

ประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงิน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของ
โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
EFFICIENCY OF FINANCIAL SERVICES THE SITUATION CORONAVIRUS
DISEASE 2019 OF SURAT THANI PROVINCIAL HEALTH OFFICE

พัชรินทร์ บุตรทอง¹ อัจฉรวรรณ รัตนพันธ์²

1. นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร 099-315-8178 อีเมล jumjum322@hotmail.com

2. ดร.คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี จังหวัดสุราษฎร์ธานี

โทร 082-632-5153 อีเมล atcharawan.rat@sru.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานของงานการเงิน 2) เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงิน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน โดยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.983 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบ ได้แก่ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า 1) ระดับความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงานของงานการเงิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ระบบปฏิบัติการ บุคลากร ทักษะความรู้ ความสามารถ รูปแบบการบริหาร ค่านิยมร่วม กลยุทธ์องค์กร และโครงสร้างองค์กร 2) ระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงิน โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ด้านความสำเร็จทันเวลา ด้านความก้าวหน้า ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านความพึงพอใจ 3) ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญที่ 0.05 โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อยดังนี้ ค่านิยมร่วม โครงสร้างองค์กรและกลยุทธ์ขององค์กร เห็นควรสร้างค่านิยมร่วม ปรับโครงสร้างองค์กร และกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละฝ่ายงาน เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

คำสำคัญ ประสิทธิภาพการให้บริการ โรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ABSTRACT

The objectives of this study were: 1) to study the factors of financial performance; 2) to study the efficiency of financial services; 3) to study the relationship between the factors of financial performance and the efficiency of financial services under the epidemic of Coronavirus Disease 2019 of Suratthani Provincial Health Office. The sample were 400 officers. Data were collected by a questionnaire with the reliability of 0.983. The data were analyzed by frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The research findings were as follows. 1) The overall opinions towards financial performance were in a high level ranked in descending order: operating system, personnel, skill knowledge competence, administrative model, common value, organizational strategy, and organization structure. 2) The overall opinions towards the efficiency of financial services were in a high level ranked in descending order: timely success, advancement, workload, work quality, and satisfaction. 3) The relationship between the factors of financial performance and the efficiency of financial services under the epidemic of Coronavirus Disease 2019 of Suratthani Provincial Health Office showed that the factors of financial performance were correlated with the efficiency of financial services at a statistical significance level of 0.05 ranked in descending order: common value, organizational structure, and organizational strategy. The research findings suggested that should create common values, restructure the organization, and formulate the organizational strategies in order to be consistent with the performance of the officers in each department and be able to facilitate customers quickly in the highest efficiency under the epidemic of Coronavirus Disease 2019 of Suratthani Provincial Health Office.

Keywords: service efficiency, Coronavirus Disease 2019, Suratthani Provincial Health Office

ความสำคัญของปัญหา

สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ดำเนินการพัฒนาประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง ตามยุทธศาสตร์ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด โดยมุ่งพัฒนาทรัพยากรบุคคล พัฒนาความรู้ความเข้าใจและสร้างทรัพยากรภายในเกี่ยวกับการบริหารเชิงกลยุทธ์ เพื่อก้าวสู่ความเป็นเลิศในการบริการและด้านบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี, 2564) รวมถึงการพัฒนาระบบการเงินเพื่อการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ งานการเงินเป็นหน่วยงานสนับสนุนที่มีบทบาทและมีความสำคัญในการให้บริการทางการเงินแก่ผู้รับบริการทั้งภายในและภายนอก อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และตรวจสอบได้ เป็นภาระงานที่ต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด เพื่อให้ทุกกิจกรรมดำเนินการไปได้สำเร็จลุล่วง ประกอบกับสถานการณ์ปัจจุบันการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ส่งผลให้กระทรวงสาธารณสุข ต้องยกระดับการเฝ้าระวัง ป้องกัน และควบคุมโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (ราชกิจจานุเบกษา, พระราชบัญญัติ โรคติดต่อ, 2558) การให้ความช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกในการให้บริการแก่ผู้มารับบริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ (พรพิมล พันธุ์เดช, 2561) ให้สมบูรณ์มากที่สุด รองรับกรณีเกิดโรคระบาดต่อเนื่องเป็นระยะเวลายาวนานหรือมีความรุนแรงเพิ่มขึ้น เห็นควรเตรียมความพร้อมของหน่วยงานในการบริหารราชการในสภาวะวิกฤตได้ในอนาคต

โดยมุ่งหวังให้บุคลากรผู้ปฏิบัติงานนอกจากจะต้องเป็นผู้มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้านแล้ว ยังต้องเป็นผู้ที่มีความรู้ความสามารถในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อพัฒนาการดำเนินงานให้ตอบสนองต่อความต้องการของผู้มารับบริการ หนาแนวทางและวิธีแก้ไข ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุดแก่ประชาชน และความโปร่งใสในการปฏิบัติงานต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยการปฏิบัติงานของงานการเงินภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. เพื่อศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ขอบเขตของการวิจัย

1. **ขอบเขตด้านเนื้อหา** การวิจัยครั้งนี้ศึกษาประเด็นเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน และประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี
2. **ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง** ประชากรของการวิจัยครั้งนี้ คือ บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งปัจจุบันมีจำนวนทั้งสิ้น 4,243 คน (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, เขตสุขภาพที่ 11, 2564) กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้แก่ บุคลากรสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่มาใช้บริการงานการเงินสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 400 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรของ Taro Yamane (1967)
3. **ขอบเขตด้านพื้นที่และเวลา** การวิจัยครั้งนี้ใช้พื้นที่การวิจัยของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานีในช่วงเดือนพฤษภาคม – เดือนมิถุนายน 2564

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ได้แนวทางในการกำหนดขอบเขตของข้อคำถามอย่างชัดเจนโดยอ้างอิงข้อมูลจากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดของการวิจัยในครั้งนี้ หลังจากได้แบบสอบถามฉบับร่างจะนำเสนอต่อคณะกรรมการที่ปรึกษา เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและความถูกต้องของข้อคำถาม จากนั้นจึงนำเสนอแนะที่ได้รับกลับมาปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องอย่างเหมาะสมจึงดำเนินการนำแบบสอบถามฉบับร่างซึ่งเรียกว่าเครื่องมือในการวิจัยไปขอความอนุเคราะห์ผู้เชี่ยวชาญในศาสตร์ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยจำนวน 3 ท่าน ในการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ เพื่อวัดความเที่ยงตรงของเนื้อหาและสำนวนภาษาที่ใช้ หลังจากผ่านการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือจากผู้เชี่ยวชาญแล้ว นำเครื่องมือที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 ชุด เพื่อวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือด้วยวิธีของครอนบัก

(Cronbach) กำหนดค่าความเชื่อถือมากกว่าหรือเท่ากับ 0.983 ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามทั้งที่เก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง และแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form)

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าและรวบรวมข้อมูลจากตำราต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ เอกสารทางวิชาการ รายงานการวิจัย บทความ ข้อมูลทางสถิติ งานวิจัยที่มีผู้ศึกษาไว้ก่อนแล้ว รวมทั้งแนวทฤษฎีต่างๆ ที่เกี่ยวข้องจากตำราทางวิชาการ ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต ค้นคว้าจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็น 4 ตอน ประกอบด้วย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี เป็นผู้ตอบแบบสอบถามประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน สถานะ เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) จำนวนทั้งหมด 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน มีทั้งหมด 7 ด้าน ประกอบด้วย กลยุทธ์ขององค์กร โครงสร้างองค์กร รูปแบบการบริหาร ระบบปฏิบัติการ บุคลากร ทักษะ ความรู้ ความสามารถ และค่านิยมร่วม จำนวนทั้งหมด 28 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงิน มีทั้งหมด 5 ด้าน ประกอบด้วย ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน ด้านความสำเร็จทันเวลา ด้านความพึงพอใจ และด้านความก้าวหน้า จำนวนทั้งหมด 20 ข้อ

ซึ่งลักษณะคำถามตอนที่ 2 - 3 เป็นคำถามปลายปิด (Close-ended question) มีหลายคำตอบให้เลือก (Multiple choice question) โดยให้เลือกได้เพียงคำตอบเดียวที่ตรงกับความเป็นจริง ประกอบด้วย 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด ทั้งปัจจัยการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงิน

ตอนที่ 4 เป็นคำถามปลายเปิด (Open-Ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามได้แสดงความคิดเห็นในลักษณะข้อเสนอแนะเพิ่มเติม เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยจัดทำหนังสือขออนุญาตในการเก็บข้อมูลจากบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี ถึงนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยให้ระยะเวลาในการทำแบบสอบถามทั้งที่เก็บรวบรวมข้อมูลทำแบบสอบถามด้วยตนเอง และแบบสอบถามออนไลน์ (Google Form) พร้อมตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถามที่ได้ส่งคืนมา จำนวน 400 ชุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลแบบสอบถามโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งเป็นข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลทั่วไปของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข คือ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่าง สถิติที่ใช้วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยการปฏิบัติงาน คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติที่ใช้วิเคราะห์เกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการ คือ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) สถิติการทดสอบสมมติฐานการวิจัย คือ การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

สรุปผลการวิจัย

ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

1. ผลการศึกษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 282 คน มีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาปริญญาตรี ระยะเวลาการปฏิบัติงานมากกว่า 15 ปี รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 30,000 บาท และมีสถานะข้าราชการ

2. ผลการศึกษาข้อมูลปัจจัยการปฏิบัติงาน ตามตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ปัจจัยการปฏิบัติงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านกลยุทธ์องค์กร	3.62	0.69	มาก
ด้านโครงสร้างองค์กร	3.56	0.70	มาก
ด้านรูปแบบการบริหาร	3.69	0.72	มาก
ด้านระบบปฏิบัติการ	3.74	0.66	มาก
ด้านบุคลากร	3.72	0.70	มาก
ด้านทักษะ ความรู้ ความสามารถ	3.71	0.70	มาก
ด้านค่านิยมร่วม	3.63	0.76	มาก
รวม	3.67	0.70	มาก

จากตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงาน โดยภาพรวมพบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ระบบปฏิบัติการ บุคลากร ทักษะ ความรู้ ความสามารถ รูปแบบการบริหาร ค่านิยมร่วม กลยุทธ์องค์กร และโครงสร้างองค์กร

3. ผลการศึกษาข้อมูลประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ตามตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความคิดเห็นของบุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงิน	\bar{X}	S.D.	ระดับ ความคิดเห็น
ด้านปริมาณงาน	3.58	0.74	มาก
ด้านคุณภาพของงาน	3.56	0.71	มาก
ด้านความสำเร็จทันเวลา	3.68	0.67	มาก
ด้านความพึงพอใจ	3.55	0.76	มาก
ด้านความก้าวหน้า	3.62	0.74	มาก
รวม	3.60	0.72	มาก

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงิน โดยภาพรวมพบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก และเมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก เรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความสำเร็จทันเวลา ด้านความก้าวหน้า ด้านปริมาณงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านความพึงพอใจ

4. ผลการวิเคราะห์ผลการวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ของปัจจัยการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงิน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 3 ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาถึงความเหมาะสมของสมการถดถอยเชิงพหุคูณของตัวแปรโดยรวมของปัจจัยการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงิน

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std.Error of the Estimate
ปัจจัยการปฏิบัติงาน	0.770	0.593	0.585	0.43135

จากตารางที่ 3 ผลการวิเคราะห์ พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ระหว่างตัวแปรปัจจัยการปฏิบัติงาน กับประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัส โคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมมีความสัมพันธ์เท่ากับ 0.770 ซึ่งหมายความว่าถ้าตัวแปรปัจจัยการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ค่าตัวแปรประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินจะเพิ่มขึ้นด้วย และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์การตัดสินใจ พบว่ามีค่าเท่ากับ 0.593 หมายความว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงิน ได้ร้อยละ 59.30 ด้วยความคลาดเคลื่อน 0.43135

ตารางที่ 4 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปัจจัยการปฏิบัติงานของการให้บริการของงานการเงิน กับประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงิน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		Std.Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	0.682	0.132		5.159	0.000*		
กลยุทธ์องค์กร (X1)	0.112	0.056	0.115	2.017	0.044*	0.319	3.140
โครงสร้างองค์กร (X2)	0.157	0.065	0.165	2.427	0.016*	0.226	4.433
รูปแบบการบริหาร (X3)	0.043	0.063	0.046	0.678	0.498	0.231	4.336
ระบบปฏิบัติการ (X4)	0.003	0.075	0.003	0.043	0.965	0.193	5.190
บุคลากร (X5)	0.116	0.067	0.121	1.724	0.085	0.210	4.754
ทักษะ/ความรู้/ความสามารถ (X6)	0.019	0.069	0.020	0.273	0.785	0.201	4.973
ค่านิยมร่วม (X7)	0.353	0.055	0.399	6.457	0.000*	0.273	3.670

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ พบว่า แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรปัจจัยการปฏิบัติงาน กับ ประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงินภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อตรวจสอบเงื่อนไขการเกิด Multicollinearity พบว่า ไม่มีตัวแปรใดมีค่า Tolerance เข้าใกล้ 0 เพราะฉะนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระมีความอิสระต่อกัน ในขณะที่ค่า VIF มีค่าที่เป็นไปได้ที่ตัวแปรอิสระจะไม่มี ความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในระดับที่ผู้วิจัยยอมรับได้ ซึ่งสรุปได้ว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการ ให้บริการของงานการเงิน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สุราษฎร์ธานี

4. บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความคิดเห็นในการให้บริการของงานการเงิน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรสร้าง ค่านิยมร่วม ปรับโครงสร้างองค์กร และกำหนดกลยุทธ์ขององค์กร ให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานของบุคลากรแต่ละฝ่ายงาน เพื่อให้สามารถอำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุดภายใต้สถานการณ์การแพร่ ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลการวิจัยครั้งนี้ เพื่อค้นหาว่าปัจจัยการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของ งานการเงิน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผลการวิจัยสามารถอภิปรายผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ปัจจัยการปฏิบัติงานของการให้บริการของงานการเงิน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด สุราษฎร์ธานี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของงานการเงิน ในภาพรวมทั้ง 7 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็น รายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเพราะสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีผู้บริหารและหัวหน้ากลุ่ม งาน ผู้มีทักษะความรู้ความสามารถทั้งในเชิงบริหารงานและเชิงปฏิบัติการ องค์กรและผู้บริหารคัดเลือกบุคลากรที่มีความ สามารถ จัดวางคนให้เหมาะสมกับงานโดยคำนึงถึงความรู้ความสามารถกับตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมไปถึง การพัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพราะบุคลากรเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อความสำเร็จ ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจแก่บุคลากรในการ ปฏิบัติงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์อย่างมีประสิทธิภาพตามที่องค์กรได้วางไว้ ซึ่งสอดคล้องกับ งานวิจัยของ จงรักษ์ เวียง สมุทร (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ จากการศึกษาพบว่า ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องกับการบริหารงานคลัง มีความคิดเห็นต่อปัจจัยการปฏิบัติงานโดยรวม ในระดับปานกลาง และรายด้านพบว่า ด้านค่านิยมร่วม อยู่ในระดับมาก ด้านกลยุทธ์ขององค์กร ด้านโครงสร้างองค์กร ด้านระบบปฏิบัติการ ด้านบุคลากร และด้านรูปแบบการบริหารจัดการ อยู่ในระดับปานกลาง ส่วนด้านทักษะความรู้ ความสามารถ อยู่ในระดับน้อย เพราะระบบปฏิบัติการมีความสำคัญต่อองค์กรที่จะทำให้การปฏิบัติงานตามกลยุทธ์บรรลุ เป้าประสงค์ที่กำหนดไว้ จะต้องมีการจัดโครงสร้างที่เหมาะสมและมีกลยุทธ์ที่ดี รวมทั้งค่านิยมที่ยึดถือร่วมกันโดยบุคลากรเป็น รากฐานของระบบการบริหาร

2. ผลการวิเคราะห์ด้านประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงิน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดโรคติดเชื้อ ไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี บุคลากรในสังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี

มีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงิน ในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้อาจเพราะสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี มุ่งเน้นนโยบายด้านการบริหารจัดการที่มีประสิทธิภาพ ปรับระบบบริการให้เหมาะสมและมีคุณภาพตามบริบทของงาน พัฒนฐานข้อมูลด้านกำลังคนระดับจังหวัด กระจายอัตรากำลังให้เหมาะสมกับภาระงาน และบูรณาการในการดำเนินงานให้ทันกับสถานการณ์ปัจจุบันที่ต้องเผชิญกับการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ตระกูล อมรนาถ (2559) ศึกษาเรื่องประสิทธิภาพการให้บริการของส่วนโยธา องค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภออุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จากการศึกษาพบว่าประชาชนผู้มารับบริการมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความรวดเร็ว และงานวิจัยของ ณิชกรณ ฤกษ์ (2561) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงานบริษัทการบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบินสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี จากการศึกษาพบว่าพนักงานของบริษัท มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณงาน และด้านเวลา

3. จากการศึกษาทดสอบสมมติฐานปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงิน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เชิงพหุคูณ ระหว่างตัวแปรปัจจัยการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงิน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยรวมมีความสัมพันธ์ และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจ พบว่า ปัจจัยการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงิน ร้อยละ 59.30 ได้แก่ กลยุทธ์องค์กร โครงสร้างองค์กร และค่านิยมร่วม

3.1 ค่านิยมร่วม มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงิน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรมีการเรียนรู้ซึ่งกันและกัน และยึดถือปฏิบัติกันมาจนเป็นธรรมเนียมปฏิบัติ รวมถึงการเปิดรับฟังความเห็นต่าง จัดการความขัดแย้งด้วยวิธีการสร้างสรรค์ และการบริหารมุ่งเน้นผลสัมฤทธิ์ พร้อมตอบสนองปัญหา ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ จงรักษ์ เวียงสมุทร (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ พบว่ามีความคิดเห็นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานคลังขององค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์ โดยรวมมีความสัมพันธ์ในทางบวก โดยเฉพาะด้านค่านิยมร่วม และระบบปฏิบัติการ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพมากที่สุด และยิ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สันต์ ศรียา (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน พบว่าระดับความคิดเห็นที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการบริการสาธารณะขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด และเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านค่านิยมร่วม อยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี ซึ่งมีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร ด้านค่านิยมร่วมของคนในองค์กรในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.52

3.2 โครงสร้างองค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงิน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะโครงสร้างขององค์กรมีความสัมพันธ์ระหว่างอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงการควบคุม การรวมอำนาจ และการกระจายอำนาจของผู้บริหาร การแบ่งโครงสร้างงานตามหน้าที่ได้อย่างเหมาะสม โครงสร้างองค์กรมีความยืดหยุ่นทำให้องค์กรประสบผลสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นลพรรณ บุญฤทธิ์ (2559) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการ

ปฏิบัติงานของบุคลากร องค์กรบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี มีความคิดเห็นว่าการสร้างองค์กรถือเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรในระดับมาก เนื่องจากโครงสร้างองค์กรจะเป็นการกำหนด จัดสรรงานตามตำแหน่งหน้าที่ และรายละเอียดของงานแต่ละกลุ่มงานให้ถูกต้องและเหมาะสม ยิ่งไปกว่านั้นการกำหนดเป้าหมาย วัตถุประสงค์ทำให้การปฏิบัติงานไม่ซ้ำซ้อน ถ้าองค์กรกำหนดโครงสร้างอย่างชัดเจนตรงตามรายละเอียดของงานก็ จะส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรและองค์กร

3.3 กลยุทธ์องค์กร มีผลต่อประสิทธิภาพการให้บริการของงานการเงิน ภายใต้สถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้อาจเป็นเพราะ ผู้บริหารได้วางกลยุทธ์การปฏิบัติงานในอนาคตขององค์กรโดยตั้งอยู่บนพื้นฐานของความจริง ความเป็นไปได้ เพื่อให้การปฏิบัติงานสอดคล้องกับเป้าหมายและภาระหน้าที่ขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 ทำให้บุคลากรภายในองค์กรเข้าใจการปฏิบัติงานไปในทิศทางที่กำหนดส่งผลให้สำเร็จบรรลุตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่กระทรวงสาธารณสุข ได้วางแนวทางปฏิบัติด้านสาธารณสุขเพื่อการจัดการภาวะระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 เพื่อการคุ้มครอง ป้องกัน สุขภาพของประชาชน ตลอดจนการจัดการสภาพแวดล้อมในสถานที่ต่างๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครวัฒน์ นิธิจิรวงศ์ (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทศกิจ กรุงเทพมหานคร มีความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการให้บริการโดยรวมด้านกลยุทธ์องค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด พบว่าการดำเนินการตามกลยุทธ์ นโยบายอย่างเร่งด่วน สามารถส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทศกิจ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะเพื่อนำผลการวิจัยไปใช้

1. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรจัดโครงสร้างองค์กรให้สอดคล้องกับการปฏิบัติงานในแต่ละฝ่ายงานให้มีความชัดเจนไม่ซ้ำซ้อน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการบริหารองค์กร
2. สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรเพิ่มค่านิยมที่ดีแก่บุคลากรภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรทุกท่านตระหนักว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้วยความภาคภูมิใจ เพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ความชำนาญให้กับบุคลากร เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปควรทำการศึกษาประสิทธิภาพการให้บริการ โดยเปรียบเทียบกับสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดอื่นๆ ในเขตสุขภาพที่ 11 เพื่อนำไปปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
2. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาความคิดเห็นของประชาชน และผู้มีส่วนได้เสียที่มารับบริการงานการเงินของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดสุราษฎร์ธานี เพื่อนำไปพัฒนาปรับปรุงการให้บริการที่ดียิ่งขึ้น
3. การศึกษาครั้งต่อไปควรศึกษาตัวแปรใหม่เพื่อให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน

เอกสารอ้างอิง

จงรักษ์ เวียงสมุทร. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการบริหารงานคลังขององค์การบริหาร ส่วนตำบล ในเขตอำเภอสามชัย จังหวัดกาฬสินธุ์. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม.

- ณัฐภรณ์ เกตุชู. (2561). **ประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของพนักงาน บริษัท การบินกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สนามบิน สมุทรจังหวัดสุราษฎร์ธานี**. บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี.
- ตระกูล อมรนาถ. (2559). **ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของส่วนโสตงค์การบริหารส่วนตำบลหนองไม้ซุง อำเภอ อุทัย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา**. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- นลพรรณ บุญฤทธิ์. (2559). **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร องค์การบริหารส่วนจังหวัดชลบุรี**. การศึกษาค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการสาธารณสุข มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พรพิมล พันธุ์เดช. (2561). **การพัฒนาประสิทธิภาพการให้บริการงานการเงินและบัญชี เพื่อเสริมสร้างความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในคณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี**. คณะวิทยาการคอมพิวเตอร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.
- ราชกิจจานุเบกษา. (2558). **พระราชบัญญัติโรคติดต่อ พ.ศ.2558**. เล่ม 132 ตอน 86 ก.
- สันต์ ศรียา. (2559). **ประสิทธิภาพในการบริการสาธารณสุขขององค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตภาคเหนือตอนบน**. วิทยานิพนธ์ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชายุทธศาสตร์การพัฒนากุมิภาค มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงราย.
- สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, เขตสุขภาพที่ 11. (2564). **ข้อมูลบุคลากรสาธารณสุขเขตสุขภาพที่ 11** [Online]. เข้าถึงได้จาก : <https://rpho11.moph.go.th/main> [2564, มีนาคม 15]
- อัศววัฒน์ นิธิจิรวงศ์. (2559). **ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เทคนิค ตามแผนปฏิบัติงานฝ่ายเทคนิค กรุงเทพมหานคร**. การศึกษาค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต (บริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณสุข) สาขาวิชาบริหารรัฐกิจและกิจการสาธารณสุขสำหรับนักบริหาร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.