

ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง

FACTORS AFFECTING EMPLOYEE PERFORMANCE (SUPPORT STAFF)

RAMKHAMHAENG UNIVERSITY

บุษยามาศ ปฐมทอง

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Busayamart Pathomthong

E-mail: 6314155088@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Management

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง (2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยจะจำแนกตามออกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานและปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิจัย ได้แก่ พนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 402 คน

ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้รวมต่อเดือน มีประสิทธิภาพในการทำงาน ไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และมีปัจจัยในการทำงานและปัจจัยจิตใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพของพนักงาน พบว่า ปัจจัยในการทำงาน 4 ด้าน คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคง และด้านสถานะ ส่วนปัจจัยจิตใจ 2 ด้าน คือ ด้านความรับผิดชอบ และด้านการให้ความสำคัญกับพนักงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, ปัจจัยในการทำงาน, ปัจจัยจิตใจ

Abstract

Research on Factors that affect employee performance (Support Staff) Ramkhamhaeng University has the objective (1) to study employee performance (Support Staff) Ramkhamhaeng University (2) to study employee performance (Support Staff) Ramkhamhaeng University by Will be classified according to personal factors (3) to study work factors and motivation factors affecting employee performance (Support Staff) Ramkhamhaeng University The sample group that can be researched to employees (Support Staff) Ramkhamhaeng University, 402 people using the calculation principles.Taro Yamane uses a convenient accidental sampling method. (Convenience Sampling) Research tools are questionnaires created by researchers, divided into 4 parts: Part 1. Questionnaire personal data is Gender, age, education level Total per month Part 2 Comments on work factors affecting employee performance (Support Staff) Part 3 Comments on motivation factors affecting performance of employees (Support Staff) Part 4 Performance Of employees (Support Staff) Ramkhamhaeng University

The results show that employees (support Staff) Ramkhamhaeng University with personal factors, gender, age, education level And total monthly income Have a work rights patch No statistically significant 0.05 and there are work factors and motivation factors that affect performance Of employees found that 4 working factors are policy and administration. In the relationship between supervisors and colleagues Security and status As for the two motivation factors, responsibility And the importance of staff affecting Employee Performance (Support Staff) Ramkhamhaeng University with Statistical Significance 0.05

Keyword: Performance, hygiene factors, motivation factors

บทนำ

การบริหารองค์กร ไม่ว่าจะเป็นภาครัฐ ภาคเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจ ปัจจัยที่สำคัญสำหรับการดำเนินงานที่ดีที่สุดคือ บุคลากรหรือพนักงาน ถ้าหากองค์กรใดสามารถบริหารหรือพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการทำงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดก็ย่อมสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรได้ และสำหรับประสิทธิภาพในการทำงานนั้นต้องเกิดจากความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรเช่นกัน เนื่องจากการสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและเป็นการเพิ่มศักยภาพที่มีอยู่ในตัวบุคคลให้เกิดประโยชน์สูงสุดและสามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายขององค์กร การพัฒนาบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรเป็นการช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานและการที่พนักงานในองค์กรจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพขึ้นอยู่กับความร่วมมือ และความทุ่มเทในการ

ทำงานอย่างจริงจังเพื่อองค์กร โดยความร่วมมือมีหลายปัจจัย และปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความพึงพอใจ ต่อการทำงานของพนักงานในองค์กร เพราะความพึงพอใจในการทำงานจะเป็นแรงผลักดันที่ทำให้พนักงานใน องค์กรเกิดความตั้งใจที่จะทำงานด้วยความสมัครใจ

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยซึ่งเป็นบุคลากรที่ทำงานในมหาวิทยาลัยรามคำแหงได้คำนึงถึงของ ปัจจัยการทำงานด้านต่าง ๆ ขององค์กรและปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานที่จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานมหาวิทยาลัยรามคำแหง ว่าอยู่ในระดับใด และต้องการที่จะทราบว่า พนักงานมีความคิดเห็น เกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอย่างไร รวมไปถึงวิธีการที่มันเหมาะสม ที่จะนำไป แก้ไขปรับปรุงให้การทำงานของพนักงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

โดยจะจำแนกตามออกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงานและปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตของประชากร คือ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำนวน 1,450 คน (ที่มา : กองการเจ้าหน้าที่มหาวิทยาลัย รามคำแหง ฐานข้อมูลบุคลากร) ขนาดของตัวอย่างจำนวนตัวอย่าง 402 คน
2. ขอบเขตด้านระยะเวลาในการวิจัย เริ่มดำเนินการวิจัยในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ 2566 – มีนาคม 2566
3. ขอบเขตด้านตัวแปร ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน)

4. สมมติฐานของการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ต่างกันมีประสิทธิภาพในการ ทำงานต่างกัน
2. ปัจจัยในการทำงานและปัจจัยจูงใจส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
 2. เพื่อทราบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
 3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยในการทำงานและปัจจัยเชิงจิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง
- การทบทวนวรรณกรรม**

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพ

ไรท์ และสมิท (Ryan , Smith 1954) พูดยถึงประสิทธิภาพของบุคคลไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ระหว่างผลลัพธ์ในเชิงบวกกับสิ่งที่ทุ่มเทให้กับการทำงานซึ่งประสิทธิภาพการทำงานนั้น ดูที่การทำงานของแต่ละคน โดยจะพิจารณาเปรียบเทียบกับสิ่งที่ทำกัน เช่น ความพยายามและกำลังในการทำงานกับผลลัพธ์ที่ได้จากงาน

(Plowman , & Peterson 1989) ได้สรุปองค์ประกอบที่เกี่ยวกับเรื่องของประสิทธิภาพไว้คือ 1) คุณภาพจะต้องมีคุณภาพสูงและผู้ผลิตหรือผู้ใช้ต้องได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าแต่ต้องทำงานให้ได้มาตรฐาน 2) ปริมาณงานที่สำเร็จต้องเป็นไปตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้โดยเหมาะสมกับงาน 3) การดำเนินงานในลักษณะที่ถูกต้องเหมาะสม มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้รวดเร็ว 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานจะต้องมีความเหมาะสมกับงานและลงทุนน้อยเน้นผลกำไรมาก และประสิทธิภาพในเชิงของการบริหารงานด้านธุรกิจอย่างแคบว่าเป็นการลดต้นทุนในการผลิตในความหมายอย่างกว้าง หมายถึง คุณภาพของการมีประสิทธิผลในความสามารถในการผลิต จะถือว่าการดำเนินงานนั้นมีประสิทธิภาพสูงสุด คือความสามารถในการผลิตสินค้าหรือการบริการมีคุณภาพและได้ปริมาณตามที่ต้องการและทำให้ต้นทุนน้อยที่สุดเช่นกัน และในขณะเดียวกัน มิลเลท (Millet, 1954) ได้ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพไว้ว่า ประสิทธิภาพคือผลการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจแก่บุคคลที่ได้รับผลกำไรจากการทำงาน ส่วน (Simon, 1960 อ้างถึง ควริง คอริค ซิลเวอร์ริงส์, 2542) ให้ความหมายของประสิทธิภาพไว้คล้ายกับ มิลเลท (Millet) คืองานใดจะมีประสิทธิภาพนั้นจะต้องดูจากความสัมพันธ์ของปัจจัยการนำเข้ากับผลผลิต

ฮาร์ริง (Harring อ้างถึง สมพงษ์ เกษมสิน, 2521) เกี่ยวกับหลักการงานให้มีประสิทธิภาพในหนังสือ “The Twelve Principles of Efficiency” และแนวคิดเกี่ยวกับหลักประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ยังมีอีกประการหนึ่งที่ยังถือว่ามีความคิดตรงกันคือการยึด “หลักประสิทธิภาพ” (Efficiency) ในการบริหารจัดการเพียงแต่รูปแบบรวมไปถึงวิธีที่ใช้อธิบายความหมายหลักประสิทธิภาพจะแตกต่างกันออกไปตามยุคสมัย อธิบายขยายความ “หลักประสิทธิภาพ” ก็คือการทำให้ต้นทุนต่อหน่วยผลิตหรือต่อกิจกรรมโดย และประสิทธิผล

(Effectiveness) คือ การวัดว่าผู้บริหารมีความสามารถในการบริหารระบบการปฏิบัติงานได้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้หรือไม่ ประสิทธิภาพ (Efficiency) คือ ความสามารถสร้างผลงานโดยผลงานที่ได้จะมีคุณค่ามากกว่าทรัพยากรที่ใช้ไป คือ สามารถผลิตได้เพิ่มขึ้นกว่าเดิม แต่ต้นทุนไม่เพิ่มหรืออาจเป็นไปได้ว่าสามารถผลิตทุกอย่างได้เพิ่มขึ้นเหมือนเดิมแต่มีการใช้ต้นทุนที่น้อยลงกว่าเดิม และ (www.th.wikipedia.org/wiki/...) แปลความหมายของ ประสิทธิภาพว่าเป็นเรื่องของการใช้ปัจจัยในการดำเนินงาน โดยมีผลผลิตที่ได้รับเป็นตัวกำกับการแสดงประสิทธิภาพของการดำเนินงานใด ๆ อาจจะแสดงค่าของประสิทธิภาพ โดยการเปรียบเทียบระหว่างค่าใช้จ่ายในการลงทุนกับผลกำไรที่ได้รับ ถ้ากำไรสูงกว่าต้นทุน มากเท่าไรก็ยิ่งแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพมากขึ้น และประสิทธิภาพก็อาจจะไม่ได้แสดงเป็นค่าประสิทธิภาพตัวเลขแต่แสดงด้วยการบันทึกถึงลักษณะการใช้เงิน วัสดุ คน และเวลาในการปฏิบัติงานอย่าง คุ่มค่า ประหยัด ไม่มีการสูญเปล่าเกินความจำเป็น

สรุปจากแนวคิดต่าง ๆ ประสิทธิภาพ จะหมายถึง การประเมินระบบการบริหารงานภายในองค์กร หน่วยงาน โครงการหรือแม้กระทั่งนโยบายต่าง ๆ ว่ามีการปฏิบัติงาน และใช้ทรัพยากรเป็นไปตามที่กำหนดหรือว่าน้อยกว่าที่กำหนด จะถือว่าการปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิภาพ

แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน

ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor Theory) Fredrick Herzberg (1966) คือทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจหรือไม่พอใจในการทำงาน ถ้าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน จะเรียกว่า ปัจจัยจูงใจ ส่วนปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ เรียกว่า ปัจจัยค้ำจุน (Fredrick Herzberg ,1966) เรื่องแรงจูงใจพนักงาน Taylor (1911) ศึกษาเรื่องเวลาและการเคลื่อนไหวในการทำงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพที่สูงที่สุด และวิธีที่ทำให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการทำงาน และสนใจในการจูงใจบุคคลให้ ทำงานอย่างเหมาะสมกับความชำนาญ โดยเชื่อว่าบุคคลจะได้รับการจูงใจด้วยเงินซึ่งใช้ระบบในการจ่าย ค่าตอบแทนจูงใจ ซึ่งจ่ายให้กับพนักงานเพิ่มขึ้นเพื่อทำงานให้มากขึ้น นอกจากนี้เกี่ยวกับแรงจูงใจได้มีการศึกษาเกี่ยวกับทฤษฎี 2 ปัจจัยของ Herzberg (1979)

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2541) คือทฤษฎี 2 ปัจจัย ความพึงพอใจในการทำงาน มี 2 แนวคิด คือ 1) แนวคิดที่มีขอบเขตเกิดจากความพึงพอใจไปยังความไม่พึงพอใจ และยังได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยจูงใจ (motivation factor) 2) แนวคิดที่มีขอบเขตจากความไม่พึงพอใจ ได้รับอิทธิพลมาจากปัจจัยค้ำจุน (hygiene factors) โดยทฤษฎี 2 ปัจจัยประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจหรือตัวจูงใจ และปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัย สุขอนามัย คือ 1) ปัจจัยจูงใจ (motivation factors or motivation) เป็นปัจจัยภายในหรือเป็น ความต้องการภายในของแต่ละบุคคลที่มีอิทธิพลในการสร้างความพึงพอใจในการทำงาน เช่น ความก้าวหน้า ความสำเร็จ และการยกย่องเป็นต้น และ 2) ปัจจัยค้ำจุน (maintenance factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่ไว้ป้องกันไม่ให้พนักงานเกิดความไม่พอใจในการทำงาน การเสนอสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุดในทัศนะของ Herzberg

แต่เพื่อเป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวกับการมาทำงานหรือขาดงาน เช่น นโยบายบริษัท ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทนและสภาพในการทำงาน เป็นต้น

(สุรพันธ์ ฉันทแคนสุวรรณ, 2560) 1. ปัจจัยจูงใจ Motivators Factors เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดแรงกระตุ้นและความพึงพอใจในการทำงานหรือทำงานได้อย่างมีความสุขมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย 1) ความสำเร็จของงาน (Achievement) กล่าวถึง โอกาสที่จะให้เกิดความสำเร็จในบางสิ่ง หรือการทำให้บางสิ่งเกิดคุณค่าและสามารถสร้างความพึงพอใจในงานได้ 2) ตัณษะของงาน (Interesting of Work) กล่าวถึง เมื่อเกิดหน้าที่ความรับผิดชอบ ก็จะเกิดความประทับใจและเกิดแรงกระตุ้นในการทำงาน 3) ความรับผิดชอบ (Responsibility) กล่าวถึง ศักยภาพที่จำเป็นต่อความรับผิดชอบ ทั้งนี้ศักยภาพที่จำเป็นต่อความรับผิดชอบและหน้าที่ใหม่จะมีผลต่อการมอบหมายงาน หรือการขยายงาน 4) ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งในงาน 5) การได้รับการยกย่องในผลงาน (Recognition for Achievement) กล่าวถึง ผู้บริหารจะต้องทำให้พนักงานนั้นตระหนักถึงความพยายามในการทำงานผู้บริหารต้องมีหน้าที่ในการชื่นชมและยกย่องต่อความพยายามทำงานของพนักงานด้วย

แนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงาน

การจูงใจพนักงานทำให้พนักงานทำงานในระดับประสิทธิภาพที่สูงสุด เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายขององค์กร และเป็นส่วนหนึ่งในความรับผิดชอบที่สำคัญที่สุดในการบริหารจัดการ การจูงใจจะต้องคิดริเริ่ม รักษาพฤติกรรมบุคคล และการกระทำของผู้บริหารก็คือพิจารณาปัจจัย ซึ่งกระตุ้นการจูงใจของพนักงาน และหาช่องทางการกระตุ้นด้วยวิธีที่ให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร ในปัจจุบันผู้บริหารจะเผชิญปัญหาหลายประการซึ่งประกอบด้วย การกระจายแรงงาน การกำหนด โครงสร้างองค์กรใหม่ และการใช้พนักงานในระดับที่น้อยกว่า และผู้บริหารที่มีมากจนเกินความต้องการ จึงจะเห็นได้ว่าการจูงใจมีส่วนสำคัญอย่างยิ่งต่อพฤติกรรม การแสดงออก และการตอบสนองความต้องการทำงานของพนักงานการจูงใจจะเป็นการกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรมีกำลังใจ และความตั้งใจที่จะปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างเต็มความสามารถ แต่ถ้าปราศจากซึ่งการจูงใจแล้ว ลูกจ้างก็จะทำงานในองค์กรอย่างไม่มีความสุข

ณัฐพันธ์ เจริญนันทน์ (2560) ได้ให้ความหมายของแรงจูงใจ ว่าการจูงใจทำให้บุคคลเกิดการกระทำเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ ซึ่งเป็นสิ่งที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมมุ่งไปยังเป้าหมายให้ได้ตามความคาดหวัง เช่น ความต้องการทางร่างกายโดยมีวิธีการตอบสนองความต้องการนั้นอย่างจริงจังโดยตรง

(วิเชียร วิทษอุดม, 2548, หน้า 17) การจูงใจเป็นเทคนิคอย่างหนึ่งในการบริหารที่นักบริหารจะต้องเข้าใจ เนื่องจากการจูงใจจะเป็นตัวกระตุ้นให้งานมีประสิทธิภาพสูงได้ ซึ่งโดยปกติแล้วเทคนิคการจูงใจจะแทรกอยู่กับ

กิจกรรมต่างๆ อันเป็นหน้าที่ของผู้บริหาร แต่ในหลายกรณีกิจกรรมบางอย่างที่ผู้บริหารจัดขึ้นจะมีส่วนส่งเสริมให้เกิดการจูงใจขึ้นเป็นการเฉพาะได้ อาทิเช่น การศึกษาปัญหา และการปรับปรุงงาน การเพิ่มงาน การบริหาร โดยวัตถุประสงค์ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจ ความต้องการทางจิตใจ และความต้องการทางสังคมซึ่งเป็นนามธรรมที่เป็นเรื่องของจิตใจ ไม่มีตัวตนให้จับต้องได้ ความมั่นคงปลอดภัยทั้งชีวิตและทรัพย์สินในอาชีพ และหน้าที่ การงาน ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง การยอมรับนับถือจากคนอื่นหรือกลุ่มคนที่เราเข้าไปเกี่ยวข้อง หรือมีความสัมพันธ์ด้วย รวมความกว้างออกไปอีกจนถึงการได้รับนับถือยกย่องให้เกียรติยศ ชื่อเสียงมากขึ้นๆ จากสาธารณชน จนกระทั่งได้ประสบความสำเร็จและความสมหวังในชีวิต ความต้องการทางจิตใจเป็นนามธรรมซึ่งจับต้องไม่ได้กล่าวมาแล้ว แต่เป็นสิ่งที่มนุษย์ก็ยังมีความต้องการ ทางจิตใจต่อไปไม่สิ้นสุด การศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ศึกษาทฤษฎีต่างๆ เพื่อเป็นกรอบความคิดในการทำความเข้าใจ ปัจจัยจูงใจในการทำงาน ดังนั้นทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นตอนของมาสโลว์ (Maslow's Need Hierarchy) ทฤษฎีการจูงใจคือ ทฤษฎีความต้องการลำดับขั้น (Hierarchy of Needs) ของอับราฮัม มาสโลว์ (Abraham Maslow)

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีของมาสโลว์ (Maslow's) อธิบายถึงความต้องการของมนุษย์เป็นลำดับขั้น และผู้บริหารควรรู้ให้ความสำคัญและพิจารณาว่าพนักงานแต่ละคนมีความต้องการอยู่ในระดับไหน และถ้าผู้บริหารสามารถสร้างบรรยากาศการทำงานให้เอื้อต่อความต้องการเหล่านั้น ผู้บริหารก็สามารถที่จูงใจพนักงานให้แสดงพฤติกรรมที่ต้องการได้ ถ้าหากผู้บริหารล้มเหลวในการระบุความต้องการของพนักงาน ก็อาจส่งผลให้พนักงานนั้นแสดงพฤติกรรมตอบสนองความต้องการของตนเองออกมา แต่ไม่ได้เป็นไปในทางเดียวกับเป้าหมายของ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พีรยสดี รัตนธรรม และนนท์ สหยา (2564) ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กรกรณีศึกษาบริษัท เอบีซี จำกัด จากผลการศึกษาพบว่าเป็นผลที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในบริษัท เนื่องจากกลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดเป็นวิศวกร ที่ประสบความสำเร็จในชีวิต โดยรวมสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของ พนักงานกลุ่มนี้จะเป็นปัจจัยจูงใจ ได้แก่ปัจจัยด้าน การเจริญเติบโตในการทำงาน ปัจจัยด้านความน่าสนใจของงาน และปัจจัยด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำตามลำดับ ซึ่งอ้างอิงตรงกับความต้องการในขั้นสูงสุดตามทฤษฎีลำดับขั้นความ ต้องการของมาสโลว์ และตามทฤษฎีอิมพอร์ตในขั้น ความต้องการความก้าวหน้า เป็นความต้องการ สูงสุดของบุคคล และทฤษฎีแรงจูงใจของแมคคลี แลนด์ ในส่วนของความต้องการความสำเร็จคือ ความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆเต็มที่ดีที่สุดเพื่อ ความสำเร็จ

จิรัฐวัฒน์ ศิริบุตร (2564) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของภาวะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท คือการกระตุ้นให้ออกความคิดเห็นส่งผลต่อ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมและปฏิบัติงานอย่างมีความสุข ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่งผลต่อแรงจูงใจ สำหรับการปฏิบัติงาน ของพนักงาน บริษัทเอกชน รุ่ง เชนเนอเรชั่นวาย ในจังหวัดอุดรธานี ในภาพรวมค่อนข้างน้อย เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า ด้าน การกระตุ้นการใช้ปัญญา และ ด้านคำนึงถึงปัจเจกบุคคล และด้านการสร้างบารมี ไม่ ส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทเอกชนรุ่งเชนเนอเรชั่นวาย ในจังหวัดอุดรธานี

นันทธนาดา สวามิวัสสุกิจ (2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการชำระรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร คือลักษณะของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับความคาดหวังในการชำระรักษาคนเก่ง ของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรของตัวเอง

อักษรเดช ไม้จันทร์ (2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงานนั้นหมายถึงการกระทำที่บรรลุตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ และสามารถประหยัดและลดการสูญเสียชีวิตทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด อย่างทันต่อสถานการณ์ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างคุ้มค่า

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1: กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Research Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำหรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการรวบรวมข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ประชากรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้คือ พนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ณ วันที่ 19 มีนาคม 2566 จำนวน 1,450 คน โดยได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากการใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane, 1973) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95 และยอมรับค่าความคลาดเคลื่อนได้ไม่มากกว่าร้อยละ 5 จากการทำนายจำนวนผู้วิจัยใช้กลุ่มตัวอย่างเพื่อทำการเก็บข้อมูลจำนวน 400 คน และการสุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ใช้สุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญหรือสะดวก (Convenience Sampling) การทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยขอความอนุเคราะห์ให้ผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษาวิจัย 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและเสนอแนะ เพื่อปรับปรุงให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่าน พบว่า ค่า IOC สูงสุดเท่ากับ 1 ซึ่งค่า IOC ของข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.5 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดและสามารถนำไปทดลองใช้กับประชากรในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน และค่าหาสัมประสิทธิ์อัลฟาได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.915 แสดงว่าข้อคำถามมีระดับความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

การวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว จึงได้นำข้อมูลนั้นมาประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูลดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยในการทำงาน ปัจจัยจิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังต่อไปนี้

2.1 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามเพศ จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติการทดสอบ t-test

2.2 เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One – way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยใช้วิธีของ LSD

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยในการทำงาน และปัจจัยจูงใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analys)

สรุปผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 55.5 อายุ 25 - 40 ปี คิดเป็นร้อยละ 53.0 ระดับการศึกษาระดับปริญญาโท คิดเป็นร้อยละ 55.0 และรายได้ต่อเดือน 22,500 – 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 43.8

1.1 ผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลเช่น อายุ เพศ ระดับการศึกษา รายได้รวมต่อเดือน ต่างกัน ประสิทธิภาพในการทำงานโดยภาพรวมไม่ต่างกันอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยในการทำงาน โดยภาพรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.49 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านนโยบายและการบริหารงาน ค่าเฉลี่ยคือ 4.28 ด้านความมั่นคงในงานกับด้านกำกับดูแล ค่าเฉลี่ยคือ 4.25 เท่ากัน ด้านสถานะ ค่าเฉลี่ยคือ 4.21 และรองมาคือระดับมาก คือด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.20 ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.15 และด้านสภาพการทำงาน ค่าเฉลี่ยคือ 4.14 ตามลำดับ

3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ โดยภาพรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับ มากที่สุด มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.54 และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือการให้ความสำคัญกับพนักงาน ค่าเฉลี่ยคือ 4.31 รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้าในงานกับด้านความสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับคือ 4.27 ด้านความรับผิดชอบ จะมีค่าเฉลี่ยคือ 4.24 ด้านการเติบโตในตำแหน่ง มีค่าเฉลี่ยคือ 4.22 และด้านลักษณะของงาน มีค่าเฉลี่ยคือ 4.18 ตามลำดับ

4. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยภาพรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ สามารถปฏิบัติงาน ได้มีคุณภาพและตรงตามเป้าหมายที่หน่วยงานกำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.42 รองลงมาคือ สามารถทำผลงานของออกมาได้ดี โดยที่ไม่มีคำร้องเรียนจากเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน มี

ค่าเฉลี่ยคือ 4.35 และมีแนวคิดความคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่องานที่ทำ มีค่าเฉลี่ยคือ 4.28 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ตาราง 28

แสดงค่าประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ด้านปัจจัยในการทำงานและปัจจัยเชิงใจ โดยภาพรวม

ตัวแปร	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย b	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig.
ค่าคงที่	1.227	0.192		6.376	0.000*	44.299	0.000*
ด้านนโยบายและการบริหารงาน							
ด้านเงินเดือนและผลตอบแทน	-0.082	0.049	-0.104	-1.678	0.094		
ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน	0.208	0.065	0.213	3.215	0.001*		
ด้านความมั่นคงในงาน	-0.135	0.061	-0.152	-2.231	0.026*		
ด้านสภาพการทำงาน	0.600	0.060	0.069	1.003	0.316		
ด้านการกำกับดูแล	-0.064	0.063	-0.072	-1.014	0.311		
ด้านสถานะ	0.148	0.060	0.162	2.474	0.014*		
ด้านความก้าวหน้าในงาน	0.082	0.069	0.094	1.175	0.241		
ด้านการเติบโตในตำแหน่งงาน	-0.057	0.076	-0.063	-0.746	0.456		
ด้านความรับผิดชอบ	0.224	0.071	0.266	3.174	0.002*		
ด้านลักษณะของงาน	0.009	0.063	0.011	0.138	0.891		
ด้านการให้ความสำคัญกับพนักงาน	0.154	0.058	0.179	2.675	0.008*		
ด้านความสำเร็จของงาน	0.087	0.056	0.093	1.540	0.124		

$R = 0.686$, $R^2 = 0.470$, $SEE = 0.399$, $F = 26.463$, $Sig = 0.000^* * = P < 0.05$

จากตาราง 28 พบว่า ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยตามสมการจะมีตัวแปรอิสระทั้งหมด 13 ตัวแปร โดยมีตัวแปรอิสระจำนวน 6 ตัวแปร ที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยเรียงตามลำดับตัวแปรที่มีผลสูงสุด คือ ด้านความรับผิดชอบ รองลงมาคือด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านการให้ความสำคัญกับพนักงาน ด้านสถานะ ด้านนโยบาย และการบริหารงาน และด้านความมั่นคงในงาน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.686 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 47.0 และสามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = 1.227 + 0.224(\text{ด้านความรับผิดชอบ}) + 0.208(\text{ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน}) + 0.154(\text{ด้านการให้ความสำคัญกับพนักงาน}) + 0.148(\text{ด้านสถานะ}) + 0.100(\text{ด้านนโยบายและการบริหารงาน}) + (-0.135)(\text{ด้านความมั่นคงในงาน})$$

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ซึ่งภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งหมายถึงว่าปัจจัยในการทำงานและปัจจัยจูงใจนั้นสำคัญและส่งผลกระทบต่อการทำงาน of พนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ทำให้สามารถในการทำงานได้ถูกต้อง มีประสิทธิภาพ ตามเป้าหมายหรือมาตรฐานที่ทางมหาวิทยาลัยกำหนด หรือตั้งเป้าไว้ และพนักงานยังมีแนวคิดริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆที่จะเป็นประโยชน์ต่องานที่ทำ ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (พ.ศ. 2560) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา อธิบายไว้ว่า ประสิทธิภาพในการทำงาน นั้นหมายถึงการกระทำที่บรรลุตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ และสามารถประหยัดและลดการสูญเสียทรัพยากรต่าง ๆ ในการดำเนินงาน เพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด อย่างทันต่อสถานการณ์ และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรอย่างคุ้มค่า

2. ผลการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน สามารถสรุปผลได้ดังนี้

2.1 พนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหงที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ ระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ที่ต่างกันประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยภาพรวม ไม่ต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุปัญญาดา สุนทรนนท์และ เบญจรัตน์ พรานระวัง (พ.ศ. 2562) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการจัดการกองทุนของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านในเขตตำบลตะกุดไกร จังหวัดเพชรบูรณ์ ประเทศไทย พบว่าปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ที่แตกต่างกัน ประสิทธิภาพการบริหารจัดการกองทุน

ของคณะกรรมการกองทุนหมู่บ้านไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรกนก พรประดิษฐ์ (2562) ที่ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัย พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระดับการศึกษาระยะเวลาในการทำงานต่างกัน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร ไม่ต่างกัน

3. ผลการศึกษาปัจจัยในการทำงานและปัจจัยจูงใจ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง สามารถสรุปผลได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน มีระดับความสำคัญคือมากที่สุด ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยมีความเห็นว่านโยบายในการทำงานต่างๆ ของมหาวิทยาลัย เช่น นโยบายและการวางแผนการทำงานในยุคดิจิทัล หรือ นโยบายการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน เป็นสื่อการเรียนการสอนให้แก่นักศึกษา นั้นมีความสำคัญที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนา พุฒิชชาติ (พ.ศ. 2559) ได้ศึกษาประสิทธิภาพของการนำนโยบายการบริหารงานของภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กล่าวว่า องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นยุค Digital Economy นั้นมีความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามนโยบายในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศของรัฐบาล และโครงสร้างพื้นฐานเพื่อที่จะขับเคลื่อนเศรษฐกิจในพื้นที่ขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น รวมทั้งเรื่องของกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะสามารถนำมาประยุกต์ใช้กับการบริหารงานราชการให้เกิดประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพการนำนโยบายการบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ปัจจัยในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีระดับความสำคัญคือมาก ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงานมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้ความสำคัญกับทำงานภายใต้การดูแลของผู้บังคับบัญชาภายในหน่วยงานและทำงานร่วมกันกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจะสอดคล้องกับงานวิจัยของ นันทธนาดา สวามิวัสสุกิจ (พ.ศ. 2558) ได้ศึกษาเกี่ยวกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจในงาน ที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการชำระรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร คือลักษณะของหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันระดับปานกลางกับความคาดหวังในการชำระรักษาคนเก่ง ของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรของตัวเอง ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานระดับปฏิบัติในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ย่านศูนย์กลางธุรกิจมี ความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้นหนึ่ง

ระดับนี้จะทำให้ความคาดหวังในการชำระรักษาคนเก่งเพิ่มขึ้นอีกหนึ่งระดับ ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานเป็นมิตรภาพที่ดีจะก่อให้เกิดความผูกพัน ความสามัคคี ซึ่งจะยิ่งทำให้มีพลังอำนาจในการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งส่งผลต่อความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการชำระรักษาคนเก่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉิชาภา วัฒนาดิษกุล (พ.ศ.2564) ความสัมพันธ์ระหว่างกลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กรกับความผูกพันของพนักงาน Gen Y ของบริษัท กรุงเทพโทรทัศน์และวิทยุ จำกัด โดยความสัมพันธ์ของกลยุทธ์การสื่อสารภายในองค์กร ในแบบกลยุทธ์การสื่อสารเชิงรับ ส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน Gen Y ซึ่งก็มีความสัมพันธ์กันในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากพนักงาน Gen Y ของบริษัท กรุงเทพโทรทัศน์และวิทยุ จำกัด ทำการประเมินการรับรู้การสื่อสารขององค์กร โดยส่วนใหญ่แล้ว มีความคิดเห็นว่าบริษัทฯ มีการเปิดรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน เปิดโอกาสให้ร่วมกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในองค์กร ได้อย่างเต็มที่ที่มีการกิจกรรมภายในองค์กร เพื่อให้เกิดความ สามัคคี และความสัมพันธ์ที่ดีอยู่เสมอ ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความผูกพันกับองค์กรในระดับมาก

3.3 ปัจจัยในการทำงาน ด้านความมั่นคงในงาน มีระดับความสำคัญคือมากที่สุด ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าพนักงาน มหาวิทยาลัยรามคำแหงคิดว่าการทำงานในมหาวิทยาลัยจนเกิดความผูกพันต่อองค์กรจนรวมไปถึงทำให้รู้สึกถึงความมั่นคงในงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของกรรช กุณรินทร์ และ จิราพร ระโหฐาน (พ.ศ.2565) ที่ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการ ตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย คือการที่บุคคลรู้สึกมั่นคงในงาน และตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงาน รู้สึกถึงสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงาน ส่งผลให้บุคคลรู้สึก ผูกพันต่อองค์กรเกิดทัศนคติที่ดีและส่งผลให้ตัวบุคคลรู้สึกว่าตั้งใจคงอยู่ในองค์กรต่อไป

3.4 ปัจจัยในการทำงาน ด้านสถานะ มีระดับความสำคัญคือมากที่สุด ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัย มีความเห็นว่าพนักงานมหาวิทยาลัยรามคำแหงทุกคนมีสถานะความเท่าเทียมถึงระบบการทำงาน สวัสดิการ หรือแม้กระทั่งความเท่าเทียมของความเป็นมนุษย์ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประทานพร สุรินตะ (พ.ศ.2565) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเท่าเทียมระหว่างเพศในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ความพยายามทุ่มเท ความผูกพันต่องาน และความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โรงพยาบาล คือการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้วยความเท่าเทียมระหว่างเพศ

3.5 ปัจจัยจูงใจ ด้านความรับผิดชอบ มีระดับความสำคัญคือมากที่สุด ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานมหาวิทยาลัยรามคำแหงให้ความสำคัญในเรื่องของความเหมาะสมในการรับผิดชอบงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิรัชต์ รัตนธรรม และนนท์ สหทยา (พ.ศ. 2564) ที่ศึกษาเกี่ยวกับ ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีของ

พนักงานต่อองค์กรกรณีศึกษาบริษัท เอบีซี จำกัด จากผลการศึกษาพบว่าเป็นผลที่ตรงกับความเป็นจริงที่เกิดขึ้นในบริษัท เนื่องจากกลุ่มประชากรที่ศึกษาทั้งหมดเป็นวิศวกร ที่ประสบความสำเร็จในชีวิต โดยรวมสรุปได้ว่าปัจจัยที่มีผลต่อความจงรักภักดีของ พนักงานกลุ่มนี้จะเป็นปัจจัยเชิงใจ ได้แก่ปัจจัยด้าน การเจริญเติบโตในการทำงาน ปัจจัยด้านความน่าสนใจของงาน และปัจจัยด้านความรับผิดชอบในงานที่ทำตามลำดับ ซึ่งอ้างอิงตรงกับความต้องการในขั้นสูงสุดตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ และตามทฤษฎีอิวาร์จในขั้นความต้องการความก้าวหน้า เป็นความต้องการ สูงสุดของบุคคล และทฤษฎีแรงจูงใจของแมคคลี แกลนด์ ในส่วนของความต้องการความสำเร็จคือความต้องการที่จะทำสิ่งต่างๆเต็มที่ที่ดีที่สุดเพื่อ ความสำเร็จ

3.6 ปัจจัยเชิงใจ ด้านการให้ความสำคัญกับพนักงาน มีระดับความสำคัญคือมากที่สุด ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน (สายสนับสนุน) มหาวิทยาลัยรามคำแหง ผู้วิจัยมีความเห็นว่าทำให้ความสำคัญกับพนักงานนั้นส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรฐวิวัฒน์ ศิริบุตร (2564) ศึกษาเรื่องอิทธิพลของภาวะของผู้บริหารเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท คือการกระตุ้นให้ออกความคิดเห็นส่งผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมและปฏิบัติงานอย่างมีความสุข

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย พบว่า ด้านความรับผิดชอบ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ดังนั้นผู้บังคับบัญชาในแต่ละหน่วยงานควรมีการมอบหมายงาน ที่ชัดเจนตามความสามารถและเหมาะสมกับผู้ใต้บังคับบัญชา จะต้องไม่มากและไม่น้อยจนเกินไป และควรมอบหมายงานอย่างทั่วถึงยอมจะส่งผลให้ตัวพนักงานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

จากผลการวิจัย พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย ดังนั้นผู้บังคับบัญชาหรือผู้บริหารจะต้องให้ความสำคัญและความเท่าเทียมกันของพนักงานทุกคน ต้องทำงานร่วมกันประสานงานกันภายในหน่วยงานเพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากที่สุด

จากผลการวิจัย พบว่า ด้านการให้ความสำคัญกับพนักงาน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย การให้ความสำคัญกับพนักงานในด้านต่างๆ นั้นส่งผลให้พนักงานเกิดแรงจูงใจที่จะทำงานต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะสามารถปรับตัวได้อย่างเหมาะสมและปฏิบัติงานอย่างมีความสุข

จากผลการวิจัย พบว่า ด้านสถานะ มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย คือพนักงานทุกคนมีสถานะความเท่าเทียมถึงระบบการทำงาน สวัสดิการ หรือแม้กระทั่งความเท่าเทียมของความเป็นมนุษย์ ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องไม่เลือกปฏิบัติสำหรับการเลื่อน ตำแหน่ง การจ่ายเงิน ผลประโยชน์

จากผลการวิจัย พบว่า **ด้านนโยบายและการบริหารงาน** มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย คือ นโยบายการทำงานในยุคดิจิทัล หรือ นโยบายการนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงาน จะเป็นสื่อการเรียนการสอนให้แก่นักศึกษา มีความสำคัญมาก ดังนั้นผู้บริหารควรที่จะดำเนินงานตามนโยบายในการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร

จากผลการวิจัย พบว่า **ความมั่นคงในงาน** มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย คือ การที่พนักงานรู้สึกมั่นคงในงาน และตัดสินใจด้วยตนเองในการกำหนดเวลาทำงาน ทำให้รู้สึกถึงสัมพันธภาพที่ดีระหว่างผู้ร่วมงานภายในหน่วยงานมันจะส่งผลให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์กร จนเกิดทัศนคติที่ดีและส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่าจะตั้งใจคงอยู่ในองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษากระบวนการในการทำงานด้านต่างๆ ของมหาวิทยาลัย หรือหน่วยงานรัฐ ที่มีการปรับเปลี่ยนการดำเนินงาน ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน เช่น ด้านวัฒนธรรมองค์กร ด้านเทคโนโลยีที่ใช้ หรือด้านสภาพแวดล้อมต่างๆ เป็นต้น

2. . การขยายขอบเขตการศึกษา เพื่อลดการอคติ หรือความกำเริบของคำตอบแบบสอบถาม และเพื่อเพิ่มความเป็นกลางต่อความน่าเชื่อถือของข้อมูลที่ได้มาจากการสำรวจเช่น กลุ่มข้าราชการ รัฐวิสาหกิจ เป็นต้น เพื่อให้สามารถนำข้อมูลไปใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานต่อไป

เอกสารอ้างอิง

เว็บไซต์ กองการเจ้าหน้าที่ ฐานข้อมูลบุคลากร <http://hrm.ru.ac.th/> สืบค้นเมื่อ 19 มีนาคม 2566

กรกนก พรประดิษฐ์ (2562) ที่ศึกษาแรงจูงใจที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร กรุงเทพมหานคร .

สารนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2562

กรรัช ภูณรินทร์ และ จิราพร ระโหฐาน (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อความตั้งใจคงอยู่ในงานของข้าราชการ ตำแหน่งเสมียนตราอำเภอ สังกัดกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย.

วารสารวิจัยวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุรินทร์ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม – เมษายน 2565

จิรัฐวัฒน์ ศิริบุตร (2564). อิทธิพลของภาวะของผู้นำการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งผลต่อ

แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท. วารสารศิลปการจัดการ ปีที่ 5 ฉบับที่ 2

พฤษภาคม – สิงหาคม 2564 คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยกรุงเทพธนบุรี

ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2560). การจัดการทรัพยากรมนุษย์. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

ณัฐชญญา ประสิทธิ์ศาสตร์. (2561). ผลของโปรแกรมเสริมสร้างแรงจูงใจภายในต่อทักษะการจัดการ

ความเครียดของนักศึกษาพยาบาล. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

นันท์ธนาดา สวามิวัสสุกิจ (2558). หัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานสภาพแวดล้อมในการทำงาน และแรงจูงใจใน

งาน ที่มีความสัมพันธ์กับความคาดหวังในการธำรงรักษาคงแห่งของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กร.

การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ ปีการศึกษา 2558

พิรยสดี รัตนธรรม และนนท์ สหยา (2564) ปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กร

กรณีศึกษาบริษัท เอบีซี จำกัด. วารสาร1 วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี 20131, ประเทศไทย

รุ่งรวี ทรัพย์เกรียงไกร. (2564). ความขัดแย้งในการทำงาน และความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานของบุคลากรในโรงไฟฟ้าแห่งหนึ่ง ในจังหวัดราชบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร

วิศ คุ่มสิน (2563) ประสิทธิภาพการนำนโยบาย การบริหารงานภาครัฐแบบดิจิทัลไปปฏิบัติในองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น กรณีศึกษา องค์การ บริหารส่วนตำบลจำป่าหวาย.

การศึกษาค้นคว้า หลักสูตรปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชานโยบายสาธารณะ มิถุนายน 2563

อัครเดช ไม้จันทร์ (2560). ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา.

วิทยานิพนธ์ (บธ.ม. (บริหารธุรกิจ) มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, 2560

Abraham Maslow Maslow's Need Hierarchy A Theory of Human Motivation

Herzberg,F., Bernard, M.& Snyderman, B. (1959). **The Motivation to Work**. New York: John Willey & Sons.

Herzberg, F. et al. (1959). The Motivation of work. New York: John Wiley & Sons.

Milton Lett (Millet, 1954)

Nataliia Aliekperova. (2018). **Motivating Factors Effecting Work Efficiency of Employees in Ukrainian Pharmaceutical Sector**. Thesis B.Econ. (Economics). Kyiv : Bogomolets National Medical University.

Peterson, E. and Plowman, E.G. (1989). Business organization and management. Homewood, Illinois: Richard D. Irwin.

Ryan & Smith, (1954). *Principles of industrial psychology*. Ronald Press