

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

FACTORS AFFECTING EMPLOYEE SATISFACTION A CASE STUDY: RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ณัฐศดา เชาวลิต

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง การวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงปริมาณกลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือบุคลากรที่ทำงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 353 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) วิเคราะห์ข้อมูลโดยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สำหรับวิเคราะห์ โดยใช้การวิเคราะห์เชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ผลการวิจัยพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี ส่วนใหญ่เป็นสายสนับสนุน มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี และมีอายุการทำงาน 6-10 ปี ระดับปัจจัยแรงจูงใจในภาพรวมของด้านลักษณะงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสำเร็จของงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ อยู่ในระดับมาก ในส่วนของปัจจัยจำแนกในด้านเงินเดือนและสวัสดิการ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ด้านความนโยบายและการบริหาร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ สายงาน ระดับการศึกษา และอายุการทำงานที่ต่างกัน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหงต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ : แรงจูงใจ, ปัจจัยจำแนก, ความพึงพอใจในการทำงาน, บุคลากรมหาวิทยาลัย

ABSTRACT

This study aims to study the factors affecting employee satisfaction of personnel in Ramkhamhaeng University. The data were collected from 353 personnel at Ramkhamhaeng University using online questionnaire (Google Form). Data were analyzed by SPSS package for analysis. The statistic for descriptive analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation. The results showed that most of the respondents were female, aged 21-30 years, being supporters. They have the bachelor's degree and have a working experience of 6-10 years. In term of motivating factors, work details, responsibility, success of the work, progress of the work, the aspect of being respected were at a high level. In terms of supporting factors, salary and benefits, relationship with supervisor subordinate and colleagues, policy and administration, working environment, The personal well-being and job security were at a high level. In addition, the level of satisfaction in the work of personnel in Ramkhamhaeng University was at a high level. The hypothesis testing results revealed that the personnel with different gender, age, occupation, level of education and working periods affects the satisfaction of the personnel in Ramkhamhaeng University differently. By significantly at the 0.05 level.

Keywords : Motivation Factor, Supporting factor, Job satisfaction, University personnel

บทนำ

ความเป็นมา และความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีคตินิยม คือ สร้างความรู้สู่สากล สร้างคนคู่คุณธรรม มหาวิทยาลัยรามคำแหง ได้รับการสถาปนา เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน พ.ศ. 2514 จนถึงปัจจุบันครบรอบ 50 ปี และได้ระบุชัดเจนว่า เป็นสถานศึกษาแบบตลาดวิชา มีการจัดการเรียนการสอนแต่ไม่บังคับให้เข้ามาเรียนในชั้นเรียน โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ส่งเสริมวิชาการ และวิชาชีพชั้นสูง การเรียนการสอน วิจัย ให้บริการทางวิชาการแก่สังคม และทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ตั้งแต่แรกก่อตั้งได้เปิดโอกาสให้บุคคลที่ประสงค์จะเข้าเรียนต่อในมหาวิทยาลัย โดยเปิดรับสมัครแบบไม่จำกัดจำนวน และไม่มีการสอบคัดเลือก อีกทั้งยังขยายโอกาสทางการศึกษาไปยังส่วนภูมิภาคต่างๆ เพื่อเพิ่มโอกาสในการเรียนอย่างเสมอภาค

จากรายงานประจำปี 2563 ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง ทางมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีโครงสร้างการแบ่งส่วนราชการออกเป็น 13 คณะ ได้แก่ คณะนิติศาสตร์ คณะบริหารธุรกิจ คณะมนุษยศาสตร์ คณะศึกษาศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์ คณะรัฐศาสตร์ คณะเศรษฐศาสตร์ คณะวิศวกรรมศาสตร์ คณะศิลปกรรมศาสตร์ คณะพัฒนาศึกษากรรมนุษย์ คณะสื่อสารมวลชน คณะทัศนมาตรศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ อีกทั้งยังมีโรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายมัธยม) โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง (ฝ่ายประถม) โรงเรียนสาธิตมหาวิทยาลัยรามคำแหง วิทยาเขตบางนา ตลอดจนมีบัณฑิตวิทยาลัย นอกจากนี้ยังมีสำนักและสถาบันอีกหลายแห่งในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

การส่งเสริมและการพัฒนามหาวิทยาลัยรามคำแหง จึงต้องมีทั้งกำลังคนและการบริหารจัดการที่ดี มหาวิทยาลัยรามคำแหงมีบุคลากรแยกเป็น ข้าราชการ จำนวน 404 คน ลูกจ้างบรยายได้ จำนวน 132 คน พนักงานฯ (งบคลัง) จำนวน 1,455 คน พนักงานฯ (งบรายได้) จำนวน 324 คน ลูกจ้างมหาวิทยาลัย จำนวน 775 คน พนักงานฯ (งบรายได้) ลักษณะลูกจ้างประจำ จำนวน 8 คน ผลรวมทั้งหมดคือ 3,080 คน (มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2563) เพราะสถาบันอุดมศึกษาเป็นแหล่งผลิตกำลังคน และทรัพยากรทางปัญญาที่สำคัญของประเทศ ระบบการบริหารที่จะมารองรับก็คือผู้นำหรือนักบริหาร จะมีปฏิสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชาตามบทบาทปฏิบัติ แห่งกฎหมาย และการบริหารงานที่จะทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเพื่อรักษาบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร และบุคลากรรู้สึกได้ถึงความมั่นคงต่อคุณภาพชีวิต เช่น การมีโอกาสดำเนินงาน การมีเงินเดือนและสวัสดิการที่เหมาะสมกับหน้าที่ความรับผิดชอบ

จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อเป็นข้อมูลที่จะทำให้ผู้บริหารได้เห็นถึงความต้องการที่จำเป็นของบุคลากรในการทำงาน และการจูงใจบุคลากรให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตอบสนองต่อองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน
2. ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ขอบเขตของการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ อาจารย์ พนักงานฯ และลูกจ้าง ที่เป็นบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 3,080 คน
2. ขอบเขตด้านกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 353 คน ซึ่งจะสุ่มแบบบังเอิญจากหน่วยงานต่างๆ ในมหาวิทยาลัยรามคำแหง
3. ขอบเขตด้านระยะเวลาที่ใช้ในการทำการศึกษาคือ เดือน กันยายน-พฤศจิกายน พ.ศ.2564
4. ขอบเขตด้านพื้นที่ที่ใช้ในการศึกษาคือ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Two-Factor Theory)

Frederick Herzberg ได้คิดค้นทฤษฎีการจูงใจในการทำงาน เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหาร ชื่อทฤษฎีของ Herzberg มีชื่อเรียกหลายอย่าง คือ “Two-Factor Theory” หรือ “The Motivation-Hygiene Theory” (Frederick Herzberg, 1959 อ้างใน กมลพร กัลยาณมิตร, 2559:179) ประกอบด้วย

ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยเพื่อจูงใจให้คนชอบ และรักในการปฏิบัติงาน เป็นการกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจให้กับบุคลากรในองค์กร ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น เพราะปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในบุคคลได้ด้วยกัน ซึ่งประกอบด้วย 5 ปัจจัย คือ ความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) การได้รับการยอมรับ (Recognition) ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (Advancement) ลักษณะงานที่ทำ (Work Itself) ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) หรืออาจเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) หมายถึง ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลมีอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบงานขึ้นและปัจจัยที่มาจากภายนอกบุคคล ซึ่งประกอบด้วย 6 ปัจจัย ได้แก่ นโยบายและบริหารของหน่วยงาน (Company Policy and Administration) ความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Relation with Superior, Subordinate and Peers) ความมั่นคงในงาน (Security) เงินเดือนและสวัสดิการ (Fringe Benefits) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Conditions) ความเป็นอยู่ส่วนตัว (Personal Life) (ชชนันท์ อ่อนสันตต์, 2560)

นอกจากนี้ยังมีทฤษฎีอื่นๆอีกที่เกี่ยวกับการจูงใจ เช่น ทฤษฎีความต้องการของแมคคลีแลนด์ (McClelland's Need Theory) และ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ มาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy Theory) ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิด ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Two-Factor Theory) เพราะ ได้มีนักวิจัยศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎีสองปัจจัยของเฟรดริก เฮอร์ซเบิร์ก (Two-Factor Theory) เป็นจำนวนมาก และจากตัวทฤษฎีเองก็ได้ตอบโจทย์ของงานวิจัยของผู้วิจัยเอง

ความหมายและความสำคัญของความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่ควรจะเป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจนั้นเป็นผลของการแสดงออกทางทัศนคติของบุคคลในอีกรูปแบบหนึ่ง เป็นความรู้สึกเอนเอียงทางจิตใจ ที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์จะได้รับ อาจจะมีมากหรืออาจจะน้อยก็ได้ ซึ่งเกี่ยวกับความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งเป็นไปได้ทั้งในด้าน

บวกและในด้านลบ และหากสิ่งนั้นๆ ได้ตอบสนองต่อความต้องการ และทำให้สำเร็จตามจุดมุ่งหมายได้ ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในด้านบวก เป็นความรู้สึกที่พึงพอใจ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้าสิ่งนั้นสร้างความรู้สึกผิดหวัง ก็จะทำให้เกิดความรู้สึกในด้านลบ เป็นความรู้สึกที่ไม่พึงพอใจ (กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ, 2550)

ความพึงพอใจ หมายถึง แนวความคิดหรือความพึงพอใจของบุคคลต่อสิ่งต่างๆ จะสะท้อนให้เห็นถึงประสิทธิภาพของสิ่งนั้นๆ โดยเกิดมาจากการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล และประสบการณ์ที่แต่ละบุคคลจะได้รับ ความพึงพอใจมักจะเกิดขึ้นเมื่อสิ่งนั้นๆ สามารถตอบสนองต่อความต้องการแก่บุคคลนั้นได้ (อรรถพร คำคม, 2546 :29)

ความสำคัญของความพึงพอใจในงาน เป็นส่วนประกอบที่สำคัญมีผลต่อการออกจากงาน และการขาดงาน (Porter & Steers, 1973) 1. ความพึงพอใจในงานเป็นตัวคาดการณ์ในการลาออกจากงานของพนักงาน พนักงานส่วนมากลาออกจากงาน เนื่องจากเกิดความไม่พอใจในงาน และไม่ได้รับสิ่งที่คาดหวัง แต่หากผู้สมัครงานใหม่ได้ทราบถึงสภาพแวดล้อมของงานตามความเป็นจริง รวมทั้งความยากในการทำงานที่จะได้เข้ามาพบเจอ บุคคลเหล่านั้นจะสามารถปรับความคาดหวังได้ ซึ่งเป็นการลดการลาออกได้ 2. ค่าจ้างและการให้ความดีความชอบ จะเป็นองค์ประกอบสำคัญในการตัดสินใจเกี่ยวกับการลาออกจากงาน 3. แบบของการนิเทศงาน เป็นองค์ประกอบสำคัญต่อการลาออกจากงานของผู้ปฏิบัติงาน จะชอบหัวหน้างานที่มีลักษณะเป็นมิตร รู้จักการชมเชยในการปฏิบัติงานและยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น 4. ขนาดของหน่วยงาน จะมีผลต่อการลาออกจากงานและการขาดงานหน่วยงานขนาดเล็กจะไม่พบปัญหาการหยุดงานและการลาออกจากงานมากนัก 5. การขาดความพึงพอใจกับเพื่อนร่วมงาน จะมีความสัมพันธ์อย่างมากกับการลาออกจากงาน แต่ไม่ใช่ทุกหน่วยงาน เพราะผู้ปฏิบัติงานบางคนมีความต้องการในด้านการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นไม่ค่อยสูงนัก 6. การขาดงาน จะมีความสัมพันธ์กับความไม่พึงพอใจในงาน ลักษณะของงานนั้นจะเป็นแนวทางที่สนองต่อความต้องการของผู้ปฏิบัติงาน และความพึงพอใจ รวมทั้งความคับข้องใจและความขัดแย้งภายในตัวบุคคลด้วย 7. ความซ้ำซากของงาน ความรู้สึกไม่อิสระ จะสัมพันธ์กับการลาออกจากงานและการหยุดงาน

จากแนวคิดดังกล่าวสรุปได้ว่า ความพึงพอใจส่วนบุคคลของแต่ละบุคคลมีทั้งความพึงพอใจที่เป็นด้านบวก และความพึงพอใจที่เป็นด้านลบ เป็นความพึงพอใจกับสิ่งรอบตัวของแต่ละบุคคล ไม่ว่าจะเป็นความพึงพอใจในด้านของลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านอื่นๆ อีกมากมาย รวมไปถึงสิ่งที่ตัวบุคคลนั้นได้ประสบพบเจอจากประสบการณ์ในชีวิตที่กำลังเจอ ถ้าสิ่งเหล่านั้นเป็นไปตามความต้องการของตัวบุคคล ก็จะส่งผลให้ตัวบุคคลนั้น พึงพอใจในแต่ละด้านของสิ่งนั้นๆ ทำให้มีความสุขและรู้สึกดี มีแต่ด้านบวกอยู่เสมอ แต่ในทางตรงกันข้ามถ้าสิ่งเหล่านั้นไม่ได้เป็นไปตามความต้องการของตัวบุคคลนั้น ก็จะส่งผลให้ตัวบุคคลนั้นเกิด ความไม่พึงพอใจ และจะมีแต่ด้านลบกับสิ่งนั้นๆ หากบุคคลนั้นพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงาน ก็จะทำให้ตัวบุคคลนั้นมีความอยากที่จะทำในสิ่งนั้นๆต่อไปอย่างมีความสุข บุคคลนั้น ไม่คิดที่จะลาออก ไม่เกิดการสูญเสียกับทั้งตัวบุคคลและองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธัญพร สีนพัฒนพงศ์ (2560) สิ่งที่สำคัญและเป็นส่วนหนึ่งที่ทำให้ องค์กรประสบความสำเร็จ คือ บุคลากรในองค์กร เพราะการที่องค์กรจะเติบโตและเจริญก้าวหน้าได้นั้น จะต้อง มีพนักงานที่มีความสามารถ มีความร่วมมือ และเสียสละในการทำงานให้กับองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ สิ่งเหล่านี้จะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานที่เพิ่มขึ้นจะทำให้แนวโน้มในการลาออกจากงานลดลง

ไชยทัต นิวาสะบุตร (2560) การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากรมีจุดมุ่งหมาย เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร และเพื่อเสนอแนะแนวทางในการปรับปรุง ยกระดับความพึงพอใจของข้าราชการกรมศุลกากรให้สูงขึ้น ผลการศึกษาพบว่าข้าราชการกรมศุลกากรมีความเห็นในภาพรวมของปัจจัยทุกด้านอยู่ในระดับมาก

สุปราณี กำแหงหาญ (2562) ผลของการวิจัย พบว่า จากการเปรียบเทียบคุณลักษณะส่วนบุคคล ด้านอายุ ด้านสถานภาพของบุคลากรกรมบัญชีกลางส่วนกลางที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์กับปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุนที่แตกต่างกัน และหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คือปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน และความพึงพอใจในงาน พบว่าปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ที่ระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรกรมบัญชีกลางส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) แบบวัดครั้งเดียว (One-Shot Study) และใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดวิธีดำเนินการวิจัยโดยมีรายละเอียด ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรที่ทำงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 353 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย มีการแบ่งเนื้อหาคำถามออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 เป็นข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยมีคำถามจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 33 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 4 ข้อ รวมทั้งสิ้น จำนวน 42 ข้อ

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง” สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี ส่วนใหญ่เป็นสายสนับสนุน มีระดับการศึกษาอยู่ที่ระดับปริญญาตรี และมีอายุการทำงาน 6-10 ปี

จากผลการวิเคราะห์ระดับปัจจัยแรงจูงใจในภาพรวมของด้านลักษณะงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.06$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ งานที่ท่านได้รับมีความหลากหลาย เช่น ท่านสามารถทำงานได้มากกว่า 1 อย่าง ($\bar{X}=4.15$) ระดับปัจจัยแรงจูงใจในภาพรวมของด้านความรับผิดชอบอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความมุ่งมั่น พยายามหาวิธีแก้ไข และป้องกันการเกิดปัญหาในงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X}=4.26$) ระดับปัจจัยแรงจูงใจในภาพรวมของด้านความสำเร็จของงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.20$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเวลาและปริมาณงาน ตามที่ผู้บังคับบัญชามอบหมาย ($\bar{X}=4.25$) ระดับปัจจัยแรงจูงใจในภาพรวมของด้านความก้าวหน้าในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.01$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าตามความรู้ความสามารถ ($\bar{X}=4.03$) ระดับปัจจัยแรงจูงใจในภาพรวมของด้านการได้รับการยอมรับนับถืออยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.03$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้และความสามารถของท่าน ($\bar{X}=4.08$)

ระดับปัจจัยค่าจูนในด้านเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.93$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หน่วยงานของท่านมีการจัดระบบสวัสดิการและเงินตอบแทนอื่นๆ อย่างเหมาะสมกับท่าน ($\bar{X}=3.99$) ระดับปัจจัยค่าจูนในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.08$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ในหน่วยงานมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และได้รับความร่วมมือเป็นอย่างดีจากทุกคน ($\bar{X}=4.09$) ระดับปัจจัยค่าจูนในด้านความนโยบายและการบริหารอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=4.00$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ หน่วยงานที่ท่านอยู่ในสังกัด มีการกำหนดนโยบายและเป้าหมายในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน และสามารถปฏิบัติตามได้ ($\bar{X}=4.02$) ระดับปัจจัยค่าจูนในด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานอยู่ในระดับ

มาก ($\bar{X} = 3.94$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ การติดต่อประสานงานของท่านกับหน่วยงานอื่น มีความสะดวกและรวดเร็ว ($\bar{X} = 3.98$) ระดับปัจจัยคำจูนในด้านความเป็นอยู่ส่วนตัวอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.06$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความพึงพอใจกับความเป็นอยู่ส่วนตัวของท่านในขณะนี้ ($\bar{X} = 4.09$) และระดับปัจจัยคำจูนในด้านความมั่นคงในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.11$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหงจนเกษียณอายุ ($\bar{X} = 4.14$)

ระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหงอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.14$) ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ท่านรู้สึกพึงพอใจที่ได้ทำงานอยู่ที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง ($\bar{X} = 4.18$) และด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด คือ ท่านพึงพอใจกับงานที่ท่านปฏิบัติอยู่ ($\bar{X} = 4.11$) จากผลของการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยรวมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับสูงมาก ($r = .523$) กล่าวคือ เมื่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงเพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหงเพิ่มขึ้นระดับปานกลาง

อภิปรายผล

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 1 “ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างกันมีผลต่อปัจจัยด้านความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน” สามารถแยกเป็นรายด้านได้ดังนี้

ด้านเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ ฉันทฐา กริหิรัญ (2550) การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒพบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยชายและหญิง มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวม และในแต่ละด้านไม่แตกต่างกัน

ด้านอายุ พบว่า บุคลากรที่มีอายุต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญพร สิ้นพัฒนพงศ์ (2560) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า อายุ ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานครต่างกัน

ด้านสายงาน พบว่า บุคลากรที่มีสายงานต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ขัดแย้งกับงานวิจัยของ ฉัทธา กริทธิธู (2550) การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยสายวิชาการและสายสนับสนุนวิชาการ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมและในแต่ละด้าน ไม่แตกต่างกัน

ด้านระดับการศึกษา พบว่า บุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญพร สินพัฒน์พงศ์ (2560) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับการศึกษา ที่แตกต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานครต่างกัน

ด้านอายุการทำงาน พบว่า บุคลากรที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหงแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชาญพร สินพัฒน์พงศ์ (2560) เรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า ระยะเวลาในการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานครต่างกัน

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยรวมมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .523$) แสดงว่า เมื่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงเพิ่มขึ้น จะมีความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหงเพิ่มขึ้นระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปราณี คำแหงหาญ (2562) เรื่องทฤษฎี 2 ปัจจัยและความพึงพอใจในงานกรณีศึกษา กรมบัญชีกลางส่วนกลางพบว่าปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน มีความสัมพันธ์ในทางบวกอยู่ที่ระดับปานกลางกับความพึงพอใจในงานของบุคลากรกรมบัญชีกลางส่วนกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากการเก็บรวบรวมข้อมูลในการศึกษานี้ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านแบบสอบถาม Google Form อาจมีความคลาดเคลื่อนของข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล หากสามารถเก็บข้อมูลด้วยการลงพื้นที่จะเป็น โอกาสที่ดีและแม่นยำกว่า

2. ผู้วิจัยอาจเลือกศึกษาตัวแปรที่ต่างกันออกไป เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยที่อาจส่งผลต่อความพึงพอใจ หรือแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้

3. ผู้วิจัยควรขยายหรือปรับเปลี่ยนขอบเขตการศึกษา เพื่อให้ได้ผลลัพธ์จากกลุ่มตัวอย่างที่ต่างกัน เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัย ซึ่งทำให้องค์กรสามารถนำผลการวิจัยไปประยุกต์ใช้ในอนาคต

บรรณานุกรม

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). รายงานการวิจัยเรื่อง ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์พิษณุโลก. กรุงเทพมหานคร: สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.

กมลพร กัลยาณมิตร. (2559). แรงจูงใจ 2 ปัจจัย พลังสู่ความสำเร็จ. วารสารวไลยลงกรณ์ปริทัศน์ (มนุษยศาสตร์ และสังคมศาสตร์) ปีที่ 6 ฉบับที่ 3.

จิตรลดา สุทธิตานนท์. (2562). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานและการคงอยู่ของพยาบาลใน โรงพยาบาลรัฐกับโรงพยาบาลเอกชน. สาขาการจัดการ. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ไชยทัต นิवासบุตร. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของข้าราชการกรมศุลกากร

ฉันทฐา กริหิรัญ. (2550). การศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ปริญญาโท. กศ. ม. (การอุดมศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

ธัญพร สิ้นพัฒนพงศ์. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร.

พิพัฒน์ มีเดือน. (2562). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ฮันนี่ เวิลด์ อิเล็กทรอนิกส์ แมธิเรียลส์ (ประเทศไทย) จำกัด.

มหาวิทยาลัยรามคำแหง. (2563). กองการเจ้าหน้าที่. รายงานการประชุมคณะกรรมการกลั่นกรองผลการประเมินผลการปฏิบัติราชการ. สืบค้นเมื่อวันที่ พฤศจิกายน 28, 2564. จาก <http://hrm.ru.ac.th/file/ita/ita-028-64-02.pdf>.

ยศนันท์ อ่อนสันทัต. (2560). ความพึงพอใจและแรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาวในเขตกรุงเทพและปริมณฑล.

สุปราณี กำแหงหาญ.(2562).ทฤษฎี 2 ปัจจัยและความพึงพอใจในงาน กรณีศึกษา กรมบัญชีกลางส่วนกลาง.
วิทยานิพนธ์.สาขาการจัดการ. คณะบริหารธุรกิจ. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

อรรถพร คำคม. (2546). การให้บริการสินเชื่อของธนาคารอาคารสงเคราะห์:ศึกษาจากความคิดเห็น ของ
ผู้ใช้บริการฝ่ายกิจการสาขากรุงเทพและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตร มหาบัณฑิต สาขาวิชา
รัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

Porter, L.M. & Steers, R.M. (1973, September). Organizational Work Personal Factors in Employee and
Absenteeism. Psychological Bulletin.