



รายงานผลการวิจัย

เรื่อง ประเมินคุณภาพ พนักงาน กปภ. สุข ดี และ เก่ง
ศึกษากรณี พนักงานในสังกัด ปปช. 1 - 10

เสนอ

การประปาส่วนภูมิภาค



โดย

กองวิเคราะห์วิจัยธุรกิจ

ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ

กันยายน 2552

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยโครงการ “โครงการประเมินคุณภาพพนักงาน กปภ. ด้านความ สุข ดี และ เก่ง : ศึกษากรณีพนักงานในสังกัด สนง.ปพข. 1-10” คณะผู้ศึกษาวิจัยจะให้ความสำคัญกับ “ความสุข” เป็นอันดับแรกรองลงมา คือ “ความดี” และ “ความเก่ง” ตามลำดับ วัตถุประสงค์ เพื่อจะพัฒนาความสุข ดี และ เก่ง ของพนักงาน กปภ. ในอนาคต ด้วยคณะผู้ศึกษาวิจัยตระหนักดีว่าความอยู่ดีมีสุขของพนักงาน คือหัวใจขององค์กร ที่จะนำองค์กร ไปสู่การพัฒนา และความเจริญรุ่งเรือง และผลประโยชน์ขององค์กร(ถ้าไร)จะดีไม่ได้ถ้าขาดพนักงานที่ทำงานด้วยความสุข ซื่อสัตย์สุจริต และมีความสามารถ จึงเป็นเหตุผลสำคัญ ที่คณะผู้ศึกษาวิจัยสนใจที่จะนำโครงการประเมินคุณภาพพนักงาน กปภ.ด้านความสุข ดี และ เก่ง มาศึกษาวิจัย และ ไปสู่แนวทางการพัฒนาคุณภาพพนักงานต่อไปในอนาคต

ผลการศึกษาวิจัย ขึ้นต้นเลือกกลุ่มเป้าหมายเป็นพนักงานในสังกัดสำนักงานประปาเขต(ปพข.) 1-10 จำนวนสำนักงานประปาเขตละ 10 การประปาฯละ 3 ท่านคือ 1.ผู้จัดการประปา 2.หัวหน้างาน และ 3.พนักงานระดับปฏิบัติงาน จำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 300 แบบสอบถามส่งกลับมาจำนวน 292 แบบสอบถาม คิดเป็น 97.33% ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด แบ่งเป็นผู้จัดการประปา 95 คน หนง. 100 คน พนักงานระดับปฏิบัติงาน 97 คน ได้แบ่งแบบสอบถามเป็น 4 ส่วน(ตามแบบฟอร์มของ กรมสุขภาพจิตสาธารณสุข) คือ ส่วนที่ 1. ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2. เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดดัชนีความสุข ส่วนที่ 3. แบบทดสอบเพื่อรู้ว่าพนักงาน กปภ. จัดอยู่ในประเภทใด เพื่อดูความเป็นตัวตน บุคลิกลักษณะเพื่อที่จะตีความให้เป็นเรื่องของดัชนีวัดความดีที่เป็นรูปธรรมสามารถจับต้องได้ ส่วนที่ 4. วัดว่ามี EQ ควบคู่ไปกับ IQ หรือ ไม่เพื่อหาดัชนีวัดความเก่งของพนักงาน กปภ. ที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย และจะเป็นตัวแทนของพนักงาน กปภ. ส่วนใหญ่

สรุปผลการศึกษาวิจัย

1. พนักงาน 80.48% เป็นเพศชาย และ 19.52% เป็นเพศหญิงที่ตอบแบบสอบถาม
2. ช่วงอายุของผู้บริหารระดับต้น และระดับกลาง อยู่ในช่วง 51-60 ปี คิดเป็น 61.54%
3. พนักงาน กปภ. ในกลุ่มที่สำรวจนี้ส่วนใหญ่ จบปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็น 46.58% ที่เหลือเป็น ปวส. 26.71% ปวช. 21.92% , ม.ต้น 4.11% และ ประถม 0.68% ถือได้ว่าพนักงาน กปภ. ส่วนใหญ่มีการศึกษาดีแยกเป็น ผู้จัดการประปา(ผจก.ป.)จบสูงกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรี จำนวน 69 คนคิดเป็น 72.63% ของจำนวน ผจก.ป. 95 คนหัวหน้างาน(หนง.)จบปริญญาตรี 44 คน คิดเป็น 44.40% ของจำนวน หนง. ที่ตอบแบบสอบถาม 99 คน และพนักงานระดับปฏิบัติงาน จบปริญญาตรี 22 คน คิดเป็น 22.68% ของจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติงานทั้งหมด

- 97 คน อันอาจกล่าวได้ว่าในจำนวนที่ตอบแบบสอบถามในข้อนี้จำนวน 291 คน จบสูงกว่าปริญญาตรี และปริญญาตรีรวมทั้งสิ้น 135 คน คิดเป็นเปอร์เซ็นต์ดังกล่าวข้างต้น(เนื่องจาก 2ใน3 ของกลุ่มสำรวจเป็นระดับบริหาร คือ ผจก. และบริการ)
4. พนักงาน กปภ. มีความสุขระดับดีมาก และดีเหมือนคนทั่วไป จำนวน89.72% อีก 10.62% เป็นกลุ่มที่สุขน้อยหรือไม่มีความสุข (ส่วนใหญ่เป็นพนักงานในตำแหน่งผลิตน้ำ และ บริการ)
5. ดัชนีวัดความดีเป็นเรื่องของการจับต้องยากจึงได้ใช้แบบทดสอบความเป็นตัวตนของพนักงานนั้นๆ และใช้กรอบของความดี 5 ด้าน เข้ามาจับ คือ 1)การควบคุมตัวเอง 2)ความเห็นใจผู้อื่น 3)ความรับผิดชอบ 4)ความซื่อสัตย์ 5)รักเพื่อนมนุษย์ ผลที่ออกมาพนักงานส่วนใหญ่ จัดอยู่ใน 4 กลุ่ม คือ เป็น The Mechanic “ช่างเครื่อง” The Thinker “นักคิด” The Visionary “ผู้มีวิสัยทัศน์” และ The Doer “ผู้กระทำ” ซึ่งมีสาระสำคัญของบุคลิกภาพ คือ
- เป็นตัวของตัวเอง,ชอบเสี่ยง,แก้ปัญหาเก่ง
 - ไม่ชอบกฎระเบียบ,ไม่ชอบทำอะไรซ้ำๆ และเบื่อง่าย
 - ไม่สนใจเรื่องความรู้สึกของผู้อื่นเพียงแต่ขอให้งานสำเร็จและไม่ชอบคำอธิบาย
 - เป็นมิตร, ชอบคุย และยืดหยุ่นง่าย
 - ใช้ชีวิตที่สนุกสนาน จึงทำให้ผ่านไปเร็ว และมองโลกในแง่ดีแต่ใกรงง่าย
- ตอนเครียด
- แม้จะจัดเข้าในจำนวน 5 ด้านของความดี ก็จะน้อยไปแต่ก็ถือได้ว่าไม่ใช่ปัญหาใหญ่ ถ้าผู้บริหารระดับสูงขึ้นไปจะบริหารองค์กรโดยการเติมความดีให้พนักงานมากขึ้น พนักงานส่วนใหญ่ก็จะสามารถ ขอมรับได้อย่างดี และรวดเร็ว ด้วยมีฐานในเรื่องนี้พอสมควรอยู่แล้ว
6. ดัชนีวัดความเก่ง เป็นเรื่องไม่ยากในการทดสอบสติปัญญาหรือ IQ เพราะมีการวัดหลายวิธี และเป็นที่ยอมรับว่ามนุษย์ที่สามารถทำงานในองค์กร ได้ ผ่านการศึกษามาหลายระดับ ย่อมจัดว่าเป็น ผู้มี IQ ดี แต่ IQ ไม่ใช่ความเก่งอย่างเดียวในยุคสมัยนี้ยังมี EQ คือการวัดระดับอารมณ์ของคน ว่าจะสามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้หรือไม่ ในข้อนี้ต้องถือได้ว่าพนักงาน กปภ.ส่วนใหญ่ 99.32% มีระดับ EQ ดีสามารถทำงานร่วมกับคนอื่นได้ดีถึงดีมาก

สารบัญ

| | หน้า |
|---|------|
| บทคัดย่อ | i |
| กิตติกรรมประกาศ | iii |
| สารบัญตาราง | v |
| สารบัญแผนภูมิ | vi |
| บทที่ 1 | |
| บทนำ | 1 |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา | 1 |
| หลักการและเหตุผล | 1 |
| วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย | 2 |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ | 2 |
| ขอบเขตของการศึกษาวิจัย | 2 |
| วิธีดำเนินการ | 3 |
| บทที่ 2 | |
| แนวคิดและทฤษฎีความสุข ดี และ เก่ง | 4 |
| แนวคิด | 4 |
| ความสุขคืออะไร | 5 |
| ความเก่งคืออะไร | 8 |
| ความดีคืออะไร | 9 |
| บทที่ 3 | |
| ระเบียบวิธีวิจัย | 11 |
| แผนดำเนินการวิจัย | 11 |
| วิธีการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล | 11 |
| พื้นที่และกลุ่มตัวอย่างวิจัย | 11 |
| การวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูล | 13 |
| การประมวลข้อมูล | 14 |
| บทที่ 4 | |
| สรุปวิเคราะห์วิจัย และข้อเสนอแนะ | 15 |
| สรุปผลวิเคราะห์วิจัย | 15 |
| ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป | 15 |
| ส่วนที่ 2 ดัชนีวัดความสุข | 17 |
| ส่วนที่ 3 จะบอกว่าท่านเป็น(คน)เช่นไร | 21 |
| ส่วนที่ 4 อยากรู้ว่าพนักงาน กปภ. มี EQ ควบคู่ไปกับ IQ หรือไม่ | 24 |
| ข้อเสนอแนะ | 26 |
| เอกสารอ้างอิง | 28 |
| ภาคผนวก | |
| แบบสอบถาม | |

สารบัญตาราง

| ตารางที่ | | หน้า |
|----------|--|------|
| 1 | จำแนกตำแหน่งงานตามวุฒิการศึกษาของพนักงาน กปภ. | 16 |
| 2 | จำแนกดัชนีความสุขมาก สุขเหมือนคนทั่วไป และ สุขน้อยกว่าคนทั่วไป | 18 |
| 3 | จำแนกดัชนีความสุขข้อ สุขน้อยกว่าคนทั่วไป ตามตำแหน่งงาน และ การศึกษา | 19 |
| 4 | จำแนกดัชนีความสุขข้อ สุขน้อยกว่าคนทั่วไป ตามตำแหน่งงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติงาน | 20 |
| 5 | จำแนกดัชนีความสุขข้อ น้อยกว่าคนทั่วไป ตามตำแหน่งงานของพนักงาน ระดับหัวหน้างาน | 20 |
| 6 | บุคลิกลักษณะ 4 แบบ : The Mechanic “ช่างเครื่อง” The Thinker “นักคิด” The Visionary “ผู้มีวิสัยทัศน์” และ The Doer “ผู้กระทำ” จำแนกตามตำแหน่งงาน | 23 |
| 7 | สรุปดัชนีชี้วัด สุข ดี และเก่ง ของพนักงาน กปภ. ศึกษากรณีพนักงาน | |

ในสังกัด ปปจ.1-10

สารบัญแผนภูมิ

| แผนภูมิที่ | | หน้า |
|------------|---|------|
| 1 | กราฟที่ 1 แสดงเฉพาะระดับการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษา | 17 |
| 2 | กราฟที่ 2. แสดงจำนวนพนักงานจำแนกตามดัชนีวัดความสุข | 21 |

บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ด้วยสภาวะปัจจุบันในสังคมประเทศกำลังเผชิญกับความรุนแรงในด้านเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ประชาชนจึงเกิดความกังวลในชีวิต ไม่แน่ใจในสถานะภาพในปัจจุบัน เป็นที่ทราบดีว่าดัชนีความมั่งคั่งของประเทศ คือ GDP หรือ Gross Domestic Product หรือ ผลิตภัณฑ์มวลรวมของประเทศถ้า GDP สูง แสดงว่าประเทศนั้นมีความเจริญก้าวหน้าแต่สิ่งนี้ไม่สามารถวัดได้ว่าความมั่งคั่งของประเทศจะนำมาซึ่งความสุขของมวลมนุษยชาติ ต่อมาปี 2549 เจ้าชายจิกมี (ในเวลานั้น) แห่งภูฏานทรงดำริว่าประเทศภูฏานไม่ได้คำนึงถึงความสูงต่ำของ GDP แต่กับคำนึงถึง GDH หรือ Gross Domestic Happiness คือความสุขมวลรวมของทั้งประเทศเป็นสำคัญ สิ่งนี้ได้จุดประกายขึ้นในสังคมไทยว่า GDH คืออะไร และเป็นสิ่งที่คนไทยต้องการมากกว่า หรือมากกว่ากับ GDP แล้วทุกคนก็สนใจว่า GDH ในบ้านในเมืองเราควรมีหน้าตาเป็นเช่นไร

จากเป้าใหญ่คือประเทศชาติคณะผู้ศึกษาวิจัยได้พิจารณาแล้วเห็นว่าน่าที่จะย่อส่วนจากประเทศชาติลงมาเป็นองค์กรขนาดย่อม คือ การประสานส่วนภูมิภาค (กปภ.) และศึกษา GDH จากพนักงาน กปภ. โดยใช้วิธีศึกษาวิจัยแล้วให้ชื่อโครงการว่า “โครงการประเมินคุณภาพพนักงาน กปภ. ด้านความ สุข ดี และ เก่ง : ศึกษากรณีพนักงานในสังกัด สนง.ปพข. 1-10” คณะผู้ศึกษาวิจัยจะให้ความสำคัญกับ “ความสุข” เป็นอันดับแรกรองลงมา คือ “ความดี” และ “ความเก่ง” ตามลำดับ

เหตุผลที่เลือกพนักงานในส่วนภูมิภาคครอบคลุมประจำปีใน ปพข. 1-10 คือ

1. เพราะความแตกต่างในพื้นที่จะมาซึ่งความหลากหลายในความคิดและอยากได้ตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามที่บริสุทธิ์ ไม่ถูกครอบงำด้วยอิทธิพลใดๆ
2. การตอบสนองของพนักงานในภูมิภาค ค่อนข้างดีกว่าในส่วนกลาง
3. พนักงานในส่วนภูมิภาค คือ ผู้ที่หารายได้ให้กับ กปภ. และผลการศึกษาวิจัยเป็นเช่นไร คือ สิ่งที่ กปภ. ต้องนำมาพิจารณา

2. หลักการและเหตุผล

เนื่องจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สศช.) ฉบับที่ 10 (2550-2554) ซึ่งเป็นกรอบยุทธศาสตร์ในการพัฒนาประเทศในระยะ 5 ปี มีวิสัยทัศน์ และเป้าหมายมุ่งสู่ “สังคมอยู่เย็นเป็นสุข

ร่วมกัน” โดยยึดแนวปฏิบัติตามหลักปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงและการพัฒนาแบบบูรณาการที่มีองค์รวม มีคนเป็นศูนย์กลาง

จากเป้าหมายสำคัญดังกล่าวข้างต้น คณะผู้วิจัยได้นำวิสัยทัศน์ และเป้าหมายของ สศช. มาศึกษาเพื่อวิจัยต่อยอด โดยกำหนดเป้าหมายโครงการศึกษาวิจัยให้เป็นรูปธรรม และสอดคล้องกับสภาพสังคมโดยรวมของ กปภ. เพื่อให้เห็นภาพที่เป็นรูปแบบชัดเจน และเข้าถึงพนักงาน กปภ. โดยตรง ด้วยการแปร “สังคมอยู่ดีเป็นสุขร่วมกัน” ของ สศช. จึงได้กำหนดโครงการศึกษาวิจัย “การประเมินคุณภาพพนักงาน กปภ. ความสุข ดี และเก่งของพนักงาน กปภ. : ศึกษากรณีพนักงานในสังกัด สนง. ปปช. 1-10 “ คณะผู้ศึกษาวิจัยหวังว่าผลของการศึกษาวิจัย จะสามารถนำไปพัฒนาเป็นเครื่องมือวัดและประเมินคุณภาพของพนักงาน กปภ. ในอนาคตซึ่งเป็นอีกหนึ่งวิถีทางที่จะนำไปสู่การขับเคลื่อนนโยบายพัฒนาคุณภาพพนักงานในทิศทางที่เหมาะสมต่อไป

3. วัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย

เพื่อจะพัฒนาความสุข ดี และ เก่ง ของพนักงาน กปภ. ในอนาคต ด้วยคณะผู้ศึกษาวิจัยตระหนักดีว่าความอยู่ดีมีสุขของพนักงาน คือหัวใจขององค์กร ที่จะนำองค์กรไปสู่การพัฒนา และความสำเร็จรุ่งเรือง และผลประกอบการขององค์กร(กำไร)จะดีไม่ได้ถ้าขาดพนักงานที่ทำงานด้วยความสุข ชื่อสัตย์สุจริต และมีความสามารถ จึงเป็นเหตุผลสำคัญ ที่คณะผู้ศึกษาวิจัยสนใจที่จะนำโครงการประเมินคุณภาพพนักงาน กปภ.ด้านความสุข ดี และ เก่ง มาศึกษาวิจัย และ ไปสู่แนวทางการพัฒนาคุณภาพพนักงานต่อไปในอนาคต

4. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ได้รู้ถึงว่าพนักงาน กปภ. มีความสุข ดี และ เก่ง หรือไม่
2. ได้องค์ความรู้ในการพัฒนาตัวชี้วัด “ สุข ดี เก่ง ” ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการพัฒนาพนักงาน กปภ. ต่อไป

5. ขอบเขตของการศึกษาวิจัย

การศึกษารั้งนี้จะครอบคลุมพนักงานทุกกลุ่มปฏิบัติงานในส่วนภูมิภาคให้มากที่สุดโดยคำนึงถึงหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติในภาคสนาม ซึ่งต้องพบปะลูกค้า(ผู้ใช้น้ำ)ต้องเกี่ยวข้องกับนักการเมืองในท้องถิ่น และข้าราชการหลากหลายอาชีพ อีกทั้งยังต้องรับผิดชอบการผลิตจ่ายน้ำประปาตลอด24ชั่วโมง

ต้องสัมผัสกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงในหน่วยงานของตัวเอง และผู้บังคับบัญชาทางอ้อมนอกหน่วยงาน สารพัดปัญหาที่ต้องประสบมากกว่าพนักงานในส่วนกลาง เหนือสิ่งอื่นใดพนักงานเหล่านี้คือผู้นำ รายได้มาสู่ กปภ. จึงเป็นบุคลากรที่ กปภ. ต้องให้ความสำคัญยิ่ง

คณะผู้ศึกษาวิจัยจะใช้วิธีสุ่มตัวอย่างพนักงานของ 10 การประปาของแต่ละสำนักงานประปา เขตทั้ง 10 เขต ซึ่งจะประกอบด้วย ผู้จัดการประปา หัวหน้างาน และพนักงานระดับปฏิบัติงาน ประปา ละ 3 ราย รวมจำนวน 300 ราย ของ 100 การประปา ซึ่งคิดเป็น 43.86% ของประปาทั้งหมด 228 การศึกษาวิจัยครั้งนี้จะใช้แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการวางแผนเชิงกลยุทธ์ด้านส่งเสริมการพัฒนา ทรัพยากรบุคคล เพื่อยกมาตรฐานพนักงาน กปภ. ให้ทัดเทียมระดับประเทศ และให้เป็นสากลมากขึ้น

6. วิธีดำเนินการ

1. ศึกษาเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นแนวทางในการประเมินคุณภาพพนักงาน กปภ. ด้านสุข ติ และ เก่ง
2. สัมภาษณ์เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
3. ศึกษาภาคสนามกับกลุ่มเป้าหมาย โดยส่งแบบสอบถามให้กับประปาเป้าหมาย 100 ประปา รวมพนักงานในสังกัดประปาละ 3 คนรวม 300 คน ทางไปรษณีย์ และสัมภาษณ์ตัวต่อตัวกับพนักงาน ส่วนหนึ่งในจำนวน 300 คน ข้างต้น
4. สัมภาษณ์ตัววัดที่ได้จากข้อมูลภาคสนามที่เก็บจากกลุ่มเป้าหมายในแต่ละกลุ่ม และ วิเคราะห์เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. จัดทำรายงานผลการศึกษาวิจัย แล้วนำเสนอเรียนผู้บริหารตามสายงาน

บทที่ 2

แนวคิด และทฤษฎีความสุข ดี และ เก่ง

แนวคิด

GDH¹ (Gross Domestic Happiness) คืออะไร

คือ ความอยู่เย็นเป็นสุขทั้งสิ่งๆที่จับต้องได้และเป็นรูปธรรม และนามธรรมของประชาชนทั้งคนไทย และชาวต่างประเทศที่มาพักอาศัยอยู่ในประเทศไทย เราเรียกว่าความสุขมวลรวมของคนในประเทศ

การวัดความสุขมวลรวมเป็นการประเมินภาพรวมของชีวิตที่ประกอบไปด้วย

1. การอยู่เย็นเป็นสุข (well being)
2. ความพึงพอใจในชีวิต (life satisfaction)
3. คุณภาพชีวิต (quality of life)
4. ความเป็นจริงตรงกับความคาดหวัง และความต้องการ (self actualization)

กรอบแนวคิดตัวชี้ประเมินความสุขมวลรวม (Gross Domestic Happiness, GDH)

1. การประพฤติปฏิบัติตามแนวหลักเศรษฐกิจพอเพียง
2. หลักธรรมาภิบาล รัฐบาล นักการเมือง องค์กรอิสระ
3. สถานการณ์ปัจจุบัน
4. สภาพแวดล้อม
5. กระบวนการยุติธรรม
6. ธรรมชาติ และการจัดสรรทรัพยากร
7. วัฒนธรรมประเพณีไทย
8. ระบบการค้าเสรีในกระแสโลกาภิวัตน์
9. บรรยากาศภายในชุมชน
10. ชีวิตครอบครัว
11. ระบบการศึกษา
12. สุขภาพกาย

¹

จาก http://www.anchor.au.edu/hot_research/hotpoll020752_g.swf

13. สุขภาพใจ

14. ความพึงพอใจในงาน

2. ความสุข คืออะไร²

เป็นคำตอบที่ยากมาก บางคนบอกว่าความสุข คือ ผลจากการได้รับการบำบัดความต้องการของตน ไม่ว่าจะเป็นความต้องการทางวัตถุหรือจิตใจ นั่นหมายความว่าความสุขมีเงื่อนไขจากภายนอกแน่นอนคำตอบแบบนี้ย่อมไม่ใช่ท่าทีของศาสนาซึ่งเน้นความสำคัญของเงื่อนไขภายใน หรือด้านที่เรียกจิตวิญญาณ จะควบคุมฝึกปรือมันอย่างไรจึงทำให้มีทุกข์น้อย หรือมีความสุขได้ ความสุขจึงเป็นเรื่องที่มองได้ทั้งภายใน และภายนอก บางคนลดระดับข้อตรงข้ามระหว่างภายใน-ภายนอกให้เหลือเพียง วัตถุ และ จิตใจซึ่งทำให้ชัดดี ในส่วนพระพุทธศาสนานั้นเดินสายกลาง คือไม่ปฏิเสธภายนอก หรือวัตถุเสียทีเดียวอย่างน้อยก็เพื่อดำรงชีวิต และเจริญภาวนาได้ไม่ติดขัด แต่แน่นอนว่ายอมให้ความสำคัญแก่ภายใน หรือจิตวิญญาณมากกว่า

จะเห็นได้ว่า ความสุขคืออะไร กับความสุขมาจากไหน เป็นสองคำถามที่แยกออกจากกันได้ยาก และตอบคำถามใดโดยไม่ตอบอีกคำถามหนึ่งไม่ได้ จากการมองความสุขเป็นสองข้อตรงข้าม ทำให้คนสมัยนี้ถกเถียงกันมากกว่า แล้วตกลงความมั่งคั่งทางวัตถุที่มนุษย์เพิ่งได้ประสบในระยะไม่เกิน 200 ปีมานี้ ทำให้เรามีความสุขมากขึ้นหรือไม่

นักเศรษฐศาสตร์ เชื่อก่อนมาทางมีความสุขเพิ่มขึ้นจากอดีต และพิสูจน์จากตัวเลขที่คิดว่าน่าจะเป็นปัจจัยของความสุขเช่นอายุเฉลี่ยที่สูงขึ้น (อย่าถามว่าตายช้าลงแล้วจะเป็นสุขได้อย่างไร แต่ขอให้คิดว่าความตายก่อนกาลนำความทุกข์ยากลำบากมาสู่คนที่เหลืออยู่อย่างไร ชีวิตยาวขึ้นเพิ่มประสิทธิภาพของแต่ละคนแค่ไหน) เด็กไปโรงเรียนได้มากขึ้น และนานขึ้น (อย่าถามว่าโรงเรียน คือความสุขของเด็กแน่หรือ แต่ขอให้คิดถึงกำลังแรงงานที่มีคุณภาพตรงกับกรจ้างงานมากขึ้นทำให้ได้ค่าแรงมากขึ้น และดังนั้นจึงบริโภคได้มากขึ้นตามไปด้วย ถ้าการบริโภคนำมาซึ่งความสุข) ฯลฯ

ดัชนีความสุข

จากที่ได้ติดตามข่าวของประเทศภูฏาน เกี่ยวกับดัชนีความสุข อาจจะยังสงสัยว่า ทำไมหลายประเทศรวมถึงไทยจึงให้ความสนใจ และความสำคัญกับดัชนีความสุขมากขึ้น บทความนี้จะให้ความกระจ่างมากขึ้น

รัฐบาลภูฏานใช้แนวคิดนี้เป็นฐานการพัฒนาประเทศโดยกำหนด “ความสุขมวลรวมของชาติ” ให้มีส่วนประกอบสี่ด้านด้วยกัน คือ

1. ส่งเสริมให้เกิดการขยายตัวทางเศรษฐกิจ แบบเป็นธรรมและยั่งยืน
2. ส่งเสริมและรักษาไว้ซึ่งฐานทางวัฒนธรรมอันดีงามของประเทศ
3. ดูแลรักษาสิ่งแวดล้อมให้อยู่ในสภาพที่ดี และ
4. ส่งเสริมให้มีธรรมาภิบาลในด้านการบริหารจัดการภายในประเทศ

ปัจจุบันประเทศต่างๆ กำลังเผชิญภาวะการแข่งขันในทางเศรษฐกิจที่รุนแรง อันเป็นผลจากการเปิดเสรีทางการค้า ทำให้หลายประเทศต้องเร่งพัฒนาประเทศแข่งขันในเวทีโลก โดยต่างมุ่งเน้นพัฒนาในมิติทางเศรษฐกิจเป็นหลัก และได้ละเลยความสำคัญของมิติทางสังคมไป ถ้าวัดไปคู่ตัวเลขการจัดอันดับขีดความสามารถในการแข่งขัน เปรียบเทียบอันดับดัชนีความสุข จะพบว่าอันดับทั้งสองนั้นค่อนข้างจะมีสัมพันธ์ในเชิงตรงกันข้าม กล่าวคือยังมีอันดับความสามารถในการแข่งขันสูงเท่าใด อันดับดัชนีความสุขก็จะยิ่งลดน้อยลงเท่านั้นแต่ไม่ใช่ว่าจะเป็นเช่นนี้ทุกกรณีไป เพราะมีบางประเทศที่อันดับขีดความสามารถในการแข่งขันค่อนข้างดี ขณะที่อันดับดัชนีความสุขอยู่ในระดับปานกลาง เช่น ประเทศจีน มีอันดับความสามารถในการแข่งขันอยู่อันดับที่ 19 ขณะที่ดัชนีความสุขอยู่ในอันดับที่ 31 เป็นต้น (ข้อมูลในปี 2549) แล้วเราลองมาดูประเทศอื่นๆ บ้างว่าเป็นเช่นไร โดยเฉพาะประเทศไทย

| ประเทศ | อันดับขีดความสามารถในการแข่งขัน | อันดับดัชนีความสุข |
|--------------|---------------------------------|--------------------|
| สหรัฐอเมริกา | 1 | 150 |
| สิงคโปร์ | 3 | 131 |
| ญี่ปุ่น | 17 | 95 |
| มาเลเซีย | 23 | 44 |
| ไทย | 32 | 32 |

ข้อมูลข้างต้นพอที่จะสรุปได้ว่า ความสุขของประชาชนไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานะทางเศรษฐกิจของประเทศเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Richard Lanyard (2005) ที่ระบุไว้ในหนังสือ Happiness Lessons From a New Service ว่า “สำหรับประเทศตะวันตกในช่วง 50 ปี ที่ผ่านมานั้น ถึงแม้รายได้เฉลี่ยต่อหัวจะเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องถึงสองเท่าตัว แต่ระดับความสุขไม่ได้เพิ่มขึ้นแต่อย่างใด” ฉะนั้นความสุขประชาชนจึงไม่ได้ขึ้นอยู่กับสถานะทางเศรษฐกิจแต่เพียงอย่างเดียว

อย่างไรก็ตามในหน่วยงานของต่างประเทศนั้น การกำหนดตัวเลขชี้วัดความสุขไม่ใช่เรื่องใหม่ัก โดยมีหน่วยงานหลายแห่งที่ได้กำหนดดัชนีเกี่ยวกับความสุข และความอยู่ดีกินดีของ

ประชาชนเอาไว้ซึ่งที่สำคัญได้แก่ New Economic Formulation (NEF)³ ได้กำหนดดัชนีความสุข (Happy Planed Index : HPI) ไว้ 3 องค์ประกอบหลัก คือ

1. ความพึงพอใจในการมีชีวิต
2. ความคาดหวังในชีวิต
3. การรักษาระบบนิเวศน์ตามแบบฉบับเดิม

สหประชาชาติ (UNESCO) ได้กำหนดดัชนีการพัฒนามนุษย์ (Human Development Index : HDI) โดยใช้ตัวชี้วัด 3 ตัว คือ

1. ช่วงอายุ(ชีวิต)ของประชากร
2. ระดับการศึกษา
3. รายได้ที่แท้จริง

Oversea Development Council (OCD) ได้กำหนดดัชนีคุณภาพชีวิตทางกายภาพ (Physical Quality of Life Index : PQLI) โดยมีตัวชี้วัด 3 ตัวได้แก่

1. การรู้หนังสือ
2. ความยืดยาวของชีวิต
3. อัตราการตายของทารก

ซึ่งเราอาจจะใช้ตัวอย่างตัวชี้วัดของนานาสถาบันนี้เป็นแนวทางในการกำหนดตัวชี้วัด ความสุขของคนในประเทศไทยได้ แต่ทั้งนี้ต้องปรับให้เหมาะสมกับบริบทสังคมไทย

สภาพพัฒนาเศรษฐกิจ และสังคมแห่งชาติ (สศช.)⁴ กำลังสร้างดัชนีความสุข หรือดัชนีชี้วัดความอยู่เย็นเป็นสุขร่วมกับสังคมไทย ซึ่งจะใช้เป็นหลักในการพัฒนาสังคมไทยไปสู่สภาวะการมีความสุขยั่งยืน โดยอยู่เย็นเป็นสุข ที่ว่านี้มีองค์ประกอบ 5 ประการ คือ

1. ด้านเศรษฐกิจ จะต้องมียิน มีอยู่ มีสัมมาอาชีพที่มีรายได้เพียงพอที่จะเป็นหลักประกันที่มั่นคงสำหรับชีวิต
2. ด้านความเข้มแข็ง สังคมจะต้องมีความเข้มแข็งตั้งแต่ระดับตน ระดับครอบครัว และระดับชุมชน
3. คนในประเทศจะต้องมีสุขภาพที่ดี มีความสมดุล ทั้งด้านจิตใจ ด้านอารมณ์ ด้านร่างกาย และสติปัญญา รวมทั้งยึดมั่นในหลักศาสนา
4. จะต้องมีกาเวแวดล้อมความเป็นอยู่ดี สังคมมีความปลอดภัยในชีวิต และทรัพย์สิน

³ ข้อมูลจาก Thai Rating and Information Service co.Ltd. ดัชนีความสุข: มิติใหม่ในการพัฒนา, 2551. หน้า 1.

⁴ อ้างแล้วใน 6, หน้า 2.

5. ด้านธรรมาภิบาล จะต้องเป็นสังคมที่มีสิทธิเสรีภาพ และการเคารพศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อย่างเท่าเทียมกัน

3. ความเก่งคืออะไร⁵

ความเก่งหรืออีกนัยหนึ่งคือความฉลาดทางอารมณ์(IQ)(Intelligence Quotation) Howard Gardner นักจิตวิทยาชาวอเมริกันแห่งมหาวิทยาลัย Harvard (2526) ได้ให้ความหมายของเขาว่า ปัญญา หรือความฉลาด หรือความเก่งของมนุษย์ไว้ 8 อย่าง และเชื่อว่าความฉลาดหรือความเก่งของมนุษย์จะต้องเกี่ยวกับสิ่งแรก คือรู้จักการแก้ไขปัญหาได้ และสามารถออกแบบหรือมีผลงานออกมาให้เห็น ในแนวของความฉลาดของคน ความฉลาดแบ่งออกเป็น 8 อย่างได้แก่

1. ความฉลาดด้านภาษา
2. ความสามารถทางตรรกะ และคณิตศาสตร์
3. ความฉลาดทางด้านมิติ
4. ความฉลาดทางด้านการใช้ร่างกาย และการเคลื่อนไหว
5. ความฉลาดทางด้านดนตรี
6. ความฉลาดทางด้านมนุษยสัมพันธ์
7. ความฉลาดทางด้านเข้าใจตนเอง
8. ความฉลาดในการเข้าใจธรรมชาติ

ดัชนีความเก่ง⁶ คือ ความสามารถรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพที่ดีกับผู้อื่น ประกอบด้วยความสามารถดังต่อไปนี้

1. รู้จัก และมีแรงจูงใจในตนเอง
 - 1.1 รู้ศักยภาพตนเอง
 - 1.2 สร้างขวัญ และกำลังใจให้ตนเองได้
 - 1.3 มีความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย
2. ตัดสินใจ และแก้ปัญหา
 - 2.1 รับรู้ และเข้าใจปัญหา
 - 2.2 มีขั้นตอนในการแก้ปัญหา

⁵ จาก [http : //www.okanation.net](http://www.okanation.net).

⁶ อาภาพรรณ พิริยาพิทักษ์ภรณ์ , สถาบันราชภัฏอุดรดิตถ์ , 24 ส.ค. 46.

2.3 มีความยืดหยุ่น

3. มีสัมพันธภาพกับผู้อื่น

3.1 สร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

3.2 กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม

3.3 แสดงความคิดเห็นขัดแย้งอย่างสร้างสรรค์

4. ความดีคืออะไร ⁷

ในทางจริยศาสตร์ ความดีเป็นสิ่งที่นิยามได้ คือนิยามให้ได้ความหมายสมบูรณ์ไม่ได้แม้จะพยายามนิยามสักเท่าไรก็จะต้องมีข้อบกพร่องในคำนิยามนั้นอยู่เสมอ อย่างไรก็ตามแม้เราจะนิยามความดีไม่ได้ แต่เราก็สามารถรู้จักความดีได้ เหมือนเราให้คำนิยามความเปรี้ยว ความหวานไม่ได้ แต่เรารู้จักความเปรี้ยวความหวานแม้จะไม่รู้ความดีคืออะไร แต่เรารู้ว่าความดีหมายถึงอะไร ⁸ ความดีหมายถึงความสามารถในการควบคุมอารมณ์ และความต้องการตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ประกอบด้วยความสามารถต่อไปนี้

1. ควบคุมอารมณ์และความต้องการของตัวเอง

1.1 รู้อารมณ์ และความต้องการของตัวเอง

1.2 ควบคุมอารมณ์ และความต้องการได้

2. เห็นใจผู้อื่น

2.1 ใส่ใจผู้อื่น

2.2 เข้าใจยอมรับผู้อื่น

2.3 เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

3. รับผิดชอบ

3.1 ในหน้ามามีการงาน การเรียน และครอบครัว

ดัชนีความดี ⁹

คือความฉลาดในการทำความดี (Moral Quotient – MQ) หรือ ความฉลาดในการมีคุณธรรมนั้น หมายความว่าความต้องการที่จะทำความดี มีคุณธรรมอย่างต่อเนื่อง การที่ใครสักคนจะเป็นคนดีได้ต้องมีคุณธรรม ซึ่งคุณธรรมที่เป็นพื้นฐานสำหรับคนดีได้แก่

⁷ วศิน อินทสระ “ สวรรค์ นรก บุญ บาป ” หน้า 84.

⁸ อ้างแล้วใน 9.

⁹ อ้างแล้วใน 11.

1. ความกตัญญูกตเวที
2. ความเสียสละ
3. ความรับผิดชอบ
4. ความซื่อสัตย์
5. ความรักเพื่อนมนุษย์

การทำให้คนคิดฉลาดในการทำความดี (MQ) เป็นสิ่งที่ดีสำคัญมาก เพราะจะทำให้คนๆ นั้นอยากทำความดี และความสามารถในการทำความดีได้อย่างเหมาะสมทุกโอกาส ความฉลาดในการทำความดี (MQ หรือ Moral Quotient) ซึ่งมาจากการหล่อหลอมพฤติกรรม มีการเลียนแบบอย่างที่ดี มีวินัยในชีวิตที่ดี ทำให้เกิดความฉลาดทางคุณธรรม (MQ) ซึ่งเป็นเรื่องอบรมเลี้ยงดูเช่นเดียวกัน

¹⁰นอกจากนี้กระทรวงศึกษาธิการ โดย ฯพณฯ ท่านวิจิตร ศรีสอ้าน รมว. ได้ประกาศดัชนีวัดคนดี เมื่อ 1 ก.พ. 50 ว่าจะต้องมีตัวบ่งชี้ 8 ประการคือ ขยัน ประหยัด ซื่อสัตย์ มีวินัย สุภาพ สะอาด สามัคคี มีน้ำใจ ซึ่งชัดเจนวัดได้

อาจกล่าวโดยสรุปในการพยายามหาแนวความคิดและทฤษฎี ของสุข เก่ง และดีให้เป็นรูปธรรมเห็นได้ชัดเจน ก็พอจะสรุปเป็นข้อๆ ได้ดังนี้

ความสุข วัดได้จากสภาพความพึงพอใจ 3 ด้านคือ

1. ความภูมิใจในตนเอง
2. ความพอใจในชีวิต
3. ความสุขสงบทางใจ

ความเก่ง วัดได้จากความสามารถ 3 ด้าน คือ

1. ความสามารถในการเรียนรู้
2. ความสามารถในการวางแผนการทำงาน
3. ความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา

ความดี วัดได้จากพฤติกรรม 3 ด้าน คือ

1. การควบคุมตนเอง
2. การเห็นใจผู้อื่น
3. ความรับผิดชอบ

บทที่ 3

ระเบียบวิธีวิจัย

1. แผนดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการศึกษาวิจัย และพัฒนาตัวชี้วัด “ ความสุข ดี และ เก่ง ” ของพนักงาน กปภ. เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นเกณฑ์หนึ่งในการประเมินองค์กรได้ เช่น อาจจะมีการกำหนดตัวชี้วัด คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน กปภ. (Quality of Work Life : QWL) เพื่อวัดความอยู่เย็นเป็นสุขของพนักงาน กปภ. คู่ไปกับการวัดผลในมิติอื่นๆที่เคยวัดกันมาซึ่งน่าจะช่วยให้ กปภ. เป็นองค์กรแห่งความสุข ดี เก่ง ได้เช่นกัน

2. วิธีการวิจัยและการเก็บรวบรวมข้อมูล

วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

2.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) เป็นข้อมูลสำคัญที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ โดยมาจากแบบสอบถามซึ่งเป็นหนึ่งในเครื่องมือศึกษาวิจัย แบบสอบถามจะประกอบด้วยคำถามปลายปิดและแบบให้เลือกตอบ

2.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการรวบรวมค้นคว้าเอกสารทางวิชาการต่างๆที่เผยแพร่จากหน่วยงานของภาครัฐ และเอกชนที่เกี่ยวข้อง เช่น วิทยานิพนธ์ จากมหาวิทยาลัยต่างๆ บทความในหนังสือ และหนังสือพิมพ์ และ จากเว็บไซต์ต่างๆเป็นต้น

3. พื้นที่และกลุ่มตัวอย่างวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ครอบคลุมพนักงานทุกกลุ่มในส่วนภูมิภาค โดยสุ่มจากประปาในสังกัดสำนักงานการประปาเขต (ปพข.) 1-10 จำนวนสำนักงานประปาเขตละ 10 การประปาๆละ 3 ท่าน ซึ่งประกอบด้วย ผู้จัดการประปา หัวหน้างาน และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามรายละเอียดดังนี้

ปพข. 1 ชลบุรี ประปาที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย 10 การประปา (ป.) คือ ป.ชลบุรี ป.พทยา ประยอง ป.จันทบุรี ป.บางคล้า ป.คลองใหญ่ ป.ปากน้ำประแสร์ ป.วัฒนานคร ป.ปราจีนบุรี และป.กบินทร์บุรี ส่วนพนักงาน กปภ. ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ 10 ผู้จัดการประปา 10 หัวหน้างาน และ 10 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน

ปพข. 2 สระบุรี ประปาที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย 10 การประปา (ป) คือ ป.หนองแค ป.ลพบุรี ป.สิงห์บุรี ป.พระนครศรีอยุธยา ป.รังสิต ป.มวกเหล็ก ป.บ้านนา ป.ครบุรี ป.ชุมพวง และป.ผักไห่ ส่วนพนักงาน กปภ. ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ 10 ผู้จัดการประปา 10 หัวหน้างาน และ 10 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน

ปปช. 3 ราชบุรี ประปาที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย 10 การประปา (ป) คือ ป.สุพรรณบุรี ป.กาญจนบุรี ป.อ้อมน้อย ป.เพชรบุรี ป.ราชบุรี ป.สวนผึ้ง ป.เดิมบางนางบวช ป.พนมทวน ป.บางสะพาน และ ป.ศรีประจันต์ ส่วนพนักงาน กปภ. ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ 10 ผู้จัดการประปา 10 หัวหน้างาน และ 10 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน

ปปช. 4 สุราษฎร์ธานี ประปาที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย 10 การประปา(ป) คือ ป.สุราษฎร์ธานี ป.กระบี่ ป.ภูเก็ต ป.พังงา ป.ชุมพร ป.บ้านตาขุน ป.อ่าวลึก ป.จันดี ป.ขนอม และ ป.ระยอง ส่วนพนักงาน กปภ. ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ 10 ผู้จัดการประปา 10 หัวหน้างาน และ 10 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน

ปปช. 5 สงขลา ประปาที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย 10 การประปา (ป) คือ ป.สงขลา ป.สุไหง-โกลก ป.พัทลุง ป.ตรัง ป.นราธิวาส ป.รือเสาะ ป.ยะหา ป.ละงู ป.เขาชัยสน และ ป.ระโนด ส่วนพนักงาน กปภ. ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ 10 ผู้จัดการประปา 10 หัวหน้างาน และ 10 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน

ปปช. 6 ขอนแก่น ประปาที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย 10 การประปา (ป) คือ ป.บ้านไผ่ ป.กาฬสินธุ์ ป.ชัยภูมิ ป.ร้อยเอ็ด ป.มหาสารคาม ป.กระนวน ป.พยัคฆภูมิพิสัย ป.จตุรัส ป.หนองบัวแดง และ ป. ภูเขียว ส่วนพนักงาน กปภ. ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ 10 ผู้จัดการประปา 10 หัวหน้างาน และ 10 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน

ปปช. 7 อุดรธานี ประปาที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย 10 การประปา (ป) คือ ป.อุดรธานี ป.เลย ป.หนองคาย ป.สกลนคร ป.นครพนม ป.บ้านผือ ป.ศรีเชียงใหม่ ป.เชียงคาน ป.ศรีสงคราม และ ป. โพนพิสัย ส่วนพนักงาน กปภ. ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ 10 ผู้จัดการประปา 10 หัวหน้างาน และ 10 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน

ปปช. 8 อุบลราชธานี ประปาที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย 10 การประปา (ป) คือ ป.อุบลราชธานี ป.ยโสธร ป.บุรีรัมย์ ป.สุรินทร์ ป.มุกดาหาร ป.เขมราฐ ป.สตึก ป.ศรีขรภูมิ ป.กันทรลักษ์ และ ป.มหาชนะชัย ส่วนพนักงาน กปภ. ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ 10 ผู้จัดการประปา 10 หัวหน้างาน และ 10 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน

ปปช. 9 เชียงใหม่ ประปาที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย 10 การประปา (ป) คือ ป.เชียงใหม่ ป.แม่ฮ่องสอน ป.ลำปาง ป.แพร่ ป.เชียงใหม่ ป.ฝาง ป.ร้องกวาง ป.ท่าวังผา ป.น่าน และ ป.แม่จะจอน ส่วนพนักงาน กปภ. ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ 10 ผู้จัดการประปา 10 หัวหน้างาน และ 10 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน

ปปช. 10 นครสวรรค์ ประปาที่เป็นกลุ่มเป้าหมาย 10 การประปา (ป) คือ ป.ชัยนาท ป.กำแพงเพชร ป.ตาก ป.สุโขทัย ป.เพชรบูรณ์ ป.ทุ่งเสลี่ยม ป.อุตรดิตถ์ ป.นครไทย ป.วิเชียรบุรี และ ป.ขานูวรลักษณ์บุรี ส่วนพนักงาน กปภ. ที่เป็นกลุ่มเป้าหมายคือ 10 ผู้จัดการประปา 10 หัวหน้างาน และ 10 เจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติงาน

กล่าวโดยสรุป กลุ่มที่เป็นเป้าหมายในการตอบแบบสอบถามทั้ง 300 ชุด จะประกอบด้วย ผู้จัดการประปา 100 ท่าน หัวหน้างาน 100 ท่าน และพนักงานระดับปฏิบัติงานอีก 100 ท่าน ในส่วนของ

หัวหน้างานมีการจำแนก ออกเป็น หัวหน้างานอำนวยการ หัวหน้างานจัดเก็บรายได้ และหัวหน้างานผลิตฯ สำหรับพนักงานระดับปฏิบัติงานประกอบด้วย พนักงานบริการ พนักงานผลิตน้ำ พนักงานพัสดุ นายช่างโยธา พนักงานบัญชี และ พนักงานประปา ในการนี้คณะผู้ศึกษาวิจัยได้นำน้ำหนักของหัวหน้างานอำนวยการ และพนักงานบริการมากกว่าเล็กน้อย ด้วยพิจารณาแล้วเห็นว่าทั้ง 2 ตำแหน่งนี้จะสามารถรับรู้สุข ทุกข์ มากกว่าตำแหน่งอื่นเพราะต้องสัมผัสกับผู้ใช้ น้ำโดยตรงมากกว่าตำแหน่งอื่น แม้จะเป็นส่วนต่างเพียงเล็กน้อย คณะผู้ศึกษาวิจัยก็ให้ความสนใจอย่างยิ่ง

4. การวิเคราะห์ และนำเสนอข้อมูล

เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของการศึกษาวิจัย จึงแบ่งการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ของพนักงานที่ตอบแบบสอบถาม จะประกอบด้วย เพศ อายุ การศึกษา การดำรงตำแหน่งชั้น ประปาที่สังกัด

ส่วนที่ 2 ดัชนีความสุข เป็นส่วนที่ใช้ทดสอบความสุขของพนักงานที่ตอบ

แบบสอบถามเป็นแบบทดสอบความสุข ที่ผู้ศึกษาวิจัยจะสามารถทำได้ในเบื้องต้น คณะผู้ศึกษาวิจัยได้นำแบบทดสอบนี้จากเว็บไซต์ของกรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุข แบบทดสอบนี้หากผู้ตอบตรงความจริงของตนเอง โดยไม่มีอคติจะได้ผลทดสอบที่สอดคล้องกับความเป็นจริง

ส่วนที่ 3 แบบทดสอบความเป็นตัวตนของผู้ตอบแบบสอบถาม คณะผู้ศึกษาวิจัย

ต้องการจัดประเภทของผู้ตอบแบบสอบถามว่าในจำนวน 300 รายส่วนใหญ่ อยู่ในประเภทใดซึ่งมีจำนวน 16 ประเภทคือ ผู้สำเร็จ ช่างเครื่อง ผู้ดูแล ศิลปิน ผู้ป้องกัน นักอุดมการณ์ นักวิทยาศาสตร์ นักคิด ผู้กระทำ ผู้พิทักษ์ ผู้แสดง นักใส่ใจ ผู้มีแรงบันดาลใจ ผู้ให้ ผู้มีวิสัยทัศน์ ผู้บริหาร สำหรับรายละเอียด นั้นจะได้แจกแจงให้ทราบหลังจากที่ได้ประเมินผลแล้ว แบบทดสอบได้นำมาจาก [http : www.okmation.net](http://www.okmation.net)

ส่วนที่ 4 แบบทดสอบวัดระดับ IQ แบบทดสอบที่วัดอีคิว หรือ Emotion Quotient คือ

ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ คณะผู้ศึกษาวิจัยต้องการทราบว่า พนักงานที่ตอบแบบสอบถามนั้นๆมีความฉลาดในการควบคุมอารมณ์ได้มากน้อยขนาดไหน เป็นแบบทดสอบขั้นพื้นฐานของกรมสุขภาพจิตใช้ทดสอบความฉลาด นอกเหนือจากการวัด IQ แล้วจะต้องวัด EQ อีกด้วย

5. การประมวลข้อมูล

เมื่อคณะผู้ศึกษาวิจัยได้รับการตอบกลับของตามกำหนดระยะเวลาแล้ว จะตรวจสอบแบบสอบถามถูกต้อง และจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับถ้าเกินกว่า 70% หรือ 210 ชุด ก็จะถือว่าแบบสอบถามได้ส่งกลับมาสมบูรณ์เพียงพอที่จะทำ การศึกษาวิจัยได้ก็จะนำข้อมูลนั้นไปทำการประมวลข้อมูล และวิเคราะห์ต่อไป

บทที่ 4

สรุป วิเคราะห์วิจัยวิจัย และข้อเสนอแนะ

สรุปผลวิเคราะห์วิจัย

ในบทนี้จะนำเสนอผลการสำรวจข้อมูล ที่ดำเนินการสุ่มจากประปาในสังกัดสำนักงานประปาเขต(ปพข.)1-10 จำนวนสำนักงานประปาเขตละ 10 การประปาฯละ 3 ท่านคือ 1.ผู้จัดการประปา 2. หัวหน้างาน และ 3.พนักงานระดับปฏิบัติงาน จำนวนแบบสอบถามทั้งสิ้น 300 แบบสอบถามส่งกลับมาจำนวน 292 แบบสอบถาม คิดเป็น 97.33% ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมด ถือได้ว่าการตอบกลับของแบบสอบถามค่อนข้างจะสมบูรณ์ แสดงให้เห็นถึงความสนใจของพนักงาน กปภ.ในภูมิภาคที่สนใจ และให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี คณะผู้ศึกษาวิจัยจะแบ่งการนำเสนอเป็น 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ประกอบด้วยข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 ดัชนีความสุข

ส่วนที่ 3 บอกว่าท่านเป็นคนเช่นไร

ส่วนที่ 4 ท่านมี EQ ควบคู่ไป IQ หรือไม่

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป ประกอบด้วย

ข้อ 1 ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศชาย จำนวน 235 คน หรือ 80.48% เพศหญิง 57 คน หรือ 19.52%

ข้อ 2 อายุ ช่วงอายุ 51-60 ปี เป็นช่วงที่มากที่สุด คือ 138 คน คิดเป็น 47.75% ในจำนวน 138 คน ที่อยู่ในช่วงอายุ 51-60 ปี มีตำแหน่งเป็นผู้บริหารสูงสุดในประปา(ผจก.ป.)มีถึง 75 คน คิดเป็น 54.35% ของจำนวนประชากรในวัยนี้ และเช่นเดียวกันใน 138 คนมีหัวหน้างาน 45 คน อยู่ในอายุช่วงนี้ สรุปในขั้นต้นว่า ตำแหน่งผู้บริหารในประปาส่วนใหญ่อยู่ในช่วงวัย 51-60 ปี รวมจำนวนทั้งสิ้น 120 คน ของผู้ตอบแบบสอบถาม ที่อยู่ในระดับผู้บริหาร คือ ผู้จัดการประปา 95 คน หนง. 100 คน รวมทั้งสิ้น 195 คน เป็นผู้อยู่ในวัย 51-60 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็น 61.54% ถือได้ว่าเปอร์เซ็นต์ของผู้บริหารเหล่านี้ที่อยู่ในวัยที่จะสะสมประสบการณ์ และกำลังเป็นช่วงที่ เทคโนโลยีกำลังเข้ามาแทนที่ที่แรงงานคนในหลายจุด ทำให้องค์กรต้องหันกลับมาดูว่าจะทำอย่างไรให้ประสบการณ์สามารถเดินคู่ไปกับเทคโนโลยีอย่างไม่มีสะดุด หรืออาจเป็นเพราะเหตุนี้ จึงทำให้ระดับผู้บริหารในท้องถิ่นต้องหัน

กลับมาพัฒนาตัวเองให้ทันกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้น และอาจกำลังจะเกิดขึ้นได้ในอนาคตอันใกล้ โดยวิธีการศึกษาเพิ่มเติม ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1. จำแนกตำแหน่งงานตามวุฒิการศึกษาของพนักงาน กปภ.(เฉพาะพนักงานในกลุ่มตัวอย่างประปา 100ประปา สังกัด 1-10 เท่านั้น)

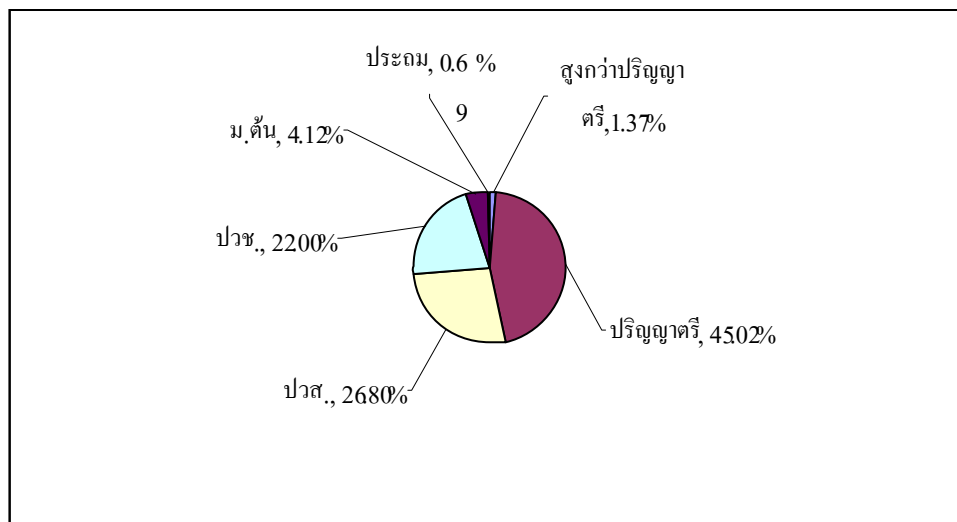
| ตำแหน่งงาน | วุฒิการศึกษา | | | | | | | หมายเหตุ |
|--|--------------|----------------|----------------|----------------|--------------|--------------|--------------|---|
| | สูงกว่าป.ตรี | ป.ตรี | ปวส. | ปวช. | ม.ต้น | ประถม | รวม | |
| ผู้จัดการ ประปา (ผจก.) | 4 (4.21%) | 65 (68.42%) | 18 (18.95%) | 8 (8.42%) | 0 | 0 | 95 (100%) | ผจก.จบปริญญาตรี และสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็น 72.63% ของจำนวน ผจก.95 คน |
| หัวหน้างาน (หนง.) | 0 | 44 (44.40%) | 23 (23.23%) | 27 (27.27%) | 4 (4.04%) | 1 (1.06%) | 99 (100%) | หนง.จบ ป.ตรี คิดเป็น 44.40% ของจำนวน หนง.99 คน |
| พนักงาน ระดับ ปฏิบัติงาน (พนง.) | 0 | 22 (22.68%) | 37 (38.14%) | 29 (29.90%) | 8 (8.25%) | 1 (1.03%) | 97 (100%) | พนง. จบ ป.ตรี คิดเป็น 22.68% ของจำนวน พนง.97 คน |

*** หมายเหตุ**

หนง. 1 ท่านไม่บอกวุฒิการศึกษาตัวอย่างจึงเหลือ 291 คนถ้ารวมตัวอย่างทั้งหมดพนักงานที่จบ ป.ตรีมี 45.02%

อนึ่งสามารถแสดงเป็นกราฟวงกลมให้เห็นภาพรวมของพนักงาน กปภ.ที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง สังกัด ปช.1-10 จำนวน 291 คนว่าเปอร์เซ็นต์การศึกษาส่วนใหญ่ตกอยู่ในกลุ่มใด

กราฟที่ 1 แสดงเฉพาะระดับการศึกษาในภาพรวมจำแนกตามระดับการศึกษา เช่น สูงกว่าปริญญาตรี, ปริญญาตรี, ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.), ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นต้น(ปวช.), มัธยมศึกษาตอนปลาย, มัธยมศึกษาตอนต้น และประถมศึกษา



ส่วนที่ 2 ดัชนีวัดความสุข

จากแบบสอบถามมีผู้ตอบแบบสอบถามในข้อนี้ทั้งสิ้น 292 คนเท่ากับจำนวนแบบสอบถามที่ได้รับกลับมา คณะผู้ศึกษาวิจัยได้ใช้แบบสอบถามที่กรมสุขภาพจิต กระทรวงสาธารณสุขใช้เป็นดัชนีชี้วัดความสุขของคนไทย ซึ่งสร้างขึ้นภายใต้กรอบแนวคิดจำกัดความของความสุขหมายถึงสภาพชีวิตที่เป็นสุข อันเป็นผลจากการมีความสามารถในการจัดการปัญหาในการดำเนินชีวิต มีศักยภาพที่จะพัฒนาตนเองเพื่อคุณภาพชีวิตที่ดี โดยครอบคลุมถึงความดีงามภายในจิตใจ ภายใต้อาชีพสังคม และสิ่งแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป

วัตถุประสงค์ ที่ใช้แบบสอบถามดัชนีชี้วัดความสุขนี้เพื่อประเมินภาวะความสุขของพนักงาน กปภ. ซึ่งจะเป็นแนวทางในการดูแล สุขภาพจิตของพนักงาน กปภ. เมื่อผลของแบบประเมินพบว่าอยู่ในกลุ่มที่มีภาวะความสุขต่ำกว่าคนทั่วไป

การแปลผลการประเมิน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ คือ

คะแนน 33-45 คะแนน หมายถึง มีความสุขมากกว่าคนทั่วไป (Good)

คะแนน 27-32 คะแนน หมายถึง มีความสุขเท่ากับคนทั่วไป (Fair)

คะแนน น้อยกว่า หรือเท่ากับ 26 คะแนน หมายถึง มีความสุขน้อยกว่าคนทั่วไป (Poor)

ในกรณีที่ผู้ที่มีคะแนนอยู่ในกลุ่มความสุ้น้อยกว่าคนทั่วไป ก็ควรได้รับการบริการการปรึกษาจากสถานบริการสาธารณสุขใกล้บ้านได้

ในส่วนของพนักงาน กปภ.ที่ตอบในส่วนนี้ผลออกมาอยู่ในเกณฑ์ สุขมากกว่าคนทั่วไป 103 คน หรือ คิดเป็น 35.27 % สุขเหมือนคนทั่วไป 159 คน หรือ คิดเป็น 54.45% และ สุ้น้อยกว่าคนทั่วไป 31 คน หรือคิดเป็น 10.62 % แสดงให้เห็นว่าทุกๆ 100คน จะมีคนสุ้น้อยกว่าคนทั่วไปประมาณ 10 คน และถ้าเทียบกับพนักงานพนักงาน กปภ.ทั้งหมดโดยประมาณ 6000 คน ก็จะมีคนสุ้น้อยกว่าคนทั่วไปจะมีจำนวน 600 คน ถือได้ว่าเปอร์เซ็นต์ที่มากพอสมควร คณะผู้ศึกษาวิจัยพยายามหาสาเหตุของความสุ้นมาก ความสุ้นทั่วไป และความสุ้นน้อย หรือไม่มีความสุข ควรจะอยู่ในกลุ่มใด ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2. จำแนกดัชนีความสุ้นมาก สุขเหมือนคนทั่วไป และ สุ้น้อยกว่าคนทั่วไป(ไม่ความสุข) ตามตำแหน่งงาน

| ดัชนีความสุข | ตำแหน่งงาน | | | รวม |
|------------------------------|----------------|-------------|------------|-------------|
| | ผู้จัดการประปา | หัวหน้างาน | พนักงาน | |
| 1.สุขมากกว่าคนทั่วไป(Good) | 41(14.04%) | 36(12.33%) | 26(8.90%) | 103(35.27%) |
| 2.สุขเท่ากับคนทั่วไป (Fair) | 50(17.12%) | 56(19.18%) | 52(17.81%) | 158(54.11%) |
| 3.สุ้น้อยกว่าคนทั่วไป (Poor) | 4(1.37%) | 8(2.74%) | 19(6.51%) | 31(10.62%) |
| รวม | 95(32.53%) | 100(34.25%) | 97(33.22%) | 292(100%) |

จากตารางที่ 2. จะเห็นได้ว่ากลุ่มที่สุ้น้อยที่สุด หรือ ไม่มีความสุขนั้นส่วนใหญ่อยู่ในกลุ่มของพนักงานในระดับปฏิบัติงาน คณะผู้ศึกษาวิจัยพยายามหาสาเหตุต่อไปว่าอะไรคือปัจจัยของพนักงานปฏิบัติงาน เพราะแบบสอบถามไม่สามารถเจาะลึกลงรายละเอียดลงไปมากนัก คณะผู้ศึกษาวิจัยได้แต่ตั้งความหวังในการศึกษาวิจัยต่อยอดในเรื่องความสุ้น้อยกว่าคนทั่วไปของพนักงานในระดับปฏิบัติงานคืออะไร จะได้ช่วยกันแก้ไข เพื่อให้พนักงานทุกระดับจะได้อยู่ดีมีสุขกันทั่วหน้า เมื่อแบบสอบถามไม่สามารถเจาะลึกลงไปได้ ณ เวลานี้ จึงได้นำเอาตัวแปรตัวอื่นมาลองจับคู่ ก็คือเรื่องการศึกษา น่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับ การปฏิบัติงานของพนักงานเหล่านี้มากกว่าอย่างอื่นจึงนำมาเปรียบเทียบ โดยจะคัดเลือกเฉพาะหัวข้อสุ้น้อยกว่าคนทั่วไปของผู้จัดการประปา หัวหน้างาน และพนักงานดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3. จำแนกดัชนีความสุขข้อ สุธน้อยกว่าคนทั่วไป ตามตำแหน่งงาน และ การศึกษา
ดัชนีความสุข : ความสุขน้อยกว่าคนทั่วไป

| วุฒิการศึกษา | ตำแหน่งงาน | | | รวม |
|--------------------|----------------|------------|---------|-----|
| | ผู้จัดการประจำ | หัวหน้างาน | พนักงาน | |
| 1.สูงกว่าปริญญาตรี | 0 | 0 | 0 | 0 |
| 2.ปริญญาตรี | 3 | 6 | 5 | 14 |
| 3.ปวส. | 0 | 0 | 8 | 8 |
| 4.ปวช. | 1 | 1 | 5 | 7 |
| 5.ม.ต้น | 0 | 0 | 1 | 1 |
| 6.ประถม | 0 | 1 | 0 | 1 |
| รวม | 4 | 8 | 19 | 31 |

จากตารางที่3 กลุ่มที่อยู่ในเกณฑ์สุขน้อยกว่าคนทั่วไป(Poor) หรือไม่มีความสุขนั้นเฉพาะกลุ่มปริญญาตรีมีมากที่สุด คือ 14 คน จากคนที่มีสุขน้อยที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นเปอร์เซ็นต์มากที่สุดคือ 45.16% รองลงมาคือ จบ ปวส. หรือ อนุปริญญาตรี หรือ ประกาศนียบัตรชั้นสูง จำนวน 8 คน หรือ 25.81% และ ปวช. จำนวน 7 คน หรือ 22.58 % ฉะนั้นแสดงให้เห็นว่าการศึกษาสูงก็ไม่ช่วยให้คนทำงานอย่างมีความสุขได้ แสดงให้เห็นว่ากลุ่มที่มีสุขน้อย หรือไม่มีความสุขนั้นน่าจะมีตัวแปรอื่นเป็นปัจจัยซึ่งเป็นเรื่องที่น่าจะศึกษาในขั้นเจาะลึกในขั้นต่อไป

ตารางที่ 4. จำแนกดัชนีความสุขอ สำน้อยกว่าคนทั่วไป ตามตำแหน่งงานของพนักงานระดับปฏิบัติงาน

| ตำแหน่งงาน | จำนวนพนักงานระดับปฏิบัติงานที่มีความสุขอำน้อยกว่าคนทั่วไป | |
|------------|---|-----------|
| | จำนวน (คน) | คิดเป็น % |
| 1.บริการ | 6 | 31.58 |
| 2.พัสดุ | 4 | 21.05 |
| 3.ผลิตน้ำ | 5 | 26.32 |
| 4.ช่างโยธา | 3 | 15.79 |
| 5.เก็บเงิน | 1 | 5.26 |
| รวม | 19 | 100 |

ตารางที่ 5. จำแนกดัชนีความสุขอ น้อยกว่าคนทั่วไป ตามตำแหน่งงานของพนักงานระดับหัวหน้างาน

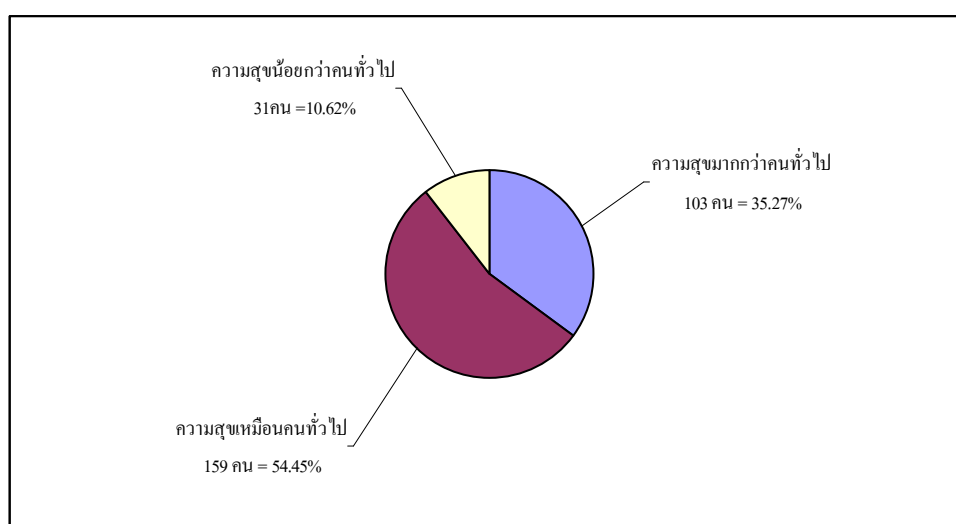
| ตำแหน่งงาน | จำนวนพนักงานระดับหัวหน้างานที่มีความสุขอำน้อยกว่าคนทั่วไป | |
|-----------------|---|-----------|
| | จำนวน (คน) | คิดเป็น % |
| 1.ผลิตน้ำ | 3 | 37.50 |
| 2.จัดเก็บรายได้ | 1 | 12.50 |
| 3.อำนวยการ | 3 | 37.50 |
| 4.บริการ | 1 | 12.50 |
| รวม | 8 | 100 |

จากตารางที่ 4 และ 5 จะเห็นได้ว่าตำแหน่งงานที่อยู่ในเกณฑ์สุขอำน้อยกว่าคนทั่วไป (Poor) หรือไม่มีความสุขนั้นไม่ว่าจะเป็นหัวหน้างาน หรือ ระดับปฏิบัติงาน จะอยู่ในตำแหน่งในการให้บริการ หรือ อำนวยการเพราะหน้าที่งานที่ทำเป็นงานที่ไม่มีที่สิ้นสุด คือไม่มีเวลาพัก เมื่อน้ำประปามีปัญหาขังรวมไปถึงพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งผลิตน้ำอีกด้วย จึงกล่าวได้ว่างานที่เกี่ยวข้องกับการผลิตน้ำประปา

ส่วนใหญ่จะมีความสุขอันอาจสรุปได้ว่างานที่เป็นงานบริการกับประชาชนโดยตรงจะเป็นงานที่ทำให้พนักงานมีความสุขน้อยกว่างานประเภทอื่น และงานเหล่านี้จะมีเฉพาะในประปาเท่านั้น

กล่าวโดยสรุป ดัชนีชี้วัดความสุขของพนักงาน กปภ. ในระดับสุขมากกว่าคนทั่วไป และความสุขเหมือนคนทั่วไป รวม 261 คน คิดเป็น 89.38% ณ วันนี้ผลการศึกษาวิจัยในส่วนของความสุขของพนักงาน กปภ. ต้องถือได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความสุขดีมาก และมีความสุขตามอัตภาพในลักษณะเศรษฐกิจพอเพียง เป็นเปอร์เซ็นต์ส่วนใหญ่ของพนักงานทั้งหมด จึงขอสรุปให้เห็นภาพโดยแสดงในรูปแบบของกราฟวงกลม

กราฟที่ 2. แสดงจำนวนพนักงานจำแนกตามดัชนีวัดความสุข : ความสุขมากกว่าคนทั่วไป ความสุขเหมือนคนทั่วไป และ ความสุขน้อยกว่าคนทั่วไป



ส่วนที่ 3 จะบอกว่าท่านเป็น(คน)เช่นไร

แบบสอบถามนี้ทำขึ้นเพื่อหารูปแบบของพนักงาน กปภ. ส่วนใหญ่เป็นเช่นไรเพื่อหาตัวชี้วัดความดี ซึ่งเป็นตัวชี้วัดที่ค่อนข้างเป็นนามธรรม คณะผู้ศึกษาวิจัยจึงต้องใช้แบบสอบถาม เพื่อค้นหา รูปแบบของพนักงาน กปภ. ที่จะต้องมาในลักษณะของรูปธรรมที่จับต้องได้ แบบสอบถามนี้มีผลคำตอบอยู่ 16 ประเภท คือ

1. The Duty Fulfiller “ผู้สำเร็จ”
2. The Mechanic “ช่างเครื่อง”
3. The Nurturer “ผู้ดูแล”

4. The Artist “ศิลปิน”
5. The Protector “ผู้ป้องกัน”
6. The Idealist “นักอุดมการณ์”
7. The Scientist “นักวิทยาศาสตร์”
8. The Thinker “นักคิด”
9. The Doer “ผู้กระทำ”
10. The Guardian “ผู้พิทักษ์”
11. The Performer “ผู้แสดง”
12. The Caregiver “นักใส่ใจ”
13. The Inspirer “ผู้มีแรงบันดาลใจ”
14. The Giver “ผู้ให้”
15. The Visionary “ผู้มีวิสัยทัศน์”
16. The Executive “ผู้บริหาร”

จากแบบสอบถามจำนวน 292 คน มีผู้ไม่ตอบข้อนี้ 2 คน คือกลุ่มหัวหน้างานในจำนวนผล
คำตอบทั้งหมด 16 รูปแบบมีรูปแบบที่เป็นที่นิยมอยู่ 4 อันดับมีจำนวนมากใกล้เคียงกันก็คือ

1. The Mechanic “ช่างเครื่อง” มี 67 คน คิดเป็น 23.10%
2. The Thinker “นักคิด” มี 64 คน คิดเป็น 22.07%
3. The Visionary “ผู้มีวิสัยทัศน์” มี 54 คน คิดเป็น 18.62%
4. The Doer “ผู้กระทำ” มี 47 คน คิดเป็น 16.21%

รวมผู้ที่อยู่ใน 4 กลุ่มมีจำนวน 232 คน คิดเป็น 80.00% ของจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด
แสดงให้เห็นว่าพนักงาน กปภ. ส่วนใหญ่มีลักษณะดังนี้

- The Mechanic “ช่างเครื่อง”

- เจียบ,ชอบพจญภัย และกีฬา
- ชอบเสี่ยง,เป็นตัวของตัวเอง,แก้ปัญหาค่ง
- มองโลกในแง่ดีแต่อาจโกรธง่ายตอนเครียด
- ปกติไม่รู้ว่ตัวเองทำอะไรให้คนอื่นอยู่ทั้งดี และไม่ดี

- The Thinker “นักคิด”

- ความคิดสร้างสรรค์,เป็นตัวของตัวเอง,มีเหตุมีผล และ มีความสามารถสูง
- ไม่อยากถูกนำหรือนำคนอื่น,ไม่ชอบระเบียบ
- ใช้เวลาในหัวตัวเองมาก,ไม่อยู่กับเนื้อกับตัว
- มีอารมณ์ซบซ้อน,ไม่อยู่นิ่ง และแปรปรวน

- The Visionary “ผู้มีวิสัยทัศน์”
 - ความคิดสร้างสรรค์,ฉลาด,แก้ปัญหาเก่ง
 - ชอบไอเดียใหม่,ไม่ชอบทำอะไรซ้ำๆ
 - ชอบคุย,คุยเก่ง,หัวไว
 - ไม่สนใจเรื่องความรู้สึก แต่เพียงจะให้งานสำเร็จ
 - บางครั้งอาจจะเคร่งครัดกับคนรอบข้าง

- The Doer “ผู้กระทำ”
 - เป็นมิตร,ยืดหยุ่นง่าย,เข้าใจความรู้สึกของผู้อื่นเก่ง
 - ไม่ชอบคำอธิบาย แต่ต้องการแค่ผลลัพธ์
 - ใช้ชีวิตที่สนุกสนาน จึงทำให้ผ่านไปเร็ว
 - รักสนุก,สามารถทำร้ายจิตใจผู้อื่น โดยไม่รู้ตัว
 - ไม่ชอบเคารพกฎหมาย
 - เบื่อง่าย

จากรูปแบบทั้ง 4 แบบสะท้อนบุคลิกลักษณะของพนักงาน กปภ.ส่วนใหญ่ คณะผู้ศึกษาวิจัยพยายามจะเจาะลึกลงไปว่า แต่ละรูปแบบของพนักงาน กปภ.อยู่ในกลุ่มใดบ้าง ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 6. บุคลิกลักษณะ 4 แบบ : The Mechanic “ช่างเครื่อง” The Thinker “นักคิด” The Visionary “ผู้มีวิสัยทัศน์” และ The Doer “ผู้กระทำ” จำแนกตามตำแหน่งงาน

| บุคลิกลักษณะ 4 แบบ | ตำแหน่งงาน | | | | | | เฉลี่ย | คิดเป็น% |
|--------------------------------------|------------------------------|--------------|----------------------|--------------|-------------------|--------------|--------|----------|
| | ผู้จัดการ ประจำ (จ.น.) | คิด เป็น% | หัวหน้า งาน(จ.น.) | คิด เป็น% | พนักงาน (จ.น.) | คิด เป็น% | | |
| 1.The Mechanic “ช่างเครื่อง” | 24 | 25.26 | 24 | 24.49 | 19 | 19.57 | 67 | 23.10 |
| 2.The Thinker “นักคิด” | 25 | 26.32 | 20 | 220.41 | 19 | 19.51 | 64 | 22.07 |
| 3.The Visionary “ผู้มีวิสัยทัศน์” | 27 | 28.42 | 12 | 12.24 | 15 | 15.46 | 54 | 18.62 |
| 4.The Doer “ผู้กระทำ” | 7 | 7.37 | 22 | 22.45 | 18 | 18.56 | 47 | 16.21 |
| 5.กลุ่มอื่นๆ | 12 | 22.63 | 20 | 20.41 | 26 | 26.80 | 58 | 20.00 |
| รวม | 95 | 100 | 98 | 100 | 97 | 100 | 290 | 100 |

จากบุคลิกลักษณะทั้ง 4 แบบ ผู้จัดการประปรายอยู่ในกลุ่ม 3 กลุ่มที่ใกล้เคียงกับตัวตนของตำแหน่งหน้าที่ปฏิบัติงานมากที่สุดตามลำดับ คือ เป็นผู้วิสัยทัศน์ (The Visionary) เป็นนักคิด (The Thinker) เป็นช่างเครื่อง (The Mechanic) สำหรับในกลุ่ม สำหรับตำแหน่งหัวหน้างานจะอยู่กลุ่ม The Mechanic “ช่างเครื่อง” มากที่สุด รายละเอียดได้แสดงแล้วข้างต้น

สรุปในส่วนที่ 3 ดัชนีวัดความคิดที่พยายามจัดรูปแบบให้เป็นรูปธรรมที่สามารถจับต้องได้แล้ว ในภาพรวมทั้ง 4 บุคลิกลักษณะ สามารถวัดพฤติกรรมความคิด 5 ด้าน จากหนังสือ “ สวรรค์ นรก บุญ บาป ” ของ วสิน อินทรสระ คือ

1. การควบคุมตัวเอง
2. การเห็นใจผู้อื่น
3. ความรับผิดชอบ
4. ความซื่อสัตย์
5. รักเพื่อนมนุษย์

พนักงาน กปก.ส่วนใหญ่ น่าที่จะมีความดีทั้ง 5 ด้านบ้างในบางหัวข้อแม้จะไม่ชัดเจนนัก การที่จะตัดสินใจว่าดัชนีความดีก่อนข้างน้อยนั้นก็ดูจะไม่ยุติธรรมนัก เพียงแต่ผู้นำองค์กรควรจะต้องใส่ความดีลงไปให้พนักงานมากกว่านี้ และต้องเป็นแบบอย่างที่ดีควรเอาเยี่ยงอย่างอีกด้วย เมื่อพนักงาน กปก.ส่วนใหญ่ใช้ความดีนำชีวิตแล้ว การอยู่รวมกันในสังคม กปก. ก็คงจะเป็นเรื่องน่ายินดีนั้นหมายถึงสังคมประเทศอีกด้วย

ส่วนที่ 4 อยากรู้ว่าพนักงาน กปก.มี EQ ควบคู่ไปกับ IQ หรือไม่

อีคิว(EQ) หรือ Emotional Quotient คือ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์พัฒนาอารมณ์ และการแสดงออกทางอารมณ์ที่เหมาะสม แบบทดสอบมีให้เลือก 10 ข้อแต่ละข้อแบ่งออกเป็นข้อ ก และ ข

1. ก .มากที่สุด

ความฉลาดทางอารมณ์ หรือ EQ ของคนๆนั้น อยู่ในระดับที่เรียกว่ามีอยู่พอตัว เพราะรู้จักบริหารอารมณ์ของตัวเอง การแสดงออกทางอารมณ์ของคนๆนั้นผ่านกระบวนการความคิดที่มีการควบคุมในระดับหนึ่ง นั่นหมายความว่าอย่างน้อยก็รู้จักวิธีที่จะจัดการกับอารมณ์ และแสดงออกอย่างเหมาะสม และการรู้จักคุณค่าของตนเองมองจากจุดเด่นจุดด้อย และรู้จักที่จะผลักดันออกมาใช้อย่างเกิดประโยชน์ เพราะคนนั้นเป็นคนที่ยอมรับความคิดเห็น และความรู้สึกของคนรอบข้าง

2. ข.มากที่สุด

คนๆนั้นต้องเป็นคนที่รู้จักควบคุมตัวเอง บางสถานการณ์หรือบางเรื่อง หากมองให้ดี และคิดให้เป็น มันไม่ใช่เรื่องใหญ่ยังมีทางออก เพียงแต่เราจะไปสู่วางออกนั้นด้วยวิธีไหนที่จะไม่ทำร้ายความรู้สึกตนเอง และคนรอบข้าง การแสดงออกทางอารมณ์ของคนๆนั้นให้ความสำคัญกับตัวเองจนลืมมองความสำคัญของคนอื่นไป คนที่มี EQ น้อยแบบนี้มักจะไม่มีอารมณ์อดทนอดกลั้นได้นานพอ เพราะมองแต่ความต้องการ และความสำคัญของตนเองเป็นใหญ่

จากแบบสอบถาม 292 ชุด มีผู้ตอบข้อ ก.มากที่สุด 290 คน และ ข้อ ข.มากที่สุด 2 คน จึงสรุปในข้อนี้ได้ว่าพนักงาน กปภ. 99.32% เป็นคนมีความรู้ความสามารถที่จะทำงานร่วมกับคนอื่นได้ในสังคมเป็นอย่างดี

**ตารางที่ 7. สรุปดัชนีชี้วัด สุข ดี และเก่ง ของพนักงาน กปภ. ศึกษากรณีพนักงานในสังกัด
ปปช.1-10**

| ดัชนีชี้วัด | | กลุ่มพนักงาน | | | | | | เฉลี่ย | |
|-----------------------|---------------|--------------|----------|------------|----------|---------|----------|--------|----------|
| | | ผู้จัดการ | | หัวหน้างาน | | พนักงาน | | | |
| ความสุข | | จำนวน | คิดเป็น% | จำนวน | คิดเป็น% | จำนวน | คิดเป็น% | จำนวน | คิดเป็น% |
| 1.สุขมากกว่าคนทั่วไป | Good | 41 | 43.16 | 36 | 36.00 | 26 | 26.80 | 103 | 35.27 |
| 2.สุขเท่ากับคนทั่วไป | Fair | 50 | 52.63 | 56 | 56.00 | 52 | 53.61 | 158 | 54.11 |
| 3.สุขน้อยกว่าคนทั่วไป | Poor | 4 | 4.21 | 8 | 8.00 | 19 | 19.59 | 31 | 10.62 |
| รวม | | 95 | 100 | 100 | 100 | 97 | 100 | 292 | 100 |
| ความดี | | จำนวน | คิดเป็น% | จำนวน | คิดเป็น% | จำนวน | คิดเป็น% | จำนวน | คิดเป็น% |
| 1.ตอบ ก.มากที่สุด | | 95 | 100 | 100 | 100 | 95 | 97.94 | 290 | 99.32 |
| 2.ตอบ ข.มากที่สุด | | 0 | 0 | 0 | 0.00 | 2 | 2.06 | 2 | 0.68 |
| รวม | | 95 | 100 | 98 | 100 | 97 | 100 | 292 | 100 |
| ความเก่ง | | จำนวน | คิดเป็น% | จำนวน | คิดเป็น% | จำนวน | คิดเป็น% | จำนวน | คิดเป็น% |
| 1.ช่างเครื่อง | The Mechanic | 24 | 25.26 | 24 | 24.49 | 19 | 19.57 | 67 | 23.10 |
| 2.นักคิด | The Thinker | 25 | 26.32 | 20 | 20.41 | 19 | 19.51 | 64 | 22.07 |
| 3.ผู้มีวิสัยทัศน์ | The Visionary | 27 | 28.42 | 12 | 12.24 | 15 | 15.46 | 54 | 18.62 |
| 4.ผู้กระทำ | The Doer | 7 | 7.37 | 22 | 22.45 | 18 | 18.56 | 47 | 16.21 |
| 5.กลุ่มอื่นๆ | | 12 | 12.63 | 20 | 20.41 | 26 | 26.80 | 58 | 20.00 |
| รวม | | 95 | 100 | 98 | 100 | 97 | 100 | 290 | 100 |

*** หมายเหตุ**

ดัชนีชี้วัดความสุข หัวหน้างานผลิตฯ,อำนวยการมีความสุขน้อยที่สุดเนื่องจากเป็นงานที่บริการประชาชนในด้านอำนวยความสะดวกในการผลิต และจ่ายน้ำประปาไม่มีวันหยุดพักถ้าเกิดปัญหาเกี่ยวกับการผลิตน้ำประปาในพื้นที่ของตนเอง และเกี่ยวข้องกับ พนักงานระดับปฏิบัติงาน พนักงานผลิตน้ำ และอำนวยการจึงเป็นกลุ่มที่สอดคล้องกับหัวหน้างานที่มีความสุขน้อยที่สุดเช่นเดียวกัน

ดัชนีชี้วัดความดี คนส่วนใหญ่ตอบข้อ ก. มากที่สุด ถึง99.32% การตอบข้อ ก. มากที่สุดหมายถึง ความฉลาดทางอารมณ์ หรือชี้วัดอยู่ในระดับที่เรียกว่ามีอยู่พอตัวเพราะรู้จักบริหารอารมณ์ของตัวเองการแสดงออกทางอารมณ์ผ่านกระบวนการความคิดที่มีการควบคุมในระดับหนึ่ง นั่น

หมายความว่าอย่างน้อยก็รู้จักวิธีที่จะจัดการกับอารมณ์ และแสดงออกอย่างเหมาะสม และรู้จักคุณค่าของตัวเอง มองทั้งจุดเด่นจุดด้อย และรู้จักผลักดันให้เกิดประโยชน์ เพราะเป็นคนยอมรับความคิดเห็นและความรู้สึกของคนรอบข้าง

ดัชนีชี้วัดความเก่ง มีหัวหน้างานไม่ตอบข้อนี้ 2 คน ผู้จัดการประจำ อยู่ในกลุ่มผู้มีวิสัยทัศน์ มากที่สุด หัวหน้างาน อยู่ในกลุ่ม ช่างเครื่องมากที่สุด พนักงานระดับปฏิบัติการ อยู่ในกลุ่มช่างเครื่อง และนักคิดในจำนวนเท่าๆกัน และเป็นจำนวนที่มากที่สุด

ข้อเสนอแนะ

ดัชนีชี้วัดความสุข ของพนักงานแม้จะมีเปอร์เซ็นต์สูงถึง 89.38% เมื่อเทียบความสุ้น้อยของพนักงานเพียง 10.62% เมื่อได้ลงดูในรายละเอียดเรื่องนี้ว่าในจำนวนประมาณ 10 กว่าเปอร์เซ็นต์ที่สุ้น้อยกว่าคนอื่นเพราะอยู่ในตำแหน่งหน้าที่ด้านบริการเป็นหลักเพราะการบริการด้านจ่ายน้ำประปาให้กับผู้บริโภคนั้นจะต้องรับผิดชอบ 24 ชั่วโมงเมื่อเกิดปัญหาขึ้นเกี่ยวกับการจ่ายน้ำประปา ฉะนั้นผู้บริหารที่เกี่ยวข้องจะต้องลงไปดูแลแก้ไข เพื่อให้เกิดความสุขกับพนักงานกลุ่มนี้อาจเป็นการเพิ่มสวัสดิการให้มากขึ้น หรือมีการสลับสับเปลี่ยนหน้าที่ ซึ่งขึ้นอยู่กับความเหมาะสมกับสถานการณ์ที่นั้นๆ

ดัชนีวัดความดีและความเก่งพนักงาน กปภ. ที่ตอบแบบสอบถามอยู่ในเกณฑ์ที่มีคุณภาพ

คณะผู้ศึกษาวิจัย ทำการศึกษาโครงการประเมินคุณภาพพนักงาน กปภ. ในด้านพัฒนาตัวชี้วัด สุข ดี และเก่ง หวังให้เห็นภาพสะท้อนจากพนักงาน กปภ. ที่ปฏิบัติงานอยู่พื้นที่ภูมิภาคว่าเป็นเช่นไร และหวังเป็นอย่างยิ่งว่าผลการศึกษาครั้งนี้จะนำมาซึ่งการศึกษาวิจัยต่อยอดต่อไปเพื่อให้สังคม กปภ. ที่มีพนักงาน ซึ่งเป็นแกนหลักสำคัญของ กปภ. ได้มีชีวิตที่มีความสุข มีคุณภาพความดี ไม่แก่งแย่งชิงดีชิงเด่น ประหัดประหารกัน มีคุณธรรม จริยธรรม และธรรมภิบาลในการอยู่ร่วมในสังคมองค์กร และสังคมประเทศชาติแล้วมีความรู้ความสามารถในการนำพองค์กรให้ก้าวทัดเทียมรัฐวิสาหกิจชั้นนำอื่นๆได้ไม่เพียงพนักงานในส่วนภูมิภาคเท่านั้นยังหมายรวมถึงพนักงาน กปภ. ในทุกภาคส่วนด้วย

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

1. จาก [http : // www.anchor.au.edu / hot_research/hotpoll020752_g.swf](http://www.anchor.au.edu/hot_research/hotpoll020752_g.swf)
2. จาก [http : //www.okanation.net](http://www.okanation.net).
3. Thai Rating and Information Service co.Ltd.
4. อภาพรรณ พิริยาพิทักษ์ภรณ์ , สถาบันราชภัฏอุตรดิตถ์ , 24 ส.ค. 46.
5. วสิน อินทสระ “ สวรรค์ นรก บุญ บาป ” สำนักพิมพ์ไทยวัฒนาพานิชย์,2534
6. จาก [http : //www.moe.go.th](http://www.moe.go.th) “พระมหากรุณาธิคุณ : ครู....สร้าง นศ.คนดี ศรีเอเชีย”
(สยามรัฐ 18/05/50)วันศุกร์18พ.ค.50 หัวข่าวทั่วไป

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามในข้อต่อไปนี้มีทั้งหมด 4 ข้อ จะบอกว่าท่านเป็นเช่นไร (กรุณาเลือกข้อละ 1 และ ใช้เครื่องหมาย \surd ลงหน้าข้อย่อยที่เห็นว่าตรงหรือใกล้เคียงกับตัวท่านมากที่สุด กรุณาตอบ ทุก ข้อจะขาดข้อหนึ่งข้อใดไม่ได้เลย)

1. บุคลิกภาพของท่านเป็นอย่างไร

_____ 1.1 ชอบสันโดษ คิดก่อนทำ มีแรงบันดาลใจ หรือความคิดจากตัวเองเป็นใหญ่

_____ 1.2 ชอบเข้าสังคม ชอบไปงานสังสรรค์ ทำก่อนคิด มีแรงบันดาลใจ หรือความคิดจาก
สิ่งของ สิ่งแวดล้อม

2. เมื่อท่านมีข้อมูลที่ต้องพิจารณา ท่านจะพิจารณาข้อมูลเหล่านี้อย่างไร

_____ 2.1 ดูรายละเอียดของข้อมูล ดูถึงปัญหาปัจจุบัน ดูถึงความน่าจะเป็นที่จะเกิดขึ้น

_____ 2.2 ดูถึงภาพรวม หรือข้อสรุปของข้อมูล คาดการณ์ล่วงหน้า ดูถึงความน่าจะเป็นที่จะ
เกิดขึ้น

3. ท่านใช้อะไรในการตัดสินใจกับปัญหา

_____ 3.1 ใช้เหตุผลในการตัดสินใจ ใช้หลักตรรกวิทยาความถูกต้อง คิดถึงผลที่จะตามมา
จาก การตัดสินใจ

_____ 3.2 ใช้ความรู้สึกในการตัดสินใจ ตัดสินใจจากความชอบ ความต้องการ คิดถึงความ
ต้องการ และการตอบสนองของตน

4. ท่านมีวิธีดำเนินชีวิตอย่างไร

_____ 4.1 ชอบวางแผนในการใช้ชีวิตประจำวัน ชอบตั้งเป้าหมายระยะเวลา

_____ 4.2 ยอมรับการเปลี่ยนแปลงกับสิ่งรอบตัว ไม่ยึดติด มีความยืดหยุ่นต่อสถานการณ์ รับ
ความคิดเห็นผู้อื่น

ส่วนที่ 4 ท้ายที่สุดเราอยากรู้ว่าท่านมี EQ ควบคู่ไปกับ IQ หรือไม่ (กรุณาตอบคำถามใน 10 ข้อโดยเลือกข้อละ 1 เท่านั้น และ ใช้เครื่องหมาย \surd ลงหน้าข้อที่ท่านคิดว่าใช่)

1. เมื่อเพื่อนตัวดีผิวดำ ปล่อยให้ท่านยืนรอเกือบ 2 ชั่วโมง โดยไม่โทรมาบอกท่าน ท่านรู้สึก
 - ก. ก่อนถามเหตุผล เจอหน้าต้องขอต่อว่าที่ผิวดำ
 - ข. โกรธมาก ไม่พูดด้วย เลิกคบไปเลย
2. ท่านซื้อเสื้อให้เพื่อนของขวัญวันเกิดคนรู้จัก เผอิญดันไปได้ยินเขาพูดกับเพื่อนอีกคนว่าท่านเลือกเสื้อไรร์สนิยมมาก ท่านจะ
 - ก. ช่าง(หัวมัน)เถอะ แกล้งทำเป็นไม่(เคย)ได้ยินมาก่อน
 - ข. ไปขอคืนมา แล้วโยนทิ้งถึงขยะทันที
3. เวลาที่มีใครสักคนไม่เห็นด้วยกับความคิดของท่านอย่างเช่น เลือกนั่งร้านอาหารที่ท่านไม่

อยากนั่ง สิ่งที่ท่านคิดว่าจะพูดกับเพื่อนคือ

 - ก. ร้านนี้เขามีอะไรอร่อยเธอ เออ แต่ฉันรู้จักร้านอร่อยแถวนี้ละ
 - ข. โวยวายใส่ทันทีว่าไม่นั่งร้านนี้ได้ไหม
4. ท่านรู้สึกอย่างไร เวลาที่เห็นเพื่อนร่วมงานได้รับการชื่นชมจากหัวหน้า มากกว่าตัวท่านเอง
 - ก. ช่างเขา เพราะของอย่างนี้ที่ใครก็ที่มันมากกว่า
 - ข. อย่างนี้ต้องโทษเจ้านายไม่ยุติธรรมนี่นา
5. ถ้าเพื่อนของท่านชอบนำสิ่งที่ท่านคิดว่าเป็นปมด้อยไปล้อบ่อยๆท่านจะ
 - ก. เด็ดหัวเหน้อยก็เบือ และเลิกล้อไปเอง
 - ข. แก้เผ็ดด้วยการพูดเรื่องที่คิดว่าไม่ดีของคนนั้นมาเล่าให้คนอื่นฟังบ้าง
6. เมื่อเพื่อนสนิทยืมของใช้แสนรักของท่านไป แต่นำกลับมาคืนให้ในสภาพชำรุด และนั่นทำให้

เพื่อนท่านเครียดมากท่านจะ

 - ก. ความเป็นเพื่อนสำคัญกว่าของชิ้นนั้น ยืมเข้าไว้ซ่อมแซมได้หรือไม่
 - ข. พร่ำพรรณนา คร่ำครวญว่าสุดแสนเสียค่ายไม่เลิก คือ จะให้เพื่อนรู้สึกผิดมหันต์ให้ได้

7. ท่านคาดหวังอย่างมากว่าจะได้รับคำชมจากหัวหน้า เกี่ยวกับผลงานของท่าน แต่เมื่อหัวหน้า
เจตฯ ความรู้สึกแรกที่มีต่อหัวหน้า คือ
- ___ ก. น้อยใจ และคิดในใจว่าคนไม่มีมุมมองแบบนี้เป็นหัวหน้าคนได้อย่างไร
- ___ ข. ไม่ชอบขึ้นหน้า และคิดว่าตั้งใจทำงานแค่ไหนคงไม่เกิดประโยชน์
8. ในหนึ่งอาทิตย์ลองนึกดูว่าท่านมีอารมณ์โกรธ ไม่พอใจ หงุดหงิด พาล โมโห อาทิตย์หนึ่ง
ประมาณแล้ว
- ___ ก. นับครั้งไม่ถ้วน
- ___ ข. บ่อยมากๆ
9. ถ้ามีใครมาตำหนิงานที่ท่านตั้งใจทำว่า ทำงานอย่างนี้อ่าทำดีกว่า หรือทำงานใช้อะไรคิด
ความรู้สึกของท่าน
- ___ ก. คิดว่างานชิ้นนี้ไม่เหมาะกับตัวเอง
- ___ ข. โกรธเป็นฟืนเป็นไฟ ตะโกนออกไปว่าทำได้ขนาดนี้ก็บุญแล้ว
10. เรื่องอะไรต่อไปนี้จะทำให้ท่าน โกรธ และ โมโห ได้ง่ายที่สุด
- ___ ก. คนอื่นของไปใช้แล้วไม่นำกลับมาคืน
- ___ ข. คนที่ไม่ค่อยเห็นด้วยกับความคิดของคุณ
-