

ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3

Factors Affecting Employees' Motivation of Provincial Waterworks Authority Region 3

ศุภณัฐ โพธิ์ทอง

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับปัจจัยงใจและปัจจัยค่าจุนของพนักงาน 2) เพื่อศึกษาระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยงใจและปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การศึกษครั้งนี้ใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 265 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 25-35 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อายุการทำงานในการประปาส่วนภูมิภาค น้อยกว่า 5 ปี และตำแหน่งงานอยู่ระดับพนักงานชั้น 4-7 ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับปัจจัยงใจของพนักงานอยู่ในระดับมาก โดยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด และระดับปัจจัยค่าจุนอยู่ในระดับมาก โดยด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 2) ระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุด 3) ปัจจัยงใจและปัจจัยค่าจุนที่ส่งผลต่อแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\beta = 0.417, p < .001$), ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\beta = 0.196, p < .001$), ด้านนโยบายและการบริหาร ($\beta = 0.243, p < .001$), ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ($\beta = 0.330, p < .001$), ด้านการบังคับบัญชา ($\beta = -0.119, p = .045$) และด้านสภาพการทำงาน ($\beta = -0.158, p = .017$)

คำสำคัญ: แรงงใจในการปฏิบัติงาน

ABSTRACT

This research aimed to study 1) To study motivation factors and hygiene factors level of personnel. 2) To study employee motivation level of personnel. 3) To study the effects of motivation factors and hygiene factors on employee motivation of personnel. Questionnaires were distributed to two hundred and sixty five employee. Most participants were 25 to 35- year - old male. Most held a bachelor degree. Work experience at Provincial Waterworks Authority less than 5 years. The job position is at the employee level 4-7. Descriptive statistics and multiple linear regression were employed to test hypothesis.

The research results showed 1) motivation factors of personnel at a high level, Achievement have highly average, and hygiene factors of personnel at a high level, Relationship with peers have highly average. 2) Employee motivation of personnel at a highly level. 3) Effects motivation factors and hygiene factors on employee motivation of personnel have a significant at the 0.05 level namely Achievement ($\beta = 0.417, p < .001$), Advancement ($\beta = 0.196, p < .001$), Policy and administration ($\beta = 0.243, p < .001$), Relationship with peers ($\beta = 0.330, p < .001$), Supervision ($\beta = -0.119, p = .045$) and work itself ($\beta = -0.158, p = .017$).

Keywords : Employees' Motivation

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันโลกนั้นมีการเปลี่ยนแปลงและมีการขยายตัวอย่างรวดเร็วในหลากหลายมิติ อาทิ สังคม เศรษฐกิจ การเมืองทำให้เกิดการแข่งขันด้านธุรกิจอย่างเข้มข้นทั้งภาคเอกชนและหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ โดยการประปาส่วนภูมิภาค เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงมหาดไทย ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2522 มีหน้าที่ผลิตและให้บริการด้านน้ำประปามีคุณภาพตามมาตรฐานสากลขององค์การอนามัยโลก แก่ประชาชนในพื้นที่ 74 จังหวัดทั่วประเทศ(ยกเว้นกรุงเทพมหานคร นนทบุรี และสมุทรปราการ) มีหน่วยงานรับผิดชอบในพื้นที่ส่วนภูมิภาคโดยแบ่งเป็นสายงานรองผู้ว่าการปฏิบัติการ 5 ภาค กำกับดูแล 10 การประปาส่วนภูมิภาคเขต ซึ่งการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 เป็นหนึ่งในหน่วยงานระดับเขต ของการประปาส่วนภูมิภาค รับผิดชอบการบริการในพื้นที่ 8 จังหวัด คือ ราชบุรี สมุทรสงคราม สมุทรสาคร นครปฐม สุพรรณบุรี กาญจนบุรี เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ โดยในปี 2566 การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มีผลการดำเนินงานในภาพรวมไม่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ (การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3, 2566) ดังนั้น กปภ.ข.3 จึงควรที่จะพัฒนาและปรับปรุงการดำเนินงานให้ดียิ่งขึ้น

การที่องค์กรจะดำเนินการบรรลุเป้าหมายนั้น ต้องอาศัยปัจจัยหลายอย่าง โดยหนึ่งส่วนสำคัญในนั้น คือ ทรัพยากรมนุษย์ โดยพนักงานถือเป็นทรัพยากรมนุษย์ที่สำคัญ หากพนักงานมีศักยภาพในการทำงาน

มีความมุ่งมั่นในการพัฒนาตนเองและปฏิบัติงานในองค์กร จะช่วยให้องค์กรขับเคลื่อนไปข้างหน้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการที่พนักงานจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องมีแรงจูงใจเกิดขึ้น โดยแรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญที่โน้มน้าวให้พนักงานทำงานหนักเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรที่กำหนดไว้ได้ การจูงใจพนักงานสามารถทำได้หลากหลายรูปแบบ เช่น ค่าตอบแทนเป็นตัวเงิน และยักรวมถึงความสำเร็จ การยอมรับ ความสัมพันธ์ระหว่างผู้ร่วมงานและหัวหน้างาน รูปแบบของงานที่ดูแล ความน่าสนใจของงาน ความรับผิดชอบ โอกาสการเติบโตและก้าวหน้าทางอาชีพ ก็เป็นปัจจัยที่ผลักดันพนักงานให้ทำงานบรรลุเป้าหมาย (ภุชิต วงศ์หล่อสายชล, 2556) ดังนั้นแล้วองค์กรควรจะต้องมีวิธีการบริหารจัดการเกี่ยวกับพนักงานในเรื่องของปัจจัยต่างๆที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะให้พนักงานสามารถทำผลงานออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดและทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายต่อไป รวมทั้งเป็นการรักษากพนักงานเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กรต่อไปในอนาคต

ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อที่จะนำผลการวิจัยครั้งนี้ ไปเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหาร ในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์และเป็นแนวทางสร้างเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน เพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิภาพในการดำเนินงานในองค์กรบรรลุเป้าหมายต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

สมมติฐานของการวิจัย

- H_1 : ความสำเร็จในการปฏิบัติงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- H_2 : ความก้าวหน้าในงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- H_3 : ลักษณะงานที่ปฏิบัติส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- H_4 : การยอมรับนับถือส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- H_5 : นโยบายและการบริหารส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- H_6 : ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- H_7 : การบังคับบัญชาส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- H_8 : สภาพการทำงานส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
- H_9 : เงินเดือนส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ผู้วิจัยได้ศึกษาตามขอบเขตการที่กำหนด ดังนี้

ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 จำนวนทั้งสิ้น 779 คน โดยแบ่งเป็นสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 จำนวน 157 คน และสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคสาขา จำนวน 662 คน

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในงาน ลักษณะของงาน ที่ปฏิบัติ การยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือน

ตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

การทบทวนวรรณกรรม

ความหมายของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เป็นกระบวนการทางจิตวิทยาที่กระตุ้นและรักษา พฤติกรรมการกระทำของแต่ละบุคคลที่เกี่ยวข้องกับงานของเขา (Hitka et al., 2019) โดยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกันออกไป ตามความต้องการของตัวบุคคลนั้นๆ บางคนอาจจะต้องใช้แรงจูงใจเป็นอย่างมากในการสร้างแรงดึงดูดใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจจะแตกต่างกับอีกคนที่สร้างแรงจูงใจเพียงเล็กน้อยเพื่อใช้กระตุ้นในการปฏิบัติงานให้ได้ผลลัพธ์ที่เหมือนกัน

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจนั้นเป็นปัจจัยที่สำคัญในการผลักดันเพื่อสร้างแรงกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมา เพื่อให้การทำงานประสบความสำเร็จ ซึ่งเป็นสิ่งที่ผู้บริหารควรให้ความสำคัญและตระหนักว่าแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ละเอียดอ่อน และสามารถเปลี่ยนแปลงได้ ตามสถานการณ์ และแรงจูงใจเป็นสิ่งที่เชื่อมโยงไปสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้นเพื่อให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงาน ผู้บริหารจะต้องสร้างแรงจูงใจเป็นสิ่งที่เร้าที่แตกต่างกัน เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ ในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญที่จะทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานร่วมกับองค์กรได้อย่างมีความสุขและจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (มณฑล รอยตระกูล, 2556 อ้างถึงใน ณัฐภัสสร เอกวัฒน์โกสิน และ พุฒิธร จิรายุส, 2566) การที่บุคคลหนึ่งจะทำงานอย่างเต็มความสามารถหรือไม่ ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นทำงานด้วยความเต็มใจมากน้อยเพียงใด ความเต็มใจเหล่านั้นเกิดจากการได้รับความพึงพอใจหรือสิ่งที่กระตุ้นให้กับบุคคลนั้นได้ตามที่ต้องการ ซึ่งความพึงพอใจในการทำงานเป็นความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่องานของตัวเอง ความพึงพอใจในการทำงานอาจเป็นผลมาจากลักษณะ

ทางกายภาพและสังคมในที่ทำงาน ยิ่งพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานมากเท่าไร พนักงานก็จะมีแรงจูงใจในการทำงานให้ดีมากเท่านั้น (จอมพงศ์ มงคลวนิช, 2555 อ้างถึงใน นิษานันท์ วรรณกุล และคณะ, 2566) โดยทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจที่เป็นที่รู้จักและนิยมกันอย่างแพร่หลาย คือ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg เป็นทฤษฎีที่ระบุถึงสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจ และสิ่งที่ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย 2 ปัจจัย 1) ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่จะบ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงานอยู่เท่านั้น ไม่ได้มีการจูงใจใด ๆ และยังเป็นปัจจัยที่ไม่ได้เกี่ยวข้องกับตัวงานโดยตรง แต่จะเป็นปัจจัยทางด้านการอยู่ร่วมกันในองค์กร ประกอบด้วย นโยบายและการบริหาร การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือน ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน 2) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นและสนับสนุนให้คนทำงานมากขึ้น อันเนื่องมาจากแรงจูงใจภายในที่เกิดจากการทำงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจโดยตรง ปัจจัยเหล่านี้ส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ ประกอบด้วยความสำเร็จในการปฏิบัติงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน (ทองฟู ศิริวงศ์, 2555 อ้างถึงใน อัจจิมา เสนานิवास และ สรัญญิ อุสินยาง, 2565)

จากทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ทำให้ทราบว่าปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่หลีกเลี่ยงหรือป้องกันความไม่พอใจในงานที่ทำ ส่วนปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่องานที่พึงพอใจในงานที่ทำซึ่งเป็นปัจจัยที่แท้จริงที่จูงใจพนักงาน (Teck-Hong & Waheed, 2011) อาจกล่าวได้ว่า ความพึงพอใจในงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน (Mak & Sockel, 2001) ส่งผลให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเท การปฏิบัติงานให้กับองค์กร ทำให้ผลงานที่ออกมามีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรต้องการ

ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

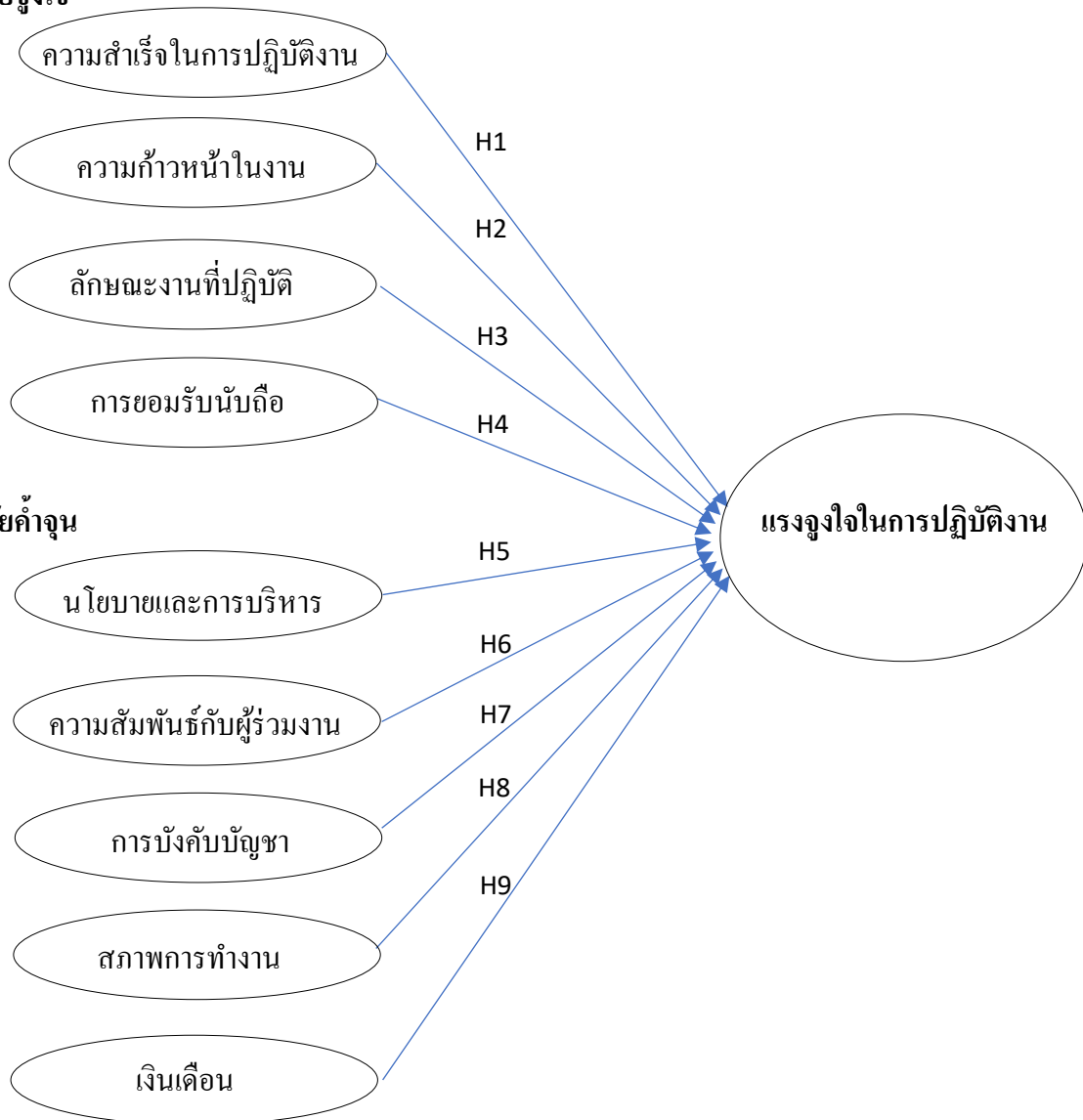
แรงจูงใจของพนักงานได้รับผลกระทบจากปัจจัยหลายประการ ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 3 กลุ่ม ได้แก่ 1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับมนุษย์ เป็นปัจจัยภายในที่กระตุ้นให้บุคคลทำบางสิ่งบางอย่าง เช่น ผลประโยชน์ของตนเอง ทักษะคิส่วนตัวบุคคล ความสามารถของบุคคล 2) ปัจจัยภายนอกที่มีอิทธิพลต่อพนักงาน เช่น วัฒนธรรมองค์กร นโยบายทรัพยากรบุคคล 3) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะงาน เช่น ความมั่นคง ความรับผิดชอบ ความซับซ้อนของงาน ความน่าสนใจของงาน (Le et al., 2020) และอาจมีปัจจัยด้านอื่นด้วยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ การได้รับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ การบังคับบัญชา และความก้าวหน้าในงาน เป็นต้น (Pham & Nguyen, 2020)

จากที่กล่าวมาข้างต้น ปัจจัยดังกล่าวนี้ล้วนสอดคล้องกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factor) และปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ในทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ถึงแม้ว่าตามทฤษฎีอธิบายว่ามีเพียงปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน แต่จากการศึกษาพบงานวิจัยเป็นจำนวนมากที่อธิบายว่าทั้งปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เช่น ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในงาน สภาพการทำงาน และเงินเดือน เป็นต้น ดังนั้นเพื่อให้เกิดความครอบคลุมในทุกมิติในงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาปัจจัยค้ำจุน เพิ่มเติมเข้าไปด้วย

กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งได้นำทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg มาใช้ในการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 โดยสามารถอธิบายเป็นกรอบแนวคิดได้ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ



วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบงานวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรในการศึกษา ได้แก่ พนักงานจำนวนทั้งสิ้น 779 คน โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane , 1973) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนที่ระดับ 0.05 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้นจำนวน 265 ราย แบ่งเป็นพนักงานสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 จำนวน 54 คนและพนักงานสังกัดการประปาส่วนภูมิภาคสาขา จำนวน 211 คน โดยสุ่มตัวอย่างประชากรแบบสะดวก (Convenience Sampling) และแบบอาสาสมัคร (Voluntary Response Sample)

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเป็นแบบสอบถามโดยเนื้อหาของแบบสอบถามประกอบด้วย 3 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน โดยข้อคำถามอ้างอิงจากงานวิจัยของ Teck-Hong and Waheed (2011) จำนวน 24 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยข้อคำถามอ้างอิงจากงานวิจัยของ Chew et al., (2013) จำนวน 4 ข้อ โดยตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามด้วยการการ Pretest กับกลุ่มตัวอย่าง 3 คน พบว่าสามารถตอบแบบสอบถามได้โดยไม่มีข้อสงสัย และทำการตรวจสอบค่าความเชื่อมั่น ด้วยการทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน และนำผลการทดลองใช้ไปวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค(Cronbach's Alpha) ได้ค่าความเชื่อมั่นในแต่ละด้านมากกว่า 0.7 (มีค่าระหว่าง 0.704 -0.934) จากนั้นจึงนำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยแจกแบบสอบถาม จำนวน 265 ชุด และทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลใช้การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละ ข้อมูลระดับปัจจัยจิตใจ ปัจจัยค้ำจุน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และข้อมูลปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ทำการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาระดับปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนของ พบว่าระดับปัจจัยจิตใจของพนักงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.98$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.34$) รองลงมาคือด้านความก้าวหน้าในงาน ($\bar{x} = 3.94$) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\bar{x} = 3.86$) และด้านการยอมรับนับถือ ($\bar{x} = 3.79$) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 1 ส่วนระดับปัจจัยค้ำจุนของพนักงาน อยู่ในระดับมาก ($\bar{x} = 3.95$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{x} = 4.30$) รองลงมาคือด้านการบังคับบัญชา ($\bar{x} = 3.97$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\bar{x} = 3.89$) ด้านสภาพการทำงาน ($\bar{x} = 3.85$) และด้านเงินเดือน ($\bar{x} = 3.75$) ตามลำดับ ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยจิตใจของพนักงาน

ปัจจัยจิตใจ	$\bar{x}$	SD	ระดับ
ภาพรวมปัจจัยจิตใจ	3.98	0.69	มาก
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	4.34	0.75	มากที่สุด
ความก้าวหน้าในงาน	3.94	0.80	มาก
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.86	0.79	มาก
การยอมรับนับถือ	3.79	0.90	มาก

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับปัจจัยค้ำจุนของพนักงาน

ปัจจัยค้ำจุน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
ภาพรวมปัจจัยค้ำจุน	3.95	0.71	มาก
นโยบายและการบริหาร	3.89	0.85	มาก
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	4.30	0.70	มากที่สุด
การบังคับบัญชา	3.97	0.92	มาก
สภาพการทำงาน	3.85	0.91	มาก
เงินเดือน	3.75	0.88	มาก

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อศึกษาระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า แรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน อยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x} = 4.27$) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน

แรงงใจในการปฏิบัติงาน	$\bar{x}$	SD	ระดับ
ภาพรวม	4.27	0.69	มากที่สุด

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่าปัจจัยจิตใจและปัจจัยค้ำจุน ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ด้านความก้าวหน้าในงาน, ด้านนโยบายและการบริหาร, ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน, ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน สามารถพยากรณ์แรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสามารถรวมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 66.1 โดยปัจจัยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานส่งผลต่อแรงงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 3 มากที่สุด

($\beta = 0.417, p < .001$) รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ($\beta = 0.330, p < .001$) ด้านนโยบายและการบริหาร ($\beta = 0.243, p < .001$) ด้านความก้าวหน้าในงาน ($\beta = 0.196, p < .001$) ด้านสภาพการทำงาน ($\beta = -0.158, p = .017$) และด้านการบังคับบัญชา ($\beta = -0.119, p = .045$) ดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	0.514	0.177		2.907	.004
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	0.385	0.055	0.417	6.960	.000
ความก้าวหน้าในงาน	0.171	0.047	0.196	3.599	.000
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	-0.033	0.053	-0.038	-0.633	.527
การยอมรับนับถือ	0.007	0.048	0.009	0.142	.887
นโยบายและการบริหาร	0.199	0.054	0.243	3.707	.000
ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน	0.328	0.053	0.330	6.141	.000
การบังคับบัญชา	-0.089	0.044	-0.119	-2.011	.045
สภาพการทำงาน	-0.120	0.050	-0.158	-2.401	.017
เงินเดือน	0.041	0.047	0.051	0.868	.386
$R^2 = 0.661$ Adj. $R^2 = 0.650$ F = 55.368 SEE = 0.411					

อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค เขต 3 พบว่า ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน, ด้านความก้าวหน้าในงาน, ด้านนโยบายและการบริหาร, ด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน, ด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน สามารถพยากรณ์แรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ซึ่งสามารถร่วมกันพยากรณ์ ได้ร้อยละ 66.1 ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ Pham and Nguyen (2020) ที่ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของปัจจัยงูใจและสุขอนามัยต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในกิจการสิ่งทอและเครื่องนุ่งห่ม พบว่า ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าในงาน การยอมรับนับถือ นโยบายและการบริหาร ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การบังคับบัญชา สภาพการทำงาน เงินเดือน ส่งผลกระทบบอย่างมีนัยสำคัญต่อแรงงูใจในการ ปฏิบัติงาน ส่วนอีกร้อยละ 33.9 ที่ไม่สามารถทำนายผลได้ นั้นเป็นปัจจัยอื่นที่ไม่ได้ศึกษา

ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ , ด้านการยอมรับนับถือ และด้านเงินเดือน ไม่พบผลต่อแรงงูใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน เนื่องจากด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ อาจเกิดจากลักษณะงานของการประปาส่วน

ภูมิภาคนั้นเป็นงานบริการสาธารณะ โดยส่วนใหญ่แล้วจะต้องติดต่อ-ประสานงานกับหน่วยงานหรือบุคคลภายนอกเป็นหลัก ถึงแม้ว่าพนักงานจะมีอำนาจในการตัดสินใจในงานตนเองแต่สุดท้ายแล้วพนักงานทุกคนจะต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆที่กำหนดไว้ ส่วนด้านเงินเดือน เนื่องจากโครงสร้างอัตราเงินเดือนของการประปาส่วนภูมิภาค เป็นแบบขั้นตามประกาศคณะกรรมการรัฐวิสาหกิจสัมพันธ์ ซึ่งการขึ้นเงินเดือนปกติรายปีนั้น ไม่ได้ปรับตามตัวชี้วัดผลงานการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล

สำหรับด้านการบังคับบัญชา และด้านสภาพการทำงาน ถึงแม้ทั้งสองปัจจัยจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานแต่เป็นการส่งผลในทิศทางตรงข้าม กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ การที่มีผู้บังคับบัญชาที่ดีและมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีส่งผลให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานต่ำ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์สาเหตุเนื่องจากการที่ผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา และจะให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นอย่างดีรวมไปถึงการมอบหมายงานที่ง่ายและไม่มีความซับซ้อน ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาเหล่านั้นมีความคิดว่าจะไม่ทำอะไรผลงานออกมาดีมาน้อยเพียงใด ผู้บังคับบัญชาของเขาก็จะยังคงสนับสนุนเขาอยู่เสมอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะงานวิจัยครั้งนี้

- 1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ควรจัดหลักสูตรฝึกอบรมแก่พนักงานให้มากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็นการเพิ่มพูนความรู้และทักษะสำหรับใช้ในการปฏิบัติงานในอนาคต เพื่อให้พนักงานทำผลงานบรรลุผลสำเร็จได้ดียิ่งขึ้น และทำให้พนักงานเกิดความภาคภูมิใจในผลงานที่ตนเองทำสำเร็จไปแล้ว ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติมากยิ่งขึ้น
- 2) ความก้าวหน้าในงาน ควรนำผลการปฏิบัติงานมาประเมิน เพื่อใช้ในการแต่งตั้งหรือเลื่อนตำแหน่งพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมไปถึงกำหนดหลักเกณฑ์การปรับตำแหน่งและความสามารถที่จะดำรงตำแหน่งเพื่อที่จะให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ของตนเองมากยิ่งขึ้น
- 3) นโยบายและการบริหาร ผู้บริหารควรถ่ายทอดวิสัยทัศน์ พันธกิจวัตถุประสงค์หลัก และเป้าหมายของหน่วยงานให้บุคลากรทุกระดับทราบ เพื่อที่จะให้พนักงานนั้นมีแรงจูงใจปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นในการมีส่วนร่วมขับเคลื่อนให้องค์กรนั้นบรรลุเป้าหมาย
- 4) ความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน ควรรักษาสภาพแวดล้อมการทำงานของผู้ร่วมงานและตัวพนักงานให้ดีขึ้น เช่น การมอบหมายงานแก่พนักงานที่เท่าเทียม ให้สิทธิ์พนักงานในการให้ความช่วยเหลือกับเพื่อนร่วมงานในงานที่ตนเองไม่ได้รับผิดชอบ เพื่อให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยอาจจะมีเพิ่มเติมตัวแปรอื่นที่คาดว่าจะส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนอกเหนือจากตัวแปรที่ได้ทำการศึกษาในครั้งนี้ เพื่อให้งานวิจัยมีขอบเขตความรู้ที่กว้างขึ้นและครอบคลุมมากยิ่งขึ้นต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- การประปาส่วนภูมิภาคเขต 3. (2566). ผลการดำเนินงานในภาพรวมกปภ.บ.3 ปี 2566. ค้นเมื่อ 14 เมษายน 2567, จาก <https://reg3.pwa.co.th/graph/regover.php?wwcode=5542099&title=51&year=2566>
- นิชานันท์ วรรณกุล, สามารถ อัยกร, และ ละมัย ร่มเย็น. (2566). อิทธิพลของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน ของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขตจังหวัดสกลนคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา มหาวิทยาลัยราชภัฏ สกลนคร*, 19(87), 136-149
- ณัฐภัตสร เอกวัฒน์โกสิน และ พุฒิธร จิรายุส. (2566). แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. *วารสารการบริหารนิติบุคคลและนวัตกรรมท้องถิ่น*, 9(4), 35-48.
- ภูษิต วงศ์หล่อสายชล. (2556). *การจัดการดำเนินงาน*. กรุงเทพฯ : ท้อป.
- อัจจิมา เสนานิवास และ สรัญณี อุเส็นยาง. (2565). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันของบุคลากร. *วารสารสหวิทยาการวิจัยและวิชาการ*, 2(1), 29-40.
- Chew, B. H., Ramli, A. S., Omar, M., & Ismail, I. Z. (2013). A preliminary study of job satisfaction and motivation among the Malaysian primary healthcare professionals. *Journal of the Academy of Family Physicians of Malaysia*, 8(2), 15-25.
- Hitka, M. , Rozsa, Z. , Potkany, M. , & Lizbetinova , L. (2019). Factors forming employee motivation influenced by regional and age-related differences. *Journal of Business Economics and Management*, 20(4), 674 – 693. <https://doi.org/10.3846/jbem.2019.6586>
- Le, D. H., Aquino, P. G., Jalagat Jr, R. C., Nguyen, T. T., Le, K. Q. S., & Le T. H. M. (2021). Factors affecting employees' motivation. *Management Science Letters*, 11, 1063–1070.
- Mak, B. L., & Sockel, H. (2001). A confirmatory factor analysis of IS employee motivation and retention. *Information & Management*, 38, 265-276.
- Pham, H. V., & Nguyen, H. T. H. (2020). The effect of motivation and hygiene factors on employees' work motivation in textile and apparel enterprises. *Management Science Letters*, 10, 2837-2844.
- Taro Yamane. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rdEd). New York : Harper and Row Publications.
- Teck-Hong, T., & Waheed, A. (2011). Herzberg's motivation-hygiene theory and job satisfaction in the malaysian retail sector : the mediating effect of love of money. *Asian Academy of Management Journal*, 16(1), 73-94.