ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

Motivational Factors Affecting Job Satisfaction of Personnel at Ramkhamhaeng University

Received:
Revised:
Accepted:

บุญญานุช เพ็ชรอินทร์
Boonyanuch Pach – in

บทคัดย่อ

งานวิจัยฉบับนี้มีจุดประสงค์ เพื่อศึกษาและเปรียบเทียบปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 360 คน สุ่มตัวอย่างแบบสะดวก เก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานด้วย F – Test และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงเส้นที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติจะทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ด้วยวิธีการทดสอบ Scheffe' ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่วนปัจจัยค้ำจุน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการบังคับบัญชา และบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีความพึงพอใจในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาการทำงานที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน ส่วนเพศและการศึกษา ที่แตกต่างกันมีความพึงพอใจในการทำงานไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ : ความพึงพอใจในการทำงาน, ปัจจัยค้ำจุน, บุคลากรสายสนับสนุน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ABSTRACT

The objective of this research was to investigate and compare the motivational factors affecting the job satisfaction of personnel at Ramkhamhaeng University. The sample group consisted of 360 personnel from Ramkhamhaeng University. Data were collected using questionnaires and analyzed using descriptive statistics, including mean and standard deviation. Hypothesis testing was performed using F-tests and linear regression analysis at a significance level of 0.05. In cases where statistical significance was observed, pairwise mean differences were tested using Scheffé's method.

The results of the study revealed that regarding motivator factors, the aspect with the highest mean was work achievement. Regarding maintenance factors, the aspect with the highest mean was supervision. Overall, the job satisfaction of Ramkhamhaeng University personnel was at the highest level. The comparison of job satisfaction indicated that differences in age, average monthly income, and duration of employment resulted in significant differences in job satisfaction. Conversely, differences in gender and educational background did not result in different levels of job satisfaction.

Keywords: Job Satisfaction, Maintenance Factors, Support Staff, Ramkhamhaeng University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยทางกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดในการขับเคลื่อนความสำเร็จของสถาบันอุดมศึกษา โดยเฉพาะในสภาวการณ์ปัจจุบันที่มหาวิทยาลัยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงทางด้านเทคโนโลยีและการแข่งขันด้านคุณภาพการศึกษา การที่องค์กรจะบรรลุเป้าหมายได้นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งมีความสัมพันธ์โดยตรงกับแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน

สำหรับมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งมีบริบทเฉพาะในฐานะมหาวิทยาลัยตลาดวิชาที่มีพันธกิจในการขยายโอกาสทางการศึกษาและต้องรองรับจำนวนนักศึกษาขนาดใหญ่ บุคลากรในสังกัดจึงต้องแบกรับภาระงานและความรับผิดชอบที่หลากหลาย การสร้างสภาพแวดล้อมที่เอื้อต่อการทำงานและการสร้างแรงจูงใจที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งจำเป็นเร่งด่วน เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มศักยภาพ

อย่างไรก็ตาม ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจอาจมีความแตกต่างกันไปตามลักษณะส่วนบุคคลและบริบทการทำงาน การศึกษาปัจจัยแรงจูงใจทั้งในด้านตัวกระตุ้น (Motivator Factors) เช่น ความสำเร็จในงาน และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors) เช่น การบังคับบัญชา จึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ผลการศึกษานี้จะทำให้ผู้บริหารทราบถึงความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร และสามารถนำข้อมูลสารสนเทศที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบาย พัฒนาระบบบริหารจัดการ และปรับปรุงสวัสดิการ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานและรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรต่อไปอย่างยั่งยืน

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อเปรียบเทียบปัจจัยประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงกับระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

นิยามศัพท์

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความรู้สึกของบุคคล ที่มีทั้งเชิงบวก และเชิงลบที่มีต่องานที่ตนเองปฏิบัติ ซึ่งเกิดจากการที่งานนั้นสามารถตอบสนองความต้องการ ความคาดหวัง และค่านิยมของตนได้ ทั้งในด้านเนื้อหาของงาน บรรยากาศในการทำงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนรวมงานและหัวหน้างาน ตลอดจนโอกาสในการเติบโตและความมั่นคงในอาชีพ

ปัจจัยจูงใจ คือ ปัจจัยภายในที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน เช่น ความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ความรับผิดชอบ และโอกาสในการเจริญเติมโตในสายอาชีพ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้จะช่วยกระตุ้นให้บุคคลทำงานได้อย่างเต็มที่

ปัจจัยค้ำจุน คือ ปัจจัยภายนอกที่เกี่ยวข้องกับบริบทหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น ค่าตอบแทน ความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา สภาพแวดล้อมทางกายภาพ

ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน คือ องค์ประกอบที่เอื้อต่อการที่บุคคลสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายหรือผลลัพธ์ที่ตั้งไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ คือ การที่บุคคลได้รับคำชื่นชม การยกย่อง หรือการตอบสนองในเชิงบวกจากผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ซึ่งแสดงให้เห็นว่าผลงานหรือพฤติกรรมของบุคคลนั้นมีคุณค่าและเป็นที่นับถือ

ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คือ โอกาสที่บุคคลจะได้รับการเลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้นเงินเดือน หรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติงานที่มีความรับผิดชอบสูงขึ้น ซึ่งเป็นการแสดงถึงการเติบโตและพัฒนาในสายอาชีพของตนเอง ไม่เพียงแต่จะตอบสนองความต้องการส่วนบุคคล แต่ยังเป็นแรงจูงใจที่สำคัญที่ช่วยส่งเสริมความทุ่มเทและความพึงพอใจในการทำงาน

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ คือ คุณลักษณะของงานที่บุคคลได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ ความหลากหลายของงาน ความสำคัญของงาน งานที่มีลักษณะที่ส่งเสริมความภาคภูมิใจในตนเองและความรู้สึกว่าได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่

ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร คือ แนวทาง กฎระเบียบ หรือข้อปฏิบัติต่างๆ ที่ถูกกำหนกโดยองค์กร ซึ่งครอบคลุมถึงการบริหารจัดการ การวางแผน การสื่อสารภายในองค์กร ปัจจัยเหล่านี้มีผลต่อการรับรู้ของบุคลากรว่าตนได้รับการดูแลจากองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล คือ กระบวนการบริหารจัดการโดยผู้บังคับบัญชา ซึ่งรวมถึงทัศนคติ การให้คำแนะนำ การสนับสนุน การประเมิน การให้ความบุตธรรม ตลอดจนความสามารถในการสร้างความไว้วางใจและความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างหัวหน้ากับผู้ใต้บังคับบัญชา

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่ว่าจะเป็นกับเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงานจะส่งผลให้เกิดบรรยากาศทำงานที่เป็นมิตร ลดความขัดแย้ง

ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ คือ ผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากองค์กรทั้งในรูปของรายได้ทรงตรง เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง ค่าล่วงเวลา และในรูปของผลประโยชน์ทางอ้อม องค์กรจัดให้เพื่อสร้างความมั่นคง และค่าตอบแทน สวัสดิการที่เหมาะสม เป็นบทบาทสำคัญในการรักษาพนักงาน กระตุ้นขวัญกำลังใจ และลดความไม่พอใจในการทำงาน

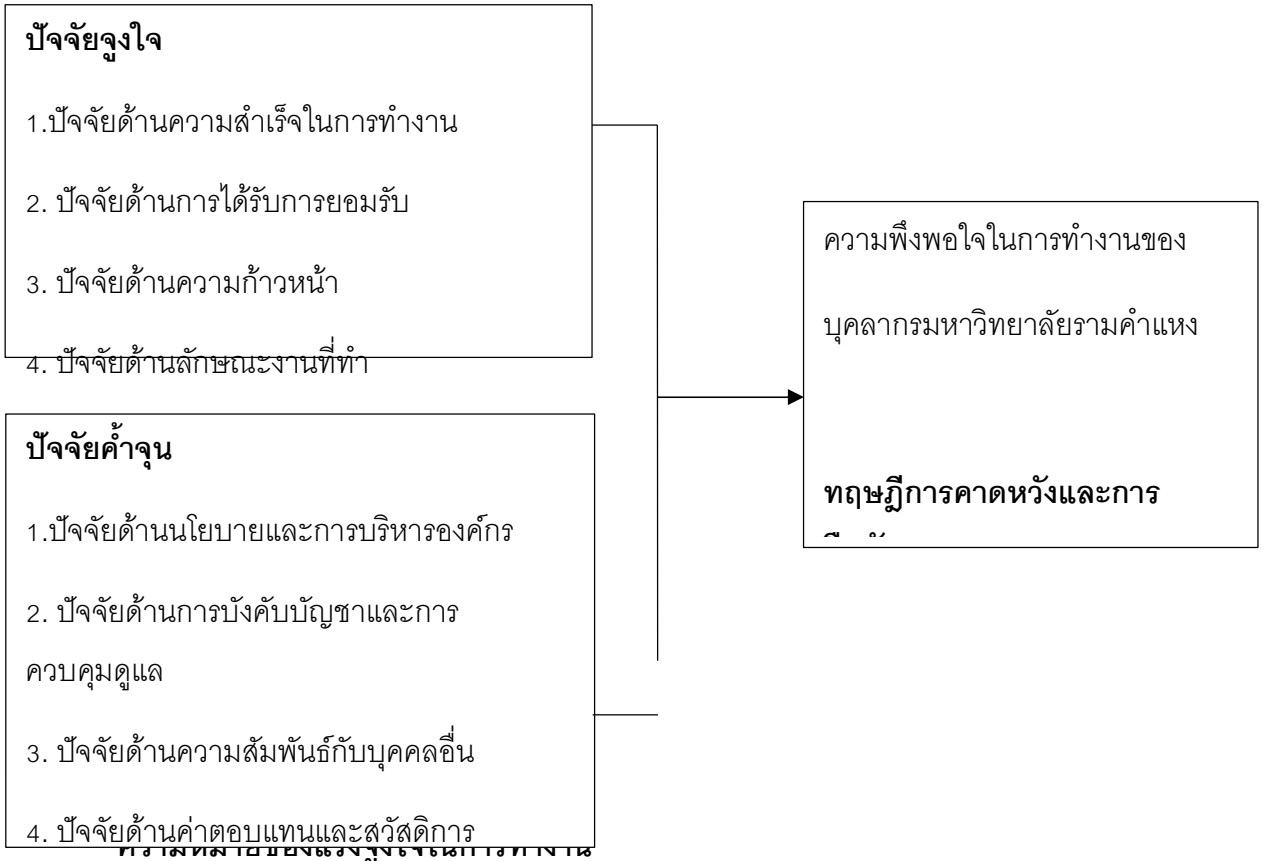
บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง คือ บุลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดมหาวิทยาลัยรามคำแหง ในสายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งประกอบด้วย ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย พนักงานราชการ และลูกจ้างชั่วคราว ที่ปฏิบัติหน้าที่ในด้านธุรการ การเงิน พัสดุ นโยบายและแผน บริการการศึกษา และงานสนับสนุนอื่นๆ โดยไม่รับรวมบุคลาสายวิชาการหรือคณาจารย์ผู้สอน

ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง สายสนับสนุนวิชาการ ซึ่งมีจำนวนทั้งสิน

ประมาณ 3,322 คน (ข้อมูลจากกองการเจ้าหน้าที่, 2568) เป็นกรณีที่ทราบจำนวนประชากรแน่นอน ดังนั้น ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจึงใช้สูตรของ Yamane (1967) โดยขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้อย่างน้อยที่สุดคือ 360 ตัวอย่างการศึกษาครั้งนี้จึงกำหนดขนาดตัวอย่างง จำนวน 400 ราย โดยใช้วิธีการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบสะดวก และกำหนดขอบเขตพื้นที่ คือ มหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหมาก ใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนสิงหาคม - ธันวาคม พ.ศ.2568

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow's Hierarchy of Needs): ซึ่งอธิบายลำดับความต้องการของมนุษย์ 5 ขั้น ตั้งแต่ความต้องการพื้นฐานทางกายภาพ ความมั่นคงปลอดภัย ความรักความผูกพันการได้รับการยอมรับไปจนถึงความต้องการประจักษ์ในตนเอง

ภาพที่ 1 ลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจ: การศึกษาของ ธัญพร สินพัฒนพงศ์ (2560) และ นิธิพงศ์ กีรติกรพงศ์ (2564) พบผลสอดคล้องกันว่า ปัจจัยด้านเงินเดือน สวัสดิการ ลักษณะงานที่ทำ และความสำเร็จในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญลำดับต้น ๆ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรในรัฐวิสาหกิจ นอกจากนี้ สุธานิธิ์ นุกูลอึ้งอารี (2555) ยังพบว่าในบริบทของบริษัทเอกชน ปัจจัยด้านความสำเร็จในงานและการได้รับการยอมรับเป็นปัจจัยจูงใจที่พนักงานพึงพอใจในระดับสูง

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (2 Factor Theory) ได้รับการยอมรับกันอย่างแพร่หลาย ทฤษฎีนี้มีชื่อเรียกหลากหลายชื่อ คือ Herzberg's Motivation – Hygiene Theory, Motivatior – Hygiene Theory และ Dual – Factor Theory ซึ่งสร้างขึ้นในปี ค.ศ.1959 Herzberg มีความสนใจเป็นพิเศษในเรื่องแรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานของมนุษย์ เขาทำวิจัยเพื่อศึกษาว่าทัศนคติมีผลต่อแรงจูงใจอย่างไร โดยขอให้ผู้รับการสัมภาษณ์ซึ่งเป็นพนักงานในสถานประกอบการ อธิบายว่าสถานการณ์หรือปัจจัยใดที่ทำให้พวกเขารู้สึกดีและไม่ดีในงานที่ทำ คำตอบที่ได้ สร้างความแปลกใจให้แก่ Herzberg เป็นอย่างมาก คือ แทนที่ปัจจัยตัวเดียวกัน ต่างกันที่ปริมาณ เช่น มาก – น้อย, มี - ไม่มี แต่กลับพบว่า ปัจจัยที่สร้างความรู้สึกทั้งสองนี้ เป็นคนละตัวกัน เขาจึงได้สร้างทฤษฎีขึ้นมาที่เรียกว่า Two – Factor Theory เพื่ออธิบายว่า แรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงานบุคคล ขึ้นอยู่กับปัจจัยสองจำพวก คือ

ตาราง Two – Factor Theory

ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ	**ปัจจัยไม่ให้เกิดความไม่พอใจ**

(Factors for Satisfaction or Motivation Factor)	(Factors for No dissatisfaction or Hygiene Factor)
การบรรลุเป้าหมาย	**นโยบายของบริษัท**
การได้รับเกียรติและการยอมรับ	**การกำกับดูแล**
งานเป็นงานที่ชอบ	**ความสัมพันธ์กับหัวหน้างานและเพื่อน**
ได้ทำงานที่มีความรับผิดชอบสูง	**สภาพแวดล้อมในการทำงาน**
ความก้าวหน้าในงานที่ทำ	**เงินเดือน**
การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง	**สถานภาพ**
	ความมั่นคง

ความหมายของความพึงพอใจในการทำงาน

Locke (1976) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานคือ “สภาวะทางอารมณ์ที่เกิดจากการประเมินประสบการณ์ในการทำงานว่าทำให้บุคคลรู้สึกดีหรือไม่ดี”

สุวิมล ติรกานันท์ (2558) ให้ความหมายว่า ความพึงพอใจในการทำงานคือ “ความรู้สึกภายในของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่คาดหวังจากการทำงานกับสิ่งที่ได้รับจริง หากได้รับตรงตามที่คาดหวังก็จะเกิดความพึงพอใจ”

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการทำงาน

ทฤษฎีความเท่าเทียมของอดัมส์ (Adams' Equity Theory) เป็นทฤษฎีที่อธิบายเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน โดยให้ความสำคัญกับ การรับรู้ของบุคคลต่อความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยนระหว่างตนเองกับองค์กร ทฤษฎีนี้ได้รับการเสนอโดย จอห์น สเตซี อดัมส์ (John Stacey Adams) นักจิตวิทยาองค์กรชาวอเมริกัน ในปี ค.ศ. 1963 เขาเชื่อว่ามนุษย์จะเปรียบเทียบสิ่งที่จน "ให้" กับงาน (Input) และสิ่งที่ "ได้รับ" จากงาน (Outcome) กับของผู้อื่นในสถานการณ์ที่คล้ายกัน หากบุคคลรู้สึกว่าอัตราส่วนระหว่างผลตอบแทนและสิ่งที่ตนลงทุนลงแรงไป "เท่าเทียม" กับของผู้อื่น จะเกิดความรู้สึกพึงพอใจ แต่หากรู้สึกว่า "ไม่เท่าเทียม" จะเกิดความรู้สึกไม่ยุติธรรมและไม่พึงพอใจในการทำงาน

<u>องค์ประกอบของทฤษฎีความเท่าเทียม</u>

1. สิ่งที่บุคคลให้แก่องค์กร (Input) หมายถึงสิ่งที่บุคคลลงทุนในการทำงาน เช่น ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ความพยายาม เวลา ความซื่อสัตย์ และความจงรักภักดีต่อองค์กร
2. สิ่งที่บุคลได้รับจากองค์กร (Outcomes) หมายถึง ผลตอบแทนหรือสิ่งตอบแทนจากการทำงาน เช่น เงินเดือน สวัสดิการ การยอมรับในผลงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ หรือความมั่นคงในงาน
3. การเปรียบเทียบกับผู้อื่น (Referent Others) หมายถึง บุคคลมักจะเปรียบเทียบตนเองกับเพื่อนร่วมงาน หรือบุคคลที่อยู่ในตำแหน่งที่คล้ายกัน เพื่อประเมินว่าตนเองได้รับผลตอบแทน "ยุติธรรม" หรือไม่

<u>การรับรู้ถึงความยุติธรรมและผลที่ตามมา</u>

หากบุคคลรับรู้ว่าอัตราส่วนระหว่าง ผลตอบแทนต่อสิ่งที่ให้ (Outcome/Input Ratio) ของตน เท่ากับ ของผู้อื่น จะเกิดความรู้สึกยุติธรรม (Equity) ซึ่งนำไปสู่ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน ในทางกลับกัน หากบุคคลรู้สึกว่า ตนได้รับน้อยกว่า จะเกิดความไม่พึงพอใจ ลดความพยายามในการทำงาน หรือแสดงพฤติกรรมเชิงลบ เช่น การลาออก หรือบ่นต่อเพื่อนร่วมงาน หากบุคคลรู้ว่า ตนได้รับมากกว่า ก็อาจจะรู้สึกผิดหรือไม่สบายใจ และพยายามเพิ่มผลงานให้สอดคล้องกับสิ่งที่ได้รับ

ดังนั้น องค์กรควรบริหารจัดการระบบค่าตอบแทน การประเมินผล และการยอมรับให้มีความโปร่งใสและเท่าเทียม เพื่อสร้างความยุติธรรมในหมู่พนักงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ค้นคว้าในส่วนของงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมด้านแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อชี้ให้เห็นว่า มีงานวิจัยที่สอดคล้องเกี่ยวกับประเด็นที่ต้องการจะศึกษา และกระบวนการใดบ้างที่จะสร้างแรงจูงใจในการทำงาน และให้เป็นประโยชน์กับผู้บริหาร สามารถนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการแก้ไขปัญหาและหาแนวทางแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งมีงานวิจัยที่นำมาประกอบการศึกษา ดังนี้

ธัญพร สินพัฒนพงศ์ (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยข้อมูลพบว่าปัจจัยด้านเงินเดือนและสวัสดิการ รองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านความมั่นคงในการทำงาน ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยด้านความก้าวหน้าในการทำงาน ตามลำดับ ในส่วนของปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ พบว่า เพศที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร แต่อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้ และระยะเวลาในการทำงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร

นิธิพงศ์ กีรติกรพงศ์ (2564) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. เขื่อนวชิราลงกรณ์ ผลการวิจัยข้อมูลพบว่า ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำเป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กฟผ. เขื่อนวชิราลงกรณ มากที่สุด จะเห็นได้ว่าพนักงานให้ความสำคัญกับลักษณะงาน ที่ตนเองทำอยู่เป็นสำคัญ โดยปริมาณงานที่ได้รับมีความเหมาะสม ลักษณะงานมีความท้าทาย หน้าที่ความรับผิดชอบในการทำงานมีความชัดเจน ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ มีอิสระในการวางแผนการทำงานด้วยตนเอง ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ที่มีอยู่อย่าง เต็มที่ในการทำงาน และงานที่รับผิดชอบมีความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กร

ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน กฟผ. เขื่อนวชิราลงกรณมากที่สุด จะเห็นได้ว่าพนักงานให้ความสำคัญกับลักษณะงาน ที่ตนเองทำอยู่เป็นสำคัญ โดยปริมาณงานที่ได้รับมีความเหมาะสม ลักษณะงานมีความท้าทาย หน้าที่ ความรับผิดชอบในการทำงานมีความชัดเจน ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ตรงกับความรู้ ความสามารถ มีอิสระในการวางแผนการทำงานด้วยตนเอง ได้ใช้ความรู้ ความสามารถ ที่มีอยู่อย่างเต็มที่ในการทำงาน และงานที่รับผิดชอบมีความสำคัญต่อความสำเร็จโดยรวมขององค์กร

ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. เขื่อนวชิราลงกรณ อันดับที่ 2 จะเห็นได้ว่าการที่พนักงานสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้นั้นก็เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน โดยพนักงานจะต้องมีความรักและ

ภาคภูมิใจในตำแหน่งหน้าที่การงานที่ปฏิบัติงานอยู่ สามารถแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานได้ รู้สึกประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน และรู้สึกสบายใจใน การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย

ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. เขื่อนวชิราลงกรณ เป็นอันดับที่ 3 จะเห็นได้ว่าพนักงานให้ความสำคัญ กับเรื่องความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นในที่ทำงาน ไม่แพ้เรื่องอื่น ๆ ซึ่งพนักงานทุกคนต้องการที่จะได้รับความเป็นกันเองจากผู้บังคับบัญชา ได้รับการแนะนำ และคำปรึกษาจากเพื่อนร่วมงาน รวมไปถึงสามารถเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้ เพื่อนร่วมงานมีความเป็นกันเองและมีความจริงใจได้รับคำปรึกษาจากผู้บังคับบัญชาเมื่อมีปัญหาในการทำงาน และได้รับความร่วมมือในการทำงานจากเพื่อนร่วมงาน

ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. เขื่อนวชิราลงกรณ เป็นอันดับที่ 4 จะเห็นได้ว่าพนักงานทุกคน ให้ความสำคัญกับค่าตอบแทนและสวัสดิการ ทั้งในส่วนที่เป็นตัวเงิน และไม่เป็นตัวเงิน โดยเงินเดือนที่ ได้รับต้องมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถหรือหน้าที่ที่รับผิดชอบ เงินเดือนที่ได้รับเพียงพอ ต่อการดำรงชีวิตประจำวัน เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับปริมาณงาน เงินเดือนที่ได้รับมีความ เหมาะสมกับวุฒิการศึกษาและประสบการณ์การทำงาน เงินโบนัสประจาปีที่ได้รับมีความเหมาะสม การปรับอัตราเงินเดือนมีความเหมาะสม สวัสดิการที่ไม่เป็นตัวเงินที่ได้รับจากองค์กร เช่น จำนวนวัน ลาป่าย ลากิจ ลาพักผ่อน และวันหยุดประจำปี มีความเหมาะสมเพียงพอ และสวัสดิการที่เป็นตัวเงิน ที่ได้รับจากองค์กร เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าศึกษาของบุตรพนักงาน การกู้ยืมเงินเพื่อความจำเป็น รถบริการรับ-ส่งพนักงาน มีความเหมาะสมเพียงพอ

สำหรับการศึกษาปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสังกัด ของผู้ปฏิบัติงาน พบว่า เพศ และสังกัดของผู้ปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของ พนักงาน กฟผ. เขื่อนวชิราลงกรณ ส่วนอายุ และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ที่แตกต่างกัน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ. เขื่อนวชิราลงกรณ

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่แตกต่างกันมีระดับความพึงพอใจในการทำงานแตกต่างกัน

2. ปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน สามารถทำนายระดับความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยารามคำแหงได้

3. ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

4. ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

5. ปัจจัยด้านความก้าวหน้า ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

6. ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

7. ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

8. ปัจจัยด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

9. ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งสามารถทราบจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่แน่นอน ดังนั้นจึงใช้การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง จากสูตรของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1967) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง มีการกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% จากการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ 357 ตัวอย่าง เพื่อป้องกันความผิดพลาดที่อาจเกิดขึ้นจากการที่กลุ่มดังกล่าวตอบแบบสอบถามไม่ครบถ้วน ผู้ศึกษาจึงดำเนินการส่งแบบสอบถามให้ประชากรทั้งหมด 360 คน เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สามารถใช้ในการศึกษาได้ครบถ้วน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยใช้การศึกษาทฤษฎี แนวความคิด และการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง มาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามในรูปแบบออนไลน์ (Google From) เพื่อให้ได้คำถามที่ครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลคัดกรองเกี่ยวกับสถานที่ทำงานของผู้ตอบแบบสอบถามในปัจจุบัน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระยะเวลาในการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ได้แก่ 1) ปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน 2) ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ 3) ปัจจัยด้านความก้าวหน้า 4)ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน 1)ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร 2) ปัจจัยด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล 3)ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น 4) ปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในภาพรวม

โดยส่วนที่ 3 ส่วนที่ 4 และส่วนที่ 5 เป็นคำถามแบบมตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยกำหนดเกณฑ์การแบ่งระดับมาตราส่วนต่างๆ แบ่งระดับมาตราส่วน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด มีคะแนน 5, 4, 3, 2, 1

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1. หาความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยใช้วิธีตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม (Content Validity) โดยจัดทำแบบสอบถามให้สอดคล้องกับแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย แล้วนำแบบสอบถามฉบับร่างเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิหรือผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินว่าเนื้อหาของแบบสอบถามแต่ละข้อมีความเหมาะสม และสอดคล้องกับตัวแปรที่ต้องการวัด โดยมีหลักการให้คะแนน ดังนี้ +1, 0, -1, สำหรับการคำนวณดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับวัตถุประสงค์หรือเนื้อหา (IOC : Index of Item Ocjective Congruence) เพื่อให้แบบสอบถามมีคุณภาพ ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ควรอยู่ระหว่าง 0.60 ขึ้นไป ซึ่งส่งผลการตรวจสอบดัชนีความสอดคล้องพบว่าคำถามแต่ละข้อมีดัชนีความสอดคล้อง 1.00 ซึ่งสามารถนำแบบสอบนี้ถามไปใช้ได้

2. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาแล้ว ไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างนำร่อง (Tryout) จำนวน 30 คน ซึ่งมีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จากนั้นจึงนำข้อมูลที่ได้ มาวิเคราะห์เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของเครื่องมือ โดยใช้ ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.5 และกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.05 หรือที่ความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 95% หากค่าที่ได้สูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.7 สามารถนำแบบสอบถามไปใช้ได้

ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค พบว่าแบบสอบถามเรื่อง การศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.955 ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นในระดับสูงจึงนำไปใช้เก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary data)

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 360 ชุด ใช้วิธีการแจกแบบสอบถามเป็นรูปแบบออนไลน์ (Google From) โดยแบบสอบถามครอบคลุม หัวข้อสำคัญ ได้แก่ ปัจจัยด้านการบริหารจัดการ แรงจูงใจภายใน แรงจูงใจภายนอก และระดับความถึงพอใจในงาน

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary data)

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ รายงานวิจัย ตลอดจนข้อมูลจากเว็ปไซต์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบ ตรวจสอบความสอดคล้อง

วิธีการวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

1. ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามในส่วนที่ 2 เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ผู้วิจัยใช้การหาค่าเฉลี่ยเลขคณิตกับแบบสอบถามในส่วนที่ 3 ส่วนที่ 4 ส่วนที่ 5 เพื่อใช้เป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูล โดยคิดแยกแต่ละปัจจัย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ผู้วิจัยใช้การหาค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์การกระจายตัวของคำตอบในแบบสอบถาม โดยคิดแยกแต่ละปัจจัย

3. Independent Samples t-test, One-Way ผู้ศึกษาใช้ในการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ด้วยวิธี Scheffe' และทดสอบสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญเท่ากับ 0.05

4. นำข้อมูลมาแยกหมวดหมู่ตามประเภทการวัดของตัวแปร และดำเนินการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลในทางสถิติ เพื่อวิเคราะห์ความหมายจากการคำนวณค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนน ด้วยสูตรการหาความกว้างของอัตราภาคชั้น

5. การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Regression Analysis) ผู้วิจัยใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน และเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่าหนึ่งตัวแปรกับตัวแปรตาม 1 ตัวแปรเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างตัวแปรทั้งต้นกับตัวแปรตาม ซึ่งนอกจากจะทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งสองแล้ว ยังสามารถนำค่าของตัวแปรต้นไปทำนายหรือพยากรณ์ตัวแปรที่เป็นผลได้พร้อมกับบอกขนาดของความสามารถในการทำนายและการอธิบายตัวแปรว่ามีผลมากน้อยเพียงใด โดยการเขียนความสัมพันธ์ในรูปแบบของสมการ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยสามารถสรุปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อปัจจัยต่างๆ ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยหลัก จำนวนทั้งสิ้น 8 ด้าน ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปัจจัยจูงใจ	ระดับแรงจูงใจในการทำงาน		
	$\overline{X}$	SD.	**แปลความ**
1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน	4.31	0.68	มากที่สุด
2. ด้านลักษณะงานที่ทำ	4.11	0.60	มาก
3. ด้านการยอมรับ	4.07	0.68	มาก
4. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.05	0.66	มาก

รวม	4.14	0.546	**มาก**

จากตารางที่ 1 ปัจจัยจูงใจเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$=4.3199, S.D. = 0.67810) รองลงมาคือปัจจัยด้านลักษณะงานที่ทำ ($\bar{X}$= 4.1083, S.D. = 0.59931) ปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับ ($\bar{X}$ = 4.0759, S.D. = 0.67619) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X}$=4.0523, S.D. = 0.65646) ตามลำดับ

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

ปัจจัยค้ำจุน	**ระดับแรงจูงใจในการทำงาน**		
	$\bar{X}$	SD.	**แปลความ**
1. ด้านการบังคับบัญชา	4.08	0.65	มากที่สุด
2. ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	4.04	0.66	มาก
3. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	4.03	0.68	มาก
4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	3.86	0.67	มาก
รวม	**4.00**	**0.543**	**มาก**

จากตารางที่ 2 ปัจจัยค้ำจุนเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยด้านการบังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}$= 4.0884, S.D. = 0.65210) รองลงมาคือ ปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ($\bar{X}$= 4.0491, S.D. = 0.66509) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ($\bar{X}$ = 4.0370, S.D. = 0.67624) และปัจจัยด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ($\bar{x}$ =3.8625, S.D. = 0.66944) ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงค่าเฉลี่ย ($\bar{x}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D) ระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง

	ระดับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม	$\overline{X}$	SD.	**แปลความ**
1. ความพึงพอใจในการทำงานที่มหาวิทยาลัยรามคำแหง	4.35	0.73	มาก
รวม	**4.355**	**0.724**	**มาก**

จากตารางที่ 3 พบว่าระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$=4.3556, S.D. = 0.72460) ซึ่งอยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4 ค่า Coefficient ที่ส่งได้จากการวิเคราะห์ simple regression

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Adj. R^2	Durbin Watson
	B	Std error	Beta				
ปัจจัยจูงใจ							
1. ด้านความสำเร็จ	0.200	0.055	0.187	3.609	0.000	0.032	1.608
2. ด้านการได้รับการยอมรับ	0.359	0.053	0.335	6.730	0.000	0.110	1.679
3. ด้านความก้าวหน้า	0.390	0.055	0.353	7.142	0.000	0.122	1.643
4. ด้านลักษณะงานที่ทำ	0.425	0.060	0.352	7.104	0.000	0.121	1.738

ปัจจัยค้ำจุน							
1. ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร	0.473	0.052	0.434	9.110	0.000	0.186	1.822
2. ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล	0.422	0.054	0.379	7.757	0.000	0.142	1.740
3. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	0.442	0.052	0.413	8.572	0.000	0.168	1.706
4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ	0.411	0.053	0.380	7.763	0.000	0.142	1.677

ปัจจัยจูงใจ

1. ด้านความสำเร็จ ผลการวิเคราะห์ R มีค่าเท่ากับ 0.187 ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ Adj. R^2 = 0.032 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความสำเร็จสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามคิดเป็นร้อยละ 3.2 มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

2. ด้านการได้รับการยอมรับ ผลการวิเคราะห์ R มีค่าเท่ากับ 0.335 ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ Adj. R^2 = 0.110 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามคิดเป็นร้อยละ 11.0 มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

3. ด้านความก้าวหน้า ผลการวิเคราะห์ R มีค่าเท่ากับ 0.353 ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ Adj. R^2 = 0.122 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้าสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามคิดเป็นร้อยละ 12.2 มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

4. ด้านลักษณะงานที่ทำ ผลการวิเคราะห์ R มีค่าเท่ากับ 0.352 ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ Adj. R^2 = 0.121 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านความก้าวหน้าสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามคิดเป็นร้อยละ 12.1 มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ปัจจัยค้ำจุน

1. ด้านนโยบายและการบริหารองค์กร ผลการวิเคราะห์ R มีค่าเท่ากับ 0.434 ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ Adj. R^2 = 0.186 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามคิดเป็นร้อยละ 18.6 มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

2. ด้านการบังคับบัญชาและการควบคุมดูแล ผลการวิเคราะห์ R มีค่าเท่ากับ 0.379 ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ Adj. R^2 = 0.142 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามคิดเป็นร้อยละ 14.2 มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

3. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ผลการวิเคราะห์ R มีค่าเท่ากับ 0.413 ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ Adj. R^2 = 0.168 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามคิดเป็นร้อยละ 16.8 มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

4. ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ ผลการวิเคราะห์ R มีค่าเท่ากับ 0.380 ซึ่งมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ Adj. R^2 = 0.142 แสดงให้เห็นว่าปัจจัยด้านการได้รับการยอมรับสามารถอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรตามคิดเป็นร้อยละ 14.2 มีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

สรุปและอภิปรายผล

จากการศึกษาปัจจัยจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ได้สะท้อนให้เห็นถึงค่านิยมและความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร ปัจจัยจูงใจในด้านต่างๆ สามารถที่จะตอบสนองความต้องการและความปารถนาในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้เป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robbins and

Judge (2022) ที่ระบุว่าปัจจัยจูงใจเป็นตัวแปรสำคัญที่ทำให้พนักงานทุ่มเทแรงใจให้กับองค์กรมากกว่ามาตรฐานปกติ เพราะตอบสนองความต้องการขั้นสูงในด้านความสำเร็จส่วนบุคคล

1. ด้านความสำเร็จในการทำงาน (Achievement) จากการศึกษาพบว่า เมื่อบุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุเป้าหมายหรือแก้ปัญหาที่ซับซ้อนได้ จะเกิดความภาคภูมิใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Robbins and Judge (2022) ที่กล่าวว่าความรู้สึกถึงความสำเร็จเป็นแรงขับเคลื่อนภายในที่สำคัญที่สุดในองค์กรยุคใหม่

2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) จากการศึกษาพบว่าการที่มหาวิทยาลัยมีระบบคำชมเชยหรือรางวัลประกาศเกียรติคุณ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Armstrong and Taylor (2023) ที่ว่าการรับรองคุณค่าของพนักงานช่วยเสริมสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

3. ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ (Advancement, Growth) จากการศึกษาพบว่าโอกาสในการศึกษาต่อหรือเลื่อนระดับตำแหน่งสอดคล้องกับวิสัยทัศน์ของมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schermerhorn et al. (2020) ที่มองว่าความหวังในอนาคตเป็นแรงจูงใจระยะยาว

4. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) จากการศึกษาพบว่างานที่ท้าทายและไม่จำเจช่วยให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mullins (2023) ที่ระบุว่าการออกแบบงานให้มีความหลากหลาย (Job Enrichment) เป็นหัวใจของการสร้างความสุขในงาน

จากการศึกษาปัจจัยค้ำจุนที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ปัจจัยค้ำจุนเป็นตัวป้องกันความไม่พึงพอใจ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม เช่น นโยบายบริหาร เงินเดือน สวัสดิการ และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน แม้ปัจจัยเหล่านี้จะไม่ได้สร้างความพึงพอใจในระยะยาวเหมือน ปัจจัยจูงใจ แต่หากมหาวิทยาลัยขาดการจัดการที่ดีในส่วนนี้ จะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พึงพอใจ อย่างรวดเร็ว อย่างไรก็ตาม หากปัจจัยค้ำจุนอยู่ในระดับที่เหมาะสมจะช่วยสร้างฐานที่มั่นคงให้บุคลากรพร้อมรับการกระตุ้นจากปัจจัยจูงใจต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Armstrong and Taylor (2023) ที่เน้นย้ำว่าในยุคหลังวิกฤตเศรษฐกิจ พนักงานให้ความสำคัญกับปัจจัยค้ำจุน เช่น สุขภาวะในที่ทำงานและความมั่นคง เป็นรากฐานสำคัญก่อนที่จะมองหาความก้าวหน้าในระดับต่อไป

1. ด้านนโยบายและการบริหาร (Company Policy & Administration) จากการศึกษาพบว่าระบบการบริหารที่ยุติธรรมและโปร่งใสของมหาวิทยาลัยช่วยสร้างความเชื่อมั่น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Armstrong and Taylor (2023) ระบุว่ากลไกสำคัญในการบริหารคนยุคใหม่ โดยความพึงพอใจของบุคลากรไม่ได้เกิดจาก

นโยบายที่เอื้อประโยชน์เพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากการรับรู้ถึงความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (และความโปร่งใสในการตัดสินใจของผู้บริหาร จะส่งผลให้ปัจจัยค้ำจุนด้านการบริหารจัดการมีความเข้มแข็ง และลดความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างยั่งยืน

2. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา (Interpersonal Relations) จากการศึกษาพบว่าบรรยากาศการทำงานแบบกัลยาณมิตรในมหาวิทยาลัยสอดคล้องกับแนวคิดทางสังคมเชิงจิตวิทยาของ Robbins and Judge (2022) ที่ว่าความสัมพันธ์ที่ดีช่วยลดความเครียดจากการทำงาน

3. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา จากการศึกษาพบว่าบรรยากาศการทำงานแบบกัลยาณมิตรในมหาวิทยาลัย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทางสังคมเชิงจิตวิทยาของ Robbins and Judge (2022) ระบุว่าการมีสัมพันธภาพเชิงบวกจะช่วยให้บุคลากรสามารถรับมือกับแรงกดดันและภาระงานที่ซับซ้อนได้ดียิ่งขึ้น เมื่อความเครียดลดลงจากการมีเครือข่ายความสัมพันธ์ที่ดีในที่ทำงาน ย่อมส่งผลให้ระดับความพึงพอใจต่อปัจจัยค้ำจุนด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมเพิ่มสูงขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ

4. ด้านเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน (Salary) การจากวิจัยพบว่า ถึงแม้เงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทน จะเป็นปัจจัยพื้นฐาน แต่ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบันถือเป็นฐานสำคัญที่ส่งผลต่อความรู้สึกมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนพล ไวรับแสง (2566) ที่พบว่าค่าตอบแทนต้องสอดคล้องกับภาระงานเพื่อลดความขัดแย้งในใจของบุคลากร ความพึงพอใจต่อค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับความเหมาะสมของภาระงาน โดยค่าตอบแทนที่ยุติธรรมจะต้องสามารถสะท้อนถึงความทุ่มเทและปริมาณงานที่บุคลากรได้รับผิดชอบจริง เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความขัดแย้งในใจจากการรับรู้ว่าตนเองทุ่มเทเกินกว่าผลลัพธ์ที่ได้รับ ซึ่งการจัดการค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับความรับผิดชอบนี้

จากการศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงานเป็นภาวะทางจิตใจที่สะท้อนให้เห็นถึงความรู้สึกของบุคคลต่อหน้าที่การงานของตน โดยเกิดจากการรับรู้ว่าการทำงานนั้นตอบสนองต่อความต้องหรือคุณค่าของตนเองในระดับที่เพียงพอ ซึ่งมีผลโดยตรงต่อทัศนคติ พฤติกรรม และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคล สอดคล้องกับงานวิจัยของ Spector (1997) ที่ระบุว่า ความพึงพอใจในการทำงานไม่ได้เกิดจากปัจจัยเรื่องเงินเพียงอย่างเดียว แต่เกิดจากองค์ประกอบทางจิตวิทยาที่สำคัญ คือ ลักษณะงาน ที่ผู้ปฏิบัติรู้สึกสนุกและท้าทาย รวมถึงได้รับรางวัลการยอมรับ เมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จ ซึ่งถือเป็นตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อทัศนคติโดยรวมของบุคลากร

ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษา ทำให้ทราบถึงปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยข้อมูลดังกล่าวสามารถนำไปใช้เพื่อยกระดับความถึงพอใจในองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน ซึ่งองค์กร การนำผลการศึกษาดังกล่าวไปเป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมุ่งเน้นการสร้างดุลยภาพระหว่างปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนอย่างเป็นระบบ

ในส่วนของปัจจัยจูงใจซึ่งเป็นปัจจัยภายในที่ส่งผลต่อความพึงพอใจโดยตรง มหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้บุคลากรเกิดความรู้สึกถึงความสำเร็จในงาน ผ่านการออกแบบระบบงานที่ท้าทายและสนับสนุนการใช้ศักยภาพอย่างเต็มที่ พร้อมทั้งสร้างกลไกการยอมรับนับถือ ที่เป็นรูปธรรม ทั้งในรูปแบบของการประกาศเกียรติคุณและการให้คำชมเชยเชิงสร้างสรรค์จากผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้ ควรให้ความสำคัญกับการมอบหมายความ ที่ชัดเจนและการให้อิสระในการตัดสินใจในขอบเขตที่เหมาะสม เพื่อกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความผูกพันและรับรู้วิสัยทัศน์ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ รวมถึงการสนับสนุนให้มีการเติบโตทางวิชาชีพผ่านการฝึกอบรมและทุนการศึกษาอย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะช่วยยกระดับแรงจูงใจภายในและสร้างทัศนคติเชิงบวกต่อการปฏิบัติงานในระยะยาว

ในส่วนปัจจัยค้ำจุนซึ่งทำหน้าที่เป็นรากฐานสำคัญในการป้องกันความไม่พึงพอใจในการทำงานนั้น มหาวิทยาลัยควรเร่งพัฒนานโยบายการบริหารงาน บนพื้นฐานของหลักธรรมมาภิบาลและความโปร่งใส โดยเฉพาะระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานและการจัดสรรผลประโยชน์ตอบแทน (Salary) ที่ต้องมีความเป็นธรรมและสอดคล้องกับภาระงานจริงในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน เพื่อลดช่องว่างความขัดแย้งในใจของบุคลากร นอกจากนี้ควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาสภาพแวดล้อมในการทำงาน ให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานยุคใหม่ มีอุปกรณ์และเทคโนโลยีที่ทันสมัยและเพียงพอ ตลอดจนการเสริมสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล ทั้งในระดับแนวนอนและแนวดิ่ง เพื่อสร้างเครือข่ายแรงสนับสนุนทางสังคมที่ช่วยลดทอนความเครียดจากการปฏิบัติงาน ประการสุดท้าย มหาวิทยาลัยควรมีนโยบายที่เอื้อต่อความเป็นอยู่ส่วนตัว โดยสร้างสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงานอย่างเหมาะสม ซึ่งการบูรณาการปัจจัยทั้งสองกลุ่มนี้เข้าด้วยกันจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศองค์กรที่เข้มแข็งและนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานที่มีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

จักรี ศรีจารุเมธีญาณ และ สุรศักดิ์ อุดเมืองเพีย (2563). *แรงจูงใจในการทำงาน ทฤษฎีและการประยุกต์ใช้* (บทความวิชาการ มหาวิทยาลัยมหามกุฏราชวิทยาลัย วิทยาเขตอีสาน, ประเทศไทย) วารสาร มจร.อุบลปริทรรศ์, 5(1), 425 – 436 ปีที่ 5 ฉบับที่ 1 (มกราคม - เมษายน 2563)

ธนัชพร สุทธิสารสุนีย์ (2555) *ทฤษฎีมาสโลว์ ลำดับขั้นความต้องการ Maslow's hierarchy of need ลูกค้าต้องการอะไร. The Wisdom Academy*. เข้าถึงได้จาก https://thewisdom.co/content/maslows-hierarchy-of-needs/

ปิยนันท์ สวัสดิ์ศฤงฆาร. (2562, 17 เมษายน) *2-Factor Theory [Frederick Herzberg].* เข้าถึงได้จาก https://drpiyanan.com/2019/04/17/2-factor-theory-frederick-herzberg/

สุวิมล ติรกานันท์. (2558). *จิตวิทยาองค์การ.* กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธัญพร สินพัฒนพงศ์ (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้านครหลวง จังหวัดกรุงเทพมหานคร* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นิธิพงศ์ กีรติกรพงศ์ (2564). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กฟผ.เขื่อนวชิราลงกรณ์* (การค้นคว้าอิสระ ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชานวัตกรรมทางธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธัญพร สุวรรณคาม (2559) *ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ณัฐกฤตา นันตา (2567). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสังกัดกรมการปกครอง จังหวัดนนทบุรี* (การค้นคว้าอิสระ). คณะรัฐศาสตร์, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. สืบค้นจาก https://digital.car.chula.ac.th/chulaetd/10936

นิราวัลย์ ศรีทอง (2563). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออกเขตพื้นที่บางพระ* (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต). วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรรณิดา กันหา (2562). *แรงจูงใจในการทำงานกับความต้องการอยู่ต่อของพนักงานธนาคารในจังหวัดเพชรบูรณ์* (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยนเรศวร.

ธัญพร สุวรรณคาม (2559). *ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.

สมชาย นำประเสริฐชัย (2566). *การจัดการความรู้: Knowledge Management*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กรุงเทพมหานคร

นงลักษณ์ โพธิ์ไพจิตร (2565). *อิทธิพลของธุรกิจความงาม แนวโน้มและโอกาส วารสารศรีวนาลัยวิจัย* (สาขามนุษย์ศาสตร์และสังคมศาสตร์) ปีที่ 15 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม - ธันวาคม 2568

Adams, J. S. (1963). *Toward an Understanding of Inequity.* Journal of Abnormal and Social Psychology, 67(5), 422–436.

Davis, K., & Newstrom, J. W. (1985). *Human Behavior at Work: Organizational Behavior* (7th ed.). New York: McGraw-Hill.

Locke, E. A. (1976). *The Nature and Causes of Job Satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.),* Handbook of Industrial and Organizational Psychology (pp. 1297–1349). Chicago: Rand McNally.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior (17th ed.).* New Jersey: Pearson Education.

Spector, P. E. (1997). *Job Satisfaction: Application, Assessment, Causes, and Consequences.* Thousand Oaks, CA: Sage Publications.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). The motivation to work *(2nd ed.)*. New York, NY: John Wiley & Sons.

Luthans, F., & Doh, J. P. (2021). *International management: Culture, strategy, and behavior* (12th ed.). McGraw-Hill Education.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (18th ed.) [พฤติกรรมองค์การ]. Pearson.

Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.

Schermerhorn, J. R., Bachrach, D. G., & Thomas, G. (2020). *Organizational behavior* (13th ed.). Wiley.

Mullins, L. J. (2023). *Management and organisational behaviour* (13th ed.). Pearson Education.

Armstrong, M., & Taylor, S. (2023). *Armstrong's handbook of human resource management practice* (15th ed.). Kogan Page.

Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (18th ed.). Pearson.