



รายงานการวิจัย

เรื่อง

“ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนคร  
ในจังหวัดชลบุรี”

(Factors Affecting Performance Effectiveness Of City Municipality  
Officers in Chonburi Province)

โดย

ธัญพิชชา สามารถ

สนับสนุนโดยทุนอุดหนุนการวิจัย

คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา

สิงหาคม ๒๕๖๒

## บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1)ศึกษาระดับประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนครจังหวัดชลบุรี 2)เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลจังหวัดชลบุรี กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในเทศบาลนครแหลมฉบัง และเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตรวัด 5 ระดับ วิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ด้วยโปรแกรมสถิติสำเร็จรูป และตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยใช้โปรแกรม LISREL

ผลการวิจัยสรุปได้ว่า 1)ระดับประสิทธิผลในการทำงาน อยู่ในระดับมาก 2)ตัวแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ดี ค่าไค-สแควร์ ( $\chi^2$ ) เท่ากับ 40.88 ที่องศาอิสระ(df) เท่ากับ 28 ค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ ( $\chi^2/df$ ) เท่ากับ 1.46 ค่าความน่าจะเป็น (p-value) เท่ากับ .055 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ .998 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) เท่ากับ .96 ดัชนีวัดความกลมกลืนเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ .99 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ .028 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ .03 ตัวแปรทั้งหมดในโมเดลสามารถอธิบายประสิทธิผลในการทำงานได้ร้อยละ 46

## Abstract

The purpose of this research aims 1) to study the performance effectiveness of city municipality officers in Chonburi province ; 2) to study the factors which effect on the performance effectiveness of city municipality officers in Chonburi province ;. The group sampling consists of 400 officers in Laemchabang City Municipality and Chaoprayasurasak City Municipality. The research instrument is five-level-assessing questionnaires Data were analyzed by descriptive statistics by using LISREL to examine the causal relationship model.

The result indicates that 1) the level of performance effectiveness is high 2) the causal model performance effectiveness of city municipality officers in Chonburi province is fitted to the empirical data with test of goodness of fit equally Chi-Square ( $\chi^2$ ) = 40.88, degrees of freedom(df) = 28, relative Chi-square ( $\chi^2$ /df) =1.46 probability (p-value) = .055, Goodness of Fit Index (GFI) =.98, Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI)=.944, Comparative Fit Index (CFI)=.96, Standardized Root Mean Square Residual (SRMR)=.028, Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA)=.03. All model variables indicated the performance effectiveness total 46 percents.

## สารบัญ

บทที่ 1 .....	1
บทนำ.....	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....	1
คำถามการวิจัย .....	2
วัตถุประสงค์.....	2
ขอบเขตของการศึกษา.....	2
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....	2
นิยามศัพท์.....	3
ตัวแปรที่ศึกษา .....	3
บทที่ 2 .....	5
การทบทวนวรรณกรรม .....	5
1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.....	5
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน.....	5
1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์กร .....	5
2. แรงจูงใจในการทำงาน .....	11
3. แนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน .....	13
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....	16
กรอบแนวคิดในการศึกษา .....	19
1. ตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous Latent Variable) .....	19
2. ตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Latent Variable).....	19
สมมติฐานในการศึกษา.....	19
บทที่ 3 .....	20
ระเบียบวิธีวิจัย .....	20
1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....	20
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล .....	21
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล .....	21
การหาคุณภาพของเครื่องมือ .....	21
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล .....	22
4. การวิเคราะห์ข้อมูล .....	22
บทที่ 4 .....	24
ผลการศึกษา .....	24
ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง.....	24

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน .....	27
ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน .....	30
ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน .....	30
การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน.....	32
ผลการทดสอบความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์.....	36
บทที่ 5 .....	42
สรุปผล อภิปรายผลการศึกษา .....	42
สรุปผลการศึกษา.....	42
อภิปรายผลการศึกษา.....	42
บทสรุปและข้อเสนอแนะ.....	43
บรรณานุกรม.....	45
ภาคผนวก.....	51
ประวัตินักวิจัย .....	74

## สารบัญตาราง

ตารางที่ 1	แสดงขนาดประชากรและตัวอย่าง.....	20
ตารางที่ 2	เกณฑ์การให้คะแนนข้อความ.....	22
ตารางที่ 3	เกณฑ์การแปลความหมายของระดับความคิดเห็น.....	23
ตารางที่ 4	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n = 400).....	24
ตารางที่ 5	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n = 400).....	24
ตารางที่ 6	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน (n = 400).....	25
ตารางที่ 7	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 400).....	25
ตารางที่ 8	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานะของตำแหน่งงาน (n = 400).....	26
ตารางที่ 9	จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด (n = 400).....	26
ตารางที่ 10	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (n = 400).....	27
ตารางที่ 11	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (n = 400).....	28
ตารางที่ 12	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร (n = 400).....	29
ตารางที่ 13	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (n = 400).....	30
ตารางที่ 14	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในตัวแบบที่ใช้ในการศึกษา (n = 400).....	31
ตารางที่ 15	ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	33
ตารางที่ 16	ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแปรแฝงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน.....	34
ตารางที่ 17	ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร.....	35
ตารางที่ 18	ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแบบความผูกพันต่อองค์กรก่อนการปรับแก้.....	38
ตารางที่ 19	ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแบบความผูกพันต่อองค์กรก่อนการปรับแก้.....	40
ตารางที่ 20	ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแบบประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนคร.....	41

## สารบัญภาพ

ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา.....	19
ภาพที่ 2 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวตนแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	33
ภาพที่ 3 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวตนแปรแฝงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน .....	34
ภาพที่ 4 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวตนแปรแฝงความผูกพันต่อองค์การ .....	35
ภาพที่ 5 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวตนแปรแฝงความผูกพันต่อองค์การ .....	37
ภาพที่ 6 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวตนแปรแฝงความผูกพันต่อองค์การ .....	39

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หมายถึง การบริหารราชการที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยการปกครองท้องถิ่นรูปแบบต่างๆ โดยรัฐบาลในส่วนกลางจะกระจายอำนาจบางส่วนให้แก่ประชาชนหรือ หน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่น เพื่อให้ประชาชนมีอำนาจในการบริหารและตัดสินใจเกี่ยวกับกิจการสาธารณะต่างๆ ได้ด้วยตนเองตามอำนาจหน้าที่ที่กฎหมายมอบให้ ซึ่งการบริหารราชการในส่วนท้องถิ่นนี้เป็นไปตามหลักการกระจายอำนาจ (Decentralization)

แนวความคิดในการให้ประชาชนในท้องถิ่นได้ปกครองและบริหารจัดการตนเอง มีความสัมพันธ์กับแนวความคิดในการกระจายอำนาจการปกครอง (Decentralization) เพื่อให้ท้องถิ่นสามารถดำเนินการบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสามารถที่จะตอบสนองความต้องการของพลเมืองในท้องถิ่นนั้นได้ โดยองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น มี 2 รูปแบบ ได้แก่ ท้องถิ่นรูปแบบทั่วไป คือ องค์การบริหารส่วนจังหวัด องค์การบริหารส่วนตำบล และเทศบาล กับท้องถิ่นรูปแบบพิเศษ คือ กรุงเทพมหานคร และเมืองพัทยา

เทศบาลนคร เป็นองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นมีหน้าที่ตามกฎหมายในการบริหารและพัฒนาความเจริญก้าวหน้าทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคม ตลอดจนส่งเสริมคุณภาพชีวิตของประชาชนในท้องถิ่นให้ได้รับความผาสุกและสะดวกสบาย ในจังหวัดชลบุรีมีเทศบาลนคร 2 แห่ง คือ เทศบาลนครแหลมฉบัง และเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ เป็นหน่วยการปกครองส่วนท้องถิ่นขนาดใหญ่ มีบุคลากรจำนวนมากในปฏิบัติหน้าที่และให้บริการประชาชน ในพื้นที่เศรษฐกิจที่ประกอบไปด้วยท่าเรือน้ำลึกซึ่งเป็นท่าเรือพาณิชย์หลักของประเทศ ตลอดจนเป็นเขตพัฒนาอุตสาหกรรม มีนิคมอุตสาหกรรมและศูนย์พณิชยกรรมเพื่อการส่งออกตามโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก จากภาระหน้าที่ดังกล่าวเทศบาลนครจึงทำหน้าที่ควบคุมและบังคับใช้แผนพัฒนาเมือง ตลอดจนเป็นหน่วยงานที่จะให้บริการสังคมแก่ชุมชน และการดำเนินกิจการของอุตสาหกรรมต่าง ๆ ให้ประชาชนได้ปกครองดูแล และทำนุบำรุงท้องถิ่นของตนตามระบบของเทศบาล

จากอำนาจหน้าที่ของเทศบาลนครทั้งสองแห่งข้างต้น ทำให้บทบาทในการดำเนินงานของเทศบาลนคร มีความสำคัญอย่างมากในการบริหารจัดการงานในท้องถิ่นให้มีประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่า ในส่วนของบุคลากรของเทศบาลทั้งสองแห่ง มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด และมีปัจจัยอะไรบ้างที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของเทศบาลทั้งสองแห่ง ทั้งนี้ เพื่อนำผลการศึกษาวินิจฉัยไปปรับใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลนครให้มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้นต่อไป

## คำถามการวิจัย

1. บุคลากรในเทศบาลนครในจังหวัดชลบุรี มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับใด
2. มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนคร

## วัตถุประสงค์

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลนครจังหวัดชลบุรี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากรในเทศบาลนครจังหวัดชลบุรี

## ขอบเขตของการศึกษา

1. ขอบเขตในด้านช่วงเวลาของการศึกษา การศึกษาครั้งนี้มีช่วงเวลาในการศึกษาตั้งแต่ 1 กันยายน 2561- 30 สิงหาคม 2562
2. ขอบเขตในด้านพื้นที่ของการศึกษา ทำการศึกษาในเทศบาลนครแหลมฉบัง และเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ เนื่องจากเป็นพื้นที่ที่มีท่าเรือน้ำลึกอันเป็นนท่าเรือพาณิชย์หลักของประเทศ ตลอดจนเป็นเขตพัฒนาอุตสาหกรรม แหล่งนิคมอุตสาหกรรม และศูนย์พาณิชยกรรมเพื่อการส่งออก ตามโครงการพัฒนาพื้นที่บริเวณชายฝั่งทะเลตะวันออก ตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ซึ่งเป็นเทศบาลนครที่ต้องให้บริการกับหน่วยงานภาคเอกชนจำนวนมาก ต้องอาศัยการทำงานที่มีประสิทธิภาพ
3. ขอบเขตในด้านเนื้อหาของการศึกษา ทำการศึกษาในเรื่องประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร
4. ขอบเขตในด้านหน่วยวิเคราะห์ประชากร ทำการศึกษาความคิดเห็นส่วนบุคคลของบุคลากรเทศบาลนครในระดับปฏิบัติการ

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานของบุคลากรเทศบาลนครในจังหวัดชลบุรีในครั้งนี้ ทำให้สามารถนำผลจากการวิจัยไปเป็นแนวทางในการส่งเสริมบุคลากรของเทศบาลนครในจังหวัดชลบุรีให้มีประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากยิ่งขึ้น

## นิยามศัพท์

**ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน** หมายถึง ความสามารถของบุคลากรในเทศบาลนครในจังหวัดชลบุรี ในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุตามเป้าหมาย ทั้งด้านปริมาณ และคุณภาพ โดยการประเมินตัวบุคลากรเอง ตามเงื่อนไขแบบสอบถาม

**บุคลากรของเทศบาลนคร** หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสังกัดเทศบาลนคร 4 ประเภท คือ ข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานจ้างทั่วไป ที่ปฏิบัติงานในเทศบาลนครในจังหวัดชลบุรี 2 แห่ง ประกอบด้วย เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ และเทศบาลนครแหลมฉบัง

**ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร และความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กรของบุคลากรในเทศบาลนครในภาคตะวันออก โดยแบ่งออกเป็น 3 มิติ ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร และความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

**แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน** หมายถึง การที่เทศบาลนครสามารถสร้างแรงจูงใจให้บุคลากรใช้ความพยายามอย่างมากในการปฏิบัติงานตามที่เทศบาลนครต้องการ โดยบุคลากรเชื่อว่าการใช้ความพยายามดังกล่าวจะนำมาซึ่งผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และรางวัลที่ได้รับจากเทศบาลนครที่สามารถตอบสนองต่อเป้าหมายส่วนบุคคล ซึ่งแรงจูงใจในการทำงานสามารถแบ่งออกเป็น 2 มิติ คือ ปัจจัยจูงใจจากภายใน และปัจจัยจูงใจจากภายนอก

**คุณภาพชีวิตในการทำงาน** หมายถึง สิ่งที่เกี่ยวข้องและมีผลกระทบต่อสภาพความเป็นอยู่ในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่เกิดขึ้นในเทศบาลนคร และบุคลากรมีความคิดเห็นเกี่ยวกับชีวิตการทำงานว่ามีความเหมาะสม มีคุณค่า หรือมีความพึงพอใจต่อสภาพงานนั้น ๆ ซึ่งแบ่งการวัดออกเป็น 4 มิติ คือ การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน และความสมดุลของชีวิตในการทำงาน

## ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายนอก และตัวแปรแฝงภายใน ประกอบด้วย

### 1. ตัวแปรแฝงภายนอก ประกอบด้วย

1.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน และความสมดุลของชีวิตในการทำงาน

1.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจจากภายใน และปัจจัยจูงใจจากภายนอก

## 2. ตัวแปรแฝงภายใน ประกอบด้วย

2.1 ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมาย  
องค์กร ความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร และความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ระดับและคุณภาพและความพึง  
พอใจต่อผลงาน ที่เจ้าหน้าที่ได้ปฏิบัติตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่ได้รับ

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนครในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้นำเสนอผู้วิจัยได้นำเสนอเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. แนวความคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
3. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
4. กรอบแนวคิดในการวิจัย
5. สมมติฐาน

#### 1. แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

Gibson Ivancevich and Donnelly (2000: 812) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) เป็นเรื่องของการกระทำใดๆ หรือพยายามที่จะมีความมุ่งหมายที่จะได้รับผลอะไรสักอย่างให้เกิดขึ้น การกระทำหรือความพยายามจะมีประสิทธิผลสูงต่ำเพียงใด ขึ้นอยู่กับว่า ผลที่ได้รับนั้น ครบถ้วน ในด้านปริมาณ และคุณภาพ และใช้พลังงานไปมากน้อยเพียงใด

ประสิทธิผลของบุคคล คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความสามารถปฏิบัติงานใด ๆ หรือปฏิบัติกิจกรรมใด ๆ ที่ประสบความสำเร็จ ทำให้เกิดผลตรงและครบถ้วนตามที่วัตถุประสงค์กำหนดไว้ ผลที่เกิดขึ้นมีลักษณะคุณภาพ เช่น มีความถูกต้อง มีคุณค่า มีความเหมาะสม ตรงกับความคาดหวัง และความต้องการของหมู่คณะ สังคม และผู้นำผลนั้นไปใช้เป็นผลที่ได้จากการปฏิบัติอย่างมีประสิทธิภาพ คือเป็นการปฏิบัติด้วยความพึงพอใจ เต็มใจ เต็มความสามารถ ปฏิบัติด้วยการเลือกวิธีและเทคนิคที่เหมาะสมที่สุด ที่จะทำให้บรรลุในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพอย่างสูงสุด และใช้ทุนทรัพย์ ทรัพยากร และระยะเวลาให้น้อยที่สุด

#### 2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

##### 1. แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันในองค์การ

ในเรื่องของความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ได้มีนักวิชาการหลายสำนักทำการศึกษาวิจัย และให้ความหมายในแง่มุมที่ต่างกัน แต่ก็อยู่บนพื้นฐานเดียวกันคือ เป็นการกล่าวถึงการแสดงออกของบุคคลที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมบางอย่างอันสืบเนื่องมาจากการที่บุคคลได้ลงทุนกับสิ่งนั้น ๆ ซึ่งความผูกพันนี้ใช้ในการวิเคราะห์พฤติกรรมของบุคคลในองค์การ ทำให้ทราบถึงบุคลิกภาพเฉพาะของบุคคล และกลุ่มคน ตลอดจนปรากฏการณ์ทางสังคมในองค์การนั้นด้วย

ความผูกพันต่อองค์การเป็นสิ่งสำคัญ เพราะเป็นสิ่งที่ทำให้บุคลากรเกิดความตั้งใจในการทำงาน และในที่สุดจะส่งผลให้องค์การมีความสำเร็จ และมีชื่อเสียง รวมถึงบุคลากรจะเกิดความรัก ความทุ่มเทเสียสละในการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การอีกด้วย แนวคิดนักวิชาการที่มีชื่อเสียงที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ Meyer and Allen (1977); Mowday, Porter and Steers (1982); Wiener (1982); Reichers (1985); Glisson and Durick (1988); Mathieu and Zajac (1990); Brooks and Seers (1991); Becker (1992); Allen and Meyer (1996) และ Brown (1996)

### ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

วัตถุประสงค์หลักของการบริหาร คือ การพัฒนาวัฒนธรรมในการบริหารจัดการเชิงบวก ค่านิยม บรรทัดฐาน และรูปแบบการจัดการเพื่อที่จะเพิ่มความผูกพันต่อองค์การให้สูงขึ้น (Cooper, 2003: 68) ซึ่งจะเป็นหลักในการเพิ่มคุณภาพและผลผลิตในการปฏิบัติงาน ดังนั้น ความผูกพันต่อองค์การ จึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญในการดำเนินงานขององค์การ หากองค์การใดที่มีบุคลากรที่มีความผูกพันต่อองค์การสูง ย่อมทำให้การดำเนินงานขององค์การนั้นประสบความสำเร็จตามเป้าหมายได้จากแนวคิดของนักวิชาการหลายท่านที่ศึกษาถึงแนวคิดและความหมายของความผูกพันต่อองค์การ ได้นิยามความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ดังนี้

ความผูกพันต่อองค์การเป็นสัมพันธ์ภาพทางใจระหว่างบุคลากรที่มีต่อองค์การ ในการที่จะปฏิบัติงานอย่างตั้งใจ เต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย เพื่อทำงานให้กับองค์การ ยอมรับเป้าหมาย ค่านิยม การเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พร้อมทั้งทุ่มเทความสามารถ และการแสดงออกโดยการให้ความร่วมมือ ในขณะที่ทำงานอยู่ (ทิพวรรณ ศุภภักดี, 2550: 10; ธนัญชา รัตนพันธ์, 2550: 13) ให้ความทุ่มเทและมีความตั้งใจแน่วแน่ที่จะดำรงสภาพความเป็นสมาชิกขององค์การ (ชนิดา เล็บครุฑ, 2554: 14; ชีระ กุลสวัสดิ์, 2554: 281) โดย ปภาวดี เหล่าพานิษฐ์เจริญ (2553: 15) ได้สรุปแนวความคิดความผูกพันต่อองค์การไว้เป็นสองกลุ่มคือ

1) ความผูกพันทางทัศนคติ เป็นความผูกพันต่อองค์การโดยที่บุคคลจะนำตนเองไปเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และมีความผูกพันต่อองค์การในฐานะเป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อเป้าหมายขององค์การ

2) ความผูกพันทางพฤติกรรม เป็นความผูกพันต่อองค์การที่เป็นพฤติกรรม ปัจจัยความสนใจที่บุคคลได้รับจากองค์การ เช่น การได้รับความนับถือเป็นผู้อาวุโส การได้รับค่าตอบแทนสูง จึงมีความผูกพันต่อองค์การ โดยไม่ต้องการเสียผลประโยชน์ที่ได้รับจากองค์การ ถ้าจะละทิ้งไปทำงานที่อื่นก็จะไม่คุ้มค่าที่จะจากองค์การไป

Meyer and Herscovitch (2001) ได้จำแนกคำจำกัดความของคำว่าความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งแบ่งเป็น 2 มิติ ได้แก่ (1) รูปแบบมิติเดียว (Unidimensional Constructs) เป็นการให้คำจำกัดความที่เป็นแบบจำลองระดับโลก โดยอยู่ภายใต้ระเบียบวิธีวิจัยความผูกพันต่อองค์การเป็นลักษณะมิติเดียว และ (2) รูปแบบหลายมิติ (Multidimensional Constructs) จะเน้นหลายมิติ หลายปัจจัยในการให้คำจำกัดความ ซึ่งเป็นไปตามพัฒนาการแนวความคิดความผูกพันต่อองค์การ

### ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ

มีนักวิชาการหลายท่านได้กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การไว้ ผู้วิจัยได้นำมาสรุปได้ดังนี้

1) ความผูกพันต่อองค์การเป็นทัศนคติที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง สำหรับทุกองค์การ เนื่องจากความผูกพันเป็นตัวเชื่อมระหว่างจิตนาการของมนุษย์ กับจุดมุ่งหมายขององค์การ ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และมีส่วนร่วมในการเสริมสร้างสภาพและความเป็นอยู่ที่ดีขององค์การ เป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่น และเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรเต็มใจที่จะทุ่มเท และอุทิศตนเอง เพื่อการสร้างสรรค์ให้องค์การอยู่ในสถานะที่ดีขึ้น (Mowday, Steers and Lyman, 1982: 27)

2) ความผูกพันต่อองค์การเป็นขั้นตอนที่สำคัญระหว่างบุคลากรกับองค์การ ในกระบวนการเกี่ยวกับองค์การ (Organizational Attachment) คือ 1) การเข้าเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational Entry) เป็นขั้นตอนแรกที่บุคคลเลือกที่จะเข้ามาเป็นสมาชิกในองค์การใด องค์การหนึ่ง 2) การมีความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) เป็นขั้นตอนที่บุคคลตัดสินใจที่จะมีความผูกพันกับองค์การ เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกับเป้าหมายขององค์การ ค่านิยมในการเป็นสมาชิกขององค์การ และความตั้งใจที่จะทำงานหนักเพื่อความสำเร็จของเป้าหมายขององค์การ และ 3) การขาดงานและการลาออกของพนักงาน (Absenteeism and Turnover) เป็นขั้นตอนสุดท้ายของกระบวนการเกี่ยวพันกับองค์การ เป็นขั้นตอนที่บุคคลจะตัดสินใจว่าจะอยู่หรือว่าลาออกไปจากองค์การ

3) ความผูกพันต่อองค์การเป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลที่แสดงออกมา ซึ่งมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยบุคคลที่มีระดับความผูกพันต่อองค์การสูง จะมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับความต้องการขององค์การมากกว่า บุคคลที่มีระดับความผูกพันต่อองค์การต่ำ (Salancik, 1983: 202)

4) ความผูกพันต่อองค์การสามารถทำให้การบริหารงานมีประสิทธิภาพ และเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างความผูกพันต่อองค์การและความจงรักภักดีของพนักงาน เพื่อลดอัตราการสูญเสียบุคลากรที่มีค่าขององค์การ (Fazzi, 1994: 17-19)

จากความสำคัญของความผูกพันต่อองค์การ ทำให้เห็นว่า บุคคลที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การสูง จะมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายาม และความตั้งใจอย่างมากในการทำงานให้กับองค์การ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ และมีความตั้งใจที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป นำไปสู่การทำงานที่ต่อเนื่องยาวนานขึ้น

### พัฒนาการของแนวคิดความผูกพันต่อองค์การ

พัฒนาการของแนวคิดความผูกพันต่อองค์การ มีการอธิบายไว้ในมุมมองที่แตกต่างกัน โดยสามารถแบ่งกลุ่มของพัฒนาการแนวคิดความผูกพันต่อองค์การได้ 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การในยุคแรก (The Early Stage of Organizational Commitment Theories) ในยุคแรกของการพัฒนาแนวคิด หรือทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ มีลักษณะของการให้คำจำกัดความในมิติเดียว (Unidimensional Construct) ซึ่ง

Mowday, Porter and Steers (1982) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ 2 ประการดังต่อไปนี้

ประการแรก ความผูกพันในเชิงทัศนคติ (Attitudinal Commitment) ซึ่ง Sheldon (1971: 143) ให้ความหมายความผูกพันในเชิงทัศนคติ หมายถึง ทัศนคติ หรือการโน้มนำไปสู่องค์การที่เชื่อมโยงเกี่ยวข้องกับเอกลักษณ์ของบุคคลเข้ากับองค์การ ส่วน Buchanan (1974) อธิบายว่า เป็นการผูกติดกับความรัก ความโน้มเอียงต่อเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การสำหรับบทบาทใดบทบาทหนึ่งที่สัมพันธ์กับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ส่วน Mowday, Porter and Steers (1982) ชี้ให้เห็นว่า ความผูกพันในเชิงทัศนคติสะท้อนถึงอัตลักษณ์ของบุคลากรกับเป้าหมายขององค์การ และความตั้งใจที่จะทำงานกับองค์การ ส่วน Meyer and Allen (1977: 9) อธิบายว่า ความผูกพันในเชิงทัศนคตินี้มีวัตถุประสงค์เพื่อสาธิตความผูกพันเกี่ยวกับผลที่ตามมาที่ตั้งใจปรารถนา ส่วน Brown (1996: 241) นิยามไว้ว่า เป็นพลังที่มุ่งต่อความผูกพัน แม้ว่าจะเผชิญหน้ากับทัศนคติ และความคิดชั่วแค้น ส่วน Bergmann, Lester, De Meuse, and Grahn (2000: 15) อธิบายว่า เป็นแรงปรารถนาของบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์การซึ่งเกี่ยวกับกลุ่มผลประโยชน์ และ Valentine, Godkin, and Lucero (2002: 351) อธิบายไว้ว่า เป็นความสนใจของบุคลากรในการมีสายสัมพันธ์กับองค์การ

ประการที่สอง ความผูกพันในเชิงพฤติกรรม (Behavioral Commitment) Becker (1960: 33) อธิบายไว้ว่าเป็นแนวทางที่สอดคล้องของกิจกรรมที่เป็นผลมาจากการสะสมของการคาดคะเนผลลัพธ์ (Side Bet) ที่จะเกิดความสูญเสียหากไม่ได้ทำกิจกรรมอย่างต่อเนื่อง ส่วน Sheldon (1971: 143) ให้ความหมายไว้ว่า เป็นภาวะการคงอยู่ที่บุคคลรู้สึกเป็นภาระจากการกระทำของเขาเอง และ Meyer and Allen (1977) สรุปไว้ว่า งานวิจัยที่เกี่ยวกับความผูกพันเชิงพฤติกรรมมักมุ่งเน้นเกี่ยวกับความผูกพันของบุคลากรต่อการปฏิบัติโดยทั่วไปมากกว่าความผูกพันที่เป็นตัวตน

2. ทฤษฎีความผูกพันต่อองค์การในยุคสมัยใหม่ (The Modern Stage Of Organizational Commitment Theories) เป็นยุคที่แนวคิดความผูกพันต่อองค์การมีคำจำกัดความมากกว่าหนึ่งคำจำกัดความ ซึ่งนักวิจัยส่วนมากจะพัฒนาแนวคิดความผูกพันต่อองค์การในรูปแบบหลายมิติ โดยมีผลของการศึกษาในช่วงเวลาที่แตกต่างกันคือ Angle and Perry (1981) ได้จำแนกความหมายเป็นสองมิติ ได้แก่ ความผูกพันเชิงคุณค่า (Value Commitment) หมายถึง ความผูกพันในการสนับสนุนเป้าหมายขององค์การ และความผูกพันในการคงอยู่ (Commitment to Stay) หมายถึงความผูกพันในการรักษาความเป็นสมาชิกขององค์การ O'Reilly and Chatman (1986: 493) ได้จำแนกความหมายเป็นสามมิติ ได้แก่ ความผูกพันในการเคารพเชื่อฟัง (Compliance Commitment) ความผูกพันในการแสดงตน (Identification Commitment) และการเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวข้อง (Internalization) Penley and Gould (1988) ได้จำแนกความผูกพันต่อองค์การเป็นสามมิติ ได้แก่ ความผูกพันตามศีลธรรม (Moral Commitment) ความผูกพันในเชิงคำนวณ (Calculative Commitment) และความผูกพันแบบโดดเดี่ยว (Alienate Commitment) ในเวลาต่อมา มีผู้ศึกษามิติของความผูกพันต่อองค์การ และได้รับการนำไปใช้ในการศึกษาเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การอย่างกว้างขวาง คือ Meyer and Allen (1991: 67) ได้จำแนกความผูกพันต่อองค์การเป็น 3 มิติ ได้แก่ ความผูกพันแบบจงรักภักดี (Affective Commitment) หมายถึง ความผูกพันโดยอารมณ์ของบุคลากรในการแสดงตน และเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์การ ความผูกพันแบบคงอยู่ (Continuance

Commitment) หมายถึง การตระหนักรู้ของต้นทุนที่เกี่ยวกับการลาออกจากองค์การ และความผูกพันในความทุ่มเท (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของการผูกพันมุ่งมั่นอยู่กับงาน ในเวลาต่อมา Meyer and Allen (1993) ได้จำแนกความผูกพันต่อองค์การเป็นสามมิติ ได้แก่ ความผูกพันแบบจงรักภักดี (Affective Commitment) หมายถึง ระดับที่บุคคลผูกติดทางใจกับการจ้างงานขององค์การ โดยมีความรู้สึกว่าจะจงรักภักดี มีความภาคภูมิใจ เป็นต้น ความผูกพันแบบคงอยู่ (Continuance Commitment) หมายถึง ระดับที่บุคคลากรมีประสบการณ์ในความรู้สึกยึดโยงกับสถานที่ทำงานอันเนื่องมาจากต้นทุนในการลาออกมีสูง และมีมิติที่ 3 ได้ปรับเปลี่ยนจากความผูกพันในความทุ่มเท (Normative Commitment) เป็นความผูกพันแบบศีลธรรม (Moral Commitment) หมายถึง ระดับที่บุคคลากรผูกติดทางใจกับการจ้างงานขององค์การผ่านเป้าหมาย ค่านิยม และภารกิจ ในเวลาต่อมา Cooper (2003: 70-74) ได้ทำการสรุปความผูกพันต่อองค์การจากการเรียงเรียงผลงานวิจัยหลายชิ้นที่มีนักทฤษฎีได้ทำการศึกษาในช่วง 1960-1996 พบข้อสรุปว่า ความผูกพันต่อองค์การนั้น แบ่งเป็น 3 มิติคือ ความผูกพันแบบคงอยู่ (Continuance Commitment) ความผูกพันในความทุ่มเท (Normative Commitment) และความผูกพันแบบจงรักภักดี (Affective Commitment)

### องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

ในการศึกษาองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ Porter, Steers, Mowday and Boulian (1974: 603-609) ได้อธิบายความผูกพันต่อองค์การไว้ว่า เป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกขององค์กรคนอื่น ๆ และเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายและกำลังใจเพื่อการปฏิบัติการกิจขององค์การ และอธิบายว่าความผูกพันประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ลักษณะ คือ

1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ เนื่องจากบุคคลมีความรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยมที่เหมือนกับสมาชิกขององค์กรคนอื่น ๆ และมีความรู้สึกร่วมเป็นเจ้าขององค์การ

2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อความสำเร็จขององค์การ โดยบุคคลจะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจ โดยความรู้สึกนี้จะแตกต่างจากความผูกพันต่อองค์การอันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกขององค์การตามปกติ จุดที่แตกต่างคือ พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อองค์การอย่างแท้จริงจะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

3) ความตั้งใจอย่างแน่วแน่ในการที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ เพื่อให้เป้าหมายขององค์การบรรลุความสำเร็จ โดยบุคคลจะมีความตั้งใจที่จะไม่โยกย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่ทำงานหรือลาออก เพราะมีความรู้สึกที่ตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและมีความรู้สึกมั่นคงที่จะอยู่กับองค์การนั้นต่อไป

Mowday, Porter and Steers (1982: 27) ได้อธิบายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ความสัมพันธ์อันแรงกล้าของบุคคลที่จะเป็นส่วนหนึ่งกับองค์กร มีองค์ประกอบ คือ

- 1) ความเชื่อมั่น ยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์การ
- 2) ความเต็มใจในการใช้ความพยายามเพื่อปฏิบัติงานให้องค์การ
- 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

Meyer and Allen (1991: 61) และ Meyer and Allen (1993: 538) ได้พัฒนาแบบจำลององค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ เป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

ด้านที่ 1 ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์การ (Affective Commitment) หมายถึง ความยึดโยงทางอารมณ์ของบุคลากรในการแสดงตัวตน การยอมรับเป้าหมายองค์การ และปรารถนาจะมีส่วนร่วมในการทำงานกับองค์การ

ด้านที่ 2 ด้านความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ (Continuance Commitment) หมายถึง การตระหนักของบุคลากรต่อต้นทุนของการคงอยู่ในองค์การกับการลาออก

ด้านที่ 3 ด้านความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์การ (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่จะเสียสละเพื่อองค์การ

Cooper (2003: 70-74) ได้สรุปองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ จากการเรียบเรียงผลงานวิจัยหลายชิ้น สรุปได้ 3 องค์ประกอบ ได้แก่

ด้านที่ 1 ด้านความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ (Continuance Commitment) หมายถึง ความปรารถนาที่จะคงอยู่กับองค์การต่อไป มากกว่าที่จะลาออกไปอยู่กับองค์การอื่น

ด้านที่ 2 ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์การ (Affective Commitment) หมายถึง เจตคติที่ดีที่มีต่อองค์การ ทำให้เกิดความเต็มใจที่จะทำงานให้กับองค์การ

ด้านที่ 3 ด้านความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์การ (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่จะเสียสละเพื่อองค์การ

ธงชัย สมบูรณ์ (2549: 202-203) อธิบายไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นความรู้สึกของคนในองค์การที่แสดงตนเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกในองค์การ ซึ่งแบ่งลักษณะความผูกพันต่อองค์การได้ 3 ประการ คือ

- 1) เป็นความเชื่ออย่างแรงกล้า และยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
- 2) ความเต็มใจและสมัครใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ

- 3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงสภาพความเป็นสมาชิกขององค์การ

โดยสรุปแล้วองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การจะประกอบไปด้วยองค์ประกอบ 3 ประการคือ ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงานให้กับองค์การ และความตั้งใจที่จะคงสภาพความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

#### แนวทางการวัดความผูกพันต่อองค์การ

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวความคิดจากการรวบรวมผลงานวิจัยของ Cooper (2003) และแนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การของ Porter, Steers, Mowday and Boulian (1974) ซึ่งมีเครื่องมือที่ใช้วัดความผูกพันต่อองค์การ คือ “Organizational Commitment Questionnaire” หรือ OCQ ซึ่งมีลักษณะ 3 องค์ประกอบ คือ 1) ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์การ (Affective Commitment) 2) ด้านความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์การ (Normative Commitment) และ 3) ด้านความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ (Continuance Commitment) ซึ่งได้มีนักวิชาการที่นำเครื่องมือนี้มาทำการศึกษาต่อมา เช่น Mowday, Porter and

Steers (1982); Meyer and Allen (1993) และ ชีระ กุลสวัสดิ์ (2554) มีลักษณะของข้อคำถาม จำแนกในแต่ละองค์ประกอบ องค์ประกอบละ 5 คำถาม รวม 3 องค์ประกอบมี 15 คำถาม ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงตัดสินใจเลือกที่จะใช้องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 องค์ประกอบในการศึกษาครั้งนี้ตามแนวทางการศึกษาจากนักวิชาการดังกล่าว

## 2. แรงจูงใจในการทำงาน

ความหมายของแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในองค์การ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับกำหนัดทิศทางการทำงาน และการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง (Schermerhorn, Hunt and Osbon, 2000: 611-689) หรือกระบวนการที่ผลักดันกระตุ้นให้บุคคลมีความปรารถนาที่จะทำพฤติกรรม หรือการกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่ง (Vroom, 1964: 66; Porter and Lawler, 1968: 33) หรือการพยายามโน้มน้าวพนักงานให้ทำงานด้วยความเต็มใจ ทั้งนี้เพื่อต้องการให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่งทำให้พนักงานเชื่อมั่นว่า ความพยายามในการทำงาน ดังกล่าวสามารถช่วยตอบสนองความต้องการบางประการได้ (Robbins, 1996: 256) หรือ องค์ประกอบสำคัญที่ทำให้องค์การแน่ใจว่า บุคลากรขององค์การเป็นสินทรัพย์ที่มีค่ามากที่สุดขององค์การ เนื่องจากผู้บริหารเชื่อมั่นว่า บุคลากรขององค์การจะทำงานด้วยความสมัครใจ โดยผู้บริหารพยายามหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจออกให้มากที่สุด เพื่อให้บรรลุผลลัพธ์ตามที่ต้องการ (Hollyforde and Whiddett, 2002: 52 - 53)

แรงจูงใจ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 อย่างด้วยกัน คือ บุคคลที่ทำงานหนัก มุ่งมั่นที่จะทำ และกำหนัดทิศทางการหรือพฤติกรรมเพื่อให้ถึงเป้าหมายที่เหมาะสม (Hoy and Miskel, 1991: 173) เป็นแรงผลักดันซึ่งส่งผลต่อบุคคล ที่สามารถอธิบายถึงทิศทางการความพยายามของบุคคลที่พึงปรารถนา เพื่อให้ไปสู่ผลสำเร็จตามเป้าหมายเฉพาะอย่าง (Luneberg and Ornstein, 1996: 369) และเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมโดยตรง (Gibson, Ivancevich and Donnelly, 2000: 127)

ลิตดา กุลนันทน์ (2544: 7) ได้สรุปความหมายของแรงจูงใจในการทำงานไว้ว่า หมายถึง สิ่งเร้าที่มากกระตุ้นหรือผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เพื่อที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ หรือตอบสนองความต้องการที่ตนเองมีอยู่ แรงจูงใจจะเป็นกำลังที่จะส่งผลทำให้บุคคลปฏิบัติภาระหน้าที่ให้สำเร็จตามที่องค์การกำหนดไว้ โดยการที่บุคคลจะทำอย่างนั้นได้ต้องมีความต้องการเป็นพื้นฐาน เริ่มด้วยความปรารถนา ความประสงค์ จุดมุ่งหมาย เป้าหมาย ความอยาก เป็นเงื่อนไข และหากเงื่อนไขเหล่านี้ถูกกระตุ้นแล้วก็จะได้รับการตอบสนอง บุคลากรแสดงพฤติกรรมออกมาอย่างเต็มความสามารถและทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายองค์การ ซึ่งก็จะส่งผลทำให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพ เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนดไว้

รุ่งนภา ระตะนะอาพร (2547: 18) ได้สรุปความหมายของแรงจูงใจไว้ว่า หมายถึง เป็นสิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันจากความต้องการทั้งภายใน และภายนอกร่างกาย หรือความคาดหวังต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจ และมีความพึงพอใจในการที่ปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยหลาย ๆ ด้านรวมกัน เช่น ปัจจัยที่เป็นการจูงใจภายนอกที่มากกระทำต่อตัวพนักงาน และปัจจัยภายในที่เป็นสิ่งที่พนักงานต้องการหรือคาดหวัง ทั้งสอง

สิ่งนี้จะเป็นตัวกำหนดความพึงพอใจแล้วไปสู่การกำหนดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานหรือตัวบุคคล

จากแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่นักวิชาการต่าง ๆ ได้นำเสนอมานั้น กล่าวโดยสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานเป็นสิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดันจากความต้องการภายในและภายนอกร่างกาย หรือความคาดหวังต่างๆ ที่ทำให้บุคคลากรมีความเต็มใจ (รุ่งนภา ระตะนะอาพร, 2547) เกิดเป็นแรงผลักดันให้บุคคลเกิดความพยายามในการปฏิบัติงาน (Luneberg and Ornstein, 1996) มีความรู้สึกที่ดีต่องาน ทำให้เกิดขวัญ กำลังใจหรือแรงบันดาลใจที่จะปฏิบัติงาน มีความมุ่งมั่นที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร (ลัดดา กุลนันทน์, 2544) และส่งผลให้เกิดแรงผลักดันให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

### 3.2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน

Pinder (1998: 177 - 230) ได้อธิบายถึงแรงจูงใจในการทำงานว่าเป็นพลังปัจจัยภายในและภายนอก (Internal and External Factors) ที่เป็นแรงขับให้เกิดพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับงาน (Work-related Behavior) ที่กำหนดรูปแบบ ทิศทาง ความเข้มข้น และความยาวนานของพฤติกรรมบุคลากรในองค์การ

Crewson (1997: 202 - 205) ได้อธิบายจากผลการวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานทางภาครัฐ และพนักงานทางภาคเอกชน พบว่าพนักงานของรัฐและเอกชนมีปัจจัยจูงใจในการทำงานแตกต่างกัน โดยที่พนักงานในองค์การของรัฐจะไม่ค่อยให้ความสนใจรางวัลที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจเท่ากับพนักงานในองค์การเอกชน แต่จะสนใจในเรื่องสวัสดิการที่จะได้รับมากกว่า นอกจากนี้ ผลการวิจัยของ Jurkiewicz, Massey and Brown (1998: 65 - 80) ได้ข้อสรุปที่สนับสนุนผลการวิจัยของ Crewson ที่ว่าพนักงานในองค์การภาครัฐ และในองค์การภาคเอกชนมีปัจจัยจูงใจในการทำงานที่ต่างกัน พนักงานในองค์การภาครัฐมีปัจจัยจูงใจในการทำงานที่สำคัญ ๆ เรียงตามลำดับความสำคัญได้แก่ ความมั่นคงและความปลอดภัยในอนาคต การมีโอกาสในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ และการมีโอกาสในการได้ใช้ความชำนาญเฉพาะด้าน เป็นต้น ส่วนพนักงานในองค์การภาคเอกชน มีปัจจัยจูงใจในการทำงานที่สำคัญ ๆ เรียงตามลำดับความสำคัญได้แก่ การได้รับเงินเดือนที่สูง การมีโอกาสแสดงออกถึงการเป็นผู้นำ และการมีโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน เป็นต้น

จุมพล นิมพานิช (2530: 185) อธิบายไว้ว่า แรงจูงใจทำให้เกิดความเต็มใจที่จะให้พลังประสบผลสำเร็จในเป้าหมาย คือ รางวัลหรือผลตอบแทนที่ทางองค์การตั้งไว้ และผู้ปฏิบัติงานคาดหวังว่าจะได้รับ ทำให้เกิดความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ระหว่างปัจจัยภายในคือการคาดหวัง การรับรู้ ชอบพอต่อปัจจัยภายนอก ได้แก่ สิ่งตอบแทนต่าง ๆ ที่ทางองค์การได้ตอบสนองให้อย่างเสมอภาค และยุติธรรม ทำให้เกิดแรงขับเคลื่อนเพื่อจะนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้

### การวัดแรงจูงใจในการทำงาน

ในส่วนของ การสร้างมาตรวัดแรงจูงใจในการทำงานผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับมาตรวัดแรงจูงใจในการทำงานพบว่ามีนักวิชาการดังเช่น Deci and Ryan (1985: 185 - 198); Amabile (1993: 185 - 201); Cameron and Pierce (1994: 364 - 423) และ Jenkins,

Gupta, Mitra and Shaw (1998: 777 - 787) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยการจูงใจในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พบว่า ปัจจัยการจูงใจจากภายใน และปัจจัยจูงใจจากภายนอกเป็นประโยชน์ต่อองค์การอย่างมาก ถ้าผู้บริหารได้ศึกษาถึงความต้องการส่วนตัวของบุคลากรแต่ละคนและความต้องการขององค์การจากการปฏิบัติงานของบุคลากรเหล่านั้น จะช่วยทำให้เกิดความสมดุลระหว่างความต้องการของทั้งสองฝ่าย โดยนำปัจจัยการ จูงใจมาเป็นตัวช่วยในการกระตุ้นบุคลากรให้เกิดพฤติกรรมการทำงานตามที่ต้องการ การ ซึ่งจะนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมายในอนาคต

Struckman and Yammarino (2003: 234 - 246) ได้พัฒนามาตรวัดแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากร โดยมาตรวัดดังกล่าวสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 มิติ ได้แก่ มิติที่ 1 ปัจจัยสนับสนุนจากภายนอก (Extrinsic Reinforcement) เช่น การจ่ายเงินเดือนที่ดี สถานภาพความมั่นคงในงาน กระบวนการปฏิบัติงานขององค์การ และมิติที่ 2 ปัจจัยสนับสนุนจากภายใน (Intrinsic Reinforcement) เช่น การประสบความสำเร็จในการทำงาน ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ความรับผิดชอบในงาน การยอมรับความเจริญเติบโต และการมีอำนาจ เป็นต้น

บัณฑิต ผังนิรันดร์ (2550: 77) ได้พัฒนาแบบสอบถามในการวัดแรงจูงใจในการทำงาน จากการศึกษาผลงานของ Amabile (1993: 138-165); Torrance (1987: 574); Oldham and Cummings (1996: 607-634); Zall (2001: 62-65) และ Struckman and Yammarino (2003) ที่ได้ศึกษาปัจจัยจูงใจจากภายใน และปัจจัยจูงใจจากภายนอก โดยใช้ข้อคำถาม 10 ข้อ แบ่งมิติการวัดเป็น 2 มิติ คือ ปัจจัยการจูงใจจากภายใน และปัจจัยการจูงใจจากภายนอก

การวัดแรงจูงใจในการทำงานของสมาชิกในองค์การ ผู้วิจัยได้สร้างมาตรวัดแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนคร จากแนวทางของนักวิชาการดังที่ได้กล่าวมาแล้ว โดยมาตรวัดแรงจูงใจในการทำงานสามารถแบ่งออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ ปัจจัยการจูงใจจากภายใน (Intrinsic Reinforcement) และปัจจัยการจูงใจจากภายนอก (Extrinsic Reinforcement) โดยปรับปรุงจากผลงานของ บัณฑิต ผังนิรันดร์ (2550) และ Struckman and Yammarino (2003)

### 3. แนวความคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Worklife) มีปรากฏครั้งแรกในสหรัฐอเมริกาในช่วงปลายทศวรรษที่ 1960 เนื่องจากมีการตื่นตัวด้านคุณภาพชีวิตของผู้ปฏิบัติงาน และคุณภาพของสถานประกอบการ หลังจากนั้นได้มีการศึกษาค้นคว้าในเรื่องดังกล่าวทั่วทุกวงการ อุตสาหกรรมในยุโรป แนวการศึกษาเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานแสดงให้เห็นว่าแนวคิดนี้เป็นแนวความคิดที่มีขอบเขตกว้างขวาง จึงได้มีนักวิชาการทั้งในประเทศและต่างประเทศได้ให้ความสนใจที่น่าสนใจเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานไว้จำนวนมาก และอาจจะมีแตกต่างกันบ้าง ซึ่งขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับแนวคิดในเรื่องการทำงาน ดังนี้

#### 3.2.4.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Hackman and Suttle (1977: 14) อธิบายความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นสิ่งที่ตอบสนองความผาสุกและความพึงพอใจของบุคลากรทุกระดับในองค์การ ไม่ว่าจะเป็นคนงาน หัวหน้างาน ผู้บริหารงาน หรือแม้แต่เจ้าขององค์การ การมีคุณภาพชีวิตงานที่ดี นอกจากจะ

ทำให้บุคลากรพึงพอใจแล้ว ยังอาจส่งผลต่อความเจริญรุ่งเรืองเรื่องด้านอื่น ๆ เช่น สภาพเศรษฐกิจ สังคม แวดล้อม หรือผลผลิตต่าง ๆ และที่สำคัญคุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรได้ นอกจากนี้ ยังช่วยลดอัตราการขาดงาน การลาออก และอุบัติเหตุจากการทำงานได้ ขณะที่ประสิทธิผลขององค์กรในแง่ขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในงาน คุณภาพ และปริมาณของผลผลิตที่เกิดจากการปฏิบัติงานจะสูงขึ้น

Dubrin (1981: 51) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นระดับที่บุคลากรขององค์กรมีความรู้สึกพึงพอใจกับการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการที่สำคัญ ๆ จากการทำงานในองค์กรนั้น

Huse and Commings (1985: 198-199) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นความสอดคล้องกันระหว่างความพึงพอใจในงานของบุคคล กับประสิทธิผลขององค์กร หรืออีกนัยหนึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานคือประสิทธิผลขององค์กร อันเนื่องมาจากการมีความสุขในงานของผู้ปฏิบัติงาน เป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ ประสบการณ์ในการทำงานซึ่งทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานนั้น ๆ คุณภาพชีวิตในการทำงาน จะส่งผลต่อองค์กร 3 ประการ คือ 1) ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์กร 2) ช่วย เพิ่มพูนขวัญและกำลังใจของผู้ปฏิบัติจนเป็นแรงจูงใจแก่พวกเขาในการทำงาน และ 3) คุณภาพชีวิตในการทำงานจะช่วยปรับปรุงศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานอีกด้วย

Davis and Newstom (1989: 387) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นความรู้สึกของความไม่ชอบ หรือความชอบของบุคลากรที่มีต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะพัฒนาสภาพแวดล้อมให้เหมาะสมและดีที่สุดสำหรับบุคลากร

Brief (1981: 8) อธิบายความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยกล่าวว่า เป็นส่วนหนึ่งของคุณภาพชีวิต ซึ่งเป็นความรู้สึกทางจิตวิทยาของบุคคลที่มีต่อสภาวะความเป็นอยู่ (Well – Being) หรือความสุขของชีวิตโดยรวม (Whole Happiness) ซึ่งเป็นความพอใจต่อชีวิตในเชิงบวก

Robinson (1991: 670) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นกระบวนการที่องค์กรได้ทำการตอบสนองต่อความต้องการของบุคลากร จากการพัฒนาเกณฑ์ต่าง ๆ ที่เอื้ออำนวยให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจกับสิ่งที่มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคลากร หรือกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน

Quible (1996: 326) อธิบายความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นกระบวนการทางการบริหาร ที่มีผลต่อสิ่งที่ตามมาที่เป็นปัจจัยสำคัญของสภาพภาพของบุคลากร สภาพแวดล้อมในการทำงาน การจ่ายค่าตอบแทนและผลประโยชน์ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และการสนับสนุนที่หลากหลายขององค์กร ผลของเทคนิคคุณภาพชีวิตการทำงานช่วยให้ทัศนคติ และขวัญของพนักงานดีขึ้น ซึ่งจะมีผลทางบวกต่อผลผลิต เมื่อคุณภาพชีวิตการทำงานดีขึ้น บุคลากรจะมีความรู้สึกทางบวกกับงาน และเกิดความรู้สึกทางบวกกับองค์กร

Corsini (2002: 796) ได้อธิบายความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า เป็นการเพิ่มพูนขวัญ และความพึงพอใจในการทำงานให้กับผู้ปฏิบัติงาน โดยการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงาน ทั้งด้านกายภาพ และจิตใจ โดยเน้นการมีส่วนร่วมของบุคลากร

ผู้ปฏิบัติงาน การออกแบบงาน ความมั่นคงในการทำงาน การปรับปรุงการสื่อความหมาย การลดความเครียด และการส่งเสริมคุณภาพและประสิทธิภาพของการทำงาน

อรุณี สุมโนมหาอุดม (2542: 23) ได้ให้ความหมายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลซึ่งเกี่ยวกับสภาพความเป็นอยู่ หรือความสุขของชีวิตโดยรวมเกี่ยวกับการทำงาน การมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน คือ การที่บุคลากรพอใจในงาน มีความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน และมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน การทำงานที่บุคลากรมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นสิ่งสำคัญใน การสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน เพราะจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น

สรรเสริญ เตชะบุรพา (2545: 13) ได้ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ว่า หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน มีความสุขในการทำงาน และมีสุขภาพจิตที่ดีที่บุคลากรได้มาจากประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพของบุคลากรและส่งผลต่อองค์กร

จากแนวความคิดเกี่ยวกับความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน จึงสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานหมายถึง สภาพแวดล้อมที่มีลักษณะการทำงานที่สอดคล้องกันระหว่างความต้องการ หรือความปรารถนาในการทำงานของบุคลากรกับองค์กร (Robinson, 1991) การทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ (Hackman and Suttle, 1977; Dubrin, 1981; Huse and Coming, 1985) มีความสุข กับการมีชีวิตและสภาพที่เป็นอยู่ในสังคม (Davis and Newstom, 1989) ซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร และส่งผลต่อประสิทธิผลขององค์กร (Corsini, 2002; อรุณี สุมโนมหาอุดม, 2542; สรรเสริญ เตชะบุรพา, 2545)

#### 3.2.4.2 การวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Huse and Cummings (1985: 199 - 200) ได้วิเคราะห์องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในงานว่ามีลักษณะต่าง ๆ 8 ด้าน ดังนี้

1) ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และสอดคล้องกับมาตรฐานของงาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่น ๆ

2) สถานภาพที่ทำงานปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่ไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพร่างกาย

3) การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำ โดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่งานที่ต้องใช้ทักษะและความสามารถที่หลากหลาย งานที่ท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4) ความก้าวหน้า (Growth) หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติงานมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพและ ตำแหน่งงาน

5) สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงาน สถานที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ไม่มีการแบ่งแยกเป็นกลุ่มต่าง ๆ ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานผู้อื่น

6) ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการ บริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม ให้ความเคารพสิทธิของพนักงาน และความเป็น ปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับข้อคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์การมีความเสมอภาค เท่าเทียมและยุติธรรม

7) ภาวะอิสระจากงาน (Total Life Space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสุขใน ช่วงของ ชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่การงานที่ รับผิดชอบ

8) ความภูมิใจในองค์การ (Organizational Pride) หมายถึง ความรู้สึกของ บุคคลที่มีความ ภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์การที่มีชื่อเสียง และได้รับรู้ว่าองค์การมีส่วนในการ รับผิดชอบต่อสังคม

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำแนวการวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Huse and Cummings (1985) มาปรับปรุงในการวัด โดยพิจารณาปรับด้านที่มีความใกล้เคียงหรือทับซ้อน กับตัวแปรอื่น ๆ ออกไป และรวบรวมด้านในการวัดใหม่เป็น 4 ด้าน คือ การได้รับค่าตอบแทนที่เป็น ธรรม ความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน และความสมดุลของชีวิต ในการทำงาน

## งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ธนพล แสงจันทร์ และวิโรจน์ เกษภูลักษณะ (2556: 395-412) ศึกษาอิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านความผูกพันขององค์การของพนักงานบริษัทประกันภัย มี วัตถุประสงค์เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิภาพในการ ทำงาน และเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล และศึกษาอิทธิพล ของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ และ อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์การต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน โดยทำการศึกษากับ ประชากรที่เป็นพนักงานในบริษัทประกันภัยจำนวน 220 คน การเก็บรวบรวมข้อมูลใช้แบบสอบถาม เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อ องค์การ และประสิทธิภาพในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก การเปรียบเทียบประสิทธิภาพ ในการทำงานตามปัจจัยส่วนบุคคล โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ต่อเดือน มีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และ ทดสอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์การด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบ พหุคูณ พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ และ ประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งความผูกพันต่อองค์การยังมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพในการ ทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ชนิดา เล็บครุฑ (2554) ศึกษาผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อ องค์การของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา

ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานในมิติต่าง ๆ ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยเป็นการศึกษาวิจัยแบบเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงปริมาณจากข้าราชการสายสนับสนุน พนักงานสถาบัน และลูกจ้างประจำ ซึ่งปฏิบัติงานมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวน 215 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลผลการวิจัยพบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์โดยรวมอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาทางด้าน พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับหน่วยงานอื่น บุคลากรเห็นด้วยอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือด้านการพัฒนาความสามารถของบุคลากร ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านที่บุคลากรเห็นด้วยระดับน้อยที่สุดคือ ด้านรายได้ และผลประโยชน์ตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ เมื่อพิจารณาระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ โดยรวมทุกด้านอยู่ในระดับค่อนข้างสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อทำประโยชน์ให้กับองค์กร เห็นด้วยอยู่ในระดับสูงสุด รองลงมาคือ ด้านความเชื่อมั่นในการยอมรับเป้าหมายและความต้องการขององค์กร และบุคลากรเห็นด้วยระดับที่ต่ำสุดคือ ด้านความปรารถนาที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร และผลการวิเคราะห์ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอย พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สุจินต์ พูลปั้น (2553) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดมูลนิธิการศึกษาคริสตจักรในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดมูลนิธิการศึกษาคริสตจักรในประเทศไทย ศึกษาความสัมพันธ์ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงเรียนฯ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงเรียนฯ สุ่มตัวอย่างจากบุคลากรในโรงเรียนสังกัดมูลนิธิการศึกษาคริสตจักรในประเทศไทยจำนวน 260 คน โดยการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผลการศึกษาพบว่า บุคลากรในโรงเรียนฯ มีปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง ระดับของความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงาน กับความผูกพันต่อองค์กรด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ในระดับปานกลาง

Farid, Izadi, Ismail, and Alipour (2015: 54-61) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์ในมหาวิทยาลัยวิจัยของมาเลเซีย โดยทำการสุ่มตัวอย่างจากอาจารย์จำนวน 315 คน จากประชากรทั้งหมด จำนวน 2,902 คน เป็นเพศชาย 53.7% สมรสแล้ว 87.6% มีการศึกษาระดับปริญญาเอก 96.5% เป็นศาสตราจารย์ 28.3% รองศาสตราจารย์ 35.2% ส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วง 5-10 ปี คิดเป็น 28.9% ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการ

เก็บรวบรวมข้อมูล และใช้สถิติ Pearson Product Moment Correlation Coefficient ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับตัวแปรตามความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรที่ระดับนัยสำคัญ .001 และมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

Alniacik, Alniacik, Akcin and Erat (2012: 355-362) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในอาชีพ ความผูกพัน และความพึงพอใจในงาน โดยมีเป้าหมายในการศึกษาความสัมพันธ์ขององค์ประกอบของแรงจูงใจในอาชีพ ความผูกพันต่อองค์กรแบบจรรยาภิวัตน์ และความพึงพอใจในงาน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่มีมาตราวัด 5 ระดับ โดยทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่าง จากพนักงาน 245 คน จากหน่วยงานต่าง ๆ จากอุตสาหกรรม การศึกษา การบริการ ธนาคาร การเงิน อุตสาหกรรมรถยนต์ และการก่อสร้าง โดยการส่งอีเมล และได้รับการตอบกลับจำนวน 250 ฉบับ มีแบบสอบถามที่ตอบคำถามครบถ้วน นำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ 245 ฉบับ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า มีความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในอาชีพ กับความผูกพันต่อองค์กรแบบจรรยาภิวัตน์ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในอาชีพกับความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังพบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์กรแบบจรรยาภิวัตน์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และความสัมพันธ์ทั้งหมดเป็นความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน

Bang, Ross and Reio (2013: 96-112) ศึกษาแรงจูงใจที่จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของอาสาสมัครในองค์กรกีฬาที่ไม่แสวงหากำไร: บทบาทของการพึงพอใจในการปฏิบัติงาน วัตถุประสงค์ของการวิจัยนี้คือการตรวจสอบบทบาทของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจของอาสาสมัคร และความผูกพันต่อองค์กรกีฬาที่ไม่แสวงหากำไร ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 214 คน จากองค์กรกีฬาที่ไม่แสวงหากำไรจำนวน 22 แห่ง ใช้วิธีการวิเคราะห์ตัวแบบความสัมพันธ์ด้วยโมเดลสมการเชิงโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า แรงจูงใจของอาสาสมัคร และความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจของอาสาสมัครยังมีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กรผ่านความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ

## กรอบแนวคิดในการศึกษา

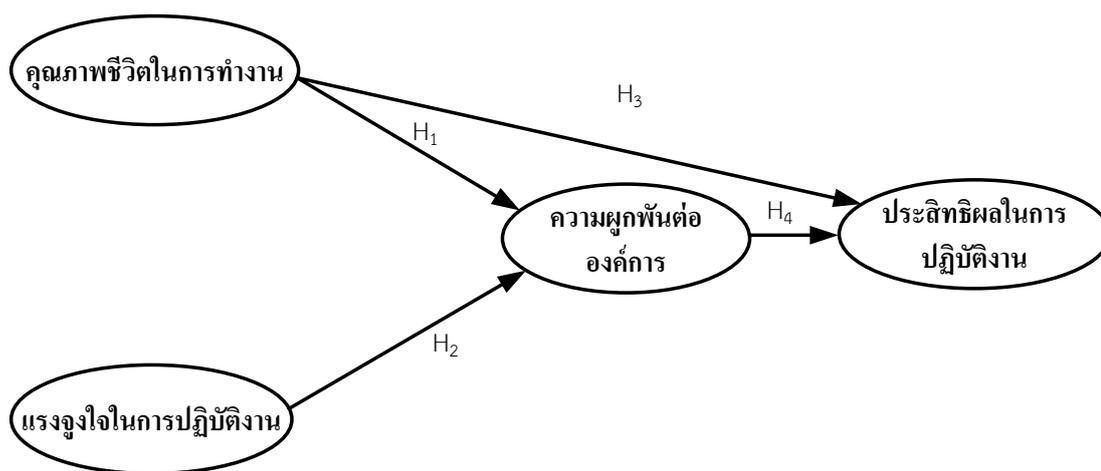
จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎี และผลงานการวิจัยที่เกี่ยวข้องสรุปได้ดังนี้

### 1. ตัวแปรแฝงภายนอก (Exogenous Latent Variable)

- 1.1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 1.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

### 2. ตัวแปรแฝงภายใน (Endogenous Latent Variable)

- 2.1 ความผูกพันต่อองค์กร
- 2.2 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการศึกษา

## สมมติฐานในการศึกษา

- H<sub>1</sub>: คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H<sub>2</sub>: แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร
- H<sub>3</sub>: คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
- H<sub>4</sub>: ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนครในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้กำหนดหัวข้อในการดำเนินการตามแนวทางของระเบียบวิธีการวิจัยไว้ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นบุคลากรของเทศบาลนครแหลมฉบัง 1,215 คน และเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ 659 คน รวมทั้งหมด 1,874 คน

การสุ่มตัวอย่าง บุคลากรของเทศบาลนครแหลมฉบัง และเทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์ ที่ได้จากการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1967) จากประชากร 1,874 คน เมื่อคำนวณแล้วได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการศึกษาเป็นจำนวน 330 คน

ผู้วิจัยได้ทำการสุ่มจำนวนตัวอย่างเพิ่มจาก 330 คน เพิ่มเป็น 400 คน

กำหนดขนาดตัวอย่างในแต่ละเทศบาลนคร โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) ได้ขนาดตัวอย่าง ดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 1 แสดงขนาดประชากรและตัวอย่าง

ลำดับที่	หน่วยงาน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1	เทศบาลนครแหลมฉบัง	1,215	259
2	เทศบาลนครเจ้าพระยาสุรศักดิ์	659	141
	รวม	1,874	400

## 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล

### เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaires) ที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาแนวคิดจากทฤษฎีเอกสารต่างๆ ตลอดจนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเครื่องมือวัดที่นักวิชาการได้สร้างขึ้นไว้แล้วมาปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มเติม โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 สถานภาพและข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุด อายุงาน สถานะของตำแหน่งงานปัจจุบัน หน่วยงานที่สังกัด

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมชาติ ความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน และความสมดุลของชีวิตในการทำงาน

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย แรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก

ตอนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความเชื่อมั่นและยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร และความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร

ตอนที่ 5 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย ผลสำเร็จตามเป้าหมายของเทศบาล การทำงานได้เสร็จทันเวลา ผลงานสำเร็จด้านปริมาณ และผลงานประสพผลสำเร็จในด้านคุณภาพ

### การหาคุณภาพของเครื่องมือ

การทดสอบคุณภาพของเครื่องมือ มีขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่พัฒนาขึ้นเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา โดยการประเมินค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามเชิงปฏิบัติการ (Item-Objective Congruence: IOC) จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ได้ช่วยประเมินว่า ข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถามมีความสอดคล้องกับเนื้อหา หรือนิยามปฏิบัติการ โดยให้คะแนนตามเกณฑ์ แล้วนำผลมาพิจารณาคะแนนของผู้เชี่ยวชาญในแต่ละข้อมาวิเคราะห์หาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Item Objective Congruence : IOC) การพิจารณาความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ จากดัชนีความสอดคล้อง (IOC) ในทุกข้อคำถามนั้น หากข้อคำถามที่มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.50 - 1.00 จะคัดเลือกไว้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่า IOC ต่ำกว่า 0.50 จะพิจารณาปรับปรุง หรือไม่คัดเลือกไว้ (วรณี แกมเกตุ, 2551, หน้า 221)

3. การหาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยทำการหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยวิธีการของครอนบาคโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) โดยการทดลองใช้

กับบุคลากรของเทศบาลตำบลบางพระ จำนวน 30 คน ผลการทดสอบความเชื่อมั่น = .83 อยู่ในเกณฑ์ที่สูงกว่า .70 (ซีเมพร กาญจนกิจสกุล, 2555, หน้า 122) นำเครื่องมือที่ผ่านการทดสอบไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงต่อไปได้

### 3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูล โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลกับบุคลากรในเทศบาลนครจำนวน 2 แห่ง
2. ตรวจสอบความครบถ้วนและความถูกต้องของข้อมูลในแบบสอบถาม
3. นำแบบสอบถามมาแปลข้อมูลที่ได้เป็นรหัสพร้อมบันทึกข้อมูลด้วยคอมพิวเตอร์

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การประมวลผลข้อมูลใช้โปรแกรม SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีขั้นตอน ดังนี้
  - 1.1 ตรวจสอบความสมบูรณ์และความถูกต้องของแบบสอบถามหลักจากดำเนินเก็บข้อมูล เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่ได้รับคำตอบที่สมบูรณ์ครบตามจำนวนที่ระบุไว้
  - 1.2 บันทึกข้อมูลที่เป็นรหัสลงในแบบบันทึกข้อมูลและเครื่องคอมพิวเตอร์ตามลำดับ
  - 1.3 ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์
  - 1.4 ประมวลผลข้อมูลตามจุดมุ่งหมายของการศึกษาวิจัย
2. การวิเคราะห์ข้อมูลทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้
  - 2.1 วิเคราะห์ลักษณะกลุ่มตัวอย่างที่ทำการสำรวจ โดยใช้สถิติเชิงพรรณนาในการวิเคราะห์โดยจำแนกกลุ่มตัวอย่าง ตามสภาพทั่วไปด้วยสถิติความถี่และค่าร้อยละ
  - 2.2 วิเคราะห์ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ด้วยสถิติค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยทำการแปลงคำตอบให้อยู่ในรูปของช่วงมาตรา (Interval Scale) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 เกณฑ์การให้คะแนนข้อคำถาม

ระดับความคิดเห็น	เกณฑ์การให้คะแนน
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
เฉยๆ	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การแปลความหมายของช่วงคะแนนจากค่าเฉลี่ยที่คำนวณได้จากข้อคำถาม มีเกณฑ์การจัดระดับ ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 เกณฑ์การแปลความหมายของระดับความคิดเห็น

ช่วงคะแนน	ระดับความคิดเห็น
4.50-5.00	มากที่สุด
3.50-4.49	มาก
2.50-3.49	ปานกลาง
1.50-2.49	น้อย
1.00-1.49	น้อยที่สุด

2.3 วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน ของตัวแปรบรรยากาศองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การ ด้วยโปรแกรม LISREL

2.4 การทดสอบสมมติฐาน เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรโดยใช้สถิติการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานด้วยโปรแกรม LISREL

## บทที่ 4

### ผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนครในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 400 คน ผลการศึกษามีดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 3 ประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน

ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ (n = 400)

เพศ	จำนวน	ร้อยละ
ชาย	139	34.75
หญิง	261	65.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 65.25 รองลงมาคือเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 34.75 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 4

ตารางที่ 5 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุ (n = 400)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 25 ปี	54	13.50
26- 35 ปี	205	51.25
36-45 ปี	110	27.50
46-55 ปี	30	7.50
56 ปีขึ้นไป	1	0.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุ 26-35 ปี คิดเป็นร้อยละ 51.25 รองลงมาคือ 36-45 ปี และไม่เกิน 25 ปี คิดเป็นร้อยละ 27.50 และ 13.50 ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 5

**ตารางที่ 6** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามอายุงาน (n = 400)

อายุ	จำนวน	ร้อยละ
ไม่เกิน 5 ปี	208	52.00
6-10 ปี	119	29.75
11-15 ปี	44	11.00
16 ปี ขึ้น	29	7.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีช่วงอายุงานอยู่ในช่วงไม่เกิน 5 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมาคือ 5-10 ปี และ 11-15 ปี คิดเป็นร้อยละ 29.75 และ 11.00 ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 6

**ตารางที่ 7** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับการศึกษา (n = 400)

ระดับการศึกษา	จำนวน	ร้อยละ
มัธยมศึกษาตอนต้น	9	2.25
มัธยมศึกษาตอนปลาย/ปวช.	37	9.25
อนุปริญญา/ปวส.	80	20.00
ปริญญาตรี	235	58.75
สูงกว่าปริญญาตรี	39	9.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 58.75 รองลงมาคือระดับการศึกษานอนุปริญญา/ปวส. และ สูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 20.00 และ 9.75 ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 7

**ตารางที่ 8** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามสถานะของตำแหน่งงาน (n = 400)

สถานะของตำแหน่งงาน	จำนวน	ร้อยละ
ข้าราชการ	137	34.25
พนักงานจ้างตามภารกิจ	24	6.00
ลูกจ้างประจำ	184	46.00
พนักงานจ้างทั่วไป	55	13.75
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นลูกจ้างประจำมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ ข้าราชการ และพนักงานจ้างทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 34.25 และ 13.75 ตามลำดับ รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 8

**ตารางที่ 9** จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามหน่วยงานที่สังกัด (n = 400)

หน่วยงานที่สังกัด	จำนวน	ร้อยละ
สำนักปลัดเทศบาล	123	30.75
กองช่าง/สำนักการช่าง	116	29.00
สำนักการคลัง	33	8.25
สำนัก/กองการสาธารณสุข และสิ่งแวดล้อม	27	6.75
กองวิชาการและแผนงาน	17	4.25
กองการศึกษา	27	6.75
กองสวัสดิการสังคม	24	6.00
กองช่างสุขาภิบาล	33	8.25
<b>รวม</b>	<b>400</b>	<b>100.00</b>

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ทำงานอยู่สำนักปลัดฯ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 30.75 รองลงมาคือ กองช่าง/สำนักการช่าง คิดเป็นร้อยละ 29.00 รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 9

## ตอนที่ 2 ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 10 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (n = 400)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	จำนวน	MIN	MAX	$\bar{X}$	S.D.
ท่านได้รับเงินเดือนตรงตามความสามารถ	400	2	5	4.00	0.69
ท่านได้รับเงินเดือนตรงตามวุฒิความรู้ของท่าน	400	2	5	3.95	0.69
ท่านได้รับเงินเดือนและค่าตอบแทนอื่น ๆ อย่างยุติธรรม	400	2	5	3.94	0.76
ท่านได้รับเงินเดือน สวัสดิการ หรือค่าตอบแทน อื่น ๆ เท่าเทียมกับผู้อื่นที่รับผิดชอบงานเหมือนกัน	400	2	5	3.94	0.74
<b>การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม</b>				<b>3.96</b>	<b>0.62</b>
อุปกรณ์ที่ใช้ในการปฏิบัติงาน มีรายละเอียดการใช้งานบอกไว้อย่างชัดเจน	400	2	5	3.77	0.70
สถานที่ทำงานมีแสงสว่างเพียงพอในการทำงาน	400	2	5	3.87	0.71
สถานที่ทำงานมีระดับเสียงที่เหมาะสมต่อการทำงาน	400	2	5	3.71	0.76
สถานที่ทำงานมีขนาดเหมาะสมกับจำนวนบุคลากร	400	2	5	3.79	0.76
<b>ความปลอดภัยในการทำงาน</b>				<b>3.78</b>	<b>0.60</b>
ท่านได้รับโอกาสในการแสวงหาความรู้ใหม่ ๆ จากเทศบาล	400	2	5	3.89	0.67
ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถของท่านพัฒนางานให้ก้าวหน้าอยู่เสมอ	400	2	5	3.80	0.69
ท่านมีความเจริญก้าวหน้าในตำแหน่งงานเนื่องมาจากการปฏิบัติงานของท่าน	400	2	5	3.95	0.66
ท่านมั่นใจว่างานที่ท่านมีโอกาสก้าวหน้าในสายงานของท่าน	400	2	5	4.04	0.69
<b>ความก้าวหน้าในการทำงาน</b>				<b>3.92</b>	<b>0.57</b>
ท่านมีเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัวของท่านอย่างเหมาะสม เมื่อเทียบกับเวลาในการทำงาน	400	2	5	4.01	0.68
ท่านมีเวลาที่จะใช้ชีวิตส่วนตัวตามที่ท่านปรารถนา	400	2	5	4.13	0.71
เวลาในการทำงานในปัจจุบันของท่าน มีความเหมาะสมกับการดำเนินชีวิต	400	2	5	4.10	0.75
<b>ความสมดุลของชีวิตในการทำงาน</b>				<b>4.08</b>	<b>0.65</b>

กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ในเรื่องความสมดุลของชีวิตในการทำงานมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.08 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.65 รองลงมาคือ การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีค่าเฉลี่ย

3.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.62 และ ความก้าวหน้าในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.92 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.57 ทั้ง 3 ด้านอยู่ในระดับมากทั้งหมด รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 10  
**ตารางที่ 11** ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (n = 400)

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	จำนวน	MIN	MAX	$\bar{X}$	S.D.
ท่านรู้สึกว่าคุณค่า และมีความสำคัญต่อเทศบาลที่ท่านปฏิบัติงานอยู่	400	2	5	4.47	0.73
งานที่ท่านรับผิดชอบตรงกับความสนใจ และความถนัดของท่าน	400	2	5	4.49	0.73
ลักษณะงานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ทำท้าทาย ทำให้ท่านรู้สึกเพลิดเพลินในการปฏิบัติงาน	400	2	5	4.45	0.74
ท่านได้รับการยอมรับ การยกย่องจากผู้ร่วมงาน เมื่อท่านสามารถดำเนินงานได้บรรลุผลสำเร็จ	400	2	5	4.42	0.77
การทำงานในเทศบาล ทำให้ท่านมีสถานภาพที่ดีทางสังคม	400	2	5	4.39	0.75
<b>ปัจจัยจูงใจภายใน</b>				<b>4.44</b>	<b>0.66</b>
เทศบาลของท่านสนับสนุนในการพัฒนาความรู้และทักษะให้แก่ท่านอย่างจริงจัง	400	2	5	4.40	0.75
เทศบาลของท่านสนับสนุนให้ท่านมีส่วนร่วมในการวางแผนและพัฒนาเทศบาลฯ	400	2	5	4.46	0.73
เทศบาลของท่านสนับสนุนให้ท่านมีโอกาสได้รับมอบหมายความรับผิดชอบในงานเพิ่มขึ้น	400	2	5	4.50	0.72
เทศบาลของท่านเอื้ออำนวยให้ท่านมีอิสระอย่างมากในการปฏิบัติงาน	400	2	5	4.45	0.73
เทศบาลของท่านได้มีการชี้แจงให้ท่านทราบอย่างชัดเจนเกี่ยวกับผลประโยชน์ตอบแทนที่ท่านจะได้รับจากการปฏิบัติงานได้บรรลุผลสำเร็จ	400	2	5	4.54	0.72
<b>ปัจจัยจูงใจภายนอก</b>				<b>4.47</b>	<b>0.67</b>

กลุ่มตัวอย่างได้รับแรงจูงใจจากปัจจัยภายนอกมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 4.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.67 รองลงมาคือ ปัจจัยจูงใจภายใน มีค่าเฉลี่ย 4.44 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.66 ทั้งสองปัจจัยอยู่ในระดับมาก ทั้งหมด รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 11

ตารางที่ 12 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร (n = 400)

ความผูกพันต่อองค์กร	จำนวน	MIN	MAX	$\bar{X}$	S.D.
ท่านมีความเชื่อมั่นในผู้บริหาร ในการที่จะพัฒนาให้	400	2	5	3.69	0.73
เทศบาลบรรลุเป้าหมาย					
ท่านมักจะโต้แย้งทุกครั้งเมื่อมีบุคคลวิจรรย์นโยบายของ	400	2	5	3.93	0.72
เทศบาลในทางลบ					
ท่านจะพูดถึงเทศบาลให้บุคคลภายนอกฟังเสมอว่า	400	2	5	3.92	0.70
เป็นองค์กรที่น่าทำงานด้วย					
เทศบาลเป็นองค์กรที่มีคุณค่าต่อสังคมในการบริการ	400	2	5	3.83	0.72
ประชาชนที่มีคุณภาพ					
<b>ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร</b>				<b>3.84</b>	<b>0.61</b>
ท่านยินดีที่จะทำงานนอกเหนือจากความรับผิดชอบ	400	2	5	3.78	0.70
ท่านตั้งใจอย่างเต็มที่ในการทำงานเพื่อจะช่วยให้	400	2	5	3.52	0.75
เทศบาลประสบความสำเร็จ					
ท่านยอมรับการมอบหมายงานจากเทศบาลทุกอย่าง	400	2	5	3.65	0.73
ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถเต็มที่ในการปฏิบัติงาน	400	2	5	3.93	0.70
ที่ได้รับมอบหมาย					
ท่านยินดีทำงานนอกเวลางาน ถึงแม้ว่างานที่ท่าน	400	2	5	3.94	0.74
ได้รับมอบหมายยังไม่สำเร็จ					
<b>ความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร</b>				<b>3.76</b>	<b>0.60</b>
การตัดสินใจเข้าทำงานที่เทศบาลแห่งนี้เป็นการ	400	2	5	3.35	0.83
ตัดสินใจที่ถูกต้องอย่างมาก					
ท่านคิดว่ามีความก้าวหน้า ถ้าท่านทำงานอยู่ที่เทศบาล	400	2	5	3.34	0.83
แห่งนี้ต่อไป					
ถ้าสภาพแวดล้อมปัจจุบันของเทศบาลเปลี่ยนแปลง	400	2	5	3.43	0.88
อย่างไรท่านก็จะไม่ลาออก					
ท่านไม่ต้องการไปทำงานที่องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น	400	2	5	3.53	0.85
อื่นๆ ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับเทศบาลของท่าน					
ท่านไม่คิดจะลาออก ถึงแม้เทศบาลแห่งนี้จะประสบ	400	2	5	3.69	0.80
ปัญหาสภาพคล่องทางการเงิน					
<b>ความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร</b>				<b>3.47</b>	<b>0.72</b>

กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กร ในเรื่องความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายในองค์กรมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย 3.84 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.61 อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความ

ทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.76 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.60 อยู่ในระดับมาก และความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.47 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.72 อยู่ในระดับปานกลาง รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 12

### ตอนที่ 3 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 13 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (n = 400)

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	จำนวน	MIN	MAX	$\bar{X}$	S.D.
ท่านพัฒนาแนวคิดและวิธีในการทำงานให้เท่าทันต่อเหตุการณ์ในปัจจุบันอยู่เสมอ	400	2	5	3.77	.64
ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง สมบูรณ์ และเป็นที่ไว้วางใจได้เสมอ	400	2	5	3.77	0.65
ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้เสมอ	400	2	5	3.86	0.57
ท่านมักจะมีวิธีในการแก้ไขปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน	400	2	5	3.54	0.66
ท่านมักจะทำงานได้ดีกว่าโดยเฉลี่ย เมื่อเทียบกับคนส่วนใหญ่	400	2	5	3.83	0.65
ท่านมักจะมีส่วนร่วมในการทำงานเป็นทีม	400	2	5	4.17	0.65
<b>ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน</b>				<b>3.82</b>	<b>0.51</b>

กลุ่มตัวอย่างมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย 3.82 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.51

### ตอนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างด้วยโปรแกรมลิซเรล ขั้นตอนการวิเคราะห์ มีดังต่อไปนี้

ตารางที่ 14 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่างตัวแปรสังเกตได้ในตัวแบบที่ใช้ในการศึกษา (n = 400)

ตัวแปรสังเกตได้	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
(1) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	1.000									
(2) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความปลอดภัยในการทำงาน	0.631**	1.000								
(3) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าในการทำงาน	0.534**	0.632**	1.000							
(4) คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลของชีวิตในการทำงาน	0.714**	0.559**	0.541**	1.000						
(5) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจภายใน	0.191**	0.287**	0.234**	0.172**	1.000					
(6) แรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านปัจจัยจูงใจภายนอก	0.223**	0.327**	0.254**	0.188**	0.900**	1.000				
(7) ความผูกพันต่อองค์การด้านความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์การ	0.497**	0.534**	0.543**	0.424**	0.322**	0.349**	1.000			
(8) ความผูกพันต่อองค์การด้านความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์การ	0.462**	0.489**	0.527**	0.406**	0.322**	0.325**	0.780**	1.000		
(9) ความผูกพันต่อองค์การด้านความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์การ	0.400**	0.428**	0.414**	0.365**	0.385**	0.394**	0.523**	0.541**	1.000	
(10) ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	0.451**	0.439**	0.379**	0.363**	0.285**	0.284**	0.555**	0.566**	0.416**	1.000

\*\*p<.01, \*p<.05 ค่า Bartlett's Test of Sphericity Chi-Square =2,429.2, df = 45, p = .00 และค่า Kaiser-Meyer-Olkin measure of Sampling Adequacy (KMO) = .84

เมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้จำนวน 10 ตัว 45 คู่ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทั้งหมดมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 จำนวน 45 คู่ และความสัมพัทธ์ระหว่างตัวแปรแต่ละคู่เป็นบวกทั้งหมด

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่อยู่ในตัวแปรแฝงเดียวกัน 10 ตัว พบว่า

1) ตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร คือ การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และความสมดุลของชีวิตในการทำงาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้อยู่ระหว่าง .534-.714 และความสัมพัทธ์ของตัวแปรทุกคู่มีทิศทางเดียวกันในทางบวก

1) ตัวแปรแฝงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ ด้านปัจจัยจูงใจภายใน และปัจจัยจูงใจภายนอก ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ 2 ตัวแปร คือ .90 และความสัมพัทธ์ของตัวแปรมีทิศทางเดียวกันในทางบวก

3) ตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร คือ ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร และความตั้งใจที่จะคงสภาพความเป็นสมาชิกขององค์กร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้อยู่ระหว่าง .523-.780 และความสัมพัทธ์ของตัวแปรทุกคู่มีทิศทางเดียวกันในทางบวก

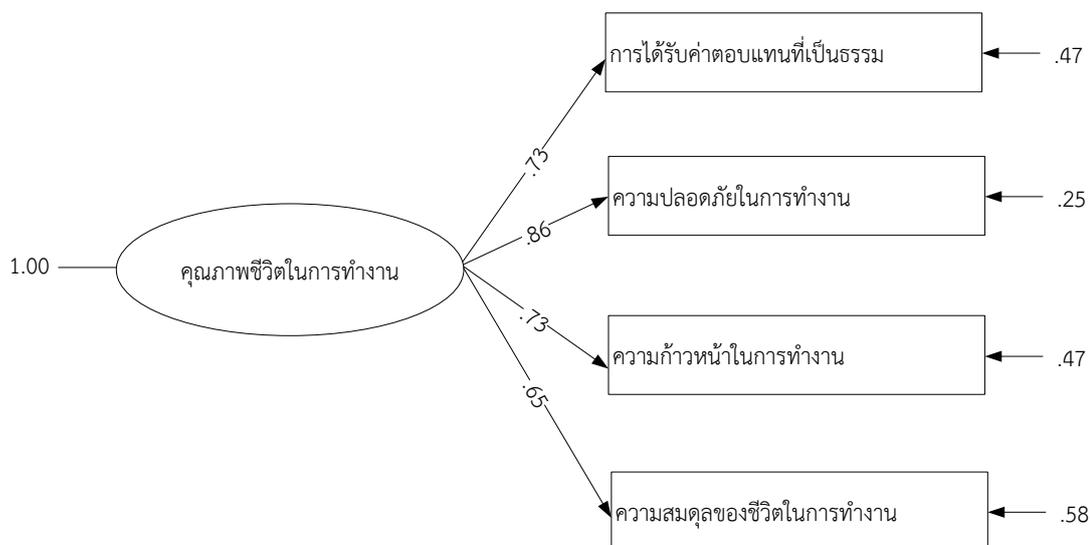
เมื่อพิจารณาผลการทดสอบค่าสถิติ Bartlett's Test of Sphericity Chi-Square ซึ่งเป็นค่าสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานว่า เมทริกซ์สหสัมพันธ์เป็นเมทริกซ์เอกลักษณะหรือไม่ ปรากฏว่า มีค่าเท่ากับ 2,429.2,  $df = 45$ ,  $p = .00$  ( $p < .01$ ) แสดงว่าเมทริกซ์สหสัมพันธ์มีความแตกต่างจากเมทริกซ์เอกลักษณะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และเหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ (Lawrence, Glenn and Guarino, 2006: 520) สอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ค่าดัชนี Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy (KMO) ปรากฏว่า มีค่าเท่ากับ .84 ซึ่งมีค่ามากกว่า .70 (Lawrence, Glenn and Guarino, 2006: 521) และเข้าใกล้ 1 เหมาะสมที่จะนำมาใช้ในการวิเคราะห์องค์ประกอบ

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวจึงสรุปได้ว่า ข้อมูลชุดนี้มีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการวิเคราะห์ตัวแบบ LISREL ซึ่งอาศัยหลักการวิเคราะห์องค์ประกอบที่ตัวแปรสังเกตได้มีความสัมพันธ์กัน รายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 14

#### การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝงจำนวน 3 ตัว คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีผลการศึกษาดังนี้

ตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 4 ตัว ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม ความปลอดภัยในการทำงาน ความก้าวหน้าในการทำงาน และความสมดุลของชีวิตในการทำงาน



$\chi^2=0.00036$ ,  $df=1$ ,  $p=.98$ ,  $CFI=1.00$ ,  $GFI=1.00$ ,  $AGFI=1.00$ ,  $RMSEA=.00$ ,  $SRMR=.00$

ภาพที่ 2 การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 15 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน

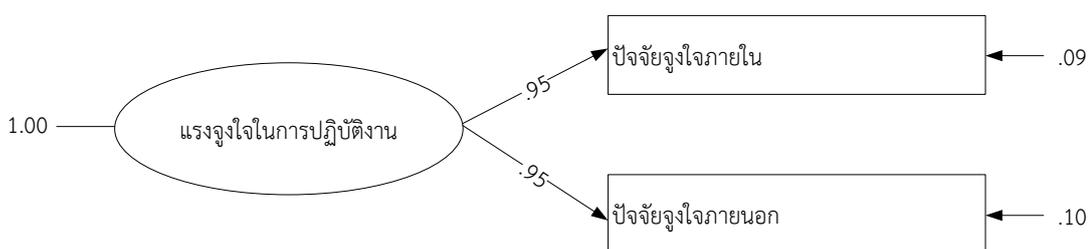
ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	SE	t	R <sup>2</sup>
การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม	.73**	.04	17.22	.53
ความปลอดภัยในการทำงาน	.86**	.05	16.84	.75
ความก้าวหน้าในการทำงาน	.73**	.05	17.22	.53
ความสมดุลของชีวิตในการทำงาน	.65**	.04	11.86	.42

\*\* $p<.01$

จากภาพที่ 2 และตารางที่ 15 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ตัวแบบตัวแปรแฝงมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่า  $\chi^2=0.000036$ ,  $df=1$ ,  $p=.98$ ,  $CFI=1.00$ ,  $GFI=1.00$ ,  $AGFI=1.00$ ,  $RMSEA=.00$ ,  $SRMR=.00$  เมื่อพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ในตัวแบบ ปรากฏว่า ตัวบ่งชี้มีน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .42-.75 และทุกตัวบ่งชี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ตัวบ่งชี้ทุกตัวเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของตัวแปรแฝงคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยความปลอดภัยในการทำงาน มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือ การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และความปลอดภัยในการทำงาน และความสมดุลของชีวิตในการทำงาน ตามลำดับ โดยตัวแปรความปลอดภัยในการทำงาน ร้อยละ 75 มีความแปรผันร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และความก้าวหน้าในงาน ร้อยละ .53 มีความแปรผันร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และตัวแปรความ

สมดุลของชีวิตในการทำงานร้อยละ 42 มีความแปรผันร่วมกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรเหล่านี้ต่างเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตัวแปรแฝงการแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 2 ตัว ได้แก่ ปัจจัยจูงใจภายใน และปัจจัยจูงใจภายนอก



$$\chi^2=.55, df=1, p=.45, CFI=1.00, GFI=1.00, AGFI=1.00, RMSEA=.00, SRMR=.0025$$

ภาพที่ 3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรแฝงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

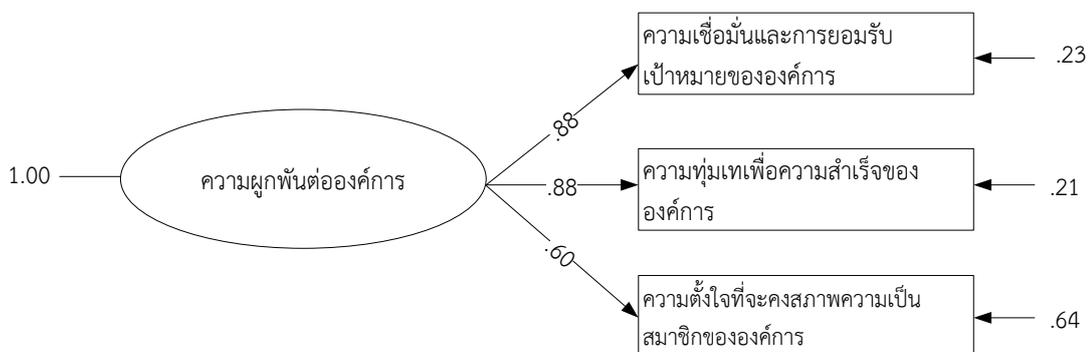
ตารางที่ 16 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแปรแฝงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	SE	t	R <sup>2</sup>
ปัจจัยจูงใจภายใน	.95**	.04	25.72	.91
ปัจจัยจูงใจภายนอก	.95**	.04	25.45	.90

\*\*p<.01

จากภาพที่ 3 และตารางที่ 16 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรแฝงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน พบว่า ตัวแบบตัวแปรแฝงมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่า  $\chi^2=.55, df=1, p=.45, CFI=1.00, GFI=1.00, AGFI=1.00, RMSEA=.00, SRMR=.0025$  เมื่อพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ในตัวแบบ ปรากฏว่า ตัวบ่งชี้มีน้ำหนักองค์ประกอบ .95 ทุกองค์ประกอบ และทุกตัวบ่งชี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ตัวบ่งชี้ทุกตัวเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของตัวแปรแฝงแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยทั้งสองปัจจัยมีน้ำหนักองค์ประกอบเท่ากัน โดยตัวแปรปัจจัยจูงใจภายนอกร้อยละ 90 มีความแปรผันร่วมกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตัวแปรปัจจัยจูงใจภายในร้อยละ 91 มีความแปรผันร่วมกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรเหล่านี้ต่างเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วยตัวบ่งชี้ 3 ตัว ได้แก่ ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร และความตั้งใจที่จะคงสภาพความเป็นสมาชิกขององค์กร



$\chi^2=0.29, df=1, p=.58, CFI=1.00, GFI=1.00, AGFI=1.00, RMSEA=.00, SRMR=.01$

ภาพที่ 4 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 17 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร

ตัวแปรสังเกตได้	น้ำหนักองค์ประกอบ	SE	t	R <sup>2</sup>
ความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร	.88**	.04	24.57	.77
ความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร	.88**	.04	24.57	.79
ความตั้งใจที่จะคงสภาพความเป็นสมาชิกขององค์กร	.60**	.05	12.58	.36

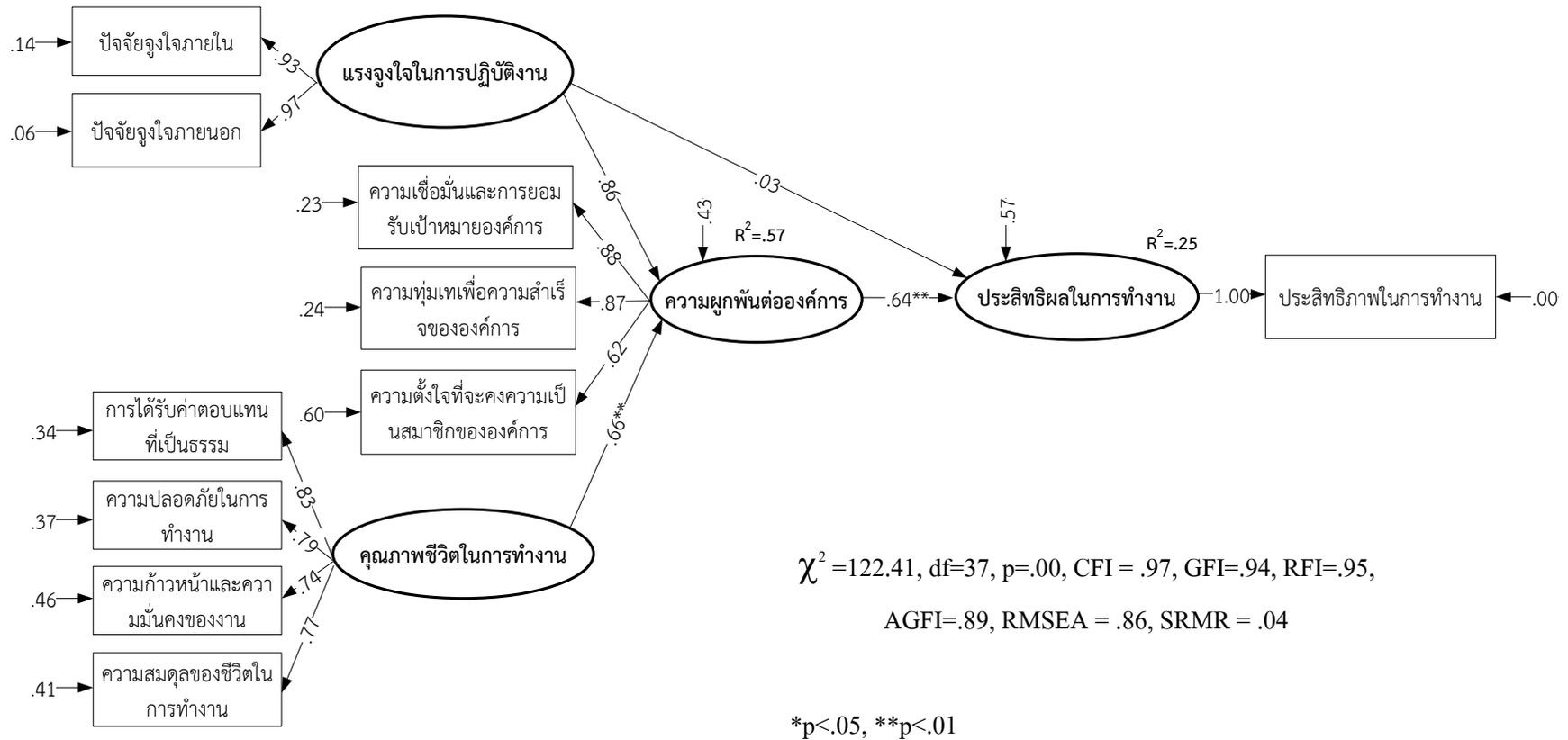
\*\*p<.01

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบของตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ตัวแบบตัวแปรแฝงมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่า  $\chi^2=0.29, df=1, p=.58$  CFI=1.00, GFI=1.00, AGFI=1.00, RMSEA=.00, SRMR=.01 เมื่อพิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวบ่งชี้ในตัวแบบ ปรากฏว่า ตัวบ่งชี้มีน้ำหนักองค์ประกอบระหว่าง .60-.88 และทุกตัวบ่งชี้มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แสดงว่า ตัวบ่งชี้ทุกตัวเป็นตัวบ่งชี้ที่สำคัญของตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร โดยความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร และความทุ่มเทเพื่อ

ความสำเร็จขององค์การ มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุด รองลงมาคือความตั้งใจที่จะคงสภาพความเป็นสมาชิกขององค์การ โดยความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์การร้อยละ 79 มีความแปรผันร่วมกับความผูกพันต่อองค์การ ตัวแปรความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์การร้อยละ 77 มีความแปรผันร่วมกับความผูกพันต่อองค์การ และตัวแปรความตั้งใจที่จะคงสภาพความเป็นสมาชิกขององค์การร้อยละ 36 มีความแปรผันร่วมกับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าตัวแปรเหล่านี้ต่างเป็นตัวแปรที่สำคัญขององค์ประกอบความผูกพันต่อองค์การ

#### **ผลการทดสอบความสอดคล้องของตัวแบบกับข้อมูลเชิงประจักษ์**

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเทศบาลนครในจังหวัดชลบุรี จากการทดสอบด้วยโปรแกรม LISREL ครั้งที่ 1 โดยไม่ปรับแก้ ได้ตัวแบบดังนี้



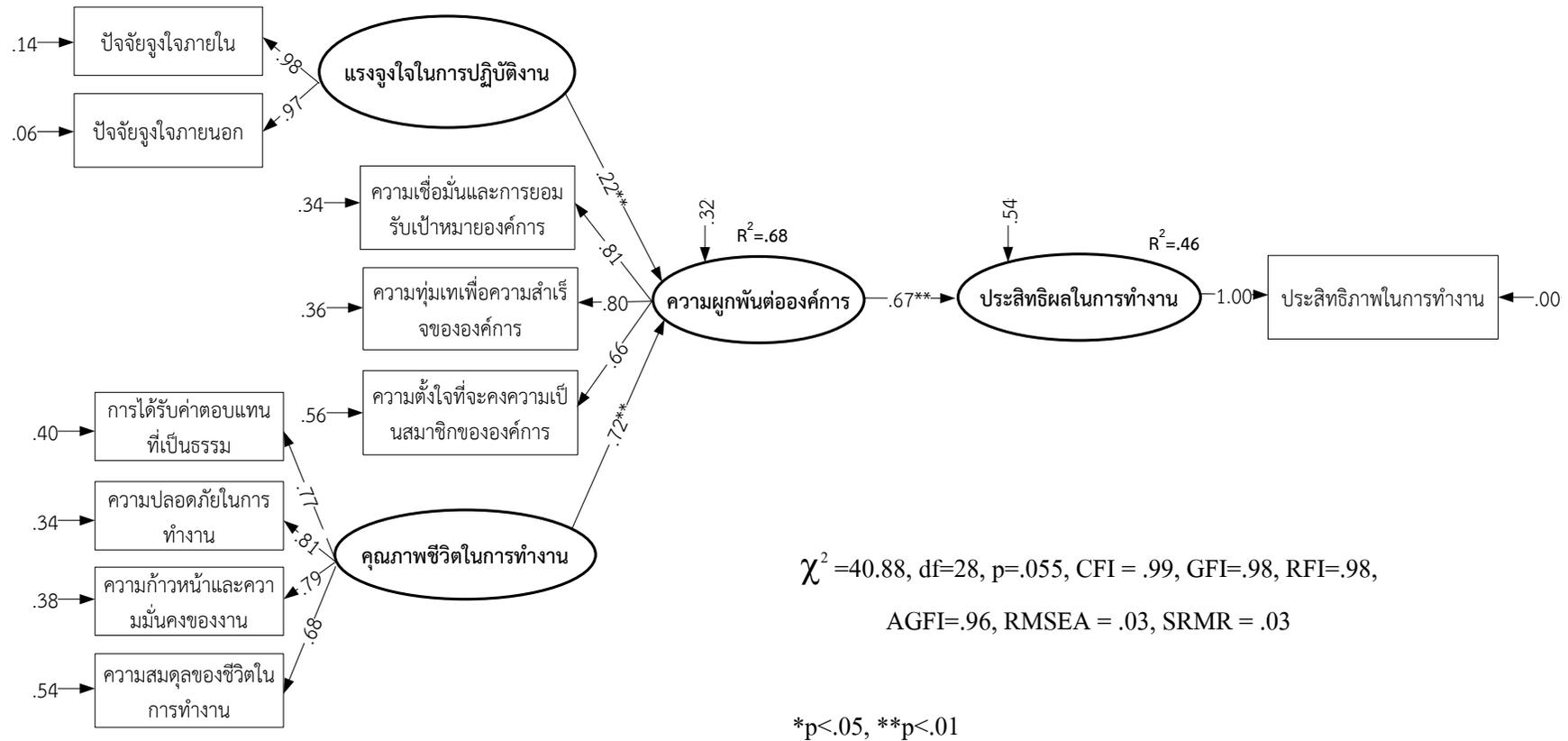
ภาพที่ 5 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันต้นตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 18 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแบบความผูกพันต่อองค์การก่อนการปรับแก้

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการทดสอบ
ไค-สแควร์สัมพันธ์ ( $\chi^2/df$ )	<3.00	3.94	ไม่ผ่านเกณฑ์
Comparative Fit Index: CFI	>.92	.97	ผ่านเกณฑ์
Relative Fit Index: RFI	>.92	.95	ผ่านเกณฑ์
Standard Root Mean Square Residual: SRMR	≤.08	.04	ผ่านเกณฑ์
Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA	<.07	.86	ไม่ผ่านเกณฑ์
Goodness of Fit Index: GFI	>.90	.94	ผ่านเกณฑ์
Adjust Goodness of Fit Index: AGFI	>.90	.89	ไม่ผ่านเกณฑ์

จากภาพที่ 5 และตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ตัวแบบมีค่าสถิติที่ทดสอบผ่านเกณฑ์ 4 ค่า คือ ดัชนีวัดความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าเท่ากับ .97 ค่าดัชนีความสัมพันธ์ (Relative Fit Index: RFI) มีค่าเท่ากับ .95 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standard Root Mean Square Residual: SRMR) มีค่าเท่ากับ .04 และดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) มีค่าเท่ากับ .94 ผลการวิเคราะห์ดังกล่าวผ่านเกณฑ์การยอมรับครั้งหนึ่งของดัชนีที่นำมาใช้ในการวัด แต่ผลการทดสอบค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ ( $\chi^2/df$ ) มีค่าเท่ากับ 3.94 ซึ่งเป็นดัชนีที่สำคัญในการชี้วัดว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์หรือไม่ พบว่า ผลการทดสอบค่าที่วัดได้สูงกว่าเกณฑ์การยอมรับได้ จึงทำการปรับแก้ตัวแบบใหม่

ผลการวิเคราะห์ตัวแบบความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรเทศบาลนครในจังหวัดชลบุรี จากการทดสอบด้วยโปรแกรม LISREL โดยทำการปรับแก้ ได้ตัวแบบดังนี้



ภาพที่ 6 การวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยันต้นตัวแปรแฝงความผูกพันต่อองค์กร

ตารางที่ 19 ค่าสถิติประเมินความกลมกลืนของตัวแบบความผูกพันต่อองค์การก่อนการปรับแก้

ดัชนี	เกณฑ์	ค่าสถิติ	ผลการทดสอบ
ไค-สแควร์สัมพันธ์ ( $\chi^2/df$ )	<3.00	1.46	ผ่านเกณฑ์
Comparative Fit Index: CFI	>.92	.99	ผ่านเกณฑ์
Relative Fit Index: RFI	>.92	.98	ผ่านเกณฑ์
Standard Root Mean Square Residual: SRMR	≤.08	.03	ผ่านเกณฑ์
Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA	<.07	.03	ผ่านเกณฑ์
Goodness of Fit Index: GFI	>.90	.98	ผ่านเกณฑ์
Adjust Goodness of Fit Index: AGFI	>.90	.96	ผ่านเกณฑ์

จากภาพที่ 6 และตารางที่ 19 ผลการวิเคราะห์ตัวแบบที่ปรับค่าความคลาดเคลื่อนให้มีความสัมพันธ์กันแล้ว พบว่า ตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี ผลการทดสอบค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ ( $\chi^2/df$ ) มีค่าเท่ากับ 1.46 ดัชนีวัดความกลมกลืนเปรียบเทียบ (Comparative Fit Index: CFI) มีค่าเท่ากับ .99 ค่าดัชนีความสัมพันธ์ (Relative Fit Index: RFI) มีค่าเท่ากับ .98 ค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standard Root Mean Square Residual: SRMR) มีค่าเท่ากับ .03 และค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) มีค่าเท่ากับ .03 และค่าความน่าจะเป็น (p-Value) มากกว่า .05 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index: GFI) มีค่าเท่ากับ .98 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjust Goodness of Fit Index: AGFI) มีค่าเท่ากับ .96 และ จากผลการพิจารณาดัชนีเข้าเกณฑ์การวัดทุกเกณฑ์แสดงว่าตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

จากเกณฑ์ดังกล่าวสรุปได้ว่า ตัวแบบมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี และปัจจัยทั้งหมดร่วมกันอธิบายประสิทธิผลในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 46

ตารางที่ 20 ค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลของตัวแปรประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเทศบาลนคร  
ในจังหวัดชลบุรี

ตัวแปรสาเหตุ	ตัวแปรผล					
	ความผูกพันต่อองค์กร			ประสิทธิผลในการทำงาน		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE
แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	.22** (.05)	-	.22* (.05)	.15** (.03)	.15** (.03)	
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	.72** (.06)	-	.72** (.06)	.49** (.05)	.49** (.05)	
ความผูกพันต่อองค์กร				.67** (.05)		.67** (.05)

หมายเหตุ: DE=อิทธิพลทางตรง (Direct Effect), IE=อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect), TE=อิทธิพลรวม (Total Effect), \* $p < .05$ , \*\* $p < .01$

จากตารางที่ 20 ผลการวิเคราะห์ สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน (TE=.72) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (TE=.22) มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร เรียงตามลำดับของอิทธิพล และตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน (IE=.49) และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (IE=.15) มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร เรียงตามลำดับของอิทธิพลทางอ้อม และตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร (TE=.67) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการทำงาน และอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 ทั้งหมด

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยย่อยที่ 1 – 4 ได้ดังนี้

H<sub>1</sub>: คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐาน

H<sub>2</sub>: แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐาน

H<sub>3</sub>: คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบปฏิเสธสมมติฐาน

H<sub>4</sub>: ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน ผลการทดสอบยอมรับสมมติฐาน

## บทที่ 5

### สรุปผล อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของบุคลากรในเทศบาลนครในจังหวัดชลบุรี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 400 คน สรุปผลการศึกษาได้ดังนี้

#### สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีช่วงอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 26-35 ปี อายุงานส่วนใหญ่ไม่เกิน 5 ปี การศึกษาระดับปริญญาตรี เป็นลูกจ้างประจำเทศบาลเป็นส่วนใหญ่ และอยู่สังกัดสำนักงานปลัดฯ มากที่สุด

ผลการวิเคราะห์ระดับประสิทธิผลในการทำงาน ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานได้แก่ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับมากทั้งหมด

ผลการทดสอบตัวแบบที่สร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานมากที่สุด รองลงมาคือตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ปัจจัยทุกปัจจัยร่วมกันอธิบายประสิทธิผลในการทำงานได้ร้อยละ 46

ผลการทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิผลในการทำงาน ผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงาน

#### อภิปรายผลการศึกษา

คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลกระทบต่อประสิทธิผลในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ ธนพล แสงจันทร์ (2556) ชนิตา เล็บครุฑ (2554) และ Farid et al. (2015) โดยผลการศึกษาค้นพบอิทธิพลทางบวก แสดงว่า หากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน ได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรม มีความปลอดภัยในการทำงาน ได้รับการพัฒนาความสามารถมีความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน และมีความสุขของชีวิตในการทำงาน โดยมีเวลาในการใช้ชีวิตส่วนตัวกับเวลาในการทำงานมีความสอดคล้องกัน กับสภาพความเป็นอยู่ ก็จะเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร

มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิผลในการทำงาน เมื่อบุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กร จากความเชื่อมั่นและการยอมรับเป้าหมายขององค์กร ความทุ่มเทเพื่อความสำเร็จขององค์กร และความตั้งใจที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร มากขึ้น ทำให้ประสิทธิผลในการทำงานเพิ่มขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานผ่านความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุจินต์ พูลปั้น (2553) Alniacik, Alniacik, Akcin and Erat (2012) และ Bang Ross and Reio (2013) เมื่อบุคลากรได้รับแรงจูงใจจากปัจจัยภายใน และปัจจัยภายนอก ก็จะทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรก็จะส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานด้วยเช่นเดียวกัน

ลำดับของอิทธิพลของตัวแปรที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงานมากที่สุด คือ ความผูกพันต่อองค์กร รองลงมาคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิผลในการทำงานโดยตรง เพียงตัวแปรเดียว ดังนั้นประสิทธิผลของการทำงานจะเพิ่มขึ้นหรือลดลง จะขึ้นอยู่กับระดับความผูกพันต่อองค์กรเป็นส่วนใหญ่ ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ถึงแม้ว่าจะไม่ได้ส่งผลทางตรงต่อประสิทธิผลในการทำงาน แต่ก็ส่งผลทางอ้อมผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร และยังเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร เมื่อความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นก็จะส่งผลต่อไปยังประสิทธิผลในการทำงานนั่นเอง

## บทสรุปและข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาในเชิงปริมาณได้ข้อสรุปว่า ตัวแปร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กร ส่วนตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิผลในการทำงาน ดังนั้นเพื่อเป็นการส่งเสริมประสิทธิผลในการทำงาน จึงสรุปว่า ผู้บริหารเทศบาลนครควรมีแนวทางในการบริหารจัดการ ดังนี้

### ข้อเสนอแนะเชิงการบริหารจัดการ

1) เทศบาลควรมีแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับบุคลากรในเรื่องของการส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน ค่าตอบแทนที่เหมาะสม ความปลอดภัยในการทำงาน และให้บุคลากรมีเวลาในการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัวที่สมดุลกัน ซึ่งจะช่วยยกระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานให้ดีขึ้น และจะส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังประสิทธิผลในการทำงาน

2) เทศบาลนครควรมีแนวทางเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยให้บุคลากรได้รับผิดชอบงานที่ตนเองถนัด ประกอบกับให้อิสระในการปฏิบัติงาน จะทำให้บุคลากรรู้สึกว่ามี

คุณค่าและมีความสำคัญต่อเทศบาล ซึ่งจะส่งผลให้เกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรที่สูงขึ้น ซึ่งจะส่งผลต่อไปยังประสิทธิผลในการทำงานให้สูงขึ้นด้วยเช่นเดียวกัน

#### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

- 1) การวิจัยในครั้งนี้ ได้นำตัวแปรแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรมาเป็นตัวแปรอธิบายประสิทธิผลในการทำงาน โดยร่วมกันอธิบายได้ร้อยละ 46 แสดงว่ายังอาจจะมีตัวแปรอื่นๆ อีกที่ยังไม่ได้ทำการศึกษาในงานวิจัยนี้ เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร ความพึงพอใจในการทำงาน และบรรยากาศขององค์กร ซึ่งจะทำได้องค์ความรู้ใหม่ ๆ ที่น่าสนใจและเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานวิจัยต่อไป
- 2) ควรมีการศึกษาในเชิงเปรียบเทียบกับองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นอื่นๆ เพื่อตรวจสอบถึงความสอดคล้องของตัวแบบที่พัฒนาขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ว่าจะได้ผลออกมาแตกต่างกันหรือไม่
- 3) ควรมีการศึกษาเรื่องนี้ซ้ำเป็นระยะ ๆ ตามเวลาที่เหมาะสม เพื่อตรวจสอบว่ามีปัจจัยใดบ้างที่มีผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน เมื่อบริบทของสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไปตามช่วงเวลาเปลี่ยนแปลง

## บรรณานุกรม

- จุมพล หนีพานิช. 2530. **องค์การและการจัดการ**. นนทบุรี: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัย  
ธรรมาธิราช.
- ชไมพร กาญจนกิจสกุล. 2555. **ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์**. ตาก: โพรเจ็คท์ ไฟฟ์-โพรว์.
- ชนิดา เล็บครุฑ. 2554. **รายงานการวิจัยเรื่อง ผลกระทบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อ  
ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหาร  
ศาสตร์**. กรุงเทพฯ: สำนักวิจัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ทิพวรรณ ศุภภักดี. 2550. **ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทโรงแรม  
เซ็นทรัล พลาซ่า จำกัด (มหาชน)**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธงชัย สมบูรณ์. 2549. **การบริหารและจัดการมนุษย์ในองค์กร**. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์ปราชญ์สยาม.
- ธัญญา รัตนพันธ์. 2550. **การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน  
มหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล**.  
วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร มหาวิทยาลัย  
มหาวิทาลัยเกษตรศาสตร์.
- ธนพล แสงจันทร์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. 2556. **อิทธิพลคุณภาพชีวิตที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ  
การทำงานผ่านความผูกพันขององค์กรของพนักงานบริษัทประกันภัย**. *วารสารวิชาการ  
Veridian E-Journal*. 6 (3): 395-412.
- ธีระ กุลสวัสดิ์. 2554. **การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในเทศบาล  
นครแหลมฉบัง**. *วารสารการเมือง การบริหาร และกฎหมาย*. 3 (3): 375-307.
- บัณฑิต ผังนรินทร์. 2550. **อิทธิพลของลักษณะขององค์กร นโยบายการบริหาร และการ  
ปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อม การทำงานภายในองค์กร แรงจูงใจในการทำงาน ความ  
พึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลของมหาวิทยาลัยราช  
ภัฏสวนสุนันทา**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ปภาวดี เหล่าพาณิชย์เจริญ. 2553. **ความผูกพันต่อองค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล  
รามาริบัติ**. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหาร มหาวิทยาลัยมหิดล.
- รุ่งนภา ระตะนะอาพร. 2547. **ปัจจัยจูงใจกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานใน  
ธุรกิจค้าปลีกขนาดย่อมในกรุงเทพมหานคร**. สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหาร  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ลัดดา กุลนันทน์. 2544. **แรงจูงใจที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานวิจัยสถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์และ  
เทคโนโลยีแห่งประเทศไทย**. ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
บูรพา.

- วรรณิ์ แกมเกต. 2551. **วิธีวิทยาการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์.** (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุจินต์ พูลปั้น. 2553. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในโรงเรียนสังกัดมูลนิธิสภาคริสตจักรในประเทศไทย ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สรรรเสริญ เตชะบุรพา. 2545. **การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทขนส่งสินค้าทางทะเล.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อรุณี สุมโนมหาดุฒ. 2542. **คุณภาพชีวิต: ศึกษาเฉพาะกรณี สำนักงานข้าราชการพลเรือน.** วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- Allen, N.J. and Meyer, J.P. 1996. Affective, Continuance, and Normative Commitment to the Organization: An Examination of Construct Validity. **Journal of Vocational Behavior.** 49 (3): 252-276.
- Alniacik, U. Alniacik, E. Akcin, K. and Erat, S. 2012. Relationships between Career Motivation, Affective Commitment and Job Satisfaction. **Procedia – Social and Behavioral Sciences.** 58 (October): 352-362.
- Amabile, T. M. 1993. Motivational Synergy: Toward New Conceptualizations of Intrinsic and Extrinsic Motivation in the Workplace. **Human Resource Management Review.** 3 (3): 185-201.
- Bang, H., Ross, S. and Reio, T. G. Jr. 2012. From Motivation to Organizational Commitment of Volunteers in Non Profit Sport Organizations. **Journal of Management Development.** 32 (1): 96-112.
- Becker, T.E. 1992. Foci and Bases of Commitment are they Distinctions Worth Making?. **Academy of Management Journal.** 35 (1): 232-244.
- Becker, H. S. 1960. Notes on the Concept of Commitment. **American Journal of Sociology.** 66 (1): 32-40.
- Bergmann, T. J., Lester, S. W., De Meuse, K. P. and Grahn, J. L. 2000. Integrating the three Domains of Employee Commitment: An exploratory study. **The Journal of Applied Business Research.** 16 (4): 15-26.
- Brief, A. P. 1981. **Managing job Stress.** Boston: Little, Brown.
- Brown, R.B. 1996. Organizational Commitment: Clarifying the Concept and Simplifying the existing construct typology. **Journal of Vocational Behavior.** 49 (3): 230-251.

- Brooks, J.L., and Seers, A. 1991. Predictors of Organizational Commitment: Variations across career stages. **Journal of Vocational Behavior**. 38 (1): 53-64.
- Cameron, J. and Pierce, W. D. 1994. Reinforcement, Reward and Intrinsic Motivation: A Meta-Analysis. **Review of Educational Research**. 64 (3): 363-423.
- Cooper, D. J. 2003. **Leadership for Follower Commitment**. Oxford, UK: Butterworth-Heinemann.
- Consini, R. J. 2002. **The Dictionary of Psychology**. New York: Brunner-Routledge.
- Crewson, P.E. 1997. Public-Service Motivation: Building Empirical Evidence of Incidence and Effect. **Journal of Public Administration Research and Theory**. 7 (4): 499-518.
- Davis, K. and Newstrom, J. W. 1989. **Human Behavior at work: Organizational Behavior**. 8<sup>th</sup> ed. Singapore: McGraw Hill.
- Deci, E. L. and Ryan, R. 1985. **Intrinsic Motivation and Self-determination in Human Behavior**. New York: Plenum Press.
- Dubrin, A. J. 1981. **Personal and Human Resource Management**. New York: D.Van Nostrand.
- Farid, H., Izadi, Z., Ismail, I. A. and Alipour, F. 2015. Relationship Between Quality of Work Life and Organizational Commitment Among Lecturers in A Malaysiam Public Research University. **The Social Science Journal**. 52 (1): 54-61.
- Fazzi, R. A. 1994. **Management Plus: Maximizing Productivity through Motivations, Performance, and Commitment**. New York: Irwin Professional.
- Glisson, C., and Durick, M. 1988. Predictors of Job Satisfaction and Organizational Commitment in Human Service Organizations. **Administrative Science Quarterly**. 33 (1): 61-81.
- Gibson, J.L., Ivancevich, J.M. and Donnelly, J.H. 2000. **Organization: Behavior Structure Process**. 10<sup>th</sup> ed.. Boston: McGraw-Hill.
- Hackman, R.J. and Suttle, L.J.. 1977. **Improving Life at Work: Behavior Science Approach to Organizational Change Santa Monica**. California: Goodyear Publishing.
- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J. and Anderson, R.E. 2010. **Multivariate Data Analysis**. 7<sup>th</sup> ed. Upper Saddle River, NJ.: Prentice Hall.

- Hollyforde, S. and Whiddett, S. 2002. How to Nurture Motivation. **People Management**. 8 (14): 52-53.
- Hoy, W.K. and Miskel, C.G. 1991. **Educational administration: Theory Research Practice**. 4<sup>th</sup> ed. New York: McGraw-Hill.
- Huse, E.F. and T.G. Cummings. 1985. **Organization Development and Change**. 3<sup>rd</sup> ed. Minnesota: West.
- Jenkins, G. D., Gupta, N., Mitra, A. and Shaw, J. D. 1998. Are Financial Incentives Related to Performance? A Meta-Analysis Review of Empirical Research. **Journal of Applied Psychology**. 83 (5): 777-787.
- Jurkiewicz, L. C., Massey, K. T. and Brown, R. 1998. Motivation in Public and Private Organizations: A Comparative Study. **Public Productivity and Management Review**. 21 (3): 230-250.
- Lunenburg, F.C. and Ornstein, A.C. 1996. **Education Administration: Concept and Practices**, 2<sup>nd</sup> ed. Belmont, CA: Wadworth.
- Mathieu, J.E. and Zajac, D.M. 1990. A Review and Meta-Analysis of the Antecedents, Correlates, and Consequences of Organizational Commitment. **Psychological Bulletin**. 108 (2): 171-194.
- Meyer, J. P., and Allen, N.J. 1991. A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. **Human Resource Management Review**. 1 (1): 61-89.
- Meyer, J. P., and Allen, N.J. 1993. Commitment to Organizations and Occupations; Extension and Test of A Three-Component Conceptualization. **Journal of Applied Psychology**. 78 (4): 538-551.
- Meyer, J. P., and Allen, N.J. 1977. **Commitment in the Workplace: Theory, Research and Application**. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Meyer, J. P., and Allen, N.J. 1991. A Three-Component Conceptualization of Organizational Commitment. **Human Resource Management Review**. 1 (1): 61-89.
- Meyer, J. P., and Allen, N.J. 1993. Commitment to Organizations and Occupations; Extension and Test of A Three-Component Conceptualization. **Journal of Applied Psychology**. 78 (4): 538-551.
- Meyer, J. P. and Herscovitch, L. 2001. Commitment in the Workplace: Toward A General Model. **Human Resource Management Review**. 11 (3): 299-326.

- Mowday, R., Steers, R.M. and Lyman, P. 1982. **Employee Organization Linkage: The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover.** New York: Academic Press.
- Mowday, R. T., Porter, L. M. and Steers, R. M. 1982. **Organizational linkages: The Psychology of Commitment, Absenteeism, and Turnover.** San Diego, CA:
- Oldham, G. R. and Cummings, A. 1996. Employee Creativity: Personal and Contextual Factors at Work. **Academy of Management Journal.** 39 (3): 607-634.
- Penley, L. E. and Gould, S. 1988. Etzioni's Model of Organizational Involvement: A Perspective for Understanding Commitment to Organization. **Journal of Organizational Behavior.** 9 (1): 43-59.
- Pinder, C.C. 1998. **Work Motivation in Organizational Behavior.** Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Porter, Lyman W., Steers, Richard M., Mowday, Richard T. and Boulian, Paul V. 1974. Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technicians. **Journal of Applied Psychology.** 59 (5): 603-609.
- Quible, Zane K. 1996. **Administrative Office Management.** 6<sup>th</sup> ed. Singapore: Prentice-Hall
- Reichers, A. 1985. A Review and Reconceptualization of Organizational Commitment. **Academy of Management Review.** 10 (3): 465-576.
- Robbins, S. P. 1996. **Organizational Behavior: Concepts, Controversies, Applications.** 7<sup>th</sup> ed. New Jersey: Prentice-Hall.
- Salancik, G. R. 1983. **Psychology Foundation of Organizational Behavior.** Scott: Foreman and Company.
- Schermerhorn, J. R., Hunt, J. G. and Osborn, R. N. 2000. **Organizational Behavior.** 7<sup>th</sup> ed. New York: John Wiley & Sons.
- Sheldon, M. 1971. Investments and Involvements as Mechanisms Producing Commitment to the Organization. **Administrative Science Quarterly.** 16 (2): 143-150.
- Struckman, K. C. and Yammarino, J. F. 2003. Managing Through Multiple Change Activities: A Solution to the Enigma of the 21<sup>st</sup> Century. **Organizational Dynamics.** 32 (3): 234-246.

- Torrance, E. P. 1987. Future Career Image as a Predictor of Creative Achievement in the 22 Year Longitudinal Study. **Psychological Reports**. 60 (2): 574.
- Valentine, S., Godkin, L. and Lucero, M. 2002. Ethical Context Organizational Commitment and Person-Organization Fit. **Journal of Business Ethics**. 41 (4): 349-360.
- Weiner, Y. 1982. Commitment in Organizations: A Normative View. **Academy of Management Review**. 7 (3): 418-428.
- Yamane, T. 1967. **Statics: An Introductory Analysis**. New York: Harper and Row.
- Zall, M. 2001. Employees or Partners? **Strategic Finance Magazine**. 82 (10): 62-65.

ภาคผนวก

## ผลการวิเคราะห์ LISREL

DATE: 8/28/2019

TIME: 1:33

L I S R E L 8.54

BY

Karl G. Jöreskog &amp; Dag Sörbom

This program is published exclusively by  
 Scientific Software International, Inc.  
 7383 N. Lincoln Avenue, Suite 100  
 Lincolnwood, IL 60712, U.S.A.  
 Phone: (800)247-6113, (847)675-0720, Fax: (847)675-2140  
 Copyright by Scientific Software International, Inc., 1981-2002  
 Use of this program is subject to the terms specified in the  
 Universal Copyright Convention.  
 Website: www.ssicentral.com

The following lines were read from file D:\BUU\กองทุนวิจัยคณะ\ของเบอร์2-ประสิทธิภาพ\Model\_Adjusted Final  
 adjust ไม่คืนค่า.LS8:

Model By Ms.Thanpitcha Samart  
 DA NI=10 NO=400  
 LA  
 com1 com2 com3 per1 mov1 mov2 qua1 qua2 qua3 qua4  
 KM  
 1.000  
 0.780 1.000  
 0.523 0.541 1.000  
 0.555 0.566 0.416 1.000  
 0.322 0.322 0.385 0.285 1.000  
 0.349 0.325 0.394 0.284 0.900 1.000  
 0.497 0.462 0.400 0.451 0.191 0.223 1.000  
 0.534 0.489 0.428 0.439 0.287 0.327 0.631 1.000  
 0.543 0.527 0.414 0.379 0.234 0.254 0.534 0.632 1.000  
 0.424 0.406 0.365 0.363 0.172 0.188 0.714 0.559 0.541 1.000

MO NX=6 NY=4 NE=2 NK=2 LX=FI LY=FI GA=FI BE=FI TD=FU,FI TE=FU,FI PS=DI,FR  
 FR LX(1,1) LX(2,1) LX(3,2) LX(4,2) LX(5,2) LX(6,2)  
 FR LY(1,1) LY(2,1) LY(3,1) LY(4,2)  
 FR GA(1,1) GA(1,2)  
 !FR GA(2,1)  
 FR BE(2,1)

FR TD 1,1 TD 2,2 TD 3,3 TD 4,4 TD 5,5 TD 6,6  
 FR TE 1,1 TE 2,2 TE 3,3  
 FI TE 4,4  
 FI LY 4,2  
 VA 1 LY 4,2

FR TD(3,6) TD(5,6) TD(3,5)  
 FR TE(1,2)

!FR TD(1,5) TD(2,7) TD(5,6) TD(5,7) TD(6,7) TD(7,8) TD(6,8)  
 !FR TE(1,3)  
 !TE(2,4)

LE  
 COM PERF  
 LK  
 MOV QUA  
 PD  
 OU ML SE TV EF SS RS SC FS MR MI ND=3 AD=OFF

Model By Ms.Thanpitcha Samart

Number of Input Variables 10  
 Number of Y - Variables 4  
 Number of X - Variables 6  
 Number of ETA - Variables 2  
 Number of KSI - Variables 2  
 Number of Observations 400

Model By Ms.Thanpitcha Samart

Covariance Matrix

	com1	com2	com3	per1	mov1	mov2
com1	1.000					
com2	0.780	1.000				
com3	0.523	0.541	1.000			
per1	0.555	0.566	0.416	1.000		
mov1	0.322	0.322	0.385	0.285	1.000	
mov2	0.349	0.325	0.394	0.284	0.900	1.000
qua1	0.497	0.462	0.400	0.451	0.191	0.223

qua2	0.534	0.489	0.428	0.439	0.287	0.327
qua3	0.543	0.527	0.414	0.379	0.234	0.254
qua4	0.424	0.406	0.365	0.363	0.172	0.188

## Covariance Matrix

	qua1	qua2	qua3	qua4
qua1	1.000			
qua2	0.631	1.000		
qua3	0.534	0.632	1.000	
qua4	0.714	0.559	0.541	1.000

Model By Ms.Thanpitcha Samart

## Parameter Specifications

## LAMBDA-Y

	COM	PERF
com1	0	0
com2	1	0
com3	2	0
per1	0	0

## LAMBDA-X

	MOV	QUA
mov1	3	0
mov2	4	0
qua1	0	5
qua2	0	6
qua3	0	7
qua4	0	8

## BETA

	COM	PERF
COM	0	0
PERF	9	0

## GAMMA

	MOV	QUA
COM	10	11
PERF	0	0

## PHI

	MOV	QUA
MOV	0	

QUA 12 0

PSI

	COM	PERF
	-----	-----
	13	14

THETA-EPS

	com1	com2	com3	per1
	-----	-----	-----	-----
com1	15			
com2	16	17		
com3	0	0	18	
per1	0	0	0	0

THETA-DELTA

	mov1	mov2	qua1	qua2	qua3	qua4
	-----	-----	-----	-----	-----	-----
mov1	19					
mov2	0	20				
qua1	0	0	21			
qua2	0	0	0	22		
qua3	0	0	23	0	24	
qua4	0	0	25	0	26	27

Model By Ms.Thanpitcha Samart

Number of Iterations = 11

LISREL Estimates (Maximum Likelihood)

LAMBDA-Y

	COM	PERF
	-----	-----
com1	0.812	--
com2	0.801	--
	(0.038)	
	21.135	
com3	0.664	--
	(0.052)	
	12.749	
per1	--	1.000

LAMBDA-X

	MOV	QUA
--	-----	-----

```

-----
mov1  0.929  --
      (0.045)
      20.850

mov2  0.969  --
      (0.044)
      21.992

qua1  --  0.774
      (0.048)
      16.177

qua2  --  0.810
      (0.045)
      17.928

qua3  --  0.787
      (0.047)
      16.589

qua4  --  0.679
      (0.050)
      13.484

```

## BETA

```

      COM  PERF
-----
COM  --  --

PERF  0.674  --
      (0.052)
      12.943

```

## GAMMA

```

      MOV  QUA
-----
COM  0.222  0.720
      (0.046) (0.057)
      4.829  12.717

PERF  --  --

```

## Covariance Matrix of ETA and KSI

```

      COM  PERF  MOV  QUA
-----
COM  1.000
PERF  0.674  1.000
MOV  0.466  0.315  1.000

```

QUA 0.795 0.536 0.340 1.000

PHI

	MOV	QUA
MOV	1.000	

QUA	0.340	1.000
	(0.050)	
	6.810	

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	COM	PERF
	0.324	0.545
	(0.057)	(0.046)
	5.696	11.978

Squared Multiple Correlations for Structural Equations

	COM	PERF
	0.676	0.455

Squared Multiple Correlations for Reduced Form

	COM	PERF
	0.676	0.307

Reduced Form

	MOV	QUA
COM	0.222	0.720
	(0.046)	(0.057)
	4.829	12.717

PERF	0.150	0.485
	(0.032)	(0.045)
	4.707	10.889

THETA-EPS

	com1	com2	com3	per1
com1	0.340			
	(0.041)			
	8.326			

com2	0.129	0.358		
	(0.035)	(0.042)		
	3.722	8.615		
com3	--	--	0.558	
			(0.046)	
			12.098	
per1	--	--	--	--

#### Squared Multiple Correlations for Y - Variables

com1	com2	com3	per1
0.660	0.642	0.442	1.000

#### THETA-DELTA

mov1	mov2	qua1	qua2	qua3	qua4
0.137					
(0.045)					
3.036					
mov2	--	0.062			
		(0.048)			
		1.283			
qua1	--	--	0.401		
			(0.046)		
			8.771		
qua2	--	--	--	0.345	
				(0.039)	
				8.830	
qua3	--	--	-0.076	--	0.380
			(0.035)		(0.045)
			-2.176		8.445
qua4	--	--	0.188	--	0.006 0.539
			(0.040)		(0.036) (0.051)
			4.728		0.176 10.624

#### Squared Multiple Correlations for X - Variables

mov1	mov2	qua1	qua2	qua3	qua4
0.863	0.938	0.599	0.655	0.620	0.461

#### Goodness of Fit Statistics

Degrees of Freedom = 28  
 Minimum Fit Function Chi-Square = 41.287 (P = 0.0505)  
 Normal Theory Weighted Least Squares Chi-Square = 40.881 (P = 0.0551)  
 Estimated Non-centrality Parameter (NCP) = 12.881  
 90 Percent Confidence Interval for NCP = (0.0 ; 34.040)

Minimum Fit Function Value = 0.103  
 Population Discrepancy Function Value (F0) = 0.0323  
 90 Percent Confidence Interval for F0 = (0.0 ; 0.0853)  
 Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) = 0.0340  
 90 Percent Confidence Interval for RMSEA = (0.0 ; 0.0552)  
 P-Value for Test of Close Fit (RMSEA < 0.05) = 0.885

Expected Cross-Validation Index (ECVI) = 0.238  
 90 Percent Confidence Interval for ECVI = (0.206 ; 0.291)  
 ECVI for Saturated Model = 0.276  
 ECVI for Independence Model = 9.615

Chi-Square for Independence Model with 45 Degrees of Freedom = 3816.374  
 Independence AIC = 3836.374  
 Model AIC = 94.881  
 Saturated AIC = 110.000  
 Independence CAIC = 3886.289  
 Model CAIC = 229.651  
 Saturated CAIC = 384.531

Normed Fit Index (NFI) = 0.989  
 Non-Normed Fit Index (NNFI) = 0.994  
 Parsimony Normed Fit Index (PNFI) = 0.615  
 Comparative Fit Index (CFI) = 0.996  
 Incremental Fit Index (IFI) = 0.996  
 Relative Fit Index (RFI) = 0.983

Critical N (CN) = 467.561

Root Mean Square Residual (RMR) = 0.0282  
 Standardized RMR = 0.0282  
 Goodness of Fit Index (GFI) = 0.980  
 Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.961  
 Parsimony Goodness of Fit Index (PGFI) = 0.499

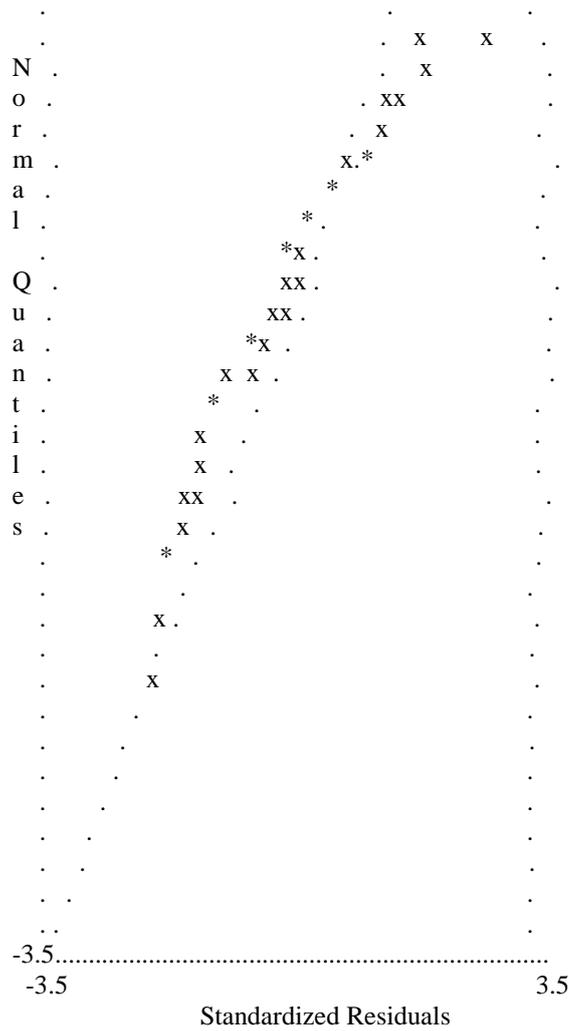
Model By Ms.Thanpitcha Samart

Fitted Covariance Matrix

	com1	com2	com3	per1	mov1	mov2
com1	1.000					
com2	0.780	1.000				
com3	0.540	0.532	1.000			
per1	0.548	0.540	0.448	1.000		
mov1	0.352	0.347	0.288	0.292	1.000	
mov2	0.367	0.362	0.300	0.305	0.900	1.000
qua1	0.500	0.493	0.409	0.415	0.244	0.255
qua2	0.523	0.516	0.428	0.434	0.256	0.267







Model By Ms.Thanpitcha Samart

Modification Indices and Expected Change

Modification Indices for LAMBDA-Y

	COM	PERF
com1	--	0.021
com2	--	2.152
com3	--	2.135
per1	--	--

Expected Change for LAMBDA-Y

	COM	PERF
com1	--	-0.007
com2	--	0.072
com3	--	-0.093
per1	--	--

## Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

	COM	PERF
	-----	-----
com1	--	-0.007
com2	--	0.072
com3	--	-0.093
per1	--	--

## Completely Standardized Expected Change for LAMBDA-Y

	COM	PERF
	-----	-----
com1	--	-0.007
com2	--	0.072
com3	--	-0.093
per1	--	--

## Modification Indices for LAMBDA-X

	MOV	QUA
	-----	-----
mov1	--	2.240
mov2	--	2.240
qua1	1.495	--
qua2	6.080	--
qua3	0.397	--
qua4	0.360	--

## Expected Change for LAMBDA-X

	MOV	QUA
	-----	-----
mov1	--	-0.064
mov2	--	0.067
qua1	-0.045	--
qua2	0.103	--
qua3	-0.027	--
qua4	-0.023	--

## Standardized Expected Change for LAMBDA-X

	MOV	QUA
	-----	-----
mov1	--	-0.064
mov2	--	0.067
qua1	-0.045	--
qua2	0.103	--
qua3	-0.027	--
qua4	-0.023	--

## Completely Standardized Expected Change for LAMBDA-X

	MOV	QUA
	-----	-----
mov1	--	-0.064
mov2	--	0.067

qua1	-0.045	--
qua2	0.103	--
qua3	-0.027	--
qua4	-0.023	--

## Modification Indices for BETA

	COM	PERF
	-----	-----
COM	--	0.298
PERF	--	--

## Expected Change for BETA

	COM	PERF
	-----	-----
COM	--	0.048
PERF	--	--

## Standardized Expected Change for BETA

	COM	PERF
	-----	-----
COM	--	0.048
PERF	--	--

## Modification Indices for GAMMA

	MOV	QUA
	-----	-----
COM	--	--
PERF	0.363	0.023

## Expected Change for GAMMA

	MOV	QUA
	-----	-----
COM	--	--
PERF	-0.030	-0.016

## Standardized Expected Change for GAMMA

	MOV	QUA
	-----	-----
COM	--	--
PERF	-0.030	-0.016

## No Non-Zero Modification Indices for PHI

## Modification Indices for PSI

	COM	PERF
	-----	-----
COM	--	--
PERF	0.298	--

## Expected Change for PSI

	COM	PERF
COM	--	
PERF	0.026	--

## Standardized Expected Change for PSI

	COM	PERF
COM	--	
PERF	0.026	--

## Modification Indices for THETA-EPS

	com1	com2	com3	per1
com1	--			
com2	--	--		
com3	1.702	0.878	--	
per1	0.021	2.152	2.135	--

## Expected Change for THETA-EPS

	com1	com2	com3	per1
com1	--			
com2	--	--		
com3	-0.035	0.025	--	
per1	-0.004	0.039	-0.051	--

## Completely Standardized Expected Change for THETA-EPS

	com1	com2	com3	per1
com1	--			
com2	--	--		
com3	-0.035	0.025	--	
per1	-0.004	0.039	-0.051	--

## Modification Indices for THETA-DELTA-EPS

	com1	com2	com3	per1
mov1	2.055	1.596	1.114	0.758
mov2	1.383	3.193	0.293	1.240
qua1	0.182	0.628	0.231	2.975
qua2	0.362	2.808	0.008	0.082
qua3	0.869	1.729	0.077	4.630
qua4	0.377	0.000	0.598	0.097

## Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	com1	com2	com3	per1
mov1	-0.019	0.017	0.019	0.015
mov2	0.015	-0.023	0.010	-0.019

qua1	0.008	-0.015	-0.012	0.044
qua2	0.013	-0.035	0.003	0.008
qua3	0.020	0.029	-0.008	-0.063
qua4	-0.012	0.000	0.021	-0.008

## Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA-EPS

	com1	com2	com3	per1
mov1	-0.019	0.017	0.019	0.015
mov2	0.015	-0.023	0.010	-0.019
qua1	0.008	-0.015	-0.012	0.044
qua2	0.013	-0.035	0.003	0.008
qua3	0.020	0.029	-0.008	-0.063
qua4	-0.012	0.000	0.021	-0.008

## Modification Indices for THETA-DELTA

	mov1	mov2	qua1	qua2	qua3	qua4
mov1	--					
mov2	--	--				
qua1	1.149	0.193	--			
qua2	0.621	3.501	0.000	--		
qua3	0.000	0.128	--	0.597	--	
qua4	0.198	0.416	--	0.465	--	--

## Expected Change for THETA-DELTA

	mov1	mov2	qua1	qua2	qua3	qua4
mov1	--					
mov2	--	--				
qua1	-0.015	0.006	--			
qua2	-0.012	0.027	-0.001	--		
qua3	0.000	-0.006	--	-0.035	--	
qua4	0.007	-0.009	--	0.023	--	--

## Completely Standardized Expected Change for THETA-DELTA

	mov1	mov2	qua1	qua2	qua3	qua4
mov1	--					
mov2	--	--				
qua1	-0.015	0.006	--			
qua2	-0.012	0.027	-0.001	--		
qua3	0.000	-0.006	--	-0.035	--	
qua4	0.007	-0.009	--	0.023	--	--

Maximum Modification Index is 6.08 for Element ( 4, 1) of LAMBDA-X

Model By Ms.Thanpitcha Samart

Covariances

Y - ETA

	com1	com2	com3	per1
COM	0.812	0.801	0.664	0.674
PERF	0.548	0.540	0.448	1.000

## Y - KSI

	com1	com2	com3	per1
MOV	0.379	0.374	0.310	0.315
QUA	0.646	0.637	0.528	0.536

## X - ETA

	mov1	mov2	qua1	qua2	qua3	qua4
COM	0.433	0.452	0.616	0.644	0.626	0.540
PERF	0.292	0.305	0.415	0.434	0.422	0.364

## X - KSI

	mov1	mov2	qua1	qua2	qua3	qua4
MOV	0.929	0.969	0.263	0.275	0.268	0.231
QUA	0.316	0.329	0.774	0.810	0.787	0.679

Model By Ms.Thanpitcha Samart

## Factor Scores Regressions

## ETA

	com1	com2	com3	per1	mov1	mov2
COM	0.261	0.233	0.174	0.181	0.029	0.066
PERF	0.000	0.000	0.000	1.000	0.000	0.000

## ETA

	qua1	qua2	qua3	qua4
COM	0.082	0.088	0.094	0.018
PERF	0.000	0.000	0.000	0.000

## KSI

	com1	com2	com3	per1	mov1	mov2
MOV	0.008	0.007	0.005	0.005	0.298	0.691
QUA	0.067	0.060	0.045	0.047	0.004	0.008

## KSI

	qua1	qua2	qua3	qua4
MOV	0.001	0.001	0.001	0.000
QUA	0.275	0.296	0.315	0.059

Model By Ms.Thanpitcha Samart

Standardized Solution

LAMBDA-Y

	COM	PERF
-----	-----	-----
com1	0.812	--
com2	0.801	--
com3	0.664	--
per1	--	1.000

LAMBDA-X

	MOV	QUA
-----	-----	-----
mov1	0.929	--
mov2	0.969	--
qua1	--	0.774
qua2	--	0.810
qua3	--	0.787
qua4	--	0.679

BETA

	COM	PERF
-----	-----	-----
COM	--	--
PERF	0.674	--

GAMMA

	MOV	QUA
-----	-----	-----
COM	0.222	0.720
PERF	--	--

Correlation Matrix of ETA and KSI

	COM	PERF	MOV	QUA
-----	-----	-----	-----	-----
COM	1.000			
PERF	0.674	1.000		
MOV	0.466	0.315	1.000	
QUA	0.795	0.536	0.340	1.000

PSI

Note: This matrix is diagonal.

	COM	PERF
-----	-----	-----
	0.324	0.545

Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	MOV	QUA
COM	0.222	0.720
PERF	0.150	0.485

Model By Ms.Thanpitcha Samart

Completely Standardized Solution

#### LAMBDA-Y

	COM	PERF
com1	0.812	--
com2	0.801	--
com3	0.664	--
per1	--	1.000

#### LAMBDA-X

	MOV	QUA
mov1	0.929	--
mov2	0.969	--
qua1	--	0.774
qua2	--	0.810
qua3	--	0.787
qua4	--	0.679

#### BETA

	COM	PERF
COM	--	--
PERF	0.674	--

#### GAMMA

	MOV	QUA
COM	0.222	0.720
PERF	--	--

Correlation Matrix of ETA and KSI

	COM	PERF	MOV	QUA
COM	1.000			
PERF	0.674	1.000		
MOV	0.466	0.315	1.000	
QUA	0.795	0.536	0.340	1.000

#### PSI

Note: This matrix is diagonal.

	COM	PERF

0.324 0.545

## THETA-EPS

	com1	com2	com3	per1
com1	0.340			
com2	0.129	0.358		
com3	--	--	0.558	
per1	--	--	--	--

## THETA-DELTA

	mov1	mov2	qua1	qua2	qua3	qua4
mov1	0.137					
mov2	--	0.062				
qua1	--	--	0.401			
qua2	--	--	--	0.345		
qua3	--	--	-0.076	--	0.380	
qua4	--	--	0.188	--	0.006	0.539

## Regression Matrix ETA on KSI (Standardized)

	MOV	QUA
COM	0.222	0.720
PERF	0.150	0.485

Model By Ms.Thanpitcha Samart

## Total and Indirect Effects

## Total Effects of KSI on ETA

	MOV	QUA
COM	0.222	0.720
	(0.046)	(0.057)
	4.829	12.717
PERF	0.150	0.485
	(0.032)	(0.045)
	4.707	10.889

## Indirect Effects of KSI on ETA

	MOV	QUA
COM	--	--
PERF	0.150	0.485
	(0.032)	(0.045)
	4.707	10.889

## Total Effects of ETA on ETA

	COM	PERF
	-----	-----
COM	--	--
PERF	0.674	--
	(0.052)	
	12.943	

Largest Eigenvalue of B\*B' (Stability Index) is 0.455

## Total Effects of ETA on Y

	COM	PERF
	-----	-----
com1	0.812	--
com2	0.801	--
	(0.038)	
	21.135	
com3	0.664	--
	(0.052)	
	12.749	
per1	0.674	1.000
	(0.052)	
	12.943	

## Indirect Effects of ETA on Y

	COM	PERF
	-----	-----
com1	--	--
com2	--	--
com3	--	--
per1	0.674	--
	(0.052)	
	12.943	

## Total Effects of KSI on Y

	MOV	QUA
	-----	-----
com1	0.180	0.585
	(0.037)	(0.046)
	4.829	12.717

com2	0.178	0.577
	(0.037)	(0.046)
	4.821	12.573

com3	0.147	0.478
	(0.031)	(0.044)
	4.697	10.767

per1	0.150	0.485
	(0.032)	(0.045)
	4.707	10.889

Model By Ms.Thanpitcha Samart

Standardized Total and Indirect Effects

Standardized Total Effects of KSI on ETA

	MOV	QUA
COM	0.222	0.720
PERF	0.150	0.485

Standardized Indirect Effects of KSI on ETA

	MOV	QUA
COM	--	--
PERF	0.150	0.485

Standardized Total Effects of ETA on ETA

	COM	PERF
COM	--	--
PERF	0.674	--

Standardized Total Effects of ETA on Y

	COM	PERF
com1	0.812	--
com2	0.801	--
com3	0.664	--
per1	0.674	1.000

Completely Standardized Total Effects of ETA on Y

	COM	PERF
com1	0.812	--
com2	0.801	--
com3	0.664	--
per1	0.674	1.000

## Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	COM	PERF
	-----	-----
com1	--	--
com2	--	--
com3	--	--
per1	0.674	--

## Completely Standardized Indirect Effects of ETA on Y

	COM	PERF
	-----	-----
com1	--	--
com2	--	--
com3	--	--
per1	0.674	--

## Standardized Total Effects of KSI on Y

	MOV	QUA
	-----	-----
com1	0.180	0.585
com2	0.178	0.577
com3	0.147	0.478
per1	0.150	0.485

## Completely Standardized Total Effects of KSI on Y

	MOV	QUA
	-----	-----
com1	0.180	0.585
com2	0.178	0.577
com3	0.147	0.478
per1	0.150	0.485

Time used: 0.047 Seconds