

การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของ

พนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวง

Quality of work life management that affects the service efficiency of service

employees Metropolitan Waterworks Authority (Thailand)

¹ชลดา อิศรานันท์กุล Chonlada Issaranantakul

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรัญ ชัยเจริญ Orathai Chuacharoen

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวง การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวง 2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวง 3. เพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวง การศึกษาในครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ประชากรที่ใช้คือ พนักงานสายงานบริการ และลูกจ้างของการประปานครหลวง จำนวน 2,629 คน ทำการเก็บข้อมูลผ่านเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม จำนวน 400 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบไปด้วย การแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวน เมื่อพบว่ามีความแตกต่างจะทำการเปรียบเทียบความแตกต่างรายคู่ และ การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

- การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวง โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก
- ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวง โดยภาพรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก
- การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวง พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวก

คำสำคัญ การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประสิทธิภาพการให้บริการ

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (Visionary Leader) คณะบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

²อาจารย์ที่ปรึกษาคณบดี อธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Abstract

The research on Quality of work life management that affects the service efficiency of service employees Metropolitan Waterworks Authority (Thailand) aims to 1. To study the quality of work life management of service employees. 2. To study the service efficiency of the service employees 3. To study the management of the quality of work life that affects the service efficiency of the service employees Metropolitan Waterworks Authority. This Study was quantitative research. The population consisted of 2,629 employees of Metropolitan Waterworks Authority (Thailand). The research instrument was 400 questionnaires. Statistical analyses were performed using descriptive statistics, t-test, One – Way ANOVA, Least-Significant Different (LSD) and Pearson Correlation.

The results of the study revealed that :

1. The quality of work life management that affects the service efficiency of service employees Metropolitan Waterworks Authority (Thailand) overall, was found to be at a high level.
2. The service efficiency of service employees Metropolitan Waterworks Authority (Thailand) Overall, was found to be at a high level.
3. The quality of work life management that affects the service efficiency of service employees Metropolitan Waterworks Authority (Thailand), was found to be a positive correlation.

Keywords Quality of work life management, Service efficiency

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในยุคโลกาภิวัตน์ที่โลกมีการพัฒนาอย่างไม่หยุดยั้ง ส่งผลให้องค์กรทั้งภาครัฐ และเอกชน รวมไปถึงประชากรทั่วโลกต้องมีการพัฒนาพร้อมที่จะแข่งขันอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น ในอนาคตอันใกล้นี้แนวโน้มว่ามนุษย์ต้องใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน ซึ่งประชากรกลุ่มคนทำงานเหล่านี้ มีความสำคัญต่อการขับเคลื่อนเศรษฐกิจทั้งสิ้น ดังนั้นประชากรกลุ่มนี้จึงเป็นกลุ่มคนที่องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนทั่วโลกควรให้ความสำคัญ ไม่เพียงแต่การพัฒนาศักยภาพ และทักษะเท่านั้น ทั้งนี้รวมถึงการมีคุณภาพชีวิตที่ดีด้วย ในประเทศไทย รัฐบาลและผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องมองเห็นความสำคัญตรงนี้ จึงทำให้เกิดแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 12 (พ.ศ. 2560 – 2564) ยุทธศาสตร์ ที่ 1 คือการเสริมสร้าง และพัฒนาศักยภาพทุนมนุษย์ โดยมีจุดมุ่งหมายเพื่อให้กลุ่มคนทำงาน มีชีวิตที่ดี และความสุข (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, 2560) ดังนั้นทุกภาคส่วนจึงต้องส่งเสริมให้บุคลากรเกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน

คุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน (Quality of Work Life) มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการทำงานในปัจจุบัน เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นบุคคลที่มีคุณค่า และมีความสำคัญต่อองค์กร องค์กรจึงต้องส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องสภาพแวดล้อมในการทำงาน สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ บทบาทหน้าที่ในการทำงาน รวมไปถึงโอกาสที่พนักงานจะมีส่วนร่วม และตัดสินใจ เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อการทำงาน จะทำให้พนักงานเกิดความสุข ซึ่งจะเกิดผลดีต่อองค์กรเป็นอย่างมากเพราะจะทำให้อัตราการขาดลา มาสาย โยกย้าย และเปลี่ยนงานลดลง จะเกิดการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพ จะเห็นว่าจากในหลายๆองค์กรทั้งภาครัฐ และเอกชนในประเทศไทย มีประเด็นปัญหาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากผลสำรวจประจำปี 2560 เกี่ยวกับค่าตอบแทนรวมกลุ่ม (2017 General Industry Total Compensation Survey) ของวิลลิส ทาวเวอร์ส วัตสัน (Willis Tower Watson) พบว่าสาเหตุการลาออกของพนักงาน 3 อันดับแรก ได้แก่ 1.ความต้องการเงินเดือนสูงขึ้น 2.โอกาสและความก้าวหน้าในสายอาชีพ 3.ความสัมพันธ์กับหัวหน้าและผู้จัดการ สาเหตุเหล่านี้ล้วนเกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การประปานครหลวง เป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ที่มีพนักงาน และผู้ปฏิบัติงาน (ลูกจ้าง) ในความดูแลนับพันคน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวง เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยมาปรับปรุง แก้ไข หรือพัฒนาให้ดียิ่งขึ้น โดยผู้วิจัยเห็นว่าควรหาปัจจัยในการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีในเชิงลักษณะของสภาพจิตใจในการทำงาน เช่น การมีชั่วโมงการทำงานที่เหมาะสมเป็นไปตามข้อบัญญัติกฎหมาย ได้รับผลตอบแทนที่เป็นธรรม มีโอกาสในการเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานตามความเหมาะสม เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ส่งผลให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อย่างมีประสิทธิภาพ นำไปสู่การเติบโตอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวง
3. เพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวง

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการให้บริการที่ต่างกัน
2. การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการที่ต่างกัน
3. การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวง

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านเนื้อหา : การศึกษาวิจัยนี้มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ของการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานสายงานบริการ การประปานคร
2. ขอบเขตด้านประชากรและกลุ่มตัวอย่าง : กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานและผู้ปฏิบัติงาน (ลูกจ้าง) ตามสายงานบริการ การประปานครหลวง รวมจำนวน 2,629 คน โดยใช้ตารางสำเร็จรูปของยามานะ (Yamane,1978) ในการคำนวณหากลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้จำนวน 400 คน
3. ขอบเขตด้านสถานที่ การประปานครหลวง ทั้งหมด 18 สาขา ครอบคลุมพื้นที่ จังหวัดกรุงเทพมหานคร จังหวัดนนทบุรี และจังหวัดสมุทรปราการ
4. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษาวิจัยคือ เดือน พฤษภาคม – กรกฎาคม 2563 รวมระยะเวลา 3 เดือน

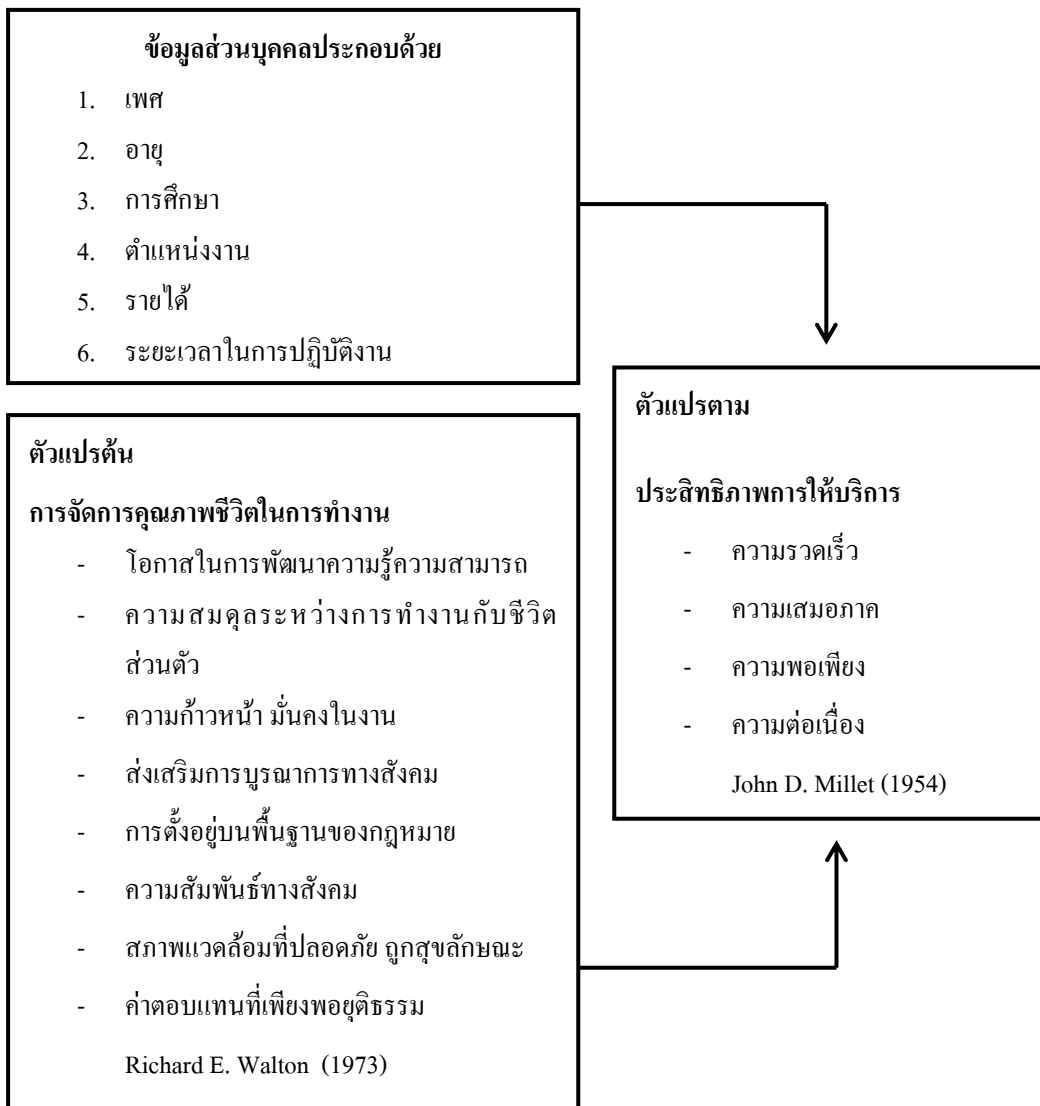
นิยามคำศัพท์เฉพาะ

1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานกับพนักงานที่ปฏิบัติงาน ครอบคลุมในทุกมิติที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยต่าง ๆ ที่องค์กรมอบให้ เพื่อที่จะส่งเสริมให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและความสุขในการทำงาน
2. ประสิทธิภาพการบริการ หมายถึง การตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ได้อย่างมีคุณภาพ เสมอภาค รวดเร็ว และต่อเนื่อง เพื่อให้ผู้รับบริการเกิดความพึงพอใจสูงสุด
3. พนักงานสายงานบริการ หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในพื้นที่บริการตะวันออก และตะวันตก
4. ผู้รับบริการ หมายถึง ลูกค้า หรือ ผู้ใช้น้ำที่เข้ามาใช้บริการในแต่ละสาขา

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวง ในปัจจุบัน และสามารถนำผลการวิจัย ไปเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสม
2. การประปานครหลวง และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการแก่ผู้ใช้น้ำ
3. จากการศึกษาวิจัยทำให้เข้าใจถึงความสัมพันธ์ ระหว่างการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานกับ ประสิทธิภาพในการให้บริการของพนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวง

กรอบแนวคิดการวิจัย



วิธีดำเนินการวิจัย

1. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ การใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยมีการแบ่งโครงสร้างแบบสอบถามออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล เป็นคำถามแบบเลือก 1 คำตอบ (One Choice)

ส่วนที่ 2 การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวง ผ่านเกณฑ์การวัดโดยใช้แนวคิดของ Richard E. Walton (1973) 8 ด้าน

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวง ผ่านเกณฑ์การวัดโดยใช้แนวคิดของ Millet (1954)

ทั้งนี้แบบสอบถามในส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 จะมีการใช้มาตราวัดแบบประเมินค่าเป็นตัวเลข (Rating Scale) โดยแบ่งเกณฑ์การวัดออกเป็น 5 ระดับ

2. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือในงานวิจัยเชิงปริมาณ

เป็นการตรวจสอบความถูกต้องของเนื้อหาว่ามีความถูกต้องเหมาะสมครอบคลุมในประเด็นที่ต้องการศึกษาวิจัยก่อนเก็บตัวอย่างจริง โดยผ่านการตรวจสอบ 2 วิธี คือ 1.การตรวจสอบความสอดคล้อง (Validity) โดยการคำนวณค่า IOC ซึ่งผลจากการตรวจสอบ IOC จากผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน มีค่าความสอดคล้องเท่ากับ 0.94 และ 2.การตรวจสอบความเที่ยงตรง (Reliability) ด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมของแบบสอบถามทั้งฉบับ เท่ากับ 0.91

3. การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ

สถิติเชิงพรรณนา

สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูลคือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

สถิติเชิงอนุมาน

สถิติที่ใช้ในการนำเสนอข้อมูล คือ การทดสอบค่าที (t-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวน (One – Way ANOVA) และหากพบว่ามีค่าแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะต้องทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้วิธี Least-Significant Different (LSD) และวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Correlation)

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล

พนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวงที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 50.3 ส่วนที่เหลือเป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 49.8 ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุ 31-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.5 โดยมีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 74.3 ส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งวิศวกรคิดเป็นร้อยละ 13.8 มีรายได้ต่อเดือนอยู่ที่ 30,001-45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 41.3 และมีระยะเวลาในการปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ที่ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.3

ส่วนที่ 2 การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน	Mean (\bar{X})	SD	ระดับความคิดเห็น
โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ	4.11	.408	มาก
ความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	4.05	.455	มาก
ความก้าวหน้า มั่นคงในงาน	4.15	.444	มาก
ส่งเสริมการบูรณาการทางสังคม	4.13	.435	มาก
การตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย	4.19	.393	มาก
ความสัมพันธ์ทางสังคม	4.27	.394	มากที่สุด
สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ	4.22	.401	มากที่สุด
ค่าตอบแทนที่เพียงพอยุติธรรม	4.14	.431	มาก
การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน	4.14	.431	มาก

จากตาราง พบว่า การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X} = 4.14$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยสูงสุดเป็นอันดับหนึ่ง คือความสัมพันธ์ทางสังคม ($\bar{X} = 4.27$) รองลงมา สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ ($\bar{X} = 4.22$) มีความคิดเห็นมากที่สุดตามลำดับ การตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย ($\bar{X} = 4.19$) ความก้าวหน้า มั่นคงในงาน ($\bar{X} = 4.15$) ค่าตอบแทนที่เพียงพอยุติธรรม ($\bar{X} = 4.14$) ส่งเสริมการบูรณาการทางสังคม ($\bar{X} = 4.13$) โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ ($\bar{X} = 4.11$) และสุดท้ายค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว ($\bar{X} = 4.05$) โดยทั้งหมดมีความคิดเห็นระดับมาก เรียงตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ประสิทธิภาพการให้บริการ

ประสิทธิภาพการให้บริการ	Mean (\bar{X})	SD	ระดับความคิดเห็น
ความรวดเร็ว	4.06	.484	มาก
ความเสมอภาค	4.15	.426	มาก
ความพอเพียง	4.15	.457	มาก
ความต่อเนื่อง	4.06	.483	มาก
ประสิทธิภาพการให้บริการ	4.11	3.66	มาก

จากตารางพบว่า ประสิทธิภาพการให้บริการ ภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับเห็นด้วยมาก ($\bar{X}=4.11$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความพอเพียง และความเสมอภาคมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และสูงที่สุดเป็นอันดับหนึ่ง ($\bar{X}=4.15$) รองลงมา คือความรวดเร็ว และความต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากัน ($\bar{X}=4.06$)

ส่วนที่ 4 ผลจากการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน

ลักษณะส่วนบุคคล	ประสิทธิภาพการบริการ				ภาพรวม
	ความรวดเร็ว	ความเสมอภาค	ความพอเพียง	ความต่อเนื่อง	
เพศ		✓			
อายุ					
ระดับการศึกษา					
ตำแหน่งงาน	✓	✓			✓
รายได้ต่อเดือน	✓	✓	✓	✓	✓
ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน	✓			✓	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง ตัวแปรมีความแตกต่างกัน

จากตาราง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีเพศแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการให้บริการไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในด้านความเสมอภาคที่เพศชายกับเพศหญิงมีความแตกต่างกัน ถัดมา ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ และระดับการศึกษาแตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการให้บริการไม่แตกต่างกันในทุกด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีตำแหน่งงานที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการบริการที่แตกต่างกัน ยกเว้นความพอเพียง และความต่อเนื่อง ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน จะมีประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกันในทุกด้าน และสุดท้ายผู้ตอบแบบสอบถามที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพการให้บริการที่แตกต่างกัน ยกเว้นความเสมอภาค และความพอเพียง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 2 การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกัน

การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน	ประสิทธิภาพการบริการ				
	ความรวดเร็ว	ความเสมอภาค	ความพอเพียง	ความต่อเนื่อง	ภาพรวม
โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ	✓	✓	✓	✓	✓
ความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	✓	✓	✓	✓	✓
ความก้าวหน้า มั่นคงในงาน	✓	✓	✓	✓	✓
ส่งเสริมการ บูรณาการทางสังคม	✓	✓	✓	✓	✓
การตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย	✓	✓	✓	✓	✓
ความสัมพันธ์ทางสังคม	✓	✓	✓	✓	✓
สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ	✓	✓	✓	✓	✓
ค่าตอบแทนที่เพียงพอ ยุติธรรม	✓	✓	✓	✓	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง ตัวแปรมีความแตกต่างกัน

จากตาราง พบว่า การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่แตกต่างกันในทุกด้านของพนักงานสายงานบริการ การประสานรหวง ส่งผลให้ประสิทธิภาพการให้บริการทุกด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

สมมติฐานที่ 3 การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานสายงานบริการ การประสานรหวง

ค่าสัมประสิทธิ์สหความสัมพันธ์ (Pearson Correlation) ของการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการให้บริการ	ประสิทธิภาพการบริการ	ความรวดเร็ว	ความเสมอภาค	ความพอเพียง	ความต่อเนื่อง
การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงาน	.546**	.494**	.450**	.372**	.414**
โอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ	.358**	.317**	.310**	.240**	.268**
ความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	.272**	.232**	.171**	.266**	.191**
ความก้าวหน้า มั่นคงในงาน	.464**	.350**	.400**	.403**	.323**
ส่งเสริมการ บูรณาการทางสังคม	.524**	.414**	.425**	.431**	.392**
การตั้งอยู่บนพื้นฐานของกฎหมาย	.521**	.414**	.480**	.339**	.421**
ความสัมพันธ์ทางสังคม	.323**	.280**	.231**	.232**	.276**
สภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ถูกสุขลักษณะ	.451**	.326**	.382**	.344**	.380**
ค่าตอบแทนที่เพียงพอ ยุติธรรม	.546**	.494**	.450**	.372**	.414**

**มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 (2-tailed)

จากตารางสมมติฐานที่ 3 พบว่า การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการทุกด้านในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 (2-tailed)

อภิปรายผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายงานบริการ การประปานครหลวง

การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานสายงานบริการ การประปา นครหลวง โดยรวม พบว่าอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิศโสภา ทิมวรงค์ (2560) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่ พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูงเช่นเดียวกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก

วัตถุประสงค์ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานสายงานบริการ การประปา นครหลวง

ผลการศึกษา ประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานสายงานบริการ การประปา นครหลวง ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ความรวดเร็ว ความเสมอภาค ความพอเพียง ความต่อเนื่อง พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ กันตยา เพิ่มผล ที่กล่าวว่า ประสิทธิภาพการบริการคือการให้บริการอย่างถูกต้อง ตรงตามมาตรฐาน โดยคำนึงถึงความรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เสาวลักษณ์ คิมัน (2560) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา โดยพบว่า ผลจากวิเคราะห์ประสิทธิภาพการบริการ โดยรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

ผลการศึกษาลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานสายงานบริการ การประปา นครหลวง แตกต่างกัน พบว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการแตกต่างกันในบางส่วน โดยเฉพาะด้านรายได้ต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของณิชกานต์ เจริรัตน์ ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานการประปา นครหลวง พบว่า ด้านของรายได้ และระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานการประปา นครหลวงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

วัตถุประสงค์ข้อที่ 3 เพื่อศึกษาการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานสายงานบริการ การประปา นครหลวง

ผลการศึกษา การจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของพนักงานสายงานบริการ การประปา นครหลวง พบว่า มีความสัมพันธ์กันในทางบวกทุกด้าน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉัฐพร ฉายประเสริฐ (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของโรงงานอุตสาหกรรม ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และสอดคล้องกับงานวิจัยของสมพงษ์ รัตนนุพงษ์ (2558)

ได้ทำการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานชั่วคราว SMM มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม ซึ่งหมายถึงถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานมาก ก็จะมีประสิทธิภาพการทำงานมากตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย และงานวิจัยในอนาคต

1. ควรมีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในด้านความสมดุลระหว่างการทำงานและชีวิตส่วนตัว ซึ่งมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด โดยองค์กรควรมีการปรับปรุง และบริหารจัดการระยะเวลาในการทำงานให้เหมาะสม เพื่อให้พนักงานมีเวลาพักผ่อนที่เพียงพอ เพื่อส่งผลถึงการมีประสิทธิภาพในการให้บริการที่เพิ่มมากขึ้น
2. ควรมีการศึกษาการจัดการคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการ ในประชากรกลุ่มอื่นไม่ว่าจะเป็นพนักงานสายงานผลิตและส่งน้ำ หรือการประปานครหลวงทั้งองค์กร
3. ในการศึกษาครั้งต่อไปควรมีการผสมผสานระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณและการวิจัยเชิงคุณภาพเข้าด้วยกัน เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีรายละเอียดเชิงลึก

บรรณานุกรม

- กันตยา เพิ่มผล. (2541). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน. กรุงเทพฯ: เทียนวัฒนา.
- การประปานครหลวง.(2562).รายงานประจำปี 2562.กรุงเทพฯ:การประปานครหลวง.
- ณัฐพร ฉายประเสริฐ.(2558).คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดปทุมธานี.วารสารบัณฑิตศึกษา:มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา.
- ณิชกานต์ เจริญรัตน์ .(2561). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน การประปานครหลวง. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ . มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปาริชาติ ปานสำเนียง .(2555). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนกรณีศึกษาคณะแพทยฯแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน . มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พิศ โสภา ทีทาวงศ์ .(2560). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานส่วนตำบลในพื้นที่จังหวัดเชียงใหม่. วิทยานิพนธ์ ปริญญาสาธารณสุขศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาสาธารณสุขศาสตร์. มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- สมพงษ์ รัตนนุพงษ์ .(2558).คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต สาขาวิชาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์. มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ . มหาวิทยาลัยราชภัฏราชชนรินทร์.
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักงานรัฐมนตรี.(2559). แผนพัฒนา เศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 พ.ศ.2560-2564. กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ.

เสาวลักษณ์ คิมัน .(2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น
ในอำเภอแปลงยาว จังหวัดฉะเชิงเทรา. วิทยานิพนธ์ ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต

John D. Millet. (1954). Management in the Public Service. New York: McGraw-Hill

Walton, R.E.(1973) “Quality of working life: what is it?” Sloan Management Review, pp.11-21.