

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์

The Efficiency in Servicing Performance of Charity Organizations in the Emergency Medical Service System, Kalasin Province

เก่งกาจ บังกาวง¹, ธนาพันธ์ นัยพินิจ², กุสุมา ดำรงชัย³, ปิยาภรณ์ พละกุล⁴, ปานศิริ ธรรมศิริเนเวศ⁵, บุษบา ขุนอยู่⁶
Kengkard Bongkawong¹, Thanapan Naipinit², Kusuma Damrongchai³, Piyaporn Parakul⁴,
Pansiri Thamsiriniwes⁵, Busaba Khoonyoo⁶

¹นักศึกษาลัทธิศาสตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

²อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

³⁻⁶อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจ วิทยาลัยบัณฑิตเอเชีย

¹Master of Business Administration students Faculty of Business Administration, College of Asian Scholars

²Lecturer of the Master of Business Administration Program Faculty of Business Administration, College of Asian Scholars

³⁻⁶Lecturer at the Faculty of Business Administration, College of Asian Scholars

Corresponding author. Email: noppadol@cas.ac.th

(Received: February 15, 2023; Revised: March 13, 2023; Accepted: March 16, 2023)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน 2) เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน 3) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินและ 4) เสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่บุคลากรขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 162 คน และกลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 7 คน ใช้แบบสอบถามและแบบสัมภาษณ์กึ่งโครงสร้างในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ค่าความแปรปรวน และการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า

1. ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านคุณภาพของงาน รองลงมา ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา

2. การเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ และสถานภาพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. การวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านแรงจูงใจ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ได้ดีที่สุดคือความสำเร็จในการทำงาน (X_5) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_3) ด้านลักษณะของงาน (X_1) ด้านความรับผิดชอบต่องาน (X_2) ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน (X_4) โดยสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = 0.419 + (0.289X_5) + (0.254X_3) + (0.127 X_1) + (0.114X_2) + (0.094X_4)$$

การวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านค่าจูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ได้ดีที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาเพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา (X_9) ด้านสภาพการทำงาน (X_7) ด้านเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการ (X_6) ด้านความ

มั่นคงในการทำงาน (X_8) ส่วนด้านนโยบายและการบริหารงานของสมาคม การควบคุมบังคับบัญชา (X_{10}) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ สาเหตุเพราะบุคลากรขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน อาจจะไม่ให้ความสำคัญปัจจัยด้านอื่นมากกว่าในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = 0.689 + (0.199X_6) + (0.199X_7) + (0.127X_8) + (0.094X_8)$$

4. แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ องค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรส่งเสริมสวัสดิการ ค่าตอบแทน รายได้ ที่เหมาะสม การมอบหมายหน้าที่ในการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงานในแต่ละตำแหน่งงาน ควรจัดสถานที่ในการทำงานให้มีความสะดวก ควรมีการส่งเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ สนับสนุนให้พนักงานทุกคน มีความก้าวหน้าตามขีดความสามารถ ส่งเสริมให้พนักงานเข้าฝึกอบรมตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดประสบการณ์ ของแต่ละคน สร้างสัมพันธ์กับหน่วยงาน ต้องสร้างความรัก ความผูกพัน ระหว่างกัน กำหนดลายลักษณ์อักษร เพื่อทราบถึง ข้อพึงปฏิบัติต่าง ๆ ตามกฎหมาย กฎระเบียบ และบทบาทการบริการ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ปัจจุบันในสังคม

คำสำคัญ: ประสิทธิภาพ, การปฏิบัติงาน, องค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the performance efficiency of charity organizations in the emergency medical service system, 2) to compare different personal factors affecting the performance of charity organizations in 3) to study factors affecting the service performance of charitable organizations in the emergency medical service system, and 4) to propose guidelines for improving the service efficiency of charitable organizations in the emergency medical service system. Kalasin Province The sample group consisted of personnel of charitable organizations in the emergency medical service system Kalasin Province, 162 people and the informants in the interview, namely executives and specialists in the practice of employees, 7 people, questionnaires and semi-structured interviews were used to collect data. The statistics used in the analysis were percentage, mean, and standard deviation t- test One-way ANOVA and multiple regression analysis.

The results of the research were as follows:

1. Performance efficiency of charitable organization personnel in the emergency medical service system at a high level when considering each aspect with the highest average of 3 ranks, it was found that quality of work followed by quantity of work and time.

2. The comparison of differences in performance efficiency of charitable organization personnel in the emergency medical service system classified by gender, age education level duration of work, income and status were found to be significantly different at the .05 level.

3. The analysis of the motivation factors for the performance of charity organizations in the emergency medical service system Kalasin Province. In terms of motivation there was statistical significance at 0.05. when considering the independent variables affecting the efficiency of the charity's service performance in the emergency medical service system. The best is success in work (X_5), recognition (X_3), job characteristics (X_1), job responsibility (X_2), progress in work (X_4), which can be written as. The regression equation is as follows.

$$Y = 0.419 + (0.289X_5) + (0.254X_3) + (0.127X_1) + (0.114X_2) + (0.094X_4)$$

The analysis motivation factors for charitable organization service performance in the Medical services system Kalasin Province on the supporting side was statistically significant at 0.05 when considering the independent variables that affected the efficiency of the charity's service performance in the emergency medical service system. The best is relationship with supervisors colleague subordinates (X_9) working conditions (X_7) salary, compensation and welfare (X_6) security in work (X_8) and policy administration of the association Supervision (X_{10}) does not affect operational efficiency. This is because charitable organization personnel in the emergency medical service system May pay more attention to other factors than in the performance thus not affecting performance which can be written as a regression equation as follows.

$$Y = 0.689 + (0.199X_9) + (0.199X_7) + (0.127X_6) + (0.094X_8)$$

4. The guidelines for improving the efficiency of service performance of charitable organizations in the emergency medical service system Kalasin Province Charities in the emergency medical service system Kalasin Province should promote welfare, compensation, appropriate income, assignment of work responsibilities to work in each position place should be arranged to work with ease There should be encouragement and encouragement encourage all employees have progress according to their capabilities encourage employees to attend training courses according to their knowledge, abilities and aptitudes and experience of each person. Build relationships with agencies. Must create love, bonds between each other, write to know the various practices according to the law, rules and service roles in order to keep up with the changing situation and to keep pace with the changes in the current situation in society.

Keywords: Efficiency, Servicing Performance, Organizations in the Emergency Medical Service System

1. บทนำ

สถาบันการแพทย์ฉุกเฉิน (สพฉ.) ทำหน้าที่ในการกำหนดนโยบายการแพทย์ฉุกเฉิน บริหารจัดการระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉินในประเทศไทยให้มีคุณภาพ ได้กำหนดตัวบ่งชี้ไว้ในแผนหลักการแพทย์ฉุกเฉินทั้งในด้านโครงสร้างการบริหารงาน ได้แก่ ให้มีศูนย์รับแจ้งเหตุฉุกเฉินที่มีมาตรฐานโดย ดำเนินงานภายใต้บังคับการปกครองส่วนท้องถิ่น ร้อยละ ผู้รับบริการเข้าถึงบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ส่วนด้านคุณภาพการบริการ ได้แก่ ระยะเวลา (response time) ตั้งแต่รับแจ้งเหตุจนชุดปฏิบัติการไปถึงจุดเกิดเหตุสำหรับผู้ป่วยฉุกเฉินวิกฤต ต้องไม่เกิน 8 นาที สำหรับผู้ป่วยฉุกเฉินเร่งด่วน ต้องไม่เกิน 15 นาที ผู้ป่วยฉุกเฉินไม่รุนแรง ต้องไม่เกิน 30 นาที สอดคล้องกับสถิติการเกิดเหตุฉุกเฉินตามการรายงาน ของสำนักงานระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่า เกิดเหตุจำนวน 104,199 เหตุ โดยจำแนกเป็น 4 กรณี คือ 1) มีการรักษาและนำส่งสถานพยาบาล จำนวน 100,631 ราย หรือร้อยละ 94.31 2) รักษาและไม่นำส่ง สถานพยาบาล จำนวน 420 ราย หรือร้อยละ 0.39 3) รักษาและเสียชีวิต ณ จุดเกิดเหตุ 169 ราย หรือร้อยละ 0.16 และ 4) รักษาและเสียชีวิตระหว่างนำส่ง จำนวน 44 ราย ร้อยละ 0.04 โดยมีอัตราการเสียชีวิตของผู้ป่วย ฉุกเฉินก่อนถึงโรงพยาบาลเฉพาะที่ใช้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน ปี พ.ศ. 2555-2560 จากฐานข้อมูลระบบสารสนเทศการแพทย์ฉุกเฉิน พบว่า มีแนวโน้มผู้เสียชีวิตนอกโรงพยาบาลที่ใช้บริการระบบการแพทย์ฉุกเฉิน เพิ่มขึ้น จากจำนวน 7,776 คน (ปี 2555) หรือคิดเป็นอัตราเสียชีวิต 12.06 ต่อประชากรแสนคน เพิ่มขึ้น เป็นจำนวน 13,580 คน (ปี 2560) หรือคิดเป็นอัตราเสียชีวิต 20.52 ต่อประชากรแสนคน ส่วนใหญ่เป็นการเสียชีวิตก่อนชุดปฏิบัติการไปถึงจุดเกิดเหตุ มีอัตรา 9.86-14.93 ต่อประชากรแสนคน รองลงมาคือ รักษาแล้ว เสียชีวิต ณ จุดเกิดเหตุ ในอัตรา 1.41 - 4.78 ต่อประชากรแสนคน (สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ, 2561) การที่บุคลากรจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพย่อมขึ้นอยู่กับความร่วมมือและเสียสละ ในการทำงานอย่างจริงจังของบุคคลในองค์กร ซึ่งความร่วมมือดังกล่าวอาจมีสาเหตุมาจากหลายประการสาเหตุที่สำคัญประการหนึ่งคือ ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กร เพราะความพึงพอใจจะเป็นแรงผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความกระตือรือร้น ด้วยความสมัครใจและมีความเต็มใจในการปฏิบัติงาน ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพในที่สุด ความพึงพอใจในงานจึงมีความสำคัญสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

ทุกคน ผู้บริหารทุกระดับจึงควรให้ความสนใจและนำมาเป็นองค์ประกอบในการวิเคราะห์งาน และการกำหนดแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดความพึงพอใจในงาน อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและเกิดประโยชน์สูงสุด พร้อมทั้งนำไปสู่ความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ (นลพรรณ บุญฤทธิ์, 2558)

จังหวัดกาฬสินธุ์เป็นอีกหนึ่งพื้นที่ มีประชากรหนาแน่น มีสถานประกอบการและสถานศึกษาทั้งภาครัฐและภาคเอกชนหลายแห่ง มีจำนวนนักเรียน นักศึกษาจำนวนมาก ทั้งเป็นจังหวัดที่กำลังได้รับการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง อันเนื่องจากมีจำนวนนักศึกษาเพิ่มขึ้น การก่อสร้างอาคารบ้านเรือน หรือสิ่งปลูกสร้างอื่นๆ ก็ตามมาอย่างมากมาย เมื่อเกิดเหตุการณ์ภัยธรรมชาติ หรือภัยที่เกิดจากมนุษย์ครั้งใด จึงได้รับผลเสียหายอย่างหนัก โดยเฉพาะอุบัติเหตุที่มีการเกิดเหตุทุกวัน จากการที่มีผู้บาดเจ็บจากอุบัติเหตุและเจ็บป่วยฉุกเฉินมีแนวโน้มเพิ่มมากขึ้น บ่อยครั้งที่ทำให้เกิดเหตุซ้อนเหตุในเวลาเดียวกันรวมถึงเวลาไล่เรียงกัน ผนวกกับบุคลากรทางการแพทย์ที่มีอยู่อย่างจำกัด จากสถิติการเกิดเหตุและอัตราการสูญเสียที่มีแนวโน้มเพิ่มขึ้นในช่วงเวลาที่ผ่านมา ส่งผลให้มีการ ผลักดันและขับเคลื่อนระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน โดยมีสถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ (สพฉ.) เป็น สถาบันหลัก ทำหน้าที่ในการประสานงานระหว่างภาครัฐและเอกชน รวมถึงองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติงานด้านการแพทย์ฉุกเฉิน เป้าหมายหลักคือ ให้ผู้ที่มีภาวะฉุกเฉินเจ็บป่วย เสียบพลันได้พ้นภาวะวิกฤติ ป้องกันไม่ให้เกิดการพิการและสูญเสียชีวิต ตลอดจนการจัดการให้ผู้ป่วยได้รับการ ดูแลจนพ้นภาวะฉุกเฉิน หรือได้รับการบำบัดรักษาได้ทันเวลา

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยมีความสนใจศึกษา ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเป็นพื้นฐานสำคัญในการพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน เพื่อสนองความต้องการต่อประชาชนผู้ประสบเหตุได้อย่างทันทั่วทั้งที่มีมาตรฐานตามที่เกณฑ์กำหนดและเป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ทั้งยังเป็นเสริมสร้างขวัญและกำลังใจให้กับบุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่วางไว้

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์
4. เพื่อเสนอแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์

3. สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรองค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ที่มี เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน มีประสิทธิภาพปฏิบัติงาน แตกต่างกัน
2. ปัจจัยในด้านใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์

4. แนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

4.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

อนันท์ งามสะอาด (2563) กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Efficiency) มีลักษณะดังนี้

1. ประหยัด (Economy) ได้แก่ ประหยัดต้นทุน (Cost) ประหยัดทรัพยากร (Resources) และประหยัดเวลา (Time)

2. เสร็จทันตามกำหนด (Speed)

3. คุณภาพ (Quality) โดยพิจารณาทั้งกระบวนการตั้งแต่ปัจจัยนำเข้า (Input) หรือ วัตถุดิบ มีการคัดสรรอย่างดีมีกระบวนการดำเนินงาน กระบวนการผลิต (Process) ที่ดีและมีผลผลิต (Output) ที่ดี ดังนั้นการมีประสิทธิภาพจึงต้องพิจารณากระบวนการดำเนินงานว่า ประหยัด รวดเร็ว มีคุณภาพของงานซึ่งเป็นกระบวนการดำเนินงานทั้งหมด Petersen และ Plowman (1953, อ้างถึง จิตราวรรณ ถาวรวงศ์สกุล, 2554) ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน หมายถึง การใช้ทรัพยากรในการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้ประสบผลสำเร็จ โดยการใช้ทรัพยากรให้น้อยที่สุด ดำเนินการเป็นไปอย่างประหยัดไม่ว่าจะเป็นระยะเวลา ทรัพยากร แรงงานรวมทั้งสิ่งต่าง ๆ ที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานนั้น ๆ ความเพียร พยายามปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จ การเอาใจใส่ในการปฏิบัติงาน การพิจารณาหาเหตุผลและวางแผนในการปฏิบัติงานให้เป็นผลสำเร็จใน 4 ด้าน ได้แก่

ด้านคุณภาพงาน หมายถึง พนักงานมีผลงานที่ปฏิบัติออกมาชิ้นต้อง ถูกต้อง เรียบร้อยทันเวลา ได้มาตรฐานที่กำหนดไว้

ด้านปริมาณงาน หมายถึง พนักงานมีผลงานที่ปฏิบัติงานในปริมาณงานที่ออกมาชิ้น ต้องสอดคล้องกับอัตรากำลังคนในหน่วยงาน มีการสำรวจอุปกรณ์ก่อนใช้ทุกครั้งและมีการเก็บวัสดุอุปกรณ์ไว้ในจำนวนที่เหมาะสม

ด้านเวลา หมายถึง พนักงานมีผลงานเสร็จตามกำหนดเมื่อเทียบกับความยากง่ายของงานใช้เวลาในการปฏิบัติงานน้อย และต้องมีความถูกต้องรวดเร็ว

ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง พนักงานในหน่วยงานใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดที่สุดเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด มีการวางแผนงานก่อนเริ่มงาน เพื่อขจัดงานซ้ำซ้อนเพื่อลดต้นทุนการผลิต

4.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

Herzberg (1959) ได้กล่าวว่าสิ่งจูงใจมีสองแบบ คือ ทฤษฎีสองปัจจัย (Two-factor) ทฤษฎีปัจจัยแรงจูงใจ-ปัจจัยค้ำจุน (motivator-hygiene) เป็นต้น โดย Herzberg (1968) ได้ศึกษาโดยวิธีการสัมภาษณ์เกี่ยวกับความรู้สึกที่ดีและไม่ดีเกี่ยวกับงานของคน จากผลการวิเคราะห์พบว่า ปัจจัยที่จะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 กลุ่ม ได้แก่

1. ปัจจัยแรงจูงใจ (Motivator Factors) เป็นปัจจัยภายในตัวบุคคล (intrinsic) เป็นสิ่งที่อยู่ในความรู้สึกนึกคิดหรือในจิตใจของแต่ละบุคคลที่จะกระตุ้นให้ผู้ที่ทำงานมีความรู้สึกในด้านดี มีความพึงพอใจในการทำงาน การขาดปัจจัยเหล่านี้มิได้เป็นสิ่งที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ทำงานแต่อย่างใด แต่การมีปัจจัยเหล่านี้จะช่วยเป็นปัจจัยจูงใจให้เขาทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีผลต่อความพึงพอใจในงานที่ทำ ประกอบด้วย 1.1 ความสำเร็จในงาน (Achievement) 1.2 ลักษณะของงาน (Work Itself) 1.3 การได้รับการยอมรับ (Recognition) 1.4 ความก้าวหน้าในงาน (Advancement) 1.5 ความรับผิดชอบในงาน (Responsibility)

2 ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายนอก (extrinsic) เป็นปัจจัยที่มีได้เป็นสิ่งจูงใจในการทำงาน แต่ถ้าขาดหรือไม่มีปัจจัยเหล่านี้จะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจแก่ผู้ที่ทำงาน และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานได้ ดังนั้น การให้ความสนใจต่อปัจจัยค้ำจุน จึงเป็นสิ่งจำเป็น ถึงแม้จะมีได้เป็นปัจจัย สำคัญที่จะจูงใจในการทำงานก็ตามประกอบไปด้วย 2.1 นโยบายและการบริหารงาน (Company Policy and Administration) 2.2 เงินเดือนและผลตอบแทน (Salary) 2.3 ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Relation) 2.4 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working Condition) 2.5 ความมั่นคงในงาน (Job Security) 2.6 เทคนิคการควบคุมดูแล (Technical Supervision)

Maslow (1970) เป็นทฤษฎีการจูงใจที่มีการกล่าวขวัญอย่างแพร่หลายและมองว่าความต้องการของมนุษย์มีลักษณะเป็นลำดับขั้น จากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด ดังนี้ 1) ความต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) 2) ความต้องการความปลอดภัยและมั่นคง (Security or Safety Needs) 3) ความต้องการความผูกพันหรือการยอมรับ (ความต้องการทางสังคม) (Affiliation or Acceptance Needs) 4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem Needs) 5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

คิลา หลาบคำ และกล้าหาญ ณ น่าน (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผล การปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท โทมัส โปรดักส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน)

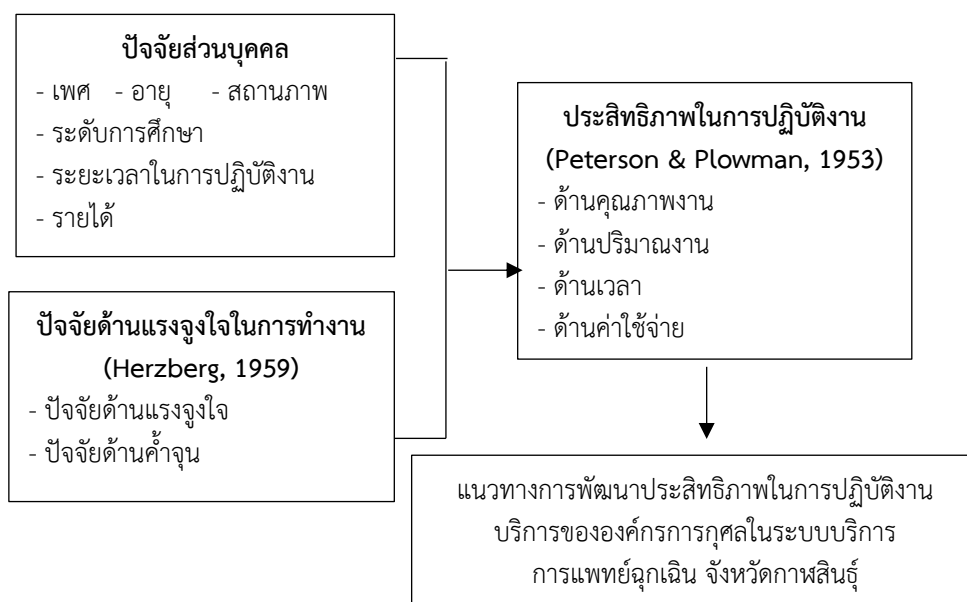
วีระศักดิ์ อินทวงศ์ และกฤษฎา เขียววัฒนสุข (2564) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลกำกับของการรับรู้ความสามารถของ ตนเองที่มีต่อปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟรุททิวาเม็ทท์ (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน)

กฤษฎา เขียววัฒนสุข และปริญญา ศุภรีเขตร (2564) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของ ตนเองและแรงจูงใจ ในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร

พงค์วุฒิ อุปละ (2560) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัคร ป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน

สฤติย์ แพงแพง (2560) วิจัยเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การ บริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม

6. กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการวิจัย

7. วิธีดำเนินการวิจัย

7.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ขอบเขตด้านประชากร แบ่งได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

7.1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่บุคลากรขององค์กรการกุศลในระบบบริการ การแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 274 คน

7.1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ ได้แก่ กลุ่มเจ้าหน้าที่บุคลากรขององค์กรการกุศลในระบบบริการ การแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ จำนวน 162 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยเปิดตารางเทียบหากกลุ่มตัวอย่างของเครจซี่ และมอร์แกน (บุญชม ศรีสะอาด, 2560: 43) และใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย

7.1.3 กลุ่มผู้ให้ข้อมูลในการสัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้บริหารและผู้เชี่ยวชาญด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน จำนวน 7 คน โดยการสัมภาษณ์ เพื่อตรวจสอบข้อมูลผลการวิจัย และรับฟังความคิดเห็นพร้อมทั้งข้อเสนอแนะเกี่ยวกับการแนว ทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์

7.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check - List) ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประกอบด้วย ปัจจัยด้านแรงจูงใจ ปัจจัยด้านค่าจ้าง และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตามแนวคิด ของลิเคิร์ท คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด ดังต่อไปนี้ (บุญชม ศรีสะอาด, 2560 :73)

ส่วนที่ 3 แบบสัมภาษณ์แบบกึ่งโครงสร้าง แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กร การดูแลสุขภาพในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์

7.3 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

7.3.1 แบบสอบถาม ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน วิเคราะห์โดยหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

7.3.2 แบบสอบถาม ส่วนที่ 2 นำมาวิเคราะห์หาระดับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน การโดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และนำมาแปลผลเปรียบเทียบกับเกณฑ์ของบุญชม ศรีสะอาด (2560: 103)

7.3.3 วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ โดยใช้สถิติแบบ t-test วิเคราะห์เปรียบเทียบความคิดเห็นของประสิทธิภาพการปฏิบัติงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - Way - ANOVA) เมื่อพบแตกต่างทดสอบรายคู่โดยใช้วิธีการทดสอบตามวิธีของเชฟเฟ (Scheffe') และวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุคูณ (Stepwise Multiple)

7.3.4 วิเคราะห์การวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสัมภาษณ์เพื่อสรุปประเด็น เป็นการวิเคราะห์เนื้อหาโดยการรวบรวมข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง โดยการบันทึกเสียงแล้วนำข้อมูลจากการสัมภาษณ์มาสรุปเป็นแนวทางพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการดูแลสุขภาพในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ ต่อไป

8. สรุปการวิจัย

8.1 ปัจจัยด้านแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในการปฏิบัติงานองค์กรการดูแลสุขภาพในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และ ด้านลักษณะของงาน

ปัจจัยด้านค่าจ้างในการทำงานของบุคลากรในการปฏิบัติงานองค์กรการดูแลสุขภาพในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และ ด้านนโยบายและการบริหารงานของสมาคมการควบคุมบังคับบัญชา

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรการดูแลสุขภาพในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านคุณภาพของงาน รองลงมา ด้านปริมาณงาน และด้านเวลาตามลำดับ

8.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรการดูแลสุขภาพในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ และสถานภาพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

8.3 การวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการดูแลสุขภาพในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านแรงจูงใจคิดเป็นร้อยละ 77.8 โดยพบว่า ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงานด้านแรงจูงใจ ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการดูแลสุขภาพในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการดูแลสุขภาพในระบบบริการ

การแพทย์ฉุกเฉิน ได้ดีที่สุดในด้านความสำเร็จในการทำงาน (X_5) ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ (X_3) ด้านลักษณะของงาน (X_1) ด้านความรับผิดชอบต่องาน (X_2) ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน (X_4) โดยสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = 0.419 + (0.289X_5) + (0.254X_3) + (0.127X_1) + (0.114X_2) + (0.094X_4)$$

การวิเคราะห์ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านค่าจูน คิดเป็นร้อยละ 68.2 โดยพบว่า ปัจจัยประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านค่าจูนส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ได้ดีที่สุดในด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา (X_9) ด้านสภาพการทำงาน (X_7) ด้านเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการ (X_6) ด้านความมั่นคงในการทำงาน (X_8) และ ด้านนโยบายและการบริหารงานของสมาคม การควบคุมบังคับบัญชา (X_{10}) ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ สาเหตุเพราะบุคลากรขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน อาจให้ความสำคัญปัจจัยด้านอื่นมากกว่าในการปฏิบัติงาน จึงทำให้ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยสามารถเขียนเป็นสมการถดถอยได้ดังนี้

$$Y = 0.689 + (0.199X_9) + (0.199X_7) + (0.127X_6) + (0.094X_8)$$

8.4 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ องค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรส่งเสริมให้มีสวัสดิการ ค่าตอบแทน รายได้ ที่เหมาะสม การมอบหมายหน้าที่ในการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงานในแต่ละตำแหน่งงาน ควรจัดสถานที่ในการทำงานให้มีความสะดวก ควรมีการส่งเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และส่งเสริมการฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ในการประเมินผลการ ควรมีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้ เพียงพอต่อการทำงาน ผู้บังคับบัญชาในแต่ละหน่วยงานจะต้องสนับสนุนให้พนักงานทุกคน มีความก้าวหน้าตามขีดความสามารถ ส่งเสริมให้พนักงานเข้าฝึกอบรมตามความรู้ ความสามารถ และความถนัดประสบการณ์ ของแต่ละคน

สร้างสัมพันธ์กับหน่วยงาน ต้องสร้างความรัก ความผูกพัน ระหว่างกัน ทำให้เกิดความไว้วางใจโดยมอบความรับผิดชอบและอำนาจในการตัดสินใจให้ ต้องให้กรอบความรับผิดชอบที่ มอบให้และเน้นให้รู้จักการทำงานเป็นทีม กิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์และต้องรักษาเอาไว้ให้ เป็นการปฏิบัติประจำโดยกำหนดให้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อทราบถึงข้อกฎหมาย กฎระเบียบ และข้อพึงปฏิบัติต่าง ๆ ตามกฎหมาย และมุ่งเน้นเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทการบริการ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเพิ่มพูนทักษะความรู้อยู่เสมอ โดยเฉพาะในด้านของระเบียบกฎหมายต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ปัจจุบันในสังคม

9. การอภิปรายผล

ในการศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ สามารถนำผลการศึกษาวิชาวิจัยมาอภิปรายผลได้ดังนี้

9.1 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านคุณภาพของงาน รองลงมา ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในด้านแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในการปฏิบัติงานองค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีค่าเฉลี่ยสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน และ ด้านลักษณะของงานด้านค่าจูนในการทำงานขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณารายด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับ พบว่า ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา รองลงมาคือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน และ ด้านนโยบายและการบริหารงานของสมาคม การควบคุมบังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (1968) ได้เสนอ 2 ปัจจัยที่สำคัญในการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้พนักงานทำงาน และปัจจัยค่าจูนที่ช่วยลดความไม่พึงพอใจในการทำงานกับงานวิจัยของวีระศักดิ์ อินทวงศ์ และกฤษดา เขียววิวัฒนสุข (2564) เรื่อง อิทธิพลกำกับของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจูน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟรุททิวาเม็ททิล (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) ซึ่งหากพนักงานทำงานได้อย่างมี

ประสิทธิภาพในทุก ๆ กระบวนการและทุก ๆ ตำแหน่งงานจะทำให้บริษัทสามารถบรรลุเป้าหมายและสามารถสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันได้ การที่จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสูงขึ้นอยู่กับการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน โดยอาศัยปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่เป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับงานโดยตรงเพื่อกระตุ้นให้เกิดการทำงานที่มี ประสิทธิภาพมากขึ้นจากความพยายามเพื่อให้ผลงานและปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ ประกอบกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือ ปัจจัยธำรงรักษา (Maintenance Factors) ที่เป็นปัจจัยที่ไม่อาจสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน แต่มีส่วนสำคัญในการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งหากองค์กรมีการบริหารจัดการปัจจัยทั้งสอง ดังที่กล่าวมาจะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจและขวัญกำลังใจที่ดีจะช่วยให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้นกับงานวิจัยของ พงศ์วุฒิ อุปละ (2560) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ในภาพรวม 4 ด้าน การแปลผลอยู่ในระดับมาก และเมื่อแยกออกเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยเรียงตามลำดับมากไปหาน้อย ได้แก่ด้านวัตถุประสงค์ ด้านการบริหารจัดการ อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ด้านบุคลากร และด้านงบประมาณ อยู่ในระดับปานกลาง ตามลำดับ กับงานวิจัยของศิริพร ไวแสน (2558) วิจัยเรื่อง ปัญหาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลพังช้าง อำเภอมืองจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัย พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปีสถานภาพโสด สำเร็จการศึกษาในระดับประถมศึกษา มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาทมีประสบการณ์/ระยะเวลาในการปฏิบัติหน้าที่ อปพร. มากกว่า 5 ปี และประกอบอาชีพรับจ้างทั่วไป ปัญหาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน องค์การบริหารส่วนตำบลพังช้าง ในภาพรวมอยู่ในระดับมากทุกด้าน

9.2 การเปรียบเทียบความแตกต่างประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ และสถานภาพ พบว่า แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สามารถอธิบายได้ว่า ไม่ว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน รายได้ และสถานภาพ ที่แตกต่างกัน ย่อมได้รับการปฏิบัติในองค์การเป็นไปในลักษณะเดียวกัน โดยผู้บังคับบัญชาจะให้ความสำคัญเท่าเทียมกัน ทุกคนต่างต้องปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้บรรลุผลสำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในกาปฏิบัติงาน และในปัจจุบันสังคมไทยให้การยอมรับในความสามารถของบุคคล มากกว่าที่จะมองที่ลักษณะส่วนบุคคล รวมถึงบุคลากรสามารถสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในหน่วยงานเดียวกัน หรือต่างหน่วยงานกันรวมถึงหัวหน้างาน จึงทำให้ความรู้สึกเป็นกันเองในการทำงานไม่ก่อให้เกิดความอึดอัดหรือตึงเครียดในการปฏิบัติงาน และมีความเคารพซึ่งกันและกัน จึงทำให้สามารถทำงานกันอย่างเต็มความสามารถของตน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของศิริพร ไวแสน (2558) วิจัยเรื่อง ปัญหาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลพังช้าง อำเภอมืองจังหวัดสกลนคร ผลการวิจัยพบว่า เมื่อเปรียบเทียบปัญหาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยพลเรือนศูนย์อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลพังช้าง ตามคุณลักษณะส่วนบุคคล พบว่า เมื่อจำแนกตามคุณลักษณะด้านเพศ อายุ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ประสบการณ์ อาชีพ และสถานภาพ พบว่า ปัญหาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยพลเรือน ในภาพรวมและรายด้านทุกด้าน มีความแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กับงานวิจัยของสรวิทย์ บุญสร้าง (2557) วิจัยเรื่อง ปัญหาและอุปสรรคของอาสาสมัครกู้ภัยสมาคมสงเคราะห์การกุศลฉะเชิงเทรา ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา ผลการวิจัย พบว่า ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของอาสาสมัคร พบว่า อาสาสมัครที่มีเพศ สถานภาพ การสมรส อาชีพหลัก ประสบการณ์การฝึกอบรม และประสบการณ์การเป็นอาสาสมัครกู้ภัยต่างกันมีปัญหาและอุปสรรค ในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยไม่แตกต่างกัน แต่อาสาสมัครกู้ภัยที่มีอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน ต่างกัน มีปัญหาและอุปสรรคในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ปัจจัยแรงจูงใจในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านแรงจูงใจ โดยเมื่อพิจารณาตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ได้ดีที่สุด คือความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงาน ด้านความรับผิดชอบต่องาน ความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน และปัจจัยแรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ ด้านคำจูนในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน ได้ดีที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงาน ด้านเงินเดือน ผลตอบแทน และสวัสดิการ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านนโยบาย และการบริหารงานของสมาคม การควบคุมบังคับบัญชา ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Herzberg (1968) ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของมนุษย์ ซึ่งพบว่าปัจจัยเรื่องแรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์มี 2 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) เป็นปัจจัยภายนอกที่กระตุ้นทำให้บุคคลเกิดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) เป็นปัจจัยภายในที่ถ้าไม่มีปัจจัยนี้ก็จะกระตุ้นให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อมของงานในการช่วยส่งเสริมแรงจูงใจในการทำงานของแต่ละบุคคลยังคงอยู่ตลอดเวลา สอดคล้องกับงานวิจัยของ วฐู สวานานนท์ (2560) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันของพนักงานต่อองค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.01 โดยด้านการพัฒนาศักยภาพบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านสังคม สัมพันธ์ด้านธรรมาภิบาลขององค์การ และด้านความภาคภูมิใจในองค์การ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของ พนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ในขณะที่ด้านผลตอบแทน ด้านสภาพการทำงาน และด้าน ภาวะสมดุลระหว่างชีวิตกับงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ 0.05 กับงานวิจัยของพงศวุฒิ อุปละ (2560) วิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน ผลการวิจัย พบว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน ระหว่างองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอบาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน พบว่า ในภาพรวม แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณารายด้าน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านบุคลากร ด้านงบประมาณด้านวัสดุอุปกรณ์ และด้านการบริหารจัดการ พบว่า อาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนที่สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในพื้นที่อำเภอบาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน แตกต่างกัน ก็จะมีปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย แตกต่างกัน

9.3 แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่า แนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานบริการขององค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ องค์กรการกุศลในระบบบริการการแพทย์ฉุกเฉิน จังหวัดกาฬสินธุ์ ควรที่จะจัดให้มีสวัสดิการ ค่าตอบแทน รายได้ ที่เหมาะสม การมอบหมายหน้าที่ในการทำงาน ความรับผิดชอบในการทำงานในแต่ละตำแหน่งงาน ควรจัดสถานที่ในการทำงานให้มีความสะดวก ควรมีการส่งเสริมสร้างขวัญและกำลังใจ ควรส่งเสริมการทำงานเป็นทีม และส่งเสริมการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ในการประเมินผลการ ควรมีการจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานให้เพียงพอต่อการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชาในแต่ละหน่วยงานจะต้องสนับสนุนให้พนักงานทุกคน มีความก้าวหน้าตามขีดความสามารถ ส่งเสริมให้พนักงานเข้าฝึกอบรมตามความรู้ ความรู้ ความสามารถ และความถนัดประสบการณ์ ของแต่ละคนสร้างสัมพันธ์กับหน่วยงาน ต้องสร้างความรัก ความผูกพัน ระหว่างกัน ทำให้เกิดความไว้วางใจโดยมอบความ รับผิดชอบและอำนาจในการตัดสินใจให้ ต้องให้กรอบความรับผิดชอบที่ มอบให้และเน้นให้รู้จักการทำงานเป็นทีม กิจกรรมที่เสริมสร้างความสัมพันธ์และต้องรักษาเอาไว้ให้ เป็นการปฏิบัติประจำโดยกำหนดให้เป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อทราบถึงข้อกำหนดกฎระเบียบ และข้อพึงปฏิบัติต่าง ๆ ตามกฎหมาย และมุ่งเน้นเพิ่มพูนความรู้ ความเข้าใจ ในบทบาทการบริการ เพื่อให้ทันต่อสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปเพิ่มพูนทักษะความรู้อยู่เสมอ โดยเฉพาะในด้านของระเบียบกฎหมายต่าง ๆ เพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสถานการณ์ปัจจุบันในสังคมสอดคล้องกับงานวิจัยของวีระศักดิ์ อินทวงศ์ และกฤษฎา เขียววัฒนสุข (2564) วิจัยเรื่อง อิทธิพลกำกับของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟรุททิวาเม็ททิล (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน) การที่จะทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสูงขึ้นอยู่กับการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงาน โดยอาศัยปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ที่เป็นปัจจัยที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับงานโดยตรงเพื่อกระตุ้นให้เกิดการทำงานที่มี ประสิทธิภาพมากขึ้นจากความพยายามเพื่อทำให้ผลงานและปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ ประกอบกับปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) หรือ ปัจจัยบำรุงรักษา (Maintenance Factors) ที่เป็นปัจจัยที่ไม่อาจสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน แต่มีส่วนสำคัญในการป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน ซึ่งหากองค์กรมี

การบริหารจัดการปัจจัยทั้งสอง ดังที่กล่าวมาจะทำให้พนักงานมีแรงจูงใจและขวัญกำลังใจที่ดีจะช่วยทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มมากขึ้น

10. ข้อเสนอแนะ

10.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

10.1.1 แรงจูงใจเป็นปัจจัยในการปฏิบัติงาน โดยปัจจัยจูงใจเป็นสิ่งที่เกี่ยวกับงานโดยตรงและเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ควรนำผลการศึกษาไปพัฒนาการกำหนดลักษณะงานให้มีความชัดเจนและเหมาะสมกับบุคคลภายในองค์กร เช่น ปรับปรุงการมอบหมายงานภายในองค์กร มีการแจกจ่ายงานตามตำแหน่งหน้าที่อย่างถูกต้องและชัดเจน เพื่อสร้างเกณฑ์มาตรฐานในการปฏิบัติงาน

10.1.2 ด้านปัจจัยแรงจูงใจ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นใน ควรจัดสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน เช่น แสงสว่าง เสียง อุณหภูมิ มีความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน เครื่องมือและวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงาน มีสภาพสมบูรณ์พร้อมใช้งาน และมีความเพียงพอ และสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน สวัสดิการต่างๆของบุคลากรเพื่อให้บุคลากรสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด รวมถึงส่งเสริมปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทุกด้านต่อไปเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

10.1.3 ด้านปัจจัยค่าจูง กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นในเรื่อง ผู้บังคับบัญชามีการส่งเสริมขวัญและกำลังใจให้ผู้ปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องและสม่ำเสมอ สร้างมิตรภาพและสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานผลตอบแทน/สวัสดิการที่ได้รับในปัจจุบัน

10.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

10.2.1 ควรศึกษาเพิ่มเติมในเกี่ยวกับปัจจัยที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อให้สามารถเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และทราบว่าหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างไรตลอดจนหาแนวทางการพัฒนาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในด้านอื่นๆ

10.2.2 การศึกษาครั้งต่อไปอาจนำกรอบความคิดที่ใช้ในครั้งนี้นำไปใช้ใหม่โดยเปลี่ยนตัวแปรต้นและคำถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของบริษัทที่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามสภาวะเศรษฐกิจและสังคม เพื่อนำผลที่ได้ไปปรับใช้ให้เหมาะสมกับสถานการณ์ในการให้บริการตามความต้องการแก่ผู้รับบริการ

10.2.3 ควรมีการศึกษาในเรื่องของตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานภายในองค์กรเช่น ภาวะผู้นำ ความเครียดในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งน่าจะมีส่วนกับอีกหลายประการที่เป็นประโยชน์ต่อการวิจัย

11. เอกสารอ้างอิง

กฤษดา เขียววัฒนสุข และปริญญา ศุภรีเขตร (2564). ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองและแรงจูงใจ ในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ในเขตกรุงเทพมหานคร. วารสารรัชต์ภาคย์, 15(40), พฤษภาคม – มิถุนายน.

จิตรววรรณ ถาวรวงศ์สกุล. (2554). การศึกษาปัจจัยกระบวนการทัศนคติทางการบริหารที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับ 2-7 ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่. วิทยุวารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

นลพรรณ บุญฤทธิ. (2558). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสาธารณสุข. มหาวิทยาลัยบูรพา.

บุญชม ศรีสะอาด. (2560). การวิจัยเบื้องต้น. (พิมพ์ครั้งที่ 9). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาสน.

พงค์วุฒิ อุปละ. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติหน้าที่ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน สังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในอำเภอปาย จังหวัดแม่ฮ่องสอน. การศึกษาอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา รัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.

- วีระศักดิ์ อินทวงศ์ และกฤษดา เขียววัฒนสุข. (2564). อิทธิพลกำกับของการรับรู้ความสามารถของตนเองที่มีต่อปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค้ำจุน และประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน บริษัท ฟรุททิวาเม็ททิล (ไทยแลนด์) จำกัด (มหาชน). *Burapha Journal of Business Management*, Burapha University, Vol.10 No.1 January – June 2021.
- วฐุ สวานานนท์. (2560). **ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันของ พนักงานต่อ องค์การรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง**. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ศิวา หลาบคำ และกล้าหาญ ณ น่าน. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา : บริษัท โสม โปรดัคส์ เซ็นเตอร์ จำกัด (มหาชน). *วารสารวิชาการวิทยาลัยสันตพล*, 7(2), กรกฎาคม – ธันวาคม.
- ศิริพร ไวแสน. (2558). ปัญหาการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือนศูนย์อาสาสมัครป้องกันฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลพังช้าง อำเภอมือง จังหวัดสกลนคร. *วารสารบัณฑิตศึกษา*, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สรารุณี บุญสร้าง. (2557). **ปัญหาและอุปสรรคของอาสาสมัครกู้ภัยสมาคมสงเคราะห์การกุศลฉะเชิงเทราในการปฏิบัติงานช่วยเหลือผู้ประสบภัยในเขตพื้นที่จังหวัดฉะเชิงเทรา**. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สถิตย์ แพงแพง. (2560). **ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของอาสาสมัครป้องกันภัยฝ่ายพลเรือนองค์การบริหารส่วนตำบลไผ่ล้อม อำเภอบ้านแพ้ว จังหวัดนครพนม**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร.
- สถาบันการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ. (2561). **แพทย์หลักการแพทย์ฉุกเฉินแห่งชาติ ฉบับที่ 3.1 พ.ศ.2562- 2564**. นนทบุรี: อัลทีเมจ ฟรินดิง
- erzberg, Frederick. (1968). *Work and Nature of man*. Cleveland: Word Publishing Company.
- Maslow, A. (1970). *Motivation and Personality (2nd ed.)*. New York: Harpers and Row.
- Peterson, E., & Plowman, G.E. (1953). *Business organizational and management*. Illinois: Irwin.