

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 ขอนแก่น

อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

The work motivation of employees in provincial Waterwork Authority 6 KhonKaen,
Muang KhonKaen, KhonKaen province

วรินทร์ดา หอมภักดี¹ อำนวย สังข์ช่วย²

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 2) เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์ในการทำงาน และ 3) เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 ขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยแบบผสม (Mixed method research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ขนาดกลุ่มตัวอย่างได้แก่พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 จำแนกออกเป็นเพศ ระดับการศึกษา และ ประสบการณ์การทำงาน กำหนดนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า ระดับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลความถี่ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบค่าที (t-test) และทดสอบความแปรปรวนทางเดียว (F-test) แบบ One way ANOVA และการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) ใช้เครื่องมือแบบการสนทนากลุ่มแบบ (Focus group discussion)

ผลการศึกษาพบว่า

1. การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน
2. เปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน ผลการเปรียบเทียบ จำแนก ตามเพศ โดยภาพรวม และรายด้านไม่แตกต่างกัน
3. แนวทางการเสริมสร้างพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค เขต 6 ขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีพนักงานเสนอแนะแนวทางพัฒนา ดังนี้ 1) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ควรมีรางวัลเพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจให้ผู้ที่ปฏิบัติงานได้สำเร็จจุล่งตามวัตถุประสงค์ของงานผู้ปฏิบัติงาน 2) ด้านลักษณะของงาน ควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานแบ่งขอบข่ายงานที่ชัดเจน 3) ด้านการยอมรับนับถือ ควรการมีส่วนร่วมของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งกันและกัน และให้ความเสมอภาคแก่ผู้ใต้บังคับบัญชา 4) ด้านความรับผิดชอบ ควรสร้างจิตสำนึกให้พนักงานทุกคนมีความรักและตระหนัก ภาระหน้าที่ ที่รับผิดชอบ สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้กับพนักงานให้ความรับผิดชอบ ในหน้าที่และแบ่งภาระหน้าที่งานที่รับผิดชอบให้ชัดเจน 5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ควรส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรม สัมมนา เพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์ เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพให้มากขึ้น

¹ นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

² อาจารย์ประจำสาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ

คำสำคัญ: แรงจูงใจ การปฏิบัติงาน พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6

Abstract

The objectives of this research were: 1) to study the level of work motivation of employees in Provincial Waterwork Authority 6, 2) to compare the level of work motivation of employees as classified by person al feature as gender, educational level, and work experience, and 3) to study guidelines for promoting and developing the work motivation of employees in Provincial Waterwork Authority 6, KhonKaen, KhonKaen District, KhonKaen Province. This study was the Mixed Method Research including the Quantitative Research and Qualitative Research. The sample size consisted of the employees in Provincial Waterwork Authority, as classified by gender, educational level, and work experience at the .05 significant level. The research instrument was the Questionnaire as 5 Level Rating Scale. The statistic using for data analysis consisted of the Frequency, Percentage, Mean, Standard deviation, t-test, F-test as One Way ANOVA. For Qualitative research, the Focus group discussion was administered.

The research findings were as follows:

1. The analysis of work motivation of employee in Provincial Waterwork Authority 6, KhonKaen, KhonKaen District, KhonKaen Province, in overall and each aspect, it was in “High” level in each aspect.
2. The comparison of work motivation of employee in Provincial Waterwork Authority 6, KhonKaen, KhonKaen District, KhonKaen Province, as classified by gender, educational level, and work experience, in overall and each aspect, there were no significant differences.
3. The guidelines for promoting and developing work motivation of employee in Provincial Waterwork Authority 6, KhonKaen, KhonKaen District, KhonKaen Province, recommended by the employee as follows:
1) the work success: the reward should be provided for promoting the morale for employee in order to accomplish as their goal, 2) the work characteristic: the work practitioners should be assigned work according to their knowledge and competency, and the work delimitation should be clearly specified, 3) the recognition: every employee should accept the opinion and suggestion with each other, and should be provided equality, 4) the responsibility: every employee should be enhanced the awareness to love, and aware of one’s responsible duty and function, and 5) the advancement in work position: the employee should be encouraged to attend the training and seminar in order to enhance e one’s knowledge and experience.

Keywords: motivation, employee Provincial Waterwork Authority 6

ความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันการดำเนินชีวิตในโลกยุคโลกาภิวัตน์ มีการติดต่อสื่อสารรับส่งข้อมูลถึงกันได้อย่างรวดเร็ว การทำงานของการประสานงานภูมิภาคก็ต้องมีการเตรียมองค์กรของตนให้มีความพร้อม เพื่อที่จะสามารถเข้าสู่การแข่งขันที่เกิดขึ้นใหม่ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารการประสานงาน ภูมิภาคต่างมุ่งมั่นที่จะพัฒนาองค์กร ให้ก้าวหน้าสู่ความเป็นหนึ่ง โดยการปรับวิสัยทัศน์ องค์กร การปรับโครงสร้าง การปรับกระบวนการทำงาน การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ มาใช้ การปรับเปลี่ยนโยกย้าย คนทำงาน หรือการปรับเปลี่ยนวิธีประเมินผลการทำงาน เหล่านี้ล้วนเป็นการเปลี่ยนแปลงองค์กรทั้งสิ้น เพื่อให้ องค์กรสามารถดำรงอยู่ได้ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว กล่าวกันว่า องค์กรใดที่มีความ มั่นคงก็มีโอกาสประสบผลสำเร็จในการบริหารงานได้ ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งปัจจัยที่สำคัญ ในการที่จะ ผลักดันให้องค์กรเติบโตและมีความมั่นคงได้นั้น ก็ขึ้นอยู่กับพนักงานภายในองค์กร ที่จะช่วยกันผลักดันองค์กร ให้สามารถยืนหยัดได้ ซึ่งกล่าวได้ว่า ทรัพยากรบุคคล คือ ทุนทรัพย์ ทางปัญญา และเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่า มากที่สุดขององค์กร จึงต้องตระหนักถึงความสำคัญ ของทรัพยากรบุคคล และมุ่งมั่นในเรื่องของการพัฒนา ทรัพยากรบุคคลในแนวทางที่ถูกต้องและเหมาะสม เพื่อที่จะเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเป็น หลัก (พิมลพรรณ เชื้อบางแก้ว และคณะ, 2550: 3)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Work motivation) เป็นการกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรม ในการกระทำกิจกรรมต่างๆ อย่างมีพลัง มีคุณค่า มี ทิศทางที่ชัดเจนและแสดงออกถึงความตั้งใจ เต็มใจ ความพยายามหรือพลังภายในตนเอง รวมทั้งการ เพิ่มพูนความสามารถที่จะทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามความต้องการและสร้าง

ความพึงพอใจสูงสุด (ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ, 2550: 129) แรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิภาพในการ ปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ถ้าองค์กรใดบุคลากร มีแรงจูงใจอยู่ในระดับสูงเสมอ ก็จะทำให้มีความเต็มใจในการ ปฏิบัติงานอย่างจริงจัง มีความอดทน มีปัญหาขัดแย้ง กับเพื่อนร่วมงานน้อยมากและไม่คิดหนีงาน ดังนั้นการ บริหารบุคลากรจะต้องพิจารณาและคำนึงถึงความ บริสุทธิ์ยุติธรรม ความเสมอภาค เพื่อให้เกิดแรงจูงใจที่ดี ในการปฏิบัติงานจะทำให้บุคลากรในองค์กรตั้งใจ ทำงานให้สำเร็จลุล่วง โดยไม่รู้สึกรำคาญตนเองถูกบีบบังคับ ให้ทำงานและพร้อมที่จะทำงานด้วยความเต็มใจ จึงทำ ให้งานที่ออกมามีคุณภาพและสำเร็จลุล่วงไปด้วยดีและ รวดเร็ว (ไพศาล มะระพุกษวรรณ และคณะ, 2542: 13) การประสานงานภูมิภาคเขต 6 เป็นองค์กรที่รับผิดชอบ การบริหารงานเกี่ยวกับกิจการประสานในส่วนชนบท ทั้งนี้ ผู้บริหารขององค์กรในฐานะที่เป็นผู้ดำเนินการ บริหารจัดการ ในการนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ จึง จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องหากระบวนการในการสรรหา บุคลากรที่มีความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ บุคลากรที่มีคุณภาพเหมาะสมกับงาน และยังคงมี เทคนิคในการบริหารงาน เพื่อให้เกิดความพึงพอใจใน การปฏิบัติงาน และเพื่อการธำรงรักษาบุคลากรที่มี คุณค่าแก่องค์กรเอาไว้ให้นานที่สุด ผู้บริหารจำเป็นต้อง มีการจูงใจพนักงานในองค์กร เพื่อเป็นการกระตุ้นให้ พนักงานมีกำลังใจ มีความตั้งใจ และเต็มใจที่จะปฏิบัติ หน้าที่อย่างเต็มความสามารถ ดังนั้น การจูงใจพนักงาน จึงเป็นสิ่งที่ผู้บริหารองค์กรต้องให้ความสำคัญอย่างยิ่ง เพื่อที่จะบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้นำไปสู่การ บรรลุวัตถุประสงค์ต่างๆ ขององค์กร

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ

1 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 ขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

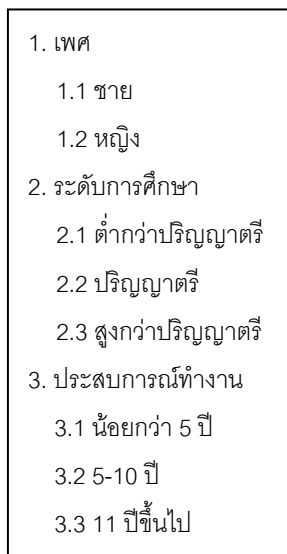
2 เพื่อเปรียบเทียบระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 ขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตาม เพศ ระดับการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน

3 เพื่อศึกษาแนวทางการเสริมสร้างพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 ขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

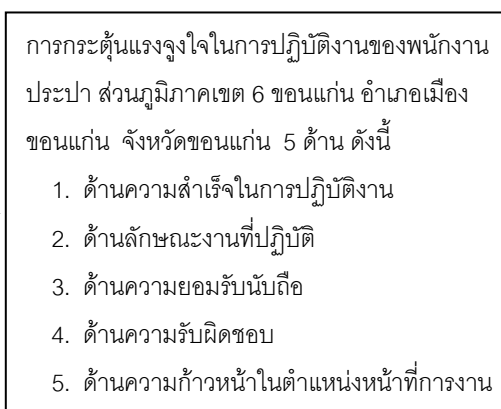
กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยเรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 ขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัย จากทฤษฎีการกระตุ้น-คำจูงใจของเฮอริเบอร์ก (The motivation hygiene theory) (เจียมจิตร์ ศรีฟ้า, 2545: 12) 5 ด้าน ดังภาพกรอบแนวคิดในการวิจัย

ตัวแปรต้น



ตัวแปรตาม



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

เป็นการวิจัยแบบผสมผสาน (Mixed research) ระหว่างการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) และวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

1. การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

1.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1) ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ประกอบด้วย ผู้บริหารและพนักงานในแผนกต่างๆ ของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 ขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกออกเป็น เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ทั้งหมด จำนวน 152 คน

2) กลุ่มตัวอย่างขนาดกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารและพนักงานในแผนกต่างๆ ของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 ทั้งหมดจำนวน 152 คนเป็นกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดโดยวิธีเจาะจง

1.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือในการวิจัยในครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 ขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น จากการศึกษาเอกสารและผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นแบบสอบถามปลายปิด (Close-ended questionnaire) และลักษณะปลายเปิด (Open-ended questionnaire) แบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายปิด (Close-ended questionnaire) และแบบเลือกตอบ (Checklist) ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นแบบสอบถามลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน 2) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ 3) ด้านความยอมรับนับถือ 4) ด้านความรับผิดชอบ และ 5) ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

ตอนที่ 3 แบบสอบถามแนวทางส่งเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 เป็นแบบสอบถามลักษณะปลายเปิด (Open-ended questionnaire)

1.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1) ขอนหนังสือจากหน่วยงานบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เสนอต่อผู้อำนวยการการประปาภูมิภาคเขต 6 ขอนแก่น อำเภอ

เมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เพื่อขออนุญาตเข้าดำเนินการเก็บข้อมูลจากประชาชนในเขตพื้นที่ รวมทั้งขอความร่วมมือในการประสานงานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

2) ผู้วิจัยนำส่งหนังสือขออนุญาตไปยังผู้อำนวยการการประปาเขต 6 ขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น เพื่อดำเนินการเก็บข้อมูลจากจำนวน 152 ฉบับ ให้พิจารณาตอบแบบสอบถามสภาพทั่วไป และพิจารณาให้คะแนนในแบบสอบถามต่อละข้อ โดยกำหนดให้น้ำหนักหรือคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ตามวิธีการของ ลีเคิร์ด (Likert scale) ซึ่งกำหนดค่าระดับคะแนน ดังนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2545)

5 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด

4 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมาก

3 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานปานกลาง

2 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อย

1 หมายถึง ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานน้อยที่สุด

2. การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

2.1 กลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เลือก กลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลเพื่อสัมภาษณ์แบบเจาะลึก จากการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ (Quantitative research) กับผู้อำนวยการกอง นักบริหาร 9 หัวหน้างาน และผู้ปฏิบัติงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 ขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

2.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1) แบบสัมภาษณ์เจาะลึก (In-Depth Interview) เพื่อสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการเสริมสร้างพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 ขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

2) แนวทางสัมภาษณ์ (Interview guide) สัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-Depth Interview) ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3) สมุดบันทึกภาคสนาม จดบันทึกข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ การสังเกตจากปรากฏการณ์และสถานการณ์ที่เกิดขึ้น

4) กล้องบันทึกภาพ บันทึกภาพกิจกรรมการสัมภาษณ์ กลุ่มเป้าหมายและผู้ให้ข้อมูล แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 ขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

2.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1) ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ถึงผู้อำนวยการการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 และผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อขอความร่วมมือให้ผู้วิจัยและผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าเก็บข้อมูลในพื้นที่การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 ขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

2) เก็บรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data) ข้อมูลที่ศึกษา ค้นคว้าจากเอกสาร ผลงานการวิจัย วรรณกรรม รายงานการวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมามาใช้เป็นแนวทางการวิจัย

3) เก็บรวบรวมข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data) สัมภาษณ์กลุ่มเป้าหมายผู้ให้ข้อมูลในพื้นที่การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 ขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น

4) เก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์รวมทั้งการถ่ายภาพกิจกรรมการสัมภาษณ์

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์

1. การวิเคราะห์เชิงปริมาณ

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลวิเคราะห์ข้อมูลโดยการวิเคราะห์เนื้อหา (Content analysis) จากข้อมูลแบบสัมภาษณ์ มาจำแนกให้เป็นหมวดหมู่ เรียบเรียงเกี่ยวกับกิจกรรมตามกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัยตามที่กำหนดไว้ วิเคราะห์ข้อมูลจากการสำรวจพื้นที่และภาพถ่าย โดยการจดบันทึกภาคสนามเป็นการวิเคราะห์เบื้องต้น

2. การวิเคราะห์เชิงคุณภาพ

วิเคราะห์ข้อมูลตามประเด็นสำคัญ ที่ความข้อมูลจากปัญหาและความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ให้ข้อมูลแต่ละชุดเป็นช่วงๆ เก็บบันทึกข้อมูลไว้เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง ซึ่งบางประเด็นข้อมูลอาจไม่ครบถ้วน จึงได้เก็บข้อมูลเพิ่มเติมอีก แล้วบันทึกข้อมูลรายบุคคลที่เสนอแนะเป็นคำกล่าว คำพูดของผู้ให้ข้อมูลที่ต้องชัดเจนต่อไปและสุดท้ายการวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive analysis)

ผลการวิจัย

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถาม จากการวิจัยพบว่า พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 80 คน คิดเป็นร้อยละ 52.60 และเป็นเพศชาย จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 47.40 ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 63.80 รองลงมาระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 21.10 และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 15.10 ประสบการณ์การทำงาน 11 ขึ้นไป จำนวน 63 คน คิดเป็นร้อยละ 41.40 รองลงมาประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 35.50 และประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 23 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 วิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\mu = 3.99$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านอยู่ในระดับมากทุกด้าน เรียงลำดับตามค่าเฉลี่ยจากสูงที่สุดไปหาต่ำสุดคือ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ($\mu = 4.22$) ด้านความรับผิดชอบ ($\mu = 4.21$) ด้านการยอมรับนับถือ ($\mu = 4.01$) ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ($\mu = 3.81$) และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ($\mu = 3.69$)

ตอนที่ 3 เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ทำงาน พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 แนวทางแนวทางการเสริมสร้างพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 ขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จากแบบสอบถามปลายเปิด ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของผู้ตอบแบบสอบถามรายด้านดังนี้

ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน ควรมีรางวัลเพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของงาน ผู้ปฏิบัติงานควรปฏิบัติงานให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดและควรพิจารณาจากคุณภาพ

ของงานและผลลัพธ์ของผลงานทำงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถและมีการจัดฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้

ด้านลักษณะของงานควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน แบ่งขอบข่ายงานที่ชัดเจนและมีความเสมอภาคสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานในสายงานเพื่อให้บุคลากรมีความรู้

ด้านการยอมรับนับถือ ควรให้ความเสมอภาคแก่ผู้ได้บังคับบัญชาสร้างสรรค์บรรยากาศ การมีส่วนร่วมของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งกันและกันและปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และตั้งใจจะเกิดความยอมรับนับถือ จากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ด้านความรับผิดชอบควรแบ่งภาระหน้าที่งานที่รับผิดชอบให้ชัดเจนให้โอกาสพนักงานใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในงาน ที่รับผิดชอบ สร้างจิตสำนึกให้พนักงานทุกคนมีความรักและตระหนักถึงภาระหน้าที่ ที่รับผิดชอบ และสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้กับพนักงานให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่

ด้านการยอมรับนับถือมีพนักงานเสนอแนวทางคือ ควรกำหนดหลักเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการอบรม สัมมนา เพิ่มพูนความรู้ ส่งเสริมพนักงานที่มีความรู้ ความสามารถให้มีความก้าวหน้าในอาชีพและลดความสำคัญของลำดับอาวุโส โดยยึดผลงานควบคู่กัน

อภิปรายผล

จากการวิจัย เรื่อง แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น มีประเด็นที่น่าสนใจนำมาอภิปรายผลดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 วิเคราะห์ข้อมูลสถานภาพทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ที่ตอบแบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มากกว่าเพศชาย จำนวน 72 คน ระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 97 คน รองลงมาระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 32 คน และระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 23 คน ประสบการณ์การทำงาน 11 ขึ้นไป จำนวน 63 คน รองลงมาประสบการณ์การทำงาน 5-10 ปี จำนวน 54 คน และประสบการณ์การทำงานน้อยกว่า 5 ปี จำนวน 34 คน ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับผลงานการวิจัยของธนภุต วัฒนากุล (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยใจที่เป็นตัวกระตุ้น ในการทำงานและปัจจัยสุขอนามัยโดยรวม พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน และปัจจัยสุขอนามัยโดยรวม พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นในการทำงาน ซึ่งได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ ด้านความรับผิดชอบ ด้านความก้าวหน้า ส่วนปัจจัยสุขอนามัย พบว่า พนักงานให้ความสำคัญอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านนโยบายการบริหารงานของบริษัท ด้านการปกครองบัญชา ด้านความสัมพันธ์ของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน ด้านรายได้และสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในงาน และด้านตำแหน่งงาน

ตอนที่ 3 วิเคราะห์เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ ระดับการศึกษา แลประสบการณ์ทำงาน ผลการเปรียบเทียบ พบว่าการเปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานพนักงาน การประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น จำแนกตามเพศ โดยภาพรวมและรายด้านไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของดวงเพ็ญ ศรีพรหม (2552) ได้ทำการศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล ศึกษาเฉพาะกรณีในเขตพื้นที่อำเภอวังม่วงและอำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี ผลวิจัยพบว่า พนักงานองค์การบริหารส่วนตำบล มีปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ นโยบายและการบริหารงาน การนิเทศงานและการปกครองบังคับบัญชา เงินเดือนและสวัสดิการ ความสัมพันธ์ในหน่วยงาน สภาพแวดล้อม ความมั่นคงในงาน ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้า เมื่อเปรียบเทียบปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลในภาพรวม พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ การเข้ารับราชการ ประสบการณ์ทำงาน และสถานที่ทำงาน ต่างกัน มีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน

ตอนที่ 4 วิเคราะห์แนวทางการเสริมสร้างพัฒนาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 ขอนแก่น อำเภอเมืองขอนแก่น จังหวัดขอนแก่น และการวิเคราะห์ข้อมูลสนทนากลุ่มแบบ (Focus group discussion) โดยรวมอยู่ในระดับมาก ทุกด้าน สรุปผลการอภิปรายสนทนากลุ่มได้ดังนี้

1. ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานผลการวิจัยพบว่า ควรมีรางวัลเพื่อเพิ่มขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วงตามวัตถุประสงค์ของงาน ผู้ปฏิบัติงาน ให้เสร็จภายในเวลาที่กำหนดและควรพิจารณาจากคุณภาพของงานและผลลัพธ์ของผลงานที่ตรงกับความรู้ ความสามารถและมีการจัดฝึกอบรมเกี่ยวข้องกับงานเพื่อเพิ่มพูนความรู้

2. ด้านลักษณะของงาน ผลการวิจัยพบว่า ควรมอบหมายงานให้ตรงกับความรู้ ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานแบ่งขอบข่ายงานที่ชัดเจนและมีความเสมอภาคและสับเปลี่ยนหมุนเวียนงานในสายงานเพื่อให้บุคลากรมีความรู้รอบด้าน

3. ด้านการยอมรับนับถือผลการวิจัยพบว่า ควรปฏิบัติงานด้วยความซื่อสัตย์และตั้งใจจะเกิดความยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สร้างสรรค์บรรยากาศ การมีส่วนร่วมของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะซึ่งกันและกัน

4. ด้านความรับผิดชอบ ผลการวิจัยพบว่า ควรสร้างจิตสำนึกให้พนักงานทุกคนมีความรักและตระหนักรู้หน้าที่ ที่รับผิดชอบ สร้างวัฒนธรรมองค์กรให้กับพนักงานให้มีความรับผิดชอบในหน้าที่และแบ่งภาระหน้าที่งานที่รับผิดชอบให้ชัดเจนให้โอกาสพนักงานใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์

5. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน ผลการวิจัยพบว่าควรส่งเสริมให้พนักงานเข้ารับการพัฒนาสัมมนา เพิ่มพูนความรู้ประสบการณ์เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพให้มากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. ควรปลูกจิตสำนึกให้กับพนักงานให้มีความรักต่อองค์กรและรับผิดชอบต่องานที่ตนเองทำ

2. ควรมีการประเมินผลการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างจริงจังและสนับสนุนเกี่ยวกับบุคลากรที่มีผลงานโดดเด่น

3. ควรตั้งใจปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถและพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองเป็นประจำ

4. ควรมีการจัดฝึกอบรมในหน้าที่ที่รับผิดชอบให้กับพนักงานและมีการสร้างองค์ความรู้ให้กับพนักงานในองค์กร

5. ควรส่งเสริม สนับสนุนผลักดันให้คนที่มีความรู้ความสามารถและมีความซื่อสัตย์สุจริตให้เติบโตตามสายงาน

6. ควรแบ่งหน้าที่ปฏิบัติงานและการมอบหมายงานให้สอดคล้องเหมาะสมกับงานที่ปฏิบัติ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรวิจัยในเรื่อง แนวทางการพัฒนาการบริหารงานของการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 เพื่อนำมาใช้ให้สอดคล้องกับการวิจัยในครั้งนี้

2. ควรส่งเสริมให้พนักงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 หรือผู้บริหารงานการประปาส่วนภูมิภาคเขต 6 ให้ความสนใจเกี่ยวกับการวิจัยหรือให้มีความรู้เกี่ยวกับการวิจัย

3. ผู้บริหารให้ความสนใจเกี่ยวกับผลงานการวิจัยและนำมาใช้ในการปรับปรุงพัฒนาพนักงาน

4. ควรส่งเสริมให้พนักงานให้มีความรู้ด้านการวิจัยเพื่อนำมาส่งเสริมให้จัดทำวิจัยในหน่วยงาน

เอกสารอ้างอิง

เจียมจิตร ศรีฟ้า. (2545). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริหารโรงเรียนของผู้ช่วยผู้บริหารโรงเรียนประถมศึกษาที่เข้าสู่ตำแหน่งใหม่ สังกัดกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโท การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ดวงเพ็ญ ศรีพรหม. (2552). **ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การบริหารส่วนตำบลในเขตพื้นที่อำเภอวังม่วง และอำเภอมวกเหล็ก จังหวัดสระบุรี.** ภาคนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์.

ธนกฤต วัฒนากุล. (2551). **ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท สายไฟฟ้าบางกอกเคเบิ้ล จำกัด จังหวัดสมุทรปราการ.** การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ธนวรรธ ตั้งสินทรัพย์ศิริ. (2550). **พฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ: ธนัช.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). **การวิจัยเบื้องต้น.** พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

พิมลพรรณ เขื่อนบางแก้ว. (2550). **การบริหารทรัพยากรมนุษย์.** พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

ไพศาล มะระพะฤกษ์วรรณ. (2542). **การจัดและพัฒนาระบบองค์การทางการเมือง.** กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.