

สมรรถนะการทำงานในอุดมคติและความมั่นคงในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
ในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณูปโภคในเขตกรุงเทพมหานคร
IDLE WORK COMPETENCY AND WORK STABILITY AFFECTING PERSONNEL'S WORK EFFICIENCY
FOR THE PUBLIC UTILITY ORGANIZATION IN BANGKOK

สลิลรัตน์ จอมพงศ์
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
ผู้รับผิดชอบบทความ

Salinrat Jompong
E-mail: 6514060027@rumail.ru.ac.th
Faculty of Business Administration Program in Management
Ramkhamhaeng University
Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณูปโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อ สมรรถนะการทำงานในอุดมคติ ความมั่นคงในการทำงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณูปโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (2) เพื่อวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของสมรรถนะการทำงานในอุดมคติ ความมั่นคงในการทำงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณูปโภคในเขตกรุงเทพมหานคร (3) เพื่อวิเคราะห์และสรุปทิศทางของอิทธิพลที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณูปโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อวิเคราะห์และสรุปความแตกต่างของขนาดอิทธิพลที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณูปโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม ซึ่งได้ทำการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิ และมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.852 ตัวอย่างจำนวน 400 คน เลือกจากการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวกผ่านช่องทางออนไลน์

ผลการศึกษาอธิบายได้ว่าในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อสมรรถนะการทำงานในอุดมคติ ($\bar{X}$ =4.48, S.D.=0.33) ในขณะที่ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อความมั่นคงในการทำงาน ($\bar{X}$ =4.27, S.D.=0.45) และผู้ตอบแบบสอบถามเห็นด้วยอย่างยิ่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณูปโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ($\bar{X}$ =4.44, S.D.=0.38)

คำสำคัญ: สมรรถนะการทำงานในอุดมคติ ความมั่นคงในการทำงาน ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณูปโภคในเขตกรุงเทพมหานคร

Abstract

The Purposes of this study were to (1) investigate and summarize the respondents' opinions toward (all in dependents and dependent variables) in their present organizations, (2) analyze and summarize what impact was found in accordance with the relationship between (all independent variables and dependent variable).

The 400 samples including staff working at personnel of public utility service agencies in Bangkok Were selected by using convenient random sampling method, regardless of probability basis. The administered questionnaire was approved for its content validity by the three experts. The Cronbach's alpha coefficient indicated that its reliability value was 0.852. Regarding data analysis, the descriptive statistics covering frequency, percentage, mean, standard deviation; as well as the inferential statistics performed by employing multiple regression analysis: MRA were used. Additionally; the hypothesis was examined at 0.05 level of statistical significance.

In overall the research results were revealed that the respondents viewed Idle work competency strongly agreed ($\bar{X}$ =4.48, S.D.=0.33). Moreover, they perceived that work stability was strongly agreed ($\bar{X}$ =4.27, S.D.=0.45) However, it was also found that personnel's work efficiency for the public utility organization in Bangkok was strongly agreed ($\bar{X}$ =4.44, S.D.=0.38).

Keyword: Idle work competency, Work stability, Personnel's work efficiency for the public utility organization in Bangkok.

ที่มาของการวิจัย

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมีความสำคัญต่อการดำเนินงานขององค์กรรวมทั้งหน่วยงานบริการด้านสาธารณูปโภคในเขตกรุงเทพมหานคร เช่น สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติ ซึ่งมีหน้าที่รวบรวมและจัดเตรียมข้อมูล ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย ริเริ่มกิจกรรมหรือโครงการใดๆ การพัฒนา การบริหารจัดการ การบำรุงรักษา การฟื้นฟู การอนุรักษ์ และการดำเนินการอื่นใดเกี่ยวกับทรัพยากรน้ำ เพื่อประโยชน์ในการบริหารจัดการน้ำแก่ประชาชน ในแง่ของผลดีคือ ช่วยให้งานสำเร็จอย่างมีคุณภาพ ถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์ และช่วยยกระดับผลงานให้เป็นที่ยอมรับ และตรงกันข้ามในแง่ของผลเสียคือ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับครอบครัว รวมถึงการเติบโตในสายงานอาชีพ

ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสนใจที่จะศึกษาว่าปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ที่ผ่านมาได้มีการศึกษาในเรื่องของสมรรถนะการทำงานในอุดมคติและความมั่นคงในการทำงานของบุคลากร โดยสมรรถนะการทำงานในอุดมคติได้มีนักศึกษามาวาส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรอย่างไร ได้แก่ จิราพร ถนอมกิตติ (2566) กัลป์กร สัญญะ (2563) และ นกัสนันท์ ผาสุก (2559) และปัจจัยความมั่นคงในการทำงาน มีนักศึกษามาวาส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานอย่างไร ได้แก่ ศศิประภา สระกาศ (2563) วีรินทร์ อินทมะโน (2561) และ สาวิตรา สุวรรณ (2560)

สำหรับการวิเคราะห์เพื่อค้นหาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณูปโภคในเขตกรุงเทพมหานคร ของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะนำปัจจัย ซึ่งได้มีการ

อธิบายไว้โดยแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง อันได้แก่ ปัจจัยด้านสมรรถนะการทำงานในอุดมคติ ความมั่นคงในการทำงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปโบคในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นการยืนยันการขยายผลและการสรุปผลให้กับการศึกษาเรื่อง สมรรถนะการทำงานในอุดมคติและความมั่นคงในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปโบคในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้ข้อมูลเชิงประจักษ์ที่เก็บรวบรวมได้ตามระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อสำรวจและสรุปความคิดเห็นของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปโบคในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีต่อสมรรถนะการทำงานในอุดมคติ ความมั่นคงในการทำงาน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปโบคในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อวิเคราะห์และสรุปอิทธิพลของสมรรถนะการทำงานในอุดมคติ ความมั่นคงในการทำงาน ที่มีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปโบคในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อวิเคราะห์และสรุปทิศทางของอิทธิพลที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปโบคในเขตกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อวิเคราะห์และสรุปความแตกต่างของขนาดอิทธิพลที่ปัจจัยแต่ละด้านมีต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปโบคในเขตกรุงเทพมหานคร

ขอบเขตการศึกษา

1. ขอบเขตด้านประเภทการศึกษา การศึกษาค้นคว้าได้ใช้เทคนิคของการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีการใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่ใช้ได้ถูกสร้างจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎีงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับประเด็นที่ศึกษา
2. ขอบเขตเนื้อหา เนื้อหาของการศึกษาในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการโดยใช้เนื้อหาของแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ซึ่งครอบคลุมเนื้อหาในเรื่องต่อไปนี้ :
 - 2.1 การอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรทุกตัวที่จะนำมาศึกษา เพื่อนำไปสู่การสร้างเนื้อหาของแบบสอบถาม การพิจารณาการวัด และการใช้มาตรวัดที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์ทางสถิติ
 - 2.2 การศึกษาที่สนับสนุน และอธิบายถึงอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปรเพื่อนำมาใช้ในการกำหนดกรอบแนวความคิดที่แสดงถึงอิทธิพลระหว่างตัวแปร การนำเสนอและการทดสอบสมมติฐาน ด้วยวิธีการวิเคราะห์ทางสถิติ
3. ขอบเขตของตัวแปรที่ศึกษา ตัวแปรที่ศึกษาค้นคว้านี้ ประกอบด้วยตัวแปรประเภทต่างๆ ได้แก่
 - 3.1 ตัวแปรอิสระหรือตัวแปรต้น เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาศึกษาเพื่อวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเหล่านี้จะส่งผลต่อตัวแปรตามในลักษณะใด กล่าวคือ (1) จะส่งผลหรือไม่และ (2) จะส่งผลไปในเชิงบวกหรือเชิง ในที่นี้ตัวแปรอิสระที่นำมาศึกษา ได้แก่
 - 3.1.1 สมรรถนะการทำงานในอุดมคติ
 - 3.1.2 ความมั่นคงในการทำงาน
 - 3.2 ตัวแปรตาม เป็นตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาว่าจะได้รับอิทธิพลจากตัวแปรอิสระตัวใดบ้าง ในที่นี้ตัวแปรตามคือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปโบคในเขตกรุงเทพมหานคร

4. ขอบเขตการใช้สถิติ ผู้วิจัยได้นำเทคนิคทางสถิติเพื่อนำมาใช้ในการอธิบายคุณลักษณะของตัวแปรแต่ละตัว และในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเรื่องเกี่ยวกับการส่งผลกระทบต่อกัน มีดังนี้

4.1 สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อใช้อธิบายคุณลักษณะของตัวแปรทุกตัว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของครอนแบช (Cronbach's alpha coefficient) เพื่อแสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือ (แบบสอบถาม)

4.2 สถิติเชิงอนุมาน ประกอบด้วย การวิเคราะห์การถดถอย เพื่อนำมาใช้ในการทดสอบสมมุติฐานที่มีความเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ในลักษณะของการส่งผลกระทบหรืออิทธิพลระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตามที่กล่าวไว้ข้างต้นในเรื่องของตัวแปรแต่ละประเภท

5. ประโยชน์ที่จะได้รับจากการวิจัย การศึกษาในครั้งนี้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรหน่วยงานและบุคคลที่ได้นำผลการศึกษาไปประยุกต์ใช้ดังต่อไปนี้

5.1 องค์กรและหน่วยงานที่จะได้รับประโยชน์ ได้แก่ หน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภในเขตกรุงเทพมหานครรวมถึงหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ และเอกชน โดยที่องค์กรและหน่วยงานจะนำไปใช้ในเรื่อง การเพิ่มสมรรถนะและความมั่นคงในการทำงานแก่บุคลากรให้เกิดประสิทธิผลสูงสุดต่อบุคลากรในองค์กร

5.2 บุคคลที่สนใจ ได้แก่ นักวิชาการ นักวิจัย นักศึกษา และบุคคลวิชาชีพต่างๆ โดยที่กลุ่มบุคคลเหล่านี้สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ตามวัตถุประสงค์ต่างๆ อาทิ

5.2.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป เพื่อขยายผลการศึกษาให้มีมุมมองที่หลากหลายมากขึ้น หรือนำไปใช้ประกอบการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนเพิ่มขึ้น

5.2.2 นำไปใช้เป็นประเด็นในการศึกษาเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่ หรือเพิ่มรายละเอียดของการศึกษาที่สนใจอยู่ในขณะนั้นให้มีความเข้าใจมากยิ่งขึ้น

5.2.3 นำไปใช้เป็นแนวทางในการเพิ่มความรู้ และทักษะให้กับการพัฒนาตนเองเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

5.3 กลุ่มนักวิชาการ สามารถนำผลการศึกษาไปใช้ประโยชน์ดังนี้

5.3.1 นำไปใช้เป็นข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งต่อไปเพื่อให้เกิดความรู้ใหม่

5.3.2 นำไปใช้เป็นข้อมูลในการเขียนผลงานทางวิชาการให้มีความชัดเจนมากขึ้น

5.3.3 นำไปใช้เป็น การขยายความรู้ และเกิดเป็นความรู้ใหม่ที่อธิบายถึงตัวแปรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ให้เกิดความเข้าใจในเชิงลึกได้มากยิ่งขึ้น ในลักษณะของอิทธิพลที่เกิดขึ้นระหว่างตัวแปร

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

สมรรถนะการทำงานในอุดมคติ จิราพร ถนอมกิตติ (2566) พันตำรวจโทหญิง นภัสนันท์ ผาสุก (2559) สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.) (2553) วสัน จันทรมั่น (2560) และอัญชลีภรณ์ คำภีระ (2564) ได้อธิบายว่า สมรรถนะ หมายถึง ความรู้ ทักษะ พฤตินิสัย และคุณลักษณะต่าง ๆ ที่สะสมในตัวบุคคลซึ่งสามารถวัดหรือสังเกตจากพฤติกรรมการทำงานที่แสดงออกมาให้เห็น อาจจะติดตัวมาตั้งแต่เกิดหรือจากประสบการณ์การทำงาน ซึ่งสามารถผลักดันให้บุคคลเหล่านั้นสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สมรรถนะแบ่งเป็น 3 ระดับ

1. ความรู้ คือ องค์ความรู้ต่างๆ ที่ใช้ในการปฏิบัติงานในตำแหน่ง
2. ทักษะ คือ การนำความรู้มาใช้ในการปฏิบัติงานจนเกิดความชำนาญ และคล่องแคล่ว
3. สมรรถนะเป็นการรวม ความรู้ ทักษะบทบาทที่แสดงออกต่อสังคม ภาพลักษณ์ภายใน อุปนิสัย และแรงผลักดันเบื้องต้น และแสดงออกในรูปของพฤติกรรมที่ทำให้บุคคลสร้างผลงานได้โดดเด่นในองค์กร

ความมั่นคงในการทำงาน รติรัตน์ ภาสตา (2559) เชาวลิท รอบโลก (2560) ณัชชา ม่วงพุ่ม (2559) อัญชลี กิจสำเร็จ (2562) และนพวรรณ มิตทจันทร์ (2559) ได้อธิบายว่า ความมั่นคงในการทำงานมีความเชื่อมโยงกับคุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกปลอดภัย ความไม่กลัว ความเชื่อมั่นของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติ ความสบายใจในหลักประกันคุณภาพชีวิตเท่าเทียมกัน การได้รับความยุติธรรม มีความก้าวหน้าในอาชีพรวมถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กร ความมั่นคงในการทำงาน ย่อมมีผลต่อการสร้างความเจริญก้าวหน้า และการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น

แนวคิดความมั่นคงของมนุษย์ จำแนกเป็นกลุ่มเพื่อเสนอเป็นประเภทความมั่นคงของมนุษย์ 7 ประเภทด้วยกัน ดังนี้ คือ ความมั่นคงทางเศรษฐกิจ (Economic security) ความมั่นคงทางอาหาร (Food security) ความมั่นคงทางสุขภาพ (Health security) ความมั่นคงทางสิ่งแวดล้อม (Environmental security) ความมั่นคงส่วนบุคคล (Personal security) ความมั่นคงของชุมชน (Community security) และความมั่นคงทางการเมือง (Political security)

ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) พระจอม จารุณโณ (2556) อาทิตยา แสงกฤษพีช (2564) พระทองพจน์ อธิธรรม (2562) และโทณ เวชชะ (2563) ได้อธิบายว่า ประสิทธิผลในการทำงาน หมายถึง ความสามารถในการดำเนินงานหรือการดำเนินกิจกรรมใด ๆ สามารถใช้ความรู้ความเข้าใจหรือทักษะที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุด ทำให้บังเกิดผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ตามแผนการ และต้องมีประสิทธิผลในการทำงานทั้งในด้านเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ

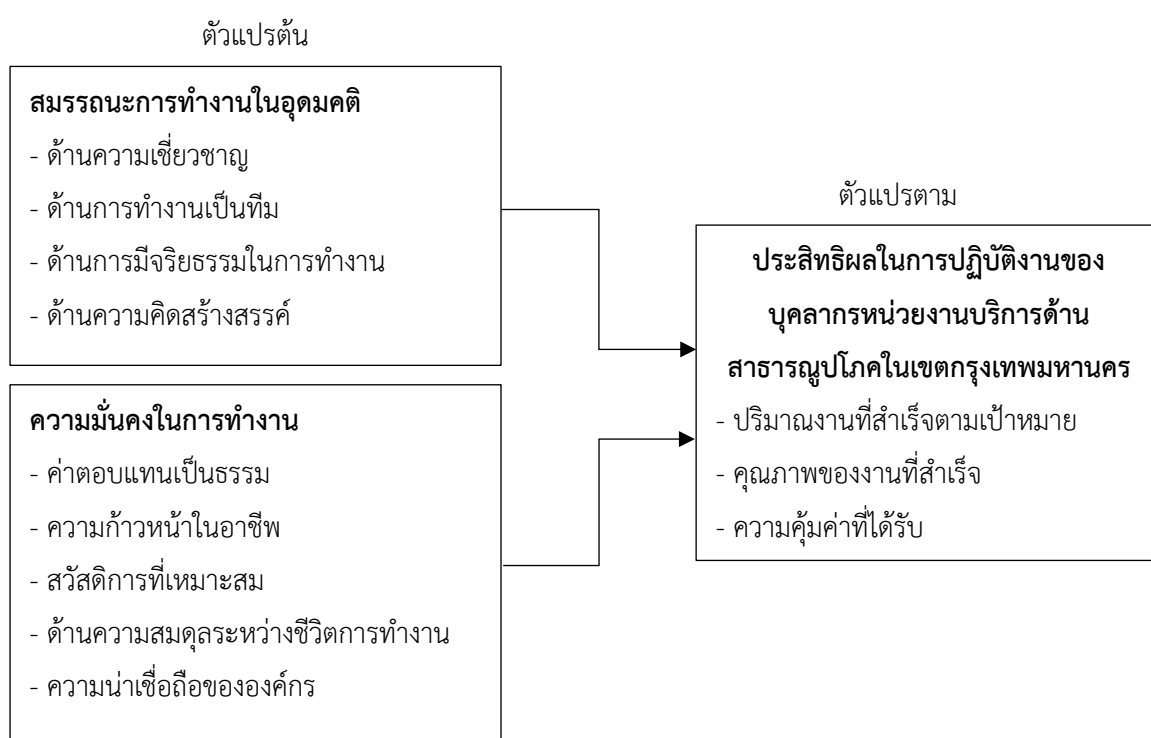
แนวคิดเรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน กล่าวถึงความสำเร็จขององค์การว่า องค์การยังต้องใช้ความสามารถของบุคลากรของตนได้อย่างเต็มที่และมีประสิทธิภาพ โดยที่พฤติกรรมของบุคลากรจะต้องมีความสนใจที่จะทำงานกับองค์การ และต้องการที่จะทำงานกับองค์การต่อไป สามารถปฏิบัติงานตามบทบาทที่กำหนดไว้ได้ รวมถึงการปฏิบัติงานในองค์กรด้วยความคิดที่เป็นบวก โดยทำการศึกษาและกำหนดเกณฑ์ในการประเมินประสิทธิผลขององค์การ โดยใช้หลายเกณฑ์ ดังนี้ ความสามารถในการผลิต (production) ประสิทธิภาพ (efficiency) ความพึงพอใจ (satisfaction) ความสามารถในการปรับตัว (adaptiveness) และ การพัฒนาและการอยู่รอด (development)

ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะการทำงานในอุดมคติกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน กัลยกร สัญญะ (2563) ปภัสรินทร์ กัมปนาทยุทธเสน (2561) สุภาภรณ์ ประทุมชัน และคณะ (2557) ศุพัชรา ล่ำลี่ (2557) และไชยติ ยะยือริ (2562) ได้กล่าวถึงสมรรถนะในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยที่สมรรถนะ ด้านความรู้ ทักษะ ความสามารถ มีความสัมพันธ์ในทิศทางเป็นบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านความสำเร็จในงาน และความพึงพอใจในงาน และได้อธิบายผลจากการศึกษาพบว่า บุคลากรมีสมรรถนะในการปฏิบัติงานในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้านมีดังนี้ (1) การสั่งสมความเชี่ยวชาญในงาน (2) การมุ่งผลสัมฤทธิ์ (3) การยึดมั่นความถูกต้อง

(4) การทำงานเป็นทีม จึงสรุปได้ว่าสมรรถนะการทำงานในอุดมคติส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภโคในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสัมพันธ์ระหว่างความมั่นคงในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน OCHA (2008) ัญญารัตน์ สาริกา (2566) รัฐพงศ์ นาณินธิดา (2566) รุสนา เหมมณี (2567) และนิมมล ทองเสน (2557) ได้กล่าวถึงผลที่เกิดจากความมั่นคงในการทำงานว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยที่ได้รับความสัมพันธ์อันดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน และองค์ประกอบอื่นๆที่ส่งเสริมกันได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบเหมาะสม รวมถึงความปลอดภัยที่ได้รับจากองค์กรด้วย จึงสรุปได้ว่าความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานด้านบริการสาธารณสุขปภโคในเขตกรุงเทพมหานคร

กรอบแนวความคิด



สมมติฐาน

จากการศึกษาตามแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 : สมรรถนะการทำงานในอุดมคติส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภโคในเขตกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 : ความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภโคในเขตกรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีการวิจัย

1. ประชากร ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้มีการกำหนดคุณสมบัติไว้เพื่อให้ได้ประชากรที่มีความรู้ ความเข้าใจที่ได้รับจากประสบการณ์ของตนเองและ/ หรือได้รับจากแหล่งข้อมูลประเภทต่างๆ อาทิ

ผู้ที่มีความสนใจใกล้ชิด เอกสารทางช่องทางประเภทอื่น เป็นต้น ความรู้และความเข้าใจดังกล่าวส่งผลให้ประชากรสามารถให้ข้อมูลโดยแสดงความคิดเห็นได้อย่างถูกต้องสอดคล้องกับประเด็นที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งคุณสมบัติของประชากร ได้แก่

1.1 ในที่นี้หมายถึงประชากรที่จะให้ข้อมูลโดยการตอบคำถามที่แสดงไว้ในแบบสอบถามผู้วิจัยได้กำหนดคุณสมบัติของประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ สำนักงานทรัพยากรน้ำแห่งชาติจำนวนประชากรที่มีคุณสมบัติดังกล่าวข้างต้นมีทั้งสิ้น 532 คน (ข้อมูลจากเล่มรายงานประจำปี 2566, 2567)

2. ตัวอย่าง ตัวอย่างที่นำมาใช้ในการศึกษานี้จะถูกเลือกจากประชากรที่มีการกำหนดคุณสมบัติไว้ล่วงหน้าตามที่ระบุไว้ข้างต้น เหตุผลที่ผู้วิจัยใช้ตัวอย่างเนื่องจาก (ผู้วิจัยไม่ทราบจำนวนที่แน่นอนของประชากร/ จำนวนประชากรมีจำนวนมาก แต่ผู้วิจัยมีข้อจำกัดด้านเวลา งบประมาณและบุคลากรที่จะใช้ในการเข้าถึง และการเก็บรวบรวมข้อมูลจากประชากรทั้งหมด) ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้

2.1 พิจารณาค่าคุณสมบัติของตัวอย่างจากคุณสมบัติของประชากรตามที่ระบุไว้ข้างต้น

2.2 กำหนดขนาดหรือจำนวนตัวอย่างซึ่งในที่นี้เป็นการกำหนดขนาดตัวอย่างที่ทราบจำนวนประชากรโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (1971) ได้แก่

$$n = \frac{532}{1+532(0.05)^2}$$

ในที่นี้ n หมายถึง ขนาดตัวอย่าง

N หมายถึง ขนาดของประชากรทั้งหมด

e หมายถึง ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ที่ความเชื่อมั่นร้อยละ 95 มีค่าเท่ากับ 0.05

แทนค่าทั้งหมดจะได้ n เท่ากับ 228.33 ตัวอย่าง

อย่างไรก็ตามเนื่องจากผู้วิจัยมีข้อจำกัดเรื่องเวลาจึงใช้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 ตัวอย่าง (Hair, 2010)

2.3 การเลือกตัวอย่างในการศึกษาเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยวิธีการสำรวจความคิดเห็นผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยไม่คำนึงถึงความน่าจะเป็น ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธี (การเลือกตัวอย่างแบบเฉพาะเจาะจง/ การสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก)

2.4 การดำเนินการเข้าถึงตัวอย่าง ผู้วิจัยได้ดำเนินการเป็นขั้นตอนดังต่อไปนี้ คือ

1) ขอร้องจำนวนแผนก และจำนวนบุคลากรของแต่ละแผนกจากหน่วยงานเพื่อนำมาแบ่งสัดส่วนของจำนวนบุคลากรของแผนกเหล่านั้น ที่จะได้รับการสุ่มโดยใช้แบบสะดวกเพื่อแสดงความคิดเห็นด้วยการตอบแบบสอบถามที่ผู้วิจัยให้แสดงให้เห็นโดยได้เก็บข้อมูลจากแผนกแต่ละแผนกรวมกันได้ 400 คน

2) การส่งแบบสอบถามนั้น ผู้วิจัยใช้วิธีการส่งผ่านทางออนไลน์ ซึ่งผู้วิจัยจะติดตามจำนวนผู้ที่ตอบแบบสอบถามของแต่ละแผนกจนกระทั่งได้ครบตามจำนวนทั้งหมด ทั้งของแต่ละแผนกและของทั้งหมดรวมกัน

3. เครื่องมือในการศึกษา งานวิจัยฉบับนี้ดำเนินการอยู่ได้ใช้เทคนิคการวิจัยเชิงปริมาณซึ่งได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล โดยการตั้งเป็นคำถามและผู้ตอบแบบสอบถามตอบคำถามที่เป็นลักษณะของการแสดงความคิดเห็น ดังมีรายละเอียดของการจัดทำเครื่องมือ คือ

3.1 ที่มาของเครื่องมือ ในที่นี้หมายถึง คำถามที่อยู่ในแบบสอบถามที่มีความเกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ศึกษาทุกตัว และทุกประเภทรูป ซึ่งผู้วิจัยได้ดำเนินการค้นคว้าจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ประกอบด้วย

- 1) แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง
- 2) ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งได้มีการศึกษามาก่อน
- 3) คำแนะนำจากผู้ทรงคุณวุฒิ
- 4) คำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา

3.2 องค์ประกอบของเครื่องมือ แบบสอบถามที่ใช้เป็นเครื่องมือเพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลสำหรับการศึกษประกอบด้วยการถามซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 เป็นคำถามด้านประชากรศาสตร์ และความคิดเห็นทั่วไปที่เกี่ยวกับคุณลักษณะของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาปฏิบัติงาน รวมถึง รายได้ ซึ่งมีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 6 ข้อ ลักษณะของคำถามในส่วนที่ 1 นี้จะเป็นคำถามชนิดปลายปิด แบบให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบ มีทั้งคำตอบที่เลือกตอบข้อที่ตรงกับความเห็นของผู้ตอบมากที่สุด และคำตอบที่ผู้ตอบสามารถเลือกตอบได้เพียง 1 คำตอบ

ส่วนที่ 2 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่อง“สมรรถนะการทำงานในอุดมคติ” มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 19 ข้อ

ส่วนที่ 3 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่อง“ความมั่นคงในการทำงาน” มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ

ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรเรื่อง“ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร”มีคำถามจำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ

3.3 การตรวจสอบเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบคำถามของแบบสอบถามก่อนที่จะนำไปแจกกลุ่มตัวอย่างโดยแบ่งการตรวจสอบเป็น 2 ประเภท กล่าวคือ

1) การตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content Validity) ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความตรงของเนื้อหาโดยใช้ ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เพื่อขอความเห็นที่เรียกว่า วิธีการ IOC ซึ่งผลสรุปของการตรวจสอบในเรื่องนี้ได้ค่ามากกว่า 0.5 ถือว่าผ่านเกณฑ์

2) การตรวจสอบความเชื่อถือ หรือความเที่ยง (Reliability) ผู้วิจัยใช้วิธีการหาสัมประสิทธิ์ครอนแบช (Cronbach's Alfa Coefficient) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์ดังกล่าวจะต้องมีค่าอยู่ในช่วงระหว่าง 0.7-1.00 ซึ่งในที่นี้ได้ค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.852 ถือว่าผ่านเกณฑ์

สรุปและอภิปรายผล

1. สรุปผลการศึกษา

1.1 สรุปผลข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ผลการศึกษาข้อมูลทางประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทตำแหน่ง ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ สรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี และเมื่อสอบถามเกี่ยวกับระดับการศึกษา พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ยังสรุปได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีตำแหน่งเป็นข้าราชการมากที่สุด และมีอายุราชการคิดเป็น 1 – 5 ปี รายได้อยู่ที่ 15,000 – 25,000 บาท

1.2 สรุปผลข้อมูลตามวัตถุประสงค์ ผลการศึกษาที่สรุปตามวัตถุประสงค์ ได้แก่

1.2.1 ผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจด้านสมรรถนะการทำงานในอุดมคติ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อการมีจริยธรรมในการทำงาน ($\bar{X}$ =4.65, S.D.=0.38) การทำงานเป็นทีม ($\bar{X}$ =4.49, S.D.=0.37) ความคิดสร้างสรรค์ ($\bar{X}$ =4.36, S.D.=0.46) และความเชี่ยวชาญ ($\bar{X}$ =4.49, S.D.=0.37) ตามลำดับ

1.2.2 ผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อเรื่องความน่าเชื่อถือขององค์กร ($\bar{X}=4.27$, S.D.=0.45) และค่อนข้างเห็นด้วย ต่อเรื่องความก้าวหน้าในอาชีพ ($\bar{X}=4.21$, S.D.=0.56) ด้านสวัสดิการที่เหมาะสม ($\bar{X}=4.19$, S.D.=0.59) ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน ($\bar{X}=4.13$, S.D.=0.66) และค่าตอบแทนอย่างเป็นธรรม ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.59) ตามลำดับ

1.2.3 ผลสรุปความคิดเห็นที่ต้องการสำรวจด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เห็นด้วยอย่างยิ่งต่อเรื่องคุณภาพของงาน ($\bar{X}=4.52$, S.D.=0.41) ด้านปริมาณงานสำเร็จตามเป้าหมาย ($\bar{X}=4.42$, S.D.=0.44) และด้านความคุ้มค่าที่ได้รับ ($\bar{X}=4.38$, S.D.=0.46) ตามลำดับ

2. การอภิปรายผล การอภิปรายผลในเรื่องนี้เป็นการอภิปรายผลการศึกษาเพื่อเปรียบเทียบกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องโดยอภิปรายเป็นลำดับต่อไปนี้

2.1 ผลการศึกษาที่พบว่าสมรรถนะการทำงานในอุดมคติส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานครมีความสอดคล้องกับแนวคิดของสุภาภรณ์ ประทุมชั้น และคณะ,(2557) ได้อธิบายว่า การมุ่งเน้นสมรรถนะหลักด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในอาชีพ ด้านยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มุ่งเน้นสมรรถนะหลัก ซึ่งเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความรู้ทักษะความสามารถและคุณลักษณะส่วนบุคคลอื่นๆ ทั้งในด้านความส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม เพื่อให้เกิดการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และศุพัชรา ล่ำลี,(2557) ได้อธิบายว่าสมรรถนะโดยรวมอยู่ในระดับสูงมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ใน โดยที่การทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์ในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ เพื่อให้บุคลากรได้มีการทำกิจกรรมร่วมกัน เพื่อสร้างความสัมพันธ์ ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพของงาน และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ลฎาภา แก้วเสียง,(2556) อธิบายว่าผลการปฏิบัติงานที่ดีได้มาจากการปฏิบัติตามนโยบายและแนวทางที่ดีขององค์กร ประกอบกับการมีส่วนร่วมของพนักงานด้วยตนเอง และการมีส่วนร่วมกับชุมชน การมีจิตสำนึกที่ดี และการรักในงานบริการต่อประชาชน การที่องค์กรประสบความสำเร็จเกิดจากการขับเคลื่อนองค์ประกอบส่วนอื่น ๆ ไปพร้อมกัน การทำงานเป็นทีม ความมุ่งมั่นของตัวพนักงาน การได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา และการได้ผู้บริหารที่มีวิสัยทัศน์ดี โดยมีเป้าหมายเดียวกัน คือ สนองความต้องการของประชาชนด้วยการให้บริการที่เต็มใจและซื่อสัตย์ความสอดคล้องดังกล่าวสามารถอธิบายได้ในการศึกษาครั้งนี้ว่าสมรรถนะการทำงานในอุดมคติส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 ผลการศึกษาที่พบว่าความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขในเขตกรุงเทพมหานคร มีความสอดคล้องกับแนวคิดของ (OCHA,2008) (กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์,2554) (Walton,1974) (บุรุษและแบล็คเบิร์น Bruce and Blackburn,1992) ได้อธิบายถึงผลที่เกิดจากความมั่นคงในการทำงานไว้ว่า ความมั่นคงในการทำงานนั้นจะเกิดผลตามมาต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากรในเรื่องต่อไปนี้ ค่าตอบแทนเป็นธรรม ความก้าวหน้าในอาชีพ สวัสดิการที่เหมาะสม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และความน่าเชื่อถือขององค์กร และ ัญญารัตน์ สาลิกา,(2566) ได้อธิบายว่า ผลที่เกิดจากความมั่นคงในการทำงานว่าเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญที่ก่อให้เกิดประสิทธิผลที่ดีในการปฏิบัติงาน โดยที่ได้รับ

ความสัมพันธ์อันดีจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อร่วมงาน และองค์ประกอบอื่นๆที่ส่งเสริมกันได้แก่ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบเหมาะสม รวมถึงความปลอดภัยที่ได้รับจากองค์กรด้วย ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของนิมนวล ทองเสน,(2557) ได้อธิบายว่า ผลที่ทำให้เกิดความมั่นคงในการทำงานไว้ว่า ความมั่นคงในงานที่จะส่งผลให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความกระตือรือร้นในการทำงาน มีความต้องการที่จะพัฒนาความรู้ ความสามารถให้เหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมายตลอดเวลา เพื่อที่จะได้รับความไว้วางใจจากนายจ้างและสร้างความมั่นคงต่องานทั้งปัจจุบันและอนาคต ความสอดคล้องดังกล่าวสามารถอธิบายได้ในการศึกษาครั้งนี้ว่าความความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภโคในเขตกรุงเทพมหานคร

ตารางสรุปสมมุติฐานการศึกษา

สมมุติฐาน	สรุปผล
สมมุติฐานที่ 1 : สมรรถนะการทำงานในอุดมคติส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภโคในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับ
สมมุติฐานที่ 2 : ความมั่นคงในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภโคในเขตกรุงเทพมหานคร	ยอมรับ

3. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

3.1 การที่หน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภโคในเขตกรุงเทพมหานคร ต้องการให้เกิดประสิทธิผลที่บรรลุเป้าหมายได้นั้น ปัจจัยที่ต้องนำมาพิจารณาเพื่อให้เกิดการดำเนินงานได้ต่อไป คือ สมรรถนะการทำงานในอุดมคติ และ ความมั่นคงในการทำงาน

3.2 สมรรถนะการทำงานในอุดมคติ ซึ่งการศึกษาดังกล่าวพบว่า ปัจจัยที่สำคัญต่อสมรรถนะการทำงานในอุดมคติ ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ การทำงานเป็นทีม การมีจริยธรรมในการทำงาน และความคิดสร้างสรรค์ ดังนั้นข้อเสนอแนะจึงเขียนได้ดังนี้

3.2.1 ในการพิจารณาปัจจัยด้านความเชี่ยวชาญในงานของสมรรถนะการทำงานในอุดมคตินั้น สิ่งที่หน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภโคในเขตกรุงเทพมหานครควรพิจารณาให้ความสำคัญในพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่บรรลุเป้าหมายองค์กรได้อย่างสูงสุด ได้แก่ บุคลากรมีความสามารถในการแนะนำและให้คำปรึกษาแก่ผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี บุคลากรพัฒนาทักษะการใช้เทคโนโลยีและนำมาใช้ปฏิบัติงาน และบุคลากรมีความมุ่งมั่นในการประยุกต์ใช้ความรู้ใหม่ ในการพัฒนาปฏิบัติงานให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อหน่วยงาน เป็นสามลำดับแรก

3.2.2 ในการพิจารณาปัจจัยด้านการทำงานเป็นทีมของสมรรถนะการทำงานในอุดมคตินั้น สิ่งที่หน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภโคในเขตกรุงเทพมหานครควรพิจารณาให้ความสำคัญในพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากรเพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่บรรลุเป้าหมายองค์กรได้อย่างสูงสุด ได้แก่ การสร้างความสัมพันธ์เข้ากับผู้อื่นในกลุ่มได้ดี การกล่าว

ชื่นชมให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานได้อย่างจริงใจ และการรับฟังความคิดเห็น ยอมรับการตัดสินใจจากเสียงข้างมากในกลุ่มทำงาน เป็นสามลำดับแรก

3.2.3 ในการพิจารณาปัจจัยด้านการมีจริยธรรมในการทำงานของสมรรถนะการทำงานในอุดมคตินั้น สิ่งที่หน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภกในเขตกรุงเทพมหานครควรพิจารณาให้มีความสำคัญในพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่บรรลุเป้าหมายองค์กรได้อย่างสูงสุด ได้แก่ บุคลากรมีความซื่อสัตย์ต่อตนเองและต่อหน่วยงาน อุทิศตนเพื่อผลประโยชน์ส่วนรวม ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความสุจริตถูกต้องตามหลักกฎหมายและระเบียบขององค์กร เป็นสามลำดับแรก

3.2.4 ในการพิจารณาปัจจัยด้านความคิดสร้างสรรค์ในการทำงานของสมรรถนะการทำงานในอุดมคตินั้น สิ่งที่หน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภกในเขตกรุงเทพมหานครควรพิจารณาให้มีความสำคัญในพัฒนาสมรรถนะให้แก่บุคลากร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลที่บรรลุเป้าหมายองค์กรได้อย่างสูงสุด ได้แก่ บุคลากรมุ่งเน้นการนำความรู้เดิมมา คิดค้นดัดแปลงและประยุกต์ให้เกิดสิ่งใหม่ เพื่อนำมาใช้ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย สามารถสร้างกระบวนการทำงานจากความคิดสร้างสรรค์เพื่อนำมาใช้ในการพัฒนางานและแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงานเดิมได้เป็นอย่างดี บุคลากรให้ความสำคัญและยอมรับวิธีการปฏิบัติงานแบบใหม่มาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้ได้ผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เป็นสามลำดับแรก

3.3 ปัจจัยที่สำคัญต่อความมั่นคงในการทำงานได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ สวัสดิการที่เหมาะสม ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และความน่าเชื่อถือขององค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 ในการพิจารณาปัจจัยความน่าเชื่อถือขององค์กรนั้น สิ่งที่หน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภกในเขตกรุงเทพมหานครควรพิจารณาให้มีความสำคัญมีหลายประเด็น ได้แก่ หน่วยงานมีภาพลักษณ์ที่ดีเป็นที่ยอมรับในสังคม หน่วยงานใช้หลักการ ของธรรมาภิบาลในการจัดการให้เกิดประสิทธิภาพ และหน่วยงานให้ความสำคัญกับการมีส่วนร่วมในการสนับสนุนกิจกรรมทางสังคม เป็นสามลำดับแรก

3.3.2 ในการพิจารณาปัจจัยด้านความก้าวหน้าในอาชีพนั้น สิ่งที่หน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภกในเขตกรุงเทพมหานครควรพิจารณาให้มีความสำคัญมีหลายประเด็น ได้แก่ ความพึงพอใจกับงานที่มีการวางแผนปฏิบัติงานร่วมกัน เส้นทางเติบโตในสายอาชีพของบุคลากรมีความชัดเจน และบุคลากรได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่นำไปใช้ในการพัฒนาความสามารถของตนเองสำหรับงานใหม่ ๆ ที่ได้รับมอบหมายและได้รับการยอมรับ เป็นสามลำดับแรก

3.3.3 ในการพิจารณาปัจจัยด้านสวัสดิการที่เหมาะสมนั้น สิ่งที่หน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภกในเขตกรุงเทพมหานครควรพิจารณาให้มีความสำคัญมีหลายประเด็น ได้แก่ องค์กรมีนโยบายด้านสวัสดิการที่ครอบคลุมถึงสมาชิกในครอบครัวของบุคลากรได้อย่างเหมาะสม องค์กรมีการสื่อสารให้บุคลากรทราบถึงหลักเกณฑ์ด้านสวัสดิการอย่างโปร่งใส และองค์กรมีนโยบายด้านสวัสดิการที่ชัดเจน เป็นสามลำดับแรก

3.3.4 ในการพิจารณาปัจจัยด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานนั้น สิ่งที่หน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภกในเขตกรุงเทพมหานครควรพิจารณาให้มีความสำคัญมีหลายประเด็น ได้แก่ งานที่ท่านได้รับมอบหมายสามารถทำเสร็จตามเวลาที่กำหนดโดยไม่รบกวนเวลาที่ให้กับครอบครัว บุคลากรสามารถยืดหยุ่นเวลาในการปฏิบัติงานได้ตามเหตุผลที่จำเป็น และบุคลากรสามารถจัดสรรเวลาในการดำเนินชีวิตให้มีสัดส่วนที่เหมาะสมสำหรับงาน ครอบครัว สังคม และตนเอง ได้เป็นอย่างดี เป็นสามลำดับแรก

3.3.5 ในการพิจารณาปัจจัยด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมนั้น สิ่งที่หน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภคในเขตกรุงเทพมหานคร ควรพิจารณาให้ความสำคัญมีหลายประเด็น ได้แก่ บุคลากรได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมตามกฎหมาย ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับระดับความสามารถของบุคลากร และมีการจัดทำตัวชี้วัดผลการปฏิบัติรายบุคคลที่มีมาตรฐานและมีหลักเกณฑ์ที่ชัดเจนในการประเมินค่าตอบแทน เป็นสามลำดับแรก

3.4 ปัจจัยที่สำคัญต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ได้แก่ สมรรถนะในการทำงานแบบมืออาชีพ สมรรถนะในการทำงานร่วมกันกับผู้อื่น และสมรรถนะในการทำงานให้เข้ากับสถานการณ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.4.1 เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านคุณภาพของงานที่สำเร็จนั้น สิ่งที่หน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภคในเขตกรุงเทพมหานคร ควรพิจารณาให้ความสำคัญกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีหลายประเด็น ได้แก่ งานที่ได้สำเร็จอย่างมีคุณภาพและถูกต้องตามระเบียบหลักเกณฑ์ งานที่สำเร็จมีความถูกต้องตามเกณฑ์ แผนและเวลา และงานที่สำเร็จได้รับการยอมรับในการนำไปดำเนินการต่อหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นสามลำดับแรก

3.4.2 เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านปริมาณงานที่สำเร็จตามเป้าหมายนั้น สิ่งที่หน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภคในเขตกรุงเทพมหานคร ควรพิจารณาให้ความสำคัญกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีหลายประเด็น ได้แก่ ปริมาณงานที่สำเร็จในบางครั้งทำได้เกินกว่าเป้าหมายที่กำหนดปริมาณงานที่สำเร็จทำได้ตามลำดับความสำคัญที่วางแผนไว้ และปริมาณงานที่สำเร็จทำได้ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นสามลำดับแรก

3.4.3 เมื่อพิจารณาถึงปัจจัยด้านความคุ้มค่าที่ได้รับนั้น สิ่งที่หน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภคในเขตกรุงเทพมหานคร ควรพิจารณาให้ความสำคัญกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรมีหลายประเด็น ได้แก่ งานที่สำเร็จ ทำให้หน่วยงานได้รับความเชื่อถือเป็นที่ยอมรับ งานที่สำเร็จใช้ระยะเวลาสั้นกว่าที่คาดหวัง ทำให้เกิดการประหยัดค่าใช้จ่าย และงานที่สำเร็จได้รับการยอมรับในการนำไปดำเนินการต่อหน่วยงานอื่นที่เกี่ยวข้อง เป็นสามลำดับแรก

4. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษารoundต่อไป ผู้วิจัยได้เสนอแนะประเด็นที่ควรจะมีการนำไปศึกษาต่อในโอกาสต่อไป ดังนี้คือ

4.1 ผู้วิจัยสำหรับโอกาสต่อไป ควรศึกษากับประชากรและกลุ่มตัวอย่างกลุ่มอื่นๆ เพื่อขยายผลการศึกษากว้างขวางมากขึ้น เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบเพื่อให้ได้ความรู้ในมุมมองที่กว้างขวางเพิ่มขึ้นซึ่งจะได้สรุปเป็นภาพรวมของประชากรที่ให้ความสำคัญกับสมรรถนะการทำงานในอุดมคติและความมั่นคงในการทำงาน ได้ชัดเจนเพิ่มมากขึ้นกว่าประชากรกลุ่มใหญ่ที่มีความคิดเห็นต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรหน่วยงานบริการด้านสาธารณสุขปภคในเขตกรุงเทพมหานครหรือหน่วยงานรัฐอื่น ๆ อย่างไร

4.2 ผู้วิจัยครั้งต่อไปควรพิจารณาเทคนิคในการวิจัยประเภทอื่น เช่น การใช้เทคนิคการวิจัยเชิงคุณภาพ ร่วมด้วยเพื่อประโยชน์ต่อไปนี้ได้แก่

4.2.1 เพื่อต้องการความแม่นยำของผลที่ได้รับไม่ว่าผลที่ได้รับจะสอดคล้องหรือไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่มีมาก่อนหน้านั้น

4.2.2 เพื่อค้นหาเหตุในเชิงลึกถึงเหตุผลที่ผลการศึกษางานบางประเด็นไม่สอดคล้องกับแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยก่อนหน้านี้

4.3 ผู้วิจัยครั้งต่อไปอาจเลือกใช้สถิติอื่นๆ ที่ทำให้ผลการศึกษามีความชัดเจนมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กัลยกร สัญญะ. (2563). ความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร
สำนักคณะกรรมการตุลาการศาลยุติธรรม. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- คู่มือการกำหนดความรู้ความสามารถ ทักษะ และสมรรถนะสำหรับตำแหน่ง. (2553). สำนักงาน
คณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (สำนักงาน ก.พ.). กรุงเทพฯ: บริษัท ประชุมช่าง จำกัด.
- จิราพร ธนอมกิตติ. (2566). ปัจจัยสมรรถนะของหัวหน้างานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน
ของพนักงานในการทำงานที่บ้าน (Work From Home) ของพนักงานบริษัทเอกชน
ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหิดล.
- เขาวลิต รอบโลก. (2560). ความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างสถานประกอบการอาหารรายย่อยในพื้นที่เขตเทศบาล
เมืองแสนสุข จังหวัดชลบุรี. งานนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ไชยดี ยะยือริ. (2562). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสมรรถนะหลักในการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานพัฒนาชุมชนในพื้นที่ 3 จังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- ณัชชา ม่วงพุ่ม. (2559). ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงานของลูกจ้างชั่วคราวในหน่วยงานองค์การ
มหาชน. สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- โทณ เวชชะ. (2563). ประสิทธิภาพในการส่งเสริมและสนับสนุนให้นักวิจัยได้รับทุนวิจัยจากหน่วยทุนวิจัยกรณีศึกษา :
การส่งเสริมและสนับสนุนนักวิจัย โดยสำนักบริหารวิจัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธัญญารัตน์ สาลิกา. (2566). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน
ด้านการเงินการคลัง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ.
- นพวรรณ มิตทจันทร์. (2559). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์กรปกครอง
ส่วนท้องถิ่นใน 4 อำเภอ ของจังหวัดสงขลา. ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- นิมนวล ทองแสน. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงานกลุ่มธุรกิจ
ผลิตเครื่องสำอางในเขตจังหวัดปทุมธานี. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ปภัสนรินทร์ กัมปนาททุตสนี. (2561). สมรรถนะในการปฏิบัติราชการที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ
การให้บริการประชาชนของเทศบาลตำบลเขาพระงาม จังหวัดลพบุรี. การค้นคว้าอิสระ
รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พระจอม จารุณโณ. (2556). ประสิทธิภาพในการบริหารงานของผู้บริหารองค์การบริหารส่วนตำบลบ้านม่วง
อำเภอบ้านดุง จังหวัดอุดรธานี. พุทธศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.
- พระทองพจน์ ธีรธมโม. (2562). ประสิทธิภาพการบริหารจัดการด้านอุทกภัยของเทศบาลเมืองสุพรรณบุรี
จังหวัดสุพรรณบุรี. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาจุฬาลงกรณราชวิทยาลัย.

- พันตำรวจโทหญิง นภัสนันท์ ผาสุก. (2559). สมรรถนะระดับบุคคลและระดับองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในสังกัดศูนย์ปฏิบัติการตำรวจจังหวัดชายแดนภาคใต้ : การวิเคราะห์โมเดลพระดับแบบพหุกลุ่ม. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว. การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- รติรัตน์ ภาสตา. (2559). ความมั่นคงในการทำงานและความจงรักภักดีของพนักงานเงินรายได้สายสนับสนุนวิชาการ ภายหลังมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัฐพงศ์ นานนิตธาตา. (2566). สภาพแวดล้อมการทำงานและความมั่นคงในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรหน่วยงานของรัฐแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- รุสนา เหมมณี. (2567). แรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ของบุคลากรหน่วยงานนิติบุคคลภาครัฐแห่งหนึ่ง ในประเทศไทย. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วสัน จันทรมั่น. (2560). สมรรถนะของบุคลากรกับคุณภาพการบริการของกองกิจการนักศึกษามหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตพระราชวังสนามจันทร์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ศุภชรา ลำลี้. (2557). สมรรถนะการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลตำบลท่าสายลวด อำเภอแม่สอด จังหวัดตาก. การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต.
- สุภาภรณ์ ประทุมขันและคณะ. (2557).ความสัมพันธ์ระหว่างการมุ่งเน้นสมรรถนะหลักกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. การค้นคว้าอิสระการจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- อัญชลี กิจสำเร็จ. (2555). ความมั่นคงในการทำงานของพนักงานจ้างเหมาบริการโดยระบบราชการ. วิทยานิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัญชลีภรณ์ คำภิระ. (2564). สมรรถนะของผู้บริหารกับประสิทธิผลของสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสุพรรณบุรี เขต 1. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- อาทิตยา แสงเกษเพ็ชร. (2564). กลยุทธ์ด้านการพัฒนาคุณภาพชีวิตที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของข้าราชการทหารชั้นประทวน กรมทหารปืนใหญ่ต่อสู้อากาศยานที่ 1. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรังสิต.