

อิทธิพลของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ความรักผูกพันในงาน และความสุขในการทำงานส่งผลกระทบต่อ
ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง)

Influence of Competency Work Engagement and Happy Workplace Affect Performance
Effectiveness of Personnel in Department of Disease Control (Central)

พรชาณุต กันทะใจ

สาขาวิชาการบัญชี คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Phornchanutt Kanthajai

E-mail: 6314060189@rumail.ru.ac.th

Faculty of Business Administration Program in Accounting

Ramkhamhaeng University

Corresponding author

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ความรักผูกพันในงานและมีความสุขในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) อิทธิพลได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ความรักผูกพันในงานและมีความสุขในการทำงาน โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมควบคุมโรค(ส่วนกลาง) จำนวน 335 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบสมมติฐานใช้สถิติการทดสอบแบบ t-test แบบสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One - Way ANOVA) และสถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรกรมควบคุมโรค(ส่วนกลาง) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุต่ำกว่า 30 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และมีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี สมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.41$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ($\bar{X} = 4.46$) ความรักผูกพันในงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.26$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความทุ่มเทในการทำงาน ($\bar{X} = 4.38$) ความสุขในการทำงาน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.71$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านสังคมดี ($\bar{X} = 4.39$) และ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค(ส่วนกลาง) โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X} = 4.39$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ($\bar{X} = 4.41$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า (1) บุคลากรกรมควบคุมโรค(ส่วนกลาง) ที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (2) สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านบริการที่ดี ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้าน

การทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 (3) ความรักผูกพันในงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และความทุ่มเทในการทำงาน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค(ส่วนกลาง)โดยภาพรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ (4) ความสุขในการทำงาน ด้านสังคมดี และ ด้านการศึกษาหาความรู้มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: ประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this study is to examine the influence of competency, work engagement and happy workplace affect performance effectiveness of personnel in Department of Disease Control (central), factors include demographic factors, competency, work engagement and happy workplace. The 335 sample were drawn from personnel in Department of Disease Control (central). Data were analyzed by using the frequency, percentage, mean, and standard deviation and collected data from questionnaires with T-Test, F-Test (One way ANOVA), and Multiple Regression Analysis.

The study indicated that the most personnel in Department of Disease Control (central). of the respondents were female under 30 years old, received Bachelor's Degree, received monthly income of 10,001 – 20,000 bath and had worked 1-5 years. Competency were at highest level (\bar{X} = 4.41). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean were adherence to righteousness and ethics (\bar{X} = 4.46). Work engagement were at highest level (\bar{X} = 4.26). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was dedication (\bar{X} = 4.38). Happy workplace were at high level (\bar{X} = 3.71). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was good social (\bar{X} = 3.91). Performance effectiveness of personnel in Department of Disease Control (central) was rated at a highest level (\bar{X} = 4.39). When each aspect, it was found that the aspect has the highest mean was achievement (\bar{X} = 4.41).

The results of hypothesis test show that (1) the personnel in Department of Disease Control (central) with different gender, age, education, income and duration of work had different overall performance effectiveness. (2) Competency; good service, achievement-oriented, team work had effect the performance effectiveness of personnel in Department of Disease Control (central) at statistical significance of 0.05 levels. (3) Work engagement; absorption, dedication had effect the performance effectiveness of personnel in Department of Disease Control (central) at statistical significance of 0.05 levels. (4) Happy workplace; good social, education had effect the performance effectiveness of personnel in Department of Disease Control (central) at statistical significance of 0.05 levels.

Keyword: Performance Effectiveness

บทนำ

ในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิผล บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้นั้นสำคัญอย่างยิ่ง ดังนั้นจึงมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์กรต้องให้ความสำคัญและสนใจในเรื่องอิทธิพลที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีค่าและเป็นกำลังสำคัญ องค์กรจะต้องใส่ใจ ส่งเสริมและพัฒนาในด้านต่างๆ ให้กับบุคลากร ซึ่งจะก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดกับองค์กร

ผลการปฏิบัติงานขององค์กร (Organizational Performance) จะสูงหรือต่ำขึ้นอยู่กับหลายปัจจัย อาทิ ความสามารถในการปฏิบัติงานของพนักงาน การปรับตัวต่อการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ความยุติธรรมในองค์กร ความรัก ความผูกพันในการงาน และความทุ่มเทต่อการให้บริการที่เป็นสาธารณประโยชน์ ทั้งนี้ผลการปฏิบัติงานเป็นกระบวนการที่ต่อเนื่องมีความยืดหยุ่นเกี่ยวข้องกับผู้บริหารและร่วมงานทุกคนในองค์กรและนับเป็นผลลัพธ์สุดท้ายของกิจกรรมต่าง ๆ (Armstrong, 2006) โดยที่สมรรถนะในการปฏิบัติงาน เป็นพฤติกรรมในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับผลสำเร็จของงาน และเกี่ยวข้องกับความรู้ ทักษะ ความสามารถและคุณลักษณะส่วนบุคคล ที่เป็นผลมาจากการที่บุคคลมีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะอื่น ๆ ซึ่งจำเป็นสำหรับการทำงานให้ประสบความสำเร็จหรือมีผลงานโดดเด่น การนำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคลนั้น จะช่วยให้องค์กรได้พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และได้ผลการปฏิบัติงานตรงตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กร

ดังนั้นผู้วิจัยในฐานะเป็นบุคลากรในองค์กรจึงมีความสนใจที่จะทำการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ความรักผูกพันในงาน และ ความสุขในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยใช้เป็นข้อมูลประกอบการพัฒนาองค์กรนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้และบริหารทรัพยากรมนุษย์ให้ดีขึ้น ซึ่งจะส่งผลถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ผู้รับบริการและประชาชนต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง)
2. เพื่อศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง)
4. เพื่อศึกษาความรักผูกพันในงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง)
5. เพื่อศึกษาความสุขในการทำงานที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง)

ขอบเขตงานวิจัย

งานวิจัยนี้เป็นการศึกษาอิทธิพลของสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ความรักผูกพันในงาน และ ความสุขในการทำงาน ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ที่ปฏิบัติงานจริงในปี พ.ศ. 2566 จำนวนทั้งสิ้น 2,069 คน (กองบริหารทรัพยากรบุคคล, 2566)

2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ใช้วิธีการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 335 คน

สมมติฐานของการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมในบทที่ 2 สามารถสรุปเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลต่างกันทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 สมรรถนะในการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง)

สมมติฐานที่ 3 ความรักผูกพันในงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง)

สมมติฐานที่ 4 ความสุขในการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง)

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง)
2. ทำให้ทราบถึงประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ความรักผูกพันในงาน ความสุขในการทำงาน
3. นำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานและแนวทางในการนำไปปรับปรุงพัฒนาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ความรักผูกพันในงาน และความสุขในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ต่อไป

แนวคิดและทฤษฎี

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน

สุพจน์ ทรายแก้ว (2545) ได้ให้ความหมายประสิทธิผลในการปฏิบัติงานไว้ว่า การทำกิจกรรมดำเนินงานขององค์การสามารถสร้างผลงานได้สอดคล้องกับเป้าหมาย วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้า ทั้งในส่วนของผลผลิตและผลลัพธ์ ที่ตรงตามความคาดหวัง ที่กำหนดล่วงหน้าไว้มาน้อยเพียงใด การมีประสิทธิผลจึงมีความเกี่ยวข้องกับผลผลิตและผลลัพธ์ การดำเนินงานเป็นกระบวนการวัดผลงานที่เน้นด้านปัจจัยนำออก และนอกจากนั้นยังหมายถึงผลสำเร็จอันเป็นผลเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามโครงการ หรือแผนงานนั้นตามวัตถุประสงค์ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ หรือได้คาดหวังไว้ โดยหากนำมาศึกษาแล้วจะพบว่าประสิทธิผลนั้น หมายถึง ผลสำเร็จที่เกิดขึ้นแล้วตัวเราคิดหรือวางแผนที่จะประกอบกิจการใดแล้วสามารถทำกิจการนั้นให้สำเร็จได้ตามที่คิดหรือวางไว้ เรียกว่า การทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ (วชิรวัชร งามละม่อม, 2559)

2.แนวคิดเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน

สมรรถนะตามแนวคิดของ McClelland (1973) เป็นพื้นฐานในการให้ความหมายที่แสดงถึงความสัมพันธ์ขององค์ประกอบสมรรถนะ ที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมและผลลัพธ์ที่ติเลิศของงานสำหรับนำมาใช้ในการบริหารทรัพยากรบุคคล การบริหารงานและการพัฒนาองค์กรเพื่อให้สมาชิกขององค์กรได้พัฒนาตนเองเพื่อให้ปฏิบัติงานในปัจจุบันและอนาคตได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่องค์กรต้องการ ส่วน Arnauld de Nadaillac (2003) ให้ความหมายไว้ว่า สมรรถนะ หมายถึง สิ่งที่ต้องลงมือปฏิบัติและทำให้เกิดขึ้น กล่าวคือความสามารถที่ใช้เพื่อให้เกิดการบรรลุผลและ

วัตถุประสงค์ ต่าง ๆ ซึ่งเป็นตัวขับเคลื่อนที่ทำให้เกิดความรู้ (Knowledge) การเรียนรู้ทักษะ (Know-how) และ เจตคติ/ลักษณะนิสัยหรือบุคลิกภาพต่าง ๆ (Attitude) ที่ช่วยให้สามารถเผชิญและแก้ไข สถานการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นได้จริง โดยที่คุณลักษณะ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความชำนาญ ทักษะ ทศนคติ ความเชื่อ ตลอดจน พฤติกรรมของบุคคลที่จะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จ (อึ้งศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2553)

3.แนวคิดเกี่ยวกับความรักผูกพันในงาน

Strelloff (2010) กล่าวว่า Engagement มีลักษณะคล้ายคลึงกับคำว่า Commitment ซึ่งหมายถึง ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นภาวะทางอารมณ์ของ บุคคลที่แสดงออกในเชิงพฤติกรรม แบ่งออกเป็น 3 ลักษณะ (1) การพูด (Say) การที่พนักงานกล่าวถึงองค์กรในทางที่ดีให้แก่ผู้อื่นรับรู้ ไม่ว่าจะ เป็นลูกค้า เพื่อนร่วมงาน ครอบครัว และบุคคลรอบข้าง (2) การอยู่องค์กร (Stay) พนักงานมีความต้องการที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร ทำงานอยู่ในองค์กรด้วยความรู้สึกที่จริงใจถึงแม้จะมีองค์กรอื่นให้ผลตอบแทนที่มากกว่า (3) การตอบสนอง (Serve) เป็นความภาคภูมิใจในงานที่รับผิดชอบ โดยเห็นว่าการที่สามารถช่วยสนับสนุนเป้าหมายขององค์กร

Schaufeli and Bakker (2004) ซึ่งได้เสนอองค์ประกอบของความรักผูกพันในงานโดยแบ่งออกเป็น 3 มิติ คือ (1) ความขยันขันแข็ง (Vigor) หมายถึง การที่บุคคลมีพลัง มีความทุ่มเท โดยเต็มใจและพร้อมที่จะใช้ความพยายามในการทำงาน และมีความอดทนไม่ย่อท้อแม้จะเผชิญกับความยากลำบากในการทำงาน (2) ความทุ่มเทในการทำงาน (Dedication) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกว่าการที่ตนเองรับผิดชอบเป็นงานที่มีความสำคัญท้าทาย มีความกระตือรือร้น กระฉับกระเฉง มีแรงบันดาลใจ และภาคภูมิใจในงานที่ตนเองทำ (3) ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน (Absorption) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกกลมกลืนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับงาน มีสมาธิในการทำงานสูง ใจจดจ่อโดยพุ่งความสนใจไปที่งานอย่างเต็มที่ และยากที่จะถอนตัวออกมาจากงานได้จนรู้สึกเวลาที่ผ่านไปอย่างรวดเร็วในขณะที่ทำงาน และรู้สึกว่าการเป็นส่วนหนึ่งของชีวิต

4.แนวคิดเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน

Gavin and Mason (2004) กล่าวถึงความสุขว่าเป็นผลจากความรู้สึกภายในของแต่ละคน เป็นผลทำให้เกิด ความรู้สึกทางบวก เช่นชื่นชอบ พึงพอใจ โดยความสุขประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ คือ (1) ความอิสระ คือ บุคคล มีความสามารถที่คิด เลือกในสิ่งที่ต้องการและอำนาจเสรีภาพในการตัดสินใจ ทำให้ตนมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถ ควบคุมและกำหนดการกระทำของตนให้ตอบสนองความสุขของตน (2) ความรู้เป็นผลสำคัญในการตัดสินใจในสิ่งที่ ต้องการได้ถูกต้อง เกิดความคิดเชิงสร้างสรรค์และใช้ความรู้ให้เกิดประโยชน์ มีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เกิดการ ยอมรับและไว้วางใจจากบุคคลรอบข้าง (3) ความสามารถเป็นลักษณะเฉพาะตัวของแต่ละบุคคล สามารถฝึกฝนได้ด้วยการ จัดอบรมต่างๆ ให้เกิดความรู้ความชำนาญ ส่งเสริมให้เกิดวิสัยทัศน์ และประสบการณ์ที่กว้างขวางขึ้น

แนวทางการสร้างองค์ประกอบแห่งความสุขของคนทำงานประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) ด้านสุขภาพกายและใจดี (2) ด้านมีน้ำใจเอื้ออาทร (3) ด้านการมีเงิน (4) ด้านการผ่อนคลาย (5) ด้านการศึกษาหาความรู้ (6) ด้านการมีศีลธรรม (7) ด้านครอบครัวอบอุ่น (8) ด้านสังคมดี (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ, 2551)

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การออกแบบการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการวิจัยแบบไม่ทดลอง (Non-Experimental Design) เป็นการวิจัยที่มีการศึกษาตามสภาพ ที่เป็นไปตามธรรมชาติ โดยไม่มีการจัดกระทำ หรือควบคุมตัวแปรใดๆ เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลภาคสนาม แบบวิจัย

ตัดขวาง (Cross Sectional Studies) คือเป็นการเก็บข้อมูลในช่วงระยะเวลาใดเวลาหนึ่งเพียงครั้งเดียว โดยใช้เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ทำการเก็บรวบรวมข้อมูล และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการทางสถิติ

2. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ คือบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) จำนวนทั้งสิ้น 2,069 คน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างใช้การคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) ในการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 5% ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 335 คน หลังจากกำหนดกลุ่มตัวอย่างแล้ว เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างกระจายครอบคลุมทั่วประเทศ ผู้ศึกษาจึงเลือกใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นชั้นภูมิตามบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย แบบสอบถามนั้นเป็นเครื่องมือหลักที่นำมาเก็บรวบรวมข้อมูล โดยทางผู้วิจัยก็ได้มีการศึกษาหาความรู้ ค้นคว้าทบทวนวรรณกรรม แนวคิดและทฤษฎีต่างๆ เอกสารทางวิชาการ รวมไปถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อที่จะนำความรู้ที่ได้มานั้นไปกำหนดกรอบแนวความคิดของงานวิจัยที่ผู้วิจัยศึกษา ซึ่งแสดงให้เห็นตัวแปรที่เกี่ยวข้อง โดยตัวแปรที่ได้มานั้นจะช่วยพัฒนาการสร้างแบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด โดยแบบสอบถามจะแบ่งออกเป็น 5 ส่วนดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นคำถามเกี่ยวข้องกับลักษณะปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน มีคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านบริการที่ดี ด้านการส่งมอบความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรม และจริยธรรม และด้านการทำงานเป็นทีม มีคำถามทั้งหมด 22 ข้อ

ส่วนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับความรักผูกพันในงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความรักผูกพันในงาน ได้แก่ ความขยันขันแข็ง ความทุ่มเทในการทำงาน และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีคำถามทั้งหมด 10 ข้อ

ส่วนที่ 4 ข้อมูลเกี่ยวกับความสุขในการทำงาน เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับความสุขในการทำงาน ได้แก่ ด้านสุขภาพกายและใจดี ด้านมีน้ำใจเอื้ออาทร ด้านการมีเงิน ด้านการผ่อนคลาย ด้านการศึกษาหาความรู้ ด้านการมีศีลธรรม ด้านครอบครัวอบอุ่น และด้านสังคมดี มีคำถามทั้งหมด 40 ข้อ

ส่วนที่ 5 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค(ส่วนกลาง) เป็นคำถามที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค(ส่วนกลาง) ซึ่งมีทั้งหมด 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงานและด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 14 ข้อ

4. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้ได้มีการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย โดยผู้วิจัยได้มีการนำแบบสอบถามมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สามารถสรุปเป็นขั้นตอนได้ดังนี้

1. การศึกษาค้นคว้าข้อมูล แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรประสิทธิผลการปฏิบัติงาน
2. นิยามศัพท์เฉพาะของตัวแปรตาม ทำขึ้นเพื่อให้ความหมายของตัวแปรต่างๆ
3. นำนิยามศัพท์เฉพาะที่ได้มาสร้างเป็นข้อคำถามที่มีความครอบคลุม และสัมพันธ์กับนิยามศัพท์ของตัวแปร
4. จัดทำร่างแบบสอบถาม

5. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้สร้างขึ้นให้อาจารย์ที่ปรึกษาตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาว่าแบบสอบถามมีการใช้ภาษาและลักษณะของข้อความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างที่จะดำเนินการวิจัย

5. การตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยดำเนินการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และความน่าเชื่อถือ ก่อนนำแบบสอบถามไปดำเนินการวิจัยใช้งานจริง โดยนำร่างแบบสอบถามให้อาจารย์ที่ปรึกษาทำการตรวจสอบคำถาม การใช้ภาษาในแบบสอบถาม เพื่อความครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษา โดยใช้วิธีการวัดความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ตามตารางตรวจสอบคุณภาพความครอบคลุมด้านเนื้อหาการวิจัย รวมไปถึงใช้ภาษาที่ถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งผู้วิจัยจะนำคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษามาปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม ก่อนนำไปใช้งานจริง

2. ผู้วิจัยได้มีการจัดทำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทางผู้วิจัยใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย จำนวน 40 คน เพื่อทำการตรวจสอบหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha) (Cronbach, 1974) โดยค่าความเชื่อมั่นของสมรรถนะในการปฏิบัติงานโดยภาพรวมเท่ากับ 0.923 ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ เท่ากับ 0.779 ด้านการบริการที่ดี เท่ากับ 0.738 ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เท่ากับ 0.730 ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม เท่ากับ 0.740 และด้านการทำงานเป็นทีม เท่ากับ 0.800 ความรักผูกพันในงาน โดยภาพรวมเท่ากับ 0.892 ด้านความขยันขันแข็ง เท่ากับ 0.756 ความทุ่มเทในการทำงาน เท่ากับ 0.732 และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เท่ากับ 0.770 ความสุขในการทำงานโดยภาพรวมเท่ากับ 0.937 ด้านสุขภาพกายและใจดี เท่ากับ 0.815 ด้านมีน้ำใจเอื้ออาทร เท่ากับ 0.726 ด้านการมีเงิน เท่ากับ 0.721 ด้านการผ่อนคลาย เท่ากับ 0.751 ด้านการศึกษาหาความรู้ เท่ากับ 0.771 ด้านการมีศีลธรรม 0.836 ด้านครอบครัวอบอุ่น 0.762 และสังคมดี เท่ากับ 0.729 และค่าความเชื่อมั่นของประสิทธิผลการปฏิบัติงานของ ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) โดยภาพรวมเท่ากับ 0.878 ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน เท่ากับ 0.750 ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.727 และด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.722

3. เมื่อผู้วิจัยนำข้อบกพร่องมาปรับปรุง แก้ไข โดยขอคำปรึกษาและผ่านความคิดเห็นและความเห็นชอบของอาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง จนได้เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ จึงนำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ ไปสอบถามกลุ่มตัวอย่างตามที่ได้กำหนดไว้ในงานวิจัย

6. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์ที่ผ่านการแก้ไขและผ่านความเห็นชอบจากอาจารย์ที่ปรึกษามาดำเนินการจัดทำแบบสอบถามออนไลน์ เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด จำนวน 335 คน ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) โดยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) ใช้วิธีการจับสลากโดยทำรายชื่อของบุคลากรทั้งหมด โดยมีเลขกำกับหน่วยรายชื่อทั้งหมด หลังจากนั้นส่งแบบสอบถามให้บุคลากรที่ถูกสุ่มได้ในแต่ละกลุ่มงาน ซึ่งหลังจากการเก็บรวบรวมข้อมูลครบจำนวน 335 ชุดแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการในขั้นตอนต่อไป ผู้วิจัยทำการนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์คำนวณผลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ SPSS

7. เทคนิคการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่นำมาทำการประมวลผลด้วยการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

1. สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1.1 ใช้ค่าร้อยละ (Percentage) และค่าความถี่ (Frequency) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงกลุ่ม ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน

1.2 ใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) กับตัวแปรที่มีระดับการวัดเชิงปริมาณ ได้แก่ สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ความรักผูกพันในงาน ความสุขในการทำงาน และประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง)

2. สถิติอนุมาน (Inferential Statistics) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

2.1 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) จำแนกตามเพศ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติทดสอบ t-test

2.2 ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) จำแนกตามอายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความแปรปรวนทางเดียว (One way ANOVA) หากพบความแตกต่างจะนำไปสู่การเปรียบเทียบรายคู่ โดยใช้วิธีของ Least-Significant Different (LSD)

2.3 เพื่อศึกษาสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ความรักผูกพันในงาน และความสุขในการทำงาน ที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) จะใช้การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติถดถอยพหุคูณ Multiple Regression Analysis

ผลการวิจัย

สามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุ 30-40 ปี มีการศึกษาระดับปริญญาตรี รายได้ต่อเดือน 10,001 - 20,000 บาท และมีระยะเวลาปฏิบัติงานระหว่าง 1-5 ปี

2. ผลการวิเคราะห์สมรรถนะในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุดโดยเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ด้านการบริการที่ดี ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์ความรักผูกพันในงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) โดยภาพรวม อยู่ในระดับมากที่สุดเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านความทุ่มเทในการทำงาน ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และด้านความขยันขันแข็ง ตามลำดับ

4. ผลการวิเคราะห์ความสุขในการทำงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) โดยภาพรวม อยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ด้านสังคมดี ด้านการศึกษาหาความรู้ ด้านสุขภาพกายและใจที่ดี ด้านการผ่อนคลาย ด้านครอบครัวอบอุ่น ด้านการมีศีลธรรม ด้านการมีเงิน และด้านมีน้ำใจเอื้ออาทร ตามลำดับ

5. ผลการวิเคราะห์ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) โดยภาพรวมอยู่ในระดับความสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด โดยเรียงตามลำดับด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ตามลำดับ

6. ผลการเปรียบเทียบประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) จำแนกตามเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน สามารถสรุปการวิจัย ได้ดังนี้

6.1 บุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานโดยภาพรวมต่างกัน

9.1 ความสุขในการทำงาน ด้านสังคมดี และ ด้านการศึกษาหาความรู้มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) โดยภาพรวม

9.2 ความสุขในการทำงาน ด้านสุขภาพกายและใจดี ด้านมีน้ำใจเอื้ออาทร ด้านการมีเงิน ด้านการผ่อนคลาย ด้านการมีศีลธรรม และด้านครอบครัวอบอุ่น ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) โดยภาพรวม

9.3 ความสุขในการทำงาน ด้านสังคมดี และ ด้านการศึกษาหาความรู้ มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน

9.4 ความสุขในการทำงาน ด้านสังคมดี ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

9.5 ความสุขในการทำงาน ด้านสังคมดี และด้านการศึกษาหาความรู้ ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

บทสรุปและอภิปรายผล

ผลการวิจัยปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) สามารถสรุปตามวัตถุประสงค์ได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) โดยภาพรวมอยู่ในระดับสำคัญมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านผลสัมฤทธิ์ของงาน ด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงานและด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี ดวงกลาง (2560) ได้ศึกษาความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ ผลการศึกษาพบว่า ความสุขในการทำงานทั้ง 8 ด้านซึ่งด้านสุขภาพกายและใจดี ด้านมีน้ำใจเอื้ออาทร ด้านการมีเงิน ด้านการผ่อนคลาย ด้านการศึกษาหาความรู้ ด้านการมีศีลธรรม ด้านครอบครัวอบอุ่น และด้านสังคมดี มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทันตสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์

2. ผลการศึกษาประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน สามารถสรุปได้ดังนี้

2.1 บุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่างกัน ทำให้ประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยภาพรวมต่างกัน แสดงว่าเพศมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับวิจัยของ สุนทร เสงี่ยมพงษ์ (2559) ที่ได้ประสิทธิผลในการปฏิบัติงานกรณีศึกษาพนักงานฝ่ายปฏิบัติการเสาทูรคมนาคม บริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงาน ต่างกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีไอที จำกัด (มหาชน)ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3. ผลการศึกษสมรรถนะในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) สามารถสรุปได้ดังนี้

3.1 สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี และด้านการทำงานเป็นทีม มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ให้ความสำคัญต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านการบริการที่ดี และด้านการทำงานเป็นทีม ในระดับจริงที่สุด มีความเห็นว่า บุคลากรมีความอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมายที่กำหนด บุคลากรให้บริการที่เป็นมิตร สุภาพ และอ่อนโยน และ แจ้งให้ผู้รับบริการทราบ

ถึงขั้นตอนงานต่าง ๆ ในการให้บริการ และทำงานเป็นทีม มีการยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงจัง จึงทำให้เกิดสมรรถนะในการปฏิบัติงานภายในองค์กรที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญวรินทร์ ศิริชุม (2560) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลนครสงขลา โดยพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานของ ปติณญา เหลือสุข (2562) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีสมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการเงินและบัญชี กรณีศึกษาในหน่วยงานราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเขตปริมณฑล โดยพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านการทำงานเป็นทีมมีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

3.2 สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ให้ความสำคัญต่อสมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ และด้านการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ในระดับจริงที่สุด มีความเห็นว่า บุคลากรสามารถแนะนำหรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ ๆ กับเพื่อนร่วมงานได้ และการยึดมั่นในความถูกต้องและจริยธรรม ขึ้นอยู่กับทัศนคติและคุณธรรมภายในใจของแต่ละบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปติณญา เหลือสุข (2562) ทำการศึกษาปัจจัยที่มีสมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการเงินและบัญชี กรณีศึกษาในหน่วยงานราชการองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นเขตปริมณฑล โดยพบว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงาน ด้านการสั่งสมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพไม่มีความสัมพันธ์และผลกระทบเชิงบวกกับการปฏิบัติงานของหน่วยงานราชการ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4. ผลการศึกษาความรักผูกพันในงานมีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) สามารถสรุปได้ดังนี้

4.1 ผลการศึกษาความรักผูกพันในงาน ด้านความขยันขันแข็งไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ให้ความสำคัญในระดับมากที่สุดคือการเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อให้ผลงานออกมาดีและระดับความเห็นที่ต่ำสุดคือ การมาทำงานก่อนเวลาเริ่มงานเพื่อเตรียมงานทุกสิ่งให้พร้อมก่อนเริ่มงาน แสดงให้เห็นว่า บุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ไม่มีความรักผูกพันในงาน ด้านความขยันขันแข็ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธัญวรินทร์ ศิริชุม (2560) ได้ทำการศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลสงขลา โดยพบว่าความรักผูกพันในงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลสงขลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

4.2 ผลการศึกษาความรักผูกพันในงาน ด้านความทุ่มเทในการทำงาน และด้านความรู้สึกรับผิดชอบอันเดียวกัน มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มารวย วิชาญยุทธนากุล (2560) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว พบว่า ด้านความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. ผลการศึกษาความสุขในการทำงาน ที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) สามารถสรุปได้ดังนี้

5.1 ความสุขในการทำงาน ด้านสุขภาพกายและใจดี ด้านมีน้ำใจเอื้ออาทร ด้านการมีเงิน ด้านการผ่อนคลาย ด้านการมีศีลธรรม และด้านครอบครัวอบอุ่น ไม่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค

(ส่วนกลาง) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ให้ความสำคัญต่อความสุขในการทำงาน ด้านสุขภาพกายและใจดี ด้านมีน้ำใจเอื้ออาทร ด้านการมีเงิน ด้านการผ่อนคลาย ด้านการมีศีลธรรม และด้านครอบครัวอบอุ่นในระดับมาก มีความเห็นว่าด้านสุขภาพกายและใจดี ด้านมีน้ำใจเอื้ออาทร ด้านการมีเงิน ด้านการผ่อนคลาย ด้านการมีศีลธรรม และด้านครอบครัวอบอุ่น ล้วนเป็นพฤติกรรม และทัศนคติเฉพาะตัวบุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี ดวงกลาง (2560) ทำการศึกษา ความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทัศนสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ โดยพบว่า ความสุขในการทำงานด้านสุขภาพกายและใจดี ไม่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ทัศนสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

5.2 ความสุขในการทำงานด้านการศึกษาค้นคว้าความรู้ และด้านสังคมดี มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นว่า บุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ให้ความสำคัญต่อความสุขในการทำงานด้านการศึกษาค้นคว้าความรู้ ในระดับมากที่สุด มีความเห็นว่าบุคลากรยินดีรับคำแนะนำจากหัวหน้าเพื่อพัฒนาการทำงาน มีการเอื้อเฟื้อเกื้อกูลซึ่งกันและกัน ถือเป็นสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมาลี ดวงกลาง (2560) ทำการศึกษา ความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่ทัศนสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์ โดยพบว่า ความสุขในการทำงาน ด้านการศึกษาค้นคว้าความรู้ มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยครั้งนี้ มีข้อเสนอแนะในการวิจัย เพื่อใช้ให้เป็นประโยชน์เป็นข้อมูลพื้นฐานเพื่อการปรับปรุง และวางแผนการบริหารงานให้บุคลากรของกรมควบคุมโรค(ส่วนกลาง) ให้มีประสิทธิผลที่สูงขึ้น ดังต่อไปนี้

สมรรถนะในการปฏิบัติงาน

1. ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญเป็นอย่างมากในการสนับสนุนในการทำงานของบุคลากรให้มีคุณภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งงานที่ปฏิบัติอยู่จำเป็นต้องมีความอดทน ขยันหมั่นเพียรในการทำงานสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จตามที่ผู้บังคับบัญชากำหนดอยู่เสมอ
2. ด้านการบริการที่ดี จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการบริการที่ดี มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญของงานบุคลากร เนื่องจาก งานที่ทำอยู่มีความสำคัญและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร มีผลต่อภาพลักษณ์ขององค์กรและมีความสำคัญต่อผู้มารับบริการโดยตรง
3. ด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพจากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพไม่มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ดังนั้น องค์กรไม่ควรให้ความสำคัญด้านการส่งเสริมความเชี่ยวชาญในงานอาชีพ เนื่องจากบุคลากรสามารถแนะนำหรือแลกเปลี่ยนความรู้ใหม่ ๆ กับเพื่อนร่วมงานได้ และ สนับสนุนงานที่ปฏิบัติอยู่ให้ดียิ่งขึ้น และสามารถแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานของตนเองได้อย่างเต็มที่อยู่แล้ว
4. ด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรม ไม่มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ดังนั้น องค์กรไม่ควรเน้นให้ความสำคัญของการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรทุกคนต่างก็มีการปฏิบัติงานที่งานมีการยึดมั่นในความถูกต้องชอบธรรมและจริยธรรมเป็นประจำอยู่แล้ว

5. ด้านการทำงานเป็นทีม จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า สมรรถนะในการปฏิบัติงานด้านการทำงานเป็นทีม มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ดังนั้น องค์กรจึงควรให้ความสำคัญ ของการทำงานเป็นทีมของบุคลากร เนื่องจากการยกย่องและให้กำลังใจเพื่อนร่วมทีมอย่างจริงจังนั้น ส่งผลต่องานของ องค์กรให้บรรลุตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดได้

ความรักผูกพันในงาน

1. ด้านความขยันขันแข็ง จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความรักผูกพันในงาน ด้านความขยันขันแข็ง ไม่มีผล ต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ดังนั้น องค์กรไม่ควรให้ความสำคัญ ด้านความขยันขันแข็งของบุคลากร เนื่องจากบุคลากรทุกคนเต็มใจที่จะทำงานหนักเพื่อให้ผลงานออกมาดีที่ สุดและมีประสิทธิภาพสูงสุดอยู่แล้ว

2. ด้านความทุ่มเทในการทำงาน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความรักผูกพันในงานด้านความทุ่มเท ในการทำงาน มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ดังนั้น องค์กรควรให้ ความสำคัญด้านความทุ่มเทในการทำงานเป็นอย่างมาก ควรส่งเสริมกระตุ้นแรงจูงใจให้บุคลากรมีความทุ่มเทงานที่ทำ อย่างเต็มที่ให้กับองค์กร และมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตตนเองและเกิดความผูกพันองค์กรมากขึ้น

3. ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความรักผูกพันในงานด้านความรู้สึก เป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันเป็นอย่างมาก ควรทำให้บุคลากรมีทัศนคติที่ดีต่องาน ที่ทำด้วยความเชื่อมั่น ศรัทธาและภาคภูมิใจ มีความตั้งใจทำงานด้วยความทุ่มเทและซื่อสัตย์ ช่วยเหลือและรับฟัง ความเห็นของเพื่อนร่วมงาน เหมือนเป็นครอบครัวเดียวกันที่มีส่วนทำให้งานออกมามีประสิทธิภาพสูงสุดให้กับองค์กร

ความสุขในการทำงาน

1. ด้านสุขภาพกายและใจดี จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความสุขในการทำงาน ด้านสุขภาพกายและใจดี ไม่มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ดังนั้น องค์กรไม่ควร ให้ความสำคัญด้านสุขภาพกายและใจดี เพราะบุคลากรเชื่อมั่นว่าตนเองมีสุขภาพดี สามารถปฏิบัติงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ตามตัวชี้วัดของงานที่ได้ตามมาตราฐานและรับรองได้ตามนโยบายขององค์กร และมีนโยบายที่ชัดเจน

2. ความสุขในการทำงานด้านมีน้ำใจเอื้ออาทร จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความสุขในการทำงานด้านมีน้ำใจ เอื้ออาทร ไม่มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ดังนั้น องค์กรไม่ควร ให้ความสำคัญด้านมีน้ำใจเอื้ออาทร เนื่องจาก บุคลากรทุกคนมี รับผิดชอบเสียสละ อุทิศเวลา อุทิศกำลังกาย อุทิศ กำลังปัญญาตามอัตลักษณ์ขององค์กรอยู่แล้ว

3. ความสุขในการทำงานด้านการมีเงิน จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความสุขในการทำงาน ด้านการมีเงิน ไม่มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ดังนั้น องค์กรไม่ควร ให้ความสำคัญด้านการมีเงิน เนื่องจากโดยรวมแล้วบุคลากรมีรายรับเพียงพอกับรายจ่ายอยู่แล้ว

4. ความสุขในการทำงานด้านการผ่อนคลาย จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความสุขในการทำงาน ด้านการผ่อนคลาย ไม่มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ดังนั้นองค์กร ไม่ควรให้ความสำคัญด้านการผ่อนคลาย เนื่องจากการสงบสติอารมณ์ช่วยให้บุคลากรทุกคนรับผิดชอบปฏิบัติหน้าที่ อย่างสบายใจอยู่แล้ว

5. ความสุขในการทำงานด้านการศึกษาหาความรู้ จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความสุขในการทำงาน ด้านการศึกษาหาความรู้ มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ดังนั้น

องค์กรควรให้ความสำคัญด้านการศึกษาหาความรู้เป็นอย่างมาก องค์กรควรมีการส่งเสริมให้บุคลากรได้ศึกษาหาความรู้ใหม่ๆตลอดเวลา ยินดีรับคำแนะนำจากหัวหน้าเพื่อพัฒนาการทำงานให้มีประสิทธิภาพสูงสุดและพัฒนาการทำงานในองค์กรต่อไป

6. ความสุขในการทำงานด้านการมีศีลธรรม จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความสุขในการทำงานด้านการมีศีลธรรม ไม่มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ดังนั้น องค์กรไม่ควรให้ความสำคัญด้านการมีศีลธรรม เนื่องจากองค์กรมีการปลูกฝังความมีศีลธรรมภายในองค์กรเป็นอย่างดี ส่งผลให้บุคลากรใช้ชีวิตโดยไม่เบียดเบียนผู้อื่นในการทำงานอยู่แล้ว

7. ความสุขในการทำงานด้านครอบครัวอบอุ่น จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความสุขในการทำงานด้านครอบครัวอบอุ่น ไม่มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ดังนั้น องค์กรไม่ควรให้ความสำคัญด้านครอบครัวอบอุ่น เนื่องจากงานไม่มีผลกระทบต่อเวลาของครอบครัวของบุคลากรซึ่งมีเวลาให้กับสมาชิกในครอบครัวอยู่แล้ว

8. ความสุขในการทำงานด้านด้านสังคมดี จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความสุขในการทำงานด้านสังคมดี มีผลต่อระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญด้านสังคมดีเป็นอย่างมาก องค์กรควรมีการร่วมสร้างสังคมที่ดีในเชิงความสัมพันธ์อันดีระหว่างกัน เป็นที่ไว้วางใจ และมีความรักความสามัคคีต่อกันในสังคมแวดล้อมให้เป็นองค์กรที่น่าอยู่ มีความรู้สึกปลอดภัยในชีวิตทำงานและใช้ชีวิตในสังคมอย่างมีความสุข

ข้อเสนอแนะเพื่อการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากประสิทธิผลการปฏิบัติงาน เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับทัศนคติของบุคคล มิใช่เป็นสิ่งที่ถาวรและสามารถมองเห็นได้อย่างชัดเจน ซึ่งมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอตามสภาพแวดล้อมและกาลเวลา ดังนั้นการวิจัยซ้ำในเรื่องนี้จึงเป็นสิ่งที่น่ากระทำ โดยมีระยะเวลาห่างกันพอสมควร ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ต่อการจัดการบริหารงานบุคคล ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

2. การศึกษานี้เป็นการศึกษาเฉพาะบุคลากรกรมควบคุมโรค (ส่วนกลาง) เท่านั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการขยายขอบเขตการศึกษาให้กว้างและครอบคลุมมากขึ้น เช่น ศึกษาบุคลากรทั้งหมดในองค์กร เพื่อให้ทราบถึงระดับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรในภาพรวมทั้งหมดขององค์กร และได้ผลการวิจัยที่มีข้อเท็จจริงตามสถานการณ์มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ธัญวารินทร์ ศิริขุม (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลสงขลา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.

จารย์ศักดิ์ คงศาสน์, (2553). Competency ภาคปฏิบัติ เขาทำกันอย่างไร.พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ : สมาคมฯ ปตท. เหลือสุข. (2562). *สมรรถนะการทำงานที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานการเงินและบัญชี: กรณีศึกษา ในหน่วยงานราชการองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นเขตปริมณฑล*. การประชุมวิชาการระดับชาติ วิทยาลัยนครราชสีมา ครั้งที่ 7 ประจำปี 2563.

มารวย วิชาญยุทธนากุล. (2560). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว*. การค้นคว้าอิสระ, ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

วชิรวัชร งามละม่อม (2559). แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิผล. ค้นเมื่อ 11 กุมภาพันธ์ 2566. จาก https://file.siam2web.com/trdm/journal/201331_81268

- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2551). *จุดประกาย Happy Workplace องค์กรแห่งความสุข*. กรุงเทพมหานคร: บริษัท รุ่งศิริพลับพลึง.
- สุนทร เสี่ยมพงษ์ (2559). *ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา พนักงานฝ่ายปฏิบัติการเสวโทรคมนาคม บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- สุพจน์ ทรายแก้ว. (2545). *การจัดการภาครัฐแนวใหม่*. พระนครศรีอยุธยา: เทียนวัฒนา.
- สุมาลี ดวงกลาง. (2560). *ความสุขในการทำงานกับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ทัณฑสถานโรงพยาบาลราชทัณฑ์*. สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก.
- Armstrong, M. (2006). *Performance management: Key strategies and practical guidelines Effective Human Resource Manag. (3rd ed.)*. London, UK: Kogan Page.
- Arnauld de Nadaillac (2003). *Competency System*. London: McGraw-Hill.
- Cronbach, L. J. (1974). *Essentials of psychology testing*. New York: Harper & Row.
- Gavin, J. H. & Mason, R. O. (2004). The virtuous organization: The value of happiness in the work place. *Organization Dynamics*, 33(1), 379-392.
- McClelland, D. C., (1973). *Testing for Competence rather than Intelligence*. New York: Harper and Row.
- Schaufeli, W. B. & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: a multi sample study, *Journal of Organizational Behaviour*, 25(3), 293-315.
- Strellioff, W. K. (2010). Engaged Employees. Retrieved January 22, 2023, from <http://bcauditor.com/PUBS/2002-03/Report1/sec2.htm>UTH
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis (3rd Ed)*. New York: Harper and Row Publications.