

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ
ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
FACTORS AFFECTING GOVERNMENT OFFICER SERVICE'S
SATISFACTION IN BANGKOK

อรวรรณ พรหมแดง
สาขาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Orawan Promdang
Email: 6514154134@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Accounting,
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร (2) เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบัญชีและปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ข้าราชการปฏิบัติงานในสังกัดหน่วยงานราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 410 คน โดยใช้หลักการคำนวณของ Taro Yamane ใช้วิธีการเลือกสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) โดยเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นแบ่งเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 แบบสอบถามปัจจัยด้านบัญชี ส่วนที่ 4 แบบสอบถามปัจจัยค่าจ้าง ส่วนที่ 5 แบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ผลการศึกษา ปัจจัยด้านบัญชีและปัจจัยค่าจ้างที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยค่าจ้าง ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านเงินเดือน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้านการกำกับดูแล ด้านสถานภาพ และด้านความมั่นคงในงาน มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ : ปัจจัยด้านบัญชี ปัจจัยค่าจ้างและความพึงพอใจในการให้บริการ

ABSTRACT

The objective of the research "Factors Affecting Government Officer Service's Satisfaction in Bangkok" is (1) To study the service satisfaction of government officers in Bangkok. (2) To study the service satisfaction of government officers in Bangkok classified by personal factors. (3) To study accounting factors and hygiene factors that affect the service satisfaction of government officers in Bangkok. The sample of this research was 410 government officials working in Bangkok. The sample size was calculated by using Taro Yamane's formula and selected through convenience sampling. The research instrument was a questionnaire developed by the researcher, divided into 5 parts, Part 1: Questionnaire to screen respondents. Part 2: Questionnaire to personal factors of respondents. Part 3: Questionnaire to accounting factors. Part 4: Questionnaire to hygiene factors. Part 5: Questionnaire to service satisfaction of government officers in Bangkok. The study accounting factors and hygiene factors that affect the service satisfaction of government officers in Bangkok include relationships with supervisors and peers, salary, policy and administration, supervision, working conditions, status, and job security these factors significantly affect the service satisfaction of government officers in Bangkok at a statistical significance level of 0.05.

Keywords: Accounting factors, Hygiene factors and Service Satisfaction

บทนำ

ด้วยในปัจจุบันสภาพแวดล้อมทั้งภายในและภายนอกมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วอันเนื่องมาจากความผันผวนของสภาพเศรษฐกิจ สถานการณ์ทางการเมืองที่ขาดความมั่นคง การเปลี่ยนแปลงของสภาพสังคม และสิ่งแวดล้อม สิ่งเหล่านี้ส่งผลให้แต่ละองค์กรจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนนโยบาย รูปแบบการบริหาร โครงสร้างองค์กรเพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลา ซึ่งการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวส่งผลกระทบต่อทั้งในด้านบวกและด้านลบต่อองค์กร (โสมย์สิริ มูลทองทิพย์, 2556)

หน่วยงานราชการเป็นองค์กรที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนประเทศซึ่งเป็นองค์กรหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาประเทศและดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน ในการบริหารราชการแผ่นดิน แบ่งออกเป็น การบริการสาธารณะ เช่น การศึกษา สาธารณสุข การคมนาคมขนส่ง เป็นต้น, การบริหารจัดการทรัพยากรเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด, การกำกับดูแลและตรวจสอบหน่วยงานราชการ, การรักษาความมั่นคงและรักษาความสงบเรียบร้อยภายในประเทศ ซึ่งในหน่วยงานราชการจะมีบุคลากรหลักในการปฏิบัติงาน คือ ข้าราชการ ดังนั้นความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการ นับว่าเป็นหัวใจสำคัญที่จะทำให้การดำเนินการต่างๆ ของหน่วยงานบรรลุเป้าหมายและประสบความสำเร็จ แรงจูงใจหรือแรงกระตุ้น เป็นสิ่งที่ทำให้ข้าราชการซึ่งเป็นบุคลากรหลักในหน่วยงานราชการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามเป้าหมายได้ แต่ในทางกลับกันหากข้าราชการขาดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานหรือได้รับแรงจูงใจที่ไม่สอดคล้องตรงตามความต้องการแล้วนั้น ข้าราชการอาจจะเกิดพฤติกรรมการแสดงออกในทางลบได้

ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจ เรื่องปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยด้านบัญชี และปัจจัยค่าจุนซึ่งเป็นปัจจัยเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานของบุคลากร ปัจจัยดังกล่าวสามารถช่วยลดความรู้สึกไม่พึงพอใจของบุคลากร และช่วยค่าจุนให้แรงจูงใจในการปฏิบัติงานยังคงมีอยู่ได้ แต่ปัจจัยค่าจุนก็สามารถทำให้เกิดความไม่พอใจได้เช่นกันซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ข้อมูลและผลการวิจัยที่ได้ดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ในการนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาข้าราชการในการให้บริการแก่ประชาชน หน่วยงานต่างๆ และการกำหนดนโยบาย วางแผน บริหารจัดการแผนงานของหน่วยงานราชการที่จะเกิดขึ้นในอนาคตได้ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยด้านบัญชีและปัจจัยค่าจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความพึงพอใจของข้าราชการที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร
2. ทราบถึงความพึงพอใจของข้าราชการที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. ทราบถึงปัจจัยด้านบัญชีและปัจจัยค้ำจุนที่มีผลต่อความพึงพอใจของข้าราชการที่ทำหน้าที่ในการให้บริการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ขอบเขตของงานวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ได้แก่ ข้าราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 178,020 คน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2565)
2. ขอบเขตระยะเวลาในการวิจัย ดำเนินการศึกษาวิจัยเริ่มตั้งแต่เดือนพฤษภาคม - เดือนสิงหาคม พ.ศ. 2567
3. ขอบเขตด้านตัวแปร ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ (1) ปัจจัยด้านปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงานในสังกัด อายุการทำงาน ประเภทงานที่ให้บริการ (2) ปัจจัยค้ำจุน คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน นโยบายและการบริหารงาน การกำกับดูแล สภาพการทำงาน สถานภาพ และความมั่นคงในงาน สำหรับตัวแปรตาม คือ ความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ทบทวนวรรณกรรม

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยทางด้านบัญชี

สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์ (2538) คณะอนุกรรมการบัญชีศัพท์บัญชีให้คำนิยามของการบัญชีไว้ คือ ศิลปะของการเก็บรวบรวม บันทึก จำแนก และสรุปข้อมูลอันเกี่ยวกับเหตุการณ์ทางเศรษฐกิจ ในรูปตัวเงิน ผลงานขั้นสุดท้ายของการบัญชี ก็คือ การให้ข้อมูลทางการเงินซึ่งเป็นประโยชน์แก่บุคคลหลายฝ่าย และผู้ที่สนใจในกิจกรรมของกิจการ

มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 18 เรื่อง รายได้ ได้ให้คำนิยามที่สำคัญ ดังนี้ รายได้หมายถึง กระแสรับของประโยชน์เชิงเศรษฐกิจ ในรอบระยะเวลาบัญชี โดยเกิดขึ้นจากกิจกรรมตามปกติของกิจการ เมื่อกระแสรับนั้นส่งผลให้ส่วนของผู้ถือหุ้นเพิ่มขึ้นโดยไม่ได้รับถึงเงินทุนที่ได้รับจากผู้มีส่วนร่วมในส่วนของเจ้าของ เช่น รายได้จากการขายสินค้า รายได้จากการให้บริการ รายได้ดอกเบี้ย รายได้ค่าสิทธิ รายได้เงินปันผล เป็นต้น

มาตรฐานการบัญชี ฉบับที่ 37 เรื่อง ประเมินการหนี้สิน หนี้สินที่อาจเกิดขึ้นและสินทรัพย์ที่อาจเกิดขึ้น หนี้สิน (A Liability) หมายถึง ภาระผูกพันในปัจจุบันของกิจการ ซึ่งเป็นผลมาจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในอดีตที่การชำระภาระผูกพันนั้นคาดว่าจะส่งผลให้กิจการต้องสูญเสียทรัพยากรที่มีประโยชน์ในเชิงเศรษฐกิจ

ธนาคารแห่งประเทศไทย (2567) ได้กล่าวถึง รายได้แบ่งออกเป็น 2 ประเภท 1) รายได้จากการทำงาน (active income) 2) รายได้จากการออมหรือลงทุน (passive income) และรายจ่ายแบ่งออกเป็น 2 ประเภท 1) รายจ่ายจำเป็น 2) รายจ่ายไม่จำเป็น

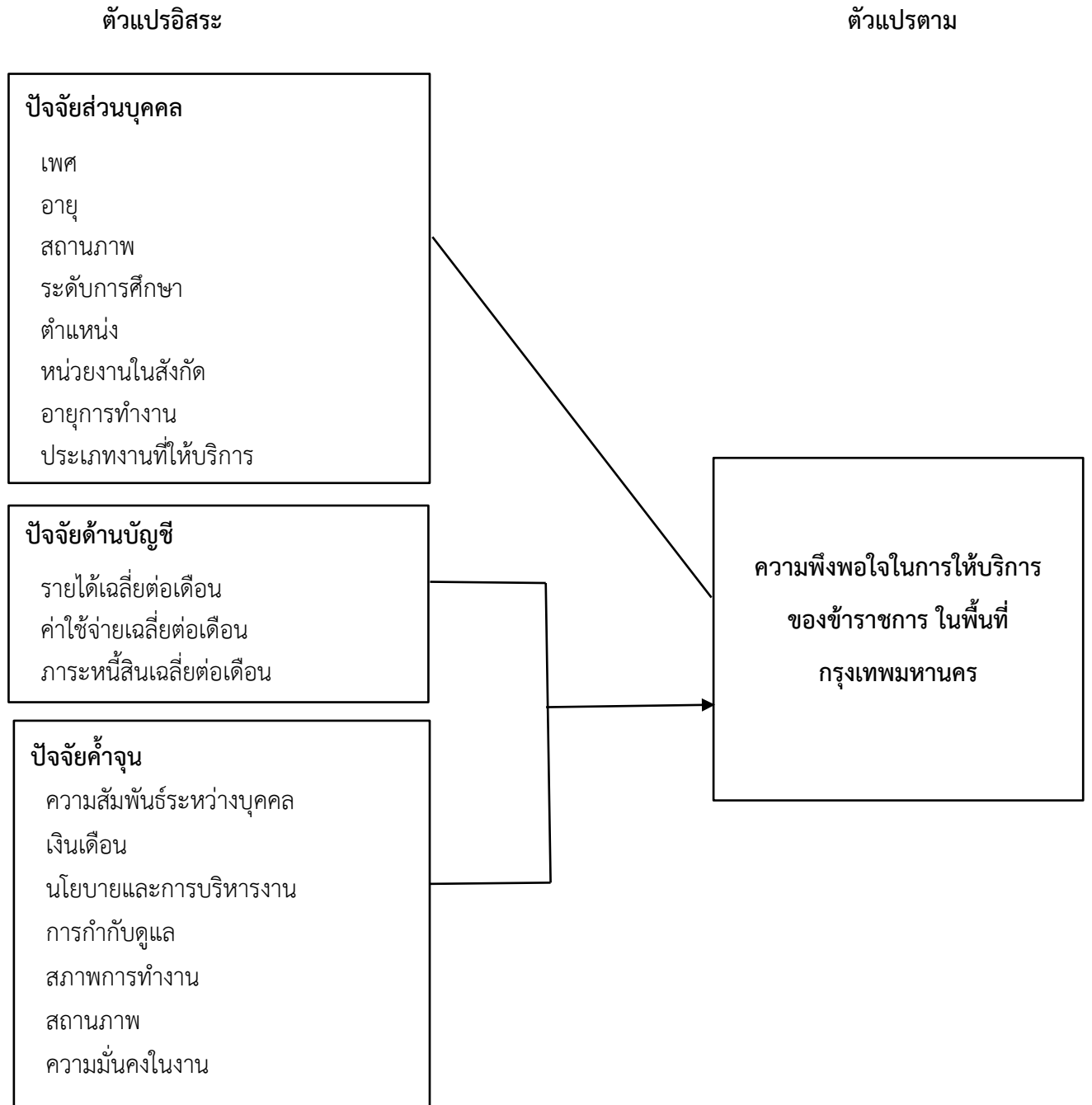
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน Herzberg (1959) ได้สรุปองค์ประกอบไว้ 10 ประการ คือ นโยบายและการบริหารงาน (policy and administration), การกำกับดูแล (supervision), สภาพการทำงาน (working conditions), ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (relation with superior), ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (relation with peers), ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (relation with subordinate), ความเป็นอยู่ส่วนตัว (personal life), เงินเดือน (salary), สถานภาพ (status) และความมั่นคงในงาน (job security) และตามที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของปัจจัยค้ำจุน ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ปัจจัยค้ำจุน จะเป็นปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ถ้าไม่มีหรือมีในลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคลากรในองค์กร ก็จะส่งผลให้บุคคลในองค์กรนั้นเกิดความไม่พอใจได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจของ Millet (1954) ได้อธิบายองค์ประกอบของความพึงพอใจในคุณภาพการบริการ คือ การบริการอย่างเท่าเทียมกัน (Equitable service), การบริการที่รวดเร็ว (Timely service), การให้บริการอย่างเพียงพอ (Ample service), การให้บริการอย่างต่อเนื่อง (Continuous service), การให้บริการอย่างก้าวหน้า (Progression service) และตามที่นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความพึงพอใจ ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกของแต่ละคนทั้งด้านบวกและด้านลบต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ได้ประสบพบเจอ โดยความรู้สึกดังกล่าวจะเกิดขึ้นจากการเปรียบเทียบกับประสบการณ์เดิมหรือความคาดหวัง จนเกิดเป็นความรู้สึกต่าง ๆ ซึ่งสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามค่านิยม ประสบการณ์ ความรู้ความเข้าใจในพื้นฐานของเรื่องนั้น ๆ ความพึงพอใจจึงเป็นตัวแปรสำคัญที่สามารถทำให้บุคคลนั้นเกิดเจตคติที่ดีต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่เขาได้ประสบพบเจอ

กรอบแนวคิดของการวิจัย



ภาพประกอบที่ 1 กรอบแนวคิดของการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ปัจจัยด้านบัญชีและปัจจัยค้ำจุน น่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่ กรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non - Experimental research design) ซึ่งมีการแสวงหาคำตอบและเก็บข้อมูลจากสิ่งที่เกิดขึ้นอยู่แล้วตามธรรมชาติและหาคำตอบของปัญหางานวิจัยโดยการเก็บข้อมูลจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบันโดยผู้วิจัยไม่ได้เปลี่ยนแปลงหรือสร้างขึ้นใหม่ ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) และทำการวิเคราะห์ประมวลผลข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ และทดสอบคุณภาพเครื่องมือ โดยตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยขอความอนุเคราะห์จากผู้เชี่ยวชาญทางการศึกษางานวิจัย จำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของภาษาและความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม พบว่า ค่า IOC ของข้อคำถามทุกข้อมีค่ามากกว่า 0.50 แสดงว่าข้อคำถามทุกข้อครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการวัดและสามารถนำไปทดลองใช้ (Try-Out) กับข้าราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จำนวน 30 คน และหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีครอนบาช ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.955 แสดงว่ามีระดับความเชื่อมั่นสูงและสามารถนำไปเก็บข้อมูลได้

ประชากร กลุ่มตัวอย่างและวิธีการสุ่มตัวอย่าง

กลุ่มประชากรการวิจัยในครั้งนี้ คือ ข้าราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร ทำการสุ่มตัวอย่างข้าราชการ จากข้อมูลข้าราชการที่ปฏิบัติงานในหน่วยงานที่อยู่ในกรุงเทพมหานคร ข้อมูลจากสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน ณ วันที่ 27 กันยายน 2566 จำนวน 178,020 คน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2565) ผู้วิจัยจึงได้คำนวณเพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 5% (Taro Yamane,1973) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 400 คน เพื่อความเหมาะสมและสะดวกในการประเมินผลและวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจากการเก็บข้อมูลทั้งหมด 410 คน และเลือกสุ่มตัวอย่างการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience sampling) ซึ่งมีการคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม โดยผู้ที่ตอบแบบสอบถามจะต้องเป็นข้าราชการและปฏิบัติงานในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และแจกแบบสอบถามผ่านช่องทางออนไลน์เป็นหลัก

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ คำถามคัดกรองผู้ตอบแบบสอบถาม และปัจจัยส่วนบุคคลที่ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ตำแหน่ง หน่วยงานในสังกัด อายุการทำงาน และประเภทงานที่ให้บริการ

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ ปัจจัยค้ำจุนและความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และผู้วิจัยทำการวิเคราะห์องค์ประกอบโดยใช้เทคนิค Factor Analysis ผลที่ได้จากการวิเคราะห์ คือ ปัจจัยค้ำจุน 7 องค์ประกอบ และความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร 1 องค์ประกอบ

สรุปผลการวิจัย

1. จากการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามที่เป็นข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร แสดงดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของข้าราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

	ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ค่าร้อยละ
เพศ	หญิง	315	76.8
อายุ	26-41 ปี	269	65.6
สถานภาพ	โสด	262	63.9
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	210	51.2
ตำแหน่ง	ปฏิบัติการ (วิชาการ)	178	43.4
หน่วยงานในสังกัด	กระทรวงการอุดมศึกษา วิทยาศาสตร์ วิจัยและ นวัตกรรม	174	42.4
อายุการทำงาน	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี	216	52.7
ประเภทงานที่ให้บริการ	งานบริการบุคลากร/ หน่วยงานของรัฐในสังกัด	261	63.7

2. จากการวิเคราะห์ความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก โดยข้าราชการให้ความสำคัญกับหน่วยงานราชการที่ปฏิบัติงานอยู่ทำให้พึงพอใจที่จะให้บริการแก่ประชาชน บริษัท/องค์กรเอกชน หน่วยงานในสังกัดหรือหน่วยงานนอกสังกัด อยู่ในระดับมากที่สุด ส่วนความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตที่เป็นอยู่ และความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายต่อไป อยู่ในระดับมาก

3. จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร แสดงดังในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณของปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร	b	Std. Error	Beta	t	Sig.	F	Sig.
ค่าคงที่	0.272	0.154		1.766	0.078	89.417	0.000*
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	1.240E-6	0.000	0.021	0.605	0.546		
ค่าใช้จ่ายเฉลี่ยต่อเดือน	1.922E-6	0.000	0.035	0.970	0.333		
ภาระหนี้สินเฉลี่ยต่อเดือน	-1.704E-6	0.000	-0.025	-0.747	0.456		
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	0.106	0.040	0.100	2.653	0.008*		
ด้านเงินเดือน	0.059	0.028	0.082	2.089	0.037*		
ด้านนโยบายและการบริหารงาน	0.158	0.049	0.169	3.259	0.001*		
ด้านการกำกับดูแล	0.156	0.054	0.161	2.869	0.004*		
ด้านสภาพการทำงาน	0.052	0.037	0.060	1.399	0.163		
ด้านสถานภาพ	0.168	0.044	0.203	3.845	0.000*		
ด้านความมั่นคง	0.226	0.041	0.219	5.472	0.000*		

R = 0.832, R² = 0.691, Adjusted R Square = 0.684, SEE = 0.387

*sig < 0.05

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) พบว่าตัวแปรอิสระด้านปัจจัยค่าจูน จำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ ด้านความมั่นคง (Sig = 0.000) ด้านสถานภาพ (Sig = 0.000) ด้านนโยบายและการบริหารงาน (Sig = 0.001) ด้านการกำกับดูแล (Sig = 0.004) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Sig = 0.008) และด้านเงินเดือน (Sig = 0.037) มีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.832 และสามารถอธิบายความสัมพันธ์ได้ร้อยละ 69.1 มีค่าความคลาดเคลื่อนของการพยากรณ์ที่ ± 0.154 สามารถนำมาแทนค่าในสมการพยากรณ์ได้ดังนี้

$$Y = 0.226(\text{ด้านความมั่นคง}) + 0.168(\text{ด้านสถานภาพ}) + 0.158(\text{ด้านนโยบายและการบริหารงาน}) + 0.156(\text{ด้านการกำกับดูแล}) + 0.106(\text{ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล}) + 0.059(\text{ด้านเงินเดือน})$$

Y แทนค่า ความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร

อภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยด้านบัญชีและปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานคร พบว่าตัวแปรอิสระ 6 ตัวแปรของปัจจัยค้ำจุนมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านความมั่นคง พบว่า ข้าราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับด้านความมั่นคงอยู่ในระดับมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าการเป็นข้าราชการเป็นอาชีพที่มีความมั่นคง หน่วยงานราชการมีความมั่นคงและสร้างความมั่นใจว่าการเป็นข้าราชการและปฏิบัติงานในหน่วยงานภาครัฐจะก่อให้เกิดความมั่นคงในชีวิตสามารถดำรงชีพได้และยังสามารถที่จะวางแผนการดำเนินชีวิตต่อไปในอนาคตได้อย่างมั่นคง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรีศรา ธาณีใหญ่ (2565) ปัจจัยด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานในองค์กรของคน Generation Z ในประเทศไทย

2. ด้านสถานภาพ พบว่า ข้าราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับด้านสถานภาพอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าข้าราชการเมื่อมีความตั้งใจที่จะปฏิบัติงานแล้วนั้นย่อมต้องการได้รับการยอมรับจากผู้อื่น และหน่วยงานจำเป็นต้องเปิดรับฟังข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ ของบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อให้บุคลากรแสดงศักยภาพในด้านต่างๆ ในการพัฒนาองค์กรร่วมกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ณิชวุฒิ ชมทอง (2562) การได้รับการยอมรับนับถือส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานภาคอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดปทุมธานี

3. ด้านนโยบายและการบริหารงาน พบว่า ข้าราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญด้านนโยบายและการบริหารงานอยู่ในระดับที่มาก แสดงให้เห็นว่า นโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานภาครัฐจำเป็นต้องมีความชัดเจน ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ และมีผู้บังคับบัญชาที่เหมาะสมที่จะบริหารงานในสายงานนั้นๆ ซึ่งจะทำให้งานที่ปฏิบัติเป็นระบบ ทำงานง่ายขึ้น และจะส่งผลให้ข้าราชการปฏิบัติหน้าที่หรือให้บริการ ตั้งใจที่จะปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรลลิตา แน่นอน (2565) ปัจจัยค้ำจุนด้านนโยบายและการบริหาร มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2

4. ด้านการกำกับดูแล พบว่า ข้าราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับด้านการกำกับดูแลในระดับมาก เนื่องจากในหน่วยงานภาครัฐจะมีการกำกับดูแลตามสายบังคับบัญชา ซึ่งหากมีการกำกับดูแลงานที่ดี กำกับดูแลเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ และหน่วยงานมีการบริหารงานที่โปร่งใส สามารถตรวจสอบได้ จะส่งผลให้ข้าราชการมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรันดา บุญบรรจง (2565) ปัจจัยค้ำจุนด้านการปกครองบังคับบัญชา ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

5. ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่า ข้าราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในระดับมากที่สุด เนื่องจาก ในการที่จะปฏิบัติงานนั้น ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานด้วยกัน หรือผู้ที่มาติดต่องาน หากมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน รับฟังความคิดเห็น ให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ในการปฏิบัติงานร่วมกัน จะทำให้ข้าราชการเพิ่มระดับความพึงพอใจที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและแสดงความสามารถออกมาอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ จิรันดา บุญบรรจง (2565) ให้ความสำคัญด้านความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน การให้เกียรติและเคารพบุคคลอื่นในการปฏิบัติงาน ความร่วมมือสนับสนุนซึ่งกันและกัน และผู้บังคับบัญชapakครองผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความมีเหตุผลและยุติธรรม ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร

6. ด้านเงินเดือน พบว่า ข้าราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับปัจจัยด้านเงินเดือนในระดับมาก เนื่องจาก ข้าราชการเลือกที่จะบรรจุเข้ารับราชการนอกจากต้องการความมั่นคงแล้ว ยังคาดหวังว่าหน่วยงานภาครัฐจะมีอัตราการปรับเพิ่มเงินเดือนในแต่ละปี สอดคล้องกับการดำรงชีวิต และค่าครองชีพในปัจจุบัน และสวัสดิการต่างๆของรัฐ เป็นไปอย่างเหมาะสม ซึ่งจะส่งผลในการดำรงชีวิตทั้งทางตรงและทางอ้อม หากได้รับอย่างเหมาะสมก็จะกระตุ้นการปฏิบัติงานของข้าราชการได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มนัสนันท์ มีทรัพย์ทอง (2563) ปัจจัยค้ำจุนด้านรายได้ โดยให้ความสำคัญในเรื่องของรายได้ควรเหมาะสมกับค่าของชีพปัจจุบัน เหมาะสมกับตำแหน่งงาน เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ มีค่าตอบแทนที่เหมาะสม และการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานมีผลในการปฏิบัติงานของครู สังกัดวิทยาลัยเทคนิคในภาคตะวันออก

ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ พบว่า ปัจจัยค้ำจุน 6 ด้าน มีผลต่อความพึงพอใจในกาให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร โดยด้านความมั่นคงอยู่ในระดับสูงสุด แสดงให้เห็นว่าข้าราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับการประกอบอาชีพที่มีความมั่นคง หน่วยงานมีความมั่นคง โดยความมั่นคงนั้นสามารถที่จะวางแผนการดำเนินชีวิตต่อไปในอนาคตได้อย่างราบรื่น ต่อมาด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ข้าราชการในกรุงเทพมหานครให้ความสำคัญกับด้านนี้ ดังนั้นหน่วยงานภาครัฐควรที่จะส่งเสริมให้บุคลากรทำกิจกรรมร่วมกันนอกเหนือจากการทำงาน มีการแบ่งปันประสบการณ์ต่างๆ ร่วมกัน เพื่อเป็นการเชื่อมความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา หรือบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้อง ให้มีความใกล้ชิด พุดคุยกันได้ ให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ในการปฏิบัติงานร่วมกันมากยิ่งขึ้น และในระดับต่ำสุดคือเงินเดือน ถึงแม้ว่าข้าราชการในพื้นที่กรุงเทพมหานครให้ความสำคัญด้านเงินเดือนน้อยกว่าปัจจัยอื่น

แต่เงินเดือนก็เป็นปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการดำรงชีวิตทั้งทางตรงและทางอ้อม หากได้รับเงินเดือนอย่างเหมาะสม ก็จะกระตุ้นการปฏิบัติงานของข้าราชการได้ หน่วยงานภาครัฐจึงต้องให้ความสำคัญกับด้านนี้ด้วย โดยมีหลักเกณฑ์การปรับอัตราเงินเดือนให้เหมาะสมกับค่าของชีพปัจจุบัน เหมาะสมกับตำแหน่งงาน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนประจำปีสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่าปัจจัยค่าจ้างมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร อย่างไรก็ตามหน่วยงานราชการควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่กล่าวมาให้มากขึ้นเพื่อให้ข้าราชการนั้นยังคงพึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน เช่น การให้บริการสาธารณะต่างๆ อย่างเต็มที่และบรรลุตามเป้าหมาย ผลของการปฏิบัติงานดังกล่าวมีผลต่อการเกิดประโยชน์แก่ประชาชนและประเทศด้วย

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้การวิจัยในอนาคตมีประสิทธิภาพมากขึ้นและสามารถให้ข้อมูลที่เชิงลึกและครอบคลุมมากยิ่งขึ้น จึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. การศึกษาในครั้งนี้เป็นเพียงการศึกษาข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาข้าราชการให้ครอบคลุมทุกจังหวัดในประเทศไทย เพื่อให้ทราบความคิดเห็นที่แตกต่างและหลากหลายเพิ่มมากขึ้น
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อความพึงพอใจในการให้บริการของข้าราชการ ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เช่น ปัจจัยแรงจูงใจ ปัจจัยที่มีผลต่อความสุขในการทำงาน เป็นต้น เพื่อให้งานวิจัยมีผลลัพธ์ที่แตกต่าง ครอบคลุม และครบถ้วนมากยิ่งขึ้น
3. การศึกษาในครั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามเพียงอย่างเดียว ดังนั้นในการศึกษาครั้งถัดไปควรเพิ่มการวิจัยเชิงคุณภาพ เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต การสนทนากลุ่มเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึกมากขึ้น และสามารถนำไปใช้ประโยชน์ต่อไป

บรรณานุกรม

- โสมสิริ มุลทองทิพย์ (2556). ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงเรียนมัธยมอำเภอท่ามะกา. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.
- สายัณห์ ศรีสมุทรนาค. (2550). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารสังกัดกรมยุทธโยธาทหารบก. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏหมู่บ้านจอมบึง. ชลบุรี.
- สำนักงาน ก.พ. (2565). รายงานสถิติกำลังคนภาครัฐ 2565 วันที่ 27 กันยายน 2565, ค้นเมื่อ 15 พฤษภาคม 2567. จากเว็บไซต์ https://www.ocsc.go.th/?post_type=reports&p=15827

- พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน. (2554). พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ.๒๕๕, ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2567. จากเว็บไซต์ <https://dictionary.orst.go.th/index.php>
- นิพนธ์ เห็นโชคชัยชนะ. (2559). ความหมายและขอบเขตของการบัญชี. บทความวิชาการมหาวิทยาลัยสุโขทัย ธรรมมาธิราช.
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2566). คู่มืออธิบายมาตรฐานการรายงานทางการเงิน, ค้นเมื่อ 20 มิถุนายน 2567. จากเว็บไซต์ <https://acpro-std.tfac.or.th/standard/22/คู่มืออธิบายมาตรฐานการรายงานทางการเงิน>
- สภาวิชาชีพบัญชีในพระบรมราชูปถัมภ์. (2566). มาตรฐานรายงานทางการเงินฉบับปรับปรุง ปี 2566, ค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2567. จากเว็บไซต์ <https://acpro-std.tfac.or.th/standard/88/ฉบับปรับปรุงปี2566-ปีปัจจุบัน>
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2566). แผนใช้เงิน, ค้นเมื่อวันที่ 20 เมษายน 2567. จากเว็บไซต์ <https://www.bot.or.th/th/satang-story/money-plan/budgeting.html>
- ธนาชัย แจ่มเปี่ยม. (2562). ผลกระทบของสินทรัพย์และหนี้สินที่มีต่อผลประกอบการของบริษัท ที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาบัญชีมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม. กรุงเทพฯ
- สัญญา เนียมเปรม. (2562). การจัดทำบัญชีครัวเรือนตามแนวคิดเศรษฐกิจพอเพียงของเกษตรกรบ้านดอนบม ตำบลเมืองเก่า อำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. วารสารวิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย, 9(1), 48-56.
- ณัฐพัชร์ อภิวัฒน์ไพศาล และชนัญชิตา อรุณแข. (2566). การทำบัญชีครัวเรือนแบบมีส่วนร่วมในยุคโควิด-19 เพื่อวางแผนจัดการทางการเงินกรณีศึกษา: ตำบลไผ่พระ อำเภอบางไทร จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วารสาร มจร สังคมศาสตร์ปริทรรศน์, 12(1), 78-93.
- ธนพรธ อนุเวช. (2564). แนวทางการสร้างเสริมจิตใจในการปฏิบัติงานของครู ในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษามัธยมศึกษาร้อยเอ็ด. วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสารคาม. มหาสารคาม.
- จิรันดา บุญบรรจง. (2565). ปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลต่อความสำเร็จในการนำหลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไปปฏิบัติของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดสกลนคร. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. สกลนคร.
- ภัทรลลี แนนอน. (2565). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครูโรงเรียนขนาดเล็ก สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่ การศึกษาประถมศึกษาปทุมธานี เขต 2. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรังสิต. ปทุมธานี.
- อรรวรรณ ภัทรดำเนินสุข. (2564). ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหารกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู ในสถานศึกษา สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสมุทรสงคราม. วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.

- จันทร์ธานี สงวนนาม, ทฤษฎีและแนวปฏิบัติในการบริหารสถานศึกษา. (กรุงเทพมหานคร : บั๊ค พอยท์จำกัด, 2554), 203-204.
- รุจิรา ตันตพงษ์. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงาน นโยบายและแผนการขนส่งและจราจร. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.
- นิราวัลย์ ศรีทอง. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก เขตพื้นที่บางพระ. นิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ, มหาวิทยาลัยบูรพา. ชลบุรี.
- ศิริณัฐ ลิทธิจักร. (2565). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม. วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร. สกลนคร.
- อมรรัตน์ สายใจ. (2562). การให้บริการขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 4(2), 1-17.
- ปกรณีย์ สายช่างทอง. (2565). สัมพันธภาพภายในองค์กรและความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริการลูกค้า. วิทยานิพนธ์ปริญญาวารสารศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. กรุงเทพฯ.
- ณชนิกษ์ เชี่ยวชาญ. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างการเลือกปฏิบัติต่างเพศในที่ทำงานกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ที่มีอัตลักษณ์หลากหลายทางเพศ โดยมีกลยุทธ์การจัดการอัตลักษณ์ทางเพศในที่ทำงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. กรุงเทพฯ.
- พัฒนา พรหมณี, ยุพินพิทยาวัฒนชัย และจิระศักดิ์ ทัพผา. (2563). แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจและการสร้างแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน. : *วารสารวิชาการสมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย (สสอท.)*, 26(1), 59-66
- สัณหจุฑา ชมภูษ. (2563). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการลาออกของพนักงานธนาคารในสำนักงานใหญ่ของ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.
- นายสุรพงษ์ วรรณะกุล. (2565). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ความตั้งใจกลับมาใช้บริการ และการสื่อสารแบบปากต่อปากทาง อิเล็กทรอนิกส์ของลูกค้าที่มีต่อร้านอาหารไผ่ขวาง จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.
- Zhang Wei. (2561). การศึกษาแรงจูงใจและความพึงพอใจของนักท่องเที่ยวชาวจีนที่เดินทางมาชมการแสดงสาวประเพณีสองที่เมืองพัทยา จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ. ปทุมธานี.

- ณัฐวุฒิ ชมทอง. (2562). แรงจูงใจและความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานภาคอุตสาหกรรม ในเขตจังหวัดปทุมธานี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรังสิต. ปทุมธานี.
- ปรีศรา ธาณีใหญ่. (2565). ปัจจัยที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกเข้าทำงานในองค์กรของคน Generation Z. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร. พิษณุโลก.
- วรรณิดา กันหา. (2562). แรงจูงใจในการทำงานกับความต้องการอยู่ต่อของพนักงานธนาคารในจังหวัดเพชรบูรณ์. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยนเรศวร. พิษณุโลก.
- เสาวลักษณ์ สระศรีสม. (2564). ภาระงานที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรกองคลัง องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดกาญจนบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร. กรุงเทพฯ.
- มนัสนันท์ มีทรัพย์ทอง. (2563). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของครู สังกัดวิทยาลัยเทคนิคในภาคตะวันออก. วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏรำไพพรรณี. กาญจนบุรี.
- มัลลิกา บุนนาค. (2537). สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ไพฑูรย์ โพธิสว่าง. (2554). การทำวิจัยทางสังคม หลักการปฏิบัติวิธีปฏิบัติและสถิติ. ชลบุรี, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Fred Luthans, Organizational Behavior, 4th ed. (New York: McGraw-Hill Book Company, 1985), 183.
- Frederick Herzberg, Bernard Mausner, and Barbara B. Snyderman, The motivation to work, 2th ed. (New York: John Wiley & Sons Inc., 1959), 44.50.
- Victor H. Vroom, Management of Behavioral and Motivation (Baltimore: Penguin, 1970), 10.
- James L. Gibson, John M. Ivancevich, and James Donnelly, Jr., Organizations: Behavior, Structure, Process, 4th ed. (Texas: Business Publication, Inc., 1982), 5.
- Hidayat, D., Bismo, A., & Basri, A. R. (2020). The Effect of Food Quality and Service Quality Towards Customer Satisfaction and Repurchase Intention (Case Study of Hot Plate Restaurants). Jurnal Manajemen Bisnis, 10(01), 01-09.
- Millet, J. D. (1954). Management in Public Service: The Quest for Effective Performance. New York: McGraw-Hill Book Company.
- Mullins, L. J. (1969). Management and Organizational Behavior. London: Pitman Publishing.
- Reisinger, Y., & Turner, L. (2002). The determination of shopping satisfaction of Japanese Tourists visiting Hawaii and the gold coast compared. Journal of Travel Research, 41(2), 167-176.