

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของเรื่องที่ศึกษา

การพัฒนาประเทศเพื่อให้ไปสู่ความเจริญก้าวหน้าในอนาคตนั้น สิ่งที่ต้องคำนึงถึงมากที่สุดคือ “การพัฒนาคน” ประเทศจะเจริญก้าวหน้าได้ต้องอาศัยบุคคลในชาติทุกคนให้มีคุณภาพและประสิทธิภาพ จากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ได้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาคนทั้งในฐานะผู้ที่มีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนกระบวนการพัฒนา และผู้ได้รับประโยชน์หรือผลกระทบโดยตรงจากการพัฒนา โดยมีการพัฒนาแบบองค์รวมที่มี “คนเป็นศูนย์กลางการพัฒนา” มีกระบวนการการพัฒนาที่บูรณาการทุกด้านให้เชื่อมโยงกัน และจากแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 10 (พ.ศ. 2550-2556) ซึ่งยึด “คนเป็นศูนย์กลางของการพัฒนา” และยึด “ปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง” มาเป็นปรัชญานำทางในการบริหาร และพัฒนาประเทศ โดยในยุทธศาสตร์การพัฒนาข้อที่ 5 คำนึงถึงประเด็นในการเสริมสร้างคุณภาพคนให้เป็นคนดี มีคุณธรรม มีความซื่อสัตย์สุจริต ไม่เบียดเบียนผู้อื่น เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความอดทนมีความเพียร มีวินัย มีสติ ตั้งอยู่ในความไม่ประมาท มีการพัฒนาปัญญา และความรู้อย่างต่อเนื่อง

นอกจากนี้การที่จะพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กรใดให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล นั้น “คน” ถือเป็นปัจจัยในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญเป็นอันดับแรกถึงแม้ว่าองค์กรจะมีการวางแผนงานมีงบประมาณในการปฏิบัติงานอย่างมากมายเพียงใด มีวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือที่ทันสมัย รวมทั้งมีการจัดการที่มีประสิทธิภาพเพียงใด หากขาดคน หรือคนไม่มีประสิทธิภาพในการทำงานหรือไม่เหมาะสมกับงาน การดำเนินงานนั้นก็ไมอาจดำเนินให้บรรลุผลสำเร็จไปได้ด้วยดี แต่กลับยังทำให้เกิดความสิ้นเปลือง สูญเสียในการทำงานมากขึ้น และขึ้นอยู่กับความร่วมมือร่วมใจกันในการปฏิบัติงานของคนภายในองค์กร

การที่บุคคลจะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นก็ต่อเมื่อเขามีขวัญกำลังใจที่ดีได้รับการตอบสนองด้านความต้องการอย่างเหมาะสม เพราะขวัญกำลังใจย่อมก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงาน การเสริมสร้างขวัญกำลังใจของบุคคลหรือกลุ่มคนในหน่วยงานเป็นองค์ประกอบที่สำคัญยิ่งประการหนึ่งที่จะทำให้งานของหน่วยงานบรรลุวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพ

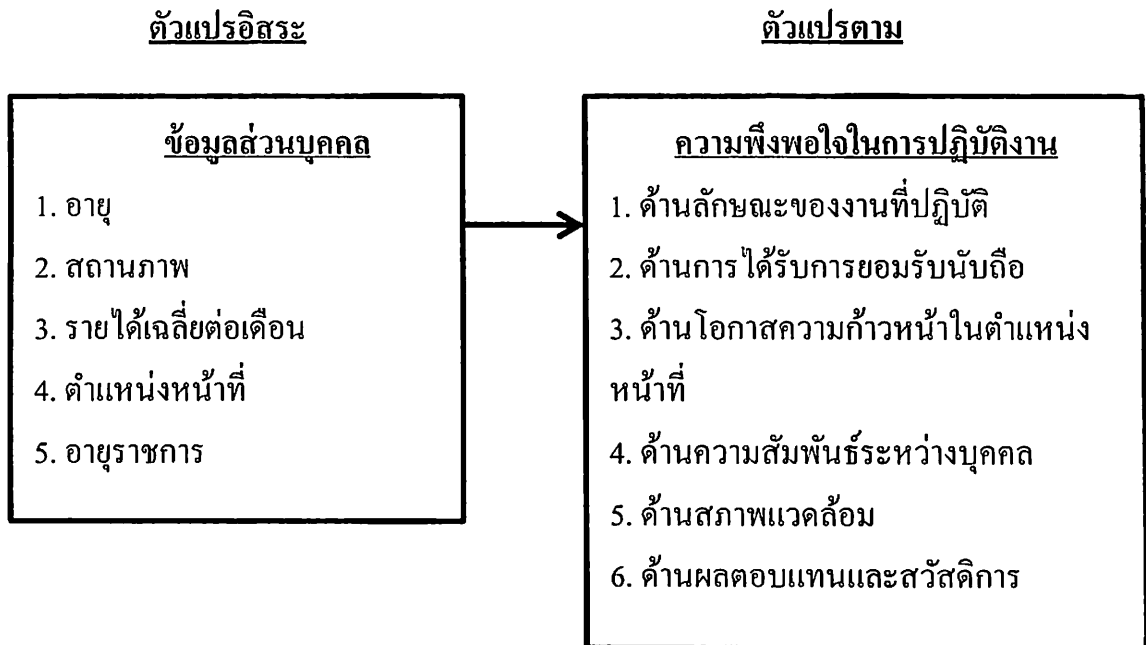
การเสริมสร้างขวัญกำลังใจช่วยก่อให้เกิดผลประโยชน์ที่เกื้อกูลกันต่อการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานหลายประการ คือ มีความสนใจ สรีรวิทยา เชื่อมมั่นต่อหน่วยงาน มีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานมีความร่วมมือ ร่วมใจต่อผู้บังคับบัญชา มีความเสียสละและรับผิดชอบอย่างเต็มความสามารถงานทุกอย่างในหน่วยงานจะดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับความสำเร็จตามเป้าหมายขึ้นอยู่กับขวัญกำลังใจในหน่วยงาน แม้ว่าจะมีวัสดุอุปกรณ์นานาชนิดมีเงินงบประมาณจำนวนมาก บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถสูง แต่ขาดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานขาดความจงรักภักดี และขาดความรับผิดชอบงานในหน้าที่หรือวัตถุประสงค์หลักของหน่วยงานก็จะไม่บรรลุผล ดังนั้นคนเป็นทรัพยากรที่มีความจำเป็นและสำคัญมากกว่าเงิน วัสดุอุปกรณ์ และเรื่องอื่น ๆ ในการบริหารบุคคล ผู้บริหารต้องคำนึงถึงความบริสุทธิ์ยุติธรรม ความเสมอภาค ความมั่นคง เพื่อให้ทุกคนเกิดขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน เพราะขวัญกำลังใจเป็นการแสดงออกของภาวะจิตใจ ความรู้สึกเจตคติที่มีต่อบุคคล เพื่อนร่วมงาน ต่อหน่วยงานที่ตนปฏิบัติอยู่ ต่อวัตถุประสงค์และความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายขององค์กร ดังนั้นในการบริหารงานบุคคล จึงจำเป็นที่จะต้องคำนึงถึงขวัญกำลังใจของคนเป็นสำคัญ

ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะทำให้ธุรกิจประสบความสำเร็จและองค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ ในยุคนี้องค์กรจึงหันมาใส่ใจทรัพยากรมนุษย์เป็นอย่างมาก เพื่อรักษาพนักงานของตนไว้ รวมถึงลดอัตราการลาออกให้น้อยที่สุดด้วย หนึ่งในสิ่งที้องค์กรต้องคำนึงถึงไม่แพ้เรื่องอื่นๆ ก็คือ “ความพึงพอใจของพนักงาน (Employee Satisfaction)” ซึ่งนั่นเป็นปัจจัยสำคัญหนึ่งที่จะทำให้พนักงานสามารถทำงานอยู่ร่วมกับองค์กรได้อย่างมีความสุข และอยู่ในระยะยาว ยิ่งไปกว่านั้นหากบุคลากรขององค์กรมีความพึงพอใจต่อองค์กรมากเท่าไร โอกาสที่พวกเขาเหล่านั้นจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็สูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งมันจะส่งผลต่อการบรรลุความสำเร็จขององค์กรที่จะมีโอกาสประสบความสำเร็จได้สูงและรวดเร็วได้เช่นกัน

### วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. ศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในส่วนกลางของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์
2. ศึกษาเปรียบเทียบความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานราชการในส่วนกลางของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์

## กรอบแนวคิดที่ใช้ศึกษา



ภาพประกอบที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

### สมมุติฐานการศึกษา

บุคลากรสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ ที่มีปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านสภาพแวดล้อม และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการศึกษา

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

การศึกษาครั้งนี้มุ่งศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในส่วนกลางของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์

#### ขอบเขตด้านตัวแปร

1. ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล ประกอบด้วย
  - 1.1 อายุ
  - 1.2 สถานภาพ
  - 1.3 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.4 ตำแหน่งหน้าที่

1.5 อายุราชการ

2. ตัวแปรตาม ได้แก่ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

2.1 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ

2.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ

2.3 ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่

2.4 ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

2.5 ด้านสภาพสิ่งแวดล้อม

2.6 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

**ขอบเขตด้านประชากร**

ประชากร คือ บุคลากรของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ที่ปฏิบัติหน้าที่อยู่ในส่วนกลาง

**ขอบเขตด้านเวลา**

ระยะเวลาการศึกษาในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ - มีนาคม 2563

**ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

ทราบถึงระดับความพึงพอใจ ปัญหาในการดำเนินงานและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรส่วนกลางของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ซึ่งกรมปศุสัตว์จะนำข้อมูลพื้นฐานในการพัฒนาและปรับปรุงการตั้งกฎระเบียบของบุคลากรส่วนกลางของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ต่อไปในอนาคต

**นิยามศัพท์เฉพาะ**

**ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความคิดหรือทัศนคติในทางที่ดีของบุคลากรที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงาน การตอบสนองความต้องการทั้งทางร่างกายและจิตใจ ทำให้บุคลากรมีขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและส่งผลให้ปฏิบัติงานได้บรรลุตามวัตถุประสงค์ของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์

**ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ** หมายถึง การใช้ความรู้ความสามารถในหน้าที่ๆได้รับมอบหมาย ความเหมาะสมของงานกับบุคลิกภาพ ความถนัดในงาน โอกาสในการใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ความชัดเจนหน้าที่ อำนาจในการตัดสินใจในงานที่ได้รับมอบหมาย ความยากง่ายของงานที่ได้รับมอบหมายในการปฏิบัติหน้าที่ งานที่บุคลากรปฏิบัติตรงกับความรู้ความสามารถ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการยกย่อง ให้กำลังใจ การแสดงความยินดีในความสำเร็จจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน การแสดงออกอื่นใดที่แสดงให้เห็นถึงการยอมรับนับถือในความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดสำเร็จ

ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ หมายถึง การได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ได้รับการฝึกอบรมให้มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ๆปฏิบัติ ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับผิดชอบในตำแหน่งงานใหม่ๆ ที่มีความท้าทาย และมีอำนาจรับผิดชอบในภารกิจที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจสอบหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การอยู่ร่วมกัน การเข้าใจถึงเป้าหมายในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น เพื่อให้เกิดความรู้สึกถึงการทำงานเป็นทีม ร่วมมือกันแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นและร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุถึงเป้าหมายของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์

ด้านสภาพแวดล้อม หมายถึง สภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น อาคาร สถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่าง ๆ รวมถึงแสง สี เสียง และอากาศ

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การเลื่อนขึ้นของเงินเดือน สวัสดิการที่เพิ่มขึ้น เงินปันผล เป็นที่พึงพอใจของบุคลากรใน ส่วนกลางของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์