ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

Factors Affecting Job Satisfaction of Personnel of The State Audit Office of The Kingdom of Thailand in Bangkok

กิ่งแก้ว กิจเกียรติ์
สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Kingkaew Kitkiat
E-mail: kingmarie94@gmail.com
Faculty of Business Administration Program in Accounting
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ปัจจัยได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยผลักดันและปัจจัยดึงดูด โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 322 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคุณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 4 ปี และมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 21,001 – 25,000 บาท ปัจจัยจูงใจผลักดัน โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 2.80) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.24) ปัจจัยดึงดูด โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.13) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านลักษณะงาน ($\overline{X}$ = 3.45) และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\overline{X}$ = 3.13) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ($\overline{X}$ = 3.74)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกันอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) ปัจจัยผลักดัน ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (3) ปัจจัยดึงดูด ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กรและด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this study is to examine the factors affecting the level job satisfaction of personnel of the State Audit office of the Kingdom of Thailand in Bangkok factors include Demographic factors, push and pull factors. The 322 sample were drawn from population of personnel of the State Audit Office of The Kingdom of Thailand in Bangkok. Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test,
F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most personnel of the State Audit Office of The Kingdom of Thailand in Bangkok of the respondents were female under 30 years old , had working experience not more than 4 years and received monthly income of 21,001 – 25,000 bath. Push factors were at moderate level ($\overline{X}$ = 2.80). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were the progress and stability at work ($\overline{X}$ = 3.24). Pull factors were at moderate level ($\overline{X}$ = 3.13). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was job characteristic ($\overline{X}$ = 3.45). The overall personnel of the State Audit Office of The Kingdom of Thailand in Bangkok was rated at a moderate level ($\overline{X}$ = 3.13). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was stability at work ($\overline{X}$ = 3.74).

The results of hypothesis test show that (1) the personnel of the State Audit Office of The Kingdom of Thailand in Bangkok with different gender, age and working experience had different overall job satisfaction (2) Push factors; job characteristic, colleagues and the progress and stability at work had effect the job satisfaction of personnel of the State Audit office of the Kingdom of Thailand in Bangkok at statistical significance of 0.05 levels. And (3) Pull factors, work environment and remuneration and welfare had effect the job satisfaction of personnel of the State Audit office of the Kingdom of Thailand in Bangkok at statistical significance of 0.05 levels

Keyword: Job Satisfaction

บทนำ

ในสภาพปัจจุบันเต็มไปด้วยการช่วงชิงความได้เปรียบเชิงการแข่งขันทางธุรกิจที่มีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น หลายองค์กรต่างหันมาให้ความสำคัญในด้านบุคลากรหรือทรัพยากรมนุษย์มากกว่าในอดีต เนื่องจากองค์กรภาครัฐ รัฐวิสาหกิจรวมทั้งภาคเอกชนหลายแห่งมีปัญหาเรื่องการรักษาบุคลากรที่มีความสามารถสูงไว้ในองค์กร จึงมีแต่คนระดับปานกลาง หรือต่ำกว่าระดับปานกลางทำงานอยู่กับองค์กร ทำให้ผลิตภาพ (Productivity) ขององค์กรไม่สูงพอที่จะแข่งขันกับตลาดได้ ยิ่งเทคโนโลยีพัฒนาไปเร็ว ความต้องการของลูกค้ามีมากขึ้น การแข่งขันสูงขึ้นทั้งในประเทศและต่างประเทศ ดังนั้นประสิทธิภาพในการผลิต และความสามารถในการบริหารธุรกิจเท่านั้น คือตัวบ่งชี้ถึงความสำเร็จของธุรกิจการแข่งขันที่รุนแรง และตัวปัจจัยที่สำคัญที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จนี่ก็คือ “ทรัพยากรมนุษย์” นั่นเอง

ทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource) เป็นบุคคลซึ่งมีความพร้อม มีความจริงใจ และสามารถที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร หรือเป็นบุคคลในองค์กรที่สามารถสร้างคุณค่าของระบบการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการได้ ดังนั้น องค์กรจึงมีหน้าที่ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้ปฏิบัติงานจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งต้องใช้การวางแผนเชิงกลยุทธ์ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์เข้ามาช่วย การที่องค์กรจะกระทำภารกิจหลักให้บรรลุวัตถุประสงค์ และมีประสิทธิ์ภาพนั้น หน่วยงานจำเป็นจะต้องมีบุคลากรที่มีคุณภาพในปริมาณที่เหมาะสมกับงาน ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อการพัฒนาองค์กร (ศศิ อ่วมเพ็ง ,2558)

คณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ได้ออกระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2561 มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 27 เมษายน 2561 เป็นต้นมา ตลอดจนออกประกาศเรื่อง นโยบายการตรวจเงินแผ่นดิน (พ.ศ. 2561 – 2565) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ได้กำหนดทิศทางและเป้าหมายด้านการบริหารงานบุคคล โดยให้ความสำคัญกับการส่งเสริมและรักษาระบบพิทักษ์คุณธรรมในการบริหารงานบุคคลให้เกิดความเที่ยงธรรม การสร้างขวัญกำลังใจเพื่อจูงใจเจ้าหน้าที่และบุคลากรอื่นที่มีประสิทธิภาพ ได้กำหนดให้มีการเสริมสร้างการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพด้านวิชาการ สร้างความรู้ความเข้าใจ พัฒนาศักยภาพ ประสบการณ์ จิตสำนึกจริยธรรม ศีลธรรมให้กับเจ้าหน้าที่และบุคลากรอื่นของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน จัดให้มีการแลกเปลี่ยนความรู้ด้านวิชาการ ประสบการณ์การตรวจเงินแผ่นดิน กับหน่วยงานทั้งในประเทศและต่างประเทศ รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนาวิชาชีพ ด้านการตรวจเงินแผ่นดินทั้งภาคทฤษฎีและภาคปฏิบัติ มีหลักสูตรฝึกอบรมหลากหลาย เปิดมุมมองและเกิดประโยชน์รอด้านต่อการทำงานตรวจเงินแผ่นดิน (สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน, 2561)

จึงถือได้ว่าบุคลากรของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเป็นปัจจัยสำคัญที่สุด และเป็นหัวใจสำคัญของความสำเร็จของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน การบริหารจัดการด้านบุคลากรที่ดี จึงมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรต่อองค์กร เช่น ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และความก้าวหน้าในการทำงาน เป็นต้น ดังนั้นผู้บริหารจึงจำเป็นต้องทำให้บุคคลากรภายในองค์กรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่บ่งบอกทัศนคติที่บุคลากรมีต่อองค์กรและอาจแสดงออกมาเป็นพฤติกรรมของบุคลากร เช่น ความตั้งใจในการทำงาน ความภักดีต่อหน่วยงาน ความภาคภูมิใจในอาชีพ เป็นต้น ทั้งความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรเป็นอย่างมาก

ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ว่าปัจจัยใดบ้างที่ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้การดำเนินงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล และเพิ่มความสำเร็จที่จะ

เกิดขึ้นกับสำนักงานฯ ในอนาคต และองค์กรสามารถสร้างกลยุทธ์ในการเพิ่มความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ทำให้สามารถลดอัตราการออกจากงานก่อนเกษียณอายุลงได้ เนื่องจากทราบความต้องการของบุคลากรที่มีต่อสำนักงานฯ และนำมาปรับปรุงแนวทางดูแลบุคลากรให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

3. เพื่อศึกษาปัจจัยผลักดัน ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

4. เพื่อศึกษาปัจจัยดึงดูด ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตงานวิจัย

การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัย โดยผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขอบเขตการศึกษาดังต่อไปนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,648 คน (ข้อมูลอ้างอิงจากสำนักบริหารทรัพยากรบุคคล สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ณ วันที่ 30 มกราคม 2563) ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 322 คน

2. การศึกษาวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยทางผู้วิจัยจะทำการศึกษาถึงตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยผลักดัน และปัจจัยดึงดูด ตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยผลักดันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยดึงดูดมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยผลักดัน และปัจจัยดึงดูด เพื่อนำไปปรับใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลของสำนักงานฯ

2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยผลักดัน และปัจจัยดึงดูด ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อสามารถนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการกำหนดนโยบายและวิธีการต่าง ๆ ในการปรับปรุงแนวทางดูแลบุคลากร ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้มีประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น เพื่อให้เกิดความพึงพอใจ ให้เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่และสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร

แนวคิดและทฤษฎี

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยผลักดันและดึงดูดในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยผลักดันในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อการสร้างความไม่พอใจให้กับบุคลากร และยังเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อการลาออก ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

ปัจจัยดึงดูดในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อการสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร และเป็นส่วนสำคัญที่มีผลต่อการคงอยู่ของบุคลากร ได้แก่ปัจจัยด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

Shikiar and Freudenberg (1982) ศึกษา ถึงปัจจัยที่ทำให้พนักงานลาออกจากงาน โดยใช้ปัจจัยผลักดันและดึงดูด ดังนี้ 1) ปัจจัย ผลักดัน (Push Factor) หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กรที่มีผลต่อการสร้างความไม่พอใจให้กับบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยที่ทำให้เกิดการลาออกในที่สุด เช่น แรงกดดันในองค์กร ค่าตอบแทนไม่เพียงพอโอกาสทางการศึกษาน้อย มีปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างคนในองค์กรเป็นต้น และ 2) ปัจจัยดึงดูด (Pull Factor) หมายถึง ปัจจัยภายในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่ดึงดูดให้พนักงาน มีความพึงพอใจและต้องการปฏิบัติงานต่อ เช่น มีโอกาสมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น มีสวัสดิการที่ดี มีโอกาสทางหน้าที่การงานที่ดี ค่าตอบแทนที่สูง เป็นต้น

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

Davis and Newstrom (1997) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ทัศนคติที่ชอบหรือไม่ชอบของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานที่ทำ ซึ่งแสดงให้เห็นว่ามีข้อตกลงระหว่างความคาดหวังจากงานของผู้ปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับจากงาน ระดับความพึงพอใจมีลักษณะไม่อยู่นิ่ง กล่าวคือ เปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา ความพึงพอใจในงานสูงหรือต่ำ ย่อมขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่าง ๆ รวมทั้งความต้องการของบุคคลลักษณะของงาน

พรนพ พุกกะพันธ์ (2542) ให้คำนิยามของความพึงพอใจในงานและแรงจูงใจไว้ว่า “เป็นสิ่งที่มีความสำคัญอันดับแรกในการกระตุ้นให้ผู้ปฏิบัติงานเพิ่มผลผลิตให้สูงขึ้นพร้อม ๆ กับผู้ปฏิบัติงานเองก็พยายามที่จะแสวงหาสิ่งตอบแทนที่สนองความต้องการของตนด้วย แต่มีบางอย่างที่ควรคำนึงถึงคือผู้ปฏิบัติงานที่ได้รับการตอบสนองความต้องการของตนแล้วจะไม่มีแรงจูงใจอีกต่อไป”

Vroom (1964) ได้กล่าวถึงแนวคิดเกี่ยวกับทฤษฎีความคาดหวัง ซึ่งเป็นการอธิบายพฤติกรรมในรูปของเป้าหมายของบุคคล การเลือกและความคาดหวังเกี่ยวกับการประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ แต่ทั้งนี้ต้องอยู่ภายใต้เงื่อนไขที่ว่าบุคคลจะต้องรู้ตัวเอง ว่าต้องการได้รับสิ่งใดจากการปฏิบัติงาน ทฤษฎีนี้ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบที่ส่งผลร่วมกันต่อแรงจูงใจการทำงานของบุคคล 3 องค์ประกอบ คือ การรับรู้คุณค่า ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ และความคาดหวัง ซึ่งปฏิสัมพันธ์ระหว่างความคาดหวัง กับความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำกับผลลัพธ์ และการรับรู้คุณค่า จะทำให้เกิดแรงจูงใจที่แสดงการกระทำหรือการปฏิบัติ Vroom ได้อธิบายถึง

กระบวนการในการจูงใจ (Process theory) ว่าบุคคลจะถูกจูงใจด้วยเป้าหมายอะไรและถูกใจอย่างไร ซึ่งมองว่าความต้องการเป็นเพียงองค์ประกอบในกระบวนการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของบุคคลเท่านั้น และการจูงใจจะเป็นผลของความต้องการที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ความคาดหวังจะเป็นแรงกระตุ้นเพื่อนาบุคคลไปสู่เป้าหมาย ทฤษฎีนี้ประกอบด้วย ความคาดหวัง (Expectancy) ความพอใจ (Valance) และผลลัพธ์ (Outcomes

Maslow (1970) อธิบายถึงพฤติกรรมของมนุษย์ว่าจะมีความต้องการเป็นไปตามลำดับขั้น 5 ขั้น โดย Maslow มีฐานแนวคิดหรือสมมติฐานแนวคิดหรือสมมติฐานของทฤษฎี 3 ประการ คือ มนุษย์เป็นสัตว์สังคมที่มีความต้องการอย่างไม่มีที่สิ้นสุด มนุษย์จะมีความต้องการตลอดเวลาและมากขึ้นเรื่อย ๆ ซึ่งมนุษย์แต่ละคน จะมีความต้องการขึ้นอยู่กับสิ่งที่เขาได้รับหรือมีอยู่แล้วเมื่อความต้องการอย่างหนึ่งได้รับการตอบสนองความต้องการด้านอื่น ๆ จะเกิดขึ้นแทนที่กระบวนการอย่างนี้จะเกิดขึ้นต่อเนื่องกันไปไม่มียุติ ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่เป็นสิ่งจูงใจพฤติกรรมของมนุษย์อีก แต่ความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองจะเป็นสิ่งจูงใจต่อไป ความต้องการของมนุษย์สามารถจัดได้เป็นลำดับขั้น และมนุษย์ก็จะแสวงหาสิ่งที่จะตอบสนองความต้องการเรื่อย ๆ ไป

Herzberg, et al. (1959) ได้ศึกษาพบว่าปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมี 2 ปัจจัย คือ (1) ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่ทำโดยตรง เพื่อจูงใจให้บุคคลรักและชอบในงานจะปฏิบัติ เป็นสิ่งที่กระตุ้นที่ทำให้เกิดความพึงพอใจกับบุคคลในองค์กรให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เนื่องจากเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในตัวของบุคคล (2) ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) หรือปัจจัยสภาพแวดล้อม คือ ปัจจัยที่จะค้ำจุนให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคล ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์การจะเกิดความไม่ชอบขึ้น และปัจจัยที่มาจากภายนอกตัวบุคคล

วิธีดำเนินการวิธีวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใด ๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัยตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 1,648 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 322 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประชากร ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตามตำแหน่งในการปฏิบัติงาน

3. เครื่องมือใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่าง ๆ

เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีคำถามทั้งหมด 4 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยผลักดันที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยผลักดันในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยดึงดูดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยดึงดูดในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีคำถามทั้งหมด 18 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีคำถามทั้งหมด 20 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อทำให้ความหมายของตัวแปรต่าง ๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปรทั้งหมด
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5.การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 30 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach’s Alpha) ปัจจัยผลักดันภาพรวม 0.838 แสดงเป็นรายด้าน ดังนี้ ด้าน

ลักษณะงาน 0.807 ด้านผู้บังคับบัญชา 0.900 ด้านเพื่อนร่วมงาน 0.927 และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน 0.852 ปัจจัยดึงดูดภาพรวม 0.864 แสดงเป็นรายด้านดังนี้ ด้านลักษณะงาน 0.852 ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร 0.789 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง 0.874 และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 0.931 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานครภาพรวม 0.904 แสดงเป็นรายด้านดังนี้ ด้านผลตอบแทน 0.932 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 0.911 ด้านความมั่นคงในการทำงาน 0.876 และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ 0.821

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 322 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ปฏิบัติงานจริงในปี 2563 โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตามตำแหน่งในการปฏิบัติงาน ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 322 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้มาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยผลักดันในการปฏิบัติงาน ปัจจัยดึงดูดในการปฏิบัติงาน และความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test ในการวิเคราะห์ข้อมูล

2.2 ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยผลักดัน ปัจจัยดึงดูด ที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามการวิจัย เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี ประสบการณ์ในการทำงานไม่เกิน 4 ปี และมีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 21,001 – 25,000 บาท

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยผลักดันของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับปานกลาง มี 2 ด้าน โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการ และด้านลักษณะงาน และด้านที่อยู่ในระดับน้อย มี 2 ด้าน โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน ปัจจัยดึงดูดของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับสำคัญมาก มี 1 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน และด้านที่อยู่ในระดับสำคัญปานกลาง มี 3 ด้าน โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร

ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญปานกลาง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่อยู่ในระดับสำคัญมาก มี 1 ด้าน คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านที่อยู่ในระดับสำคัญปานกลาง มี 2 ด้าน โดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านผลตอบแทน และด้านความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านที่อยู่ในระดับสำคัญน้อย มี 1 ด้าน คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

ผลการเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุและประสบการณ์ในการทำงานต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน และบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมไม่ต่างกัน

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยผลักดันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ปัจจัยผลักดัน ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปัจจัยผลักดัน ด้านผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยดึงดูด มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้ ปัจจัยดึงดูด ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร และปัจจัยดึงดูด ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร

บทสรุปและอภิปรายผล

1. ผลการวิเคราะห์ระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะสถานที่ตั้งของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน และอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน ไม่เพียงพอต่อจำนวนของบุคลากร และต้องใช้ระยะเวลาในการจัดหานานพอสมควร ตามระบบการปฏิบัติงานของราชการ ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อิสรพร สังข์ด้วงยาง (2562) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) โดยรวมอยู่ระดับปานกลาง สำหรับ ด้านความมั่นคงในงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ความก้าวหน้าในหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในปานกลาง ตามลำดับ

2. ผลการศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมไม่ต่างกัน แสดงว่ารายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัย เจนจิราพร รอนไพริน (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จังหวัดสระแก้ว ที่มี เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระดับเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

2.2 บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าเพศ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ ของ ปิยาดา คงสวัสดิ์ (2562)ได้ศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอดีล คอนโซลิเดเตอร์ จำกัด ผลการศึกษาพบว่า พนักงาน บริษัท ไอดีล คอนโซลิเดเตอร์ จำกัด ที่มีปัจจัยส่วนบุคคล เพศ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และรายได้ ต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ต่างกัน และสอดคล้องกับวิจัย ณัฐวุฒิ ชนะภักดี (2560) ศึกษาเรื่อง ความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัทโทรคมนาคม ในจังหวัดปทุมธานี ผลการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือนและระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษาปัจจัยผลักดันที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 ปัจจัยผลักดัน ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยผลักดัน ด้านลักษณะงาน อยู่ในระดับปานกลาง ด้านเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับน้อย และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผู้วิจัยมีความเห็นว่า งานที่ทำอยู่ท้าทายความสามารถอยู่เสมอ จึงจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญในการทำงาน โดยอาศัยความรู้ ความสามารถและปฏิภาณไหวพริบของแต่ละบุคคล งานที่ได้รับมอบหมายไม่น่าสนใจ และรู้สึกเบื่อหน่ายกับงานที่ทำ เพื่อนร่วมงานแบ่งพัก แบ่งพวกกันในที่ทำงาน และรู้สึกอึดอัดใจกับเพื่อนร่วมงาน นโยบายในการเลื่อนตำแหน่งไม่เหมาะสม โอกาสในการก้าวหน้าน้อยกว่าที่อื่น และขาดการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง ซึ่งอาจทำให้เกิดปัญหาในการทำงานและลดประสิทธิภาพในการทำงานได้ ซึ่งด้านลักษณะงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ของ เจนจิราพร รอนไพริน, (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการวิจัยพบว่าระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด(มหาชน) จังหวัดสระแก้ว ด้านลักษณะงาน มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.59 มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขา อรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ด้านเพื่อนร่วมงานสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิสรา รอดนุช, (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่ง ในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชีในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทยเชิงบวก คือ ปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านเงินเดือนและสิ่งที่เรียนรู้จากการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านผลตอบแทนในส่วนของโบนัส และปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชณัฐกานต์ ม่วงเงิน, (2560) ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ สำนักงานไปรษณีย์เขต 6 ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ สำนักงานไปรษณีย์เขต 6 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 ปัจจัยผลักดัน ด้านผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยผลักดัน ด้านผู้บังคับบัญชา ในระดับน้อย มีความเห็นว่า ผู้บังคับบัญชามีการแบ่งงานอย่างไม่ยุติธรรม ไม่ให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานเมื่อเกิดปัญหา ไม่ส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รจเรข อารยะปัจจกุล, (2562) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักแผนงานและสารสนเทศของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยค้ำจุนด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน และด้านความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่สำนักแผนงานและสารสนเทศของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช

4. ผลการศึกษาปัจจัยดึงดูดที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยดึงดูด ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากร

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ให้ความสำคัญต่อปัจจัยดึงดูด ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีความเห็นว่าระยะเวลาในการเดินทางไปทำงานเหมาะสม สถานที่ทำงานมีบรรยากาศที่ดี ปลอดภัยและมีสถานที่พักผ่อน สุขา และน้ำดื่มบริการเพียงพอ สำนักงานฯ มีการกำหนดมาตรฐานของสวัสดิการอย่างชัดเจน สวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม เงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ของบุคลากร อัตราการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนและค่าตอบแทนน่าพอใจ และสำนักงานฯ มีการปรับปรุงสวัสดิการให้ดีขึ้นอย่างเหมาะสม ซึ่งด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุธิรา อัศวสายวิรุณ, (2559) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.82 มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ สอดคล้องกับงานวิจัยของเจนจิราพร รอนไพริน (2558) ศึกษาเรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว ด้านเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.56 มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุงและวางแผนการบริหารงานให้บุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ดังต่อไปนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล

1. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานครโดยภาพรวมไม่ต่างกัน ดังนั้น องค์กรจึงไม่ควรเน้นประเด็นความสนใจเกี่ยวกับระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคลากร เพราะอาจเนื่องด้วยปัจจุบันสำนักงานฯ มีการกำหนดการปรับขึ้นเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ชัดเจน และมากกว่าหน่วยงานราชการอื่น บุคลากรจึงไม่ให้ความสนใจในเรื่องของรายได้มากนัก

2. ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน ของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีเพศ อายุ และประสบการณ์ในการทำงาน ต่างกัน ทำให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยภาพรวมต่างกัน ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญอย่างยิ่งเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ ของบุคลากร อาจเป็นเพราะเพศที่แตกต่างกัน ทำให้มีวิธีคิด ทัศนคติ การดำรงชีวิตประจำวัน และมีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันออกไปด้วย ด้านอายุของบุคลากร เพราะอาจเนื่องจากบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนใหญ่เป็นบุคลากรที่อายุไม่เกิน 30 ปี และ 41 - 45 ปี ซึ่งมีช่องว่างระหว่างอายุ และทัศนคติในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ระบบการทำงานอาจส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ของช่วงอายุใด อายุหนึ่ง และด้านประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากร เพราะอาจ

เนื่องจากบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานที่ต่างกัน ย่อมมีมุมมองในการปฏิบัติงานและทัศนคติต่อองค์กรที่ต่างกันและมีระดับความพึงพอใจที่แตกต่างกันออกไปด้วย

ปัจจัยผลักดัน

1. ปัจจัยผลักดัน ด้านลักษณะงาน ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ด้านลักษณะงาน องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการพัฒนาทักษะการทำงานที่ท้าทายความสามารถของบุคลากรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งงานที่ทำจำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์และความชำนาญในการทำงาน โดยอาศัยความรู้ ความสามารถและปฏิภาณไหวพริบของแต่ละบุคคลอยู่เสมอ ด้านเพื่อนร่วมงาน องค์กรควรให้ความสำคัญด้านเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างมาก องค์กรควรส่งเสริม สนับสนุนการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน องค์กรควรให้ความสำคัญด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน เป็นอย่างมาก องค์กรควรมีความโปร่งใส เที่ยงตรงในการประเมินผลงานของบุคลากร มีหลักเกณฑ์ในการเลื่อนขั้นที่ชัดเจนและโปร่งใส ผู้บริหารมีความมุ่งมั่นในการบริหารงานในหน่วยงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามตัวชี้วัดของงานที่ได้ตามมาตรฐานและรับรองได้ตามนโยบายขององค์กร และมีนโยบายในการพิจารณาผลงานอย่างเป็นธรรม

2. ปัจจัยผลักดัน ด้านผู้บังคับบัญชา ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น องค์กรไม่ควรให้ความสำคัญด้านของความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับบุคลากร เนื่องจาก ระบบการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาเป็นรูปแบบที่ถูกกำหนดเป็นรูปแบบของทั้งองค์กรอยู่แล้ว

ปัจจัยดึงดูด

ปัจจัยดึงดูด ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ด้านสภาพแวดล้อมในองค์กร องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในเรื่องของบรรยากาศในการทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวก ไปจนถึงความปลอดภัยภายในสำนักงานฯ ควรทำให้บุคลากรมีความรู้สึกและทัศนคติที่ต้องการอยู่ในโรงพยาบาลนี้ด้วยความสบายใจ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ องค์กรควรให้ความสำคัญด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ เป็นอย่างมาก ควรกำหนดค่าตอบแทนหรืออัตราเงินเดือน ตามตำแหน่งงานหรือประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกและทัศนคติที่ต้องการอยู่ในสำนักงานฯ นี้ด้วยความเชื่อมั่น ศรัทธาและภาคภูมิใจ มีความจงรักภักดี ทำงานด้วยความทุ่มเทและซื่อสัตย์ ไม่คิดที่จะลาออกจากองค์กรนี้ เหมือนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีส่วนทำให้องค์กรพัฒนาขึ้นได้

ปัจจัยดึงดูด ด้านลักษณะงาน และด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ไม่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ดังนั้น ด้านลักษณะงาน องค์กรไม่ควรให้ความสำคัญในด้านของลักษณะงาน เนื่องจากบุคลากรมีความเห็นว่า ลักษณะของงานมีความน่าสนใจและท้าทายความสามารถ ได้รับมอบหมายงานที่ตรงกับสิ่งที่แสดงความจำนงไว้กับสำนักงานฯ งานตรงกับความรู้ความสามารถของบุคลากร รวมทั้งสำนักงานฯ ให้อิสระในการตัดสินใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานจึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานคร อาจเนื่องมาจากบุคคลากรส่วนใหญ่อาจจะมีความคิดว่าลักษณะงานของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินมีลักษณะไม่แตกต่างจากสำนักงานตรวจสอบบัญชีทั่วไปหรือส่วนราชการอื่น ๆ จึงไม่ส่งผลต่อความพึงพอใจ และด้านความก้าวหน้าและความ

มั่นคงในการทำงาน องค์กรไม่ควรให้ความสำคัญควรให้ความสำคัญด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานมากนัก เนื่องจากสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน เป็นหน่วยงานราชการที่มีความมั่นคงอยู่แล้ว อาจให้ความสนใจเพียงส่วนของความก้าวหน้าของบุคลากรเท่านั้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวกับทัศนคติของบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการบริหารงานบุคคล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ในการวิจัย ครั้งต่อไป ควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น บุคลากรสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินทั้งประเทศ เพื่อให้ทราบถึงระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนของบุคลากรในภาพรวมทั้งประเทศ

เอกสารอ้างอิง

เจนจิราพร รอนไพริน. (2558). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร กรุงไทย จำกัด (มหาชน) สาขาอรัญประเทศ จังหวัดสระแก้ว.* งานนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.

ชณัฐกานต์ ม่วงเงิน. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ สำนักงานไปรษณีย์เขต 6*. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

ณัฐวุฒิ ชนะภักดี. (2560). *ความคาดหวัง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน Call Center บริษัทโทรคมนาคม ในจังหวัดปทุมธานี.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

นิสรา รอดนุช. (2559). *ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจสอบบัญชี ในสำนักงานสอบบัญชีขนาดใหญ่ 4 แห่งในประเทศไทย.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปิยาดา คงสวัสดิ์. (2562). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ไอดีล คอนโซลิเดเตอร์ จำกัด.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พรนพ พุกกะพันธ์. (2542). การบริหารความขัดแย้ง. กรุงเทพมหานคร : ว.เพ็ชรสกุล.

รจเรข อารยะปัจจกุล. (2562). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สำนักแผนงานและสารสนเทศของกรมอุทยานแห่งชาติ สัตว์ป่า และพันธุ์พืช.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ศศิ อ่วมเพ็ง. (2558). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความตั้งใจลาออกของพนักงานระดับบังคับบัญชา สำนักงานบัญชีกลาง บริษัท ปูนซิเมนต์ไทย จำกัด (มหาชน).* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน. (2561). ระเบียบคณะกรรมการตรวจเงินแผ่นดินว่าด้วยการบริหารงานบุคคล พ.ศ. 2561

สุธิรา อัศวสายวิรุณ. (2559). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานชาวต่างชาติในกรุงเทพมหานคร.* การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

อิสรพร สังข์ด้วงยาง. (2562). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท สหพัฒนพิบูล จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง.

Davis, K. & Newstrom, J.W. (1997). Organizational behavior: Human behavior at work.10th ed. New York: McGraw-Hill.

Herzberg, F., Mausner. B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: McGraw-Wiler.

Maslow, A. H. (1970). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.

Shikiar, R., & Freudenberg, R. (1982). Unemployment Rates as a Moderator of the Job Dissatisfaction-turnover Relation. *Human Relations, 25*, 845-856

Vroom, V. H. (1964). Work and Motivation. New York: Wiley.