การบริหารจัดการองค์กรที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

The correlation between Organizational management and Motivation of performance in among of employees in Animal nursing institute in Bangkok.

วีรชัย ชุมแสงโชติสกุล

Verachai Chumsangchotisakun

นักศึกษา โครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต เพื่อความเป็นเลิศ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิยาลัยรามคำแหง

Student, MBA for Excellent Program, Faculty of Business, Ramkhamhaeng University

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการบริหารจัดการองค์กรของสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร วัตถุประสงค์การวิจัย (1)เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร (2)เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์กรต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นพนักงานในสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 100 คน โดยผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือการวิจัย สถิติที่ใช้เป็นค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานเพื่อหาความสัมพันธ์และทดสอบสถิติเพื่อเปรียบเทียบ ใช้สถิติ t-test และ F-test ผลการวิจัย

ผลการวิจัยพบว่า (1)การวิเคราะห์การบริหารจัดการองค์กรของสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก (2)การวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก (3)การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่าอายุมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ส่วนระดับตำแหน่ง อายุงาน รายได้จากการทำงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพียงบางด้าน (4)การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการของสถานพยาบาลสัตว์เอกชนกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่า การบริหารจัดการของสถานพยาบาลสัตว์ มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานในสถานพยาบาลสัตว์เอกชน การบริหารองค์กรมีความสัมพันธ์กับด้านความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงานและเทคนิคการควบคุมดูแล แตกต่างกัน

คำสำคัญ: องค์กร, สถานพยาบาลสัตว์, บริษัทเอกชน, พนักงาน

Abstract

Research aims to illustrate an organizational management in Private animal nursing institution (Bangkok) and to investigate the correlation between Organizational management and Motivation of performance in among of employees. Survey has been using as a tool for this investigation and there were 100 participants of employees in Animal nursing institution (Bangkok) to respond to this survey. Statistic (percentage) and standard deviation use to test a hypothesis to find out a correlation and statistic test by using t-test and f-test to compare. Result shown: (1)Analysis of organizational management in Private animal nursing institution (Bangkok) study shown in high degree when it considers coverage in each management factors. (2)Analysis of motive behind a performance in Private animal nursing institution (Bangkok) study shown in high degree in each performance factors. (3)Analysis of correlation between individual's factors towards a motive of performance in Private animal nursing institution (Bangkok) indicated that, the management of animal nursing institute have relationship with employee's motivation of performance. Organizational management impact on task success, employee's acceptance, job description, job responsibility, career growth, salary, and benefits. Personal relationship policy, management, working environment, work stability and controlling technic are difference.

Keywords: organization, Animal nursing institution, Private, employees

บทนำ

ในปัจจุบันแนวโน้มสัตว์เลี้ยงยอดนิยม 5 อันดับแรก อันดับที่หนึ่งยังคงเป็น “สุนัข” รองลงมาคือ “แมว” อันดับสาม “ปลาสวยงาม” อันดับสี่ “สัตว์ปีก” และสุดท้าย “สัตว์เล็ก” ทั้งยังพบว่าเจ้าของสัตว์เลี้ยงมีพฤติกรรมในการใช้จ่ายในเรื่องของอาหารที่ถูกต้องตามหลักโภชนาการ ค่ารักษาพยาบาล อุปกรณ์และเครื่องใช้ต่าง ๆที่เกี่ยวกับสัตว์เลี้ยงมากขึ้น ทำให้สามารถพูดได้ว่าความสัมพันธ์ของสัตว์เลี้ยงและเจ้าของสัตว์เลี้ยงนั้นเปรียบเสมือนหนึ่งในสมาชิกสำคัญของครอบครัว (อรวรรณ บัณฑิตกุล, 2558) จากข้อมูลกรมธุรกิจการค้าพบว่าธุรกิจดูแลสัตว์เลี้ยงมีแนวโน้มการขยายตัวจัดตั้งธุรกิจเพิ่มมากขึ้น โดยในปี 2561 มีการจัดตั้งธุรกิจจำนวน 13 ราย เพิ่มขึ้น 18.18% เมื่อเทียบกับปี 2560 ในส่วนของมูลค่าทุนจดทะเบียนปี 2561 ที่มีมูลค่า 18 ล้านบาท ลดลง 21.74% เมื่อเทียบกับปี 2560 รายได้ของธุรกิจเติบโตในอัตราที่เร่งขึ้นตลอดช่วงปี 2558-2560 และในปี 2560 มีการเติบโตอย่างก้าวกระโดดถึง 35.17% ทั้งจากจำนวนผู้ประกอบการซึ่งจดทะเบียนเป็นธุรกิจที่เพิ่มขึ้นในตลาด และด้านรายได้ที่เพิ่มขึ้นของผู้ประกอบการรายใหญ่ อย่างไรก็ตามธุรกิจยังประสบภาวะขาดทุนในบางปี ซึ่งมีสัดส่วนโดยเฉลี่ยของธุรกิจที่กำไร:ขาดทุนที่ 50:50 ส่วนใหญ่จะประสบปัญหาขาดทุนในปีแรกของการจัดตั้งธุรกิจ (กรมธุรกิจการค้า, 2561)

สถานพยาบาลสัตว์เป็นสถานพยาบาลและรักษาสัตว์ที่มีความสำคัญต่อสัตว์ตั้งแต่อายุแรกเกิดจนกระทั่งตาย สัตว์เลี้ยงที่มีอายุมากขึ้นหรืออยู่ในกลุ่มเสี่ยงสามารถป่วยเป็นโรคต่าง ๆ ได้ง่าย จำเป็นต้องได้รับการดูแลและเอาใจใส่เป็นพิเศษ ซึ่งในปัจจุบันมีสถานพยาบาลสัตว์เพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ทั้งโรงพยาบาลสัตว์และคลินิกสัตว์ (พายุ ศรีศุภร, 2552) ทำให้ผู้ใช้บริการเกิดการตัดสินใจและพิถีพิถันในการเลือกใช้บริการมากขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้การบริการที่มีคุณภาพและความมีมาตรฐานของสถานพยาบาลสัตว์เป็นสิ่งสำคัญที่ต้องคำนึงถึงเพราะส่งผลต่อชีวิตและสุขภาพของสัตว์เลี้ยง (มกริน พรหมโยธี, 2548) ด้วยการแข่งขันที่สูงและบรรยากาศในการทำงานมีความเหมาะสมจะส่งผลต่อการจูงใจบุคลากรภายในองค์กร หมายความว่าถ้าผู้บริหารสามารถที่จะบริหารและดูแลบรรยากาศในการทำงานให้เหมาะสมย่อมจะส่งผลต่อแรงจูงใจของบุคลากรภายในองค์กร เปรียบเสมือนวันที่อากาศดี ท้องฟ้าแจ่มใส ทุกคนย่อมอยากที่จะทำงานให้ได้ผลดีที่สุด แต่ถ้าในองค์กรที่บรรยากาศไม่ดีแล้ว ย่อมทำให้บุคลากรในองค์กรรู้สึกไม่มีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเปรียบเสมือนองค์กรที่บรรยากาศไม่ดี ท้องฟ้ามืดครึ้มอยู่ตลอดเวลา บุคลากรภายในองค์กรก็อยากที่จะพักผ่อนหลบฝน ไม่มีใครอยากทำงาน (พสุ เดชะรินทร์, 2554)

แรงจูงใจเป็นองค์ประกอบสำคัญของพฤติกรรมของบุคคล เพราะเป็นองค์ประกอบที่กระตุ้น ผลักดัน ชักจูง ให้บุคคลทำพฤติกรรมหรือไม่ทำพฤติกรรมไปในแนวทางใดแนวทางหนึ่ง ธรรมชาติของบุคคลในการดำรงชีวิต ประกอบธุรกิจส่วนตัว หรือปฏิบัติหน้าที่ การทำงานจำเป็นต้องมีแรงจูงใจเป็นสาเหตุของพฤติกรรมเสมอ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร เป็นปัจจัยที่สำคัญที่มีส่วนช่วยเสริมสร้างให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความปรารถนาทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงาน แรงจูงใจเป็นเรื่องที่ มีความสำคัญและ สร้างความสับสนต่อผู้บริหารอยู่เสมอ เพราะว่าแรงจูงใจไม่สามารถสังเกตหรือวัดได้โดยตรง แรงจูงใจจะถูกอ้างอิงจากพฤติกรรมของบุคคลเป็นจำนวนมากทั้งทฤษฎีเก่าและทฤษฎีใหม่ ทฤษฎีเหล่านั้นแตกต่างกันทางด้านข้อเสนอแนะที่ ผู้บริหารควรจะกระทำเองให้ได้ผลการปฏิบัติงานที่ มีประสิทธิภาพ มีปัจจัยมาจากแรงจูงใจของบุคคลเป็นสำคัญ การเข้าใจ การเกิดแรงจูงใจ เข้าใจผลของแรงจูงใจที่มีต่อปัจเจกบุคคลจะช่วยให้มีความสามารถในการจัดการสภาพแวดล้อมและเงื่อนไขในการทำงานให้เป็นไปในทิศทางที่ส่งเสริมให้บุคคลมีแรงจูงใจที่พึงปรารถนาและมีแรงจูงใจที่ดีในการปฏิบัติงานจะเห็นได้ว่าในองค์กรใด ๆก็ตาม การจะประสบความสำเร็จหรือเจริญก้าวหน้าได้นั้นต้อง ประกอบด้วยเงื่อนไขและองค์ประกอบ 2 ประการ คือ ระบบการบริหารงานที่มีประสิทธิภาพและบุคลากรในองค์กรนั้นมีความพึงพอใจสูง (อนุสรณ์ ทองสำราญ, 2541) ในการปฏิบัติงานสถานพยาบาลสัตว์เอกชนพบว่าปัญหาในการจัดการบริหารองค์กรของทีมไม่ว่าจะเป็นระดับหัวหน้างาน หรือแม้กระทั่งทีมผู้บริหารระดับสูง รวมถึงนโยบายขององค์กร ซึ่งปัญหาเหล่านี้ส่งผลต่อแรงจูงในการทำงานของพนักงานเป็นวงกว้าง

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการบริหารจัดการองค์กรสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานพยาบาลสัตว์เอกชนจังหวัดกรุงเทพมหานคร เพื่อที่จะได้ทราบถึงความต้องการหรือความคาดหวังของพนักงานในองค์กร ซึ่งผู้ประกอบการสถานพยาบาลสัตว์เอกชนจะได้นำไปปรับใช้และเสริมสร้างความแข็งแรงขององค์กรจากภายใน ซึ่งท้ายที่สุดแล้วประโยชน์ที่เกิดขึ้นนั้นจะตกสู่ผู้ใช้บริการ อีกทั้งยังสามารถนำข้อมูลจากงานวิจัยนี้มาประยุกต์ใช้ในการวางแผนการบริหารและสร้างแรงจูงใจ และนำไปพัฒนาปรับปรุงสถานพยาบาลสัตว์เอกชนให้มีประสิทธิภาพและดียิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการบริหารจัดการองค์กรของสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

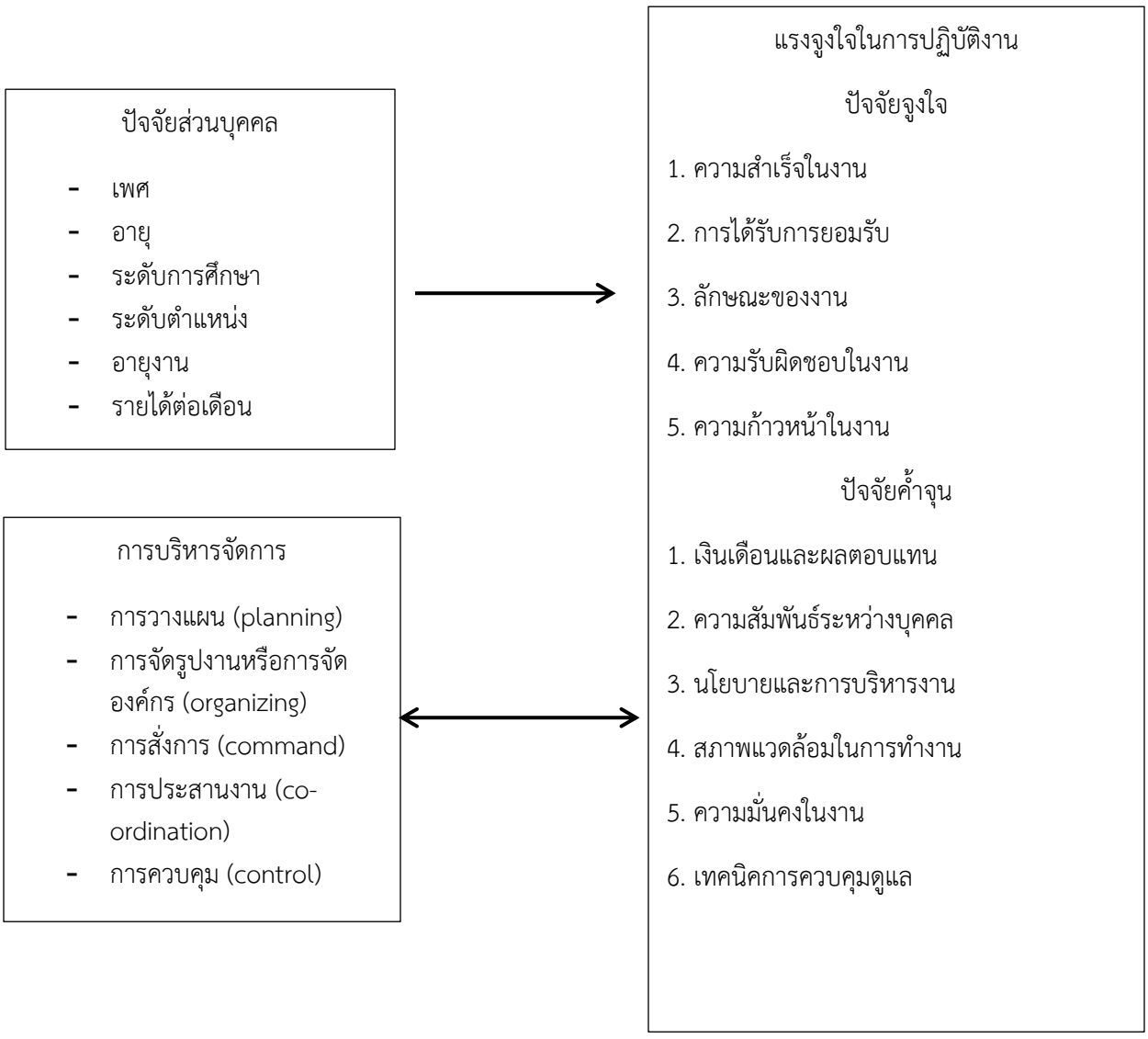
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์กรต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานที่มีลักษณะทางด้านปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานครต่างกัน

2. การบริหารจัดการของสถานพยาบาลสัตว์เอกชนมีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพ 1 : กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

ประโยชน์เพื่อการนำไปใช้

1. ผลของการวิจัยนี้ ทำให้ทราบถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสถานพยาบาลสัตว์เอกชน

2. ผู้บริหารในโรงพยาบาลสัตว์เอกชน สามารถนำผลวิจัยไปใช้ในการเป็นแนวทางบริหารจัดการ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานและพนักงาน

ประโยชน์เพื่อการศึกษาครั้งต่อไป

1. เพื่อให้ผู้ที่สนใจศึกษาเรื่องแรงจูงใจสามารถนำไปเป็นแนวทางในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไป โดยเฉพาะในกรณีของโรงพยาบาลสัตว์ครั้งต่อไป

2. ทำให้ผู้ที่มีความสนใจศึกษาเรื่องสถานพยาบาลสัตว์เอกชน สามารถนำไปเป็นแนวทาง ในการบริหาร วางแผน ปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อใช้ผลลัพธ์ที่ได้เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานในสถานพยาบาลสัตว์เอกชน

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยนำเสนอ แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องบางส่วน ดังนี้

1.ความหมายของการบริหารจัดการ

เกษม จันทร์แก้ว (2540, หน้า 512 -514) กล่าวว่า การบริหารหมายถึง ศิลปะการดำเนินการนำวัตถุดิบสู่ระบบด้วยระบบกระบวนการผลิตจนได้ผลผลิตตามที่กำหนดไว้การบริหารจึงเป็นการดำเนินการให้ทุกโครงการทำหน้าที่สัมพันธ์กันเป็นเรื่องยากที่จะทำให้เกิดการผสมผสานกันถ้าไม่วางแผนการดำเนินการที่ดีซึ่งขึ้นอยู่กับผู้บริหารที่วางแผนบริหารอย่างไรอย่างไรก็ดี ผู้บริหารมีหน้าที่อำนวยการ (directing) ตามอำนาจหน้าที่จากหน่วยงาน (organizing) ที่เป็นผู้รับผิดชอบควบคุม (controlling) ในการนำแผนงาน (planning) ที่ได้กำหนดไว้แล้วไปดำเนินการร่วมกันทรัพยากร (assembling resource) ทำให้การผลิตหรือการใช้ปัจจัยการบริหาร (ได้แก่ คน งบประมาณ เครื่องมือ อุปกรณ์ และสวัสดิการ ฯลฯ) ก่อให้เกิดผลผลิตขั้นสุดท้าย

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2545, หน้า 18 - 19) ได้รวบรวมความหมายของคำว่า“การบริหารจัดการ” ได้ดังนี้ การบริหาร (administration) จะใช้ในการบริหารระดับสูงโดยเน้นที่การกำหนดนโยบายที่สำคัญและการกำหนดแผนของผู้บริหารระดับสูงเป็นคำนิยมใช้ในการบริหารรัฐกิจ (public administration) หรือใช้ในหน่วยงานราชการและคำว่า “ผู้บริหาร” (administrator) จะหมายถึง ผู้บริหารที่ทางานอยู่ในองค์กรของรัฐหรือองค์กรที่ไม่มุ่งหวังกำไร (Schermerhorn, 1999, p. G – 2) การบริหาร คือกลุ่มของกิจกรรมประกอบด้วย การวางแผน (planning) การจัดองค์กร (organizing) การสั่งการ (leading/ directing) หรืออำนวยการ และการควบคุม (controlling) ซึ่งจะมีความสัมพันธ์โดยตรงกับทรัพยากรขององค์กร (6M’s) เพื่อ

นำไปใช้ให้เกิดประโยชน์และด้วยจุดมุ่งหมายสำคัญในการบรรลุความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลครบถ้วน

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับการบริหาร

เฮนรี่ ฟาโยล (Henri Fayol, 1964) เสนอองค์ประกอบของการบริหาร 5 ประการ(POCCC) ได้แก่ 1) การวางแผน (planning) ได้แก่ การกำหนดภาพในอนาคตที่องค์การต้องการจะบรรลุและวิธีการในการดำเนินการให้ประสบผลการวางแผนจะต้องมีลักษณะที่สำคัญคือมีความเป็นเอกภาพ (unity) มีความต่อเนื่อง (continuity) มีลักษณะยืดหยุ่น (flexible) และมีความกระชับและชัดเจน (precision) การวางแผนจะมีความเกี่ยวข้องกับการคาดการณ์อนาคตองค์การ 2) การจัดรูปงานหรือการจัดองค์กร (organizing) องค์ประกอบในเรื่องการจัดองค์การเป็นการพิจารณาแบ่งงานภายในหน่วยงานว่าใครทำอะไรในองค์การ ควรประกอบด้วยหน่วยงานย่อยมากน้อยเพียงใด และแต่ละหน่วยงานย่อยควรจะมีหน้าที่ใดจึงจะทำงานให้องค์การบรรลุผล 3) การสั่งการ (command) ได้แก่ การกำหนดหรือการมอบหมายให้ผู้ปฏิบัติงานดำเนินการตามที่ต้องการได้ ผู้ที่สั่งการจะต้องมีความรู้ในเรื่องของตน สามารถจัดการหรือขจัดผู้ที่ไร้ความสามารถออกไปจากองค์การได้ สามารถยกตัวอย่างที่เห็นชัด สามารถสรุปการทำงานที่ผ่านมาได้และไม่หมกมุ่นอยู่กับรายละเอียดมากนัก มีความสามารถในการเชื่อมโยงงานและบุคคลเข้าด้วยกัน 4) การประสานงาน (co-ordination) เป็นการสร้างความกลมกลืนในการปฏิบัติงานขององค์กรให้ทุกส่วนในองค์การทำงานเชื่อมโยงกันเพื่อให้เกิดเป้าหมายตามที่ต้องการโดยการเชื่อมกิจกรรมต่าง ๆ ในองค์การเข้าด้วยกันเป็นการสร้างความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในองค์การ 5) การควบคุม (control) ได้แก่ การตรวจสอบการดำเนินการขององค์การให้เป็นไปตามแผนที่วางไว้การควบคุมจะเป็นหน้าที่ที่มีความเกี่ยวข้องกับการวางแผนอย่างชัดเจน การควบคุมจะมุ่งพิจารณาถึงข้อผิดพลาดและจุดอ่อนที่เกิดขึ้นเพื่อหาแนวทางในการแก้ไขปรับปรุง

3. ความหมายของแรงจูงใจ

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545, หน้าที่ 110) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจ (motivation) คือ แรงผลักดัน แรงกระตุ้น ที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นองค์การจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน สิ่งสนองเหล่านี้จะประกอบไปด้วยปัจจัยแห่งความต้องการพื้นฐาน ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน ความเจริญเติบโตในการทำงาน ปัจจัยสุขอนามัย นโยบาย การบริหารงานขององค์การ ค่าจ้างเงินเดือนที่ได้รับ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และความมั่นคงในการทำงาน เป็นต้น

Loudon & Bitta (1988) ได้ให้ความหมาย แรงจูงใจหมายถึง สภาวะที่อยู่ภายในตัวที่เป็นพลัง ทำให้ร่างกายมีการเคลื่อนไหวไปในทิศทางที่มีเป้าหมายที่ได้เลือกไว้แล้ว ซึ่งมักจะเป็นเป้าหมายที่มีอยู่บนภาวะสิ่งแวดล้อม

4. ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (two-factor theory)

Frederick Herzberg และคณะ เมื่อปี ค.ศ. 1959 เป็นผู้คิดค้นทฤษฎีนี้ ทฤษฎีแรงจูงใจของ Herzberg (The Motivation Hygience Theory เพื่อเสนอทฤษฎีปัจจัยกระตุ้น-ปัจจัยค้ำจุน หรือเรียกอีกแบบหนึ่งว่า

ทฤษฎีสองปัจจัย (two-factor theory) ในการทำงานนั้นจะต้องมีสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ ซึ่งเรียกว่าปัจจัยกระตุ้น และสิ่งที่ทำให้ไม่พอใจหรือส่วนประกอบที่เสริมให้คนเกิด ความพึงพอใจอยู่เสมอจึงเรียกว่าปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย โดยความพึงพอใจ หรือความไม่พอใจในงานที่ทำนั้นไม่ได้มาจากกลุ่มเดียวกัน แต่มีสาเหตุมาจากปัจจัยสองกลุ่มคือปัจจัยจูงใจ (motivation factors) และปัจจัยค้ำจุนหรือปัจจัยสุขอนามัย (hygience factors) ดังนี้

1. ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น (motivation factors) เป็นปัจจัยที่ กระตุ้นจูงใจที่ มีประสิทธิภาพอันจะทำให้พนักงานใช้ความพยายามเพื่อได้ผลงาน ปัจจัยจูงใจจึงเป็นปัจจัยที่ เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานโดยตรงและสร้างความรู้สึกที่ดีกับงานประกอบด้วย 1) ความสำเร็จในงาน (achievement) การที่บุคคลสามารถทำงานได้ลุล่วงและ ประสบความสำเร็จเป็นอย่างดี มีความสามารถในการแก้ไขและรู้จักป้องกันปัญหาที่เกิดขึ้นไปได้ เสมอรวมถึงการแสดงสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ส่งผลให้เห็นถึงผลงานของบุคคลย่อมจะรู้สึกมีความพึงพอใจและปลื้มใจในผลสำเร็จของงานนั้นอย่างยิ่งทำให้มีกำลังใจจะทำงานอื่นต่อไป 2) การได้รับการยอมรับ (recognition) การที่ผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงานและ บุคคลทั่ว ๆ ไปในสังคมให้ความสำคัญ ยกย่อง ชมเชย แสดงความชื่นชมยินดีในผลงานและความสามารถ เมื่อทำงานบรรลุผลอันเป็นสิ่งที่สร้างความประทับใจ ทำให้พนักงานนั้นเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจ มีกำลังใจ มีผลในการกระตุ้นจูงใจให้ทำงานได้ดียิ่งขึ้น 3) ลักษณะของงาน (work itself) ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อลักษณะงาน เช่น งานประจำ งานที่ต้องอาศัยความรู้ ความสามารถ คุณลักษณะของงานที่ยากหรือง่าย รวมทั้งปริมาณงานที่มาก หรือน้อยเกินไปถ้าเป็นงานที่น่าสนใจและท้าทายในความสามารถ เป็นงานสำคัญที่มีคุณค่าเป็นงาน ที่ต้องใช้ความคิดงานประดิษฐ์คิดค้นสิ่งใหม่ๆ แบบใหม่ๆ พนักงานจะรู้สึกพอใจที่จะทำงานในลักษณะนี้ 4) ความรับผิดชอบในงาน (responsibility) การที่บุคคลได้รับเกียรติและความไว้วางใจมอบหมายให้รับผิดชอบทำงานอย่างมีอิสระเสรีให้โอกาสทำงานได้อย่างเต็มที่โดยผู้บังคับบัญชา ไม่ตรวจตราควบคุมมากเกินไป พนักงานจะมีความพึงพอใจเป็นอย่างมาก 5) ความก้าวหน้าในงาน (advancement) ความพึงพอใจของบุคคลที่ได้รับการพิจารณาเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หน้าทีในการทำงาน ขึ้นเงินเดือนค่าจ้างให้สูงขึ้นอันจะเป็นสิ่งที่ช่วยส่งเสริม กระตุ้นให้พนักงานตั้งใจทำงานให้มากยิ่งขึ้น

2. ปัจจัยค้ำจุนหรืออาจเรียกได้ว่า ปัจจัยอนามัย (hygience factors) เป็นปัจจัยที่ เป็นข้อกำหนดให้บุคลากรไม่มีความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ แต่ปัจจัยค้ำจุนนี้ ไม่ได้เป็นสิ่งจูงใจให้คนทำงานเพิ่มขึ้นดังนั้น หากพนักงานได้รับการตอบสนองความต้องการแล้ว จะทำให้ไม่มีความไม่พึงพอใจในงาน ตรงกันข้ามในงานที่ทำ ถ้าหากพนักงานไม่ได้รับการตอบสนองจากปัจจัยเหล่านี้ย่อมทำให้เกิดความไม่พึงพอใจและไม่มีความสุขในการทำงานประกอบด้วย 1) เงินเดือนและผลตอบแทน (salary) หมายถึง ค่าจ้าง เงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งพิจารณาได้จากความเหมาะสมหรือไม่เหมาะสมกับงานที่ทำ พนักงานเก่าหรือพนักงานใหม่ได้เงินไม่แตกต่างกันพอเหมาะพอควร การเลื่อนขั้น การขึ้นเงินเดือนและตำแหน่ง ช้าเกินไป เป็นผลให้เกิดความไม่พอใจในองค์การ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relation) หมายถึง ท่าที ความรู้สึก ในการติดต่อสื่อสารกันที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน 3) นโยบายและการบริหารงาน (company policy and administration) หมายถึง นโยบายและวิธีการจัดการขององค์การที่มีผลต่อความเจริญเติบโตขององค์การและของตัวพนักงาน การดำรงรักษาและให้ความมั่นคงกับบุคลากร ระบบการบริหารงาน เช่นการใช้อำนาจอิทธิพล ระหว่างบุคคลในองค์การ ความขัดแย้งความร่วมมือ

และความเป็นธรรมในองค์การ 4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (working condition) สภาพแวดล้อมต่าง ๆ เกี่ยวกับ การทำงาน บรรยากาศ ทำเลที่ตั้งของที่ทำงาน วัสดุครุภัณฑ์อำนวยความสะดวกในการทำงาน 5) ความมั่นคงในงาน (job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของความยั่งยืนของอาชีพ หรือความมั่นคงขององค์การ 6) เทคนิคการควบคุมดูแล (technical supervision) หมายถึง ความรู้ ความสามารถและวิธีการต่าง ๆ ที่ผู้บังคับบัญชาใช้ในการบริหารงานตลอดจนความเชี่ยวชาญในเทคนิควิทยาการใหม่ๆ ด้านองค์การและการจัดการ

ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นนี้ถ้าเมื่อใดปัจจัยจูงใจลดต่ำลงกว่าระดับที่ควรประสิทธิภาพ และประสิทธิผลของการทำงานก็จะตกต่ำไปด้วย ในทางตรงกันข้ามถ้าเมื่อใด ปัจจัยค้ำจุนลดต่ำลงกว่าระดับที่ควรจะเป็นหรือขาดไป ก็จะทำให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจในการทำงานเกิดความเบื่อหน่าย ท้อถอยหมดกำลังใจในการทำงาน จนอาจเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรต้องมีการโยกย้ายงาน ลาออก ดังนั้น จึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่ผู้บริหารจะต้องจัดหาปัจจัยควบคู่นี้ ขึ้นมาตอบสนองความต้องการของบุคลากร เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจและขจัดความไม่) พอใจให้หมดไป อันทำให้บุคลากรในองค์กรร่วมมือร่วมใจกันทำงานเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์การได้มาก

5. สถานพยาบาลสัตว์

พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์ ฉบับที่ 2. (2557 ในปี 2553) ได้ระบุไว้ว่า สถานพยาบาลสัตว์ หมายความว่า สถานที่รวมตลอดถึงยานพาหนะซึ่งจัดไว้เพื่อการบำบัดโรคสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการบำบัดโรคสัตว์โดยกระทำเป็นปกติธุระ ไม่ว่าจะได้รับประโยชน์ตอบแทนหรือไม่ แต่ไม่รวมถึงสถานที่ขายยาตามกฎหมายว่าด้วยยาซึ่งประกอบธุรกิจการขายยาโดยเฉพาะ

"สัตว์ป่วย" หมายความว่า สัตว์ที่จัดให้เข้ารับบริการในสถานพยาบาลสัตว์

"ที่พักสัตว์ป่วย" หมายความว่า กรง คอก หรือที่สำหรับใช้กักสัตว์ป่วย

"เจ้าของสัตว์" หมายความรวมถึงผู้เลี้ยงหรือผู้ครอบครองสัตว์ด้วย

"ผู้รับอนุญาต" หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ตั้งสถานพยาบาลสัตว์

"ผู้ดำเนินการ" หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตให้ดำเนินการสถานพยาบาลสัตว์

"ผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์" หมายความว่า ผู้ได้รับใบอนุญาตให้เป็นผู้ประกอบการบำบัดโรคสัตว์ตามกฎหมายว่าด้วยการควบคุมการบำบัดโรคสัตว์

"พนักงานเจ้าหน้าที่" หมายความว่า ผู้ซึ่งรัฐมนตรีแต่งตั้งให้ปฏิบัติการตามพระราชบัญญัตินี้

"ผู้อนุญาต" หมายความว่า อธิบดีหรือผู้ซึ่งอธิบดีมอบหมายให้เป็นผู้มีอำนาจออกใบอนุญาต

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานในสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร เขตวังทองหลาง จำนวนทั้งสิ้น 120 คน ด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Sample Random Sampling) การกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างเพื่อให้ขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา เป็นตัวแทนที่สามารถให้ข้อมูลเกี่ยวกับประชากรที่เชื่อถือได้ จึงกำหนดขนาดตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Tato Yamane (1973) จำนวนประชากรที่ใช้ในการศึกษา 120 คนโดยผู้วิจัยยอมให้เกิดความคาดเคลื่อนไม่เกิน ± 5% โดยเลือกความเชื่อมั่น 95% หรือที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์และประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์ผลสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีรายละเอียดการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

1. นำข้อมูลแบบสอบถามส่วนที่ 1 ซึ่งถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม มาแจกแจงความถี่ (frequency) และหาค่าร้อยละ (percentage)

2. นำข้อมูลจากแบบสอบถามส่วนที่ 2 ซึ่งถามเกี่ยวกับการบริหารจัดการองค์กรของสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร และส่วนที่ 3 เกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ทำการรวมคะแนนแล้วนำค่าที่ได้จากแบบสอบถามไปหาค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และทำการจัดระดับคะแนนโดยใช้เกณฑ์การประเมินตามเกณฑ์ขอบเขตของคะแนนเฉลี่ย (ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ, 2548)

3. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลพนักงานของสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้ chi-square

4. เปรียบเทียบแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ตามตัวแปรการบริหารจัดการสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร โดยใช้วิธีการทดสอบทางสถิติ t test, F test และ correlation

สรุปผลการศึกษา

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคล

จากการศึกษาพบว่า สถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 68 มีอายุระหว่าง 25-29 ปี คิดเป็นร้อยละ 66 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ

90 อายุงาน 1-3 ปี คิดเป็นร้อยละ 31 และมีรายได้จากการทำงานระหว่าง 15,001-18,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 29

ผลการวิเคราะห์การบริหารจัดการองค์กร

จากการวิเคราะห์การบริหารจัดการองค์กรโดยรวม อยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า การวางแผน การประสานงาน การควบคุม การสั่งการ และการจัดรูปแบบงานหรือการจัดองค์กร อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

จากการวิเคราะห์แรงจูงใจในการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ปัจจัยจูงใจ (ความรับผิดชอบในงาน ความสำเร็จในงาน ลักษณะของงาน การได้รับการยอมรับ และความก้าวหน้าในงาน) อยู่ในระดับมากตามลำดับ ปัจจัยค้ำจุน (ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เทคนิคการควบคุมดูแล ความมั่นคงในงาน นโยบายและการบริหารงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และเงินเดือนและผลตอบแทน) อยู่ในระดับมากตามลำดับ

ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาการบริหารจัดการองค์กรที่สัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน ในสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ในการบริหารจัดการเพื่อให้เกิดแรงจูงใจของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในสถานพยาบาลสัตว์ เพื่อให้เกิดแรงจูงใจสูงสุดในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า การบริหารจัดการองค์กรของสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก แต่ในด้านการจัดรูปงานหรือการจัดองค์กรมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสถานพยาบาลสัตว์จะต้องปรับปรุง ในการแบ่งงานภายในที่ชัดเจน ปรับปรุงองค์กรไม่ให้มีการทำงานที่ซ้ำซ้อน มีการแบ่งงานตามความชำนาญเฉพาะด้านของพนักงานในองค์กร และความเพียงพอของบุคลากรในแต่ละหน่วยงานขององค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และเป็นการปิดจุดอ่อนในการทำงานของพนักงาน เพื่อให้ได้ประสิทธิภาพการทำงานที่สูงที่สุด

2. จากผลการวิจัยพบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร อยู่ในระดับมาก แต่ในด้านของปัจจัยจูงใจความก้าวหน้าในงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่น แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสถานพยาบาลสัตว์จะต้องปรับปรุง สนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรม ศึกษาดูงานทำให้พนักงานมีความรู้มีความสามารถมากขึ้น กำหนดหลักเกณฑ์ในการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจนและยุติธรรม ทำให้เห็นโอกาสก้าวหน้าทั้งในตำแหน่งงานและทักษะวิชาชีพ ด้านปัจจัยค้ำจุนเงินเดือนและผลตอบแทน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับด้านอื่นและยังน้อยที่สุดในปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แสดงให้เห็นว่าผู้บริหารสถานพยาบาลสัตว์จะต้องปรับปรุง เงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในปัจจุบัน

3. จากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร อายุมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าอายุมีผลต่อความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความก้าวหน้าในงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพแวดล้อมในการทำงานและความมั่นคงในงาน ปัจจัยส่วนบุคคลระดับตำแหน่ง อายุงานและรายได้ส่งผลกับแรงจูงใจในด้านเงินเดือนและผลตอบแทน เป็นส่วนใหญ่ ผู้บริหารสถานพยาบาลสัตว์จะต้องพิจารณาเงินเดือนและสวัสดิการให้เหมาะสม

4. จากผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์กรกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร พบว่ามีความสมพันธ์ในทิศทางบวกในทุกด้าน เป็นข้อบ่งบอกว่าการจัดการบริหารองค์กรด้านการวางแผน การจัดรูปงานหรือการจัดองค์กร การสั่งการ การประสานงานและการควบคุม มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านความสำเร็จในงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบในงาน ความก้าวหน้าในงาน เงินเดือนและผลตอบแทน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นโยบายและการบริหาร สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงในงาน และเทคนิคการควบคุมดูแล มีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางถึงสูง ยกเว้นการบริหารจัดการองค์กรด้านการวางแผนกับแรงจูงใจในด้านเงินเดือนและผลตอบแทน และการบริหารจัดการองค์กรด้านการจัดรูปงานหรือการจัดองค์กรกับความสำเร็จในงาน

จะเห็นได้ว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านเงินเดือนและผลตอบแทน เป็นด้านที่พนักงานกลุ่มตัวอย่างศึกษา ให้ความสนใจมากที่สุด ผู้บริหารสถานพยาบาลสัตว์อาจจะต้องมีกลยุทธ์และการบริหารในเรื่องการเงินและสวัสดิการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

การศึกษาวิจัยครั้งในครั้งนี้ อาจจะมีขอบเขตในการศึกษาที่จำกัดในหลายๆ ด้าน ดังนั้นหากมีผู้สนใจศึกษาวิจัยในลักษณะนี้ต่อไป ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะนำเพิ่มเติมดังนี้

1. ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงลึกยิ่งขึ้นโดยการแยกตามหน่วยงานต่าง ๆ เช่น สัตวแพทย์ ผู้ช่วยฯ เวชระเบียน ฯลฯ เพื่อให้ได้ข้อมูลศึกษาในเชิงลึกยิ่งขึ้น และสามารถทำข้อมูลดังกล่าวมาประกอบการบริหารของผู้บริหาสถานพยาบาลสัตว์

2. การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาในประชากรคือ พนักงานในสถานพยาบาลสัตว์เอกชน จังหวัดกรุงเทพมหานคร ในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษาในประชากรอื่น ๆ ด้วย เช่น จังหวัดอื่น โรงพยาบาลสัตว์ของรัฐบาล เป็นต้น เพื่อนำผลการศึกษาไปใช้ได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กรมธุรกิจการค้า. (2561) บทวิเคราะห์ธุรกิจประจำเดือนธันวาคม., ธุรกิจดูแลสัตว์เลี้ยง. กรุงเทพมหานคร: ผู้แต่ง.

เกษร ชัยประสิทธิ์. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลระดับบริหารโรงพยาบาลเอกชน, การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและเอกชน มหาวิทยาลัยคริสเตียน.

ตุลา มหาพสุธานนท์. (2545). หลักการจัดการ หลักการบริหาร. กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์ พ.ศ. พัฒนา จำกัด.

พระราชบัญญัติสถานพยาบาลสัตว์. (2533). แก้ไขเพิ่มเติม ฉบับที่ 2 (2557). กระทรวงเกษตรและสหกรณ์, กรมปศุสัตว์

พสุ เดชะรินทร์. (2554). บรรยากาศในองค์กร : ค้นหาเมื่อ 4 เมษายน 2563, จาก http://www.chulapedia.chula.ac.th/index.php?title=บรรยากาศในองค์กร

พายุ ศรีศุภร. (2552). การเลี้ยงสุนัข. นิตยสารสัตว์เลี้ยงแสนรัก 12, 34 (25 พฤษภาคม) :67

มกริน พรหมโยธี. (2548). สื่อรักที่สัตว์เลี้ยง. บริษัทเมเรียล ประเทศไทยจำกัด. กรุงเทพมหานคร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์, สมชาย หิรัญกิตติ, สุพาดา สิริกุตดา, วลัยลักษณ์ อัตธีรวงศ์, ปณิศา ลัญชานน, พิมพา หิรัญกิตติและคนอื่น ๆ. (2548). การวิจัยธุรกิจ (ฉบับปรับปรุงใหม่). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมธรรมสาร.

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. (2545). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.

อรวรรณ บัณฑิตกุล. (2558). 4 ขามาร์เก็ตติ้ง : รักจริงหวังเลี้ยง. ค้นหาเมื่อ 17 เมษายน 2563, จาก https://marketeeronline.co/archives/21572

อนุสรณ์ ทองสำราญ. (2541). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจ : ศึกษากรณีสำนักงานใหญ่ ธนาคารอาคารสงเคราะห์. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตร์ มหาบัณฑิต, สาขาพัฒนาสังคมสถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

Herzberg, F., Mausner B. and Snyderman B. (1959). The Motivation to Work. (2nd ed.). New York: John Wiley and Sons.

Henri Fayol. (1964). General and Industrial Management. London: Pittman and Sons.

Loudon, D. L., & Bitta, D. A. J. (1988). Consummer Behavior: Concept and Applications. (3 rded). New York: McGraw-Hill.