บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษา ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในส่วนกลางของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ กรมปศุสัตว์ ได้ศึกษาถึงแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยมีผู้ทำการวิจัยได้ทำการศึกษาและกำหนดแนวทางไว้อย่างมากมาย

ทั้งนี้ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาและสามารถสรุปข้อมูลสาระสำคัญในส่วนที่เกี่ยวข้องและในส่วนที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้ ได้ดังนี้

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ
3. องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน
4. ประวัติความเป็นมาของกรมปศุสัตว์และสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น เกี่ยวข้องกับความรู้สึก ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอันมีผลมาจากได้รับการตอบสนองความต้องการ และ ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายของความพึงพอใจไว้หลากหลาย ดังนี้

ยงยุทธ เกษสาคร (2550, หน้า 158 อ้างอิงจาก French, 1959, p. 356) ได้กล่าวว่า คนจะเกิด ความพึงพอใจในการทำงานได้ถ้าสถานภาพทางสังคมของคนดี ซึ่งก็หมายถึงการบริหารงานดี ทั้งนี้เพราะลักษณะงานที่ดีจะก่อให้เกิดสถานภาพทางสังคมสูง และทำให้บุคคลสามารถปรับบุคลิกภาพของ คนเข้ากับสภาพสังคมทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้น ได้แก่ความมั่นคงในอาชีพ เงินเดือนหรือค่าจ้าง ความเป็นธรรม มนุษยสัมพันธ์ มีสวัสดิการและ ผลประโยชน์เกื้อกูลสภาพการทำงานดี มีความก้าวหน้า มีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และ เพิ่มพูนคุณวุฒิ งานที่ทำเป็นอาชีพที่มีเกียรติในสังคม ดังนั้น เมื่อบุคคลสามารถปรับตัวให้เข้ากับสังคม ทั้งภายในและภายนอกองค์กรได้ ก็ย่อมมีความพึงพอใจในการทำงาน

Blum and Jack C. Naylor (1968, p. 365) ได้ให้ทัศนะว่า คำว่า เจตคติของผู้ปฏิบัติงาน ความพึงใจในการทำงาน สับสนกันและได้ให้ข้อคิดเห็นไว้ว่ามีความหมายไม่เหมือนกันโดยให้เหตุผลว่า เจตคติก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานความพึงพอใจในงานก่อให้เกิดขวัญดี และได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการทำงานว่าเป็นผลรวมของเจตคติต่างๆ ของบุคคลที่มีต่อองค์ประกอบของงาน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2556, หน้า 24) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลเป็นทัศนะคติความพึงพอใจ หรือไม่พึงพอใจ หรือเป็นความแตกต่างระหว่างรางวัลของแรงงานที่ได้รับ และจำนวนรางวัลที่เขาเชื่อว่าเขาควรจะได้รับ บุคคลที่เกิดความพึงพอใจจะมีผลผลิตมากกว่าบุคคลที่ไม่พึงพอใจ และยังเกี่ยวข้องกับการขาดงาน หรือการลาออกจากงานด้วยจึงอาจกล่าวได้ว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงานจะสะท้อนถึงทัศนคติมากกว่าพฤติกรรม

สมยศ นาวีการ (2545, หน้า 222–224) กล่าวถึงความพอใจในการทำงานคือ ความรู้สึกที่ดีโดยส่วนรวมของคนต่องานของพวกเขา เมื่อเราพูดว่าคนมีความพึงพอใจในงานสูงเราจะ หมายถึงสิ่งที่คนชอบและให้คุณค่ากับงานของเขาสูงและมีความรู้สึกที่ดีต่องานของเขาด้วย

วิชัย โถสุวรรณจินดา (2544, หน้า 111) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือภาวการณ์มีอารมณ์ในทางบวกที่เกิดขึ้นจากการประเมินประสบการณ์ในงานของบุคคล ความพอใจในการปฏิบัติงานจะส่งผลถึงขวัญของบุคคล อันเป็นพลังผลักดันต่อการทำงานในอนาคต

ธนชัย ยมจินดา และเสน่ห์ จุ้ยโต (2544, หน้า127) ได้กล่าวถึง ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ซึ่งหมายถึง ระดับความรู้สึกของบุคคลในทางบวกหรือทางลบต่องาน ซึ่งประกอบด้วย

1. ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน (pay)
2. ความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา (supervision)
3. ความพึงพอใจเพื่อนร่วมงาน (co-worker)
4. ความพึงพอใจในสภาพการทำงาน (work setting)
5. ความพึงพอใจในตัวงาน (tasks)
6. ความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้า (advancement opportunities)

บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์ (2537, หน้า 158) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เจตคติในทางบวกของบุคคลที่มีต่องานหรือกิจกรรมที่เขาทำซึ่งเป็นผลให้บุคคล เกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน สิ่งเหล่านี้จะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อความสำเร็จและเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น

ความพึงพอใจในงานจึงมีผลต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การเป็นอย่างมากที่จะสร้างสรรค์ความเจริญก้าวหน้าและนำความสำเร็จตามเป้าหมายมาสู่องค์การ

ธงชัย สันติวงษ์ (2539, หน้า 379) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งมองเป็นช่องทาง หรือโอกาสที่ตนจะสามารถ ตอบสนอง แรงจูงใจที่ตนมีอยู่แล้ว ก็จะทำให้ความพึงพอใจของเขาดีขึ้นหรืออยู่ในระดับสูง หากฝ่ายบริหารจัดให้คนทำงานได้มีโอกาส ตอบสนองแรงจูงใจ ของตนแล้ว ความพึงพอใจของคนทำงานจะสูงและผลงานก็จะดีตามไปด้วย

Patricia Yoder-Wise (2018, p.6) ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานว่าเป็นความพึงพอใจในงานที่ทำและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนั้น ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ขององค์การ บุคคลจะมีความรู้สึกพอใจในงานที่ทำเมื่องานนั้นให้ผลประโยชน์ตอบแทนทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ และสามารถสนองความต้องของเขาได้

2. แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความพึงพอใจ

ความพึงพอใจในการทำงานมีความเกี่ยวข้องกับ ความต้องการของมนุษย์และการจูงใจโดยตรง ได้มีผู้ศึกษาค้นคว้าและเขียนไว้มากมาย แต่ในที่นี้จะขอนำมากล่าวเฉพาะหลักการและทฤษฎีที่สำคัญพอสังเขป ดังนี้

ในการปฏิบัติงานใด ๆ ก็ตาม ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานมากที่สุด เพราะการทำให้บุคคลเกิด ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน จะส่งผลถึงการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ ซึ่งหากบุคคลมีความพึงพอใจสูงสุดก็หมายความว่า เขามีความรู้สึกต่องานในทางบวก อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีแนวคิดพื้นฐานที่แตกต่างกัน 2 ลักษณะคือ

1. ความพึงพอใจนำไปสู่ผลการปฏิบัติงาน เป็นแนวคิดที่ได้จากการศึกษาทางด้านมนุษย์สัมพันธ์ โดยเฉพาะการศึกษาทดลองที่โรงงาน ฮาวโธรน์ (Howthorne) ในปี ค.ศ.1920 ในเรื่องของแสงสว่างและสภาพแวดล้อมที่ใช้ในการทำงาน ชี้ให้เห็นว่า การเพิ่มของผลผลิตเป็นผลสืบเนื่องมาจาก ความพอใจในการปฏิบัติงานของคนงาน ซึ่งได้กล่าวถึงแนวคิดนี้ว่า "การสนองความต้องการของผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพอใจ จะทำให้เกิดแรงจูงใจในการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานที่สูงกว่าผู้ไม่ได้รับการสนองตอบ" (สมยศ นาวีการ 2540, หน้า 155)

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้บริหารที่มุ่งจะเพิ่มผลผลิตด้วยการปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานให้สูงขึ้น ก็จะพยายามจัดหาสภาพแวดล้อมในการทำงาน และปัจจัยต่าง ๆ เช่นเงินเดือน

สวัสดิการ หรือความก้าวหน้าในตำแหน่งการงานที่สามารถจะตอบสนองความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ดีจนบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ

2. ผลการปฏิบัติงานนำไปสู่ความพึงพอใจ (กอบชัย อ้นนาค 2558, หน้า 9-10) ได้พัฒนารูปแบบจำลองเพื่อศึกษาเกี่ยวกับสภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยตั้งสมมุติฐานว่า "ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานจะถูกเชื่อมโยงด้วยปัจจัยอื่น ๆ ผลการปฏิบัติงานที่ดีจะนำไปสู่ผลตอบแทนเหมาะสมซึ่งในที่สุดจะนำไปสู่การตอบสนองความพึงพอใจ

ผลการปฏิบัติงานย่อมได้รับการตอบสนองในรูปของรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งแบ่งออกเป็นผลตอบแทนภายในและผลตอบแทนภายนอก โดยผ่านการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน ซึ่งเป็นตัวบ่งชี้ปริมาณของผลตอบแทนที่ผู้ปฏิบัติได้รับนั้นคือ ความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน จะถูกกำหนดโดย ความแตกต่างระหว่างผลตอบแทนที่เกิดขึ้นจริงและการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของผลตอบแทน หากผลตอบแทนจริงมากกว่าผลตอบแทนที่รับรู้แล้ว ความพึงพอใจย่อมจะเกิดขึ้น (สมยศ นาวีการ 2540, หน้า119)

ผลตอบแทนภายในหรือรางวัลภายใน เป็นผลในด้านความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่เกิดแก่ตัวผู้ปฏิบัติงานเอง เช่นความรู้สึกต่อความสำเร็จที่เกิดขึ้น เมื่อสามารถเอาชนะความยุ่งยากต่าง ๆ และสามารถดำเนินงานภายใต้ความยุ่งยากทั้งหลายได้สำเร็จทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ความมั่นใจตลอดจนได้รับการยอมรับยกย่องจากบุคคลอื่น ส่วนผลตอบแทนภายนอกเป็นรางวัลที่ผู้อื่นจัดหาให้มากกว่าที่ตนเองจะให้แก่ตัวเอง เช่น การให้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น หรือให้รางวัลโบนัสพิเศษ (เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ 2540, หน้า 43)

Gilmer, Von Haller B. (1967, pp.380-384) ได้สรุปความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

1. เพศจากการสำรวจหลายครั้ง เพศหญิงมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าชาย อาจจะเป็นเพราะว่าเพศหญิงมีความต้องการด้านเงิน และความทะเยอทะยานทางอาชีพน้อยกว่าเพศชาย

2. จำนวนผู้อยู่ในความอุปการะ ผลจากการศึกษาพวกเจ้าหน้าที่ พนักงาน (White – collar workers) พบว่าผู้ที่ต้องการรับผิดชอบเลี้ยงดูผู้ที่อยู่ในความอุปการะจำนวนมาก จะมีความพึงพอใจในการทำงานน้อย สาเหตุมาจากปัญหาสภาวะการเงินที่บีบคั้นอยู่

3. อายุ จากการศึกษาในกลุ่มคนต่างกลุ่มจะได้ผลของความสัมพันธ์ระหว่างอายุกับความพึงพอใจในการทำงานต่างกันคือ เสมียนพนักงานที่ค่อนข้างมีอายุ แต่มีรายได้และสถานภาพการทำงานต่ำ จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจากการศึกษาในบางกลุ่ม พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานสูงเมื่อบุคคลมีอายุมากขึ้น แต่ในบางกลุ่มกลับพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานจะลดลง

4. ระยะเวลาในการทำงาน จากการสำรวจหลายครั้ง พบว่า ในระยะแรกเริ่มเข้าทำงาน บุคคลจะมีความพึงพอใจในการทำงานสูง และจะลดลงเรื่อย ๆ จนถึงปีที่ห้าหรือปีที่แปด จากนั้นจะเพิ่มขึ้นอีกเมื่อมีอายุการทำงานมากขึ้น และขวัญในการทำงานจะสูงที่สุดเมื่อทำงานมาแล้ว 20 ปี

5. ความเฉลียวฉลาด พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความเฉลียวฉลาดกับความพึงพอใจในงาน โดยขึ้นกับขอบเขตของความฉลาด และความยากง่ายของงาน คือถ้าให้ผู้ที่มีความเฉลียวฉลาดมาก ๆทำงานที่ง่าย ๆ ก็จะทำให้เกิดความเบื่อหน่ายได้

6. ระดับการศึกษา มีหลักฐานมากมายที่แสดงให้เห็นถึงความขัดแย้งที่หาข้อสรุปไม่ได้ระหว่างความสัมพันธ์ของระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงาน เช่น จากการศึกษากับพนักงานเจ้าหน้าที่ พบว่า กลุ่มคนที่ยังไม่จบการศึกษาระดับมัธยมศึกษา จะมีความพึงพอใจในการทำงานสูงสุด แต่จากการศึกษาอื่นๆกลับพบว่าระดับการศึกษากับความพึงพอใจในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

7. บุคลิกภาพส่วนตัว พบว่าบุคลิกภาพส่วนตัวมีผลต่อความพึงพอใจในงาน กล่าวคือ บุคคลที่มีความพึงพอใจในงาน มักจะเป็นผู้ที่ได้รับการศึกษาดีมีความคล่องตัว สามารถปรับเปลี่ยนความคิดได้ตามกาลเทศะ มีพื้นฐานมาจากครอบครัวที่มีความสุข มีความเข้าใจถึงสภาพที่แท้จริงของตัวเขา และจุดมุ่งหมายที่ตั้งไว้ ส่วนบุคคลที่ไม่มีความพึงพอใจในงาน ก็จะมีบุคลิกภาพตรงข้ามกับที่กล่าวมาแล้ว

Cooper, M.R. (1979, pp.117-125) ได้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน พบว่า คุณลักษณะส่วนตัว ได้แก่ เพศ อายุ ระดับของวิชาชีพ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานโดยความพึงพอใจจะเพิ่มขึ้นตามอายุ ปัจจัยภายนอก ได้แก่ เงินเดือน ความมั่นคง โอกาส การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และค้นพบด้วยว่าความพึงพอใจในงานมีช่องว่างลำดับขั้น คือผู้จัดการมีความพึงพอใจในงานมากกว่าคนงานรายชั่วโมง

ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากน้อยเพียงใดนั้นขึ้นอยู่กับสิ่งจูงใจ ดังนั้นสิ่งจูงใจจึงเป็นพื้นฐานในการกำหนดองค์ประกอบของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของ Maslow

Maslow (1954 อ้างใน โชติช่วง ภิรมย์, 2538, หน้า 4) มีแนวคิดว่ามนุษย์ทุกคนมีความต้องการและมีอยู่ตลอดเวลา เมื่อความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วก็จะไม่มีความหมายสำหรับบุคคลนั้นต่อไป

ทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ ตั้งอยู่บนสมมติฐาน 3 ประการ คือ

1. มนุษย์มีความต้องการ ความต้องการนี้จะมีอยู่เสมอไม่สิ้นสุด เมื่อความต้องการใดได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการอื่นก็จะเข้ามาแทน ซึ่งจะเป็นเช่นนี้เรื่อยไปไม่มีที่สิ้นสุด

2. ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้ว จะไม่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรมอีกต่อไป ความต้องการที่มีอิทธิพลก่อให้เกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมานั้น เป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนอง ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองเสร็จสิ้นไปแล้วเท่านั้นที่เป็นสิ่งจูงใจของพฤติกรรม

3. ความต้องการของมนุษย์มีเป็นลำดับขั้น จากความต้องการต่ำไปหาสูงตามลำดับ เมื่อความต้องการขั้นต่ำได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นสูงถัดไปก็จะติดตามมาเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมต่อไป

Maslow แบ่งความต้องการของมนุษย์ไว้ 5 ขั้นตอน จากต่ำไปหาสูง ดังนี้

ขั้นที่ 5 ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological Needs) เป็นความต้องการขั้นพื้นฐานของมนุษย์เพื่อความอยู่รอด เช่น ความต้องการในเรื่องอาหาร น้ำ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรค การพักผ่อน ที่พักอาศัย และความต้องการทางเพศ

ขั้นที่ 2 ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัย (Safety or Security Needs) เป็นความต้องการที่จะได้รับการคุ้มครองป้องกันภัยต่างๆ ที่จะเกิดหรืออาจเกิดแก่ชีวิต ทรัพย์สิน สิทธิเสรีภาพ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ ความมั่นคงในหน้าที่การงาน สถานะทางสังคม

ขั้นที่ 3 ความต้องการทางด้านสังคม (Social or Security Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับการอยู่ร่วมกันอย่างมีเพื่อนพรรคพวก การได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น และการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม

ขั้นที่ 4 ความต้องการมีชื่อเสียง เกียรติยศได้รับการยกย่องทางสังคม (Esteem Needs) เป็นความต้องการเกี่ยวกับความมั่นใจในตนเอง ในเรื่องของความรู้ความสามารถ รวมทั้งความต้องการที่จะให้บุคคลอื่นยกย่องสรรเสริญ หรือเป็นที่ยอมรับนับถือในสังคม และความต้องการในด้านสถานภาพ

ขั้นที่ 5 ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จในชีวิต (Self Actualization Needs) เป็นความต้องการขั้นสูงของมนุษย์ เป็นความต้องการที่อยากจะให้เกิดความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่างตามความนึกคิดหรือตามความคาดหวังของตน

ทฤษฎีของ Maslow นี้ สามารถอธิบายถึงความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ กล่าวคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การแต่ละระดับ จะมีความต้องการที่แตกต่างกันออกไป เช่น พนักงานระดับปฏิบัติการ และผู้บริหาร จะมีความพึงพอใจในการทำงานที่แตกต่างกัน เพราะเนื่องจากระดับความต้องการของทั้งสองแตกต่างกัน

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg

ทฤษฎีนี้ได้รับความสนใจ และเป็นที่วิพากษ์วิจารณ์กันอย่างกว้างขวางเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน ซึ่ง Herzberg และคณะได้ร่วมกันทำการวิจัย โดยใช้วิธีการสัมภาษณ์วิศวกรและสมุหบัญชี จำนวน 200 คน จากบริษัทฯ ต่าง ๆ 9 แห่ง ในเมืองพิทสเบิร์ก มลรัฐเพนซิลวาเนีย เพื่อหาคำตอบว่า "คนชอบงานหรือไม่ งานนั้นมีสาเหตุมาจากอะไร"ประสบการณ์จากการทำงานแบบใดที่ทำให้บุคคลเหล่านั้นเกิดความรู้สึกที่ดีหรือไม่ดี และความรู้สึกที่มีต่อประสบการณ์แต่ละแบบนั้นเป็นไปในทางบวกหรือลบ จากผลการศึกษาดังกล่าว เฮอร์ซเบอร์ก ได้ตั้งทฤษฎีปัจจัยสองประการขึ้น ปัจจัยสองประการตามทฤษฎีนี้กล่าวถึง ปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพอใจในการทำงาน และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความไม่พอใจในการทำงาน

ปัจจัยกระตุ้น (Motivators Factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักงาน เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์การปฏิบัติงาน มี 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบความสำเร็จอย่างดี ความสามารถในการแก้ปัญหาต่าง ๆ การรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นครั้งเมื่อผลงานสำเร็จเกิดความรู้สึกพึงพอใจในผลสำเร็จของงานนั้น

2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การที่ได้รับการยอมรับนับถือ ไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในหน่วยงาน การยอมรับนับถือนี้อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ทำให้เห็นถึง การยอมรับในความสามารถ

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (Work itself) หมายถึง งานนั้นเป็นงานที่น่าสนใจต้องอาศัยความคิด ริเริ่มท้าทายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่มีลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่ผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบในงานใหม่ ๆ และมีอำนาจรับผิดชอบอย่างเต็มที่ในงานนั้น ๆ โดยไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้า (Advancement and growth in capacity) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์การการ มีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors)

ปัจจัยค้ำจุนเป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงานที่คนงานต้องเกี่ยวข้องอยู่เสมอ หากคนงานไม่ได้รับการตอบสนองในปัจจัยเหล่านี้อย่างเพียงพอแล้ว จะนำไปสู่ความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานได้ ปัจจัยค้ำจุนมีอยู่ 9 ประการ คือ

1. เงินเดือน หมายถึง เงินเดือน และการเลื่อนขั้นเงินเดือนอย่างเป็นธรรมในหน่วยงาน

2. โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต หมายถึง โอกาสที่จะได้รับการแต่งตั้งเลื่อนตำแหน่ง และได้รับความก้าวหน้าในทักษะวิชาชีพ

3. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจอันดีและมีความสัมพันธ์อันดีกับ ผู้บังคับบัญชาผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน

4. ฐานะอาชีพ หมายถึง อาชีพนั้นเป็นที่ยอมรับของสังคม มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี

5. เทคนิคการนิเทศ หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือการยึดหลัก ความยุติธรรมในการบริหาร

6. นโยบายและการบริหารงาน หมายถึง การจัดการ การบริหารงานขององค์การและการติดต่อสื่อสารในองค์การ

7. สภาพการปฏิบัติงาน ได้แก่ สภาพทางกายภาพของงาน เช่น แสง สี เสียงอากาศ ชั่วโมง

8. ความเป็นอยู่ส่วนตัว หมายถึง ความรู้สึกดีหรือไม่ดีอันเป็นผลที่ได้รับจากงานของเขา

9. ความมั่นคงในงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงในการปฏิบัติงานและยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ

Herzberg ยังเสนอให้หน่วยงานกระตุ้นให้พนักงานพึงพอใจในงานเพราะจะทำให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยที่ไม่ละเลยการให้ความสำคัญแก่ปัจจัยค้ำจุน เพราะถ้าปัจจัยค้ำจุนอ่อนแอจะสร้างความไม่พอใจให้แก่พนักงานมาก และจะเป็นอุปสรรคในการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานไม่พอใจงานที่ทำ ซึ่งจะก่อให้เกิดผลเสียแก่หน่วยงาน ดังนั้นถ้าความสามารถลดความไม่พึงพอใจของพนักงาน หรือป้องกันความไม่พึงพอใจของพนักงานไม่ให้เกิดขึ้นก็จะเป็นผลในการลดความคับข้องใจ และความรู้สึกในปัญหาต่าง ๆ ของหน่วยงานจะลดลง หลังจากนั้นค่อยเริ่มกระตุ้นด้วยปัจจัยจูงใจจะเป็นการง่ายและได้ผลดีกว่า

จากทฤษฎีนี้สามารถสรุปได้ว่า องค์ประกอบที่มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ได้แก่ การจ่ายค่าจ้างตอบแทน ความสำคัญของตนต่อองค์การ การยอมรับนับถือ ความยุติธรรม ความรับผิดชอบ ความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ความสัมพันธ์กับ

ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน นโยบาย การบริหารงานและสภาพการทำงาน (ชาญชัย อาจินสมาจาร, 2538, หน้า 51) เมื่อนำความต้องการของมนุษย์ในทัศนะของ Maslow และ Herzberg มาเปรียบเทียบกัน จะเห็นได้ว่า

1. ความต้องการที่จะได้รับความสำเร็จตามความนึกคิด ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 5 ของ Maslow เทียบได้กับความสำเร็จของงาน ได้งานที่ตนต้องการ ซึ่งถือเป็นปัจจัยกระตุ้นตามทัศนะของ Herzberg

2. ความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 4 ของ Maslow เทียบได้กับการยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าซึ่งถือเป็นปัจจัยกระตุ้นตามทัศนะของ Herzberg

3. ความต้องการทางสังคม ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 3 ของ Maslow เทียบได้กับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งถือเป็นปัจจัยค้ำจุนตามทัศนะของ Herzberg

4. ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย ซึ่งเป็นลำดับความต้องการที่ 2 ของ Maslow เทียบได้กับนโยบายการบริหารงาน เทคนิคของผู้นำที่เหมาะสมกับงาน ความมั่นคงในงาน ซึ่งถือเป็นปัจจัยค้ำจุนตามทัศนะของ Herzberg

5. ความต้องการทางร่างกาย ซึ่งเป็นลำดับความต้องการขั้นที่ 1 ของ Maslow เทียบได้กับสภาพการทำงาน เงินเดือน และชีวิตส่วนตัวที่ดี ซึ่งถือเป็นปัจจัยค้ำจุนตามทัศนะของ Herzberg

ทฤษฎี X และทฤษฎี Y ของ Douglas McGregor

ทฤษฎีนี้เป็นผลงานของ McGregor เมื่อบุคคลเกิดความพึงพอใจในการทำงาน ย่อมทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นตามไปด้วยทฤษฎี X ได้ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนว่า มีลักษณะที่ไม่ดี ดังนี้

1. คนโดยทั่วๆ ไป ไม่ต้องการทำงาน ถ้ามีโอกาสหลีกเลี่ยงจะทำได้ทันที เพื่อตนจะได้ไม่ต้องเหน็ดเหนื่อยในการทำงานนั้น ๆ

2. คนไม่ชอบทำงาน ถ้าจะให้คนทำงานต้องมีการบังคับ ควบคุมดูแลอย่างใกล้ชิด มีรางวัลทำดี และทำโทษถ้าคนไม่ทำงาน

3. โดยทั่ว ๆ ไป คนจะหลีกเลี่ยงความรับผิดชอบ ไม่กระตือรือร้นที่จะทำงานแต่อยากมีความมั่นคง

สรุปแล้ว เป็นทฤษฎีที่มองคนในแง่ร้าย และคิดว่าคนมีความต้องการด้านร่างกายแต่เพียงอย่างเดียว ไม่มีความต้องการที่สูงขึ้นไป ดังนั้นทฤษฎีนี้จึงเต็มไปด้วยการบังคับควบคุม ลงโทษมากกว่าการที่จะจูงใจให้คนมองเป้าหมายอันสูงส่งทางสังคม หรือความสำเร็จสูงสุดในชีวิต

ทฤษฎี Y เป็นแนวทางสมัยใหม่ ตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับคนในแง่ตรงกันข้ามกับทฤษฎี X คือ

1. โดยทั่ว ๆ ไป ใช่ว่าคนจะคอยหลีกเลี่ยงงานอยู่ตลอดเวลา เพราะถ้าเขาได้ทำงานที่ชอบ ร่วมทำงานกับคนที่ถูกใจ อยู่ในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม คนเราก็จะปรารถนาที่จะทำ แต่ถ้างานใดที่ต้องทำเพราะถูกบังคับ ควบคุม คนอาจจะไม่อยากทำงานนั้น ๆ ก็ได้

2. การควบคุมบังคับบัญชา บทลงโทษใด ๆ ไม่ใช่มรรควิธีที่ดีในการทำงานของมนุษย์ ทางที่ดีควรเปิดโอกาสให้เขาได้ทำงานที่เขาชอบ ให้รู้จักรับผิดชอบในงานของเขาเอง ซึ่งจะทำให้เขาเกิดความพอใจและสามารถทำงานให้บรรลุเป้าหมายได้

3. การที่กล่าวว่าคนชอบปัดความรับผิดชอบ ไม่กระตือรือร้นในการทำงาน แต่ชอบความมั่นคงส่วนตัวเองนั้น เป็นความรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์เก่า ๆ มากกว่าลักษณะของคนไม่ได้มีคุณสมบัติดังกล่าวเพียงอย่างเดียว เพราะถ้าได้มีการจัดการบริหารที่ถูกต้องเหมาะสมสอดคล้องกับความต้องการแล้ว คนที่อยากทำงานและอยากมีความรับผิดชอบเพิ่มขึ้น

จะเห็นได้ว่า ทฤษฎีนี้ เป็นแนวคิดที่มองพฤติกรรมมนุษย์ในองค์การจากสภาพความเป็นจริง การดำเนินงานขององค์การจะประสบความสำเร็จโดยได้รับความร่วมมืออย่างจริงใจ และการมีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถของแต่ละบุคคลในองค์การ โดยให้ตั้งอยู่ในความพอใจด้วยการ

เกี่ยวพันระหว่างทฤษฎีของ Maslow, Herzberg และ McGregor

จากแนวความคิดทั้ง 3 ทฤษฎี อาจกล่าวได้ว่า ความต้องการ 3 ประเภทแรก ของ Maslow คือความต้องการทางร่างกายขั้นพื้นฐาน ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง และความต้องการทางสังคมนั้น อาจเปรียบเทียบได้กับความต้องการตามปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยค้ำจุนของ Herzberg ส่วนความต้องการระดับสูงของ Maslow คือ ความต้องการมีฐานะเด่นและได้รับการยกย่องในสังคมและความต้องการได้รับความสำเร็จ อาจเปรียบเทียบได้กับความต้องการในปัจจัยที่เรียกว่าปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg

ส่วนทฤษฎี Y ของ McGregor อาจเปรียบเทียบได้กับความต้องการระดับต่ำของ Maslow และปัจจัยค้ำจุนของ Herzberg และทฤษฎี X ก็อาจเปรียบเทียบได้กับความต้องการระดับสูงของ Maslow และปัจจัยกระตุ้นของ Herzberg

1. องค์ประกอบด้านความรู้สึก (Affective Component) เป็นลักษณะทางความรู้สึกหรืออารมณ์ของบุคคล องค์ประกอบทางความรู้สึกนี้มี 2 ลักษณะ คือ ความรู้สึกทางบวก ได้แก่ ชอบ พอใจ เห็นใจ และความรู้สึกทางลบ ได้แก่ ไม่ชอบ ไม่พอใจ กลัว รังเกียจ

2. องค์ประกอบด้านความคิด (Cognitive Component) เป็นการที่สมองของบุคคลรับรู้และวินิจฉัยข้อมูลต่างๆ ที่ได้รับเกิดเป็นความรู้ ความคิดเกี่ยวกับวัตถุ บุคคลหรือสภาพการณ์ขึ้น องค์ประกอบทางความคิดเกี่ยวข้องกับการพิจารณาที่มาของทัศนคติออกมาว่าถูกหรือผิด ดีหรือไม่ดี

3. องค์ประกอบด้านพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นความพร้อมที่จะกระทำหรือความพร้อมที่จะตอบสนองต่อที่มาของทัศนคติ

3. องค์ประกอบที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เป็นปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ถ้าผู้บริหารสำนักงานฯมีความเข้าใจในเรื่อง การบริหารงานบุคคล เป็นอย่างดีประกอบกับมีปัจจัยเป็นเครื่องจูงใจมาก ย่อมทำให้พนักงานหรือบุคลากรในสำนักงานฯเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมาก สรุปมิติที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานไว้ 10 ด้านดังนี้

1. ลักษณะของงานที่ทำ มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของผู้ปฏิบัติงานหากได้ทำงานตามที่เขาถนัด หรือตามความสามารถ เขาจะเกิดความพอใจ คนที่มีความรู้สูงมักจะรู้สึกชอบงาน เพราะองค์ประกอบนี้มาก

2. การบังคับบัญชา มีส่วนสำคัญที่จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกพอใจหรือไม่พอใจต่องานได้และการบังคับบัญชาที่ไม่ดี อาจเป็นสาเหตุอันดับหนึ่ง ที่ทำให้เกิดการขาดงานและลาออกจากงานได้ ในเรื่องนี้พบว่า ผู้หญิงมีความรู้สึกไวต่อการบังคับบัญชามากกว่าผู้ชาย

3. ความมั่นคงในการทำงาน ได้แก่ ความมั่นคงในการทำงาน การได้ทำงานตามหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ การได้รับความเป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา คนที่มีพื้นความรู้น้อยหรือขาดความรู้ย่อมเห็นว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความสำคัญต่อเขามาก แต่คนที่มีความรู้สูงจะรู้สึกว่าไม่มีความสำคัญมากนัก และคนที่มีอายุมากขึ้น จะมีความต้องการความมั่นคงในการทำงานสูงขึ้น

4. บริษัทและการดำเนินงาน ได้แก่ ขนาดขององค์การ ชื่อเสียง รายได้และการประชาสัมพันธ์ให้เป็นที่รู้จักกันแพร่หลายของสถานที่ทำงานนั้น ๆ องค์ประกอบนี้ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกมั่นคง ปลอดภัยในการทำงาน ผู้ที่มีอายุมากจะมีความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้สูงกว่าผู้ที่มีอายุน้อย

5. สภาพการทำงาน ได้แก่ แสง เสียง อากาศ ห้องอาหาร ห้องน้ำ ห้องสุขา ชั่วโมงการทำงานมีการวิจัยหลายเรื่องที่แสดงว่า สภาพการทำงานมีความสำคัญต่อผู้ชายมากกว่าลักษณะอื่น ๆ ของการปฏิบัติงาน และในระหว่างผู้หญิงโดยเฉพาะผู้ที่แต่งงานแล้ว จะเห็นว่าชั่วโมงการทำงานมีความสำคัญเป็นอย่างมาก

6. ค่าจ้าง หรือรายได้จะมีความสัมพันธ์กับเงินซึ่งผู้ปฏิบัติงานมักจะจัดอันดับค่าจ้างนี้ไว้ในอันดับเกือบสูง แต่ก็ยังให้ความสำคัญน้อยกว่าโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัย องค์ประกอบนี้มักจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจมากกว่าความพึงพอใจ ผู้ชายจะเห็นค่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญมากกว่าผู้หญิง และผู้ที่ปฏิบัติงานในโรงงานจะเห็นว่า ค่าจ้างมีความสำคัญสำหรับเขามากกว่าผู้ที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน หรือหน่วยงานของรัฐบาล

7. ความก้าวหน้าในการทำงาน เช่น การได้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น การได้สิ่งตอบแทนจากความสามารถในการทำงานของเขา จากงานวิจัยหลายเรื่องสรุปได้ว่า การไม่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงานย่อมก่อให้เกิดความไม่ชอบงาน ผู้ชายมีความต้องการเรื่องนี้สูงกว่าผู้หญิง และเมื่ออายุมากขึ้นความต้องการเกี่ยวกับเรื่องนี้จะลดลง

8. ลักษณะทางสังคม องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความต้องการเป็นส่วนหนึ่งของสังคม หรือการให้สังคมยอมรับตน ซึ่งจะก่อให้เกิดทั้งความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจได้ ถ้างานใดผู้ปฏิบัติงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข ก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้นองค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับอายุและระดับงาน ผู้หญิงจะเห็นว่าองค์ประกอบนี้สำคัญมากกว่าชาย

9. การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับ-ส่งข้อมูลสารสนเทศ คำสั่ง การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมากสำหรับผู้ที่มีระดับการศึกษาสูง

10. ผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน การบริการและการรักษาพยาบาล สวัสดิการอาหาร ที่อยู่ วันหยุดพักผ่อนต่าง ๆ

ความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากจะเกิดจากปัจจัยด้านสิ่งแวดล้อมของงานแล้ว ยังเกิดจากปัจจัยส่วนบุคคลได้อีกคือ

1. เพศ
2. จำนวนผู้ที่อยู่ในความอุปการะ
3. อายุ
4. ระยะเวลาในการทำงาน
5. ความเฉลียวฉลาด
6. ระดับการศึกษา
7. บุคลิกภาพส่วนตัว

การที่คนทำงานหรือลูกจ้างในหน่วยงานหรือองค์การใดจะบังเกิดความพึงพอใจในงานของเขาหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของเขาเองว่างานที่เขาทำนั้น โดยส่วนรวมแล้วได้สนองความต้องการในด้านต่าง ๆ เพียงใด และได้จำแนกปัจจัยต่าง ๆ ที่จะสนองตอบความต้องการในด้านต่าง ๆ ของคนงานและลูกจ้างที่พึงก่อให้เกิดความพึงพอใจไว้ ดังนี้

1. มีความมั่นคงในอาชีพ

2. เงินเดือนหรือค่าจ้างเป็นธรรมหรือเป็นไปตามหลัก งานมากเงินมาก

3. การควบคุมบังคับบัญชาดี คือผู้บริหารมีน้ำใจเป็นธรรมและยึดหลักมนุษยสัมพันธ์

4. สวัสดิการและประโยชน์เกื้อกูลดี

5. สุขภาพการทำงานดี

6. มีโอกาสก้าวหน้า คือมีโอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง เลื่อนขั้น ขึ้นค่าจ้าง เงินเดือน และเพิ่มพูนคุณวุฒิ

7. เป็นงานอาชีพที่มีเกียรติในสังคม

สุนันทา เลาหนันทน์ (2544, หน้า 8-9) มีความเห็นว่า องค์ประกอบที่มีส่วนในการจูงใจบุคคลให้มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้แก่

1. การจัดงานที่ท้าทายความสามารถให้ทำ แต่ต้องคำนึงถึงอยู่เสมอว่า งานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่ง อาจจะไม่เป็นสิ่งท้าทาย ความสามารถของอีกบุคคลหนึ่งได้

2. การเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมในการวางแผน หากบุคคลถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนและกำหนดสภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ก็จะเป็นแรงจูงใจในการทำงานทางหนึ่ง

3. การให้การยกย่องและสถานภาพ บุคคลทุกคนไม่ว่าอยู่ในฐานะอะไร ต้องการได้รับการยอมรับจากกลุ่ม และจากผู้บังคับบัญชาเหมือนกันหมดทุกคน แต่การยกย่องชมเชยต้องทำด้วยความจริงใจ และผลของการปฏิบัติงานจะต้องสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย

4. การให้ความรับผิดชอบมากขึ้น และการให้อำนาจเพิ่มขึ้น การได้เลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและการมอบหมายความรับผิดชอบ เป็นเครื่องมือในการจูงใจคนปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. การให้ความมั่นคงและความปลอดภัย ความกลัวในสิ่งต่าง ๆ เช่น การไม่ให้งานทำ การสูญเสียตำแหน่ง เป็นสิ่งที่แฝงอยู่ภายในจิตใจของคน ความต้องการในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยจึงสำคัญ แต่ต้องคำนึงด้วยว่าความมั่นคงปลอดภัยมากน้อยเท่าใด จึงเป็นตัวกระตุ้นที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

6. การให้ความเป็นอิสระในการทำงาน ทุกคนปรารถนาจะมีอิสระในการทำงานด้วยตัวเขาเอง โดยเฉพาะกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นในตัวเองสูง การบอกทุกอย่างว่าควรทำอย่างไร จะเป็นการทำให้แรงจูงในต่ำลงได้

7. การเปิดโอกาสให้เจริญก้าวหน้าทางด้านส่วนตัว ความปรารถนาที่จะก้าวหน้าในทางด้านอาชีพเป็นเป้าหมายของทุกคนในองค์การ การได้มีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมการศึกษาดู

งาน การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการใช้เครื่องมือต่าง ๆล้วนเป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

8. การให้เงินและรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน การวิจัยในปัจจุบันยังสรุปได้ไม่ชัดเจนเกี่ยวกับความสำคัญของเงินที่มีต่อแรงจูงใจ เพียงแต่ชี้แนะว่าเงินเป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พอใจมากกว่าที่จะเป็นแรงจูงใจ แต่คนส่วนมากก็ยังให้คุณค่าเงินไว้สูง

9. การให้โอกาสแข่งขัน การแข่งขันเป็นแรงจูงใจสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งระดับผู้บริหารซึ่งต้องการความเป็นเลิศในการปฏิบัติงาน ทำให้เป็นแรงกระตุ้นที่จะแสวงหาแนวคิดใหม่ ๆ มาใช้ในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

Locke (1976, p.1302 อ้างถึงในกอบชัย อ้นนาค 2540, หน้า 18-19) ได้เสนอองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ที่เขาได้ทำการศึกษาวิจัยในปี ค.ศ. 1976 ไว้ 9 องค์ประกอบดังนี้คือ

1. ตัวงาน ได้แก่ ความสนใจในตัวงาน ความแปลกของงาน โอกาสเรียนรู้หรือศึกษางาน ปริมาณงาน โอกาสที่จะทำงานนั้นสำเร็จ การควบคุมการทำงานและวิธีการทำงาน

2. เงินเดือน ได้แก่ จำนวนเงินที่ได้รับความยุติธรรมและความทัดเทียมกันของรายได้และวิธีการจ่ายเงินขององค์การ

3. การเลื่อนตำแหน่ง ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น ความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งขององค์การ และหลักในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

4. การได้รับการยอมรับนับถือ ได้แก่ การได้รับคำยกย่องชมเชยในผลสำเร็จของงาน การกล่าววิจารณ์การทำงาน และความเชื่อถือในผลงาน

5. ผลประโยชน์เกื้อกูลได้แก่ บำเหน็จบำนาญตอบแทน การให้สวัสดิการ การรักษาพยาบาล การให้วันหยุดงาน และการได้รับค่าใช้จ่ายระหว่างลาพักผ่อน

6. สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ การถ่ายเทอากาศ ทำเลที่ตั้งและรูปแบบการก่อสร้าง ของอาคารสถานที่ทำงาน

7. การนิเทศงาน ได้แก่ การได้รับความเอาใจใส่ดูแลช่วยเหลือแนะนำจากผู้บังคับบัญชาระดับสูงขึ้นไปด้วยความมีเทคนิคและกลวิธีที่ดี ความมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และความมีทักษะในการนิเทศงานของผู้บริหาร

8. เพื่อนร่วมงาน ได้แก่ ความรู้ความสามารถ การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน และความมีมิตรภาพอันดีต่อกันของเพื่อนร่วมงาน

9. องค์การและการบริหารงาน ได้แก่ ความเอาใจใส่บุคลากรในองค์การ เงินเดือนและนโยบายใน การบริหารงานขององค์การ

วิธีการจูงใจที่กล่าวข้างต้นเป็นองค์ประกอบพื้นฐานที่นักพฤติกรรมศาสตร์เห็นว่า มีส่วนในการจูงใจให้คนหรือบุคคลพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยแต่ละคนจะมีความต้องการแตกต่างกันไป

4. ประวัติความเป็นมาของกรมปศุสัตว์และสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

ประวัติความเป็นมาของกรมปศุสัตว์

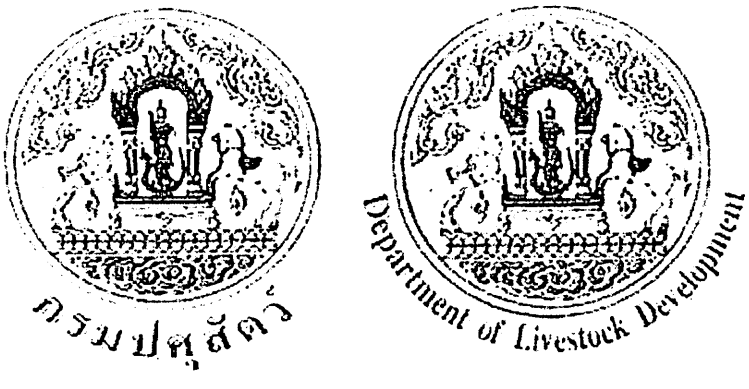
กรมปศุสัตว์ (อังกฤษ: Department of Livestock Development) เป็นหน่วยงานราชการไทย ประเภทกรม สังกัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ทำหน้าที่ดูแลและควบคุมการเลี้ยงสัตว์ ทั้งด้านสุขภาพ การบำบัดโรค การบำรุงพันธุ์ การควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ สถานพยาบาลสัตว์ โรคระบาดสัตว์ การปศุสัตว์ ไปจนถึงการแปรรูปผลิตภัณฑ์จากสัตว์

ในปี พ.ศ. 2447 ได้มีการเริ่มกิจการทางสาขาสัตวแพทย์ขึ้นใน "กรมช่างไหม" กระทรวงเกษตราธิการในสมัยนั้น โดยได้มีการเปิดสอนวิชาสัตวแพทย์ขึ้น ต่อมาในปี พ.ศ. 2451 กรมช่างไหมได้เปลี่ยนชื่อเป็น "กรมเพาะปลูก" ซึ่งได้มีการจัดตั้งกิจการผสมสัตว์ และกิจการแผนกรักษาสัตว์ขึ้นในกรม

ในปี พ.ศ. 2474 ได้โอนกรมเพาะปลูกไปร่วมกิจการของกองตรวจพันธุ์รุกขชาติ โดยจัดตั้งขึ้นเป็น "กรมตรวจกสิกรรม" สังกัดกระทรวงพาณิชย์และคมนาคม จนกระทั่งเกิดการเปลี่ยนแปลงระบบการปกครองแผ่นดิน พ.ศ. 2475 ได้แยกกระทรวงพาณิชย์และคมนาคมออกเป็นกระทรวงคมนาคม และกระทรวงเกษตรพาณิชย์ซึ่งต่อมากระทรวงเกษตรพาณิชย์ได้เปลี่ยนเป็นกระทรวงเศรษฐการ และในส่วนกรมตรวจกสิกรรมได้เปลี่ยนชื่อเป็น "กรมเกษตร" ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น "กรมเกษตรและการประมง"

จนกระทั่งในวันที่ 8 มีนาคม พ.ศ. 2495 "กรมปศุสัตว์และสัตว์พาหนะ" ได้เปลี่ยนชื่อเป็น "กรมการปศุสัตว์"สังกัดกระทรวงเกษตร (เปลี่ยนชื่อจากกระทรวงเกษตราธิการ) และในปลายปี พ.ศ. 2495 ได้ย้ายที่ตั้งกรมจากข้างป้อมพระสุเมรุ ถนนพระอาทิตย์ มาอยู่ ณ สถานที่ปัจจุบัน ถนนพญาไท แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ และในปีถัดมาคือในวันที่ 26 ธันวาคม 2496 กรมการปศุสัตว์ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น "กรมปศุสัตว์"ดังเช่นในปัจจุบัน

ความหมายของตราสัญลักษณ์ประจำกรมปศุสัตว์



เป็นรูปวงกลม มีกรอบล้อมรอบ กึ่งกลางมีรูป โคอุสุภราช มีนามว่า พระนนทิ ถือกันว่าเป็นเทพเจ้าแห่งสัตว์จัตุบาทและ ม้าฉันท์ เป็นม้าขาวคู่บารมีของพระพุทธเจ้า ทั้งโคและม้า ดังกล่าวถือว่าเป็นใหญ่กว่าสัตว์พาหนะทั้งมวล ช่วยกันประคองเรือนแก้วที่ประทับพระพิรุณทรงนาคให้ลอยอยู่เหนือเมฆ ดังนั้น ดวงตรานี้ จึงมีความหมายถึง ปศุสัตว์และสัตว์พาหนะทั้งมวลมีความอุดมสมบูรณ์ อยู่เย็นเป็นสุขปราศจากโรคภัยเบียดเบียน และมีข้อความ “กรมปศุสัตว์” , “Department of Livestock Development” อยู่ด้านล่างของตราสัญลักษณ์ สีประจำกรมปศุสัตว์ คือ สีฟ้าหม่น

ปี	ประวัติกรมปศุสัตว์
พ.ศ. 2447	ได้เริ่มกิจการทางสาขาสัตวแพทย์ขึ้นในกรมช่างไหม กระทรวงเกษตราธิการ
พ.ศ. 2449	ได้มีการเปิดสอนวิชาสัตวแพทย์ขึ้นเป็นครั้งแรก
พ.ศ. 2451	ได้เปลี่ยนชื่อ "กรมช่างไหม" เป็น "กรมเพาะปลูก"
พ.ศ. 2463	ได้มีการจัดตั้งกิจการผสมสัตว์ และกิจการแผนกรักษาสัตว์ขึ้นในกรมเพาะปลูก
พ.ศ. 2474	ได้โอนกรมเพาะปลูกไปร่วมกิจการของกองตรวจพันธุ์รุกขชาติ โดยจัดตั้งขึ้นเป็น "กรมตรวจกสิกรรม" สังกัดกระทรวงพาณิชย์และคมนาคม
พ.ศ. 2476	หลังการเปลี่ยนแปลงระบบการปกครองแผ่นดิน พ.ศ. 2475 ได้แยกกระทรวงพาณิชย์และคมนาคมออกเป็นกระทรวงคมนาคมและกระทรวงเกษตรพาณิชย์ ซึ่งต่อมากระทรวงเกษตรพาณิชย์ได้เปลี่ยนเป็นกระทรวงเศรษฐการ

พ.ศ. 2477	กรมตรวจกสิกรรม ได้เปลี่ยนชื่อเป็น "กรมเกษตร" ซึ่งต่อมาได้เปลี่ยนชื่อเป็น "กรมเกษตรและการประมง" โดยกิจการบำรุงพันธุ์สัตว์ การรักษาและป้องกันโรคสัตว์ได้รวมกันยกฐานะเป็น" กองอุตสาหกรรมสัตวพรรณ" ประกอบด้วย 8 แผนก คือ แผนกวิชาโรคสัตว์ แผนกวัคซีน และซีรั่ม แผนกปราบโรค แผนกด่านกักกันสัตว์ แผนกสัตว์ใหญ่ แผนกสุกร แผนกเป็ดไก่ และแผนกอาหารสัตว์
พ.ศ. 2481	กองอุตสาหกรรมสัตวพรรณ ขยายงานแบ่งออกเป็น 2 กอง คือ กองสัตวรักษ์และกองสัตวบาล
5 พฤษภาคม 2485	ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดตั้ง "กรมปศุสัตว์และสัตว์พาหนะสังกัดกระทรวงเกษตราธิการและมี" การแบ่งส่วนราชการเป็น 4 กอง คือ สำนักงานเลขานุการ กองสัตวบาล กองสัตวรักษ์และกองสัตวศาสตร์
15 กุมภาพันธ์ 2494	จัดระเบียบราชการกรมปศุสัตว์และสัตวพาหนะ เป็น 5 กอง ในส่วนกลางและ 2 หน่วยงาน ในส่วนภูมิภาค
8 มีนาคม 2495	ได้เปลี่ยนชื่อจาก "กรมปศุสัตว์และสัตว์พาหนะ" เป็น " กรมการปศุสัตว์" สังกัดกระทรวงเกษตร ซึ่งเปลี่ยนจากกระทรวงเกษตราธิการ แบ่งส่วนราชการ เป็น 7 กอง ในส่วนกลางและ 3 หน่วยงาน ในส่วนภูมิภาค ในปลายปี 2495 ได้ย้ายที่ตั้งกรมจากข้างป้อมพระสุเมรุ ถนนพระอาทิตย์ มาอยู่ ณ สถานที่ปัจจุบัน ถนนพญาไท เขตราชเทวี กทม.
26 ธันวาคม 2496	กรมการปศุสัตว์ ได้เปลี่ยนชื่อเป็น "กรมปศุสัตว์" สังกัดกระทรวงเกษตร
21 พฤษภาคม 2500	ได้มีพระราชกฤษฎีกาการจัดระเบียบราชการกรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรเป็น 8 กอง ในส่วนกลาง และ 2 หน่วยงาน ในส่วนภูมิภาค
20 กรกฎาคม 2516	ได้มีพระราชกฤษฎีกาจัดระเบียบราชการกรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรเป็น 11 กอง ในส่วนกลาง และ 2 หน่วยงาน ในส่วนภูมิภาค

22 เมษายน 2522	ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็น 13 กอง ในส่วนกลาง และ 2 หน่วยงานในส่วนภูมิภาค
21 มกราคม 2527	ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็น 14 กอง ในส่วนกลาง และ 2 หน่วยงานในส่วนภูมิภาค
11 มิถุนายน 2537	ได้มีพระราชกฤษฎีกาแบ่งส่วนราชการกรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์เป็น 16 กอง ในส่วนกลาง และ 2 หน่วยงาน ในส่วนภูมิภาค

อำนาจและหน้าที่

กรมปศุสัตว์ มีภารกิจเกี่ยวกับการกำหนดทิศทางและนโยบาย การควบคุม การกำกับ การส่งเสริม การวิจัย การถ่ายทอดเทคโนโลยี และการพัฒนาเทคโนโลยีเกี่ยวกับการปศุสัตว์ รวมทั้งบริหารจัดการทรัพยากรพันธุกรรมและความหลากหลายทางชีวภาพด้านการปศุสัตว์ เพื่อให้มีปริมาณสัตว์เพียงพอ และมีมาตรฐาน ถูกสุขอนามัย ปราศจากโรค สารตกค้าง และสารปนเปื้อน มีความปลอดภัยต่อผู้บริโภคและสิ่งแวดล้อม และสามารถแข่งขันได้ในระดับสากล โดยให้มีอำนาจหน้าที่ดังต่อไปนี้

1. ดำเนินการตามกฎหมายว่าด้วยโรคระบาดสัตว์ กฎหมายว่าด้วยการบำรุงพันธุ์สัตว์ กฎหมายว่าด้วยการควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์ กฎหมายว่าด้วยสถานพยาบาลสัตว์ กฎหมายว่าด้วยโรคพิษสุนัขบ้า กฎหมายว่าด้วยการควบคุมการฆ่าสัตว์และจำหน่ายเนื้อสัตว์ และกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง

2. ศึกษา วิจัย และพัฒนาเทคโนโลยีด้านการปศุสัตว์

3. ตรวจสอบและรับรองคุณภาพสินค้าปศุสัตว์ พันธุ์สัตว์ พันธุ์พืชอาหารสัตว์ อาหารสัตว์ ชีวภัณฑ์และชีววัตถุสำหรับสัตว์ ยาสัตว์และวัตถุอันตรายด้านการปศุสัตว์ระบบการผลิตปศุสัตว์และสินค้าปศุสัตว์ และกระบวนการอื่นที่เกี่ยวข้องในด้านการปศุสัตว์เพื่อให้ได้มาตรฐานและมีความปลอดภัย

4. ผลิตและขยายพันธุ์สัตว์ น้ำเชื้อ เชื้อพันธุ์ พืชอาหารสัตว์ และเสบียงสัตว์ เพื่อการพัฒนาด้านการปศุสัตว์ และผลิตและจัดหาชีวภัณฑ์ เวชภัณฑ์ และชีววัตถุสำหรับสัตว์ เพื่อการควบคุมโรคระบาดสัตว์

5. ควบคุม ป้องกัน กำจัด บำบัด วินิจฉัยและชันสูตรโรคสัตว์ กำกับดูแลสถานพยาบาลสัตว์ และพัฒนาระบบการจัดการด้านสุขภาพสัตว์

6. ส่งเสริม พัฒนา และถ่ายทอดเทคโนโลยีด้านการปศุสัตว์ และบริหารจัดการ การประสานความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ทั้งในประเทศและต่างประเทศ

7. ดำเนินการอนุรักษ์พันธุกรรมและความหลากหลายทางชีวภาพด้านการปศุสัตว์ และป้องกันผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อมที่เกิดจากการปศุสัตว์

8. ปฏิบัติการอื่นใดตามที่กฎหมายกำหนดให้เป็นอำนาจหน้าที่ของกรมหรือตามที่รัฐมนตรีหรือคณะรัฐมนตรีมอบหมาย

วิสัยทัศน์

"เป็นองค์การที่นำและขับเคลื่อนการปศุสัตว์ไทย สู่ความมั่นคง มั่งคั่ง และยั่งยืนในตลาดโลก"

พันธกิจ

ตารางที่ 2.1 พันธกิจของกรมปศุสัตว์

ประเด็นหลัก	พันธกิจ
ทรัพยากรมนุษย์สาขาการปศุสัตว์	พัฒนาทรัพยากรมนุษย์สาขาปศุสัตว์ (โดยครอบคลุมทั้งบุคลากรกรมเกษตรกร อาสาปศุสัตว์ และผู้ประกอบการ) ให้มีองค์ความรู้ ความเชี่ยวชาญ และศักยภาพที่พร้อมกับบริบทแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง ไปอย่างแข็งแกร่ง
ระบบการผลิตสินค้าปศุสัตว์และตลอดห่วงโซ่การผลิต	พัฒนาระบบการผลิตสินค้าปศุสัตว์ตลอดทั้งห่วงโซ่การผลิตให้มีประสิทธิภาพ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล
ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและดิจิทัลด้านการปศุสัตว์	พัฒนาระบบการผลิตสินค้าปศุสัตว์ตลอดทั้งห่วงโซ่การผลิตให้มีประสิทธิภาพ เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม และได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในระดับสากล
องค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และงานวิจัยด้านการปศุสัตว์	พัฒนาองค์ความรู้ เทคโนโลยี นวัตกรรม และงานวิจัยต่างๆ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการปศุสัตว์ในทุกมิติ ทั้งด้านวิชาการ ด้านฐานข้อมูล ด้านการผลิต และด้านการตลาด
การบริหารจัดการองค์การมุ่งสู่ความเป็นเลิศ (HPO & GG)	ปรับปรุงการบริหารจัดการองค์การและการบริหารจัดการบุคลากร ร่วมกับการปรับบทบาทองค์การและการนาองค์การไปสู่รูปแบบใหม่ เพื่อมุ่งสู่การเป็นองค์การชั้นนา และเป็นองค์การนาการขับเคลื่อน ปศุสัตว์
ความร่วมมือระหว่างองค์การ ทั้งในและต่างประเทศ	มุ่งประสานความร่วมมือที่เอื้อประโยชน์ต่อการต่อยอดองค์ความรู้ของทรัพยากรมนุษย์สาขาปศุสัตว์ แสวงหาการรับรองและเป็นที่ยอมรับ ในตลาดใหม่ รวมกับบูรณาการการทางานร่วมกันทั้งในประเทศต่างประเทศและอาสาปศุสัตว์

หน่วยงานในสังกัดกรมปศุสัตว์

1. กองการเจ้าหน้าที่
2. กองคลัง
3. กองความร่วมมือด้านการปศุสัตว์ระหว่างประเทศ
4. กองแผนงาน
5. กองส่งเสริมและพัฒนาการปศุสัตว์
6. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
7. สถาบันสุขภาพสัตว์แห่งชาติ
8. สำนักกฎหมาย
9. สำนักควบคุม ป้องกัน และบำบัดโรคสัตว์
10. สำนักตรวจสอบคุณภาพสินค้าปศุสัตว์
11. สำนักเทคโนโลยีชีวภัณฑ์สัตว์
12. สำนักเทคโนโลยีชีวภาพการผลิตปศุสัตว์
13. สำนักพัฒนาพันธุ์สัตว์
14. สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์
15. สำนักพัฒนาอาหารสัตว์
16. กองควบคุมอาหารและยาสัตว์
17. กองสารวัตรและกักกัน
18. กองงานพระราชดำริและกิจกรรมพิเศษ
19. กลุ่มพัฒนาวิชาการ
20. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
21. กลุ่มตรวจสอบภายใน
22. สำนักงานปศุสัตว์พื้นที่กรุงเทพมหานคร
23. สำนักงานปศุสัตว์เขต 1
24. สำนักงานปศุสัตว์เขต 2
25. สำนักงานปศุสัตว์เขต 3
26. สำนักงานปศุสัตว์เขต 4
27. สำนักงานปศุสัตว์เขต 5
28. สำนักงานปศุสัตว์เขต 6
29. สำนักงานปศุสัตว์เขต 7

30. สำนักงานปศุสัตว์เขต 8

31. สำนักงานปศุสัตว์เขต 9

ค่านิยมองค์กร

" I2 - SMART "

I = Innovation (สร้างนวัตกรรม)

I = Integration (ทำงานแบบบูรณาการ)

S = Standard (สร้างมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์)

M = Mastery (การทำงานอย่างมืออาชีพ)

A = Agility (ความคล่องตัวและพร้อมรับการเปลี่ยนแปลง)

R = Responsibility (มีความรับผิดชอบต่อสังคมและประเทศชาติ)

T = Teamwork (มุ่งมั่นในการทำงานร่วมกัน)

ประวัติความเป็นมาของสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปสุสัตว์ ตั้งขึ้นตามกฎกระทรวง แบ่งส่วนราชการกรมปศุสัตว์ กระทรวงเกษตรและสหกรณ์ ในวันที่ 9 ตุลาคม 2545 เกิดจากการรวมหน่วยงาน ต่างๆ ดังนี้

โครงสร้างสำนักฯ (แรกก่อตั้ง)

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป

2. ส่วนมาตรฐานด้านการปศุสัตว์

3. ส่วนรับรองด้านการปศุสัตว์

4. ส่วนตรวจสอบมาตรฐานด้านการปสุสัตว์

5. ส่วนพัฒนาสิ่งแวดล้อมด้านการปศุสัตว์

โครงสร้างสำนักฯ (ตามคำสั่งสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ที่ 33/2548 ลงวันที่ 25 ตุลาคม พ.ศ.2548)

1. ส่วนพัฒนาระบบงาน

2. ส่วนมาตรฐานฟาร์มเลี้ยงสัตว์

3. ส่วนพัฒนาและควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์

4. ส่วนตรวจสอบและรับรองผลิตภัณฑ์ปศุสัตว์

5. ส่วนยาสัตว์และวัตถุอันตราย

6. ส่วนพัฒนาสิ่งแวดล้อมด้านการปศุสัตว์

โครงสร้างสำนักฯ (ตามคำสั่งสำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ ที่ 17/2554 ลงวันที่ 21 พฤศจิกายน พ.ศ.2551)

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป
2. ส่วนมาตรฐานด้านการปศุสัตว์
3. ส่วนรับรองด้านการปศุสัตว์
4. ส่วนตรวจสอบมาตรฐานด้านการปสุสัตว์
5. ส่วนพัฒนาสิ่งแวดล้อมด้านการปศุสัตว์
6. ส่วนควบคุมคุณภาพอาหารสัตว์
7. ส่วนยาสัตว์และวัตถุอันตราย
8. ส่วนควบคุมโรงฆ่าสัตว์

โครงสร้างสำนักฯ ปัจจุบัน (ตามคำสั่งกรมปศุสัตว์ ที่ 817/2556 เรื่อง จัดตั้งกองควบคุมอาหารและยาสัตว์ ลงวันที่ 26 กันยายน พ.ศ.2556)

1. ฝ่ายบริหารทั่วไป
2. ส่วนมาตรฐานด้านการปศุสัตว์
3. ส่วนรับรองด้านการปศุสัตว์
4. ส่วนตรวจสอบมาตรฐานด้านการปสุสัตว์
5. ส่วนพัฒนาสิ่งแวดล้อมด้านการปศุสัตว์
6. ส่วนควบคุมโรงฆ่าสัตว์

วิสัยทัศน์

สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ เป็นองค์กรชั้นนำในการตรวจสอบและรับรองสินค้าปศุสัตว์อย่างมีธรรมาภิบาล ที่ได้รับความเชื่อมั่นจากผู้บริโภคในระดับสากล

พันธกิจ

1. ดำเนินการตามกฎหมายสำหรับการปศุสัตว์และข้อตกลงอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
2. ศึกษา ค้นคว้า วิจัย เพื่อพัฒนาและกำหนดมาตรฐานการผลิตสินค้าปศุสัตว์ ฟาร์มปศุสัตว์ โรงฆ่าสัตว์ สิ่งแวดล้อมปศุสัตว์และกระบวนการอื่นๆที่เกี่ยวข้อง
3. พัฒนาระบบประกันคุณภาพ รับรองตรวจสอบคุณภาพสินค้า ระบบการผลิตปศุสัตว์และสิ่งแวดล้อมปศุสัตว์ให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด
4. ประสานงานประเทศคู่ค้าเกี่ยวกับกฎระเบียบการนำเข้าส่งออกสินค้าปศุสัตว์

5. วิเคราะห์ความเสี่ยงและระบบเตือนภัยด้านความปลอดภัยและสุขอนามัยสินค้าปศุสัตว์ทั้งระบบ

6. ให้คำปรึกษา แนะนำ และถ่ายทอดเทคโนโลยีการพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

Strategy Map สำนักพัฒนาระบบและรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

ประสิทธิผล

สินค้าปศุสัตว์มีคุณภาพได้มาตรฐาน ปลอดภัย เพียงพอ และแข่งขันได้

คุณภาพการให้บริการ

การบริหาร การปฏิบัติการมีคุณภาพ มาตรฐาน โปร่งใส เป็นธรรม

ประสิทธิภาพ

1. ระบบการผลิตสินค้าปศุสัตว์ที่ได้มาตรฐาน เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม
2. ระบบการรับรองมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์ที่มีประสิทธิภาพ
3. ระบบการควบคุม กำกับและตรวจสอบสินค้าปศุสัตว์ที่มีประสิทธิภาพ

การพัฒนาองค์กร

1. เทคโนโลยี นวัตกรรมด้านมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์
2. ระบบให้บริการอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพ ทันสมัย
3. บุคลากรมีขีดสมรรถนะสูง และมีธรรมาภิบาล
4. องค์ความรู้ด้านมาตรฐานสินค้าปศุสัตว์

4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อิศเรศร์ ไชยะ (2553) ได้ศึกษาการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสถาบันการพลศึกษา กระทรวงการท่องเที่ยวและกีฬา กล่าวไว้ว่าในบรรดาทรัพยากรการบริหาร อันประกอบด้วย คน เงิน วัตถุดิบ เครื่องจักร การจัดการตลาดนั้น เป็นที่ยอมรับกันอย่างเป็นสากลว่า คนเป็นทรัพยากรที่ทรงคุณค่าที่สุดขององค์การ จนกล่าวได้ว่าคนหรือทรัพยากรมนุษย์ เป็นสินทรัพย์ (Assets) ที่มีทั้งคุณค่าและเกียรติภูมิ ทั้งนี้ เพราะทรัพยากรมนุษย์จะทำหน้าที่ “บริหาร” ทรัพยากรอื่น ๆ จนกระทั่งกลายเป็นผลผลิต ซึ่งอาจอยู่ในรูปของสินค้าหรือบริการขึ้นอยู่กับประเภทและวัตถุประสงค์ขององค์การ ดังนั้นองค์การใดที่สามารถสรรหา พัฒนา และธำรงไว้ซึ่งบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถ และคุณสมบัติที่เหมาะสม องค์การนั้นย่อมมีศักยภาพที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

จากแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงนำสุนทรพจน์นายโคฟี อันนัน อดีตเลขาธิการสหประชาชาติซึ่งขณะนั้นดำรงตำแหน่งเลขาธิการสหประชาชาติกล่าวเพื่อถวายสดุดีพระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวในการถวายรางวัลเชิดชูเกียรติความสำเร็จสูงสุดด้านการพัฒนามนุษย์จากองค์การสหประชาชาติในการอภิปรายของคณะผู้ทรงคุณวุฒิระดับสูง เมื่อวันที่ 26 พฤษภาคม 2549 ที่กระทรวงการต่างประเทศ โดยมีใจความตอนหนึ่งว่า "การพัฒนาคนเป็นเรื่องของการสร้างเสริมขีดความสามารถแก่ประชาชน มิใช่เพื่อเพียงคนสองสามคน มิใช่เพื่อคนจำนวนมาก แต่เพื่อคนทั้งปวงโดยถ้วนทั่ว หากการพัฒนาคนหมายถึงการให้ความสำคัญประชาชนเป็นลำดับแรก ไม่มีสิ่งอื่นใดแล้วที่ยิ่งใหญ่ ไปกว่าการพัฒนาคน ภายใต้แนวทางการพัฒนาคนขององค์พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัว ที่ได้ทรงอุทิศพระวรกาย ทรงงาน โดยไม่รู้สึกเหน็ดเหนื่อย ไม่เลือกเชื้อชาติ วรรณะ และศาสนา ทรงเป็นพระมหากษัตริย์นักพัฒนา ด้วยพระปรีชาสามารถในการเป็นนักคิดของพระองค์ ทำให้นานาประเทศตื่นตัวภายใต้แนวคิดเศรษฐกิจพอเพียง รางวัลความสำเร็จสูงสุดครั้งนี้เป็นการจุดประกายแนวคิดการพัฒนาแบบใหม่สู่นานาประเทศและพระองค์ยังได้พระราชทานปรัชญา "เศรษฐกิจ พอเพียง" ซึ่งเน้นแนวทาง "การเดินสายกลาง" ทำให้สหประชาชาติมีปณิธานมุ่งมั่นพัฒนาคนให้ประชาชนเป็นเป้าหมายศูนย์กลางในการพัฒนาเพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตที่ดีและยั่งยืนต่อไป"

ภายใต้บริบท และเงื่อนไขของการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ ของระบบสังคมในยุคโลกาภิวัตน์ที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ไม่ว่าจะเป็นด้านเศรษฐกิจ สังคม วัฒนธรรม วิทยาศาสตร์เทคโนโลยี ตลอดจนสภาพแวดล้อมทางกายภาพ หลักการบริหารที่ให้ความสำคัญการจัดการตามหน้าที่ กลายเป็นวิธีการบริหารที่ไม่อาจตอบสนองต่อสถานการณ์ในปัจจุบันได้ แนวความคิดเกี่ยวกับการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์ จึงได้เป็นเครื่องมือที่มีบทบาทสำคัญที่จะปรับองค์การให้สามารถเผชิญกับแรงกดดันหรือข้อจำกัดที่เกิดจากสภาพแวดล้อมภายนอกและเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยสนับสนุนเป้าหมายกลยุทธ์อย่างมีประสิทธิผล

นอกจากนี้การเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่เกิดขึ้น เช่น การปรับโครงสร้างขององค์การ การแข่งขันด้านคุณภาพ ความก้าวหน้าด้านเทคโนโลยี และความคาดหวังบุคลากรได้กลายเป็นแรงผลักส่งผลเชิงกระทบต่อการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ องค์การจำเป็นต้องปรับกลยุทธ์การบริหารในการเผชิญกับสิ่งท้าทายต่าง ๆ ทั้งในปัจจุบันและอนาคต ทั้งนี้เพื่อประกันความสำเร็จในการดำเนินงานขององค์การ เช่นเดียวกับสถาบันการศึกษา นับเป็นอีกองค์กรหนึ่งที่ต้องมีการแข่งขันในด้านต่าง ๆ อย่างมากทั้งสถาบันการศึกษาภาครัฐ และเอกชน หรือสถาบันการศึกษาเฉพาะทาง เช่น สถาบันการพลศึกษา สถาบันพัฒนศิลป์ ซึ่งแต่ละสถาบันต่างก็แสดงให้เห็นจุดเด่นของตัวเอง สถาบันใดมีชื่อเสียงอยู่แล้วก็ได้เปรียบในการแข่งขัน และประสบการณ์ในการบริหารจัดการ

สุทธิรักษ์ อินทร์ศิริพงษ์ (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจของบุคลากรในการปฏิบัติงานในสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์

สำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ เป็นหน่วยงานจัดเก็บย่อยของกรมสรรพากรมีหน้าที่รับผิดชอบในหน้าที่ให้บริการและจัดเก็บภาษีอากร โดยได้ปฏิบัติตามหลักพันธกิจในการทำงานของกรมสรรพากรดังนี้ จัดเก็บภาษีในระดับที่เหมาะสมทั่วถึงเป็นธรรมด้วยค่าใช้จ่ายที่ต่ำของกรมสรรพากรและผู้เสียภาษีเพื่อให้เป็นไปตามประมาณการที่ได้รับมอบหมาย จัดเก็บภาษีในเชิงรุกเข้าถึงเป็นรายตัวผู้ประกอบการ มีการกำกับดูแลการเสียภาษีอย่างใกล้ชิดเข้าถึงสถานประกอบการของผู้ประกอบการ จัดเก็บภาษีให้ได้ฐานที่ยั่นยันถาวร และเป็นไปตามสภาพแวดล้อมและองค์ประกอบของเศรษฐกิจในพื้นที่ โดยใช้เทคโนโลยีระบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีประสิทธิภาพในการจัดเก็บภาษีและการให้การบริการประชาชน พัฒนาสำนักงานและบุคลากรให้เป็นองค์กรที่ทันสมัยพร้อมรับการเปลี่ยนแปลงทางเทคโนโลยีการบริหารวิทยาการใหม่ๆ และเรียนรู้พัฒนาจากอุปสรรค์ที่เกิดขึ้นในกระบวนการปฏิบัติงานพัฒนาบุคลากรให้เป็นที่พึ่งของผู้รับบริการทั้งในด้านวิทยาการจริยธรรม จิตสำนึกในการให้บริการ ประชาสัมพันธ์เผยแพร่ข่าวสารความรู้ ความเข้าใจนโยบายภารกิจและความรู้เกี่ยวกับภาษีอากร สามารถปฏิบัติงานร่วมกันหรือสนับสนุนการปฏิบัติงานของหน่วยงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย รับรู้และหาแนวทางในการใช้นโยบายในการบริหารงานจัดเก็บภาษีอากรเพื่อสนับสนุนภาคเศรษฐกิจในพื้นที่ให้สามารถดำรงอยู่เติบโตหรือแข่งขันได้

จากหลักพันธกิจในการทำงานดังกล่าว บุคลากรส่วนมากได้ประสบกับปัญหาในการปฏิบัติงาน อาจเนื่องมาจากการขาดขวัญกำลังใจแรงจูงใจในการทำงาน การให้รางวัลตอบแทนและการใช้คนให้เหมาะสมกับงาน เป็นผลให้บุคลากรเกิดความเบื่อหน่ายในการทำงานและส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร เพื่อผลการจัดเก็บภาษีที่มีประสิทธิภาพและสร้างแรงจูงใจในการเสียภาษีของประชาชน

ในฐานะผู้วิจัยเป็นบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพากรพื้นที่บุรีรัมย์ ได้มีหน้าที่ในการปฏิบัติงานด้านบริการ แนะนำให้ความรู้เกี่ยวกับเรื่องของการจัดเก็บภาษีอากรรวมทั้งการดำเนินการกำกับดูแลติดตามและตรวจสอบการเสียภาษีให้ถูกต้องตรงตามข้อเท็จจริง ซึ่งได้พบปัญหาในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานสรรพกรพื้นที่บุรีรัมย์ เพื่อนำผลที่ได้จากการวิจัยในความพึงพอใจให้แก่บุคลากร อันจะนำมาซึ่งการปรับปรุงและพัฒนาประสิทธิภาพการบริหารงานบุคคลของกรมสรรพากร ให้การทำงานมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

ลักษณา สายวงศ์เปี้ย (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี

กรมบังคับคดี เป็นหน่วยงานหนึ่งในกระบวนการยุติธรรม ที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับงานด้านการบังคับคดีแพ่ง การบังคับคดีล้มละลาย การฟื้นฟูกิจการลูกหนี้ การวางทรัพย์ ตลอดจนการชำระบัญชี ทั้งนี้เพื่อช่วยขับเคลื่อนการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจของประเทศจากภาวะวิกฤติเศรษฐกิจ และช่วยปรับปรุงกระบวนการยุติธรรมของประเทศมีความเหมาะสมทันเหตุการณ์กับสภาพสังคมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน

จากภารกิจและอำนาจหน้าที่ของกรมบังคับคดีที่กล่าวมาแล้วจะเห็นได้ว่า การที่เจ้าหน้าที่กรมบังคับคดีจะสามารถปฏิบัติงาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่นั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความสามารถขององค์กรการที่จะสร้างความผูกพันระหว่าง เจ้าหน้าที่กับองค์การ ซึ่งจะเป็นแรงกระตุ้นให้เจ้าหน้าที่เกิดความพึงพอใจจะตอบสนองความต้องการขององค์การ และมีความกระตือรือร้น และเต็มใจที่จะปฏิบัติงานได้อย่างดีมีประสิทธิภาพ

ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้งานขององค์การดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ คือ การมีบุคลากรที่เข้ามาร่วมทำงานในองค์การ เป็นบุคคลที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการหรือสอดคล้องกับลักษณะงานขององค์การ รวมทั้งการดูแลรักษาบุคลากรให้ทำงานกับองค์การอย่างต่อเนื่องก็เป็นสิ่งสำคัญ กรมบังคับคดี จึงจำเป็นที่จะต้องมุ่งแสวงหาบุคลากรที่มีคุณสมบัติเหมาะสมกับตำแหน่งงานให้ได้มาอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้ทันกับแนวโน้นความก้าวหน้าและการขยายตัวในงานของกรมบังคับคดี เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และเป้าหมายตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ เพราะหากกรมบังคับคดีต้องประสบกับปัญหาการขาดบุคลากรปฏิบัติงาน หรือไม่สามารถคัดเลือกบุคลากรที่มีคุณสมบัติตรงตามความต้องการมาปฏิบัติงานด้วยแล้ว ย่อมหมายถึงผลกระทบที่มีต่อการขยายตัวและคุณภาพ หรือประสิทธิภาพในการดำเนินงานของกรมบังคับคดี เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การได้

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อความพอพึงใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กรมบังคับคดี ทั้งนี้ผลการศึกษานี้ประโยชน์ในการพัฒนาประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในองค์กรต่อไป

ศศิธร รุ่งเรืองผล (2551) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชีบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)

ในปัจจุบันองค์การธุรกิจต่างเติบโต และมีความซับซ้อนขึ้นเป็นอย่างมากโดยเฉพาะความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีในยุคโลกาภิวัตน์ (Globalization) ที่ทำให้สิ่งต่างๆในโลกเปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว โลกแคบลง ก่อให้เกิดการแข่งขันในธุรกิจมากขึ้น องค์ประกอบต่างๆ

ในการดำเนินธุรกิจจึงจำเป็นต้องพัฒนาให้มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย องค์การทุกระดับไม่ว่าจะเป็นหน่วยงานภาครัฐ ภาคเอกชน ต่างมุ่งแสวงหากลยุทธ์ต่างๆเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารงาน เพื่อต้องการนำพาให้องค์การของตนอยู่รอดและเจริญเติบโตต่อไป ผู้ประกอบการผู้บริหาร และนักวิชาการได้ลงความเห็นแล้วว่า การนำพาองค์การสู่ความเป็นเลิศและเจริญเติบโตอย่างยั่งยืน ให้ฝากความหวังไว้ที่คนทำงาน กล่าวคือ การประกอบภารกิจให้ได้ตามเป้าหมายขององค์การนั้น ต้องมีองค์ประกอบอย่างน้อย 4 ประการ คือ คน เงิน วัตถุ และการจัดการ ซึ่ง "คน"เป็นองค์ประกอบที่สำคัญที่สุด ถือเป็นสินทรัพย์ที่มีค่ายิ่งขององค์การในการสร้างความสำเร็จท่ามกลางการแข่งขันที่รุนแรง

แต่เดิมมาฝ่ายจัดการได้มุ่งความสนใจไปที่งาน โดยไม่ได้ให้ความสนใจในทรัพยากรมนุษย์ หรือถือเอาทรัพยากรมนุษย์เป็นเพียงปัจจัยการผลิตอันหนึ่ง ที่สามารถควบคุมได้โดยการให้ผลตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจ แต่การให้ความสนใจเฉพาะด้านงานแต่เพียงอย่างเดียวนั้นไม่ได้ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้เต็มที่ องค์การยังคงสูญเสียทรัพยากรที่สำคัญอันหนึ่งตลอดมา คือ ทรัพยากรมนุษย์ ทั้งนี้เพราะทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยที่ผันแปร มีความต้องการต่างๆ หากองค์การสามารถหาทางตอบสนองความต้องการของเขาเหล่านั้นได้แล้ว พวกเขาก็ยินดีและเต็มใจที่จะทำงานให้ดีที่สุด การดำเนินงานขององค์การนั้นก็จะมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายได้ตามที่หวังไว้ ผลที่ตามมาก็คือ สภาพความเป็นอยู่และการดำเนินชีวิตในสังคมโดยส่วนรวมดีขึ้น

ผู้บริหารยุคใหม่เชื่อว่าบุคคลในองค์การล้วนมีความรู้ ความสามารถ และศักยภาพที่องค์การจะต้องค้นหาเพื่อนำมาสร้างสรรค์ประโยชน์แก่องค์การ นอกจากนี้ยังยอมรับว่าการทำงานในองค์การจะเกิดประสิทธิภาพสูงสุดเมื่อผู้ปฏิบัติงานมีความพึงพอใจในการทำงานมีความสุขในการดำรงชีวิตอยู่ในองค์การ และได้รับการยอมรับจากผู้บริหารและเพื่อนสมาชิก ดังนั้นองค์การจะต้องมีการสร้างขวัญและกำลังใจให้พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การ รักองค์การ และต้องการอยู่กับองค์การนั้นนานๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นเรื่องที่สนใจศึกษากันมาก เพราะความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์การ มีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การนั้น องค์การใดก็ตามหากบุคคลในองค์การไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน ก็จะเป็นมูลเหตุหนึ่งที่ทำให้ผลงานต่ำคุณภาพของงานลดลง มีการขาดงาน ลาออกจากงาน หรือก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางวินัยได้อีกด้วย หากองค์การมีบุคคลที่มีความพึงพอใจในการทำงานสูง จะมีผลทางบวกต่อการปฏิบัติงาน ในการบริหารงานการทำความเข้าใจเรื่องความพึงพอใจในงานไม่ใช่เรื่องง่ายเลย เพราะ

ความพึงพอใจในงานเป็นกระบวนการด้านจิตวิทยาที่ผู้บริหารไม่สามารถมองเห็นได้เพียงคาดคะเนว่ามีหรือไม่มีบนพื้นฐานของการสังเกตพฤติกรรมของคนเท่านั้น

บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เป็นรัฐวิสาหกิจในสังกัดกระทรวงคมนาคมและเป็นสายการบินแห่งชาติ ที่รับผิดชอบกิจการการบินพาณิชย์ ทั้งเส้นทางบินระหว่างประเทศและเส้นทางบินภายในประเทศ เริ่มก่อตั้งขึ้นในปีพุทธศักราช 2503 โดยการร่วมทุนระหว่างบริษัทเดินอากาศไทย จำกัด กับสายการบินสแกนดิเนเวียน แอร์ไลน์ ซิสเต็ม (เอส. เอ. เอส.)

การบินไทย เป็นรัฐวิสาหกิจของประเทศที่ดำเนินกิจการแข่งขันกับต่างประเทศในธุรกิจสายการบินโลก และประสบผลสำเร็จในการดำเนินงาน โดยสามารถทำกำไรต่อเนื่องกันเรื่อยมา ในปัจจุบัน ถึงแม้บริษัทฯ จะประสบกับภาวะความผันผวนในการดำเนินงาน ซึ่งเป็นผลกระทบจากปัจจัยภายนอกหลายๆ ด้านอย่างต่อเนื่อง ไม่ว่าจะเป็นภาวะสงครามในตะวันออกกลาง วิกฤติการณ์แพร่ระบาดของโรคทางเดินหายใจเฉียบพลัน (โรคซาร์ส) โรคไข้หวัดนก การรุกตลาดของสายการบินต้นทุนต่ำ การแข่งขันของธุรกิจการบินพาณิชย์ภายใต้นโยบายเปิดเสรีทางการบินของรัฐบาล ผลกระทบจากเหตุการณ์ธรณีพิบัติภัยสึนามิที่ภาคใต้ของประเทศไทย และการปรับตัวสูงขึ้นของราคาน้ำมัน แต่บริษัทฯ ยังคงประสบความสำเร็จในการดำเนินงาน โดยสามารถผ่านวิกฤติการณ์เหล่านี้มาได้ด้วยดี มีผลประกอบการที่มีกำไรติดต่อกันกว่า 40 ปี และมีขีดความสามารถในการตอบสนองนโยบายของรัฐบาลในฐานะรัฐวิสาหกิจชั้นนำและสายการบินแห่งชาติ

ทั้งนี้ เป็นผลจากการปรับกลยุทธ์ของบริษัท มีการพัฒนาและปรับปรุงองค์กร โดยได้รับความร่วมแรงร่วมใจจากพนักงาน โดยเฉพาะพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชี ซึ่งทำหน้าที่จัดทำข้อมูลสำคัญทางด้านการเงินและการบัญชีเสนอต่อผู้บริหาร เพื่อใช้ในการวางแผนและตัดสินใจด้วยเหตุนี้เอง ผู้ศึกษาจึงต้องการทราบถึง สภาพความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายการเงินและการบัญชีบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) เพื่อหาทางสร้างให้การปฏิบัติงานของพนักงานดำเนินไปอย่างมีความสุข มีขวัญกำลังใจ และมีความภาคภูมิใจในองค์กรของตน เป็นอันส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินการอย่างมั่นคงมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลยิ่งขึ้น

เรณู สุขฤกษกิจ (2554) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในท่าอากาศยานไทยจำกัด (มหาชน)

การค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรในบริษัทท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) ใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 337 ตัวอย่าง วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูลคือ ใช้แบบสอบถาม

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิญพรรณนา พบว่า พนักงานส่วนใหญ่ตอบแทนสอบถามเป็นเพศชายคิดเห็นร้อยละ 73.7 อายุของพนักงานส่วนใหญ่อายุ 20-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 45 ระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 47.2 สถานภาพโสด คิดเป็นร้อยละ 48.3 ปฏิบัติงานในตำแหน่งลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 24.2 มีรายได้ต่อเดือน 10,001-20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.1 มีระยะเวลาการปฏิบัติงาน 1-5 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.5 ซึ่งวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านจูงใจ พบว่า ด้านที่จูงใจมากที่สุดคือด้านลักษณะงาน รองลงมาคือด้านความสำเร็จและด้านความรับผิดชอบ การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความคิดเห็นปัจจัยด้านค้ำจุน ด้านที่มีความสำคัญมากที่สุดคือ ด้านสถานะทางอาชีพ รองลงมาคือ ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน การวิเคราะห์เกี่ยวกับระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน งานของบุคลากรในบริษัทอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติพบว่า ปัจจัยส่วยบุคคลที่ต่างกันมีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรแตกต่างกัน การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยจูงใจด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์มากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านความสำเร็จ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยค้ำจุนกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานพบว่าปัจจัยค้ำจุนมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยค้ำจุนด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์ต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมาคือปัจจัยด้านสถานะทางอาชีพ

ลัดดา คำทิพย์ (2558) ได้ทำการวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ กระทรวงยุติธรรม

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความพึงพอใจและปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร กรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ

เครื่องมือที่ใช้ในการสำรวจใช้แบบสอบถาม โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง จำนวน 177 ราย มีการเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) แบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 ข้อมูลความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพ และส่วนที่ 3 ข้อมูลเสนอแนะหรือข้อคิดเห็นเพิ่มเติม ผู้ศึกษาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมุติฐานโดยใช้ค่าสถิติ T-Test และค่าสถิติ F-Test หรือค่าแปรปรวนทางเดียว (one-Wey ANOWA) และทดสอบค่าเฉลี่ยความแตกต่างรายคู่ด้วยวิธี LAD

ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.5 ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกรมสิทธิและเสรีภาพ มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานภายรวมอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 6 ด้านนั้น บุคลากรมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 4 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากสูงไปต่ำ คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล, ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ, ด้านการได้รับการยอมรับและด้านสภาพแวดล้อม ด้านที่เหลืออีก 2 ด้าน บุคลากรมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง คือ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ บุคลากรที่มีปัจจัยข้อมูลส่วนบุคคล มีความพึงพอใจการปฏิบัติงานในภาพรวมไม่แตกต่างกัน

จงพร ทิศอุ่น (2555) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานบริษัท คิโคชู จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย

ความพึงพอใจในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านสัมพันธ์บุคคล รองลงมาคือ ความสำเร็จในงานและน้อยสุดคือ ด้านก้าวหน้าในตำแหน่งงาน แนวทางในการเสริมสร้างความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานบริษัท คิโคชู จำกัด อำเภอเมือง จังหวัดเชียงราย รายการที่มีค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย 10 ลำดับ ได้แก่ มีการมอบเบี้ยขยันให้พนักงานประจำเดือน เมื่อพนักงานไม่ขาดงาน ไม่ลากิจ ไม่มาสาย และมีผลงานที่ดีตามที่บริษัทกำหนด จัดให้มีงานเลี้ยงพบปะสังสรรค์เป็นประจำทุกปี จัดกิจกรรมมอบเกียรติบัตรพนักงานดีเด่นประจำเดือน เมื่อพนักงานได้ตามเป้าหมายบริษัท จัดทำเสื้อพนักงานดีเด่น และมอบเป็นประจำทุกเดือน จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี โดยให้มาตรวจสุขภาพที่บริษัท เพื่อความสะดวกของพนักงาน จัดทำบอร์ดพนักงานดีเด่นประจำเดือนเพื่อประกาศให้ทุกคนรับทราบ มีการปรับค่าจ้างรายชิ้นทุกๆ 6 เดือน ตามความเหมาะสมของสถานะทางการเงินของบริษัท และภาวะเศรษฐกิจโดยรวมของประกาศจัดให้ทีการประเมินผลงานเพื่อเลื่อนตำแหน่งในการทำงานทุกๆ 3 เดือน การให้โบนัสประจำปีเมื่อผลประกอบการโดยรวมของบริษัทมีกำไร และจัดให้มีอย่างยุติธรรม และจัดโครงการอาหารกลางวัน โดยจัดข้าวให้ฟรีกับพนักงานทุกคน ส่วนกับข้าวจัดให้มีราคาไม่เกิน 15 บาทต่อหนึ่งอย่าง

ปรียาภรณ์ วงศ์อนุตรโรจน์ (2532) ศึกษาความผูกพันต่อสถาบันของอาจารย์ สาขาครุภัณฑ์อุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีราชมงคล พบว่า ปัจจัยที่เป็นตัวพยากรณ์ที่ดีที่สุดต่อความผูกพัน คือ ปัจจัยด้านบุคคล ได้แก่ ความสนใจในงาน เจตคติที่มีต่อระบบราชการ ระดับเงินเดือน และแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านงานมีตัวพยากรณ์ที่ดี คือ ความพึงพอใจงานทั่วไป ความก้าวหน้า มิตรสัมพันธ์ ปัจจัยด้านกลุ่มมีตัวพยากรณ์ที่ดี คือ ความศรัทธาต่อผู้บังคับบัญชา

อิสระ ปัทมะทิน (2552) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการชั้นสัญญาบัตรในกรมกิจการพลเรือนทหาร กองบัญชาการกองทัพไทย และเปรียบเทียบระดับความพึง

พอใจในการปฏิบัติงานข้าราชการชั้นสัญญาบัตร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลประชากรที่ใช้ในการวิจัย เป็นข้าราชการ จำนวน 216 คน โดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล จากการศึกษาพบว่าข้าราชการชั้นสัญญาบัตร มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก ปัจจัยในด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ด้านความรับผิดชอบ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านนโยบายการบริหาร สวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการชั้นสัญญาบัตร

สุทธกร เฟื่องกรณ์ (2556) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง โดยมีกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง จำนวน 120 ราย มีการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaire)

จากการศึกษาพบว่า ระดับความสำคัญของความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรกองคลัง สำนักพระราชวัง ทั้ง 8 ด้าน มีค่าเฉลี่ยความสำคัญอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีด้านที่มีรพชะดับความพึงพอใจมากอยู่ 4 ด้าน โดยด้านความมั่นคงในงาน และชื่อเสียง มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด รองลงมา คือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีค่าเฉลี่ยเท่ากัน และด้านนโยบายในการบริหารมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 4 ด้าน โดยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมา คือด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ และด้านโอกาสความก้าวในหน้าที่การทำงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

พิเชฐ เทียนอำพร (2554) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงานปลัดบัญชีกองทัพบก กลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ บุคลากรสำนักงานปลัดบัญชีกองทัพบก จำนวน 233 คน เครื่องมือ ที่ใช้ คือ แบบสอบถาม

ผลการศึกษาพบว่า บุคคลการสำนักงานปลัดบัญชีกองทัพบก มีระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานทั้ง 8 ด้านอยู่ในระดับปานกลาง มีด้านที่มีระดับความพึงพอใจสูงอยู่ 4 ข้อ โดยด้านสภาพแวดล้อม ในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ด้านนโยบายในการบริหาร และด้านการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันและต่ำสุด ส่วนด้านที่มีระดับความพึงพอใจปานกลาง จำนวน 4 ข้อ โดยด้านความมั่นคงในงานและซื่อตรง มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด

นุตนลิน ลิมาพร (2558) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจและความพึงพอใจที่มีต่อการทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม พบว่า ผู้ที่ทำงานในอุตสาหกรรมโรงแรม มีระดับความคิดเห็นต่อระดับ

แรงจูงใจที่มีผลต่อการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงได้ดังนี้ ประเด็นชื่อเสียงขององค์กร ความสำเร็จของงาน ความมั่นคงขององค์กร และในส่วนของความคิดเห็นของระดับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก เรียงได้ดังนี้ ภาพลักษณ์ ขององค์กร/ โรงแรม การมีปฏิสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ความน่าเชื่อถือของผู้บริหาร

นิยม เต่าทอง (2550) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี เป็นการศึกษาระดับความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี และเปรียบเทียบระดับความพึงพอใจในการทำงานตามสภาพที่แตกต่างกัน กลุ่มตัวอย่างประกอบด้วยบุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี จำนวน 165 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวม

ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระบุรี มีความพึงพอใจในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูงและมีความพึงพอใจมากสุดในด้านลักษณะของอาชีพ รองลงมาเป็นด้านการได้รับการยอมรับด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว และด้านความมั่นคงในงานตามลำดับ