ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญและกำลังใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี

The Relationship Between Morale and Efficiency in the Performance of the Personnel of Ubon Ratchathani Cancer Hospital

วัชรินทร์ ถิ่นมุกดา*[1] และ ดร.จตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณะ**[2]

[1]สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 34000

[2]สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี 34000

E-mail: jaew919@hotmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาขวัญและกำลังใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี พบว่าบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานีมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ บุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านการบรรลุตัวชี้วัดของหน่วยงาน ด้านมาตรฐานความถูกต้อง และด้านความสำเร็จของงาน ตามลำดับ บุคลากรที่มีเพศ อายุ การศึกษา รายได้ กลุ่มงาน ประสบการณ์ ต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน ส่วนบุคลากร โรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือ แตกต่างกัน ขวัญและกำลังใจในการทำงานในภาพรวม และในรายด้านมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม และในรายด้าน

คำสำคัญ: ขวัญและกำลังใจ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

The research aimed to study the morale level of the personnel in Ubon Ratchathani cancer hospital and the relations of the level of morale and support and the work quality as performed by the personnel in the study. The study found that morale and support of the personnel in the study were at a high level. As for individual aspects, it was found that morale and support of the personnel could be shown in a descending order: working environment, job security, recognition, relations with colleagues, relations with the superiors, and job progress. As for the efficiency, the personnel had a performance efficiency at a high level. Regarding individual cases, it was found that the personnel's performance efficiency could be shown in a descending order: work quality, indicator achievement, accuracy standard, and work accomplishment. The personnel who were different in sex, age, educational levels, income, and working experience had different morale and efficiency in performance. Morale and support were positively related to the performance efficiency.

Keywords: Morale and Support, Performance Efficiency

บทนำ

สังคมไทยในปัจจุบันพบว่ามีการเปลี่ยนแปลงทั้งด้านสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรม ทำให้ทุกภาคส่วนมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว (ประไพ กลมเกลี้ยง 2551: 1) โดยจะเห็นได้ว่าในส่วนของรัฐบาลมีนโยบายด้านทรัพยากรมนุษย์อย่างชัดเจน มีการบรรจุในแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555–2559 (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ สำนักนายกรัฐมนตรี 2555: 5) และได้กำหนดกรอบแนวคิดการพัฒนาประเทศโดยยึดแนวคิดการพัฒนาแบบบูรณาการเป็นองค์รวมที่มี “คนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนา” มีการเชื่อมโยงทุกมิติของการพัฒนาอย่างบูรณาการ ทั้งมิติด้านคน สังคม เศรษฐกิจ สิ่งแวดล้อม และการเมือง เพื่อสร้างภูมิคุ้มกันให้พร้อมเผชิญการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทั้งในระดับปัจเจกบุคคล ครอบครัว ชุมชน สังคม และประเทศชาติ การใช้ทรัพยากร “คน” ขับเคลื่อนการปฏิบัติงานตรงตามหน้าที่ มีความรับผิดชอบ ย่อมทำให้มีผลงานดี บรรลุผลสำเร็จ และมีคุณค่า ในส่วนของสำนักงาน ก.พ. เองที่ได้กำหนดแผนยุทธศาสตร์การพัฒนาระบบข้าราชการไทย (พ.ศ. 2551–2555) มุ่งเน้นประโยชน์ความสุขของประชาชนและรักษาประโยชน์ของประเทศชาติ ยึดมั่นในหลักจริยธรรมและธรรมาภิบาล โดยให้บุคลากรในองค์กรมีความพร้อมในการทำงานตามขีดความสามารถ มีคุณภาพในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

จากความสำคัญดังกล่าวที่อ้างข้างต้น กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุขเองที่ ได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์สำหรับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีการสื่อสารที่ดีภายในองค์กรอย่างต่อเนื่องและทั่วถึงการบริหารจัดการ ใช้หลักฐานข้อมูลต่างๆ ประกอบการตัดสินใจเพื่อมุ่งสู่ความสำเร็จ ส่งเสริมและกระตุ้นให้บุคลากรปฏิบัติงานโดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ (กรมการแพทย์ ป.ป.ป: 6)

โดยการจัดทำยุทธ์ศาสตร์ของกรมการแพทย์ โรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี นั้น ได้ดำเนินการปฏิบัติตามแผนงานดังกล่าว เพื่อเป็นแนวทางในการจัดทำนโยบายและการบริหารงานให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ของกรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข ด้วยเหตุที่มีการปรับเปลี่ยนระบบงานต่างๆ เพื่อให้ทันต่อเหตุการณ์ เมื่อภาระงานเพิ่มขึ้น การบริการก็ต้องมีคุณภาพ บุคลากรที่ปฏิบัติงานจึงต้องมีความเข้าใจ สามารถปฏิบัติงานเพิ่มมากขึ้นจากเดิม ดังนั้นขวัญและกำลังในการปฏิบัติงานของบุคลากรจึงเป็นเรื่องที่สำคัญ หากบุคลากรไม่ได้รับการเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน ไม่ได้รับความเป็นธรรม สวัสดิการต่างๆ ไม่ดี ก็ส่งผลทำให้บุคลากรไม่มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งหน่วยงานได้มีการสนับสนุนให้โอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงในหน้าที่การงาน มีการยอมรับนับถือ และให้ความสำคัญกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน การสร้างความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และความสัมพันธ์อันดีกับผู้บังคับบัญชา ย่อมทำให้บุคลากรในหน่วยงานมีความสุขในการปฏิบัติงานขวัญและกำลังใจก็จะดีไปด้วย การบริหารงานจึงจำเป็นต้องเสริมสร้างขวัญและกำลังใจของบุคลากร (สมจิตต์ มหัธนันท์ และคนอื่นๆ 2552: 1)

จากสาเหตุดังกล่าวข้างต้น เรื่องขวัญและกำลังใจเป็นสิ่งสำคัญที่สุดของการปฏิบัติงาน แม้ว่าขวัญและกำลังใจเป็นเพียงนามธรรม แต่เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับจากหน่วยงาน หรือผู้นำ ก็จะทำให้เจ้าหน้าที่ มีทัศนคติที่ดีต่อวิชาชีพและรักองค์การ ส่วนผู้มารับบริการก็มีความพึงพอใจ สิ่งนี้เองที่ทำให้มีความต้องการที่จะทำวิจัยความสัมพันธ์ระหว่างระดับขวัญและกำลังใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี
2. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี
3. เพื่อเปรียบเทียบขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน กลุ่มงาน ประสบการณ์ ของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี

4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับขวัญและกำลังใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรที่เป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี ใช้เทคนิคการสุ่มแบบเป็นชั้นภูมิ (Stratified Random) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane 1973 อ้างใน บุญธรรม จิตต์อนันต์ (2546: 97) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 357 คน

ตัวแปรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน กลุ่มงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานประกอบด้วย ด้านได้รับการยอมรับนับถือ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน และตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านมาตรฐานความถูกต้อง ด้านความสำเร็จของงาน และด้านบรรลุตัวชี้วัดของหน่วยงาน

การวิจัย เรื่องขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานใช้ทฤษฎีของ Maslow ทฤษฎีของ Herzberg และ ทฤษฎีของ Skinner ส่วน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานได้จากแนวคิด ทฤษฎีของ Kapland and Norton

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือแบบสอบถามที่ผ่านความเห็นชอบและการตรวจสอบแก้ไขจากอาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญจำนวน 10 ท่าน และผ่านการทดลองใช้เครื่องมือ ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยเท่ากับ 0.95 สถิติที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่า t การทดสอบค่า F และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียรสัน

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ความคิดเห็นที่มีต่อขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี

1. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานให้ความสำคัญความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สอดคล้องกับแนวคิดลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (อ้างอิงใน สาโรจน์ โอพิทักษ์ชีวิน ม.ป.ป. 498-500) กล่าวถึงลำดับความต้องการขั้นที่ 2 คือ ความต้องการความมั่นคงปลอดภัย (Security Needs)

2. ด้านความมั่นคงในการทำงาน ผู้ปฏิบัติงานต้องการมีอาชีพที่มั่นคง สอดคล้องกับ สมคิด บางโม (2553: 188) การเสริมสร้างขวัญของการทำงานคือต้องมีความมั่นคงในตำแหน่งหน้าที่การงาน

3. ด้านการยอมรับนับถือ ผู้ปฏิบัติงานต้องการการจากเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับ เสนาะ ติเยาว์ (2545: 220) กล่าวว่าหากเพื่อนร่วมงานไม่ดี ก็เป็นการทำลายขวัญของผู้ปฏิบัติงาน

4. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยกย่อง ชื่นชมเมื่อผลงานสำเร็จ สอดคล้องกับแนวคิดของ Herzberg (วิเชียร วิทยอุดม 2549: 166) อธิบายเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ ว่าการยอมรับนับถือ ยินดีในผลงาน สร้างความประทับใจ ภาคภูมิใจ

5. ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา สนับสนุนให้ความก้าวหน้า สอดคล้องกับ สมคิด บางโม (2553: 188) กล่าวว่าความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผู้บริหารต้องสนับสนุนให้บุคลากรก้าวหน้าในหน้าที่การงาน

6. ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน หน่วยงานได้ส่งเสริมความก้าวหน้าเพื่อพัฒนางาน สอดคล้องกับ วิเชียร วิทยอุดม (2549: 145) กล่าวว่าการจูงใจบุคคลให้ปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน ส่งเสริมความก้าวหน้า

ความคิดเห็นที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี

1. ด้านคุณภาพของงาน ผลการทำงานทำให้ภาพรวมในการบริการดีขึ้น ผู้รับบริการมีความพึงพอใจ สอดคล้องกับความหมายของคำว่าประสิทธิภาพ ตามพจนานุกรมภาษาไทย ฉบับภูมิปัญญาไทย พ.ศ. 2545

(2545: 375) ได้ให้ความหมาย “ประสิทธิภาพ” หมายถึง ผลของความสามารถในการทำงาน ความสามารถในการทำงานที่ว่าสามารถทำงานได้มากหรือน้อยอย่างไร คุณภาพผลงานเป็นอย่างไร

2. ด้านการบรรลุตัวชี้วัดของหน่วยงาน การประเมินผลการปฏิบัติงาน ตรงตามตัวชี้วัด การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ตรงไปตรงมา การปฏิบัติงานตรงกับตัวชี้วัด สอดคล้องกับ บรรยงค์ โตจินดา (2546: 70) กล่าวถึงการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารงานบุคคลคือ การกำหนดระบบการประเมิน และให้ค่าตอบแทนของสัมพันธ์โดยตรงกับประสิทธิภาพ

3. ด้านมาตรฐานความถูกต้อง การปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง และตามเกณฑ์มาตรฐานของโรงพยาบาล การทำงานที่มีประสิทธิภาพนั้นต้องปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้องตามเกณฑ์มาตรฐาน สอดคล้องกับ Kapland and Norton เรื่อง Balance Scorecard (1987; อ้างถึงใน เนตรทราย กาญจนอุดมการ 2552: 18) เรื่องประยุกต์ใช้ในเรื่องของตัวชี้วัดว่าประสิทธิผล(Internal Perspective) คือ การวัดความรวดเร็วและความถูกต้องให้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด รวมถึงการประหยัดและลดต้นทุนค่าใช้จ่าย

4. ด้านความสำเร็จของงาน ผู้บังคับบัญชามอบหมายงานการปฏิบัติงานได้เป็นผลสำเร็จ ผู้บังคับบัญชาชี้ให้เห็นถึงความสำเร็จของการทำงาน สอดคล้องกับ เกศา ชาวเรือ (2552: 9) ตามความหมายของประสิทธิภาพ หมายถึง ความสามารถในการปฏิบัติงานตามบทบาท และหน้าที่ ที่ได้รับมอบหมาย ได้อย่างสำเร็จ ลุล่วงตามวัตถุประสงค์หรือเป้าหมาย

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญและกำลังใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี โดยใช้การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน

ผลการวิจัยพบว่าขวัญและกำลังใจในการทำงานในภาพรวม และในรายด้านมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในภาพรวม และในรายด้าน แสดงให้เห็นว่า ขวัญและกำลังใจในการทำงานที่สูงขึ้น มีผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลากรดีขึ้น สอดคล้องกับปรีชา แน่นหนา (2551: บทคัดย่อ) ได้ศึกษาความอบอุ่นในสถานที่ทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และขวัญในการปฏิบัติงานของพยาบาล พบว่าขวัญในการปฏิบัติงานด้านความมั่นคง ปลอดภัย ด้านการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ มีความสัมพันธ์กันทางบวก

สรุปผลการวิจัย

1. บุคลากรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน รองลงมา คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ตามลำดับ

2. บุคลากรมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า เรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อย คือ ด้านคุณภาพของงาน ด้านการบรรลุตัวชี้วัดของหน่วยงาน ด้านมาตรฐานความถูกต้อง และด้านความสำเร็จของงาน ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำแนกตามเพศ อายุ การศึกษา รายได้ ตำแหน่งงาน กลุ่มงาน และประสบการณ์ สรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

3.1 บุคลากรที่มีเพศ อายุ การศึกษา รายได้ กลุ่มงาน ประสบการณ์ ต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานทั้งในภาพรวมและรายด้านแตกต่างกัน

3.2 บุคลากร ที่มีตำแหน่งต่างกัน มีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน ด้านการยอมรับนับถือแตกต่างกัน

4. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างระดับขวัญและกำลังใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่าขวัญและกำลังใจในการทำงานในภาพรวม และในรายด้านมีความสัมพันธ์กันในทางบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมและในรายด้าน

ข้อเสนอแนะ

1. ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ที่จะเป็นประโยชน์กับบุคลากร

2. ควรศึกษาวิจัย แนวคิด ทฤษฎี องค์ประกอบที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างขวัญและกำลังใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่เป็นของนักวิชาการท่านอื่นๆ และทฤษฎีอื่นๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกัน เพื่อเป็นประโยชน์ในการพัฒนาด้านอื่นๆ ต่อไป

3. ควรมีการศึกษาเรื่องปัจจัยแรงจูงใจที่ส่งผลความสัมพันธ์ระหว่างขวัญและกำลังใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลกรในโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี

4. ควรมีการศึกษาทัศนคติของผู้รับบริการกับประสิทธิภาพการให้บริการของบุคลากรในโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานี

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ดร.จตุรงค์ ศรีวงษ์วรรณะ อาจารย์ที่ปรึกษาที่ให้คำแนะนำและให้การปรึกษาตลอดการวิจัยและบุคลากรโรงพยาบาลมะเร็งอุบลราชธานีที่ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัยในครั้งนี้ และให้กำลังใจตลอดมารวมทั้งผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จในครั้งนี้

เอกสารอ้างอิง

กรมการแพทย์. **แผนกลยุทธ์การบริหารทรัพยากรบุคคล (HR Scorecard) และระบบประเมินผลการปฏิบัติงานและระบบสมรรถนะ กรมการแพทย์ กระทรวงสาธารณสุข. กรุงเทพฯ**: ม.ป.ป.

เกศา ชาวเรือ. **ปัจจัยที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของตำรวจจราจร กรณีศึกษา: กองบังคับการตำรวจนครบาล 7.** การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี, 2552.

คณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ, สำนักงาน สำนักนายกรัฐมนตรี**. แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555–2559**. กรุงเทพฯ: สหมิตรพริ้นติ้งพับลิสซิ่ง, 2555.

เนตรทราย กาญจนอุดมการ. **ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองอำนวยการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย สำนักงานป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย กรุงเทพมหานคร.** ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนาบริหารศาสตร์, 2552.

เนตรดาว มัชฌิมา. ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของครูพี่เลี้ยงศูนย์อบรมเด็กก่อนวัยเกณฑ์ในวัดจังหวัดอุบลราชธานี. วิทยานิพนธ์ ครุศาตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี, 2549.

บรรยงค์ โตจินดา. **การบริหารงานบุคคล.** พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: อมรการพิมพ์, 2546.

บุญธรรม จิตต์อนันต์. **การวิจัยทางสังคมศาสตร์.**พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2546.

ประไพ กลมเกลี้ยง. **คุณภาพการให้บริการแก่นักศึกษาของพนักงานมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานในสำนักงานคณบดี คณะบริหารธุรกิจและการจัดการ**. สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยราชศรีนครินทรมหาวิโรฒ, 2546.

ปรีชา แน่นหนา. **ความอบอุ่นในสถานที่ทำงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับขวัญในการปฏิบัติงานของพยาบาล.** วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ, 2551.

พจนานุกรมภาษาไทยฉบับภูมปัญญาไทย. กรุงเทพฯ: ส.เสริมมิตรการพิมพ์, 2545.

วิเชียร วิทยอุดม. **พฤติกรรมองค์การ.** พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์, 2549.

สมคิด บางโม. **องค์การและการจัดการ.** พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพ: พิมพ์ดีการพิมพ์, 2553.

สมจิตต์ มหัธนันท์, วันใหม่ สุกใส, นนท์ธยาภรณ์ สมิตินันทน์ และพงศ์กฤษฎ์ พละเลิศ. **ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร.** กรุงเทพฯ: งานวิจัยมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร, 2552.

สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาการเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติสำนักนายกรัฐมนตรี. **แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติฉบับที่ 11 พ.ศ. 2555-2559**. สหมิตรพริ้นติ้งพับ ลิสซิ่ง.

สาโรจน์ โอพิพัทักษ์ชีวัน. **การจัดการและพฤติกรรมองค์กร: เพื่อสร้างและรักษาความได้เปรียบเชิงแข่งขันไว้ให้ยั่งยืนในโกลบอลไลเซชั่น.** กรุงเทพฯ: ซีวีแอลการพิมพ์ จำกัด, ม.ป.ป.

เสนาะ ติเยาว์. **การบริหารงานบุคคล.** พิมพ์ครั้งที่ 12. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2545.