

การบริหารจัดการองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและ
ควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากร
สำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร
Organization Management affects The Quality of Work Life of Personnel
according to Surveillance Measures, Prevention and Control of Coronavirus
Disease 2019 (Covid-19) in National Health Security Office,
District 13, Bangkok.

ดาวรุ่งรตา วงษ์ไกร*
(Dawrungrata Wongkrai)

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบการบริหารจัดการองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์การบริหารจัดการองค์การที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร ใช้รูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ มีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน โดยใช้สูตรของเครจซี่และมอร์แกน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test, F – test ในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์แบบถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า

1. การเปรียบเทียบข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า โดยภาพรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นในเรื่องระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05

*อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจบัณฑิต คณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น 12150

Instructor of the curriculum of Bachelor of Public Administration, Faculty of Business Administration and Public Administration, Western University, Postcode: 12150

Corresponding author: dawrungrata.wo@western.ac.th

2. ความสัมพันธ์การบริหารจัดการองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า การบริหารจัดการองค์กรในด้านลักษณะของหน่วยงาน ($r = .943$) และคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ($r = .856$) มีความสัมพันธ์ในระดับสูงต่อมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร ($R^2=0.84$, $R^2_{Adjusted}=0.83$, $Sr^2=5.34$, $F=28.52$, $p<0.001$)

3. ข้อค้นพบที่น่าสนใจ โดยสรุปว่า ในสถานการณ์ปัจจุบันการปฏิบัติงานของบุคลากรโดยเฉพาะในประเด็นความเป็นประโยชน์ต่อสังคมเพื่อส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยการปรับปรุงการบริหารค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรมเหมาะสมกับสภาพเศรษฐกิจ ประสิทธิภาพ ความสามารถ และภาระหน้าที่งาน นอกจากนั้นควรเพิ่มสวัสดิการช่วยเหลือในด้านอื่นๆ เพื่อเป็นแรงจูงใจในการทำงาน และที่สำคัญอีกประการหนึ่ง คือ การส่งเสริมกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ที่ดี ระหว่างหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ให้รู้สึกถึงการทำงานเป็นทีมของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร ต่อไป

คำสำคัญ : การบริหารจัดการองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน ไวรัสโคโรนา 2019

ABSTRACT

The objectives of this research were: 1) to compare organization management and the quality of work life of personnel according to surveillance measures, prevention and control of Coronavirus disease 2019 (COVID-19) in NHSO, district 13, Bangkok which classified by personal factor: and 2) to study relationship of organization management affects the quality of work life of personnel according to surveillance measures, prevention and control of Coronavirus disease 2019 (COVID-19) in NHSO, district 13, Bangkok. This research was a quantitative research with a sample of 210 people using the formula of Krejcie and Morgan and questionnaires were used to collect data. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, one-way ANOVA, Pearson correlation coefficient and multiple regression analysis.

The results revealed that:

1. A comparison of the personal data of employees found that overall, no difference except in the level of education and income per month difference was statistically significant. 05.

2. Relationship of organization management and quality of work life found that organization management in terms of organizational characteristics ($r = .943$) and quality of working life in hygienic and safe environment ($r = .833$); there was a high relationship to surveillance measures, prevention and control of Coronavirus disease 2019 (COVID-19) in NHSO, district 13, Bangkok at ($R^2=0.84$, $R^2_{Adjusted}=0.83$, $Sr^2=5.34$, $F=28.52$, $p<0.001$)

3. The findings at the conclusion that the current situation, the performance of personnel, especially on the issues of the society is to promote the quality of work life by improving the compensation management that is adequate and fair, appropriate to the economic conditions, experience, abilities and work duties. In addition, other benefits should be added to provide incentives for work and another important point is to promote good relationship building activities between supervisors and co-workers to give a sense of teamwork in the NHSO, district 13, Bangkok.

Keywords: Organization Management, The Quality of Work Life, Coronavirus Disease 2019

Article history: Received 19 September 2020

Revised 30 October 2020

Accepted 2 November 2020

SIMILARITY INDEX = 1.21 %

1. บทนำ

ปัจจุบันผู้บริหารต้องเผชิญกับสถานการณ์ที่หลากหลาย ทำลาย และเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมมาก จะต้องทำงานโดยมุ่งเน้นแก้ปัญหาที่ซับซ้อนตลอดเวลา ต้องเผชิญกับการแข่งขัน ต้องปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ นับวันงานบริหารจะยิ่งยุ่งยากมากขึ้นเนื่องมาจากสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คาดคิด ภาวะวิกฤติทางด้านเศรษฐกิจ สังคม การเมือง และเทคโนโลยีใหม่ๆ ที่เกิดขึ้น ลักษณะงานบริหารจึงไม่แน่นอน เสี่ยงกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงและความหลากหลายต่างๆ แต่ในขณะเดียวกันเมื่อเกิดภาวะที่ทำลาย เหล่านี้ ผู้บริหารก็ควรแสวงหาโอกาสและสร้างความได้เปรียบให้เกิดแก่องค์กร โดยการเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาส โดยการมุ่งเน้นพัฒนาองค์การในรูปแบบต่างๆ อย่างเป็นระบบ ซึ่งการพัฒนาองค์การจะมีลักษณะต่างๆ หลายประการ ที่ผู้บริหารจะต้องพิจารณา เช่น การพัฒนาจะมุ่งเน้นไปที่วัฒนธรรมขององค์การ (Organization Cultural) ค่านิยม (Value) และทัศนคติของบุคคลภายในองค์การ โดยการพัฒนาจะต้องกระทำเป็นระบบการ พัฒนาองค์การจะต้องใช้เทคนิคและเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อพัฒนาความสามารถของบุคคลและมุ่งขจัดความขัดแย้งในองค์การ (พภััสสรณ์ วรภัทร์ธีระกุล, 2562)

บทบาทของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (สปสช.) เพื่อเตรียมความพร้อมให้บริการตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ในประเทศไทย โดยมีจำนวนผู้ติดเชื้อเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง จึงได้ตระหนักถึงสุขภาพความปลอดภัยของข้าราชการและลูกจ้างเป็นสิ่งสำคัญสูงสุด ในการกำหนดมาตรการป้องกันและเฝ้าระวังการแพร่ระบาดของโรค COVID-19 ด้านสุขอนามัย และด้านการปฏิบัติราชการ ให้บุคลากรในสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร ถือปฏิบัติอย่างเคร่งครัดและดำเนินการป้องกันควบคุมโรค COVID-19 สอดคล้องกับการศึกษาของ Pender (1996) พบว่า การมีสุขภาพที่ดีย่อมเกิดจากการที่บุคคลทำกิจกรรมอันเกิดจากการมีคุณภาพชีวิตที่ดี 3 องค์ประกอบด้วยกัน ได้แก่ การมีสุขภาพที่ดีทั้งร่างกาย จิตใจ และสังคม

ดังนั้นจึงเป็นประเด็นการศึกษาที่น่าสนใจว่าจากความตระถึงในสถานะการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) โดยได้ดำเนินการทุกมาตรการอย่างเข้มงวดแล้ว การได้รับความร่วมมืออย่างพร้อมเพรียงจึงมีความจำเป็นต่อการวางแผนและพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ตอบสนองต่อสภาพแวดล้อมที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว มีความพร้อมที่จะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จเกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ดี เกิดขวัญและกำลังใจ เกิดผลดีในทางจิตวิทยา และสภาพแวดล้อมในการทำงานภายในองค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้ โดยผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัยเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษาโดยนำเสนอได้ดังนี้ ได้แก่

1. เพื่อเปรียบเทียบการบริหารจัดการองค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์การบริหารจัดการองค์การที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร

2. เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1) แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับการบริหารจัดการ

Simon (1997: 1) กล่าวว่า ปัจจัยการบริหารเป็นเสมือนเครื่องมือสนับสนุนให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ โดยมีองค์ประกอบสำคัญ คือ 7 M's ได้แก่ บุคลากร (man) เงิน (money) การบริหารทั่วไป (management) การบริการประชาชน (market) คุณธรรม(moral) ข้อมูลข่าวสาร (message) และการวัดผล (measurement)

Certo and Certo (2009: 32) กล่าวไว้ว่า ทรัพยากรการบริหารควรประกอบด้วยคน (man) เงิน (money) วัสดุสิ่งของ (material) วิธีการทำงาน (method) การตลาด (market) และเครื่องจักร (machine)

2.2) แนวคิด ทฤษฎี เกี่ยวกับความร่วมมือ

Vangen and Huxham (2010) ความร่วมมือเกิดจากการสนับสนุนขององค์กรให้เกิดการเข้าถึงจุดมุ่งหมายที่ตั้งเอาไว้ โดยการตัดสินใจเข้าร่วมมีอนั้นเกิดจากผู้นำขององค์กรนั้น ๆ และเป็นการพัฒนา กิจกรรม/โครงการที่สร้างขึ้น โดยส่วนใหญ่แล้วความร่วมมือในลักษณะ Collaboration นั้นเป็นความร่วมมือ ระหว่างภาครัฐและองค์กรที่ไม่แสวงหากำไร หรือภาครัฐและภาคเอกชนด้วยและเมื่อเกิดความร่วมมือ ระหว่างองค์กรขึ้น

Agranoff and McGuire. (2003) นอกจากนี้ยังได้มีการกล่าวไว้อีกว่า การสร้างความร่วมมือ (Collaboration) ถือเป็นการเข้ามามีบทบาทของผู้เล่นที่หลากหลาย ในช่วงระยะเวลาที่ต่างกันภายใต้บริบท ของการสร้างความร่วมมือ

Osborne (2010). ต้องมีการสร้างการเรียนรู้ร่วมกัน ตลอดจนร่วมกันหาข้อตกลง มากกว่า เป็นแค่การดำเนินการตัดสินใจเพียงอย่างเดียว ซึ่งการพยายามหาข้อตกลงร่วมกันนั้นควรอยู่บนฐานของการ พยายามที่จะสร้างสมานฉันท์ให้เกิดขึ้น เพื่ออธิบายถึงความร่วมมือที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กรในแต่ละรูปแบบ ดังต่อไปนี้

2.3) แนวคิดเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายนอกองค์กร

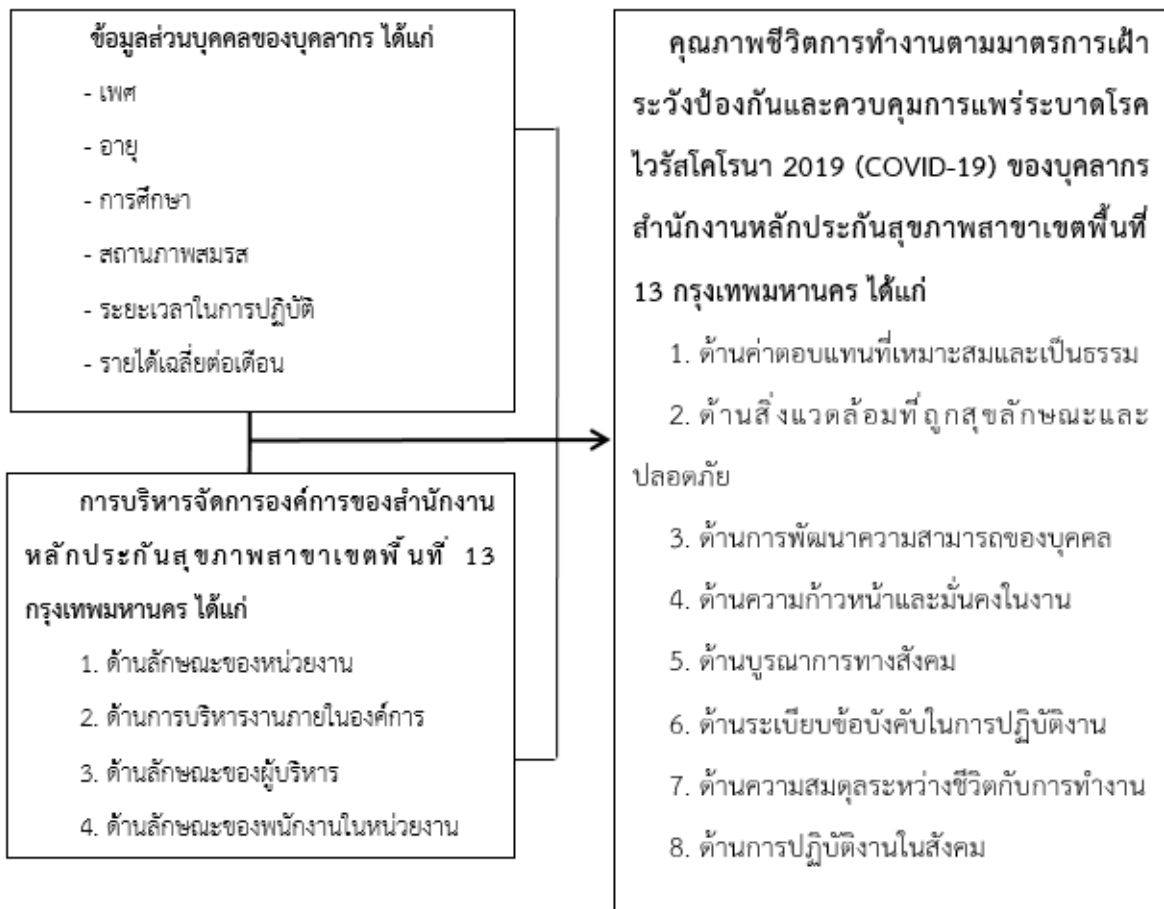
Robbin (1990: 206) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมทั่วไป หมายถึง สิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อ องค์กร แต่ไม่สามารถเห็นความเกี่ยวข้องหรือความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเหล่านี้กับองค์กรหรือการบรรลุผล ขององค์กรได้โดยตรง สภาพแวดล้อมทั่วไปมักจะเป็นเรื่องที่เป็นเงื่อนไขกว้าง ๆ หรือแนวโน้มทั่ว ๆ ไปซึ่งไม่ ส่งผลกระทบต่อองค์กรดังนั้น อาจกล่าวได้ว่า สภาพแวดล้อมทั่วไป ได้แก่ สิ่งต่าง ๆ ที่มีผลกระทบโดย อาจจะเป็นแรงผลักดันหรือแรงต่อต้านต่อการดำเนินงานขององค์กร

2.4) แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1973: 12 - 16) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะพิจารณาโดยแบ่งออกเป็น 8 ด้าน คือ 1) ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม 2) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกต้องสุขลักษณะและปลอดภัย 3) ด้านการ พัฒนาความสามารถของบุคคล 4) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน 5) ด้านบูรณาการทางสังคม 6) ด้าน ระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน 7) ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน และ 8) ด้านการปฏิบัติงานใน สังคม

กรอบแนวคิดการวิจัย

สามารถกำหนดกรอบแนวคิด การวิจัย ดังนี้



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

3. วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้การวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บข้อมูลจาก บุคลากรที่ปฏิบัติงานในบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร จำนวน 450 คน การคำนวณประชากรกลุ่มตัวอย่างของ (Krejcie and Morgan, 1970) ยอมรับความคาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ 5% ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเป็นจำนวนเท่ากับ 210 ตัวอย่าง

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมเอกสาร ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try out) กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง พร้อมทั้งตรวจสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามด้วยวิธีวัดความสอดคล้องภายในของข้อคำถามจากแบบสอบถาม 50 ชุด ได้ค่า α - Coefficient เท่ากับ 0.870

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล จัดเตรียมแบบสอบถามให้เพียงพอกับจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการเก็บรวบรวมข้อมูล ทำการชี้แจงให้ผู้ตอบแบบสอบถามเข้าใจถึงวัตถุประสงค์เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยและผู้ช่วยวิจัยติดตามขอรับแบบสอบถามคืนด้วยตนเอง จำนวน 210 ฉบับแล้วนำไปดำเนินการตามขั้นตอนการวิจัยต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ (1) สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และ(2) สถิติเชิงอ้างอิงเพื่อทดสอบสมมติฐาน ได้แก่ ผู้วิจัยใช้วิธีการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA) ค่า t-test ค่า F - test พร้อมทั้งการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Simple Correlation Analysis) โดยอาศัยเทคนิคการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ซึ่งทำการหาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standard Regression Coefficient) ตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่กำหนดไว้

4. ผลการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูล โดยสามารถสรุปผลการวิจัยดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแจกแจงความถี่ (Frequency) และหาค่าร้อยละ (Percentage) ซึ่งใช้กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้ จำนวน 210 คนพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 55.20 ส่วนใหญ่มีอายุ 25- 34 ปี จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 37.80 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 127 คน คิดเป็นร้อยละ 56.80 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 33.80 ส่วนใหญ่มีระดับตำแหน่งงาน ระดับ 4 จำนวน 95 คน คิดเป็นร้อยละ 31.00 และส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 11-16 ปี จำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 46.0 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นการบริหารจัดการองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร โดยสรุปว่า

2.1) การบริหารจัดการองค์การ พบว่า ด้านลักษณะของหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมสูงสุด (Mean= 3.60) รองลงมาด้านลักษณะของผู้บริหารโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.57 ด้านการบริหารงานภายในองค์การโดยรวมมีค่าเฉลี่ย 3.56 และด้านลักษณะของพนักงานในหน่วยงานมีค่าเฉลี่ยโดยรวมน้อยที่สุด 3.54 ตามลำดับ

2.2) คุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล โดยรวมมีค่าเฉลี่ย 4.08 มีค่าเฉลี่ยโดยรวมสูงสุด รองลงมาด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรมมีค่าเฉลี่ย 4.04 ด้านบูรณาการทางสังคม มีค่าเฉลี่ย 4.03 ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 4.00 ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย มีค่าเฉลี่ย 3.78 ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ย 3.70 ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน มีค่าเฉลี่ย 3.61 และด้านการปฏิบัติงานในสังคม มีค่าเฉลี่ย 3.58

ตามลำดับ

3. ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรต่อการบริหารจัดการองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร ใช้สถิติทดสอบความแตกต่างของค่าที (t-Test) และทดสอบค่าเอฟ (F-Test) ด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวน (One-Way ANOVA) ใช้วิธี Fisher's Least Significant Difference หรือ (LSD) โดยนำเสนอตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรต่อการบริหารจัดการองค์การ

| การบริหารจัดการองค์การ | เพศ | อายุ | ระดับการศึกษา | รายได้ต่อเดือน | ระดับตำแหน่งงาน | ประสบการณ์ทำงาน |
|--------------------------------|-------|------|---------------|----------------|-----------------|-----------------|
| ด้านลักษณะของหน่วยงาน | .300 | .340 | .056 | .293 | .383 | .981 |
| ด้านการบริหารงานภายในองค์การ | .056 | .425 | .117 | .391 | .841 | .022* |
| ด้านลักษณะของผู้บริหาร | .039* | .166 | .262 | .068 | .319 | .001* |
| ด้านลักษณะของพนักงานในหน่วยงาน | .268 | .841 | .131 | .266 | .081 | .843 |

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

การบริหารจัดการองค์การในด้านการบริหารงานภายในองค์การบุคลากรมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องประสบการณ์ทำงาน และด้านลักษณะของผู้บริหารบุคลากรมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องเพศและประสบการณ์ทำงาน

ตารางที่ 2 เปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรต่อคุณภาพชีวิตการ

| คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร | เพศ | อายุ | ระดับการศึกษา | รายได้ต่อเดือน | ระดับตำแหน่ง | ประสบการณ์ทำงาน |
|--|-------|------|---------------|----------------|--------------|-----------------|
| ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม | .326 | .523 | .017* | .035* | .327 | .086 |
| ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกรักษาดีและปลอดภัย | .045* | .392 | .251 | .492 | .828 | .166 |
| ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล | .229 | .447 | .554 | .076 | .068 | .120 |
| ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน | .012* | .145 | .789 | .178 | .052 | .224 |
| ด้านบูรณาการทางสังคม | .889 | .213 | .124 | .801 | .061 | .705 |
| ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน | .670 | .741 | .069 | .941 | .702 | .112 |
| ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน | .320 | .256 | .065 | .136 | .608 | .141 |
| ด้านการปฏิบัติงานในสังคม | .516 | .068 | .059 | .012* | .915 | .088 |

* มีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05

คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสมและเป็นธรรม บุคลากรมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องระดับการศึกษา และรายได้ต่อเดือน ด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงานบุคลากรมีความคิดเห็นแตกต่างกันในเรื่องเพศ และด้านการปฏิบัติงานในสังคมรายได้ต่อเดือน ยกเว้น ด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านระเบียบข้อบังคับในการปฏิบัติงาน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การ มีความสัมพันธ์ในระดับสูงต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร โดยนำเสนอตามตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยวิเคราะห์อำนาจการทำนายปัจจัยด้านการบริหารจัดการองค์การมีอิทธิพลทางตรงร่วมกันต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากร

| สำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขต พื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร | สัมประสิทธิ์ถดถอย | | R ² | R ² _{adj} | Sr ² | R ² Change |
|---|-------------------|-------|----------------|-------------------------------|-----------------|--------------------------|
| | B | β | | | | |
| 1. ด้านลักษณะของหน่วยงาน | 0.404 | 0.462 | 0.735 | 0.540 | 4.332 | 0.540 |
| 2. ด้านการบริหารงานภายในองค์การ | 2.623 | 0.193 | 0.760 | 0.578 | 4.154 | 0.038 |
| 3. ด้านลักษณะของผู้บริหาร | 0.520 | 0.293 | 0.771 | 0.594 | 4.081 | 0.016 |
| 4. ด้านลักษณะของพนักงานในหน่วยงาน | 3.608 | 0.174 | 0.840 | 0.810 | 0.280 | 0.040 |

(R²= 0.84, R²_{Adjusted}=0.83, Sr²=5.34, F=28.52, p<0.001)

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์พหุเชิงซ้อนพบว่าตัวแปรซึ่งเป็นปัจจัยศึกษาสามารถร่วมกันทำนายการบริหารจัดการองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร R²=0.84, R²_{Adjusted}=0.83, Sr²=5.34, F=28.52, p<0.001) ตัวแปรที่เป็นปัจจัยทำนายได้แก่

1. ด้านลักษณะของหน่วยงาน โดยอำนาจทำนายในโมเดลที่ดีที่สุด (R²= 0.735, R²_{Adjusted}=0.540, B =0.404, 95%CI= 0.325-0.487, β=0.462, p< 0.001)

2. ด้านการบริหารงานภายในองค์การ โดยอำนาจทำนายร้อยละ 5.58 อำนาจทำนายของโมเดลที่ดีที่สุด (R²= 0.760, R²_{Adjusted}= 0.578, R²_{changed}=0.038; B =2.623, 95%CI= 1.653-3.594, β=0.193, p< 0.001)

3. ด้านลักษณะของผู้บริหาร โดยอำนาจทำนายของโมเดลที่ดีที่สุด (R²= 0.771, R²_{Adjusted}= 0.594, R²_{changed}=0.016; B =0.520, 95%CI= 0.352-0.687, β=0.293, p< 0.000)

4. ด้านลักษณะของพนักงานในหน่วยงานโดยอำนาจทำนายของโมเดลที่ดีที่สุด (R²= 0.779, R²_{Adjusted}=0.606, R²_{changed}=0.012; B =3.608, 95%CI= 2.243-4.937, β=0.174, p< 0.001)

5. สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

5.1 สรุปและอภิปรายผล

ประเด็นที่ 1. การบริหารจัดการองค์การตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานคร จะสำเร็จลงได้จำเป็นอย่างยิ่งที่จะได้รับการยอมรับและความร่วมมือจากบุคลากรในองค์การนั้นและเล็งเห็นความสำคัญของผู้นำและวัฒนธรรมองค์การที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พงษ์สรรณ์ วรภัทร์ธีระกุล (2562) ศึกษาวิจัยเรื่องแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีต่อการบริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ 13. (กรุงเทพมหานคร) พบว่า ลักษณะของหน่วยงาน ลักษณะของบุคลากรในหน่วยงาน การจัดการองค์การ และลักษณะของผู้บริหารมีผลต่อการปฏิบัติงานบุคลากร โดยในประเด็นนี้ การกำหนดนโยบายให้เหมาะสมกับความต้องการของบุคลากร ได้แก่ โครงสร้างขององค์การ บุคลากร ระบบการปฏิบัติงาน งบประมาณ ได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ (อุทัยเลาหิเชียร, 2542, หน้า 68) เพราะคนสามารถใช้ทักษะและความรู้ในการเปลี่ยนแปลงทรัพยากรอื่น ๆ (Jackson, Schuler, and Werner, 2009:12) และสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยของ พิชญา แก้วสระแสน และไพบุลย์ อาชารุ่งโรจน์ (2560) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงานความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร พบว่า ความเครียดในการทำงาน ด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นปัญหาที่ส่งผลกระทบต่อภาวะที่ท้าทายสำหรับผู้บริหารองค์การที่ต้องการมุ่งเน้นพัฒนาองค์การให้เปลี่ยนแปลงไปตามระบบที่กำหนดไว้เกี่ยวกับระบบการสรรหาและการจ้างงาน การประเมินผล การจัดสวัสดิการ การพัฒนาบุคลากร รวมถึงการจัดกิจกรรมต่างๆ ตามลำดับ

ประเด็นที่ 2. การบริหารจัดการองค์การที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานตามมาตรการเฝ้าระวังป้องกันและควบคุมการแพร่ระบาดของโรคไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานครมีผลมาจากความแตกต่างระหว่างความรู้ ทักษะความสามารถและชุดพฤติกรรมของภาวะผู้นำ อาทิ การให้โอกาสทำงานสำคัญๆ ในหลายจุดขององค์การ การถ่ายทอดและสอนงานจากหัวหน้า มีกระบวนการเรียนรู้ อบรมและฝึกทักษะหรือการสะท้อนภาพให้ผู้นำในอนาคตเห็นจุดแข็งและจุดอ่อนของตนเองสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ จิรศักดิ์ จิยะจันทร์ (2563). ศึกษาวิจัยเรื่องการบริหารองค์การที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการนครหลวง บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด ผลการวิจัยพบว่า การบริหารองค์การมีอิทธิพลทางตรงร่วมกันต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุพิชฌาย์ ลิ้มตระกูลไทย (2561). ผลการวิจัยพบว่า คุณลักษณะงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ผลการปฏิบัติงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานมีอิทธิพลทางบวกในความสัมพันธระหว่าง คุณลักษณะงานที่มีผลต่อผลการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัลยา สว่างคง และวีโรจน์ เจริญลักษณ์. (2559). ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพัน

ด้านความรู้สึกต่อองค์กรแต่มีความสัมพันธ์ด้านการมีส่วนร่วมในการวางแผนด้านวัฒนธรรม และด้านการบริหารจัดการมีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการผลมาจากแรงจูงใจจะเป็นแรงผลักดันให้พนักงานทำงานด้วยความกระตือรือร้นและด้วยความสมัครใจซึ่งจะมีผลทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายและเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธนวัฒน์ วิเศษสมบัติ (2561) พบว่าแรงจูงใจในการปฏิบัติงานความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรมีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการของพนักงานในอุตสาหกรรมยานยนต์ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรชัย สิงห์ฤกษ์ และวิโรจน์ เกษภูาลักษณ์. (2560). พบว่า การบริหารองค์การมีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานทั้งการสนับสนุนจากองค์กรและความก้าวหน้าในงานอาชีพตามลำดับ

5.2 ข้อเสนอแนะเพื่อนำไปใช้ในการวิจัยครั้งนี้

1. ผู้บริหารขององค์กรต้องให้ความสำคัญกับการสร้างความสุขและมีแรงจูงใจเพื่อความพึงพอใจในการทำงาน ก็มักจะได้ผลลัพธ์ และผลการดำเนินการที่น่าพอใจแรงจูงใจจึงเป็นสิ่งสำคัญมากต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโดยการสร้างแรงจูงใจให้กับบุคลากรที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มใจ เพื่อให้มีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน ทำให้สำเร็จลุล่วงซึ่งจะส่งผลต่อการนำองค์การไปสู่ผลสำเร็จและยั่งยืนต่อไป

2. การวางกลยุทธ์เรื่องเส้นทางการทำงานให้ผู้นำในอนาคต อาทิ การให้โอกาสทำงานสำคัญในหลายจุดขององค์การ การถ่ายทอดและสอนงานจากหัวหน้า มีกระบวนการเรียนรู้ อบรมและฝึกทักษะเน้นกระบวนการพัฒนาโดยต้องดูลักษณะวัฒนธรรม รูปแบบในองค์กรต่อไป

3. การสนับสนุนของฝ่ายบริหาร ต้องสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงและต้องแสดงพฤติกรรมการสนับสนุนให้ชัดเจน ไม่ว่าจะเป็นปัจจัย ทรัพยากร และควรนำการเปลี่ยนแปลง โดยการเปลี่ยนแปลงตนเองก่อนและเป็นแบบอย่างสม่ำเสมอ

5.3 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาวิจัยทั้งในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพเพื่อหาข้อเปรียบเทียบผลการศึกษาในอนาคตของปัจจัยที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกและมีประสิทธิภาพในการทำนายประสิทธิภาพองค์กร เพื่อที่จะได้กำหนดตัวแปรใหม่ ๆ มาใช้ในการทำวิจัยอยู่เสมอเพื่อค้นหาข้อเท็จจริงต่าง ๆ ซึ่งจะส่งผลดีต่อองค์กรต่อไป

2. ควรทำการศึกษาวิจัยเรื่องการศึกษาทัศนคติ มุมมองความต้องการ ความคาดหวังและความพึงพอใจของบุคลากรในการบริหารจัดการองค์การที่มีผลต่อคุณภาพชีวิตการปฏิบัติงานของสำนักงานหลักประกันสุขภาพสาขาเขตพื้นที่ 13 กรุงเทพมหานครเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบ ความเชื่อมั่น ความเที่ยงตรงของข้อมูลที่วิจัยเพื่อให้เกิดการช่วยส่งเสริมให้องค์การเกิดการพัฒนายั่งยืนให้เกิดความสำเร็จต่อไป

3. ควรมองปัจจัยอื่นที่ความแตกต่างไปจากงานวิจัยนี้ เพื่อให้เกิดมุมมองแนวคิดที่หลากหลายให้เหมาะสมในแต่ละพื้นที่ พร้อมทั้งควรเปลี่ยนเครื่องมือหรือเทคนิคในการวิจัย เพราะอาจจะทำให้

ได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากการวิจัยในครั้งนี้ พร้อมทั้งการร่วมกันทำความเข้าใจปัญหา นำมาเชื่อมโยงกับความสามารถและกำหนดทางเลือกใหม่ ของการบริหารมีความปรารถนาาร่วมกันที่จะผลักดันการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ นำไปสู่ความสำเร็จในอนาคตต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กัลยา สว่างคง และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2559). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานและจากองค์กรที่มีผลต่อความตั้งใจในการลาออกจากงานผ่านความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กร ของพนักงานบริษัทนำเที่ยวในกรุงเทพมหานคร. **วารสารการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช**, 14(1). 91-103.
- จิรศักดิ์ จิยะจันทร์. (2563). การบริหารองค์กรที่มีผลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานปฏิบัติการนครหลวง บริษัทไปรษณีย์ไทย จำกัด. **วารสารสังคมศาสตร์และมานุษยวิทยาเชิงพุทธ**, 5 (1), 240-253.
- ธนวัฒน์ วิเศษสมบัติ และ จุติมา ไชยะกุล. (2561). ผลกระทบของแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการอุตสาหกรรมยานยนต์ ของเขตนิคมอุตสาหกรรมอีสเทิร์นซีบอร์ด 1 จังหวัดระยอง. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชพฤกษ์**, 4 (3): 14-26.
- พภัสสรณ์ วรภัทร์ระกุล. (2562). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีต่อการบริหารสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สาขาเขตพื้นที่ 13 (กรุงเทพมหานคร). **วารสารมหาจุฬานาครทรรณ**, 6 (1), 486-498.
- พิชญา แก้วสระแสน และไพบูลย์ อารุ่งโรจน์ (2560). ความสัมพันธ์ระหว่าง ปัจจัยในการทำงาน ความเครียด และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัทอสังหาริมทรัพย์ในกรุงเทพมหานคร. **วารสารมนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์และศิลปะ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร**, 11 (2). 1042-1057
- วรชัย สิงห์ฤกษ์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์.(2560). อิทธิพลของสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ผ่านความผูกพันต่อองค์กร ของลูกจ้างสำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. **วารสารวิจัยและพัฒนาวิจัยอภิศาสตร์ ในพระบรมราชูปถัมภ์ สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์**. 12 (2).203-210.
- สุพิชฌาย์ ลิ้มตระกูลไทย. (2561). คุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันด้านความรู้สึกต่อองค์กรผ่านผล การปฏิบัติงาน ในบทบาทการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน และการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรของโรงเรียนเอกชนแห่งหนึ่ง. **ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ**. มหาวิทยาลัยศิลปากร.

- อุทัย เลหาวิเชียร.(2542). **รัฐประศาสนศาสตร์ ; ลักษณะวิชาและมิติต่าง ๆ** (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร : สำนักพิมพ์เสมาธรรม.
- Agranoff, R., and McGuire, M. (2003).**Collaborative public management : New strategies for local governments.** Washington, D.C.: Georgetown University Press.
- Certo, Samuel C. and Certo, Trevis S. (2009). **Modern Management : Concepts and Skills** (11th ed). New Jersey: Prentice – Hall.
- Jackson, S.E., Schuler, R.S., and Werner, S.(2009). **Managing human resources.** Mason, OH: South-Western Cengage Learning.
- Krejcie, R. V. and Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement, 30(3), 607-610.**
- Pender, J. N. (1996). **Health Promotion in Nursing Practice.** (3th ed.). USA: Appleton and Lange.
- Osborne, S.P. (2010). **The new public governance : Emerging perspectives on the theory and practice of public governance.** New York : Rout ledge.
- Robbins, Stephen P. (1990). **Organization Theory : Structure Design and Application.** (3 rd ed.). New Jersey : Prentice-Hall.
- Simon, Herbert. (1996). **A Public Administration.** New York: Alfred A Kuopf.
- Vangen, S., and Huxham, G. (2010). **Managing to collaborate.** New York :Routledge.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it? **Slone Management Review, 15, 11-21.**