิทธิได้รับเงินสงเคราะห์จากกองทุนสงเคราะห์ คือ

(1) พ้นจากงานเมื่อสิ้นปีงบประมาณที่อายุครบ 60 ปีบริบูรณ์

(2) ให้ออกหรือเลิกจ้าง

(3) ลาออก

(4) ตาย

12) ค่าใช้จ่ายในการประชุม ให้เบิกจ่ายตามข้อบังคับของการประปาส่วนภูมิภาค ที่ได้ใช้เกี่ยวกับการประชุมตามที่จ่ายจริง (ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการประชุม ฝึกรอบรมหรือสัมมนา พ.ศ.2525)

13) เงินโบนัสประจำปี พนักงานที่มีสิทธิได้รับโบนัสต้องเป็นผู้ปฏิบัติงานมาครบปี ที่มีกำไรสุทธิ เพื่อจัดสรรเป็นโบนัส และสำหรับพนักงานที่ปฏิบัติงานมาไม่ครบรอบปีที่มีกำไรสุทธิ เพื่อจัดสรรเป็นโบนัส ให้มีสิทธิได้รับโบนัสตามส่วนเฉลี่ยของระยะเวลาปฏิบัติงาน (ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายโบนัสสำหรับกรรมการ พนักงานและลูกจ้างประจำ ของการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ.2558)

14) การจ่ายเงินค่าเช่าบ้าน ผู้ปฏิบัติงานผู้ใดได้รับคำสั่งให้เดินทางไปปฏิบัติงานประจำสำนักงานต่างท้องที่มีสิทธิได้รับค่าเช่าบ้านเท่าจำนวนที่จ่ายจริง แต่ไม่เกินอัตราตามบัญชีและตามหลักเกณฑ์ในข้อบังคับนี้ (ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการจ่ายค่าเช่าบ้านของผู้ปฏิบัติงาน พ.ศ.2530)

15) ค่ารับรอง เงินสมนาคุณ และเงินการกุศล

(1) การเบิกจ่ายเงินค่ารับรอง เงินสมนาคุณ และเงินการกุศลให้เบิกจ่ายเท่าที่ได้จ่ายจริงตามใบสำคัญ สำหรับค่ารับรองเพื่อซื้อของที่ระลึกให้เบิกจ่ายได้ไม่เกิน 5,000 บาทต่อราย กรณีต้องเบิกจ่ายเกินกว่าที่กำหนดให้เสนอคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติ

(2) การจ่ายเงินสมนาคุณและเงินการกุศล ให้ผู้ว่าการอนุมัติเบิกจ่ายได้เท่าที่จ่ายจริงตามใบสำคัญครั้งละไม่เกิน 100,000 บาท กรณีต้องเบิกจ่ายเกินกว่าที่กำหนดให้เสนอคณะกรรมการพิจารณาอนุมัติ (ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยค่ารับรอง เงินสมนาคุณและเงินการกุศล พ.ศ.2536)

16) เงินสงเคราะห์บุตรรายเดือน พนักงานที่มีบุตรจะได้รับเงินสงเคราะห์ฯ เดือนละ 500 บาทต่อคน เฉพาะบุตรคนที่หนึ่งถึงสามและได้รับจนบุตรมีอายุ 18 ปีบริบูรณ์ (ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการสงเคราะห์เกี่ยวกับบุตรพนักงาน พ.ศ.2537)

17) ค่าชดเชย การจ่ายเงินชดเชยและค่าตอบแทนความชอบในการทำงานให้แก่พนักงาน มีดังนี้(ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการจ่ายเงินชดเชยและเงินค่าตอบแทนความชอบในการทำงานให้แก่พนักงาน พ.ศ.2550)

(1) ปฏิบัติงานครบ 120 วันแต่ไม่ครบ 1 ปี ได้รับชดเชย 30 วัน

(2) ปฏิบัติงานครบ 1 ปี แต่ไม่ครบ 3 ปี ได้รับชดเชย 90 วัน

(3) ปฏิบัติงานครบ 3 ปี แต่ไม่ครบ 6 ปี ได้รับชดเชย 180 วัน

(4) ปฏิบัติงานครบ 6 ปี แต่ไม่ครบ 10 ปี ได้รับชดเชย 240 วัน



(5) ปฏิบัติงานตั้งแต่ 10 ปีขึ้นไป ได้รับชดเชย 300 วัน

18) เงินตอบแทนความชอบในการทำงาน

(1) พนักงานผู้ได้ปฏิบัติงานในช่วงก่อนเกษียณอายุติดต่อกันครบ 15 ปีขึ้นไป ให้ได้รับเงินเพื่อตอบแทนความชอบในการทำงาน เป็นจำนวนเท่ากับเงินเดือนค่าจ้างอัตราสุดท้าย 180 วัน

(2) พนักงานผู้ได้ปฏิบัติงานในช่วงก่อนเกษียณอายุติดต่อกันครบ 50 ปีขึ้นไป ให้ได้รับเงินเพื่อตอบแทนความชอบในการทำงาน เป็นจำนวนเท่ากับเงินเดือนค่าจ้างอัตราสุดท้าย 300 วัน

19) เงินฌาปนกิจสงเคราะห์

(1) ผู้สมัครจะได้รับเงินสงเคราะห์ที่สมาชิกร่วมกันออกช่วยเหลือเป็นค่าจัดการศพและสงเคราะห์ครอบครัวของสมาชิกซึ่งถึงแก่ความตาย

(2) ผู้สมัครจะต้องเป็นพนักงานของการประปาส่วนภูมิภาค หรือคู่สมรส มีอายุไม่เกิน 30 ปีบริบูรณ์เว้นแต่พนักงานที่ได้รับการบรรจุใหม่ ให้มีสิทธิสมัครเป็นสมาชิกได้ แต่ภายใน 180 วัน (ข้อบังคับ กปภ.ว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ.2553)

20) เงินช่วยเหลือการศึกษานูตรพนักงานที่เสียชีวิต ให้บุตรของผู้ปฏิบัติงานที่เสียชีวิตจากการปฏิบัติงานในพื้นที่พิเศษจากสถานการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ มีสิทธิได้รับความช่วยเหลือด้านการศึกษาตามเกณฑ์ และอัตราที่กำหนดตามข้อบังคับ กปภ.ว่าด้วยการสงเคราะห์เกี่ยวกับการศึกษาของบุตร พ.ศ.2523 และฉบับแก้ไขเพิ่มเติมโดยอนุ โลมต่อไปจนกว่าจะหมดสิทธิ (ข้อบังคับ กปภ.ว่าด้วยการจ่ายเงินช่วยเหลือการศึกษานูตรของผู้ปฏิบัติงาน ที่เสียชีวิตจากการปฏิบัติงานในพื้นที่พิเศษสถานการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ พ.ศ.2550)

### 3.2.3 สิทธิเงินกู้ประเภทต่าง ๆ ประกอบด้วย

1) เงินกู้จากหน่วยงานภายในการประปาส่วนภูมิภาค

(1) เงินกู้กรณีฉุกเฉิน จากสหกรณ์ออมทรัพย์การประปาส่วนภูมิภาค

(2) เงินกู้สามัญ จากสหกรณ์ออมทรัพย์การประปาส่วนภูมิภาค

2) เงินกู้ประเภทต่าง ๆ จากหน่วยงานภายนอก ประกอบด้วย ธนาคารกรุงไทย

ธนาคารออมสิน และธนาคารอาคารสงเคราะห์

(1) การกู้เงินเพื่อซื้อที่อยู่อาศัย รวมถึงการกู้เพื่อใช้ในการต่อเติม คัดแปลง และซ่อมแซม

(2) เงินกู้เพื่อบรรเทาความเดือดร้อนในกรณีจำเป็นและฉุกเฉิน

(3) เงินกู้เพื่อซื้อรถยนต์ และรถจักรยานยนต์

(4) เงินกู้สวัสดิการทั่วไป

(5) เงินสินเชื่อกองทุนไทยชนวิญ

จะเห็นได้ว่าการประปาส่วนภูมิภาคมีนโยบายในการจัดสวัสดิการ เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานของการประปาส่วนภูมิภาค ทั้งในส่วนที่เป็นตัวเงินเพื่อบรรเทาความเดือดร้อนให้กับพนักงานและครอบครัว และสวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงินเพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน นอกเหนือจากตัวเงิน ประกอบไปด้วยการจัดสวัสดิการเกี่ยวกับการลาต่าง ๆ เพื่อให้กิจการได้พักผ่อนหย่อนใจและสันถนาการ เรื่องสุขภาพอนามัย รวมถึงความเป็นอยู่ที่ปลอดภัยในการทำงานของพนักงาน สร้างความมั่นใจในขณะที่ทำงาน มีกำลังใจและมีความสุขใจการทำงาน อันจะส่งผลถึงประสิทธิภาพของงานและผลประโยชน์ที่การประปาส่วนภูมิภาคจะได้รับต่อไป

#### 4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 4.1 งานวิจัยในประเทศ

**พินิจ เพชรสน (2550)** ศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย จำนวนทั้งหมด 125 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความแปรปรวน (ANOVA) ผลการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ 36 – 45 ปี จบการศึกษาระดับต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งที่ดำรงในปัจจุบันเป็นพนักงานช่าง มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 5 – 10 ปี ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยพนักงานมีความพึงพอใจด้านความมั่นคงปลอดภัยเป็นอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความช่วยเหลือทางการเงิน ด้านสุขภาพอนามัย ด้านวันหยุดและวันลา ด้านส่งเสริมพัฒนาพนักงาน และด้านนันทนาการ ตามลำดับ ส่วนการทดสอบสมมติฐาน พบว่า พนักงานที่มี เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งที่ดำรงในปัจจุบัน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคจังหวัดราชบุรี โดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ส่วนพนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการ โดยรวมไม่แตกต่างกัน

**ยุพาพันธ์ เดชจิรธรรม (2552)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปานครหลวง การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปานครหลวง 2) ศึกษาการจำแนกตามคุณลักษณะของข้อมูลส่วนบุคคลกับระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปานครหลวง การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ

โดยเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามและทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการศึกษา คือ การแจกแจงความถี่ โดยใช้ร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วย t-test และความแปรปรวน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประกันหลวงในด้านต่าง ๆ ได้แก่ ด้านเศรษฐกิจ ด้านสุขภาพ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษาและด้านนันทนาการ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 พบว่า ข้อมูลส่วนบุคคลที่แตกต่างกันในด้าน เพศ อายุ รายได้ต่อเดือน อายุการทำงาน และหน่วยงานที่สังกัด ในการประกันหลวง มีผลต่อระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ ข้อเสนอแนะจากการศึกษาครั้งนี้ การประกันหลวงควรปรับปรุงและพัฒนาการจัดสวัสดิการให้เหมาะสม และสอดคล้องกับความต้องการของพนักงานให้มากที่สุด โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในการจัดสวัสดิการและการปรับปรุง เพื่อให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานอย่างแท้จริง

**สุภาสา กองสุผล (2552)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ของ ธนาคารวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย 2) ศึกษาเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานตามปัจจัยส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 265 คน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลและวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t - test และ One - way ANOVA โดยกำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ อยู่ในระดับปานกลาง จากการพิจารณาค่าเฉลี่ยพบว่า ความพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษาเป็นอันดับที่ 1 อันดับที่ 2 คือ ความพึงพอใจด้านสุขภาพ อันดับที่ 3 คือความพึงพอใจด้านสังคมสงเคราะห์ อันดับที่ 4 คือความพึงพอใจด้านสร้างความมั่นคง อันดับที่ 5 คือความพึงพอใจด้านนันทนาการ อันดับที่ 6 คือความพึงพอใจด้านเศรษฐกิจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องเกี่ยวกับสวัสดิการเงินกู้ยืมเพื่อที่อยู่อาศัย ผลจากการทดสอบตามสมมติฐาน ไม่พบว่าพนักงานที่มี เพศ อายุ สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือนต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน จากผลการศึกษาพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยต่ำที่สุด ดังนั้น ผู้บริหารของธนาคารจึงควรมีการจัดตั้งคณะกรรมการที่มีตัวแทนจากพนักงานของธนาคาร และตัวแทนจากผู้บริหารธนาคารเพื่อหาข้อสรุปร่วมกันในการจัดสวัสดิการของธนาคาร เพื่อให้เกิดความพึงพอใจสูงสุดแก่ทั้งสองฝ่าย

**สลักจิต ฎุประกร (2555)** ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงาน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมายเพื่อศึกษา ความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ จำนวนทั้งสิ้น 378 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างโดยใช้ค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ผลการวิจัยพบว่า 1) ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 229 คน อายุ 29-39 ปี สถานภาพ สมรส/อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 6,500-29,200 บาท ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 10 ปี มีระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับในระดับมาก มีระดับความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับโดยรวมในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการโดยรวมในระดับปานกลาง และมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านสุขภาพโดยรวมในระดับมาก 2) พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านการศึกษาและด้านนันทนาการ แตกต่างกันในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 3) ระดับการรับรู้เกี่ยวกับสวัสดิการที่ได้รับแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านเศรษฐกิจ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และมีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา และด้านนันทนาการ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

#### 4.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Wagner (2012) ศึกษาเรื่อง “Welfare to Work: Factor Contributing to Success” โดยศึกษาจากกลุ่มประชากรทั้งหมดที่เป็นผู้ปฏิบัติงานตามโครงการ “The Grater Avenues of Independence Program” ในเมืองซานตา บาร์บารา ใช้แบบทดสอบชื่อว่า “The Life Style Inventory 1-A” ของ Lafferty ผลการวิจัยพบว่า การจัดสวัสดิการที่มีส่วนช่วยให้บุคลากรประสบความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การจัดสวัสดิการเพื่อตอบสนองทางด้านเศรษฐกิจ การจัดสวัสดิการเพื่อส่งเสริมทักษะความสามารถในการปฏิบัติงาน

Satyanarayana and Reddy (2012) ศึกษาเรื่อง “Labour Welfare measures in Cement Industries in India” กรณีศึกษา บริษัท เคซีพี จำกัด แผนกซิเมนต์ เมืองเมเซอร์ล่า รัฐอานธรประเทศ ประเทศอินเดีย การศึกษาครั้งนี้เพื่อให้รู้ถึงระดับความพึงพอใจของพนักงาน ที่มีต่อการจัดสวัสดิการ

แรงงานในแผนกซีเมนต์ของ บริษัท เคซีพี จำกัด ผู้ศึกษาใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบ สะดวกสำหรับการเลือกกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 90 คน จากประชากรจำนวน 925 คน ซึ่งครอบคลุมทั้ง แผนก และใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจและความคิดเห็นของพนักงาน และจากผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับจากองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมทั้งหมดเห็นว่า แนวคิดการแบ่งประเภทสวัสดิการของ สมคิด บางโม (2558) และกัลยารัตน์ ชีระธนชัยกุล (2557) มีความสอดคล้องกับการแบ่งประเภท สวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาค จึงนำแนวคิดดังกล่าวมาประยุกต์ใช้สำหรับการศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ในด้านต่าง ๆ รวม 5 ด้าน คือ ด้าน เศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพอนามัย



### บทที่ 3

## วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 เป็นการศึกษาเชิงสำรวจโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งมีวิธีดำเนินการศึกษาตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ประชากร และกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

#### 1.1 ประชากร (Population)

การประปาส่วนภูมิภาค (2559, น.12) ประชากรในการศึกษารั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 โดยมีบุคลากรทั้งสิ้น จำนวน 852 คน

#### 1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

ผู้ศึกษาได้คำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size) โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1973 (อ้างใน บุญชม ศรีสะอาด 2553, น.18) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5 % จะได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

จากสูตร N = ขนาดของประชากร 852 คน

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (คน)

e = ความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับให้

เกิดขึ้น = 0.05



แทนค่าสูตร

$$n = \frac{852}{1 + 852 (0.05)^2} = 273 \text{ คน}$$

ฉะนั้นการศึกษาครั้งนี้จะใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 273 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามกลุ่มพนักงาน (Stratified Random Sampling) ซึ่งจำแนกกลุ่มพนักงาน โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\frac{\text{จำนวนตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่มพนักงาน}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากการคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มของพนักงาน จำนวนทั้งหมด 273 คน ได้ดังตารางที่ 3.1 ซึ่งจะใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ในแต่ละกลุ่มต่อไป

ตารางที่ 3.1 ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามกลุ่มของพนักงาน

กลุ่มพนักงาน	จำนวนตัวอย่าง (คน)	
	ประชากร	ตัวอย่าง
การประปาส่วนภูมิภาคสำนักงานเขต 4	154	49
การประปาส่วนภูมิภาคชั้นพิเศษ	75	24
การประปาส่วนภูมิภาคชั้นที่ 1	353	113
การประปาส่วนภูมิภาคชั้นที่ 2	270	87
รวม	852	273

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม และการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม ดังนี้

### 2.1 ขั้นตอนการสร้างแบบสอบถาม

2.1.1 ศึกษาค้นคว้าเอกสาร ตำรา งานวิจัย แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงาน ซึ่งเป็นตัวแปรที่ศึกษาเพื่อจัดทำแบบสอบถาม

2.1.2 กำหนดโครงสร้างของแบบสอบถาม โดยนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาเอกสารในข้อ 2.1.1 มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย 3 ตอน คือ

**ตอนที่ 1** เป็นคำถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จำนวน 7 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน โดยทั้ง 7 ข้อเป็นคำถามปลายปิด และมีหลายคำตอบให้เลือก

**ตอนที่ 2** เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ 1) สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ 2) สวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย 3) สวัสดิการด้านการศึกษา 4) สวัสดิการด้านนันทนาการ 5) สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย จำนวนคำถามทั้งหมด 31 ข้อ

ลักษณะคำถามเป็นแบบ Likert scale ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาค (Interval scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ มีเกณฑ์การกำหนดคะแนนดังนี้

คะแนน	ระดับความพึงพอใจ
5	มากที่สุด
4	มาก
3	ปานกลาง
2	น้อย
1	น้อยที่สุด

**ตอนที่ 3** เป็นคำถามปลายเปิด เพื่อให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับปัญหาและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

## 2.2 ขั้นตอนการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม

2.2.1 นำแบบสอบถามที่สร้างตามโครงสร้างของเนื้อหาที่กำหนดไว้ในข้อ 2.1.2 เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ดังรายชื่อในภาคผนวก ก เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) ตามโครงสร้างเนื้อหา โดยนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.78

2.2.2 ปรับปรุงข้อคำถามให้สมบูรณ์ ตามความเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ

2.2.3 นำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83

2.2.4 ปรับปรุงข้อคำถามให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น จัดทำแบบสอบถามต้นฉบับสมบูรณ์แล้วจึงนำไปเก็บรวบรวมข้อมูล

## 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

เพื่อให้การเก็บรวบรวมข้อมูลได้อย่างสมบูรณ์ ได้มีวิธีการรวบรวมข้อมูลดังนี้

3.1 ทำการส่งแบบสอบถามโดยไปรษณีย์ไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ผู้ศึกษาติดตามผลการตอบแบบสอบถามและรวบรวมกลับคืนมาด้วยตนเอง

3.3 ข้อมูลที่ได้เป็นข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มเป้าหมาย และรับกลับคืนมาด้วยตัวเอง ดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องเรียบร้อย เพื่อให้แน่ใจว่าแบบสอบถามมีความสมบูรณ์ครบถ้วน และสามารถนำไปวิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไป

## 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอและอธิบายผลการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการวิเคราะห์ ผู้ศึกษาจะนำข้อมูลมาประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistical Package for the Social Science for Windows) แล้วนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ตามวัตถุประสงค์ โดยนำเสนอในรูปแบบของตารางการวิเคราะห์ และการนำผลการศึกษาที่ได้มาทำการสรุปผลการศึกษา อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ทั้งนี้ได้วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติ ดังนี้

#### 4.1 สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ดังนี้

4.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จากแบบสอบถามตอนที่ 1 วิเคราะห์ด้วยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และนำเสนอผลเป็นค่าร้อยละ (Percentage)

4.1.2 ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จากแบบสอบถามตอนที่ 2 วิเคราะห์ด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) จากการวิเคราะห์ข้อมูล สามารถสรุปและแปลความหมายคะแนนเฉลี่ยของความพึงพอใจโดยกำหนดค่าเฉลี่ย ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{สูตรการคำนวณช่วงคะแนน} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80 \end{aligned}$$

คะแนนเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
4.21 – 5.00	มากที่สุด
3.41 – 4.20	มาก
2.61 – 3.40	ปานกลาง
1.81 – 2.60	น้อย
1.00 – 1.80	ที่น้อยที่สุด

4.1.3 ส่วนการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามปลายเปิด (Open ended) จากแบบสอบถามตอนที่ 3 ผู้ศึกษาจะนำมาทำการวิเคราะห์เนื้อหา แล้วนำมาอธิบายเป็นเชิงพรรณนา

#### 4.2 สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ดังนี้

4.2.1 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ได้แก่ เพศ ใช้สถิติ t – test โดยทดสอบกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4

4.2.2 วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค เขต 4 ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ One – Way ANOVA โดยทดสอบกับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 หากพบความแตกต่างจะทดสอบหาความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD)

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามความมุ่งหมายของการศึกษา โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ตอน ดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4

ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4

ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ดังนี้

n	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง (Mean)
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
MS	แทน	ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of squares)
df	แทน	ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Squares)
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบใช้ในสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
$H_0$	แทน	สมมติฐานหลัก (Null Hypothesis)
$H_1$	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative Hypothesis)

## ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

การวิเคราะห์ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน แสดงในตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n= 273)	ร้อยละ (100.00)
<b>1. เพศ</b>		
ชาย	176	64.47
หญิง	97	35.53
<b>2. อายุ</b>		
20 – 30 ปี	76	27.84
31 – 40 ปี	121	44.32
41 – 50 ปี	53	19.41
51 – 60 ปี	23	8.43
<b>3. ระดับการศึกษา</b>		
ปริญญาตรี	189	69.23
ปริญญาโท	15	5.50
<b>4. สถานภาพสมรส</b>		
โสด	115	42.12
สมรส	150	54.95
หม้าย/หย่าร้าง	8	2.93
<b>5. ระยะเวลาการทำงาน</b>		
1 – 5 ปี	129	24.25
6 – 10 ปี	72	26.37
11 – 15 ปี	29	10.62
16 – 20 ปี	16	5.86
21 – 25 ปี	18	6.59
26 ปีขึ้นไป	9	3.31



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (n= 273)	ร้อยละ (100.00)
<b>6. ระดับตำแหน่งงาน</b>		
ชั้น 1 – 3	62	22.71
ชั้น 4 – 6	171	62.64
ชั้น 7 – 9	40	14.65
<b>7. รายได้ต่อเดือน</b>		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	32	11.71
15,000 – 25,000 บาท	183	67.03
25,001 – 35,000 บาท	33	12.09
35,001 – 45,000 บาท	20	7.33
45,001 – 55,000 บาท	1	0.37
55,001 บาทขึ้นไป	4	1.47

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ มีดังนี้

1. เพศ ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 64.47 และเป็นเพศหญิง จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 35.53

2. อายุ มากที่สุดมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 44.32 รองลงมา อายุ 20-30 ปี จำนวน 76 คน คิดเป็นร้อยละ 27.84 และน้อยที่สุดอายุ 51-60 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 8.43

3. ระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 25.27 และน้อยที่สุดคือ ปริญญาโท จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 5.50

4. สถานภาพสมรส ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสแล้ว จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 54.95 รองลงมาคือ โสด จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 42.12 และน้อยที่สุดคือ หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.93

5. ระยะเวลาการทำงาน มากที่สุดมีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 รองลงมามีระยะเวลาการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 26.37 และน้อยที่สุดมีระยะเวลาการทำงาน 26 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 3.31

6. ระดับตำแหน่งงาน ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งงานระดับชั้น 4-6 จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 62.64 รองลงมาคือ ชั้น 1-3 จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 22.71 และน้อยที่สุดคือ ชั้น 7-9 จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 14.65

7. รายได้ต่อเดือน ส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 67.03 รองลงมาคือรายได้ต่อเดือน 25,001- 35,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 12.09 และน้อยที่สุดคือรายได้ต่อเดือน 45,001-55,000 บาท จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.37

## ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4

การวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ซึ่งประกอบด้วย ด้านเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านการศึกษา ด้านนันทนาการ และด้านสุขภาพอนามัย แสดงในตารางที่ 4.2 - 4.3

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 โดยรวม

ลำดับ	ความพึงพอใจในสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1	ด้านเศรษฐกิจ	3.26	0.84	ปานกลาง
2	ด้านความมั่นคงปลอดภัย	3.48	0.99	มาก
3	ด้านการศึกษา	3.04	0.88	ปานกลาง
4	ด้านนันทนาการ	3.30	0.93	ปานกลาง
5	ด้านสุขภาพอนามัย	3.30	0.93	ปานกลาง
	รวม	3.28	0.81	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 มีความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ลำดับแรก คือด้านความ

มั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.48$ ) รองลงมาคือ ด้านนันทนาการและด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.30$  เท่ากัน) และลำดับสุดท้ายคือ ด้านการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.04$ )

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน  
การประปา ส่วนภูมิภาคเขต 4 จำแนกรายด้าน

ลำดับ	ความพึงพอใจในสวัสดิการ	$\bar{x}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
1.	<b>สวัสดิการด้านเศรษฐกิจ</b>	3.26	0.84	ปานกลาง
1.1	การจ่ายเงินช่วยเหลือค่าน้ำประปา	3.11	1.04	ปานกลาง
1.2	การจ่ายเงินค่าเช่าบ้าน กรณีพนักงานได้รับคำสั่ง ไปปฏิบัติงานต่างท้องที่	3.00	1.32	ปานกลาง
1.3	การจ่ายค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง และค่าที่พัก	3.37	1.22	ปานกลาง
1.4	การจ่ายค่าตอบแทนการอยู่เวรสำนักงาน	3.56	0.97	มาก
1.5	การจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าคลอดบุตร	3.29	1.02	ปานกลาง
1.6	การจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าเล่าเรียนบุตร	3.27	1.01	ปานกลาง
1.7	การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรรายเดือน	3.30	2.13	ปานกลาง
1.8	การจ่ายค่าตอบแทนเป็นตัวเงิน กรณี พนักงานที่เกษียณ	2.91	1.38	ปานกลาง
1.9	การจ่ายเงินสงเคราะห์กรณีผู้ปฏิบัติงาน เสียชีวิต (ค่าทำศพ)	3.10	1.18	ปานกลาง
1.10	การจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์การประปา ส่วนภูมิภาคเพื่อให้บริการ เงินกู้ดอกเบี้ยต่ำ ประเภทต่าง ๆ เช่น เงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น	3.71	0.88	มาก
2.	<b>สวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัย</b>	3.48	0.99	มาก
2.1	การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	3.89	0.80	มาก
2.2	การจัดตั้งกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์	3.24	1.33	ปานกลาง
2.3	การจ่ายเงินบำเหน็จให้กับพนักงานที่เกษียณการ ทำงาน	3.32	1.28	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ลำดับ	ความพึงพอใจในสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
<b>3.</b>	<b>สวัสดิการด้านการศึกษา</b>	3.04	0.88	ปานกลาง
3.1	การส่งพนักงานไปศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ	2.98	1.06	ปานกลาง
3.2	การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน	3.18	1.07	ปานกลาง
3.3	การสนับสนุนให้พนักงานลาไปศึกษาต่อโดยได้รับเงินเดือน	3.11	1.46	น้อย
3.4	การจัดห้องสมุดหรือห้องแห่งการเรียนรู้ไว้ให้บริการ	3.11	1.01	ปานกลาง
3.5	การบริการหนังสือพิมพ์ให้พนักงานได้อ่านเพื่อให้มีความรู้ และทันต่อเหตุการณ์	3.23	1.00	ปานกลาง
3.6	การจัดโครงการจัดการความรู้ภายใน (Knowledge Management) ในระบบ Intranet	3.18	0.90	ปานกลาง
<b>4.</b>	<b>สวัสดิการด้านนันทนาการ</b>	3.30	0.93	ปานกลาง
4.1	การลาพักผ่อนประจำปี ปีละ 10 วัน	3.72	0.9	มาก
4.2	การลาไปต่างประเทศโดยได้รับเงินเดือน และไม่ถือเป็นวันลาพักผ่อน	3.69	0.94	มาก
4.3	การจัดตั้งชมรมประเภทต่าง ๆ ตามความสนใจของพนักงานของพนักงาน	3.32	1.00	ปานกลาง
4.4	การจัดกิจกรรมงานวันวิชาการการประปาส่วนภูมิภาค	2.51	1.52	น้อย
4.5	การจัดกิจกรรมวันสถาปนากการประปาส่วนภูมิภาค	3.13	1.33	ปานกลาง
4.6	การจัดงานเลี้ยงรื่นเริง สงสรรค์ ประจำปี	3.41	0.90	มาก
4.7	การจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจภายในที่ทำงานให้กับพนักงาน	3.14	1.06	ปานกลาง
4.8	การจัดสถานที่ออกกำลังกายให้กับพนักงาน เช่น สนามฟุตบอล สนามเปตอง แบดมินตัน และอื่น ๆ	2.55	1.33	น้อย
<b>5.</b>	<b>สวัสดิการด้านสุขภาพอนามัย</b>	3.30	0.93	ปานกลาง
5.1	การตรวจสุขภาพประจำปี ปีละ 1 ครั้ง	3.07	1.42	ปานกลาง
5.2	การจัดให้มียาสามัญประจำบ้านและอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้นในสำนักงาน	3.46	0.96	มาก

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

ลำดับ	ความพึงพอใจในสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความพึงพอใจ
5.3	การจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงานที่เข้ารับการรักษาทั้งในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน	3.33	1.11	ปานกลาง
5.4	การจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้กับคนในครอบครัวของพนักงานที่เข้ารับการรักษาทั้งในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน	3.36	1.13	ปานกลาง

จากตารางที่ 4.3 พบว่า พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 มีความพึงพอใจในสวัสดิการแต่ละด้าน ดังนี้

- ด้านเศรษฐกิจ พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.26$ ) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ลำดับแรก คือ การจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์การประปาส่วนภูมิภาค เพื่อให้บริการเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำประเภทต่าง ๆ เช่น เงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) รองลงมาคือ การจ่ายค่าตอบแทนการอยู่เวรสำนักงานอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.56$ ) และลำดับสุดท้ายคือ การจ่ายค่าตอบแทนเป็นตัวเงิน กรณีพนักงานที่เกษียณการทำงานไม่ใช่สิทธิลาหยุดพักผ่อนประจำปี อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.91$ )
- ด้านความมั่นคงปลอดภัย พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) รองลงมาคือ การจ่ายเงินบำเหน็จให้กับพนักงานที่เกษียณการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.32$ ) และลำดับสุดท้าย คือ การจัดตั้งกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ )
- ด้านการศึกษา พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ การบริการหนังสือพิมพ์ให้พนักงานได้อ่าน เพื่อให้มีความรู้และทันต่อเหตุการณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) รองลงมาคือ การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน และการจัดโครงการจัดการความรู้ภายใน (Knowledge Management) อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.18$  เท่ากัน) และลำดับสุดท้าย คือ การสนับสนุนให้พนักงานลาไปศึกษาต่อโดยได้รับเงินเดือน อยู่ในระดับน้อย ( $X = 2.54$ )
- ด้านนันทนาการ พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ การลาพักผ่อนประจำปี ปีละ 10 วัน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) รองลงมาคือ การลาไปต่างประเทศโดยได้รับเงินเดือนและไม่ถือเป็นวันลาพักผ่อน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.69$ ) และลำดับสุดท้ายคือ การจัดกิจกรรมงานวันวิชาการการประปาส่วนภูมิภาค อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.51$ )

5. ด้านสุขภาพอนามัย พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.30$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ การจัดให้มียาสามัญประจำบ้านและอุปกรณ์การปฐมพยาบาล เบื้องต้นในสำนักงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.46$ ) รองลงมาคือ การจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้กับคนในครอบครัวของพนักงานที่เข้ารับการรักษาทั้งใน โรงพยาบาลของรัฐและเอกชน อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.36$ ) และลำดับสุดท้ายคือ การตรวจสุขภาพประจำปี ปีละ 1 ครั้ง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.07$ )

### ตอนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐาน พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาทำงาน ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน มีความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 แตกต่างกัน

เนื่องจากอันตรภาคชั้นของด้านรายได้ต่อเดือน ของผู้ตอบแบบสอบถามมีความถี่น้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้ ผู้ศึกษาได้จัดกลุ่มใหม่ในส่วนของรายได้ต่อเดือน โดยรวมรายได้ต่อเดือน 45,001 - 55,000 บาท และ 55,001 บาทขึ้นไปเป็นกลุ่มเดียวกัน หลังจากนั้นได้ทดสอบสมมติฐาน โดยแบ่งเป็นรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท รายได้ต่อเดือน 15,000 – 25,000 บาท รายได้ต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท รายได้ต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท และรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป

แบ่งเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

3.1 สมมติฐานย่อยที่ 1 พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางที่ 4.4



ตารางที่ 4.4 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงาน จำแนกตามเพศ

ความพึงพอใจในสวัสดิการ	เพศ	t-test for Equality of Means				
		$\bar{X}$	SD.	Df	t	Sig
	ชาย	3.16	.824	271	-.115*	0.002
	หญิง	3.48	.762			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.4 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จำแนกตามเพศพบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.002 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจในสวัสดิการมากกว่าเพศชาย

3.2 สมมติฐานย่อยที่ 2–7 พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีอายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาในการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 แตกต่างกัน ผลการทดสอบสมมติฐานแสดง ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จำแนกตาม อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน

ความพึงพอใจในสวัสดิการ	แหล่งความแปรปรวน	st-test for Equality of Means				
		SS	df.	MS	F	Sig
อายุ	ระหว่างกลุ่ม	0.69	3	0.23	0.34	0.79
	ภายในกลุ่ม	179.93	269	0.67		
	<b>รวม</b>	<b>180.62</b>	<b>272</b>			
ระดับการศึกษา	ระหว่างกลุ่ม	4.10	2	2.04	3.13*	0.05
	ภายในกลุ่ม	176.52	270	0.65		
	<b>รวม</b>	<b>180.62</b>	<b>272</b>			
สถานภาพสมรส	ระหว่างกลุ่ม	1.70	2	0.85	1.28	0.28
	ภายในกลุ่ม	178.92	270	0.66		
	<b>รวม</b>	<b>180.62</b>	<b>272</b>			

ตารางที่ 4.5 (ต่อ)

ความพึงพอใจในสวัสดิการ	แหล่งความแปรปรวน	st-test for Equality of Means				
		SS	df.	MS	F	Sig
ระยะเวลาการทำงาน	ระหว่างกลุ่ม	8.90	5	1.78		2.77
	ภายในกลุ่ม	171.72	267	0.64		
รวม		<b>180.62</b>	<b>272</b>			
ระดับตำแหน่งงาน	ระหว่างกลุ่ม	6.75	2	3.28	5.10*	0.01
	ภายในกลุ่ม	174.05	270	0.64		
รวม		<b>180.62</b>	<b>272</b>			
รายได้ต่อเดือน	ระหว่างกลุ่ม	7.88	5	0.20	0.32	0.75
	ภายในกลุ่ม	172.74	172.74	267	0.62	
รวม		<b>180.62</b>	<b>272</b>			

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.5 สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance : One Way ANOVA) โดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. น้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

**สมมติฐานย่อยที่ 2** พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$  : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

$H_1$  : พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จำแนกตามอายุ พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.79 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานย่อยที่ 3** พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 แตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.05 ซึ่งเท่ากับ 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD)

ตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค เขต 4 เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามระดับการศึกษา

	ระดับการศึกษา	$\bar{X}$	ต่ำกว่า ป.ตรี	ป.ตรี	ป.โท
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	ต่ำกว่า ป.ตรี	3.39	-	0.12	0.58*
	ป.ตรี	3.27		-	0.46*
	ป.โท	2.82			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.6 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 โดยจำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.58 และพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05

หมายความว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาปริญญาโท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.46

**สมมติฐานย่อยที่ 4** พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 แตกต่างกันได้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.28 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานย่อยที่ 5** พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 แตกต่างกันได้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จำแนกตามระยะเวลาการทำงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.06 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีระยะเวลาการทำงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ไม่แตกต่างกัน

**สมมติฐานย่อยที่ 6** พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 แตกต่างกันได้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่แตกต่างกัน

จากตารางที่ 4.5 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.01 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้น จึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีการทดสอบแบบ Least – Significant Different (LSD)

ตารางที่ 4.7 การทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการ ของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 เป็นรายคู่ด้วยวิธีการ LSD จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

ระดับตำแหน่งงาน		ชั้น 1-3	ชั้น 4-6	ชั้น 7-9
	$\bar{X}$	3.49	3.27	2.97
		3.49	0.220	0.52*
ความพึงพอใจในสวัสดิการ	3.27		-	0.30*
	2.97			-

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4.7 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 โดยจำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานชั้น 1-3 กับพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานชั้น 7-9 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.00 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานชั้น 1-3 มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานชั้น 7-9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานชั้น 1-3 มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 มากกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานชั้น 7-9 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.52 และพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานชั้น 4-6 กับพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานชั้น

7-9 มีค่า Sig. เท่ากับ 0.04 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานชั้น 4-6 มีความแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานชั้น 7-9 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานชั้น 4-6 มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาค เขต 4 มากกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานชั้น 7-9 โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

**สมมติฐานย่อยที่ 1.7** พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 แตกต่างกันได้

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

$H_0$ : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่ไม่แตกต่างกัน

$H_1$ : พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการที่แตกต่างกัน

จากตาราง 4.5 ผลการทดสอบความแตกต่างของความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จำแนกตามรายได้ต่อเดือน พบว่า มีค่า Sig. เท่ากับ 0.75 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และปฏิเสธสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ไม่แตกต่างกัน

#### ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4

ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ซึ่งมีผู้ตอบจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 11.72 สรุปได้ดังนี้

1. ด้านเศรษฐกิจ ควรเพิ่มบ้านพักอาศัยของพนักงานให้เพียงพอกับจำนวนพนักงาน เพื่อช่วยให้พนักงานประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วนของการเช่าบ้าน (จำนวน 10 คน)
2. ด้านความมั่นคงปลอดภัย การประปาต้องใช้ความรอบคอบและความระมัดระวังในเรื่องของการนำเงินจากกองทุนสำรองเลี้ยงชีพไปลงทุน เพื่อป้องกันความเสี่ยงที่อาจจะเกิดขึ้น (จำนวน 5 คน)
3. ด้านการศึกษา ควรส่งเสริมให้พนักงานได้ศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น เพื่อประโยชน์ต่อตัวพนักงานและองค์กร (จำนวน 8 คน)
4. ด้านนันทนาการ ควรจัดสถานที่ให้พนักงานได้พักผ่อนหย่อนใจ และออกกำลังกาย เพื่อคลายความเครียดจากการทำงานและเป็นการส่งเสริมสุขภาพชีวิตที่ดี (จำนวน 4 คน)
5. ด้านสุขภาพอนามัย ควรเพิ่มอัตราการเบิกค่ารักษาพยาบาล เพื่อให้สอดคล้องกับค่ารักษาพยาบาลที่เพิ่มสูงขึ้น (จำนวน 5 คน)



## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้มุ่งศึกษาถึงความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค เขต 4 ผู้ศึกษาได้สรุปผลการศึกษาดังนี้

#### 1. สรุปผลการศึกษา

##### 1.1 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1.1.1 เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4

1.1.2 เพื่อเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค เขต 4 จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

##### 1.2 วิธีดำเนินการศึกษา

###### 1.2.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จำนวน 852 คน โดยใช้สูตรของ Taro Yamane ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นที่ระดับ 95 % ค่าความคลาดเคลื่อนที่ 5 % ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 273 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามกลุ่มพนักงาน (Stratified Random Sampling) และสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายในแต่ละชั้น

###### 1.2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะต่าง ๆ

แบบสอบถามที่สร้างขึ้น เสนอผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Validity) โดยนำมาคำนวณหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ได้ค่า IOC เท่ากับ 0.78 และนำแบบสอบถามที่ได้ไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานของการ

ประปรายส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วคำนวณหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.83

### 1.2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้ศึกษาส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างทางไปรษณีย์ และติดตามรวบรวม กลับคืนมาด้วยตนเอง ตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม ทำการลงรหัสข้อมูลที่ได้ จากแบบสอบถาม และนำข้อมูลบันทึกลงในโปรแกรมเพื่อทำการประมวลผล โดยใช้โปรแกรม สำเร็จรูป SPSS (Static Package for Social Sciences) ในการประมวลผลข้อมูลจากแบบสอบถาม

### 1.2.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.)

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ สถิติ t-test One Way ANOVA และ Least – Significant Different (LSD)

## 1.3 ผลการศึกษา

**1.3.1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม** จำแนกตามเพศ อายุ ระดับ การศึกษา สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน ระดับตำแหน่งงาน และรายได้ต่อเดือน พบว่า พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 64.47 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 44.32 มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 69.23 มีสถานภาพสมรส จำนวน 150 คน คิดเป็นร้อยละ 54.95 มีระยะเวลาการทำงาน 1-5 ปี จำนวน 129 คน คิดเป็นร้อยละ 47.25 มีระดับตำแหน่งงานชั้น 4-6 จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 62.64 มีรายได้ต่อเดือน 15,000-25,000 บาท จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 67.03

**1.3.2 ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการ** จากการศึกษา พบว่า พนักงานผู้ตอบ แบบสอบถามมีความพึงพอใจในสวัสดิการโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.28$ ) เมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า

1) ด้านเศรษฐกิจ พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปาน กลาง ( $\bar{X} = 3.26$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ การจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์การ ประปรายส่วนภูมิภาค เพื่อให้บริการเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำประเภทต่าง ๆ เช่น เงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้ สามัญ และเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.71$ ) และลำดับสุดท้ายคือการจ่ายค่าตอบแทน

เป็นตัวเงิน กรณีพนักงานที่เกษียณการทำงานไม่ใช้สิทธิลาหยุดพักผ่อนประจำปี อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.91$ )

2) ด้านความมั่นคงปลอดภัย พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.48$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.89$ ) และลำดับสุดท้ายคือ การจัดตั้งกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.24$ )

3) ด้านการศึกษา พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.04$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ การบริการหนังสือพิมพ์ให้พนักงานได้อ่าน เพื่อให้มีความรู้และทันต่อเหตุการณ์ อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.23$ ) และลำดับสุดท้ายคือ การสนับสนุนให้พนักงานลาไปศึกษาต่อโดยได้รับเงินเดือน อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.54$ )

4) ด้านนันทนาการ พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ การลาพักผ่อนประจำปี ปีละ 10 วัน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.72$ ) และลำดับสุดท้ายคือ การจัดกิจกรรมงานวันวิชาการการประปาส่วนภูมิภาค อยู่ในระดับน้อย ( $\bar{X} = 2.51$ )

5) ด้านสุขภาพอนามัย พนักงานมีความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.30$ ) เมื่อพิจารณารายข้อพบว่า ลำดับแรกคือ การจัดให้มียาสามัญประจำบ้านและอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้นในสำนักงาน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.46$ ) และลำดับสุดท้ายคือ การตรวจสุขภาพประจำปี ปีละ 1 ครั้ง อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 3.07$ )

### 1.3.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

1) จากการศึกษา พบว่า พนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 มากกว่าเพศชาย

2) จากการศึกษา พบว่า พนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและปริญญาตรี มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 มากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาในระดับปริญญาโท

3) จากการศึกษา พบว่า พนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานชั้น 1-3 และชั้น 4-6 มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 มากกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานชั้น 7-9

4) จากการศึกษา พบว่า พนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ไม่แตกต่างกัน

### 1.3.4 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4

พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 มีความคิดเห็นเกี่ยวกับสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ในด้านเศรษฐกิจมากที่สุด คือ ควรเพิ่มบ้านพักอาศัยของพนักงานให้เพียงพอกับจำนวนพนักงานที่เพิ่มขึ้น เพื่อช่วยให้พนักงานประหยัดค่าใช้จ่ายในส่วน ค่าเช่าบ้าน เพราะพนักงานส่วนใหญ่เป็นคนนอกพื้นที่จึงมีความต้องการสวัสดิการในส่วน ของบ้านพักพนักงาน

## 2. การอภิปรายผล

จากการศึกษา ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 มีสาระสำคัญที่สามารถนำมาอภิปรายผลได้ ดังนี้

### 2.1 ระดับความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4

ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับมาก และถือเป็นอันดับ 1 ของสวัสดิการทุกด้าน อาจเป็นเพราะพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการเรื่องของ กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ การจ่ายบำเหน็จเมื่อเกษียณอายุการทำงาน และการจัดตั้งกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์ เนื่องจากพนักงานให้ความสำคัญกับความมั่นคงในการทำงาน และการวางแผนเพื่ออนาคต เพราะการจัดตั้งกองทุนต่าง ๆ ถือเป็น การส่งเสริมการออมให้กับพนักงานอย่างหนึ่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิณิจ เพชรสน (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของพนักงานการไฟฟ้าจังหวัดราชบุรี พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านความมั่นคงปลอดภัยอยู่ในระดับมาก ซึ่งพนักงานมีความพึงพอใจในเรื่องของกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินบำเหน็จเมื่อเกษียณอายุราชการ การนำระบบมาตรฐานความปลอดภัยและอาชีวอนามัยมาใช้ในหน่วยงาน ส่วนด้านอื่น ๆ ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางอภิปรายผลได้ดังนี้

2.1.1 ด้านนันทนาการ พบว่า พนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านนันทนาการอยู่ในระดับปานกลาง และถือเป็นอันดับ 2 ของสวัสดิการทุกด้าน โดยพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในเรื่องของ การลาพักผ่อนประจำปีได้ปีละ 10 วัน การลาไป

ต่างประเทศโดยได้รับเงินเดือนและไม่ถือเป็นวันลาพักผ่อน และการจัดงานเลี้ยงรื่นเริง สังสรรค์ ประจำปี อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ให้ความสำคัญเกี่ยวกับการให้พนักงานได้ลาพักผ่อนเพื่อเป็นการผ่อนคลายความเครียดจากการทำงาน ได้มีการไปท่องเที่ยวเปลี่ยนบรรยากาศ และมีการจัดงานรื่นเริงเพื่อให้พนักงานได้พบปะสังสรรค์กันภายในหน่วยงาน เพื่อก่อให้เกิดความสามัคคี และทำให้พนักงานเห็นว่าการให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าของพนักงานทุกคน

**2.1.2 ด้านสุขภาพอนามัย** พบว่า พนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 มีความพึงพอใจต่อสวัสดิการด้านสุขภาพอนามัยอยู่ในระดับปานกลาง และถือเป็นอันดับ 2 ของสวัสดิการทุกด้านเท่ากับสวัสดิการด้านนันทนาการ โดยพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในเรื่องของ การจัดให้มียาสามัญประจำบ้านและอุปกรณ์ปฐมพยาบาลเบื้องต้นในสำนักงานอยู่ในระดับมาก การจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้กับคนในครอบครัวของพนักงานและตัวของพนักงานเอง ที่เข้ารับการรักษาทั้งในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน และการตรวจสุขภาพประจำปี ปีละ 1 ครั้ง อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ให้ความสำคัญเกี่ยวกับเรื่องสุขภาพอนามัยของพนักงานและครอบครัวของพนักงาน เพราะเมื่อพนักงานและคนในครอบครัวได้รับการดูแลที่ดีแล้ว จะทำให้พนักงานไม่รู้สึกกังวลเกี่ยวกับค่าใช้จ่ายในส่วนของการรักษาพยาบาล ทำให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุขและมีกำลังใจในการทำงานให้กับองค์กร

**2.1.3 ด้านเศรษฐกิจ** พบว่า พนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านเศรษฐกิจอยู่ในระดับปานกลาง และถือเป็นอันดับ 3 ของสวัสดิการทุกด้าน โดยพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในเรื่องของ การจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์การประปาส่วนภูมิภาค เพื่อให้บริการเงินกู้ดอกเบี้ยต่ำประเภทต่าง ๆ เช่น เงินกู้ฉุกเฉิน เงินกู้สามัญ และเงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย รวมถึงการจ่ายค่าตอบแทนการอยู่เวรสำนักงาน อยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่า การประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ให้ความสำคัญเกี่ยวกับสวัสดิการที่เกี่ยวข้องกับตัวเงิน โดยการให้บริการเงินกู้ที่มีดอกเบี้ยต่ำ ซึ่งเป็นการให้บริการเฉพาะพนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคเท่านั้น เพื่อเป็นการแบ่งเบาภาระและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับพนักงาน

**2.1.4 ด้านการศึกษา** พบว่า พนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 มีความพึงพอใจในสวัสดิการด้านการศึกษาอยู่ในระดับปานกลาง และถือเป็นอันดับสุดท้ายของสวัสดิการทุกด้าน โดยพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการในเรื่องของ การบริการหนังสือพิมพ์ให้พนักงานได้อ่าน เพื่อให้มีความรู้และทันต่อเหตุการณ์ การจัดโครงการจัดการความรู้ภายใน (Knowledge Management) ในระบบ Intranet การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน การจัดห้องสมุดหรือห้องแห่งการเรียนรู้ไว้ให้บริการสำหรับพนักงาน การส่งพนักงานไปศึกษาดูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ การสนับสนุนให้พนักงานลาไปศึกษาต่อโดยได้รับเงินเดือน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง แต่ยังมีน้อยเมื่อเทียบ



กับสวัสดิการด้านอื่น ๆ แสดงให้เห็นว่าการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ให้ความสำคัญเกี่ยวกับด้านการศึกษาอยู่ในระดับที่ยังไม่มากพอ ซึ่งสาเหตุอาจจะมาจากงบประมาณด้านนี้ได้รับการจัดสรรน้อย ทำให้การสนับสนุนด้านการศึกษาสำหรับพนักงานยังไม่ทั่วถึง ซึ่งการส่งเสริมให้พนักงานได้รับการศึกษาที่สูงขึ้นถือเป็นสิ่งจำเป็น และองค์กรจะต้องมีให้กับพนักงาน เพราะสิ่งเหล่านี้จะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้เกิดขึ้นกับพนักงาน และส่งผลต่อองค์กรควบคู่กันไปด้วย

## 2.2 เปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

### 2.2.1 จากการศึกษา พบว่า พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีเพศแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานเพศหญิง มีความพึงพอใจในสวัสดิการมากกว่าเพศชาย อาจเป็นเพราะลักษณะของงานและการปฏิบัติงานของพนักงานระหว่างพนักงานเพศหญิงและเพศชายที่ต่างกัน ซึ่งโดยส่วนใหญ่พนักงานเพศหญิงจะทำงานอยู่ในสำนักงาน มีสิ่งอำนวยความสะดวกและมีความปลอดภัยจากการทำงานสูง ในขณะที่พนักงานเพศชายส่วนใหญ่เป็นพนักงานในสายงานผลิตน้ำ งานสำรวจ และงานบริการ ซึ่งต้องออกไปปฏิบัติงานภายนอกสำนักงาน ซึ่งมีความเสี่ยงจากอันตรายที่อาจเกิดจากการปฏิบัติงานมากกว่าการปฏิบัติงานอยู่ในสำนักงาน ทำให้พนักงานเพศหญิงมีความพึงพอใจในสวัสดิการมากกว่าพนักงานเพศชาย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟินิจ เพชรสน (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของพนักงานการไฟฟ้าจังหวัดราชบุรี พบว่า พนักงานที่มีเพศต่างกันมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการแตกต่างกัน โดยเพศหญิงมีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการมากกว่าเพศชาย นั่นคือ พนักงานเพศหญิงจะมีความต้องการสวัสดิการที่ กฟภ.จัดให้ในระดับที่ยังไม่เพียงพอ จึงยังมีความต้องการไม่สิ้นสุดในทุกด้านไม่ว่าจะเป็นความต้องการความมั่นคงและปลอดภัยการบรรเทาความเดือดร้อนจากรายได้ประจำด้านสุขภาพอนามัยรวมทั้งด้านการสนับสนุนและส่งเสริมพัฒนาพนักงานด้านนันทนาการ/ความสัมพันธ์/พักผ่อนหย่อนใจ และด้านวันลาและวันหยุดพักผ่อน มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูงกว่าเพศชาย ซึ่งอาจเกิดจากสภาพแวดล้อมก็ได้ เช่น เรื่องของสุขภาพอนามัย และยังอาจจะเกิดจากค่าครองชีพและภาวะเศรษฐกิจ

### 2.2.2 จากการศึกษา พบว่า พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากการจัดสวัสดิการให้กับพนักงานใช้หลักความเสมอภาค ทุกคนได้รับสวัสดิการที่เท่าเทียมกัน ไม่มีการแบ่งสวัสดิการตามระดับการศึกษาของพนักงาน จึงอาจเป็นเหตุผลที่ทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่สูงกว่า รู้สึกว่าตนควรได้รับสวัสดิการมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่ต่ำกว่า เพราะตนมีความรู้ ความสามารถและประสบการณ์ สามารถสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรได้มากกว่า



ดังนั้นจึงทำให้พนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรีและระดับปริญญาตรี มีความพึงพอใจในสวัสดิการมากกว่าพนักงานที่มีการศึกษาปริญญาโท ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิณิจ เพชรสน (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของพนักงานการไฟฟ้าจังหวัดราชบุรี พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการแตกต่างกัน ซึ่ง พบว่าพนักงานที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีความต้องการสวัสดิการที่มากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า

**2.2.3 จากการศึกษา** พบว่า พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เนื่องจากหน้าที่และความรับผิดชอบในแต่ละระดับตำแหน่งงานแตกต่างกัน เมื่อระดับตำแหน่งงานสูงขึ้นความรับผิดชอบก็สูงขึ้นเช่นกัน แต่สวัสดิการไม่ได้เพิ่มขึ้นตามระดับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น จึงทำให้พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานชั้น 1-3 และชั้น 4-6 มีความพึงพอใจในสวัสดิการมากกว่าพนักงานที่มีระดับตำแหน่งงานชั้น 7-9 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิณิจ เพชรสน (2550) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของพนักงานการไฟฟ้าจังหวัดราชบุรี พบว่า พนักงานที่ดำรงตำแหน่งสูง ๆ เช่น นักวิชาการ วิศวกรและผู้บริหาร จะยังมีความต้องการสวัสดิการมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งอื่น ๆ ที่ต่ำกว่า แสดงให้เห็นว่าพนักงานวิชาชีพ เช่น พนักงานสารบรรณ พนักงานบัญชี พนักงานช่าง และพนักงานขับรถ จะยังไม่ค่อยสนใจสวัสดิการมากนัก แต่สำหรับผู้บริหาร นักวิชาการ และวิศวกร ที่อยู่ในตำแหน่งที่สูงกว่า งานที่ทำงานจะเป็นงานด้านบริหารไม่ใช่ทางด้านปฏิบัติ จึงมีเวลามากกว่าเลยหันมาใส่ใจตนเอง จึงให้ความสำคัญกับสวัสดิการที่ตนเองได้รับจากองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานที่ต่ำกว่า

**2.2.4 จากการศึกษา** พบว่า พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน เพราะการจัดสวัสดิการให้กับพนักงานไม่ได้คำนึงถึงลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน พนักงานทุกคนได้รับสิทธิในด้านสวัสดิการอย่างเท่าเทียมกัน ทำให้พนักงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ที่มีอายุ สถานภาพสมรส ระยะเวลาการทำงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีความพึงพอใจในสวัสดิการไม่แตกต่างกัน

### 3. ข้อเสนอแนะ

#### 3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์

จากการศึกษา เรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค เขต 4 การจะนำผลที่ได้ในครั้งนี้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ และสร้างความพึงพอใจให้เกิดขึ้นกับพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 4 ผู้ศึกษามีข้อเสนอแนะ ดังนี้

3.1.1 การประปาส่วนภูมิภาค ควรมีการทบทวนสวัสดิการในด้านต่าง ๆ เพื่อให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมกับพนักงาน ทั้งเพศชายและเพศหญิง เพราะสวัสดิการบางอย่างให้สิทธิ์กับพนักงานเพศหญิงและสวัสดิการบางอย่างก็ให้สิทธิ์กับพนักงานเพศชาย ดังนั้นจึงควรมีการทบทวนและปรับปรุงให้มีความเหมาะสม เพื่อให้พนักงานทั้งเพศชายและเพศหญิงรู้สึกว่าได้รับการดูแลจากองค์กรอย่างเท่าเทียมกัน

3.1.2 การประปาส่วนภูมิภาค ควรมีการเพิ่มงบประมาณในด้านการให้ทุนการศึกษา กับพนักงาน เพื่อให้พนักงานได้ศึกษาในระดับที่สูงขึ้น เพื่อเป็นการเพิ่มพูนความรู้และสามารถนำความรู้ที่ได้มาปรับใช้กับงาน ทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและก่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีต่อองค์กรต่อไป

3.1.3 การประปาส่วนภูมิภาค ควรมีการเพิ่มสวัสดิการให้สอดคล้องกับระดับการศึกษาและระดับตำแหน่งงาน เนื่องจากพนักงานที่มีระดับการศึกษาและระดับตำแหน่งงานที่สูงขึ้น ส่วนใหญ่จะทำงานในตำแหน่งหัวหน้าหรือผู้บริหาร มีภาระหน้าที่และความรับผิดชอบสูงกว่าพนักงานในระดับปฏิบัติงาน เพื่อเป็นการจูงใจและสร้างขวัญกำลังใจในการทำงานให้กับพนักงาน ซึ่งสวัสดิการอาจจะอยู่ในรูปของเงินประจำตำแหน่ง

3.1.4 การประปาส่วนภูมิภาค ควรจัดกิจกรรมที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานด้วยกัน เพิ่มการประชาสัมพันธ์ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของการประปาส่วนภูมิภาค และเชิญชวนให้พนักงานจากทุกประปาสาขาได้มีส่วนร่วมในทุก ๆ กิจกรรม เพื่อก่อให้เกิดความรักและความสามัคคีภายในองค์กร

3.1.5 การประปาส่วนภูมิภาค ควรจัดสถานที่สำหรับให้พนักงานได้ออกกำลังกายพักผ่อนหย่อนใจ และเพื่อผ่อนคลายความตึงเครียดจากการทำงาน ส่งเสริมให้พนักงานมีสุขภาพกายและสุขภาพใจที่ดีขึ้น

### 3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานระหว่างประปาแต่ละเขต หรือเปรียบเทียบกับหน่วยงานรัฐวิสาหกิจอื่น ๆ เช่น การประปานครหลวง การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เป็นต้น

3.2.2 ควรศึกษาความต้องการในแต่ละด้านในเชิงลึก และใช้การเก็บข้อมูลเชิงคุณภาพประกอบ เพื่อให้ได้รายละเอียดและข้อมูลเชิงลึก เนื่องจากค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานค่อนข้างสูงในหลายรายการ





บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัย

สกลนครราชภัฏ

## บรรณานุกรม

- กรณีการ์ เฉกแสงรัตน์. (2553). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- กัลยรัตน์ วีระชนชัยกุล. (2557). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2559). *ข้อมูลอัตราค่าจ้าง กปภ ฉบับ มกราคม 2559*. กรุงเทพมหานคร: กองการพิมพ์ ฝ่ายธุรการ.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2523, 1 ตุลาคม). *ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการสงเคราะห์เมื่อผู้ปฏิบัติงานถึงแก่ความตาย พ.ศ.2523*.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2523, 30 พฤศจิกายน). *ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยเรื่องเกี่ยวกับการศึกษาบุตร พ.ศ.2523*.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2525, 15 กันยายน). *ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยค่าใช้จ่ายในการประชุมฝึกอบรมหรือสัมมนา พ.ศ.2525*.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2558, 10 มกราคม). *ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการจ่ายโบนัสสำหรับกรรมการ พนักงานและลูกจ้างประจำของการประปาส่วนภูมิภาค พ.ศ.2558*.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2530, 1 ธันวาคม). *ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการจ่ายค่าเช่าบ้านของผู้ปฏิบัติงาน พ.ศ.2530*.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2536, 20 พฤษภาคม). *ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยค่ารับรอง เงินสมนาคุณ และเงินการกุศล พ.ศ.2536*.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2537, 10 กุมภาพันธ์). *ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการสงเคราะห์เกี่ยวกับบุตรพนักงาน พ.ศ.2537*.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2550, 19 มิถุนายน). *ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการจ่ายเงินชดเชยและเงินค่าตอบแทนความชอบในการทำงานให้แก่พนักงาน พ.ศ.2550*.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2553, 15 กรกฎาคม). *ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการฌาปนกิจสงเคราะห์ พ.ศ.2553*.

- การประปาส่วนภูมิภาค. (2550, 30 สิงหาคม). ข้อบังคับ กปภ. ว่าด้วยการจ่ายเงินช่วยเหลือ  
การศึกษาบุตรของผู้ปฏิบัติงาน ที่เสียชีวิตจากการปฏิบัติงานในพื้นที่พิเศษสถานการณ์  
ความไม่สงบในภาคใต้ พ.ศ.2550.
- การประปาส่วนภูมิภาค. (2557, 15 มีนาคม). ระเบียบ กปภ. ว่าด้วยการลาของพนักงาน พ.ศ.2537  
แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 7 พ.ศ.2557.
- จันทร์เพ็ญ รัตนมาลี. (2555). *การจัดองค์การและการบริหารธุรกิจ*. กรุงเทพมหานคร: สหมิตร  
ออฟเซท.
- ชัยเสกข์ พรหมศรี. (2557). *ภาวะผู้นำร่วมสมัย*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ปัญญาชน.
- ชูศักดิ์ เจนประโคน. (2557). *เทคนิคการจูงใจ*. (พิมพ์ครั้งที่ 6). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐินี เขียวไทย. (2553). *การศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานของเจ้าหน้าที่สินเชื่อ  
ธนาคารนครหลวงไทย สำนักงานใหญ่*. บธ.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร:  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัฐวรรณ วงศ์จันทร์. (2554). *พฤติกรรมของบุคคลในองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิยม ศรีวิเศษ. (2556). *หลักการบริหารและมนุษยสัมพันธ์*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์อักษร  
ประเสริฐ.
- บุญชม ศรีสะอาด. (2553). *การวิจัยเบื้องต้น*. (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: สุวีริยาสาสน์.
- ประภา ธิรพันธ์. (2554). *การบริหารค่าจ้างสำหรับมืออาชีพ*. (พิมพ์ครั้งที่ 1).  
กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ โอ.เอส.พรินติ้งเฮ้าส์.
- พิเชษฐ์ สอนสิริ. (2553). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ทิพย์วิสุทธิ์.
- พินิจ เพชรสน. (2550). *การศึกษาความพึงพอใจต่อการจัดสวัสดิการของพนักงานการไฟฟ้าส่วน  
ภูมิภาคจังหวัดราชบุรี*. บธ.ม. (การจัดการทั่วไป). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราช  
ภัฏสวนดุสิต.
- พิพัฒน์ ก้องกิจกุล. (2554). *ความรู้เบื้องต้นเกี่ยวกับการบริหาร*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอ  
เดียนสโตร์.
- ไพศาล วรรณะ. (2552). *แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. กรุงเทพมหานคร:  
พิมพ์ตะวัน.

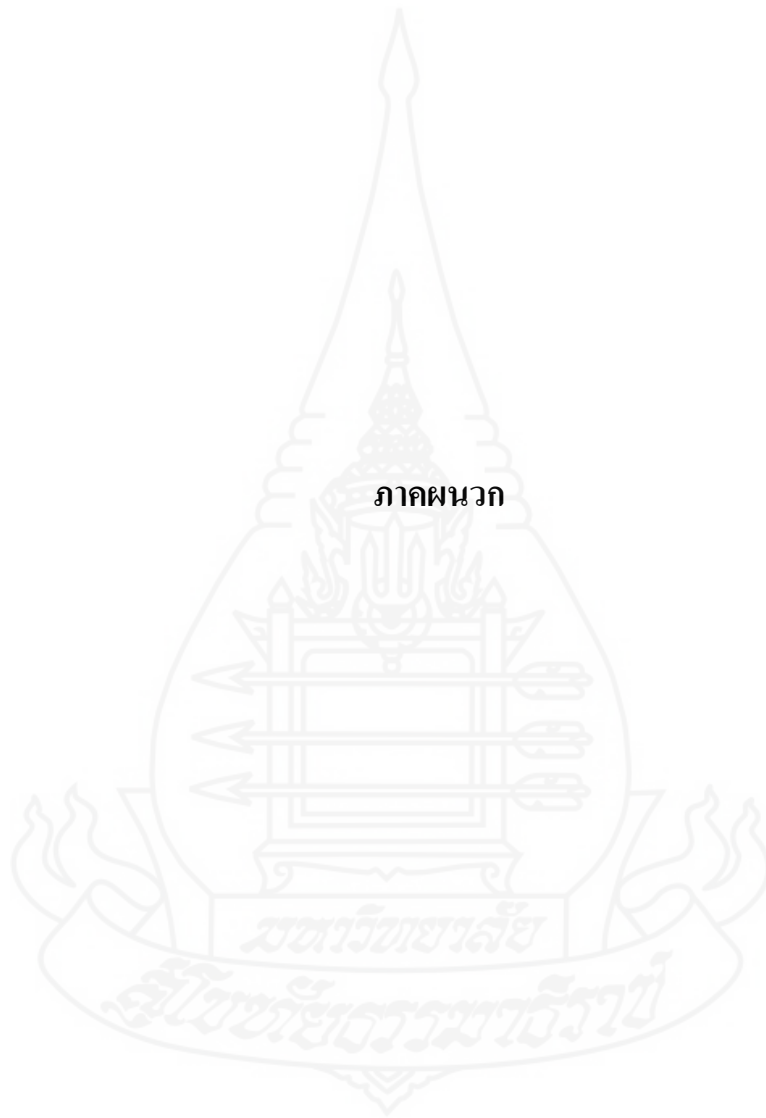


- ภณิดา ชัยปัญญา. (2556). *หลักการจัดการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มติชน.
- ยุพาพันธ์ เดชจิรธรรม. (2552). *การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประปานครหลวง*. บช.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สมคิด บางโม. (2558). *องค์การและการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพมหานคร: บริษัท จูน พับลิชชิง จำกัด.
- สุภาสา กองสุผล. (2552). *การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงานของธนาคารพัฒนาวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อมแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่*. บช.ม. (บริหารธุรกิจ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุรพล ปธานวนิช. (2552). *ภาวะผู้นำองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เนท.
- สุรพล พยอมแย้ม. (2555). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: เกษมบรรณกิจ.
- สุรพล เพชรไกร. (2554). *หลักการบริหารและมนุษยสัมพันธ์*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สุวรรณภูมิ.
- สุรางค์รัตน์ วศิรามณ. (2553). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์มหามกุฏราชวิทยาลัย.
- สลักจิต ภู่ประกร. (2555). *การศึกษาค้นคว้าความพึงพอใจในสวัสดิการที่ได้รับของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่*. บช.ม. (การจัดการ). กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2553). *สวัสดิการและผลตอบแทนข้าราชการ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักงาน ก.พ.
- Beach, Luis R. (2012). *Organizational Behavior: Concepts Controversies applications. Seventh Edition*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-Hall.
- Byars, Lloyd L. and Rue. Leslid W. (2013). *Leadership and Organization*. New York: Harper & Brothers.
- Good, Diann R. (2011). *Human Resource Management*. Second Edition. Singapore: McGraw-Hill Companies
- Satyanarayana Rama & Reddy Jayaprakash. (2012). *Labour Welfare Measures In cement Industries In India : A Case of KCP Limited, Cement Division, Macherla, Andhra Pradesh, Department of HRM, Acharya Nagarjuna University*.

- Wagner, Comstock. (2012). *Welfare to Work: Factor Contributing to Success : A Case of Entire Population The execution of projects “The Grater Avenues of Independence Program”* Santa Barbara, Department of Sociology, College of Business and Social Sciences, University of California.
- Wallerstein, H. John. (2012). *Motivation Method That Work*. New Jersey: Prentice-Hall.

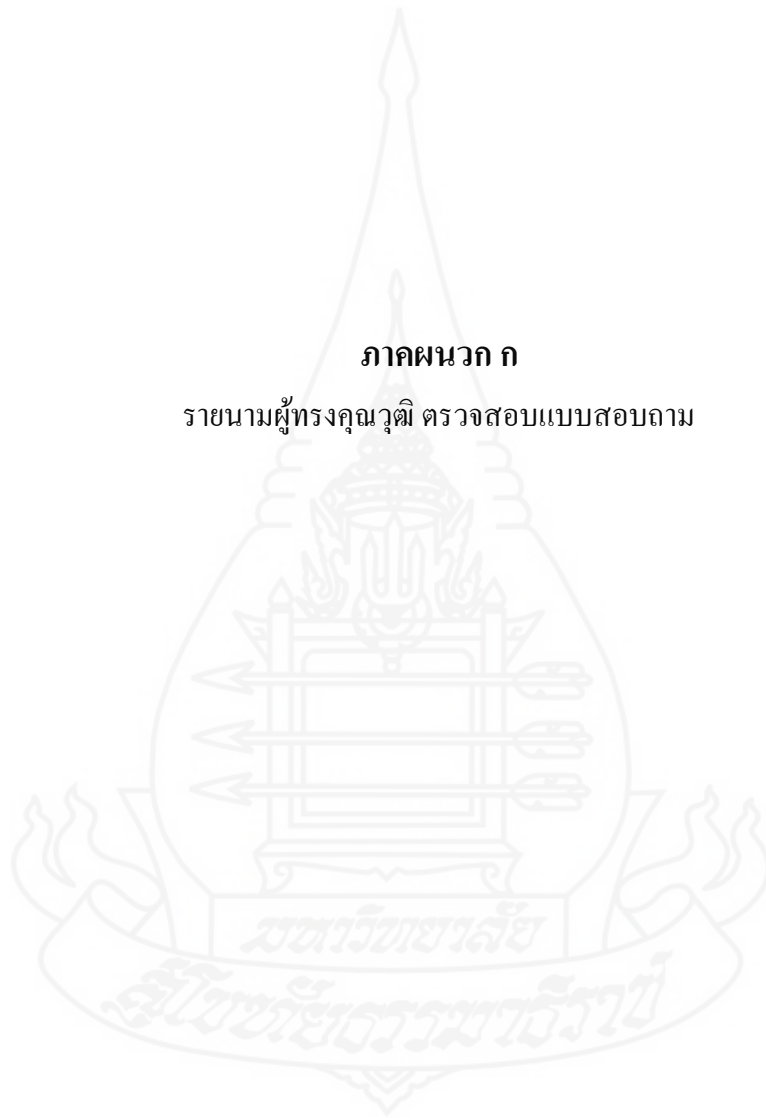


ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบแบบสอบถาม



### รายนามผู้ทรงคุณวุฒิตรวจสอบแบบสอบถาม

รายชื่อ	คุณวุฒิ ตำแหน่ง และสถานที่ทำงาน
1. นางธีรนุช ไกรนุกูล	บช.บ. บริหารงานบุคคล หัวหน้างาน 8 งานทรัพยากรบุคคล งานทรัพยากรบุคคล กองบริหารทั่วไป เขต 4
2. น.ส.อุษณีย์ จำเริญ	น.บ.(นิติศาสตร์), บช.บ.(การจัดการ) นักบริหารงานทั่วไป 5 งานทรัพยากรบุคคล กองบริหารทั่วไป เขต 4
3. น.ส.วรรณิ์ ครุฑไทย	บช.บ.การบัญชี , วท.ม.เทคโนโลยีสารสนเทศทางธุรกิจ นักบัญชี 7 งานอำนวยการ การประสานส่วนภูมิภาคสาขาภูเก็ต



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม เพื่อการศึกษาค้นคว้าอิสระ





**แบบสอบถาม****เรื่อง ความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประชาสัมพันธ์ เขต 4****คำชี้แจงเกี่ยวกับแบบสอบถาม**

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความพึงพอใจในสวัสดิการของพนักงานการประชาสัมพันธ์ เขต 4

ข้อมูลการศึกษาในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อการพัฒนาการจัดสวัสดิการในองค์การทางผู้ศึกษาขอความกรุณาจากท่าน โปรดตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง โดยคำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับและวิเคราะห์ผลในภาพรวมเท่านั้น ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาในการกรอกแบบสอบถามนี้

แบบสอบถามชุดนี้ แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในสวัสดิการของผู้ตอบแบบสอบถาม
- ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสวัสดิการ

จิราภรณ์ จบฤทธิ

ผู้ศึกษา

**ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงใน  หน้าข้อความที่ตรงกับความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ  ชาย  หญิง
2. อายุ  ต่ำกว่า 20 ปี  20 – 30 ปี  31 – 40 ปี  
 41 – 50 ปี  51 – 60 ปี  61 ปีขึ้นไป
3. ระดับการศึกษา  ต่ำกว่าปริญญาตรี  ปริญญาตรี  
 ปริญญาโท  ปริญญาเอก
4. สถานภาพสมรส  โสด  สมรส  หม้าย/หย่าร้าง
5. ระยะเวลาการทำงาน  1 – 5 ปี  6 – 10 ปี  11 – 15 ปี  
 16 – 20 ปี  21 ปีขึ้นไป
6. ระดับตำแหน่งงาน  ชั้น 1 – 3  ชั้น 4 – 6  ชั้น 7 – 9  
 ชั้น 10 ขึ้นไป
7. รายได้ต่อเดือน  ต่ำกว่า 15,000 บาท  15,000 – 25,000 บาท  
 25,001 – 35,000 บาท  35,001 – 45,000 บาท  
 45,001 – 55,000 บาท  55,001 บาทขึ้นไป

## ตอนที่ 2 ความพึงพอใจในสวัสดิการของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง กรุณาใส่เครื่องหมาย / ลงในช่องท้ายข้อความที่ตรงกับระดับความพึงพอใจของท่านมากที่สุด โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังนี้

5 = พึงพอใจมากที่สุด      4 = พึงพอใจมาก      3 = พึงพอใจปานกลาง  
2 = พึงพอใจน้อย      1 = พึงพอใจน้อยที่สุด

สวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>1. ด้านเศรษฐกิจ</b>					
1.1 การจ่ายเงินช่วยเหลือค่าน้ำประปา					
1.2 การจ่ายเงินค่าเช่าบ้าน กรณีพนักงานได้รับคำสั่งให้ไปปฏิบัติงานต่างท้องที่					
1.3 การจ่ายค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง และค่าที่พัก					
1.4 การจ่ายค่าตอบแทนการอยู่เวรสำนักงาน					
1.5 การจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าคลอดบุตร					
1.6 การจ่ายเงินสงเคราะห์ค่าเล่าเรียนบุตร					
1.7 การจ่ายเงินสงเคราะห์บุตรรายเดือน					
1.8 การจ่ายค่าตอบแทนเป็นขวัญใจ กรณีพนักงานที่เกษียณการทำงานไม่ใช่สิทธิลาหยุดพักผ่อนประจำปี					
1.9 การจ่ายเงินสงเคราะห์กรณีผู้ปฏิบัติงานเสียชีวิต (ค่าทำศพ)					
1.10 การจัดตั้งสหกรณ์ออมทรัพย์การประปาสวนภูมิภาค เพื่อให้บริการ เงินกู้คอกเบี้ยต่ำประเภทต่าง ๆ เช่น ลูกเงิน เงินกู้สามัญ เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัย เป็นต้น					
<b>2. ด้านความมั่นคงปลอดภัย</b>					
2.1 การจัดตั้งกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ					
2.2 การจัดตั้งกองทุนฌาปนกิจสงเคราะห์					
2.3 การจ่ายเงินบำเหน็จให้กับพนักงานที่เกษียณการทำงาน					

สวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>3. ด้านการศึกษา</b>					
3.1 การส่งพนักงานไปศึกษาคูงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ					
3.2 การให้ทุนการศึกษาแก่พนักงาน					
3.3 การสนับสนุนให้พนักงานลาไปศึกษาต่อโดยได้รับเงินเดือน					
3.4 การจัดห้องสมุดหรือห้องแห่งการเรียนรู้ไว้ให้บริการสำหรับพนักงาน					
3.5 การบริการหนังสือพิมพ์ให้พนักงานได้อ่านเพื่อให้ความรู้และทันต่อเหตุการณ์					
3.6 การจัดโครงการจัดการความรู้ภายใน(Knowledge Management) ในระบบ Intranet					
<b>4. ด้านนันทนาการ</b>					
4.1 การลาพักผ่อนประจำปี ปีละ 10 วัน					
4.2 การลาไปต่างประเทศโดยได้รับเงินเดือน และไม่ถือเป็นวันลาพักผ่อน					
4.3 การจัดตั้งชมรมประเภทต่าง ๆ ตามความสนใจของพนักงานของพนักงาน					
4.4 การจัดกิจกรรมงานวันวิชาการการประปาส่วนภูมิภาค					
4.5 การจัดกิจกรรมวันสถาปนาการประปาส่วนภูมิภาค					
4.6 การจัดงานเลี้ยงรื่นเริง สงสรรค์ ประจำปี					
4.7 การจัดสถานที่พักผ่อนหย่อนใจภายในที่ทำงานให้กับพนักงาน					
4.8 การจัดสถานที่ออกกำลังกายให้กับพนักงาน เช่น สนามฟุตบอล สนามเปตอง แบดมินตัน และอื่น ๆ					

สวัสดิการ	ระดับความพึงพอใจ				
	5	4	3	2	1
<b>5. ด้านสุขภาพอนามัย</b>					
5.1 การตรวจสอบสุขภาพประจำปี ปีละ 1 ครั้ง					
5.2 การจัดให้มียาสามัญประจำบ้านและอุปกรณ์การปฐมพยาบาลเบื้องต้นในสำนักงาน					
5.3 การจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้กับพนักงานที่เข้ารับการรักษาทั้งในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน					
5.4 การจ่ายค่ารักษาพยาบาลให้กับคนในครอบครัวของพนักงานที่เข้ารับการรักษาทั้งในโรงพยาบาลของรัฐและเอกชน					

### ตอนที่ 3 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสวัสดิการ

คำชี้แจง กรุณาแสดงความคิดเห็นและให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ดังนี้

#### 1. ด้านเศรษฐกิจ

.....

.....

.....

#### 2. ด้านความมั่นคงปลอดภัย

.....

.....

.....

#### 3. ด้านการศึกษา

.....

.....

.....

4. ด้านนันทนาการ

.....

.....

.....

5. ด้านสุขภาพอนามัย

.....

.....

.....





## ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ - สกุล	นางสาวจิราภรณ์ จบฤทธิ์
วันเดือนปีเกิด	1 เมษายน 2528
สถานที่เกิด	นครศรีธรรมราช
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต (การบัญชี) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ. 2549
สถานที่ทำงาน	การประสานส่วนภูมิภาคสาขาภูเก็ต 106/137 ม.7 ถ.วิชิตสงคราม ต.กะทู้ อ.กะทู้ จ.ภูเก็ต 83120
ตำแหน่ง	นักบัญชี 6

