

ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร*

The Causal Factors Influencing Work Efficiency of Employees in Bangkok

¹อังคณา ธนานุภาพพันธุ์ และ ²ศุภชัย เหมือนโพธิ์

¹Angkana Thananupappun and ²Suppachai Murnpho

^{1,2}คณะศิลปศาสตร์และวิทยาศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตกำแพงแสน

^{1,2}Faculty of Liberal Arts and Science,

Kasetsart University Kamphaeng Saen Campus, Thailand.

²Corresponding Author's Email: Suppachai_mur@hotmail.com



บทคัดย่อ

บทวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร 2) เพื่อสร้างรูปแบบและพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัย คือ พนักงานที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน รวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยบรรยากาศองค์การ ลักษณะงาน คุณภาพชีวิต ความผูกพันในองค์การ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก 2) โมเดลที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ มีค่าดัชนีการตรวจสอบความกลมกลืนของรูปแบบโดยมีค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) = 322.420, ที่องศาอิสระ (df) = 285, $\chi^2/df=1.131$, $P = 0.063$, ค่าดัชนีความสอดคล้อง (GFI) = 0.95, ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.92, ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) = 0.018, ค่าดัชนีค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) = 0.014 3) โมเดลประกอบด้วยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความผูกพันในองค์การ และตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บรรยากาศองค์การ ลักษณะงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันในองค์การ

คำสำคัญ: ปัจจัยเชิงสาเหตุ; ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน; ความผูกพันในองค์การ



Abstract

This research aimed 1) to study factors affecting work efficiency of employees in Bangkok area 2) to create and develop a causal factor influencing the work efficiency of employees in Bangkok area 3) to study the direct and indirect influences of the factors that influence the work efficiency of employees in the Bangkok area. This study is a quantitative research. The sample used in this research was 400 employees working in Bangkok by using questionnaires as a tool to collect data. Data were analyzed using descriptive statistics. Pearson's correlation coefficient analysis, confirmation element analysis and analysis of structural equation models.

The research results were as follows: 1) organizational climate factors, job characteristics factors, quality of work life factors and work efficiency factors are more level 2) The model developed was consistent with empirical data. The index for the harmonization of the pattern with the chi-square statistic (χ^2) = 322.420, at the degrees of freedom (df) = 285, χ^2/df = 1.131, P = 0.063, Goodness of Fit Index (GFI) = 0.95, Adjusted Goodness of Fit Index (AGFI) = 0.92, Root Mean Square Error Approximation (RMSEA) = 0.018, Root Mean Square Residual (RMR) = 0.014 3) The model consisted of variables that directly influences work efficiency such as organizational engagement factors and variables that indirectly influence work efficiency, namely organizational climate factors, Job characteristics, quality of work life factors which affects work efficiency through organizational engagement factors.

Keywords: Causal factors; Work Efficiency; Organization Commitment

บทนำ

ในการบริหารองค์การให้ประสบความสำเร็จนั้นทรัพยากรมนุษย์มีส่วนสำคัญในการผลักดันองค์การให้มีความเจริญก้าวหน้าและประสบความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าองค์การสามารถการเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การได้มากยิ่งขึ้นจะทำให้้องค์การสามารถเจริญเติบโตได้เป็นอย่างดี ซึ่งการมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจะเป็นการกระทำของพนักงานที่มีความสามารถและพยายามทุ่มเทอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานของตนอย่างถูกต้องรวดเร็วทันเวลามีคุณภาพได้มาตรฐานตามระเบียบกฎเกณฑ์ ซึ่งจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ (Sakphaisan, 2013) นอกจากนี้การทำงานที่มีประสิทธิภาพยังต้องคำนึงถึงการใช้ทรัพยากรไม่ว่าจะเป็นคนและอุปกรณ์อย่างเหมาะสม คำนึงค่า เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดรวมทั้งมีการนำเทคนิคต่างๆ เข้ามาใช้เพื่อช่วยลดขั้นตอนการทำงานลงเกิดความสะดวกรวดเร็วขึ้น ทำให้งานต่างๆ สามารถเสร็จได้ทันตามเวลาที่กำหนด ซึ่งจะทำให้ผู้บังคับบัญชาเกิดความพึงพอใจอีกทั้งเกิดการสูญเสียต่อทรัพยากรน้อยที่สุด (Boonrit, 2015)



จากการศึกษาของ Prakobphol (2019) พบว่าลักษณะงาน บรรยายาการองค์การ มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน และจากการศึกษาของ Tarichkul, and Phanthai (2017) พบว่าคุณภาพชีวิตของพนักงานมีผลต่อความผูกพันในองค์การ และจากการศึกษาของ Hongkiatkachorn et al. (2019) พบว่าการที่องค์การส่งเสริมความผูกพันในองค์การจะทำให้การทำงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

ดังนั้นในการส่งเสริมหรือพัฒนาให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากขึ้นได้นั้น ประกอบไปด้วยปัจจัยดังนี้ ปัจจัยบรรยายาการองค์การ โดยบรรยายาการองค์การที่ดีจะมีส่วนในการกำหนดเจตคติและพฤติกรรมการทำงานของบุคคลซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์การในอนาคต (Muangkrang, 2007) นอกจากนี้ปัจจัยคุณลักษณะงานก็ส่งผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น โดยจะเพิ่มความพึงพอใจในงาน ลดอัตราการขาดงานและการลาออกจากงานได้ (Limtrakulthai, and Jesadalak, 2018) อีกทั้งการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้นได้ก็จะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้นได้ (Komolchan, 2012) ทั้งนี้หากทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การแล้วจะผลักดันให้เกิดความเต็มใจที่จะพยายามกระทำในสิ่งที่ดีให้แก่องค์การ และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพซึ่งจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การในอนาคต (Noinakorn, 2008)

จากการทบทวนเอกสารข้างต้น ทำให้เห็นว่าการจะเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานนั้น ควรศึกษาว่าปัจจัยบรรยายาการองค์การ ลักษณะงาน คุณภาพชีวิต และความผูกพัน ของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับใด โดยจะนำตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ไปพัฒนาเป็นโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุ เพื่อศึกษาว่าปัจจัยใดที่เป็นอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการวางแผนพัฒนาปรับปรุงประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานให้เพิ่มขึ้น ซึ่งจะนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การและทำให้องค์การเจริญเติบโตได้เป็นอย่างดีในอนาคต

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อสร้างรูปแบบและพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

วิธีดำเนินการวิจัย

ขั้นตอนที่ 1 การศึกษาด้านเนื้อหาเอกสารแนวคิดทฤษฎี

การศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครมีแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง รายละเอียดดังนี้

แนวคิดเกี่ยวกับบรรยายาการองค์การของ Litwin, and Stringer (1968) (as cited in Amphaya, 2016) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของบรรยายาการองค์การ ดังนี้ 1) โครงสร้างองค์การ 2) ความรับผิดชอบ

3) การให้รางวัล 4) ความเสี่ยงของงาน 5) ความอบอุ่น 6) การสนับสนุนความร่วมมือสนับสนุนจากหัวหน้าและลูกน้อง 7) มาตรฐานงานการปฏิบัติงาน 8) การยอมรับความขัดแย้ง 9) ความเป็นหนึ่งเดียวกันต่อองค์กร จากแนวคิดของ Hackman, and Oldham (1980) (as cited in Suebsuk, 2005) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของลักษณะงาน ดังนี้ 1) ความหลากหลายของทักษะ 2) ความมีเอกลักษณ์ในงาน 3) ความสำคัญของงาน 4) ความเอกลัทธิของงาน 5) การได้รับข้อมูลย้อนกลับจากงาน จากแนวคิดของ Walton (1973) (as cited in Piraksa, 2013) กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ดังนี้ 1) ผลตอบแทนที่อยู่ดีธรรมและเพียงพอ 2) สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ 3) การพัฒนาศักยภาพของบุคลากร 4) ความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน 5) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 6) ลักษณะการบริหารงาน 7) ภาวะอิสระจากงานหรือความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว 8) ความภูมิใจในองค์กรหรือการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม จากแนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันในองค์กรของ Steers (1977) (as cited in Piraksa, 2013) ได้กล่าวถึงองค์ประกอบของความผูกพันในองค์กร ดังนี้ 1) ความเชื่อมั่น การยอมรับเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร 2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อองค์กร 3) ความปรารถนาอย่างยิ่งที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกในองค์กร จากแนวคิดเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน Peterson, and plowman (1989) (as cited in Boonrit, 2015) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนี้ 1) คุณภาพของงาน (Quality) 2) ปริมาณงาน (Quantity) 3) เวลา (Time) 4) ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน (Costs)

จากการทบทวนแนวคิดทฤษฎีข้างต้น และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องของ Srinangyam et al. (2015); Prakobphol (2019); Hongkiatkachorn et al. (2019) สามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานประกอบด้วย 4 ตัวแปร คือ 1) บรรยากาศองค์กร 2) ลักษณะงาน 3) คุณภาพชีวิตการทำงาน 4) ความผูกพันในองค์กร

สามารถนำมาตั้งเป็นสมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

1) บรรยากาศองค์กรมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางอ้อมเป็นบวกโดยส่งผ่านความผูกพันในองค์กร 2) ลักษณะงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางอ้อมเป็นบวกโดยส่งผ่านความผูกพันในองค์กร 3) คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางอ้อมเป็นบวกโดยส่งผ่านความผูกพันในองค์กร 4) ความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเป็นบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน

ขั้นตอนที่ 2 เครื่องมือและวิธีการที่ใช้ในการศึกษา

งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ เครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนดังนี้ 1) ศึกษาเอกสารแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 2) นำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาค้นคว้ามาใช้ในการสร้างแบบสอบถาม 3) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นให้ผู้ทรงคุณวุฒิทำการประเมินความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามแต่ละข้อกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) ใช้ค่าเฉลี่ยรายข้อที่มากกว่า 0.5 ขึ้นไป Phasunon (2014) 4) นำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรับปรุงแก้ไข จากนั้นนำไปทดลองใช้ (Try out) เพื่อนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาช (Cronbach's Alpha Coefficient) พบว่ามีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง

0.65 - 0.93 ซึ่งมากกว่า 0.6 (Sinlapajaru, 2007) แสดงว่าคำถามมีความสอดคล้องกันดี จึงนำแบบสอบถามที่ได้ไปเก็บข้อมูล

ขั้นตอนที่ 3 การรวบรวมข้อมูล

การรวบรวมข้อมูลทุติยภูมิจากการทบทวนวรรณกรรม ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และเก็บข้อมูลปฐมภูมิจากแบบสอบถาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 5,270,375 คน (National Statistical Office, 2019; Bangkok Economic Fiscal and Investment Information Center, 2018) และกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน โดยใช้วิธีการคำนวณกลุ่มตัวอย่างของ Yamane (1973) (as cited in Srisai, 2008) โดยกำหนดความคลาดเคลื่อนที่ร้อยละ 5 ซึ่งสอดคล้องกับการกำหนดขนาดตัวอย่างตามการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเพื่อประมาณค่าพารามิเตอร์ของ Hair et al. (2010) (as cited in Kaiawan, 2013) เสนอให้ใช้จำนวนตัวอย่างขั้นต่ำจำนวน 100 คน ในกรณีที่จำนวนตัวแปรแฝงน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ตัวแปร และแต่ละตัวแปรแฝงมีตัวแปรสังเกตได้เกิน 3 ข้อ ซึ่งโมเดลการวัดในการวิจัยครั้งนี้มีตัวแปรแฝงจำนวน 5 ตัวแปร และแต่ละตัวแปรแฝงมีตัวแปรสังเกตได้เกิน 3 ข้อ ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างไม่ควรต่ำกว่า 100 ตัวอย่าง นอกจากนี้การกำหนดขนาดตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ยังสอดคล้องกับการกำหนดขนาดตัวอย่างของ Virahchai (1999) (as cited in Prakobphol, 2019) ที่ให้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 10 ตัวอย่างต่อ 1 พารามิเตอร์ ซึ่งในการศึกษานี้มีจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า 33 ตัว ขนาดของกลุ่มตัวอย่างไม่ควรต่ำกว่า 330 ตัวอย่าง และมีวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน โดยมีขั้นตอนดังต่อไปนี้ ขั้นตอนที่ 1 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ โดยแบ่งกรุงเทพมหานครออกเป็น 3 เขต ได้แก่ เขตเมืองชั้นใน เขตต่อเมือง และเขตชานเมือง ขั้นตอนที่ 2 เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบกลุ่มด้วยวิธีจับฉลาก โดยผู้ศึกษาจะทำการจับฉลากเลือกเขตอย่างละ 2 เขต ที่อยู่ในกลุ่มเขตเมืองชั้นใน กลุ่มเขตต่อเมือง และกลุ่มเขตชานเมือง โดยจับฉลากเขตที่อยู่ในเมืองชั้นในด้านตะวันออกจำนวน 1 เขต เขตเมืองชั้นในด้านตะวันตกจำนวน 1 เขต เขตต่อเมืองด้านตะวันออกจำนวน 1 เขต เขตต่อเมืองด้านตะวันตกจำนวน 1 เขต เขตชานเมืองด้านตะวันออกจำนวน 1 เขต เขตชานเมืองด้านตะวันตกจำนวน 1 เขต รวมทั้งหมดจำนวน 6 เขต ได้แก่ เขตปทุมวัน เขตธนบุรี เขตลาดพร้าว เขตจอมทอง เขตลาดกระบัง เขตบางบอน ขั้นตอนที่ 3 การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน นำมาหาสัดส่วนพนักงานที่ทำงานในเขตกรุงเทพมหานครจำนวน 6 เขต ตามจำนวนประชากรในแต่ละเขตจากจำนวนตัวอย่างทั้งสิ้น 400 คน ขั้นตอนที่ 4 เป็นการสุ่มแบบบังเอิญ โดยแจกแบบสอบถามตามเขตที่ได้กำหนดจำนวนกลุ่มตัวอย่างไว้

ขั้นตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์เพื่อบรรยายลักษณะข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การบรรยายลักษณะข้อมูลใช้ความถี่ และหาค่าร้อยละ เพื่ออธิบายปัจจัยประชากรศาสตร์ และใช้ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่ออธิบายระดับความคิดเห็นของปัจจัยบรรยากาศองค์การ ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ปัจจัยความผูกพันในองค์กร ปัจจัยประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

การทดสอบสมมติฐาน ใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inference Statistics)



การทดสอบสมมติฐานโมเดลเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อทดสอบว่าโมเดลเส้นทางที่สร้างขึ้นตามทฤษฎีมีความสอดคล้องกับข้อมูลจริงเชิงประจักษ์ โดยการตรวจสอบข้อมูลตัวแปรสังเกตได้มีลักษณะจากแจกแจงแบบโค้งปกติ ตามเกณฑ์ของความเบ้และความโด่งที่ยอมรับได้มีค่าความเบ้ไม่เกิน 3.00 และ ค่าความโด่งไม่เกิน 10.00 (Suksawan, 2013 as cited in Suwanwat, 2014) และวิเคราะห์ความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างโดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment) ระหว่างตัวแปรสังเกตได้จำนวน 29 ตัวแปรที่อยู่ภายใต้ตัวแปรแฝงเดียวกันให้มีความสัมพันธ์กัน การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างให้มีความเหมาะสมในการเป็นตัวแทนในการวัดโดยผลการทดสอบโมเดลการวัดของตัวแปรสังเกตได้ในชุดของตัวแปรแฝงให้โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การพิจารณาความสอดคล้องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถพิจารณาจากประสิทธิภาพของโมเดลสามารถตรวจสอบได้จากความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้วัดตัวแปรแฝง โดยความตรง (Validity) พิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ของทุกตัวแปรแฝงแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวแปรสามารถสามารถวัดตัวแปรแฝงในโมเดลได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Angsuchote et al. 2014) และค่าน้ำหนักองค์ประกอบทุกตัวแปรสังเกตได้มีค่ามากกว่า 0.30 ขึ้นไป (Byrne, 2010 as cited in Prakobphol, 2019) และการวัดความตรงเชิงลู่เข้า (Convergent Validity) ได้จากค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) ควรมีค่ามากกว่า 0.5 (Ingard, 2021) นอกจากนี้การพิจารณาประสิทธิภาพของโมเดลสามารถวัดได้จากความเที่ยง (Reliability) หมายถึงการที่ตัวแปรสังเกตได้มีความแปรผันร่วมกันกับตัวแปรแฝงและความสามารถของตัวแปรสังเกตได้ที่อธิบายความแปรปรวนของตัวแปรแฝง โดยพิจารณาจากค่า Square Multiple Correlation (R^2) โดยค่าความแปรปรวนของตัวแปรควรมีค่าเข้าใกล้ 1 (Byrne, 2010 as cited in Prakobphol, 2019)

นอกจากนี้การพิจารณาความสอดคล้องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถพิจารณาจากค่าดัชนีการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดล ได้แก่ ค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) ไม่มีนัยสำคัญ หรือ $p > 0.05$, ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) น้อยกว่า 2, ค่าดัชนีความสอดคล้อง (Goodness of Fit Index: GFI), มากกว่า 0.90 และ ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (Adjusted Goodness of Fit Index: AGFI) มากกว่า 0.90, ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation: RMSEA) น้อยกว่า 0.05, และค่าดัชนีค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root Mean Square Residual: RMR) น้อยกว่า 0.05 (Angsuchote et al. 2014) โดยงานวิจัยนี้ได้รับการรับรองการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยสำหรับโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ จากสถาบันวิจัยและพัฒนาแห่ง มก. เลขที่ COE No. COE63/186

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยได้แบ่งการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยดังนี้

วัตถุประสงค์ที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าดังนี้

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ปัจจัยประชากรศาสตร์จำนวน 400 คน พบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 20 – 29 ปี ร้อยละ 59 มีสถานภาพโสดร้อยละ 62 รายได้อยู่ระหว่าง 15,001 – 30,000 บาทร้อยละ 51 มีจำนวนสมาชิกในครัวเรือน 4 คนร้อยละ 25 ส่วนใหญ่ไม่มีบุตรร้อยละ 63 และมีผู้พึงพิงในครัวเรือนที่มีอายุ 60 ปีขึ้นไปครัวเรือนละ 1-2 คนร้อยละ 26 ระดับการศึกษาปริญญาตรีร้อยละ 52 แผนงานส่วนใหญ่เป็นการขาย/ให้บริการลูกค้าร้อยละ 21 อายุการทำงาน 1-5 ปีร้อยละ 48 ลักษณะการจ้างงานเป็นลูกจ้างประจำร้อยละ 74 ลักษณะองค์การส่วนใหญ่ทำงานอยู่ในองค์การเอกชนร้อยละ 76 จำนวนวันที่ทำงาน 5-6 วันต่อสัปดาห์ร้อยละ 97 จำนวนชั่วโมงการทำงาน 6-8 ชั่วโมงต่อวันร้อยละ 65 จำนวนชั่วโมงพักผ่อนระหว่างวันทำงานจำนวน 1 ชั่วโมงต่อวันร้อยละ 80

1.2 การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานเพื่อให้ทราบระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านต่างๆ และลักษณะการแจกแจงข้อมูลของตัวแปร มีผลการวิจัยดังนี้ ตัวแปรแฝงและตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด (Mean = 4.05 S.D. = 0.53) รองลงมาคือบรรยากาศองค์การ (OC) (Mean = 4.01) ความผูกพันในองค์การ (COM) (Mean = 3.98) ลักษณะงาน (JC) (Mean = 3.98) คุณภาพชีวิตการทำงาน (QL) (Mean = 3.86) ตามลำดับ เมื่อพิจารณาการกระจายของข้อมูลแบบโค้งปกติ (Normal Distribution) ของตัวแปรสังเกตได้จากค่าความเบ้และความโด่งพบว่า ค่าความเบ้มีค่าอยู่ระหว่าง -0.33 ถึง -0.91 และค่าความโด่งมีค่าอยู่ระหว่าง -0.11 ถึง 1.40 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้มีลักษณะการแจกแจงข้อมูลแบบปกติ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของความเบ้และความโด่งที่ยอมรับได้ได้โค้งปกติมีค่าความเบ้ไม่เกิน 3.00 และค่าความโด่งไม่เกิน 10.00 แสดงว่าข้อมูลของตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวมีลักษณะการแจกแจงแบบโค้งปกติสามารถนำข้อมูลที่ได้ไปใช้ในวิเคราะห์ขั้นตอนต่อไป

วัตถุประสงค์ที่ 2 เพื่อสร้างรูปแบบและพัฒนาโมเดลปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า

2.1 การตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ภายใต้ตัวแปรแฝงเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่อยู่ภายใต้ตัวแปรแฝงเดียวกัน โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment: r) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้จำนวน 29 ตัวแปร มีค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในเชิงบวก โดยมีขนาดความสัมพันธ์ (r) ตั้งแต่ 0.240 ถึง 0.731 และเมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ที่อยู่ภายใต้ตัวแปรแฝงเดียวกัน พบว่า ตัวแปร

สังเกตได้ภายใต้ตัวแปรแฝงเดียวกันมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทุกคู่ จึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

2.2 การตรวจสอบความเหมาะสมของข้อมูลเพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง เพื่อตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝง (Multicollinearity) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment) ระหว่างตัวแปรแฝงจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่ ตัวแปรบรรยากาศองค์การ ลักษณะงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันในองค์การ และประสิทธิภาพในการทำงาน พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงทุกตัวในโมเดลมีขนาดความสัมพันธ์ตั้งแต่ 0.715 ถึง 0.785 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันไม่เกิน 0.8 แสดงว่าไม่เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) (Hair et al. 1995 as cited in Kitiyanan, 2009) ดังนั้นตัวแปรแฝงจึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง โดยตัวแปรแฝงมีความสัมพันธ์กันในทิศทางบวก

2.3 การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างมีความเหมาะสมในการเป็นตัวแทนในการวัด โดยผลการทดสอบโมเดลการวัดของตัวแปรสังเกตได้ ในชุดของตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายใน พบว่า โมเดลการวัดบรรยากาศองค์การ โมเดลการวัดลักษณะงาน โมเดลการวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน โมเดลการวัดความผูกพันในองค์การ โมเดลการวัดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ทุกโมเดล ดังนั้นตัวแปรตัวแปรสังเกตได้ในชุดของตัวแปรแฝงภายนอกและตัวแปรแฝงภายในจึงมีความเหมาะสมที่จะนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง

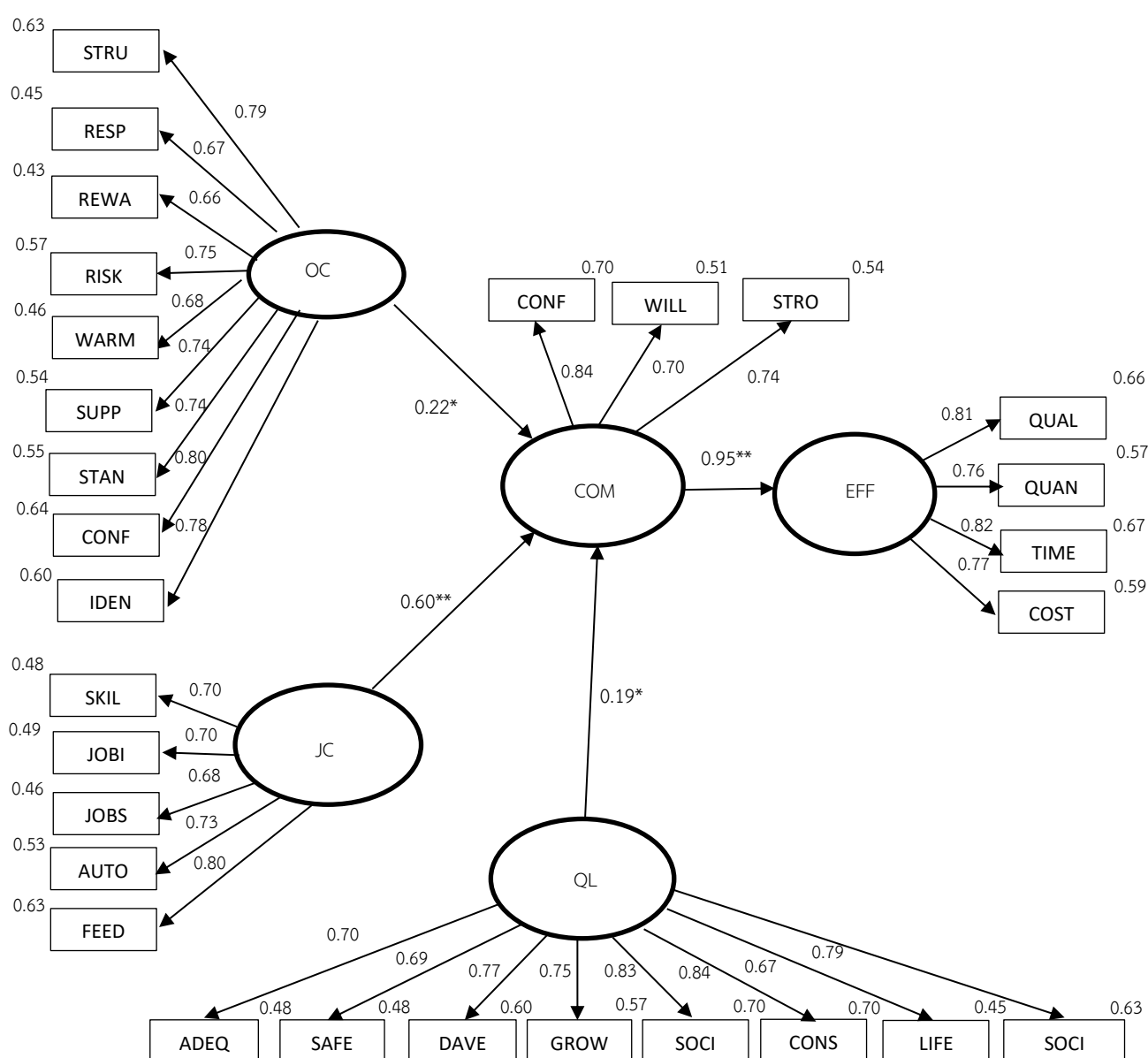
2.4 การวิเคราะห์ความสอดคล้องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุโดยการพิจารณาประสิทธิภาพของโมเดล

การวิเคราะห์ความสอดคล้องโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์ สามารถพิจารณาจากประสิทธิภาพของโมเดล โดยตรวจสอบได้จากความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) ของตัวแปรสังเกตได้ที่ใช้วัดตัวแปรแฝงภายนอก โดยความตรง (Validity) พิจารณาจากค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ของทุกตัวแปรแฝงแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวแปร สามารถวัดตัวแปรแฝงในโมเดลได้อย่างมีประสิทธิภาพ และค่าน้ำหนักองค์ประกอบทุกตัวแปรสังเกตได้มีค่ามากกว่า 0.30 ขึ้นไป ซึ่งค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปรสังเกตได้ของทุกตัวแปรแฝงแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และมีค่าเป็นบวกทั้งหมดมีขนาดตั้งแต่ 0.66 ถึง 0.84 แสดงถึงความสัมพันธ์ของตัวแปรในทิศทางเดียวกันและตัวแปรสังเกตได้ทุกตัวแปรสามารถวัดตัวแปรแฝงในโมเดลได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกการพิจารณาประสิทธิภาพของโมเดลสามารถวัดได้จากความตรงเชิงลู่เข้า (Convergent Validity) จากค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (Average Variance Extracted: AVE) ควรมีค่ามากกว่า 0.5 ซึ่งพบว่า ค่า AVE ของทุกตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง 0.5411 – 0.7197 อีกทั้งสามารถวัดได้จากความเที่ยง (Reliability) หมายถึง การที่ตัวแปรสังเกตได้มีความแปรผันร่วมกันกับตัวแปรแฝง และความสามารถของตัวแปรสังเกตได้ที่อธิบายความแปรปรวนของตัวแปรแฝง โดยพิจารณาจากค่า

สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (Square Multiple Correlation: R^2) โดยค่าความแปรปรวนของตัวแปรควรมีค่าเข้าใกล้ 1 ซึ่งพบว่าค่า R^2 ของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงทุกตัวมีค่าอยู่ระหว่าง 0.43 – 0.70

ผลวิจัยพบว่าโมเดลเชิงสาเหตุของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานครที่พัฒนาขึ้นมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าดัชนีการตรวจสอบความกลมกลืนของรูปแบบโดยมีค่าสถิติไค-สแควร์ (χ^2) = 322.420, ที่องศาอิสระ(df) = 285, $P = 0.063$, $\chi^2/df = 1.131$, ค่าดัชนีความสอดคล้อง (GFI) = 0.95, ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) = 0.92, ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยของส่วนเหลือคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (RMSEA) = 0.018, ค่าดัชนีค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (RMR) = 0.014 แสดงดังภาพที่ 1

2.5) การวิเคราะห์เส้นทางอิทธิพลระหว่างตัวแปรโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ



รูปภาพที่ 1 โมเดลเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

วัตถุประสงค์ที่ 3 เพื่อศึกษาอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กร ได้แก่ ตัวแปรบรรยากาศองค์กร (OC) ลักษณะงาน (JC) และคุณภาพชีวิตการทำงาน (QL) ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายความผูกพันในองค์กร (COM) ได้ร้อยละ 93.3 และตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยความผูกพันในองค์กร (COM) ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ปัจจัยบรรยากาศองค์กร (OC) ปัจจัยลักษณะงาน (JC) ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน (QL) ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) ผ่านปัจจัยความผูกพันในองค์กร (COM) โดยสามารถร่วมกันทำนายตัวแปรประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) ได้ร้อยละ 89.7 รายละเอียดดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าพารามิเตอร์ของสัมประสิทธิ์อิทธิพลทางตรง (Direct Effect: DE) อิทธิพลทางอ้อม (Indirect Effect: IE) และอิทธิพลโดยรวม (Total Effect: TE)

ตัวแปรผล	ความผูกพันในองค์กร (COM)			ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF)		
	โดยรวม (TE)	ทางตรง (DE)	ทางอ้อม (IE)	โดยรวม (TE)	ทางตรง (DE)	ทางอ้อม (IE)
บรรยากาศองค์กร (OC)	0.22*	0.22*	-	0.21*	-	0.21*
ลักษณะงาน (JC)	0.60**	0.60**	-	0.57**	-	0.57**
คุณภาพชีวิตการทำงาน (QL)	0.19*	0.19*	-	0.18*	-	0.18*
ความผูกพันในองค์กร (COM)	-	-	-	0.95**	0.95**	-
R ²	93.3			89.7		

ค่าสถิติ

$\chi^2 = 322.420$, $df = 285$, $P = 0.063$, $\chi^2/df = 1.131$, $GFI = 0.95$, $AGFI = 0.92$, $RMSEA = 0.018$, $RMR = 0.014$

หมายเหตุ: 1) * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2) R² = ค่าสัมประสิทธิ์การพหุคูณ (Square Multiple Correlation)

จากตารางที่ 1 สามารถเขียนเป็นตัวแบบเชิงโครงสร้างได้ คือ

$$1) \text{ ความผูกพันในองค์กร (COM) } = (0.22) (\text{บรรยากาศองค์กร: OC}) + (0.60) (\text{ลักษณะงาน: JC}) + (0.19) (\text{คุณภาพชีวิตการทำงาน: QL})$$

$$2) \text{ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (EFF) } = (0.21) (\text{บรรยากาศองค์กร: OC}) + (0.57) (\text{ลักษณะงาน: JC}) + (0.18) (\text{คุณภาพชีวิตการทำงาน: QL}) + (0.95) (\text{ความผูกพันในองค์กร: COM})$$



องค์ความรู้ใหม่

สามารถสรุปองค์ความรู้ใหม่ได้ตามสมมติฐานดังนี้

จากสมมติฐานที่ 1 พบว่า บรรยากาศองค์การ (OC) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (EFF) ทางอ้อมโดยส่งผ่านความผูกพันในองค์การ (COM) ในทิศทางบวก โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.21 และมีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.21 แสดงว่า หากพนักงานมีบรรยากาศองค์การที่ดี จะส่งผลให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

จากสมมติฐานที่ 2 พบว่า ลักษณะงาน (JC) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (EFF) ทางอ้อมโดยส่งผ่านความผูกพันในองค์การ (COM) ในทิศทางบวก โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.57 และมีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.57 แสดงว่า หากพนักงานสามารถทำงานได้ตามลักษณะงานที่ตนต้องการ จะส่งผลให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ซึ่งทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

จากสมมติฐานที่ 3 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน (QL) มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (EFF) ทางอ้อมโดยส่งผ่านความผูกพันในองค์การ (COM) ในทิศทางบวก โดยมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.18 และมีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.18 แสดงว่า หากพนักงานได้รับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีในทุกๆ ด้าน จะส่งผลให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์การ ซึ่งทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันในองค์การ (COM) มีอิทธิพลทางตรงเป็นบวกต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (EFF) ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันในองค์การ (COM) มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (EFF) ในทิศทางบวก โดยมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.95 และมีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ 0.95 แสดงว่า หากพนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ โดยรู้สึกเชื่อมั่นต่อองค์การที่ทำงาน และทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเท พยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์การ และปรารถนาที่จะยังคงความเป็นพนักงานในองค์การ จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

อภิปรายผลการวิจัย

การอภิปรายผลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ได้ดังนี้

ปัจจัยบรรยากาศองค์การมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางอ้อมโดยส่งผ่านความผูกพันในองค์การในทิศทางบวก ทั้งนี้เป็นเพราะความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญในการผลักดันให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะพยายามกระทำในสิ่งที่ดีให้กับองค์การ เพื่อทำงานอย่างมีประสิทธิภาพและนำไปสู่ความมีประสิทธิภาพขององค์การ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวความคิดของ สเตียร์และพอร์เตอร์ (Steers and Porter, 1979 as cited in Muangkrang, 2007) กล่าวว่า บรรยากาศในองค์การจะมีส่วนในการกำหนดเจตคติและพฤติกรรมการทำงานของบุคคล ซึ่งจะมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

ปัจจัยลักษณะงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางอ้อมโดยส่งผ่านความผูกพันในองค์การในทิศทางบวก ทั้งนี้เป็นเพราะลักษณะงานที่ดีจะทำให้บุคลากรมีแรงจูงใจ อยากทำงานเพื่อเพิ่มค่าให้กับตนเอง ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวความคิดของ Hackman, and Oldham (1975) as cited



in Limtrakulthai, and Jesadalak (2018) กล่าวว่า คุณลักษณะงานที่มีความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความเป็นอิสระของงาน และการรับรู้ผลลัพธ์จากการปฏิบัติงาน จะส่งผลให้แรงจูงใจภายในงานสูงขึ้น มีผลให้การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ความพึงพอใจในงานสูงขึ้น และอัตราการขาดงาน และการลาออกจากงานลดลง

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานทางอ้อมโดยส่งผ่านความผูกพันในองค์กรในทิศทางบวก ทั้งนี้เป็นเพราะถ้าพนักงานในองค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นจะทำให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวความคิดของ Komolchan (2012) ได้ให้ความคิดเห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน

ปัจจัยความผูกพันในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางบวก ทั้งนี้เป็นเพราะความผูกพันต่อองค์การเปรียบเสมือนสิ่งกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ เสียสละและอุทิศตนเพื่อผลประโยชน์ต่อองค์การ และมีความซื่อสัตย์จงรักภักดี อันจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การในท้ายที่สุด ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับแนวความคิดของ Chatchawan (2006) กล่าวถึงความสำคัญของความผูกพันในองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสำคัญอย่างมากต่อความอยู่รอดและความมีประสิทธิภาพขององค์การและยังเป็นตัวทำนายการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในงาน

สรุป

จากงานวิจัยพบว่า ปัจจัยบรรยากาศองค์การ ลักษณะงาน คุณภาพชีวิต ความผูกพันในองค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้โมเดลที่พัฒนาขึ้นสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยโมเดลประกอบด้วยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความผูกพันในองค์กร และตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ได้แก่ บรรยากาศองค์การ ลักษณะงาน คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานผ่านความผูกพันในองค์กร และการที่องค์การจะสามารถทำให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการทำงานมากขึ้นได้นั้น องค์การควรปรับปรุงลักษณะงานให้ตรงตามความต้องการของพนักงาน นอกจากนี้้องค์การควรเพิ่มบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น และเพิ่มคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานในทุกด้าน จะส่งผลให้พนักงานรู้สึกผูกพันในองค์กรมากขึ้น ซึ่งจะให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 1 พบว่า ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในงาน อยู่ในระดับต่ำกว่าด้านอื่นๆ ดังนั้น องค์การควรมีเกณฑ์มาตรฐานในการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง

งานที่มีความยุติธรรมและชัดเจน สนับสนุนบุคลากรให้มีก้าวหน้าในตำแหน่งงานโดยการกำหนดเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อให้บุคลากรมีความรู้สึกมั่นคงในตำแหน่งงาน

ผลจากการวิจัยวัตถุประสงค์ที่ 2 และวัตถุประสงค์ที่ 3 พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน มีจำนวน 3 ด้าน ได้แก่ ปัจจัยบรรยากาศองค์การ ปัจจัยลักษณะงาน ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมโดยส่งผ่านความผูกพันในองค์การ ดังนั้น องค์การควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริม 3 ด้านนี้ โดย 1) ในด้านปัจจัยบรรยากาศองค์การ องค์การควรส่งเสริมให้พนักงานมีบรรยากาศองค์การที่ดี โดยให้องค์การมีโครงสร้างการทำงานที่ชัดเจน พนักงานสามารถมีอิสระและตัดสินใจต่องานที่รับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ องค์การส่งเสริมการให้รางวัลแก่พนักงานที่ปฏิบัติงานดี องค์การเปิดโอกาสให้พนักงานสร้างสรรค์สิ่งใหม่ๆ ได้ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและหัวหน้างานเป็นไปด้วยความอบอุ่น และเมื่อเกิดปัญหาได้รับการสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานเป็นอย่างดี 2) ในด้านปัจจัยลักษณะงาน องค์การควรออกแบบลักษณะงานให้ตรงกับความต้องการและความพึงพอใจของพนักงาน โดยให้มีการทำงานที่ใช้ความหลากหลายของทักษะ ได้รับความชอบงานทั้งหมด รู้สึกว่างานที่ได้รับมีความสำคัญ มีความอิสระของงาน และได้รับข้อมูลย้อนกลับจากผู้ร่วมงานและผู้บังคับบัญชา 3) ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานองค์การควรส่งเสริมให้พนักงานได้รับคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีในทุกๆ ด้าน ไม่ว่าจะเป็นการให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สถานที่ทำงานมีสภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย มีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรให้ได้รับการอบรมและศึกษาต่อ การทำให้พนักงานรู้สึกมีว่าการทำงานในองค์การมีความก้าวหน้าและมั่นคง การทำงานมีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานที่ดี มีการส่งเสริมให้มีงานได้อย่างเป็นอิสระ ส่งเสริมให้มีความสมดุลระหว่างเวลาที่ใช้ในการทำงานและชีวิตส่วนตัวให้มีความเหมาะสม ซึ่งการที่องค์การส่งเสริมบรรยากาศองค์การ ลักษณะงานที่ดี และเพิ่มคุณภาพชีวิตที่ดีให้พนักงานจะส่งผลให้พนักงานรู้สึกผูกพันต่อองค์การจะทำให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะทุ่มเท พยายามอย่างเต็มที่เพื่อประโยชน์ขององค์การและปรารถนาที่จะยังคงความเป็นพนักงานในองค์การ จะส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในงานวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานระหว่างองค์การเอกชนและองค์การรัฐบาลว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเหมือนหรือแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร

2.1 การศึกษาวิจัยครั้งต่อไปควรมีเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลแบบอื่น ๆ เช่น การสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ไปใช้ประกอบผลการวิจัยได้อย่างครอบคลุมและกว้างขวางมากยิ่งขึ้น

References

- Amphaya, C. (2016). *Organizational Atmosphere Affecting the Quality of Working Life of Teachers in the School Secondary Education Service Area Office 8.* (Master's Thesis). Silpakorn University. Nakhon Pathom.



- Angsuchote, S. et al. (2014). *Statistical Analysis for Social and Behavioral Science Research: Techniques for Using LISREL*. (4nd ed.). Bangkok: Prosperity and Stability in Printing.
- Bangkok Economic Fiscal and Investment Information Center. (2018). *Population statistics in Each District*. Retrieved July 4, 2020, from www.bangkok.go.th
- Boonrit, N. (2015). *Factors Affecting the Efficiency of the Administrative Organization Personnel Chonburi Province*. (Master's Thesis). Burapha University. Chon Buri.
- Chatchawan, P. (2006). *Organizational Atmosphere and Organizational Ties of Cultural Scholars Affiliation Provincial Cultural Office in 14 Southern Provinces*. (Master's Thesis). Kasetsart University. Bangkok.
- Hongkiatkachorn, P. et al. (2019). A Causal Relationship Model of Quality of Life Factors in Work that Influences Organizational and Performance Engagement. *University Academic Journal Thai Chamber of Commerce*, 11(2), 96-119.
- Ingard, A. (2021). *Model Analysis of Structural Equations*. Statistical Data Analysis for Research Basic SEM with AMOS course. Nakhon Pathom: Silpakorn University.
- Kaiawan, Y. (2013). *Structural Equation Model Analysis with AMOS*. Bangkok: Chulalongkorn University.
- Kitiyanan, S. (2009). *Corporate Engagement of Sports Authority of Thailand*. (Doctoral Dissertation). Siam University. Bangkok.
- Komolchan, L. (2012). *The relationship between quality of work life and productivity: Case Study of Krung Thai Bank Public Company Limited Lopburi District Office*. (Master's Thesis). Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Pathum Thani.
- Limtrakulthai, S., & Jesadalak, W. (2018). Job Features Affecting Business Engagement Feelings for the Organization Through Performance Results in a Role, Awareness, Support from Supervisors and Recognition of Support from an Organization of an Independent School. *Journal of Humanities Social Sciences and Arts*, 11(2), 2920-2935.
- Muangkrang, P. (2007). *Organizational Dimensions Affecting the Quality of Working Life of School Teachers*. (Master's Thesis). Loei Rajabhat University. Loei.
- National Statistical Office. (2019). *Employees Working in Bangkok*. Retrieved July 4, 2020, from <http://statbbi.nso.go.th/staticreport/page/sector/th/02.aspx>.
- Noinakorn, J. (2008). *Relationship Between Quality of Work Life and Commitment to the Organization of Company Employees in Rojana Industrial Estate Phra Nakhon Si Ayutthaya Province*. (Master's Thesis). University Uttaradit Rajabhat University. Uttaradit.



- Phasunon, P. (2014). *Marketing research*. Nakhon Pathom: Silpakorn University Press.
- Piraksa, W. (2013). *Relationship between Quality of Life at Work and Commitment to Organization of Agricultural Cooperative Employees Nakhon Ratchasima Province Independent Study*. (Master's Thesis). Rajamangala Isan. Khon Kaen.
- Prakobphol, T. (2019). Causal Factors Influencing Good Membership Behavior of the Organization of Support Personnel Rajabhat University in Bangkok. *University Academic Journal Far Eastern*, 12(2), 88-107.
- Sakphaisan, U. (2013). *Quality of Work Life Affecting Employee Performance Inter Realty Management Co., Ltd.* (Master's Thesis). Rajamangala University of Technology Thanyaburi. Pathum Thani.
- Sinlapajaru, T. (2007). *Research and Statistical Analysis with SPSS*. (7th ed.). Bangkok: V.Inter Print Company.
- SrinangYam, S., Ratanaolan, T., & Kiddee, K. (2015). Development of a Causal Model of Binding to the Teachers' Organization Under the Office of the Vocational Education Commission Central Region 1. *Journal of Industrial Science*, 14(2), 236-243.
- Srisai, S. (2008). *Applied Statistics for Social Science Research*. (3rd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University.
- Suebsuk, P. (2005). *The Importance of Job Recognition Transformational Leadership of the Head Wards with the Happiness in the Work of Nurses in Public University Hospitals*. (Master's Thesis). Chulalongkorn University. Bangkok.
- Suwanwat, N. (2014). *Influence of Self-Independence Support Perception on Needs. Psychological Basis Motivation and Intention of Exercising*. (Doctoral Dissertation). Burapha University. Chon Buri.
- Tarichkul, W., & Phanthai, K. (2017). The Causal Relationship Model of Factors Work Culture and Work Life Quality Factors Affecting Employee Engagement. Provincial Electricity Phranakhon Rajabhat. *Journal Humanities and Social Sciences*, 12(2), 211-225.