



246907



ความพึงพอใจที่บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีต่อปัจจัยในการทำงาน

นุชนาฏ นิลชาบีบ

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)
ปีการศึกษา 2553

bco251404

ห้องสมุดงานวิจัย สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ



246907

- ความพึงพอใจที่บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีต่อปัจจัยในการทำงาน



นุชนาฏ นิลเขาปีบ

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการทั่วไป)
ปีการศึกษา 2553
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

- RAMKHAMHAENG UNIVERSITY PERSONNEL'S LEVELS OF
SATISFACTION WITH WORK FACTORS

NUCHANARD NILKOWPEEB

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
(GENERAL MANAGEMENT)

2010

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจที่บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีต่อปัจจัย
ในการทำงาน

ชื่อผู้เขียน นางสาวนุชนาฏ นิลเขาปีบ

สาขาวิชา การจัดการทั่วไป

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

รองศาสตราจารย์ธีระเดช รวิ้มงคล

ประธานกรรมการ

รองศาสตราจารย์จรินทร์ เจริญศรีวัฒนกุล

รองศาสตราจารย์ชนินทร์ วิเชียรสรรค์

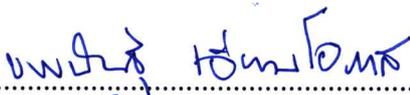
มหาวิทยาลัยรามคำแหงอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญามหาบัณฑิต



.....คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิมล พูพิพิช)

คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



.....ประธานกรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชนนพพันธุ์ เอี่ยมโสภาส)



.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ธีระเดช รวิ้มงคล)



.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์จรินทร์ เจริญศรีวัฒนกุล)



.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ชนินทร์ วิเชียรสรรค์)

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์ ความพึงพอใจที่บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง
มีต่อปัจจัยในการทำงาน

ชื่อผู้เขียน นางสาวนุชนาฏ นิลเขาปีบ

ชื่อปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา การจัดการทั่วไป

ปีการศึกษา 2553

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

- | | |
|--|---------------|
| 1. รองศาสตราจารย์ธีระเดช รวิมงคล | ประธานกรรมการ |
| 2. รองศาสตราจารย์จรินทร์ เจริญศรีวัฒนกุล | |
| 3. รองศาสตราจารย์ชนินทร์ วิเชียรสรรค์ | |

246907

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจที่บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีต่อปัจจัยในการทำงาน (2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจที่บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหงมีต่อปัจจัยในการทำงาน ประชากร ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง หัวหน้าทุกสายงาน จำนวน 4,546 คน และกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บรวบรวมข้อมูล ได้แก่ แบบสอบถาม ประเมินค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูล คือ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t test

ผลการวิจัย พบว่า

1. ด้านปัจจัยจูงใจ

1.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจในปัจจัยการทำงาน ด้านความสำเร็จในงานมากที่สุด

1.2 ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน และระดับรายได้ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกันในทุกด้าน

1.3 วุฒิศึกษาและสายงานที่ปฏิบัติงานที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกัน ยกเว้นด้านความรับผิดชอบในงาน

1.4 ปัจจัยด้านเพศและสถานภาพที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจแตกต่างกันในทุก ๆ ด้าน

2. ด้านปัจจัยค้ำจุน

2.1 บุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง มีความพึงพอใจในปัจจัยการทำงานด้านความสัมพันธ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงานมากที่สุด

2.2 อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ระดับรายได้ สถานภาพ สถานการณ์ทำงาน และสายงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในปัจจัยค้ำจุนด้านความมั่นคงในการทำงานแตกต่างกัน

2.3 ระดับรายได้ที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในนโยบายการบริหารที่แตกต่างกัน

2.4 ปัจจัยด้านสายงานที่ปฏิบัติที่แตกต่างกันส่งผลต่อความพึงพอใจในสภาพแวดล้อมในการทำงานแตกต่างกัน

2.5 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานในด้านการบังคับบัญชาและความสัมพันธ์ในการทำงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

Findings are as follows:

246907

The factor of motivation:

1. RU personnel exhibited satisfaction with work factors in the aspect of work success at the highest level.
2. Differences in the period of work and the level of income affected differences in levels of satisfaction with work in the aspect of motivation in all aspects.
3. Differences in educational qualifications and work performed affected differences in levels of satisfaction with work in respect to the factor of motivation with the exception of the aspect of work responsibility.
4. Differences in the factors of gender and status did not affect differences in work satisfaction in respect to the factor of motivation in all aspects.

The supporting factor:

1. RU personnel exhibited satisfaction with the work factor in the aspect of work relationships with colleagues at the highest level.
2. Differences in age, period of work, level of income, status, work situation, and type of work performed affected differences in work satisfaction in respect to the factor of support in the aspect of work security.
3. Differences in level of income affected differences in the satisfaction in respect to the aspect of administration policy.
4. Differences in the type of work performed affected differences in levels of satisfaction with the work environment.
5. Differences in demographical characteristics did not affect the levels of satisfaction with work in the aspects of the chain of command and work relationships with superiors and colleagues.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์เล่มนี้ สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยความกรุณาอย่างยิ่งจากรองศาสตราจารย์
ธีระเดช รวิ้มมงคล ประธานกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์จรินทร์
เจริญศรีวัฒนกุล กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ชนินทร์ วิเชียรสรรค์
กรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ รองศาสตราจารย์ชนบพันธุ์ เอี่ยมโสภาส ประธาน-
กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ
เพื่อให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้
ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระผู้ซึ่งเชี่ยวชาญในการตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัยจนสำเร็จลุล่วงไป
ได้ด้วยดี

ขอขอบคุณบุคลากรมหาวิทยาลัยรามคำแหง ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบ
สอบถาม และขอขอบคุณทุก ๆ คนในครอบครัว พี่ ๆ เพื่อน ๆ น้อง ๆ ร่วมงานที่ให้
ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจที่ดีแก่ผู้วิจัยเสมอมา

ขอขอบคุณมหาวิทยาลัยรามคำแหงที่สนับสนุนทุนการศึกษาแก่ผู้วิจัยจนสำเร็จ-
ศึกษาการศึกษา

คุณค่าและประโยชน์อันพึงมีจากวิทยานิพนธ์เล่มนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชา
พระคุณของบิดา มารดา ครูอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่าน ด้วยความเคารพอย่างสูง

นุชนาฏ นิลเขาปีบ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(4)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	(6)
กิตติกรรมประกาศ.....	(8)
สารบัญตาราง	(11)
สารบัญภาพประกอบ.....	(14)
บทที่	
1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย	3
สมมติฐานการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	4
กรอบแนวคิดในการทำวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	6
2 แนวคิด ทฤษฎี และวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	7
ความหมายของความพึงพอใจ.....	7
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ.....	10
ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	40
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	45
ประชากร	45
กลุ่มตัวอย่าง.....	45
ตัวแปรที่จะศึกษา	46
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	46

บทที่	หน้า
ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	47
การเก็บรวบรวมข้อมูล	48
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	49
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม	50
ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ในด้านปัจจัยจูงใจ	54
ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ในด้านปัจจัยค้ำจุน	58
ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ปัญหาและข้อเสนอแนะอื่น ๆ เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจที่มีต่อการปฏิบัติงาน	62
ส่วนที่ 5 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถาม	63
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	70
สรุปผลการวิจัย	71
อภิปรายผล	73
ข้อเสนอแนะ	74
ภาคผนวก	75
บรรณานุกรม	85
ประวัติผู้เขียน	90

สารบัญตาราง

ตาราง	หน้า
1 แนวทางการเสริมสร้างแรงจูงใจในการทำงาน	22
2 จำนวน และร้อยละ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามเพศ.....	50
3 จำนวน และร้อยละ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามอายุ.....	51
4 จำนวน และร้อยละ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับวุฒิการศึกษา	51
5 จำนวน และร้อยละ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ณ มหาวิทยาลัยรามคำแหง	52
6 จำนวน และร้อยละ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามระดับเงินเดือน	52
7 จำนวน และร้อยละ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานภาพ.....	53
8 จำนวน และร้อยละ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามสถานะการทำงาน	53
9 จำนวน และร้อยละ กลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะสายงานที่ปฏิบัติ.....	54
10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ในด้านความสำเร็จในงาน	55
11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ในด้านลักษณะงาน	55
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ในการยอมรับนับถือ	56
13 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ในด้านความรับผิดชอบ.....	57
14 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ในด้านความก้าวหน้า.....	57
15 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ในด้านนโยบายการบริหาร.....	58

ตาราง	หน้า
16 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ในด้านการบังคับบัญชา.....	59
17 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ในด้านการสัมพันธ์ในการทำงานกับผู้บังคับบัญชา.....	60
18 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ในด้านการสัมพันธ์ในการทำงานกับเพื่อนร่วมงาน.....	60
19 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ในด้านการสภาพแวดล้อมในการทำงาน.....	61
20 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความพึงพอใจต่อการปฏิบัติงาน ในด้านการมั่นคงในการทำงาน.....	62
21 สอบถามปลายเปิด.....	63
22 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน ด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน จำแนกตามเพศ.....	64
23 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงาน ในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน จำแนกตามอายุ.....	65
24 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน จำแนกตามวุฒิการศึกษา.....	66
25 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน จำแนกตามระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน.....	67
26 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน จำแนกตามรายได้.....	68
27 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน จำแนกตามสถานภาพ.....	69
28 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน จำแนกตามสถานะการทำงาน.....	70

ตาราง	หน้า
29 การวิเคราะห์ความแตกต่างของความพึงพอใจในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน จำแนกตามลักษณะสายงานที่ปฏิบัติ.....	71
30 สรุปจากผลการทดสอบสมมติฐาน ปัจจัยส่วนบุคคลมีความพึงพอใจ ในการทำงานในด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนต่างกัน	72

สารบัญภาพประกอบ

ภาพ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการทำวิจัย.....	6
2 แสดงลำดับขั้นตอนความต้องการของมนุษย์ ตามแนวคิด Maslow.....	31