



ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการ  
ทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร  
RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE AND ORGANIZATIONAL  
COMMITMENT ON WORK EFFICIENCY OF THE DEPARTMENT OF DISASTER  
PREVENTION AND MITIGATION EMPLOYEES IN BANGKOK METROPOLITAN AREAS

คีตา พัฒนาไพบูลย์กุล

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการ  
ทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร



คีตา พัฒนาไพบุลย์กุล

สารนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ  
คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
ปีการศึกษา 2564  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE AND ORGANIZATIONAL  
COMMITMENT ON WORK EFFICIENCY OF THE DEPARTMENT OF DISASTER  
PREVENTION AND MITIGATION EMPLOYEES IN BANGKOK METROPOLITAN AREAS



A Master's Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements  
for the Degree of MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
(Business Administration(Management))  
Faculty of Business Administration for Society, Srinakharinwirot University  
2021  
Copyright of Srinakharinwirot University

สารนิพนธ์

เรื่อง

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการ  
ทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

ของ

คีตา พัฒนาไพบูลย์กุล

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ

ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

คณะกรรมการสอบปากเปล่าสารนิพนธ์

..... ที่ปรึกษาหลัก ..... ประธาน  
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ สุกุลกิจกาญจน์) (อาจารย์ ดร.กานต์จิรา ลิ้มศิริธง)

..... กรรมการ  
(อาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินตน์พงศ์)

|                  |                                                                                                                                                         |
|------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อเรื่อง       | ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร |
| ผู้วิจัย         | ศีตา พัฒนาไพบูลย์กุล                                                                                                                                    |
| ปริญญา           | บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต                                                                                                                                   |
| ปีการศึกษา       | 2564                                                                                                                                                    |
| อาจารย์ที่ปรึกษา | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. วสันต์ สกฤตกิจกาญจน์                                                                                                             |

การวิจัยในครั้งนี้มีความมุ่งหมาย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 270 ฉบับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบความแตกต่างโดยใช้สถิติค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัย พบว่า 1. เจ้าหน้าที่ที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็น เพศหญิง มีอายุ 18 – 28 ปี สถานภาพโสด การศึกษาระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท เป็นข้าราชการ อายุการทำงานต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10 ปี มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับดี 2. เจ้าหน้าที่ที่มีเพศ แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และอายุงาน แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 3. คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง 4. ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, ประสิทธิภาพการทำงาน

|                |                                                                                                                                                                                                     |
|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Title          | RELATIONSHIP BETWEEN QUALITY OF WORK LIFE AND<br>ORGANIZATIONAL COMMITMENT ON WORK EFFICIENCY OF THE<br>DEPARTMENT OF DISASTER PREVENTION AND MITIGATION<br>EMPLOYEES IN BANGKOK METROPOLITAN AREAS |
| Author         | KITA PATTANAPIBOONKUL                                                                                                                                                                               |
| Degree         | MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION                                                                                                                                                                   |
| Academic Year  | 2021                                                                                                                                                                                                |
| Thesis Advisor | Asst. Prof. Dr. Wasan Sakulkijkarn                                                                                                                                                                  |

The purpose of this research is to study relationship between quality of work life and organizational commitment to work efficiency of employees of the Department of Disaster Prevention and Mitigation in the Bangkok metropolitan areas. A total of 270 questionnaires were used for statistical purposes. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation, an independent t-test, One-Way Analysis of Variance and Pearson product moment correlation coefficient. The results of this research are as follows: (1) the majority of employees were female, aged between 18-28, single, a Bachelor's degree or equivalent, earned an average monthly income of between 15,001-25,000 Baht, held a government officer position and had under or equivalent to ten years of work experience. Most employees had an attitude toward overall quality of work life, organizational commitment and working efficiency at a high level; (2) employees with different of gender had a different overall working efficiency with a significance of 0.01. Employees with different levels of average monthly income and work experience had different overall working efficiency with a significance of 0.05; (3) the quality of work life positively correlated with working efficiency with a statistical significance of 0.01 at moderate level; and (4) organizational commitment positively correlated with working efficiency with a statistical significance of 0.01 at a moderate level.

Keyword : Quality of Work Life, Organizational Commitment, Working Efficiency

## กิตติกรรมประกาศ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความช่วยเหลืออย่างดีจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ สกุลกิจกาญจน์ อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้ให้คำปรึกษา และคำแนะนำต่าง ๆ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่อง อันเป็นประโยชน์ยิ่งแก่ผู้วิจัย ผู้วิจัยจึงขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล และอาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินตานุพงศ์ ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบสารนิพนธ์ และให้คำชี้แนะ รวมถึงข้อเสนอแนะต่าง ๆ อันเป็นประโยชน์อย่างยิ่งต่อสารนิพนธ์ฉบับนี้

ขอขอบพระคุณคณาจารย์คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒทุกท่าน ที่อบรมสั่งสอน ให้ความรู้ต่าง ๆ ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาประยุกต์ใช้ในงานวิจัยฉบับนี้

ขอขอบพระคุณบิดา มารดา ครอบครัว รุ่นพี่และเพื่อน ๆ ทุกคน ที่คอยให้การช่วยเหลือสนับสนุน และเป็นกำลังใจมาโดยตลอด รวมถึงขอบคุณเจ้าหน้าที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่ให้ความร่วมมือสละเวลาร่วมตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้มาซึ่งข้อมูลที่เป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับงานวิจัยฉบับนี้

และสุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานวิจัยฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้ที่เกี่ยวข้อง และผู้ที่สนใจ โดยคุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้แก่บิดา มารดา ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่าน

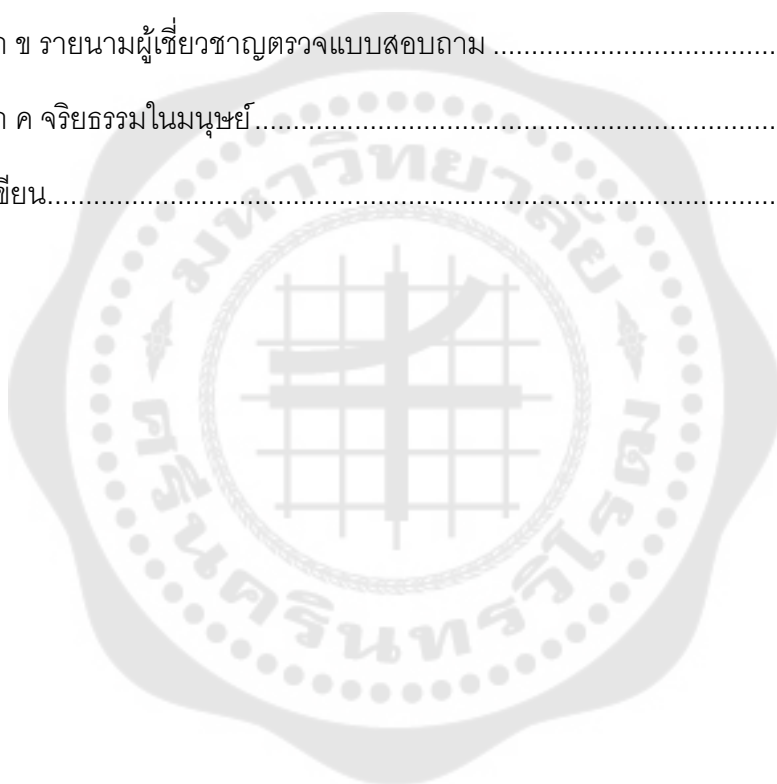
คีตา พัฒนาไพบูลย์กุล

## สารบัญ

|                                                  | หน้า |
|--------------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....                            | ง    |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....                         | จ    |
| กิตติกรรมประกาศ.....                             | ฉ    |
| สารบัญ .....                                     | ช    |
| สารบัญตาราง.....                                 | ญ    |
| สารบัญรูปภาพ .....                               | ท    |
| บทที่ 1 บทนำ.....                                | 1    |
| ภูมิหลัง .....                                   | 1    |
| ความมุ่งหมายของงานวิจัย.....                     | 3    |
| ความสำคัญของการวิจัย .....                       | 4    |
| ขอบเขตของการวิจัย .....                          | 4    |
| ประชากรที่ใช้ในการวิจัย.....                     | 4    |
| กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย.....               | 4    |
| ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง .....                | 5    |
| ตัวแปรที่ศึกษา .....                             | 5    |
| นิยามคำศัพท์ .....                               | 7    |
| กรอบแนวคิดการวิจัย .....                         | 11   |
| สมมุติฐานในการวิจัย.....                         | 12   |
| บทที่ 2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....      | 13   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....        | 13   |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ..... | 17   |

|                                                              |     |
|--------------------------------------------------------------|-----|
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร .....             | 28  |
| แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน.....              | 34  |
| ข้อมูลเกี่ยวกับกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย .....            | 46  |
| งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....                                  | 49  |
| บทที่ 3 วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า .....                   | 59  |
| การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง .....                | 59  |
| ประชากรที่ใช้ในการวิจัย .....                                | 59  |
| กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย .....                          | 59  |
| ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง .....                            | 60  |
| การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย .....                   | 61  |
| ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย .....                         | 68  |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                                    | 69  |
| การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล .....                          | 70  |
| สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล .....                        | 71  |
| บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                           | 79  |
| ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                                   | 81  |
| ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา .....                | 81  |
| ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน..... | 102 |
| สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....                                  | 123 |
| บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....                   | 125 |
| ความมุ่งหมายของการวิจัย .....                                | 125 |
| ความสำคัญของการวิจัย .....                                   | 125 |
| สรุปผลการวิจัย.....                                          | 126 |

|                                                 |     |
|-------------------------------------------------|-----|
| การอภิปรายผลการวิจัย .....                      | 137 |
| ข้อเสนอแนะจากการวิจัย.....                      | 146 |
| ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป .....            | 147 |
| บรรณานุกรม .....                                | 148 |
| ภาคผนวก.....                                    | 154 |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....           | 155 |
| ภาคผนวก ข รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ..... | 167 |
| ภาคผนวก ค จริยธรรมในมนุษย์.....                 | 171 |
| ประวัติผู้เขียน.....                            | 174 |



## สารบัญตาราง

### หน้า

|                                                                                                                                                                                      |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตาราง 1 แสดงวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง .....                                                                                                      | 60 |
| ตาราง 2 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ .....                                                                                                             | 81 |
| ตาราง 3 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ .....                                                                                                            | 81 |
| ตาราง 4 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ.....                                                                                                          | 82 |
| ตาราง 5 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา .....                                                                                                   | 82 |
| ตาราง 6 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน.....                                                                                        | 83 |
| ตาราง 7 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน .                                                                                                          | 83 |
| ตาราง 8 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน .....                                                                                                         | 84 |
| ตาราง 9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร .....                               | 84 |
| ตาราง 10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทน..                    | 85 |
| ตาราง 11 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน .....    | 86 |
| ตาราง 12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า..... | 87 |
| ตาราง 13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ..... | 88 |

|                                                                                                                                                                                                        |    |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| ตาราง 14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของ<br>เจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการทำงาน<br>ร่วมกัน .....                    | 89 |
| ตาราง 15 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของ<br>เจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสิทธิในการ<br>ทำงาน.....                     | 90 |
| ตาราง 16 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของ<br>เจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความสมดุล<br>ระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ..... | 91 |
| ตาราง 17 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของ<br>เจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะงานที่<br>ให้ประโยชน์ต่อสังคม.....     | 92 |
| ตาราง 18 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร .....                                                                                                                  | 93 |
| ตาราง 19 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้าน<br>ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร .....                                                               | 93 |
| ตาราง 20 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้าน<br>ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร.....                                                                     | 94 |
| ตาราง 21 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้าน<br>ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร .....                                                           | 95 |
| ตาราง 22 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ...                                                                                                                    | 96 |
| ตาราง 23 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้าน<br>คุณภาพของงาน .....                                                                                             | 97 |
| ตาราง 24 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้าน<br>ปริมาณของงาน .....                                                                                             | 98 |
| ตาราง 25 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้าน<br>เวลา.....                                                                                                      | 99 |

|                                                                                                                                            |     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตาราง 26 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้าน<br>วิธีการ .....                                      | 100 |
| ตาราง 27 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้าน<br>ค่าใช้จ่าย .....                                   | 101 |
| ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของ<br>เจ้าหน้าที่ .....                                            | 102 |
| ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชาย<br>และเพศหญิง .....                                          | 103 |
| ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม<br>ของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ Levene's test .....                      | 104 |
| ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับอายุ โดยใช้สถิติ<br>F-test .....                                            | 105 |
| ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพกับประสิทธิภาพการทำงาน<br>โดยรวมของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ Levene's test .....                   | 106 |
| ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับสถานภาพ โดยใช้<br>สถิติ F-test .....                                        | 107 |
| ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน<br>โดยรวมของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ Levene's test .....       | 108 |
| ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่กับระดับการศึกษา โดย<br>ใช้สถิติ Brown-Forsythe .....                        | 109 |
| ตาราง 36 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประสิทธิภาพ<br>การทำงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ Levene's test ..... | 110 |
| ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่กับระดับรายได้เฉลี่ยต่อ<br>เดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe .....            | 110 |
| ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของเจ้าหน้าที่<br>ต่างกัน กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม .....       | 111 |

|                                                                                                                                                       |     |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| ตาราง 39 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของตำแหน่งงานกับประสิทธิภาพการทำงาน<br>โดยรวมของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ Levene's test.....                            | 113 |
| ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่กับด้านตำแหน่งงาน<br>โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe .....                                   | 113 |
| ตาราง 41 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุงานกับประสิทธิภาพการทำงาน<br>โดยรวมของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ Levene's test.....                               | 115 |
| ตาราง 42 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่กับอายุงาน โดยใช้สถิติ<br>Brown-Forsythe.....                                           | 115 |
| ตาราง 43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุงานของเจ้าหน้าที่ต่างกัน กับ<br>ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม .....                                    | 116 |
| ตาราง 44 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงานของ<br>เจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ..... | 117 |
| ตาราง 45 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการทำงานของ<br>เจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ..... | 121 |
| ตาราง 46 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 .....                                                                                                        | 123 |
| ตาราง 47 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 .....                                                                                                        | 123 |
| ตาราง 48 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 .....                                                                                                        | 124 |

## สารบัญรูปภาพ

หน้า

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| ภาพประกอบ 1 อธิบายความหมายของประสิทธิภาพ และประสิทธิผล ..... | 37 |
|--------------------------------------------------------------|----|



## บทที่ 1

### บทนำ

#### ภูมิหลัง

ประเทศไทยต้องเผชิญกับปัญหาด้านสาธารณสุขที่นับวันจะยิ่งมีแนวโน้มที่ทวีความรุนแรงมากยิ่งขึ้น เมื่อเกิดเหตุการณ์ดังกล่าวขึ้นแล้ว มักจะก่อให้เกิดความสับสน วุ่นวาย หากการระงับภัยหรือการแก้ไขปัญหาดังกล่าวดำเนินการไปอย่างล่าช้าจะส่งผลให้ภัยขยายและลุกลามออกไป สร้างความเสียหายต่อชีวิต และทรัพย์สิน “สาธารณสุข” ไม่ได้หมายความว่าแค่ อักเสบ วัณโรค อุทกภัย ภัยแล้ง แต่ยังรวมไปถึงโรคระบาดทั้งในมนุษย์ สัตว์บก สัตว์น้ำ และการระบาดของศัตรูพืช และภัยอื่น ๆ ที่จะก่อให้เกิดผลกระทบต่อสาธารณสุข ไม่ว่าภัยนั้นจะเกิดขึ้นเองตามธรรมชาติหรือมีผู้ก่อให้เกิด ซึ่งอาจก่อให้เกิดอันตรายแก่ชีวิต หรือทรัพย์สินของประชาชน หรือของรัฐ อีกทั้งยังรวมถึงภัยทางอากาศ และการก่อวินาศกรรมอีกด้วย (พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2550) จากที่กล่าวมาข้างต้นทางภาครัฐจึงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการมีหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่ง ที่ควรมีหน้าที่รับผิดชอบในการตอบสนองต่อสาธารณภัยทั้งเชิงรุกและเชิงรับ ด้วยเหตุนี้จึงเกิดเป็นหน่วยงานหลักที่รู้จักกันในปัจจุบัน คือ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) สังกัดกลุ่มภารกิจด้านสาธารณสุขและพัฒนาเมือง กระทรวงมหาดไทย โดยทางกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้แบ่งการทำงานออกเป็นการทำงานของส่วนราชการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และส่วนภูมิภาค โดยได้แบ่งเขตพื้นที่ความรับผิดชอบเป็น 18 กลุ่มจังหวัด อีกทั้งยังมีสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย และวิทยาเขตต่าง ๆ ในส่วนภูมิภาค (กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย, 2563) กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยถือเป็นหน่วยงานราชการที่รวบรวมเอากลุ่มคนที่มาจากหลากหลายหน่วยงาน หลากหลายวัฒนธรรมองค์กรเข้าไว้ด้วยกัน จึงทำให้นักกลางต้องปรับตัวเข้าหากัน ทั้งในสภาพแวดล้อมที่แปลกใหม่ และหน้าที่ความรับผิดชอบหรือลักษณะของการปฏิบัติงานที่อาจแตกต่างไปจากเดิม อีกทั้งปัญหาการลาออก หรือการโยกย้ายระหว่างกรม ทำให้ทางกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต้องดำเนินการในการจัดสอบ หรือเรียกบรรจุเจ้าหน้าที่เข้ามาใหม่ เพื่อให้กำลังคนมีความเพียงพอต่อการปฏิบัติงาน เพราะกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นหน่วยงานที่ต้องอาศัยกำลังคนเป็นจำนวนมาก ในการปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบในการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยภายในประเทศ ด้วยอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบหลักของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยทำให้การปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเฉพาะด้าน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ในการช่วยเหลือ ตอบสนอง ดูแลพี่น้องประชาชนให้เป็นไปอย่างทั่วถึง และทันต่อเวลา ดังนั้น บุคลากรของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยจึงต้องผ่านการคัดเลือก และการฝึกอบรมเฉพาะ ด้าน การจะได้มาซึ่งบุคลากรในแต่ละตำแหน่งจึงไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะวัตถุประสงค์ของงานไม่ใช่ เพื่อการแสวงหากำไร หรือการเพิ่มส่วนแบ่งทางการตลาด หากแต่เป็นการบำบัดทุกข์ บำรุงสุข ให้แก่ประชาชน การปฏิบัติงานจึงต้องเต็มไปด้วยประสิทธิภาพ

ประสิทธิภาพในการทำงานคงไม่อาจเกิดขึ้นได้หากปราศจากความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรในองค์กร เพราะความพึงพอใจมีผลอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร ทั้งยังหมายถึงความสุขของผู้ปฏิบัติงาน อาจกล่าวได้ว่าหากบุคลากรไม่มีความพึงพอใจต่องานที่ทํานี้จะส่งผลเสียอย่างยิ่งต่อองค์กร เพราะเมื่อขาดความพึงพอใจในการทำงาน ผลของงานที่ออกมาก็จะขาดประสิทธิภาพ คุณภาพของงานลดลง ทำให้เกิดความเสียหาย และยังเป็นต้นตอของปัญหาทางวินัยในการทำงานอีกด้วย ในทางกลับกันหากองค์กรใดเติมไปด้วยบุคลากรที่มีความพึงพอใจในการทำงาน ผลของงานที่ได้ก็จะออกมาเป็นเชิงบวก (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์, 2548) ดังนั้นจึงเป็นที่มาว่าทำไมองค์กรสมัยใหม่ ถึงมุ่งพัฒนาองค์กรควบคู่ไปกับทรัพยากรบุคคล โดยกำหนดเป้าหมายขององค์กรคือผลงานที่เพิ่มขึ้นทั้งปริมาณและคุณภาพ รวมถึงความรู้สึกรักของบุคลากรที่มุ่งให้เกิดความพอใจในการทำงาน เพราะการพัฒนาทั้งสองสิ่งจะสามารถสร้างความสำเร็จในงานได้อย่างแท้จริง ไม่ว่าจะองค์กรภาครัฐ ภาคเอกชน หรือรัฐวิสาหกิจปัจจัยสำคัญสำหรับการดำเนินงานที่สำคัญ คือ บุคลากร (สมคิด บางโม, 2547) องค์กรที่สามารถสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ทศนคติหรือความรู้สึกที่มีต่องาน เมื่อบุคลากรนั้น ได้รับการตอบสนองทั้งทางด้านวัตถุและจิตใจ ที่ส่งผลให้เกิดความต้องการที่จะปฏิบัติงาน พร้อมทั้งจะอุทิศเวลา แรงกาย ความคิด เพื่อสนองต่อความต้องการขององค์กร (อัครเดช ไม้จันทร์, 2560) ในแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับบุคลากรที่ถูกพูดถึงกันอย่างแพร่หลาย คือ คุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Working life) ที่จะช่วยให้สภาพแวดล้อมและบรรยากาศภายในสถานที่ปฏิบัติงาน มีความเหมาะสมเอื้อต่อการปฏิบัติงาน ส่งผลให้บุคลากรมีความรู้สึกดีต่องาน มีความมั่นคง เกิดความสุข ซึ่งส่งผลดีกับทั้งตัวบุคลากรและองค์กร เช่น การเพิ่มผลผลิต การเพิ่มขวัญและกำลังใจในการทำงาน ช่วยปรับปรุงศักยภาพของบุคลากร (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน), 2562) อย่างไรก็ตามการพัฒนาศักยภาพของบุคลากรควรเป็นไปในแนวทางที่เหมาะสม เพราะหากการพัฒนาเป็นไปในแนวทางที่ไม่เหมาะสม จะยิ่งส่งผลให้องค์กรต้องสูญเสียทั้งทรัพยากรที่ลงทุนไป และศักยภาพในตัวบุคคล (ประจักษ์ จงอิสัญญกุล, 2546)

นอกจากคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของตัวบุคลากรในองค์กรแล้ว อีกเรื่องหนึ่ง ที่ขาดไม่ได้และมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กรเช่นกัน คือ ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ด้วยความผูกพันที่บุคลากรมีต่อองค์กรนี้เอง บุคลากรจะเกิดการยอมรับ เชื่อมั่นในเป้าหมาย วัตถุประสงค์และค่านิยมขององค์กร สร้างความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง มีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร (กัญญภัทร นันทกิจทวี, 2563) จึงทำให้บุคลากรพร้อมใจที่จะมอบความทุ่มเททั้งกาย และใจให้แก่ การปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้สามารถบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรได้อย่าง มีประสิทธิภาพ และก่อให้เกิดผลลัพธ์ของงานที่น่าพึงพอใจ (ธนันท์ ทะสุใจ, 2547) ใน ขณะเดียวกันหากบุคลากรไม่มีความรู้สึกถึงความผูกพันต่อองค์กร ผลลัพธ์ที่ตามมาคือ บุคลากร จะไม่สามารถดึงศักยภาพของตนเองออกมาได้อย่างเต็มที่ ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ส่งผลให้ ผลงานที่ได้ไร้ซึ่งประสิทธิภาพ (ลลิตา จันทรัมย์, 2559) จนอาจเป็นสาเหตุของการลาออกจาก องค์กรได้อย่างง่ายดาย ส่งผลกระทบให้องค์กร เกิดการทำงานที่ล่าช้าลง งานขาดความต่อเนื่อง สิ้นเปลืองงบประมาณในการสรรหาบุคลากรใหม่เพิ่มขึ้นทุกปี ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กร จึงเป็นกุญแจสำคัญที่ช่วยผูกมัดบุคลากรให้ปฏิบัติงานกับองค์กรอย่างมั่นคงและยาวนาน ถึงแม้ว่าความผูกพันต่อองค์กรจะถูกพัฒนาขึ้นอย่างช้าๆ แต่จะเป็นไปอย่างมั่นคง โดยจะเป็น แรงผลักดันและจูงใจให้บุคลากร (เทียนศรี บางม่วงงาม, 2562) ด้วยเหตุนี้ทั้งปัจจัยเรื่องของ คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรจึงเป็นเรื่องที่ส่งผลถึงประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงานของบุคลากร

จากที่กล่าวมาข้างต้น จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ ชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายใน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการเพิ่มขีด ความสามารถในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ อีกทั้งทำให้เห็นถึงความสัมพันธ์ที่สอดคล้อง กันอย่างชัดเจน และสามารถนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาส่วนงานราชการต่อไป

### ความมุ่งหมายของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ตำแหน่งงาน และอายุงานที่แตกต่างกันต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขต กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

### **ความสำคัญของการวิจัย**

1. เพื่อให้ทราบถึงลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ตำแหน่งงาน และอายุงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

2. เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

3. เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

4. นำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยสามารถนำผลการศึกษานี้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารงานของกองการเจ้าหน้าที่ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดแรงกระตุ้น และแรงผลักดันให้บุคลากรในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

### **ขอบเขตของการวิจัย**

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ มุ่งศึกษาถึง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยได้กำหนดขอบเขตการศึกษาไว้ ดังนี้

#### **ประชากรที่ใช้ในการวิจัย**

ประชากร เป็นเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 717 คน โดยแบ่งออกเป็นข้าราชการจำนวน 479 คน พนักงานราชการจำนวน 218 คน และลูกจ้างจำนวน 20 คน (ข้อมูลจากกองการเจ้าหน้าที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ณ เดือนสิงหาคม 2564)

#### **กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย**

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร จากตำแหน่งงานทั้ง 3 กลุ่ม ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง โดยมีจำนวนรวมทั้งสิ้น 717 คน เนื่องจากผู้วิจัยทราบจำนวนของประชากรที่แน่นอน

จึงเลือกใช้สูตรทาร์โรว์ ยามาเน่ (Yamane, 1973) และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นสูงสุด 0.05 (5%) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 257 คน และเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 13 คน เนื่องจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ หรือจำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบถ้วน ดังนั้นขนาดของกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้จึงเท่ากับ 270 คน

### ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ เจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนที่ 2 เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็น 3 กลุ่ม ตามตำแหน่งงาน ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ซึ่งใช้เกณฑ์ในการแบ่งตามสัดส่วนของเจ้าหน้าที่ในแต่ละตำแหน่ง

ขั้นตอนที่ 3 เลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ทั้ง 3 กลุ่ม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่กำหนดในแต่ละชั้นภูมิ รวมทั้งสิ้น 270 ตัวอย่าง

### ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ได้แก่ ข้อมูลประชากรศาสตร์ คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้คัดเลือกตัวแปรอิสระมาศึกษา ดังต่อไปนี้

#### 1.1 ประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย 7 ด้าน ดังนี้

##### 1.1.1 เพศ

###### 1.1.1.1 ชาย

###### 1.1.1.2 หญิง

##### 1.1.2 อายุ

###### 1.1.2.1 อายุ 18 – 28 ปี

###### 1.1.2.2 อายุ 29 – 39 ปี

###### 1.1.2.3 อายุ 40 – 50 ปี

###### 1.1.2.4 อายุ 51 ปีขึ้นไป

##### 1.1.3 สถานภาพ

###### 1.1.3.1 โสด

###### 1.1.3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

###### 1.1.3.3 แยกกันอยู่ / หย่าร้าง / หม้าย

#### 1.1.4 ระดับการศึกษา

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

1.1.4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

#### 1.1.5 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

1.1.5.2 15,001 – 25,000 บาท

1.1.5.3 25,001 – 35,000 บาท

1.1.5.4 35,001 – 45,000 บาท

1.1.5.5 45,001 บาท ขึ้นไป

#### 1.1.6 ตำแหน่งงาน

1.1.6.1 ข้าราชการ

1.1.6.2 พนักงานราชการ

1.1.6.3 ลูกจ้าง

#### 1.1.7 อายุงาน

1.1.7.1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10 ปี

1.1.7.2 11 – 20 ปี

1.1.7.3 21 – 30 ปี

1.1.7.4 31 ปีขึ้นไป

#### 1.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน ประกอบด้วย 8 ด้าน ดังนี้

1.2.1 ค่าตอบแทน

1.2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน

1.2.3 ความมั่นคงและความก้าวหน้า

1.2.4 การพัฒนาความรู้ความสามารถ

1.2.5 การทำงานร่วมกัน

1.2.6 สิทธิในการทำงาน

1.2.7 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

1.2.8 ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม

#### 1.3 ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ดังนี้

1.3.1 ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร

1.3.2 ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร

1.3.3 ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variables) ได้แก่ ประสิทธิภาพการทำงาน ประกอบด้วย 1 ด้าน ดังนี้

2.1 ด้านคุณภาพของงาน

2.2 ด้านปริมาณของงาน

2.3 ด้านเวลา

2.4 ด้านวิธีการ

2.5 ด้านค่าใช้จ่าย

### นิยามคำศัพท์

1. ประชากรศาสตร์ หมายถึง การศึกษาเรื่องของประชากรมนุษย์ ที่เกี่ยวข้องกับขนาด โครงสร้างของเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงาน

2. เพศ หมายถึง เพศที่กำเนิดตามธรรมชาติเป็นลักษณะทางกายภาพที่ได้ถูกกำหนดมาจากชีววิทยา ได้แก่ เพศหญิง และเพศชาย

3. อายุ หมายถึง ช่วงเวลาที่บุคคลนั้นได้มีชีวิตอยู่ โดยสามารถนับเป็นจำนวนปีเต็มได้ โดยเริ่มนับตั้งแต่วันที่บุคคลนั้นเกิดจนกระทั่งถึงปัจจุบันโดยอ้างอิงตามปฏิทิน

4. สถานภาพ หมายถึง ฐานะทางความสัมพันธ์ เช่น สถานภาพโสด หมายถึง ผู้ที่ยังไม่เคยสมรส สถานภาพสมรส หมายถึง การอยู่ร่วมกันฉันท์สามีภรรยา ไม่ว่าจะเป็นการสมรสตามกฎหมายหรือไม่ สถานภาพหย่า หมายถึง คนที่คู่สมรสได้เสียชีวิตไปแล้ว สถานภาพหย่า หมายถึง สามีภรรยาที่ได้จดทะเบียนหย่าต่อหน้านายทะเบียนอย่างถูกต้องตามกฎหมาย เป็นต้น

5. ระดับการศึกษา หมายถึง ขั้นสูงสุดของบุคคลที่ได้สำเร็จการศึกษา

6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน หมายถึง ผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการปฏิบัติงาน ซึ่งส่วนใหญ่มักจะได้รับผลตอบแทนต่อเดือน โดยการหารรายได้เฉลี่ยต่อเดือนนั้นสามารถทำได้โดยการรวมรายได้ทั้งหมดในแต่ละเดือนและนำมาหารด้วยจำนวนเดือนที่ได้รับรายได้

7. ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับชั้นในการทำงานที่แสดงถึงความรับผิดชอบ และผลประโยชน์ที่บุคคลนั้นจะได้รับ โดยในทางราชการจะแบ่งออกเป็น 3 รูปแบบ ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง

8. อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร นับจากวันแรกที่ได้รับ การบรรจุเข้าทำงาน จนถึงปัจจุบัน

9. คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ลักษณะการดำเนินชีวิตด้านการทำงาน ซึ่งวัดได้จาก ความรู้สึของการรับรู้ต่อปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของแต่ละบุคคล ประกอบด้วย ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า การพัฒนาความรู้ ความสามารถ การทำงานร่วมกัน สติธิในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม

10. ค่าตอบแทน หมายถึง ผลประโยชน์ที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน เช่น เงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง ค่าล่วงเวลา และประโยชน์อื่น อาทิเช่น ค่าเล่าเรียนบุตร ค่ารักษาพยาบาล เงินช่วยเหลืออื่น ๆ

11. สภาพแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่ที่มีต่อ สภาพแวดล้อมการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น อาคาร สถานที่ ความสว่าง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน และสิ่งแวดลอมอื่น ๆ ที่สนับสนุนในการปฏิบัติงานด้วย อันได้แก่ เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

12. ความมั่นคงและความก้าวหน้า หมายถึง การทำงานที่ส่งเสริมความเจริญเติบโต ก้าวหน้าในสายอาชีพและเสริมสร้างความรู้สึกมั่นคงในงานที่ทำอยู่

13. การพัฒนาความรู้ความสามารถ หมายถึง โอกาสในการพัฒนาและการใช้ ความสามารถของเจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี โดยการเปิดโอกาส ให้เจ้าหน้าที่ได้พัฒนาศักยภาพตัวเองให้เหมาะสมกับงานในปัจจุบัน

14. การทำงานร่วมกัน หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่รู้สึกว่ามีคุณค่า ได้รับ ความร่วมมือจากกลุ่มเพื่อนร่วมงาน สัมผัสถึงการเป็นที่ยอมรับของสังคมภายในที่ทำงาน มีการเปิดเผย ตนเอง มีการสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดีต่อกัน

15. สติธิในการทำงาน หมายถึง เจ้าหน้าที่มีสิทธิความเป็นส่วนตัว ที่จะต้องไม่ถูกระเมิด เรื่องพฤติกรรมส่วนตัว เมื่ออยู่นอกเวลาทำการและมีสิทธิในการแสดงความคิดเห็น เสนอความคิดเห็น ที่แตกต่างโดยไม่ส่งผลกับการประเมินผลงาน

16. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว หมายถึง การจัดความสมดุลให้เกิดขึ้นใน ชีวิต โดยจะต้องจัดสรรบทบาทให้สมดุล ไม่ว่าจะเป็นการแบ่งเวลา การทำงาน การเดินทาง ซึ่งต้องมี สัดส่วนที่เหมาะสมระหว่างการใช้เวลาวางของตนเองและครอบครัว

17. ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม หมายถึง การมีส่วนร่วมหรือการปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การรับผิดชอบต่อสังคม การให้บริการแก่ประชาชน และผู้ที่ต้องการความช่วยเหลือจากภาครัฐ

18. ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความจงรักภักดีของเจ้าหน้าที่ที่จะคงอยู่กับองค์กรด้วยความภาคภูมิใจ และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร ปฏิบัติงานอย่างทุ่มเท ยอมรับวัตถุประสงค์และจุดมุ่งหมายขององค์กรเพื่อความก้าวหน้า และผลประโยชน์ขององค์กร

19. ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรที่มีค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ และพร้อมที่จะอุทิศตนทั้งกายและใจเพื่อปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

20. ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร หมายถึง ความเต็มใจของเจ้าหน้าที่ที่มีความยินดีในการทุ่มเททั้งกายและใจ เพื่อการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และมีความเต็มอกเต็มใจที่อุทิศตนให้แก่การปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ และเกิดความพัฒนาก้าวหน้าขององค์กร

21. ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของเจ้าหน้าที่ที่มีความต้องการปฏิบัติงานที่องค์กรต่อไปให้บรรลุวัตถุประสงค์โดยมีความปรารถนาที่ไม่ต้องการออกไปปฏิบัติงานที่องค์กรอื่น เป็นความตั้งใจของเจ้าหน้าที่ที่จะใช้ความรู้ความสามารถของตัวเองอย่างเต็มที่ ในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ขององค์กร

22. ประสิทธิภาพการทำงาน หมายถึง การทำงานให้เสร็จ โดยสูญเสียเวลาและพลังงานงานของเจ้าหน้าที่ให้น้อยที่สุด ได้แก่ การทำงานให้สำเร็จเสร็จสิ้นอย่างรวดเร็ว โดยยังคงไว้ซึ่งคุณภาพของงานที่ดี โดยบุคลากรที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน คือบุคลากรที่มีความตั้งใจในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ ใช้กลวิธี หรือเทคนิคในการสร้างผลงานให้ได้มากเป็นผลงานที่มีคุณภาพเป็นที่น่าพอใจ โดยสิ้นเปลืองต้นทุน ค่าใช้จ่าย พลังงาน และเวลาน้อยที่สุด

23. ด้านคุณภาพของงาน หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายมีคุณภาพโดยอาจเกิดข้อผิดพลาดในระดับที่ยอมรับได้จนถึงระดับที่ไม่มีข้อผิดพลาด ผลของงานที่ได้เป็นไปตามมาตรฐานที่กำหนด มีการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัดและคุ้มค่า

24. ด้านปริมาณของงาน หมายถึง ปริมาณงานที่ได้รับ และทำเสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด รวมถึงการใช้ความรู้ความสามารถและเครื่องทรัพยากรให้เหมาะสมกับงาน

25. ด้านเวลา หมายถึง บริหารจัดการเวลาที่ใช้ไปมีความเหมาะสมกับปริมาณและคุณภาพของงาน เสร็จตรงตามเวลาที่กำหนด

26. ด้านวิธีการ หมายถึง การวางแผนการปฏิบัติงาน การดำเนินการที่มีการประยุกต์ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ต่าง ๆ หรือคิดหาวิธีการใหม่ ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ ได้ผลของงานเป็นที่น่าพึงพอใจ หรือเป็นไปตามมาตรฐาน

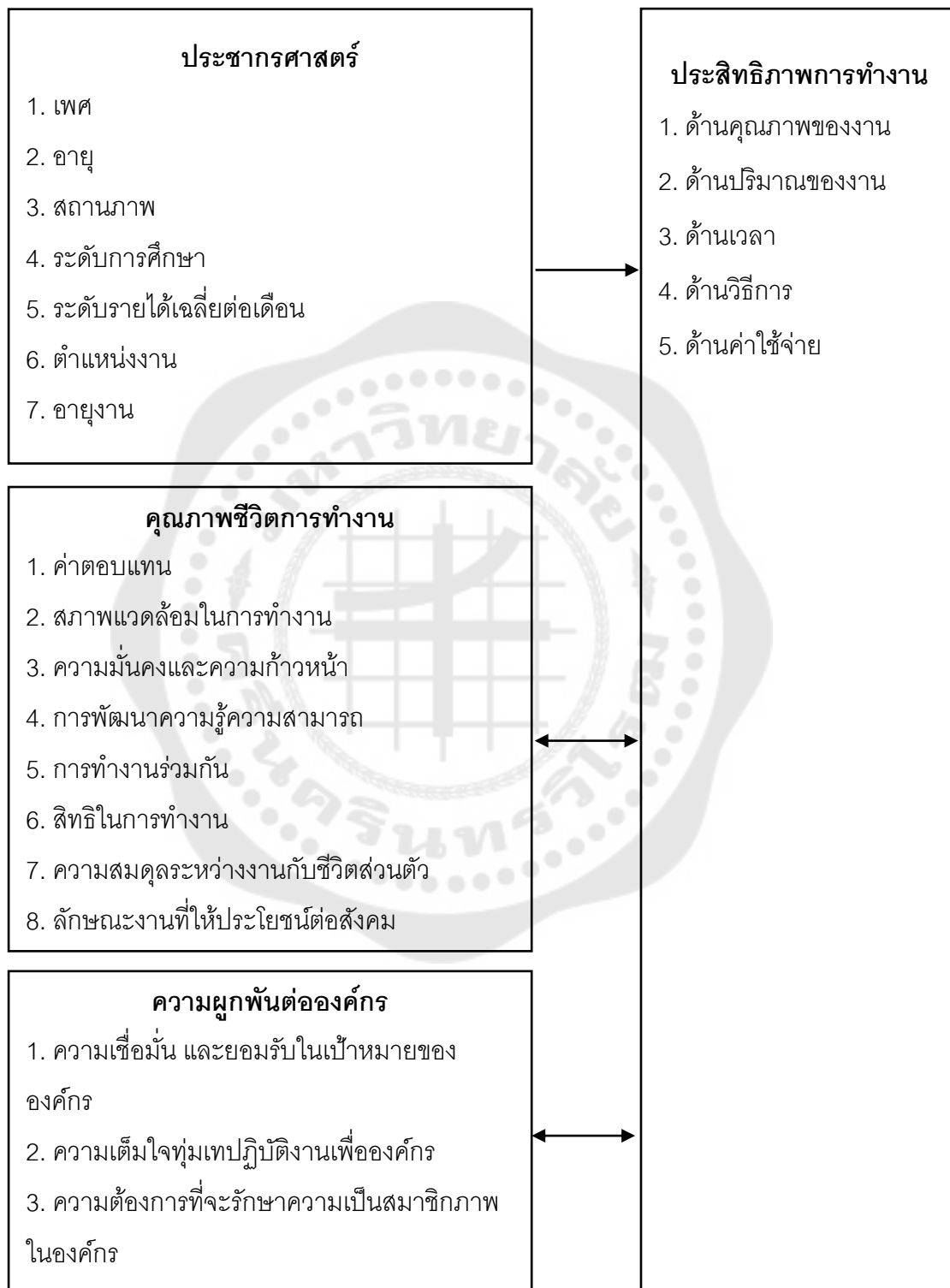
27. ด้านค่าใช้จ่าย หมายถึง ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเพื่อให้การปฏิบัติงานนั้นลุล่วงไปได้ โดยต้องมีความเหมาะสม ประหยัดและคุ้มค่า มีการวางแผนควบคุมรายจ่าย



## กรอบแนวคิดการวิจัย

## ตัวแปรต้น

## ตัวแปรตาม



### สมมุติฐานในการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง และความก้าวหน้า การพัฒนาความรู้ความสามารถ การทำงานร่วมกัน สิทธิในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

## บทที่ 2

### เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาสร้างเป็นกรอบงานวิจัยและแบบสอบถาม โดยเรียบเรียงตามหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน
5. ข้อมูลเกี่ยวกับกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์

(วชิรวัชร งามละม่อม, 2559) ได้กล่าวถึง แนวคิดด้านประชากรศาสตร์ ประชากรศาสตร์ คือ ลักษณะที่เกี่ยวข้องกับบุคคลที่มีความแตกต่างหลากหลายกัน ไม่ว่าจะเป็น เพศ อายุ สถานภาพ ลักษณะของโครงสร้างร่างกาย หรือแม้กระทั่งอาวุโสในการทำงาน เป็นต้น โดยจะสามารถแสดงความเป็นมาของแต่ละตัวบุคคล ตั้งแต่อดีตจนถึงปัจจุบันได้ ซึ่งความแตกต่างหลากหลายของแต่ละบุคคลนี้ ยังสามารถที่จะบ่งชี้ถึงลักษณะพฤติกรรมในการแสดงออกที่แตกต่างกันไป รวมถึงการเลือกตัดสินใจที่มีความแตกต่างกัน เนื่องจากความแตกต่างทางด้านประชากรศาสตร์หรือความเป็นมาของแต่ละบุคคลที่มีความแตกต่างกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2550 อ้างถึงใน สุธาริณี วงศ์ใหญ่, 2563) ได้กล่าวว่า ลักษณะของประชากรศาสตร์ เช่น อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ การศึกษา อาชีพ สิ่งเหล่านี้เป็นลักษณะที่สำคัญทางสถิติที่สามารถวัดได้ของประชากรที่จะช่วยในการกำหนดเป้าหมาย อีกทั้งยังง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ๆ จึงเป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนตลาด

โดยในแต่ละองค์กรจะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งแต่ละคนย่อมมีพฤติกรรมที่แสดงออกมาแตกต่างกันไป สาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคล จะเป็นไปดังนี้

### 1. อายุกับการทำงาน (Age and Job Performance)

อายุกับการทำงาน เป็นที่ทราบกันว่าผลงานของบุคคลจะลดลงในขณะที่อายุของบุคคลนั้นเพิ่มขึ้น แต่การที่บุคคลนั้นมีอายุเพิ่มขึ้นจะได้รับการยอมรับในเรื่องของประสิทธิภาพการทำงานที่มากขึ้นด้วย อีกทั้งในการปฏิบัติงานของบุคคลดังกล่าวยังจะก่อให้เกิดผลผลิตที่สูง นอกจากนี้ยังเห็นได้ว่าบุคลากรที่มีอายุมากนั้นจะไม่สนใจที่จะลาออกจากงาน โยกย้าย หรือเปลี่ยนงาน แต่ยังคงทำงานที่เดิม เนื่องจากโอกาสในการปรับเปลี่ยนงานนั้นมีน้อย ประกอบกับระยะเวลาในการทำงานของบุคคลยิ่งทำงานมานานจะยิ่งได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับก็จะเพิ่มขึ้นด้วยเช่นกัน ทั้งนี้บุคลากรที่มีอายุมากจะปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ อัตราการขาดงานจะมีน้อยกว่าบุคลากรที่อายุน้อย

### 2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job Performance)

เพศกับการทำงาน จากการศึกษาโดยทั่วไปจะพบได้ว่าไม่มีความแตกต่างในเรื่องของความรู้ความสามารถในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ การแก้ไขปัญหาในการทำงาน รวมถึงแรงกระตุ้น แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม หรือแม้แต่มิแตกต่างกันในเรื่องของผลงาน และความพึงพอใจในงานระหว่างเพศชายและเพศหญิง แต่นักจิตวิทยาพบว่า เพศชายมีความคิดเชิงรุก ความต้องการความคาดหวังที่จะประสบความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง ในขณะที่เพศหญิงจะมีลักษณะคล้อยตามได้ง่ายมากกว่าเพศชาย

### 3. สถานภาพกับการทำงาน (Status and Job Performance)

สถานภาพกับการทำงาน พบว่า บุคลากรที่สมรสหรือมีครอบครัวแล้วมักจะมีอัตราการขาดงาน การลาออกที่ต่ำกว่าผู้ที่มีสถานภาพโสด อีกทั้งยังมีความพึงพอใจในงาน ความรับผิดชอบต่องาน การเห็นคุณค่าของงานสูงกว่าบุคลากรที่มีสถานภาพโสด

### 4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job Performance)

ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานภายในองค์กรมานานจะพบได้ว่าเป็นบุคลากรที่สามารถสร้างผลงานหรือมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าบุคลากรใหม่ อีกทั้งยังมีความพึงพอใจในงานของตนเองอยู่ในระดับสูง มีการขาดงานหรือการลาออกจากงานในอัตราที่น้อยกว่าบุคลากรใหม่ ผู้บริหารภายในองค์กรจึงสามารถคาดเดาได้ว่า บุคลากรที่มีความอาวุโสในการทำงานนั้นจะเป็นข้อบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

ปรมะ สตะเวทิน (2541 อ้างถึงใน ญภาภญ เจริญชันษา, 2561) ได้กล่าวว่า ประชากรศาสตร์ หมายถึง คุณลักษณะในด้านต่างๆ เช่น เพศ อายุ สถานะทางสังคม ถิ่นกำเนิด ภูมิฐานะ ระดับการศึกษา ศาสนา ซึ่งเพศ และอายุ ถูกจัดว่าเป็นองค์ประกอบหรือคุณลักษณะ พื้นฐานของประชากร มีความสำคัญมากกว่าองค์ประกอบอื่น ๆ เพราะถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญ สามารถส่งผลกระทบต่อ การเกิด การตาย การย้ายถิ่นฐาน ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งที่สำคัญที่ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านขนาดประชากร ส่งผลให้เกิดการกระจุก หรือการกระจายตัวของประชากร โดยสามารถแบ่งองค์ประกอบของประชากรศาสตร์ได้ดังนี้

1. อายุ (Age) : อายุคือหนึ่งในปัจจัยที่ทำให้บุคคลแต่ละบุคคลมีพฤติกรรม และความคิดที่เหมือน หรือแตกต่างกัน โดยทั่วไปนั้นบุคคลที่มีอายุน้อยกว่ามีความคิดที่เป็นเสรี ยึดมั่นในอุดมการณ์ มีความใจร้อน และมองโลกในแง่ดีว่าบุคคลที่มีอายุมาก จึงกล่าวได้ว่าบุคคลที่มีอายุมากนั้นมักจะมีความคิดที่เป็นอนุรักษ์นิยม ยึดถือเรื่องการปฏิบัติ มีความระมัดระวัง ในขณะที่เดียวกันก็มองโลกในแง่ร้ายกว่าบุคคลที่มีอายุน้อย สืบเนื่องจากการสะสมประสบการณ์ เกิดขึ้นกับสังคม นอกจากความแตกต่างทางด้านความคิดระหว่างบุคคลที่มีอายุมากและอายุน้อยแล้ว อายุยังส่งผลต่อความยากง่ายในการชักจูงอีกด้วย มีการวิจัยทางจิตวิทยาได้พบว่า เมื่อบุคคลมีอายุที่มากขึ้นการถูกชักจูง หรือกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนยิ่งทำได้ยาก มีโอกาสน้อยที่จะเกิดการเปลี่ยนใจ อีกทั้งบุคคลที่วัยต่างกัน มักมีความต้องการที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น บุคคลที่อายุน้อย หรือกลุ่มบุคคลวัยหนุ่มสาวมักสนใจเรื่องการศึกษา ความยุติธรรม ความเสมอภาคระหว่างบุคคล ในสังคม ในขณะที่บุคคลที่มีอายุ หรือวัยกลางคน วัยสูงอายุอาจมุ่งความสนใจไปที่ความปลอดภัย ต่อชีวิตและทรัพย์สิน การมีบ้าน รถ ที่ดินเป็นของตนเอง และสุขภาพหรือการรักษาพยาบาลที่ดี

2. เพศ (Gender) : งานวิจัยหลายชิ้นแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างระหว่างเพศชาย และเพศหญิงในเรื่องของทัศนคติ ค่านิยม และความคิด เพราะวัฒนธรรมรวมถึงสังคมเป็นตัวกำหนด บทบาท หน้าที่ และกิจกรรมของทั้งสองเพศไว้อย่างแตกต่างกัน เพศหญิงจึงมักเป็นเพศที่ถูกกล่าว ว่าเป็นเพศที่มีจิตใจอ่อนไหว โอบอ้อมอารีตามได้ง่าย มีงานวิจัยสนับสนุนพบว่าเพศหญิงมักถูกชัก จูงได้ง่ายกว่าเพศชาย อีกทั้งยังเป็นเพศแห่งความเจ้าอารมณ์ เป็นแม่บ้านแม่เรือน เป็นเพศที่เข้าอก เข้าใจผู้อื่นได้ดีกว่าเพศชาย และยังเป็นเพศที่สามารถคาดคะเนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลได้ แม่นยำ โดยเพศชายมักถูกกล่าวว่า เป็นเพศที่ใช้เหตุผล มีความสามารถเรื่องการจดจำ และอีกหนึ่ง ความแตกต่างที่พบได้บ่อยนั้นคือ กรณีที่เกิดข้อผิดพลาดหรือปัญหาเกิดขึ้น เพศหญิงมักกล่าวโทษ ตัวเองก่อน ในขณะที่เพศชายมักกล่าวโทษผู้อื่น หรือสิ่งรอบข้างก่อนการโทษตัวเอง

3. สถานะทางสังคม และเศรษฐกิจ (Social and Economic Status) : กล่าวถึงอาชีพ รายได้ เชื้อชาติ รวมไปถึงพื้นฐานของครอบครัวที่ส่งผลต่อความคิด ความเชื่อ อิทธิพลต่อค่านิยม ไปจนถึงพฤติกรรมของตัวบุคคล โดยมีทฤษฎีทางสังคมวิทยาได้ยอมรับถึงอิทธิพลของครอบครัวว่ามีผลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของตัวบุคคล จึงถือได้ว่าครอบครัวเปรียบเสมือนเป็นสังคมแรกของตัวบุคคล

3.1 อาชีพ (Occupation) : ความแตกต่างของอาชีพย่อมส่งผลต่อมุมมอง ความคิด อุดมการณ์ และค่านิยมต่าง ๆ ที่แตกต่างกัน ตัวอย่างเช่น บุคคลที่ทำงานเอกชน มักคำนึงถึงรายได้ ศักดิ์ศรีของตนที่สามารถหาเงินทองมาเพื่อใช้จับจ่ายใช้สอยสิ่งที่บุคคลนั้นต้องการ เพื่อให้สามารถรักษาสถานภาพของตนเองทางสังคม ในขณะที่บุคคลที่รับราชการ มักคำนึงถึงยศถาบรรดาศักดิ์ เกียรติภูมิของความเป็นข้าราชการ หรือแม้กระทั่งความแตกต่างของบุคคลที่อยู่ในสายงานเดียวกันก็อาจมีความคิดเห็น ค่านิยมที่แตกต่างกันได้

3.2 รายได้ (Income) : รายได้ของบุคคลที่มีความแตกต่างกัน ย่อมส่งผลต่อระดับความต้องการที่แตกต่างกัน ตลอดจนความคิดเห็นที่เกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ ที่มีความแตกต่าง เช่นเดียวกัน

3.3 เชื้อชาติ ชาติพันธุ์ (Rare and Ethnic) : เชื้อชาติ หรือชาติพันธุ์ที่มีความแตกต่าง ย่อมมีความแตกต่างกันในเรื่องของวัฒนธรรมที่เป็นตัวกำหนดค่านิยม พฤติกรรมของบุคคล และยังกำกับความคิดและทัศนคติ

4. การศึกษา (Education) : ระดับความรู้ ระดับการศึกษาของบุคคลที่มีความแตกต่างกันไม่ว่าจะด้วยยุคสมัย หรือระบบการศึกษา สาขาวิชาหากมีความแตกต่างกันย่อมส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดของบุคคลนั้นๆ ให้มีความคิด ความต้องการ ค่านิยม รสนิยม ตลอดจนอุดมการณ์ที่แตกต่างกัน

5. ศาสนา (Religion) : ศาสนาเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่ส่งผลอย่างมากต่อพฤติกรรม ค่านิยม และมีอิทธิพลต่อทัศนคติ เพราะศาสนาเป็นเรื่องใกล้ตัวที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับบุคคล ไม่ว่าจะเป็นกิจกรรมในทุกช่วงชีวิต ตั้งแต่เกิดจนตาย

6. ภูมิลำเนา (Geographic Distribution) : ภูมิลำเนาทั้งภายในประเทศ แต่ละภูมิภาค หรือในต่างประเทศเอง ทุกที่ต่างมีความแตกต่างกัน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความคิด ความเชื่อ ค่านิยมในสังคม ขนบธรรมเนียมประเพณี และวัฒนธรรม

จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยจึงได้นำแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และ คณะ (2550 อ้างถึงใน สุทธาริณี วงศ์ใหญ่, 2563) ที่ได้กล่าวถึงลักษณะของ

ประชากรศาสตร์ ว่าเป็นสิ่งที่ เป็นลักษณะที่สำคัญทางสถิติที่สามารถวัดได้ของประชากรที่จะช่วยในการกำหนดเป้าหมาย อีกทั้งยังง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ๆ จึงเป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ตัวอย่างเช่น อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ การศึกษา อาชีพ โดยในแต่ละองค์กรจะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งแต่ละคนย่อมมีพฤติกรรมที่แสดงออกมาแตกต่างกันไป สาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคล ดังนั้นลักษณะทางประชากรศาสตร์จึงเป็นสิ่งที่ช่วยบ่งบอกลักษณะส่วนบุคคล บ่งบอกถึงความคิด ความรู้สึกของแต่ละบุคคลได้โดยการศึกษาลักษณะประชากรศาสตร์เป็นปัจจัยที่สามารถนำมาพิจารณา เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้

## แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

### ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเรื่องที่ได้รับความสนใจมาอย่างยาวนาน ทำให้มีนักวิชาการหลายท่านทั้งในประเทศ และต่างประเทศต่างได้ให้คำนิยามความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งคำว่า “คุณภาพชีวิตการทำงาน” นั้นถูกประกอบขึ้นจากคำทั้งสามคำนั้น คือ คุณภาพ ชีวิตและการทำงาน โดยทางราชบัณฑิตยสถาน (2525 อ้างถึงในกมุท เลหาะจินดา, 2559) ได้ให้ความหมายของทั้งสามคำไว้ดังนี้

“คุณภาพ” หมายถึง ปริมาณความมากน้อยที่แตกต่างกันของความเป็นเลิศ ลักษณะที่แสดงถึงผลที่ได้จากการกระทำ หรือผลของกระบวนการประกอบกระทำที่ได้ผลที่ดีเลิศ ที่สามารถวัดได้จากการเปรียบเทียบผลของการกระทำนั้นกับเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน

“ชีวิต” หมายถึง ความเป็นอยู่

“การทำงาน” หมายถึง การกระทำหน้าที่ หรือกระทำกิจกรรมที่จำเป็นต้องทำ

เมื่อนำความหมายของทั้งสามคำมารวมกันจะได้ความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งหมายถึง การกระทำหน้าที่เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีเลิศ

ซึ่งในต่างประเทศนั้นได้มีผู้ให้คำนิยามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

Walton (1974 อ้างถึงใน อวยพร ปานหนู, 2558) ได้นิยามคุณภาพชีวิตการทำงาน ว่าหมายถึง การทำงานเพื่อสนองความต้องการและความปรารถนาของแต่ละบุคคล ไม่ใช่แค่การกำหนดระยะเวลาการทำงานในแต่ละสัปดาห์แค่ 40 ชั่วโมง หรือการมีกฎหมายคุ้มครองแรงงานเด็ก กฎหมายเรื่องการจ่ายค่าตอบแทนที่คุ้มค่าต่อแรงงานเพียงเท่านั้น แต่ยังรวมถึง

การมีความต้องการและความปรารถนาที่จะให้บุคลากรในองค์กรมีชีวิตที่ดีขึ้นด้วย โดยมีตัวชี้วัดด้วยกันทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านความมั่นคงความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านสังคมการทำงานร่วมกัน ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านของสิทธิภายในที่ทำงาน ด้านความสมดุลของชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว และสุดท้ายด้านงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม

UNESCO (1978 อ้างถึงใน กัญญภัทร นันทกิจทวี, 2563) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิต ไว้ว่า คุณภาพชีวิต คือ การเป็นอยู่ที่ให้ความรู้สึกมีความสุข ความพึงพอใจที่เกิดจากการมีองค์ประกอบต่างๆ เช่น อาหาร โภชนาการ การศึกษา สิ่งแวดล้อม ที่อยู่ รายได้ เป็นต้น โดยในการศึกษาเรื่องนี้สามารถแบ่งได้เป็น 2 ประเด็น ดังนี้

1. การศึกษาภาวะวิสัย คือ การวัดข้อมูลที่สามารถวัดได้โดยทั่วไป เช่น ข้อมูลด้านการศึกษา ข้อมูลทางประชากรศาสตร์ ข้อมูลเกี่ยวกับเศรษฐกิจ เป็นต้น

2. การศึกษาอัตวิสัย คือ การศึกษาผ่านการสอบถามเจตคติในเรื่องต่าง ๆ วัดโดยการตอบตามความรู้สึก ความชื่นชอบ เหตุผลส่วนตัว ความคิดเห็นส่วนตัว

ทั้งนี้องค์การยูเนสโก ยังได้กล่าวเพิ่มเติมถึงเรื่องของพื้นฐานคุณภาพชีวิตของประชากรว่าสามารถพิจารณาได้จาก หัวข้อดังต่อไปนี้

1. รายได้ของครอบครัว
2. การมีงานให้ทำ
3. การศึกษา
4. ส่วนร่วมทางการเมือง
5. การมีเอกราชของประเทศในการปกครองตนเอง โดยปราศจากการถูกแทรกแซงโดยรัฐบาลจากชาติอื่น

Huse and Cummings (1985 อ้างถึงใน สงวน อินทร์รักษ์ และ ประเสริฐ อินทร์รักษ์, 2561) ได้ให้ความหมายของคำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความสอดคล้องระหว่างความรู้สึกของบุคลากรที่มีความสุขความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพองค์กรจะได้รับ การที่บุคลากรภายในองค์กรมีความรู้สึกที่ดีจะส่งผลต่อการมีขวัญกำลังใจ ทำให้สามารถดึงศักยภาพมาใช้ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ จึงมีส่วนช่วยให้ผลผลิตขององค์กรมีจำนวนที่เพิ่มขึ้นอย่างมีประสิทธิภาพ

Greenberg and Baron (1995 อ้างถึงใน ญภาภัญ เจริญชันษา, 2561) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นเสมือนเทคนิคที่จะช่วยให้เกิดการพัฒนาขององค์กร เน้นที่การมีส่วนร่วมของบุคลากรในองค์กร เพื่อให้เกิดการพัฒนาปรับปรุงขับเคลื่อนองค์กรไปข้างหน้า มีประโยชน์ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี 3 ด้าน ได้แก่ ลดการเปลี่ยนงาน เพิ่มความพึงพอใจในงาน และเพิ่มประสิทธิผลให้กับองค์กร

ในประเทศไทยเองก็ต่างมีนักวิชาการหลายท่าน หรืองานวิจัยในหลายเล่มที่ได้ให้คำนิยาม หรือขยายความของคำว่า คุณภาพชีวิตการทำงานไว้ดังนี้

ผจญ เฉลิมสาร (2540 อ้างถึงใน สงวน อินทร์รักษ์ และ ประเสริฐ อินทร์รักษ์, 2561) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานครอบคลุมในทุก ๆ ด้านที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงานของบุคลากร รวมไปถึงการจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานของแต่ละองค์กร เพื่อลดความตึงเครียดทางจิตใจ และสามารถเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานให้แก่บุคลากรได้ ซึ่งทั้งหมดนี้ถือเป็นกลไกที่ใช้ในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตภายในสถานที่ทำงาน โดยมีนิยามความหมายที่น่าสนใจในหลายประเด็น ได้แก่

1. การสร้างสรรค์บรรยากาศ คือ การบริหารปรับปรุงด้านทรัพยากรมนุษย์ให้มีความเป็นประชาธิปไตยภายในที่ทำงาน ก่อให้เกิดการพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน เปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานในทุกระดับสามารถนำเสนอสติปัญญา ความเชี่ยวชาญชำนาญ หรือทักษะและความสามารถที่ตนเองมีมาใช้ในการทำงานได้ ย่อมส่งผลให้พนักงานได้รับความพอใจสูงขึ้น ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านทัศนคติและพฤติกรรมภายในองค์กร เช่น เพิ่มคุณภาพของผลิตภัณฑ์ให้ดียิ่งขึ้น การกวาดล้างเรื่องวินัยมีการผ่อนคลายลง เป็นต้น

2. ความหมายในทางกว้างและทางแคบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

- 2.1 ความหมายในทางกว้างของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ สิ่งที่เกี่ยวข้องกับชีวิตการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการปฏิบัติงาน ค่าจ้างค่าแรง สภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลประโยชน์และสวัสดิการ การมีมนุษยสัมพันธ์ภายในที่ทำงาน ความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สิ่งที่สร้างแรงจูงใจในการทำงาน

- 2.2 ความหมายในทางแคบของคุณภาพชีวิตการทำงาน คือ การปรับปรุงองค์กรและลักษณะของงานที่มีผลต่อพนักงาน โดยอย่างยิ่งในพนักงานที่ควรได้รับการพิจารณาเป็นพิเศษ ในส่วนของการส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของแต่ละคน รวมไปถึงการสร้าง ความพึงพอใจในงาน การได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ที่ส่งผลต่อสภาพการทำงานของบุคคลดังกล่าวด้วย

2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานในมุมมองของการคำนึงถึงความเป็นมนุษย์ในการทำงาน ในประเทศฝรั่งเศสและประเทศที่ใช้ภาษาอังกฤษในการสื่อสาร มักใช้คำว่า การปรับปรุงสภาพการทำงาน ส่วนประเทศสแกนดิเนเวียมักใช้คำว่า การคุ้มครองแรงงานและความเป็นประชาธิปไตยในสถานที่ทำงาน รวมไปถึงแนวทางปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริมสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดเป็นความพึงพอใจมากยิ่งขึ้นในการปรับปรุงผลลัพธ์ของทั้งองค์กรและรายบุคคล

วิทยา อินทร์สอน และ สุรพงศ์ บางพาน (2559) ได้อธิบาย คำว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานว่าเป็นสิ่งที่มีความสำคัญ เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์ คือ สิ่งที่มีความสำคัญที่สุดในการทำงาน เพราะคนต้องทำงานเพื่อให้ตนเองสามารถดำรงชีวิต และตอบสนองปัจจัยขั้นพื้นฐานได้ สถานที่ทำงานจึงจำเป็นต้องมีความเหมาะสม เพื่อให้พนักงานเกิดความสุข รู้สึกถึงความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน เมื่อบุคคลรู้สึกดีต่องานแล้วนั้นจะส่งผลดีต่อทั้งตัวบุคคลและองค์กร

ณัฐกรณ์ บัวขาว (2553 อ้างถึงใน กมฺท เล่าหะจินดา, 2559) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความรู้สึกของแต่ละบุคคลที่มีต่อการทำงาน การสร้างสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัยในการทำงาน รวมถึงการมีอิสระทางความคิดของแต่ละบุคคล ที่สามารถตอบสนองความต้องการทั้งกายและใจ ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในระหว่างการทำงานภายในองค์กร สามารถสร้างความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ก่อให้เกิดผลดีกับตนเอง อีกทั้งยังปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยได้รับค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสมและยุติธรรม อยู่ภายในสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัยถูกสุขลักษณะ อีกทั้งองค์กรยังได้เปิดโอกาสให้บุคลากรนั้นสามารถที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองได้ ซึ่งลักษณะของงานมีส่วนในการส่งเสริมบูรณาการทางสังคมการทำงานร่วมกับผู้อื่น ปฏิบัติงานบนรากฐานของกระบวนการทางกฎหมายที่มีความยุติธรรม สร้างความรับผิดชอบต่อสังคมและส่วนรวม และสามารถสร้างความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้

ธีรฤทธิ ตรีประสิทธิ์ชัย (2557) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การเพิ่มศักยภาพในการทำงานของพนักงานผ่านการตอบสนองความพึงพอใจ และความต้องการของพนักงานซึ่งสามารถพิจารณาได้ในหลายด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนจากการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในสถานที่ทำงาน ด้านการพัฒนาขีดความสามารถของพนักงาน ด้านรูปแบบการบริการงานของหัวหน้า ด้านความสมดุลของชีวิต และด้านความรับผิดชอบต่อส่วนรวม

กมุท เลหาะจินดา (2559) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความหมายที่ครอบคลุมทุกด้านที่เกี่ยวกับการทำงาน โดยขึ้นอยู่กับปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อม การทำงานของแต่ละองค์กร โดยเป้าหมายหลักของคุณภาพชีวิตการทำงานคือ การลดความตึงเครียดในจิตใจที่เกิดจากการทำงาน เพื่อทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ ซึ่งเป็นกลไกในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่เกี่ยวข้องกับงานให้ดียิ่งขึ้น

ณิศภัทร ม่วงคำ (2559) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความสุขทั้งร่างกายและจิตใจที่เกิดจากการทำงาน เพราะได้รับการสนองต่อความต้องการด้านต่าง ๆ ตัวอย่างความสุขทางร่างกาย เช่น การมีปัจจัย 4 อันได้แก่ อาหาร ที่อยู่ เครื่องนุ่งห่ม ยารักษาโรคที่เพียงพอและเหมาะสมกับฐานะของตนเอง เพียงพอต่อความต้องการ และความสุขที่ได้รับทางจิตใจ เช่น การได้รับความยอมรับ การรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งของทีม ความมั่นคงในจิตใจ เป็นต้น

### **ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตการทำงาน**

Walton (1974 อ้างถึงใน อวยพร ปานหนู, 2558 ) กล่าวถึงคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ว่า เป็นสิ่งที่สามารถพิจารณาได้จากคุณลักษณะของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต โดยเน้นที่ความเป็นมนุษย์ (Humanistic) ศึกษาเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของตัวบุคคลและสังคมที่มีผลกระทบต่อการประสบความสำเร็จในการทำงาน หรือผลผลิตที่ได้รับตอบสนองตามความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลต่อการทำงาน Walton ยังได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยในการสร้างคุณภาพชีวิตการทำงานใน 8 ด้าน ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และมีความเพียงพอ : สิ่งตอบแทนหรือค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับจากองค์กร เนื่องจากได้ปฏิบัติงานให้แก่องค์กร สิ่งตอบแทนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจะต้องเพียงพอเพื่อให้บุคลากรสามารถดำรงชีพได้ตามมาตรฐานที่ควรจะเป็น โดยดูจากความเหมาะสมของค่าครองชีพภายในสังคม อีกทั้งสิ่งตอบแทนหรือค่าตอบแทนที่ได้รับจะต้องมีความเป็นธรรม โดยความเป็นธรรมในที่นี้จะดูได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ หรือมีความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน

2. ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ : สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน บรรยากาศในการทำงานเอื้อต่อการทำงาน เครื่องมือเครื่องใช้ อุปกรณ์ต่าง ๆ ต้องถูกจัดเก็บหรือจัดวางให้อยู่อย่างเหมาะสม พร้อมสำหรับการใช้งาน และมีการกำหนดมาตรฐานเพื่อส่งเสริมสุขภาพ มีการจัดการควบคุมเรื่องเสียง และแสงภายในที่ทำงานให้มีความเหมาะสม

3. ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน : สร้างความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานต่อบุคลากร พร้อมทั้งสนับสนุนให้บุคลากรเพิ่มขีดความสามารถของตนเอง ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกว่าตนเองนั้นมีค่า อีกทั้งมอบหมายงานที่มีความท้าทาย เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นในเชิงสร้างสรรค์แก่องค์กร

4. การพัฒนาความรู้ และความสามารถ : สร้างโอกาสในการพัฒนาและการนำความรู้ ความสามารถของบุคลากรมาปรับใช้อย่างเหมาะสม เพื่อให้บุคลากรรู้สึกถึงคุณค่าของตนเองต่อองค์กร และสร้างความรู้สึกท้าทายกับการทำงาน เพื่อให้ได้ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีความรู้สึกได้เป็นส่วนร่วมในการปฏิบัติงานกับองค์กร

5. การทำงานร่วมกัน : บุคลากรภายในองค์กรสัมผัสถึงคุณค่าในตนเอง การได้รับความยอมรับจากสังคมภายในที่ทำงาน รวมถึงได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน รู้สึกถึงการได้เป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม ส่งผลให้บรรยากาศในการทำงานมีบรรยากาศที่ดี ไม่มีการแบ่งชนชั้น หรือแบ่งฝ่ายภายในองค์กร ทำลายอคติที่มีต่อกัน

6. สิทธิในการทำงาน : สิทธิในการทำงาน หรือการมีประชาธิปไตยภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรสามารถมีสิทธิมีเสียง มีความเสมอภาคระหว่างกัน เคารพสิทธิซึ่งกันและกัน สามารถที่จะยอมรับความขัดแย้งทางความคิดได้ และยังรวมไปถึงการให้คำตอบแทนที่เป็นธรรม การแบ่งงานที่เกิดความเหมาะสมมีความสัมพันธ์ต่อกัน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว : การจัดให้เกิดความเหมาะสม ความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวของบุคลากร การแบ่งและจัดสรรเวลาอย่างเหมาะสม เช่น เวลาสำหรับการเดินทางมาทำงาน เวลาสำหรับการทำงาน และเวลาสำหรับเรื่องส่วนตัวหรือกับครอบครัว เนื่องจากเกี่ยวข้องกับการจัดสรรบทบาทหน้าที่ที่แตกต่างกันในแต่ละสถานการณ์ การแบ่งเวลาที่ชัดเจนจะช่วยทำให้ชีวิตมีความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงาน และชีวิตส่วนตัวได้ดียิ่งขึ้น

8. ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม : บุคลากรรู้สึกว่าการปฏิบัติงานของตนเองหรือกิจกรรมที่กระทำนั้นได้สร้างคุณค่าหรือมีประโยชน์ต่อสังคม มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้เกิดเป็นความภาคภูมิใจต่อตนเองและองค์กร การที่บุคลากรทราบถึงการรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร เช่น องค์กรจัดให้มีการกำจัดของเสีย มีวิธีการทางตลาดที่รับผิดชอบต่อสังคม มีการผลิตที่เป็นมิตรกับสิ่งแวดล้อม

Skrovan (1983 อ้างถึงใน อวยพร ปานหนู, 2558 ) ได้ให้องค์ประกอบของ คุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 3 ด้าน

1. การพัฒนา (Development) : การพัฒนาคุณภาพชีวิตของตัวบุคคล ที่มีความสอดคล้องกับหลักสิทธิมนุษยชน และความเป็นประชาธิปไตยซึ่งเคารพในสิทธิและศักดิ์ศรี ของบุคคล อีกทั้งยังเป็นการพัฒนาวิธีการ กระบวนการในการทำงานต่าง ๆ

2. ศักดิ์ศรี (Dignity) : การยอมรับและเคารพในศักดิ์ศรีของความเป็นคน การได้รับการยกย่อง และเป็นที่ถูกยอมรับในความสามารถอย่างเป็นที่ประจักษ์จากคนรอบข้าง ความรู้สึกของการมีความสำคัญต่อองค์กร ด้วยสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้การทำงานออกมาอย่าง มีประสิทธิภาพ ซึ่งส่งผลดีต่อองค์กร

3. การฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ (Daily Practice) : การฝึกฝนอยู่เป็นประจำ มีความสม่ำเสมอในการฝึกฝนนี้จะช่วยให้เกิดการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแต่ละคน อีกทั้งยังเป็นการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เช่น การทำงานต่อวัน 8 ชั่วโมง ก็ถือเป็นการฝึกฝนในเรื่องการทำงาน และการที่จะต้องใช้เวลาในการอยู่ร่วมกับผู้อื่นก็จะเป็นการฝึกเรื่องของการมีปฏิสัมพันธ์

Delamotte and Takezawa (1984 อ้างถึงใน กัญญภัทร นันทกิจทวี, 2563) ได้ให้องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานไว้ 5 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การได้รับสิทธิในการถูกคุ้มครองโดยการจ้างงาน ประกอบด้วย

1.1 ความมั่นคงจากการทำงาน คือ ความมีเสถียรภาพในการถูกจ้างงาน เพื่อป้องกันการถูกเลิกจ้างงานในช่วงที่สถานะของเศรษฐกิจนั้นตกต่ำ โดยที่องค์กรจะกำหนดแผน ร่วมกันระหว่างนายจ้างและสหภาพแรงงาน เพื่อให้ได้กฎเกณฑ์ที่มีความเหมาะสมและเป็นธรรม แก่ทุกฝ่าย

1.2 ความปลอดภัย และสุขภาพที่ดีที่ได้จากการทำงาน คือ การที่องค์กร จัดพื้นที่ สภาพแวดล้อมให้มีความเหมาะสมแก่การทำงานของพนักงาน มีความปลอดภัย จากเรื่องแสง เรื่องเสียง มีขั้นตอนในการรักษาความปลอดภัย เพื่อช่วยลดความเสี่ยงจากอุบัติเหตุ ที่จะเกิดขึ้น พื้นที่ที่มีความสะอาดถูกสุขลักษณะ

1.3 ชั่วโมงของการทำงาน คือ พนักงานมีจำนวนชั่วโมงของการปฏิบัติงาน ที่เหมาะสม มีช่วงเวลาสำหรับการพัก มีการจัดการเวลาการทำงานแบบยืดหยุ่น

2. การถูกปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในการทำงาน กล่าวคือ สิทธิตามกฎหมาย ที่พนักงานควรจะได้รับ การที่องค์กรจะไม่เลือกปฏิบัติกับพนักงานคนใดคนหนึ่ง ไม่ว่าจะด้วยเรื่องของ

การประเมินผลการทำงาน บทลงโทษทางวินัย หรือแม้กระทั่งตำแหน่งงาน หรือการถูกเลิกจ้างที่ไม่เป็นธรรม ประกอบด้วย

2.1 การปฏิบัติต่อพนักงานเยี่ยงปัจเจกชนอย่างเป็นธรรม คือ หากมีการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานและตัวพนักงานจะต้องได้รับความยินยอมจากพนักงานเสียก่อน เช่น การปรับเปลี่ยนสถานที่ในการทำงาน การเปลี่ยนตำแหน่งหน้าที่การทำงาน

2.2 การปฏิบัติต่อกลุ่มอย่างเป็นธรรม คือ องค์กรมีการปฏิบัติต่อพนักงานทุกกลุ่มอย่างเป็นธรรม ต้องไม่มีการแบ่งชนชั้นวรรณะ ไม่ว่าจะด้วยเรื่องของ เพศสภาพ สีผิว ถิ่นกำเนิด ความเห็นต่างทางการเมือง

3. การให้อำนาจในการตัดสินใจ คือ การที่องค์กรสนับสนุนให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่าง ๆ ผ่านช่องทางใดช่องทางหนึ่ง เพื่อป้องกันความแตกแยกภายในองค์กร ที่มาจากอำนาจสิทธิขาดจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

4. การมีโอกาสดำรงงานที่มีความท้าทายความสามารถของพนักงาน คือ มีการจัดแบ่งงานที่มีทั้งความเหมาะสมแก่ตัวบุคคล และเพิ่มเนื้องานที่มีความท้าทายความสามารถของตัวบุคคล เพื่อเพิ่มศักยภาพและขยายขีดความสามารถของพนักงาน ทั้งนี้จะช่วยสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ตัวพนักงานที่ได้ปฏิบัติงานที่มีคุณค่าให้แก่องค์กรอีกด้วย เช่น การหมุนเวียนงาน การเพิ่มหน้าที่ความรับผิดชอบต่าง ๆ มอบหมายงานที่ต้องใช้ทักษะที่สูงขึ้น

5. ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว คือ ความเอาใจใส่ที่องค์กรมีต่อพนักงานอย่างแท้จริง มิใช่คำนึงถึงเฉพาะชั่วโมงการทำงานของพนักงาน แต่ยังให้ความสนใจในเรื่องของชีวิตความเป็นอยู่นอกเวลาทำงาน ทั้งนี้ยังแสดงถึงความรับผิดชอบต่อทั้งตัวพนักงานและสังคมรอบข้าง ได้แก่

5.1 ความรับผิดชอบต่อสังคม คือ องค์กรรับผิดชอบต่อผลกระทบของตนเองที่ส่งผลกับสังคม เช่น นโยบายหรือกฎระเบียบในการจัดการของเสีย เป็นต้น

5.2 ชีวิตในการทำงาน ชีวิตครอบครัวและการพักผ่อนของพนักงาน คือ จัดสรรเวลาในการทำงาน และเวลาพักผ่อนของพนักงานอย่างเหมาะสม เพื่อให้เวลาพนักงานได้ใช้เวลาว่างกับครอบครัว หรือกับเรื่องส่วนตัว เพื่อทำกิจกรรมร่วมกัน

5.3 สถานะทางสังคม ชนชั้นทางสังคม คือ การลดความเหลื่อมล้ำที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานระดับต่าง ๆ เช่น ห้องทำงานส่วนตัว พื้นที่ห้องอาหาร โต๊ะเก้าอี้ที่ใช้ทำงาน เป็นต้น

5.4 ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คือ กำหนดเกณฑ์การพิจารณาเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง เพิ่มเงินเดือนที่มีความเหมาะสมเป็นธรรมและชัดเจน เช่น เรื่องของอายุงาน

การเข้ารับการฝึกอบรมต่าง ๆ ระดับอุดมศึกษา เป็นต้น อีกทั้งมีการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถปรับเปลี่ยนงานให้เข้ากับความต้องการในแต่ละช่วงของชีวิตได้อย่างเหมาะสม

ชาญชัย อาจิณสมภาร (2555 อ้างถึงใน นพรัตน์ วรสุข, 2563) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างคนกับสิ่งแวดล้อมในการทำงาน พร้อมมิติทางด้านมนุษย์ที่เสริมมิติทางด้านเทคนิค และเศรษฐกิจคุณภาพชีวิตของการทำงานไว้ดังนี้

1. ก่อให้เกิดความมั่นคง
2. ความเป็นธรรมในการจ่ายค่าจ้าง หรือการให้สิ่งตอบแทน
3. สถานที่ทำงานมีความยุติธรรม
4. ความปลอดภัยจากความเข้มงวด
5. งานที่ทำมีคุณค่า และมีความน่าสนใจ
6. กิจกรรมหรืองานที่ได้รับมอบหมายมีความหลากหลาย
7. ลักษณะของงานมีความท้าทายความสามารถ
8. ควบคุมตัวเอง งานและสถานที่ทำงาน
9. มีการกำหนดขอบเขตในการตัดสินใจอย่างชัดเจน
10. เปิดโอกาสให้มีการเรียนรู้ และมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงาน
11. แสดงให้เห็นถึงผลสะท้อนกลับของความรู้ที่เกี่ยวข้อกับผลลัพธ์ที่ได้
12. มีการมอบอำนาจหน้าที่ในงานที่ได้รับมอบหมาย
13. ได้รับการยอมรับภายในที่ทำงาน
14. ได้รับการสนับสนุนจากสังคม
15. มองเห็นอนาคตของการทำงาน
16. สามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างงานกับสิ่งแวดล้อมภายนอกองค์กรได้
17. มีโอกาสในการเลือก

Herrick and Maccaby (1975 อ้างถึงใน จุฑาทิพย์ วรรณลักษณ์, 2559) ได้กล่าวถึงหลักสำคัญที่ทำให้คุณภาพชีวิตการเป็นอยู่พนักงานดีขึ้นด้วยการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยใช้หลักการเบื้องต้น 4 ข้อ นั่นคือ หลักความมั่นคงปลอดภัยในงาน หลักความเป็นธรรมและเสมอภาค หลักปัจเจกบุคคลและหลักประชาธิปไตยในการทำงาน ดังนี้

1. หลักความมั่นคงปลอดภัยในงาน (The principle of security) เป็นการตอบสนองโดยการลดความหวาดกลัว ความวิตกกังวลในเรื่องที่เกี่ยวกับสุขภาพและความ

ปลอดภัยในการทำงาน รายได้ ความก้าวหน้าในงาน เพราะคนงานจะไม่สามารถปฏิบัติงานเอาใจใส่กับงานได้อย่างเต็มที่หากยังรู้สึกว่ตนนั้นต้องเผชิญกับความไม่มั่นคง ความไม่ปลอดภัย เช่น ความกังวลในเรื่องอันตรายจากสารเคมี อากาศที่เป็นพิษ ความไม่มั่นคงในรายได้ ในความก้าวหน้าระยะยาว ดังนั้นคนงานจึงต้องการการคุ้มครองในเรื่องค่าจ้างที่เหมาะสมกับงาน และความก้าวหน้าที่จะได้รับ

2. หลักความเป็นธรรมและเสมอภาค (The principle of equity) การคุ้มครองให้คนงานได้รับความเป็นธรรมเสมอภาคจากผลตอบแทนในการทำงาน ให้มีสัดส่วนความเหมาะสมกับงานที่ทำ และการปันผลกำไรให้แก่นายทุนอย่างเป็นธรรม โดยมีความสอดคล้องกับแนวคิดการแบ่งปันผลประโยชน์ คือ คนงานควรได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากการทำงาน ที่เกิดจากการทุ่มเทแรงกายหรือสติปัญญาในการทำงาน เป็นการให้ความสำคัญต่อตัวบุคคลมากกว่าตัวงาน ดังนั้นนายจ้างจึงควรให้ความสนใจในการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้ดียิ่งขึ้น เพราะจะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีของคนงาน

3. หลักปัจเจกบุคคล (The principle of individuation) คนงานควรได้รับการพัฒนาความรู้และความสามารถ ฝีมือการทำงาน เน้นที่การส่งเสริมให้คนรู้จักที่จะพัฒนางานของตัวเอง เรียนรู้เกี่ยวกับองค์กร ให้คนงานได้มีโอกาสใช้อำนาจในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานได้อย่างเต็มที่แต่อยู่ภายใต้ขอบเขตที่กำหนด โดยการกระทำเช่นนี้จะส่งผลต่อทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน ทั้งในแง่ของจิตใจและในแง่ของวัตถุ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับสุขภาพกายและใจ ส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน อีกทั้งยังส่งผลทางอ้อมต่อสุขภาพส่วนบุคคลรวมถึงด้านสังคมด้วย

4. หลักประชาธิปไตยในการทำงาน (The principle of democracy) เป็นหลักการงานที่คำนึงถึงตัวบุคคล ผู้ใช้เครื่องมือเครื่องจักรต่าง ๆ ในการทำงานมากกว่าที่จะให้ความสนใจแต่เฉพาะตัวงาน แนวคิดของหลักการนี้สอดคล้องกับหลักเสรีภาพของประชาชน ในการมีสิทธิที่จะพูดหรือการแสดงความคิดเห็น โดยเปิดโอกาสให้คนงานมีส่วนร่วม และร่วมรับผิดชอบต่องานของตัวเองอย่างเต็มที่ หรืออาจกล่าวได้ว่าเป็นการมอบอำนาจในการตัดสินใจให้แก่พนักงาน ซึ่งอยู่ภายใต้ผู้ควบคุมหรือหัวหน้างาน

กรมสุขภาพจิต (2560) ได้กล่าวถึง เครื่องมือที่สามารถใช้ในการวัดคุณภาพชีวิต ซึ่งประกอบไปด้วยคำถาม 2 ชนิด ได้แก่ แบบภาวะวิสัย (Perceived Objective) และแบบอัตวิสัย (Self-report Subjective) ที่มีองค์ประกอบของคุณภาพชีวิต 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านร่างกาย (Physical Domain) เป็นการสัมผัสรับรู้ทางด้านร่างกายของแต่ละบุคคล ที่มีผลต่อชีวิตประจำวัน ตัวอย่างเช่น การรู้สึกรับรู้ถึงความสุขสบาย ไม่เจ็บปวด

สามารถที่จะจัดการกับความรู้สึกที่เจ็บปวดทางร่างกายได้ รับรู้ถึงสภาพที่แข็งแรงสมบูรณ์ของร่างกาย การรู้สึกถึงพลังกำลังภายในที่ใช้ในการดำเนินชีวิตประจำวัน การรู้สึกถึงความสามารถในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติกิจวัตรประจำวันของตนเองได้ โดยไม่ต้องพึ่งยาหรือการรักษาจากแพทย์

2. ด้านจิตใจ (Psychological Domain) การรับรู้สภาพภายในจิตใจของตนเอง ตัวอย่างเช่น การรับรู้ถึงภาพลักษณ์ของตน ความภาคภูมิใจในตัวเอง มีความรู้สึกในเชิงบวกกับตัวเอง รับรู้ถึงความรู้สึกนึกคิด การจดจำ ความสามารถในการตัดสินใจและการเรียนรู้เรื่องราวต่าง ๆ การจัดการกับความรู้สึกทางอารมณ์ เช่น ความเศร้าหรือกังวลใจ มีทัศนคติความเชื่อของตัวที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต เช่น การนับถือศาสนา การให้ความหมายของชีวิต ความเชื่อด้านวิญญาณ และความเชื่ออื่น ๆ ที่ส่งผลต่อการดำเนินชีวิต

3. ด้านความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationships) การรับรู้ต่อความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับบุคคลอื่น การได้รับความช่วยเหลือจากคนในสังคม หรือการรับรู้ว่าได้ให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลในสังคม

4. ด้านสิ่งแวดล้อม (Environment) การรับรู้เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมที่มีผลต่อการดำเนินชีวิต ตัวอย่างเช่น การรับรู้ถึงอิสระ ความมั่นคงและความปลอดภัยในชีวิต การรับรู้ว่าคุณได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี ไร้ซึ่งมลพิษ มีการคมนาคมที่ดีและสะดวก มีแหล่งประโยชน์ด้านการเงิน รู้ถึงโอกาสในการรับรู้ข่าวสารหรือมีการฝึกฝนทักษะ มีกิจกรรมนันทนาการ และมีกิจกรรมในเวลาว่าง เป็นต้น

จากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ทำให้ทราบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความรู้สึกมีความสุข ความพึงพอใจของบุคลากรภายในองค์กรที่มีต่อการปฏิบัติงาน โดยความพึงพอใจดังกล่าวสามารถที่จะตอบสนองความต้องการพื้นฐานของชีวิตและความต้องการอื่น ๆ ในชีวิตได้ ซึ่งส่งผลต่อการสร้างขวัญและกำลังใจให้แก่บุคลากร เกิดเป็นความผูกพันจงรักภักดีต่อองค์กร ทำให้สามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของ Walton (1974 อ้างถึงใน อวยพร ปานหนู, 2558) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เนื่องจากองค์ประกอบทั้ง 8 ด้าน อันได้แก่ 1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และมีความเพียงพอ 2. ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ 3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน 4. ด้านการพัฒนาความรู้ และความสามารถ

5. ด้านการทำงานร่วมกัน 6. ด้านสิทธิในการทำงาน 7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว  
8. ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีเนื้อหาที่ครอบคลุมและตรงกับที่ผู้วิจัยต้องการ

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร**

#### **ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร**

Buchanan (1974 อ้างถึงใน พัชวีภรณ์ วสุสิริกุล, 2560 ) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับทางองค์กร มีความผูกพันกับค่านิยม เป้าหมายของทางองค์กร ทำงานโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ขององค์กร โดยมีองค์ประกอบ 3 เรื่องด้วยกัน

1. รู้สึกถึงความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร คือ การมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างสุดความสามารถ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร
2. มีส่วนร่วมกับองค์กร คือ การเข้าร่วมทำกิจกรรมต่าง ๆ ของทางองค์กรตามบทบาทของตนเอง
3. ความรักดีต่อองค์กร คือ การที่พนักงานมีความรู้ผูกพัน และรักในองค์กรของตน

Steers (1977 อ้างถึงใน พัชวีภรณ์ วสุสิริกุล, 2560 ) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของผู้ที่เป็นสมาชิกในองค์กร ที่สัมผัสได้ถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน พร้อมเสียสละประโยชน์ของตนเองเพื่อองค์กร และคาดหวังว่าจะได้เป็นสมาชิกในองค์กรนั้นตลอดไป อีกทั้งความผูกพันยังสามารถใช้เป็นเครื่องบ่งชี้ถึงประสิทธิผลขององค์กรได้ในลักษณะหนึ่ง

โดยความผูกพันต่อองค์กรมีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. มีความเชื่อ และยอมรับในเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กรอย่างแรงกล้า รวมถึงค่านิยมขององค์กรอย่างแท้จริงเกิดจากการที่สมาชิกมีทัศนคติในแง่บวกต่อองค์กร พร้อมมอบความสนับสนุน โดยมีความเชื่อที่ว่าองค์กรของตน คือ องค์กรที่น่าภาคภูมิใจ
2. พร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้แก่การปฏิบัติงานเพื่อองค์กร คือ การที่พนักงานทุ่มเททั้งกายและใจให้แก่งาน เพื่อให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางเอาไว้ มีความห่วงใยต่อการอยู่รอดขององค์กร
3. มีความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร คือการที่พนักงานทุ่มเทให้แก่งานโดยที่หวังว่าจะได้เป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้ตลอดไป มีความภาคภูมิใจในองค์กรของตนเอง รู้สึกยินดีและภาคภูมิใจที่ได้บอกผู้อื่นว่าตนนั้นทำงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้

Cook (2008 อ้างถึงใน นทีทิพย์ จันทิวาเจริญ, 2556) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ พลังความรู้สึกที่แต่ละบุคคลมีต่อองค์กร เพื่อสนองความต้องการให้กับลูกค้า เป็นการปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้ตนเองได้มีส่วนทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

สุรัสวดี สุวรรณเวช (2553 อ้างถึงใน ลลิตา จันทรงาม, 2559) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ ทศนคติเชิงบวกที่พนักงานภายในบริษัท มีต่อบริษัทของตนเอง เมื่อได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นทางความคิด และการแสดงออกทางพฤติกรรมในองค์กร

สุลินี วงษ์สมตระกูล (2553 อ้างถึงใน นทีทิพย์ จันทิวาเจริญ, 2556) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ การผสมระหว่างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ค่านิยมการกระตือรือร้นมีในที่จะทำงาน และความรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่งผลให้มีความปรารถนาที่จะได้เป็นสมาชิกภาพขององค์กรต่อไป เพื่อทำงานอย่างเต็มขีดความสามารถ และได้เป็นส่วนหนึ่งของการขับเคลื่อนองค์กรให้ไปข้างหน้า ให้บรรลุตามเป้าหมายที่วางไว้ โดยทั้งนี้ความรู้สึกก็จะขึ้นอยู่กับระยะเวลาของความผูกพันด้วย

สรนันท์ บางแสง (2556 อ้างถึงใน สุทธาริณี วงศ์ใหญ่, 2563) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ การที่บุคคลผู้นั้นต้องการที่จะเข้าร่วมเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร พร้อมทั้งจะปฏิบัติหน้าที่เพื่อองค์กรอย่างสุดความสามารถ เพื่อให้องค์กรได้รับประโยชน์สูงสุด อีกทั้งยังมีความจงรักภักดี ความศรัทธาต่อองค์กร มุ่งมั่นตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อสนองต่อความปรารถนา ที่จะเป็นส่วนหนึ่งที่ดีของทางองค์กร การได้เป็นที่ถูกยอมรับจากสังคม โดยถือเอาความสำเร็จขององค์กรที่เสมือนความสำเร็จของตนเอง

กัญญภัทร นันทกิจทวี (2563) ได้กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน คือ ความรู้สึกเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งมีความเชื่อมั่นในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างสุดความสามารถ เพื่อความสำเร็จขององค์กร มีความภาคภูมิใจและต้องการที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กรแห่งนี้

### **ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร**

ณัฐพร กังวาลสิงหนาท (2558) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของความผูกพันต่อองค์กร

1. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถลดอัตราการขาดงาน (Absenteeism) เนื่องจากพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีแรงจูงใจในการทำงานมากกว่าพนักงานที่ไม่มี

ความผูกพันกับองค์กร หรือมีความผูกพันต่ำ จากการศึกษาความผูกพันต่อองค์กรถือเป็นความสัมพันธ์เชิงบวกกับแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อการสร้างขวัญและกำลังใจช่วยให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายได้โดยง่าย

2. ความผูกพันต่อองค์กรสามารถลดอัตราการลาออกหรือการเปลี่ยนงาน (Turnover) ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ที่ค่อนข้างสูงต่อการเปลี่ยนงาน สามารถใช้เป็นตัวทำนายการลาออกได้

3. ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลให้การปฏิบัติงานดีขึ้น (Job Performance) ความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำให้พนักงานเกิดความเต็มใจ ตั้งใจพยายามที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างแท้จริง ถึงแม้ว่าการพยายามที่จะปฏิบัติงานจะไม่สามารถรับประกันได้ถึงผลของงานที่ดีสำหรับกรณีที่พนักงานนั้นขาดความสามารถ ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรอาจไม่ได้ส่งผลหรือใช้เป็นตัวตัดสินระดับของการปฏิบัติงานที่ชัดเจนได้ เพราะการปฏิบัติงานอาศัยองค์ประกอบการตัดสินหลายปัจจัย เช่น ความรู้ความสามารถ ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงาน

4. งานสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร (Organization Goal Attainment) พนักงานต้องเกิดความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรสามารถเป็นตัวชี้วัดต่อประสิทธิภาพขององค์กร ด้วยเหตุที่ว่าพนักงานต้องการอยู่ในองค์กรจึงรับผิดชอบงานตามหน้าที่จนสามารถบรรลุเป้าหมายได้สำเร็จ

### **ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร**

Steers (1977 อ้างถึงใน พัสวีภรณ์ วสุสิริกุล, 2560) ได้กล่าวถึง แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรนั้น แบ่งได้เป็น 3 ปัจจัย ดังนี้

1. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน (Personal Characteristic) คือ ลักษณะเฉพาะหรือสิ่งบ่งชี้ถึงตัวบุคคล เช่น เพศ อายุ สถานภาพ (โสด สมรส หย่า หม้าย) ระดับของการศึกษา

2. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำ (Job Characteristic) คือ ลักษณะของงานที่ได้รับมอบหมายมีความแตกต่างกัน ทั้งนี้จะส่งผลถึงระดับของความผูกพันต่อองค์กรได้ โดยลักษณะที่ถือว่าเป็นลักษณะของงานที่ดีจะต้องมีคุณสมบัติในการกระตุ้น จูงใจให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นมีใจอยากจะทำงาน เพื่อเพิ่มคุณค่าให้กับตนเอง ถึงแม้ในช่วงแรกผลงานที่ได้อาจจะยังไม่เป็นที่น่าพึงพอใจ แต่ก็ยังคงมีการพัฒนาและตั้งใจทำอย่างต่อเนื่องเพื่อให้ได้งานที่มีคุณภาพที่ดีที่สุด โดยลักษณะของงานที่อิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้นั้นจะมีลักษณะ ดังนี้

2.1 อิสระในการทำงาน คือ ลักษณะของงานที่มอบอิสระในการทำงานให้แก่พนักงาน โดยมีการมอบหมายอำนาจ หน้าที่ และความรับผิดชอบไว้ เพื่อให้พนักงานสามารถที่จะตัดสินใจได้ด้วยตัวเองภายในขอบเขตที่กำหนด เพื่อให้พนักงานสามารถที่จะดึงศักยภาพของตนเองออกมาใช้ได้อย่างเต็มที่

2.2 งานที่มีความหลากหลาย คือ มอบหมายงานให้กับพนักงานโดยลักษณะของงานมีทั้งงานที่ยากและงานที่ง่ายไม่จำเจ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน ในขณะเดียวกัน ก็เป็นการท้าทายความสามารถของตัวพนักงาน เพื่อสร้างความนับถือและคุณค่าให้แก่ตัวพนักงานเอง

2.3 ผลการป้อนกลับของงาน คือ เมื่องานเสร็จลุล่วง พนักงานที่รับผิดชอบงานนั้น ๆ ควรได้ทราบถึงผลการป้อนกลับของงาน กล่าวคือ การประเมินงาน ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ สิ่งที่ควรแก้ไขเพิ่มเติม ทั้งจากหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน

2.4 งานที่สร้างโอกาสในการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น คือ งานที่เปิดโอกาสให้พนักงานได้สร้างปฏิสัมพันธ์ระหว่างกัน ในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น เพื่อพัฒนาศักยภาพ ความรู้ความสามารถของตนเอง ทำให้พนักงานรู้สึกถึงการมีส่วนร่วมที่ได้เป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กร มีความผูกพันกับองค์กร

3. ปัจจัยเกี่ยวกับลักษณะของประสบการณ์ในการทำงาน (Work Experience) คือ พนักงานเกิดการรับรู้ในช่วงปฏิบัติงาน รวมถึงประสบการณ์ทั้งคุณและโทษที่ได้รับจากการปฏิบัติงาน โดยมีด้วยกัน 4 ลักษณะ ได้แก่

3.1 ความรู้สึกที่ตนนั้นมีความสำคัญต่อองค์กร ได้รับการยอมรับและรู้สึกว่าได้มีการปฏิบัติอย่างมีคุณค่า

3.2 ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กรว่าองค์กรสามารถที่จะพึ่งพาได้ และตนเองจะไม่ถูกทอดทิ้งเมื่อประสบปัญหา

3.3 องค์กรตอบสนองต่อความคาดหวังของพนักงาน เช่น การพิจารณาความดีความชอบ ค่าตอบแทนที่เหมาะสม เมื่อพนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือได้สร้างผลงานที่ดี

3.4 ทศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร คือการสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน มีความรักและสามัคคีในหมู่คณะ พร้อมทั้งจะให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน หากพนักงานรู้สึกถึงทัศนคติของกลุ่มที่ดี ก็จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร

และในปี 1983 Steers และ Porter (1983) ได้นำเสนอแนวคิดเพิ่มเติมเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสามารถจำแนกความผูกพันได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ความผูกพันทางทัศนคติ (Attitudinal Commitment) เป็นทัศนคติในเชิงบวกที่พนักงานมีต่อองค์กร จึงทำให้พนักงานมีความต้องการที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรต่อไป พนักงานจึงมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ตนเองสามารถที่จะรักษาสภาพความเป็นสมาชิกภายในองค์กรต่อไป

2. ความผูกพันทางพฤติกรรม (Behavioral Commitment) เป็นความผูกพันที่เกิดกระบวนการรับพนักงานเข้าสู่องค์กร ความผูกพันรูปแบบนี้จะเป็นการทำเพื่อผลประโยชน์ส่วนตัว มากกว่าผลประโยชน์ขององค์กร โดยที่พนักงานอาจได้ลงทุนในเรื่องของทักษะ ระยะเวลา ความรู้ไปแล้ว จึงเกิดความรู้สึกเสียดยที่ออกจากองค์กร เพราะคาดหวังถึงผลประโยชน์ที่ตนจะได้รับในอนาคต เช่น การที่พนักงานต้องประสบกับความลำบากในการฝึกฝนงาน จนสามารถทำได้ดี จึงมีความรู้สึกเสียเวลาที่จะต้องตัดสินใจออกไปเริ่มงานใหม่ พนักงานจึงสรรหาเหตุผลสนับสนุนการอยู่ต่อของตนเอง ตัวอย่างของเหตุผลที่มักพบเจอ คือ ผลประโยชน์ที่พนักงานคาดว่าจะได้รับในยามเกษียณ จึงทำให้พนักงานรู้สึกผูกพันกับองค์กร แม้ว่าความผูกพันดังกล่าวจะไม่ได้เกิดทัศนคติในระดับสูงก็ตาม

นอกจากนี้ Steers และ Porter ยังได้ร่วมพิจารณาถึงอิทธิพลต่อความผูกพันทางทัศนคติเพิ่มเติม ดังนี้

- ลักษณะปัจเจกส่วนบุคคล เช่น เพศ อายุ การศึกษา
- ลักษณะของงานที่ทำ มีความท้าทาย สามารถสร้างปฏิสัมพันธ์กับสังคมและคนรอบข้าง
- โครงสร้างขององค์กร เช่น รูปแบบการบริหารงาน การกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ
- ประสบการณ์ในการทำงาน เช่น ความไว้วางใจต่อองค์กร การที่ต้องการให้องค์กรเกินถึงความสำคัญของตนเอง องค์กรมีการตอบสนองต่อความคาดหวังของพนักงาน

Allen and Meyer (1990 อ้างถึงใน สุธาริณี วงศ์ใหญ่, 2563) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ภาวะทางใจที่ส่งผลให้พนักงานมีความยึดมั่น ซึ่งสามารถแบ่งได้ 3 แนวทาง

1. เน้นความผูกพันทางอารมณ์ (Affective Attachment) คือ ความยึดติดในจิตใจ มีความต้องการและเต็มใจที่จะเป็นสมาชิกในองค์กร เนื่องจากการได้รับประสบการณ์จากการทำงานที่ดี รวมถึงการได้รับการตอบสนองต่อความต้องการจากองค์กร ทั้งปัจจัยพื้นฐานและปัจจัยอื่น ๆ ทั้งนี้ยังรวมไปถึงรูปแบบในการบริหารงานขององค์กร เช่น องค์กรที่มีรูปแบบการกระจายอำนาจการตัดสินใจ หรือคุณลักษณะภายในของตัวบุคคลที่ซึ่งมีบางอย่างร่วมด้วย

2. เน้นความผูกพันที่มาจากการลงทุน (Perceived Costs) คือ ความผูกพันที่พนักงานรับรู้ว่าจะหากออกจากองค์กรก็จะสูญเสียผลประโยชน์ที่ตนเองนั้นได้ลงทุนกับองค์กรไป หรืออีกทางหนึ่งคือการขาดทางเลือกอื่น ๆ หรือทางเลือกนั้นมีจำกัด ส่งผลให้พนักงานยังจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติงานภายในองค์กรต่อ ความผูกพันในรูปแบบดังกล่าวจะลดลงและหมดไปเมื่อพนักงานลาออกจากองค์กร

3. เน้นความผูกพันที่มาจากหน้าที่ (Obligation) พนักงานทราบถึงพันธะที่มีต่อองค์กร มีผลมาจาก 2 ปัจจัย

ปัจจัยที่ 1 การหล่อหลอมทางสังคม (Socialization) คือ การถูกหล่อหลอมมาจากภายในครอบครัว และการถูกหล่อหลอมโดยองค์กร ตัวอย่างเช่น วัฒนธรรมองค์กร

ปัจจัยที่ 2 การแลกเปลี่ยน (Exchange) คือ การได้รับรางวัลไม่ว่าจะจากสังคมหรือองค์กร หรือการลงทุนในทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร เช่น การฝึกอบรม เพื่อพัฒนาพนักงาน การให้ทุน เป็นการสร้างความผูกพันในลักษณะของความรู้สึกว่าจะอยู่กับองค์กรต่อ

Theresa Welbourne (2003 อ้างถึงใน รุ่งทิศา สมตน, 2558) กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์กรที่ได้พัฒนาขึ้นจากทฤษฎีบทบาท โดยได้อธิบายว่าบทบาทในที่ทำงานแบ่งออกเป็น 5 บทบาท ดังนี้

1. บทบาทของเจ้าของงาน (Job Holder Role) พนักงานจะปฏิบัติตามลักษณะงานที่กำหนดไว้

2. บทบาทสมาชิกในทีม (Team Member Role) ปฏิบัติงานมากกว่าที่ได้รับมอบหมาย เพื่อผลักดันให้สมาชิกในกลุ่มไปสู่เป้าหมายร่วมกัน

3. บทบาทของเจ้าของกิจการ (Entrepreneur Role) พนักงานคิดค้นแนวความคิดและวิธีการใหม่ จนกระบวนการการทำงาน และทำการทดสอบว่าเป็นไปตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

4. บทบาทผู้เชี่ยวชาญในสายอาชีพ (Career Role) สร้างความเชี่ยวชาญในสายงาน นำความรู้ใหม่ ๆ ที่ได้ไปปฏิบัติเพื่อเพิ่มทักษะ

5. บทบาทของสมาชิกในองค์กร สมาชิกปฏิบัติในสิ่งที่จะช่วยส่งเสริมองค์กรโดยไม่คำนึงว่างานนั้นเป็นงานของตนหรือไม่

จากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่ได้กล่าวมาในข้างต้น จึงสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กร คือ ความรู้สึกของบุคลากรที่สัมผัสได้ถึงการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร จึงเกิดความเต็มใจ ความกระตือรือร้นที่จะปฏิบัติงาน พร้อมที่จะเสียสละประโยชน์ของตนเอง เพื่อองค์กร และมีความ

คาดหวังว่าจะได้เป็นสมาชิกในองค์กรนั้นตลอดไป โดยถือเอาความสำเร็จขององค์กรเปรียบเสมือนความสำเร็จของตนเอง นอกจากนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสำคัญ เพราะเป็นการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน โดยองค์กรสามารถนำข้อมูลมาคาดการณ์ การเข้าทำงานและการลาออกของพนักงานได้ อีกทั้งยังสามารถใช้เป็นตัวชี้วัดประสิทธิภาพขององค์กรได้อีกด้วย โดยผู้วิจัยได้เลือกใช้แนวคิดของ Steers (1977 อ้างถึงใน พัสวีภรณ์ วสุสิริกุล, 2560 ) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่สามารถวัดระดับของความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้ โดยกำหนดหัวข้อเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้ 1. มีความเชื่อ และยอมรับในเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กรอย่างแรงกล้า 2. พร้อมที่จะทุ่มเทร่างกายและแรงใจให้แก่การปฏิบัติงานเพื่อองค์กร 3. มีความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

### **แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน**

#### **ความหมายของประสิทธิภาพการทำงาน**

Gibson and Other (1988 อ้างถึงใน สุทธาริณี วงศ์ใหญ่, 2563) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ คือ อัตราส่วนของผลผลิตต่อปัจจัย (Ratio of outputs to input) โดยการวัดประสิทธิภาพนั้นจะต้องอาศัยการวัดด้วยตัวบ่งชี้ในหลายตัวประกอบด้วยกัน เช่น

1. อัตราส่วนของผลกำไรต่อค่าใช้จ่ายในการลงทุน
2. อัตราการสูญเสียเปล่าสิ้นเปลืองการใช้ทรัพยากร
3. อัตราการให้ผลตอบแทน (Rate of return)
4. ค่าใช้จ่ายต่อหน่วยผลผลิต (Unit cost)

อาจกล่าวได้ว่าประสิทธิภาพนั้นเป็นเรื่องของกระบวนการในการทำงาน ซึ่งมีประสิทธิผลเป็นตัวกำกับ การแสดงผลถึงประสิทธิภาพของนั้น สามารถวัดออกมาในเชิงของตัวเลขหรือไม่ก็ได้ ตัวอย่างของการวัดออกมาเป็นตัวเลข เช่น การวัดกำไรที่ได้จากกระบวนการทำงานเมื่อเทียบกับต้นทุน หากกำไรมีค่าสูงกว่าต้นทุนก็สามารถกล่าวได้ว่ามีกระบวนการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพ และตัวอย่างของการวัดผลที่ไม่ใช่ในรูปตัวเลข เช่น การบันทึกการใช้เวลา เงินทุน วัสดุ และแรงงานที่ใช้ไปในกระบวนการทำงานหากการใช้ไปเป็นไปอย่างคุ้มค่า ไม่มีการสูญเสียเปล่าเกินความจำเป็น รวมถึงวิธีการทำงานที่เหมาะสมที่สามารถนำไปสู่การได้ผลลัพธ์ที่รวดเร็วและมีคุณภาพ ซึ่งประสิทธิภาพมีด้วยกันใน 2 ระดับ ได้แก่

1. ประสิทธิภาพของคน คือ การสูญเสียเวลาและกำลังแรงงานของคนให้น้อยที่สุด เพื่อให้งานสำเร็จโดยสังคมให้ค่านิยมของการทำงาน คือ การทำงานให้สำเร็จด้วยความรวดเร็วและดี บุคคลที่มีประสิทธิภาพ คือ การที่ตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ ใช้เทคนิค

การสร้างงานให้ได้จำนวนมาก และมีคุณภาพ ซึ่งต้องใช้ต้นทุน และเวลาในจำนวนที่น้อย และรู้สึกมีความสุขกับงาน มีความพอใจที่จะเพิ่มคุณภาพและปริมาณของผลงานอย่างต่อเนื่อง นอกจากนี้ยังคิดหาวิธีการทำงานให้ได้ผลที่ดียิ่งขึ้น

2. ประสิทธิภาพขององค์กร คือ การดำเนินการตามภารกิจขององค์กร โดยใช้ทรัพยากร หรือปัจจัยต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียที่น้อยที่สุด โดยองค์กรมีระบบในการบริหารจัดการที่เอื้อต่อการผลิตสินค้า หรือการให้บริการเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย อีกทั้งยังสามารถใช้กลยุทธ์ เทคนิค วิธีการ และเทคโนโลยีได้อย่างชาญฉลาด เพื่อให้เกิดกระบวนการทำงานที่เหมาะสมเป็นไปด้วยความราบรื่น

ถึงแม้ว่าคำว่า ประสิทธิภาพ นั้นจะเป็นส่วนย่อยของคำว่า ประสิทธิภาพ แต่การพิจารณาถึงควมมีประสิทธิภาพขององค์กรนั้นมักจะเน้นจากกระบวนการและปัจจัยต่าง ๆ เพื่อมุ่งไปสู่การผลิตสินค้าและบริการแบบครบวงจร กล่าวคือ วัดประสิทธิภาพจากการใช้ทรัพยากรไปอย่างคุ้มค่า วิธีการทำงานหรือมีระบบในการบริหารจัดการที่ดีส่งผลให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่วางไว้อย่างสมบูรณ์

Simon (1960 อ้างถึงใน สิริินภา ทาระนัด, 2561) ให้ความหมายของคำว่า ประสิทธิภาพ คือ ความสัมพันธ์กันของสิ่งที่นำเข้า (Input) กับสิ่งที่จะได้รับกลับมา (Output) หากทรัพยากรที่ได้รับกลับออกมาจากกระบวนการผลิตมากกว่าทรัพยากรที่นำเข้า (ตัวอย่าง ทรัพยากรที่นำเข้า เช่น คน เงินทุน วัสดุสิ่งของ เป็นต้น) นั้นหมายถึง องค์กรได้เกิดประสิทธิภาพในกระบวนการทำงานแล้ว โดยสามารถเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

$$E = (O - I) + S$$

เมื่อ

E = ประสิทธิภาพ หรือ Efficiency

O = ผลผลิตที่ได้รับ หรือ Output

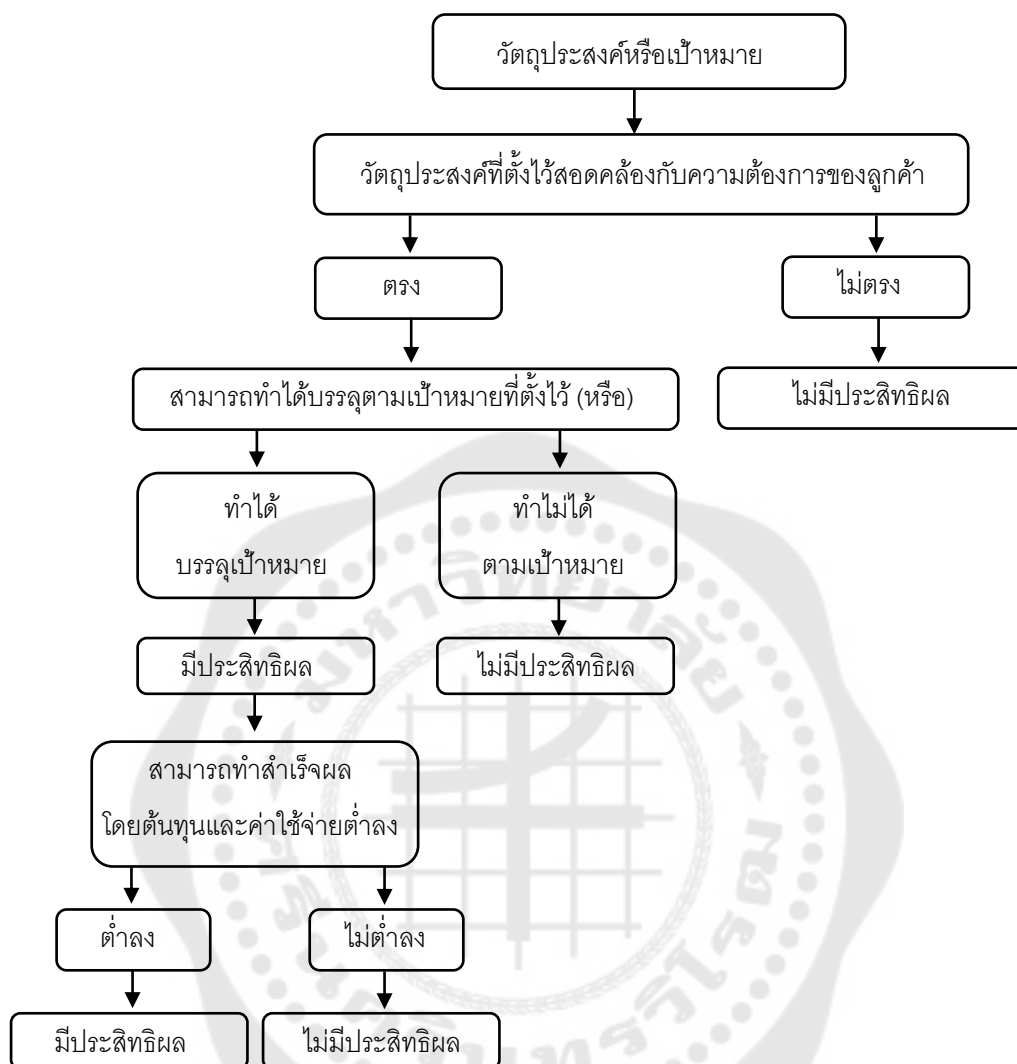
I = ทรัพยากรที่นำเข้า หรือ Input

S = ความพึงพอใจ หรือ Satisfaction

Harrington (1996 อ้างถึงใน สุธาริณี วงศ์ใหญ่ , 2563) ได้ให้คำนิยามประสิทธิภาพโดยภาพรวมขององค์กร ซึ่งให้ความสำคัญที่เป้าหมายและโครงสร้าง โดยกำหนดหลักประสิทธิภาพได้ทั้งสิ้น 12 ประการ ที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการและพนักงาน โดยมุ่งให้เกิดกระบวนการทำงานที่ง่ายและเหมาะสม เพื่อลดความสับสนวุ่นวายได้ดังนี้

1. Clearly defined ideal : ต้องกำหนดเป้าหมายให้ชัดเจน ทราบถึงสิ่งที่องค์กรต้องการ ลดความเข้าใจที่ไม่ตรงกัน
2. Common Sense : ใช้หลักเหตุผลทั่วไป พิจารณาจากความเป็นไปได้ของงาน ที่สร้างความแตกต่าง มั่นหาความรู้และเปิดรับคำแนะนำ
3. Competent counsel : ให้คำแนะนำที่ดี มีหลักที่ถูกต้อง
4. Discipline : รักษาระเบียบวินัยในการทำงาน
5. The fair deal : ปฏิบัติงานด้วยความเป็นธรรม มีความยุติธรรมในการทำงาน
6. Reliable information : มีข้อมูลพร้อมใช้ทำงานที่ถูกต้อง เชื่อถือได้
7. Dispatching : มีความฉับไวในการทำงาน วางแผนกำหนดหน้าที่เพื่อให้การทำงานราบรื่น และมีการรายงานผลการทำงานเป็นระยะ
8. Standards and schedules : มีมาตรฐานงานระยะเวลาทำงาน เพื่อให้งานเสร็จตามเวลา กล่าวคือ มีมาตรฐานหรือตารางเวลาทำงานที่ชัดเจน
9. Standardized conditions : รักษาสภาพระดับของมาตรฐานให้ดี
10. Standardized operations : ดำเนินงานตามมาตรฐาน
11. Written standard-practice instructions : มาตรฐานที่กำหนดสามารถปฏิบัติได้ และควรระบุเป็นลายลักษณ์อักษร
12. Efficiency-reward : ให้บำเหน็จ หรือ ให้รางวัล แก่ผู้ปฏิบัติงานดี มีประสิทธิภาพ เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการทำงาน

ตุลา มหาพสุธานนท์ (2545 อ้างถึงใน อวยพร ปานหนู, 2558 ) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ (Effectiveness) หมายถึง ความสำเร็จในแง่ของการทำงาน คือ การที่สามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ บางครั้งความสำเร็จในแง่ของประสิทธิผลอาจมิได้คำนึงถึงต้นทุนหรือทรัพยากรที่ถูกใช้ไป จึงสามารถสรุปได้ว่าในภาพรวมประสิทธิภาพมักเกี่ยวข้องกับวิธีการแล้ว ประสิทธิภาพมักเกี่ยวข้องกับการบรรลุเป้าหมาย



ภาพประกอบ 1 อธิบายความหมายของประสิทธิภาพ และประสิทธิผล

อนันท์ งามสะอาด (2551 อ้างถึงใน สิริินภา ทาระนัด, 2561) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพ ว่าเป็นกระบวนการในการดำเนินงานที่ควรมีลักษณะ 3 ประการ ดังนี้

1. การประหยัด

- การประหยัดต้นทุน
- การประหยัดทรัพยากร
- การประหยัดเวลา

2. ความรวดเร็ว เพื่อให้การปฏิบัติงานเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

3. คุณภาพ

โดยจะต้องทำการพิจารณาลักษณะ 3 ประการ ของทั้งกระบวนการตั้งแต่การนำเข้า กระบวนการผลิต จนนำไปสู่การมีผลผลิตที่ดี ดังนั้นการมีประสิทธิภาพ คือ การพิจารณาของทั้งกระบวนการดำเนินงานว่ามีความประหยัด รวดเร็ว รวมไปถึงคุณภาพทั้งหมดหรือไม่

สมใจ ลักษณะ (2552 อ้างถึงใน พัสวีภรณ์ วสุสิริกุล, 2560) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน หมายถึง การทำงานให้สำเร็จ โดยใช้พลังงานและเวลาน้อยที่สุด โดยได้ผลของงานที่เร็วและดี พนักงานที่ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงาน คือ คนที่ตั้งใจในการทำงานใช้ความสามารถ หรือวิธีการในกระบวนการทำงาน เพื่อให้ได้ผลงานที่มีคุณภาพน่าพอใจ โดยใช้ต้นทุนที่น้อยที่สุด

อิทธิพล ดีพร้อม (2554 อ้างถึงใน สุธารณี วงศ์ใหญ่, 2563) ได้กล่าวว่า ประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน คือ การทำงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จเสร็จสิ้นโดยใช้ต้นทุนและเวลาน้อย ทั้งนี้งานที่ได้จะต้องออกมามีคุณภาพ และยังต้องมีการรู้จักปรับปรุงแก้ไข พัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ทักษะอื่น ๆ ที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมาย และเกิดผลสัมฤทธิ์ให้แก่องค์กรได้

กัญญภัทร นันทกิจทวี (2563) ได้กล่าวถึงความหมายของประสิทธิภาพในการทำงานไว้ว่า ประสิทธิภาพการทำงาน คือ การทำงานด้วยความตั้งใจ เพื่อให้ผลงานออกมาอย่างมีคุณภาพ รวดเร็ว และมีความถูกต้อง อีกทั้งยังเสร็จตามเวลาที่กำหนดไว้ โดยอาจมีการนำเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนสนับสนุน เพื่อให้งานเสร็จรวดเร็ว และมีความถูกต้องแม่นยำมากยิ่งขึ้น รวมถึงมีการใช้ทรัพยากร อาทิเช่น คน เงิน อุปกรณ์ต่าง ๆ เป็นต้น ให้เกิดประโยชน์อย่างคุ้มค่าที่สุด

### **ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน**

Becker and Neuhausen (1975 อ้างถึงใน สุธารณี วงศ์ใหญ่, 2563) ได้กล่าวว่า นอกจากประสิทธิภาพของการทำงานจะประกอบไปด้วยเรื่องของ คน เงิน วัสดุอุปกรณ์ ต่าง ๆ แล้วนั้นยังมีปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องอยู่อีก เพื่อให้การปฏิบัติงานเต็มไปด้วยประสิทธิภาพที่จะสามารถบรรลุเป้าหมายได้ โดยมีองค์ประกอบอื่น ๆ อีก ดังนี้

1. สภาพแวดล้อมในการทำงานมีความซับซ้อนน้อย หรือมีความแน่นอน มีการกำหนดระเบียบการปฏิบัติอย่างละเอียดเป็นรูปธรรมและมีความชัดเจน
2. การกำหนดระเบียบในการปฏิบัติงานให้มีความละเอียดและชัดเจน จะช่วยเพิ่มผลการทำงานที่สามารถมองเห็นได้ มีผลให้ผลงานออกมามีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น
3. ผลของการทำงานที่สามารถมองเห็นได้จะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับประสิทธิภาพ เมื่อทำการพิจารณาร่วมกันระหว่างกำหนดระเบียบปฏิบัติที่มีความชัดเจน

กับผลการทำงานที่มองเห็นได้ จะเห็นได้ว่ามีความสัมพันธ์มากขึ้น ต่อประสิทธิภาพมากกว่า ตัวแปรแต่ละตัวตามลำดับ

สมใจ ลักษณะ (2546 อ้างถึงใน สุทธิณี วงศ์ใหญ่, 2563) กล่าวถึง ปัจจัยที่มีผล ต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรไว้ทั้งสิ้น 6 ประเภทย่อยด้วยกัน ได้แก่

1. ความรู้ ความสามารถและคุณสมบัติส่วนบุคคล การที่บุคลากร มีความกระตือรือร้น มั่นพัฒนาตนเอง สามารถปฏิบัติตนให้อยู่ในระเบียบวินัย ปฏิบัติตามคำสั่ง มีความพร้อมในการให้ความร่วมมือและประสานงาน อีกทั้งมีมนุษยสัมพันธ์กับผู้ร่วมงาน มีความตรงต่อเวลา ใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์ มีความรู้และเข้าใจในการระวังกษาดูแลรักษาการใช้งานทรัพย์สินต่าง ๆ ขององค์กร สามารถวิเคราะห์หัดตัดสินใจ แก้ปัญหาให้ทันต่อเหตุการณ์

2. ปริมาณงานและคุณภาพของการดำเนินงาน มีความตั้งใจปฏิบัติงานจนสามารถทำงานสำเร็จตรงตามเป้าหมาย หรือตรงตามมาตรฐาน ภายในระยะเวลาที่กำหนด มีความรับผิดชอบ รอบรู้ และชำนาญในขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน ซึ่งมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ในการปรับปรุงระบบงานและวิธีการทำงานให้มีประสิทธิภาพ

3. ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เช่น การคิดหาคำตอบของปัญหาที่หลากหลาย ในเวลาที่จำกัด สามารถนำเสนอวิธีการแก้ปัญหา รู้จักใช้วิธีการทำงานที่แปลกใหม่ที่สามารถเป็นไปได้ มีความยืดหยุ่น เพื่อให้งานสำเร็จ มีความคิดในการสร้างและปรับวิธีการทำงานให้ดียิ่งขึ้นได้

4. ทักษะในการทำงาน เสริมสร้างการทำงานทางด้านเทคนิคขั้นตอน หรือวิธีการทำงานเฉพาะด้าน มีการทำงานร่วมกับผู้อื่น สามารถที่จะประสานงานขอความร่วมมือกับบุคคลอื่นได้ มีสติปัญญา

5. บุคลิกภาพ เจตคติ และค่านิยมในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นการพูด การคิด การกระทำ รวมถึงลักษณะนิสัยของบุคคล ในการแสดงออกถึงการมีเจตคติที่ดีต่อการทำงาน มีความรักความพึงพอใจและเห็นคุณค่าในการทำงาน ปฏิบัติตามกฎหมายและค่านิยมของผู้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่

6. ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน มุ่งมั่นตั้งใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่ และสุดความสามารถโดยไม่ยอมต่ออุปสรรคใด ๆ อีกทั้งมีความสุขในการทำงาน สัมผัสถึงความมั่นคง และมั่นใจว่าตนเองจะสามารถเจริญก้าวหน้าในสายงานได้ อีกทั้งมีความผูกพันกับบรรดาเพื่อนร่วมงานและองค์กร

### ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน

Peterson and Plowman (1953 อ้างถึงใน รณ ฤทธิ สีขณ นังสุ, 2560) ได้กล่าวถึง องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับประสิทธิภาพการทำงาน ดังต่อไปนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน คือ คุณภาพของงานที่ได้มีความผิดพลาดน้อยที่สุด จนถึงไม่มีข้อผิดพลาดเลย ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด หรือตามความคาดหวัง อีกทั้งยังมีการจัดสรร และใช้งานทรัพยากรอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า และประหยัด มีการจัดทำารสรุปผล เพื่อช่วยในการประเมินคุณภาพผลงาน เพื่อให้สามารถนำกลับมาปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้น อีกในครั้งถัดไป

2. ด้านปริมาณของงาน คือ ปริมาณของงานที่ได้รับมอบหมายโดยทำให้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมกับปริมาณของงาน

3. ด้านระยะเวลาของงาน คือ เวลาที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้งานแล้วเสร็จ โดยมีความเหมาะสมและงานที่ออกมาคุณภาพ โดยมีการบริหารเวลาที่ใช้ในการทำงาน อย่างเหมาะสม อีกทั้งยังสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด

4. ด้านวิธีการในการทำงาน คือ การที่สามารถกำหนดกรอบของแผนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถลดความซ้ำซ้อนหรือลดขั้นตอนในการทำงาน ให้มีความสะดวกและราบรื่นมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีการประยุกต์ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ หรือเทคโนโลยี ที่ใช้ได้อย่างเหมาะสม

5. ด้านค่าใช้จ่าย คือ มีการวางแผนเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นได้ โดยให้ผลงานที่ออกมามีความคุ้มค่า สร้างสรรค์ อีกทั้งยังช่วยให้องค์กรสามารถที่จะประหยัด ค่าใช้จ่ายได้ โดยที่ผลงานยังคงไว้ซึ่งคุณภาพ

Woodcock (1989 อ้างถึงใน สิตาพัชร จินตananนท์, 2557) กล่าวถึงทักษะ ที่เกี่ยวข้องกับการมีประสิทธิภาพการทำงาน ว่าเป็น การมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี มีการทำงาน ร่วมกันกับผู้อื่น โดยแสดงได้เป็นลักษณะที่สำคัญ 11 ประการ ซึ่งเรียกว่า “Building Blocks” ดังต่อไปนี้

1. การมีวัตถุประสงค์ชัดเจน และการมีเป้าหมายเดียวกัน (Clear Objective and Agreed Goal) คือ การที่องค์กรมีเป้าหมาย หรือวัตถุประสงค์เพื่อให้พนักงานมีจุดมุ่งหมายและ ใช้เป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้องค์กรบรรลุผลสำเร็จ โดยการที่บุคลากรมีวัตถุประสงค์ ในการทำงานที่ชัดเจนตามเป้าหมายที่องค์กรได้วางไว้ จะส่งผลให้ผลของการปฏิบัติงาน เป็นไปตามนโยบายที่ได้ตั้งไว้

2. การเปิดเผยต่อกัน และเผชิญหน้ากันเพื่อแก้ไขปัญห (Openness and Confrontation) คือ การที่บุคลากรที่ทำงานร่วมกันมีความเปิดเผยต่อกัน จะส่งผลให้การทำงานเป็นไปด้วยความมีประสิทธิภาพ โดยบุคลากรมีความกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นอย่างตรงไปตรงมา มีความกล้าที่จะเผชิญหน้าเพื่อช่วยกันแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นอย่างเต็มที่และจริงใจ ซึ่งการทำงานที่มีประสิทธิภาพต้องมองที่ความเชื่อถือของความเข้าใจซึ่งกันและกันระหว่างผู้ร่วมงาน โดยสามารถที่จะพูดคุยกันแล้วไม่ก่อให้เกิดปัญหาต่อตนเอง การทำความเข้าใจซึ่งกันและกันนั้น หมายถึง ความพยายามของบุคคลบุคคลหนึ่งที่ตั้งใจจะเข้าใจในพฤติกรรมทัศนคติ และความต้องการของคนอื่น ก่อให้เกิดการให้อภัย ผ่อนสั้นผ่อนยาวในการทำงาน ทั้งนี้จะสามารถอยู่ร่วมกันได้ ทำงานด้วยกันได้ โดยจะต้องเรียนรู้เกี่ยวกับบุคคลอื่นในด้านของความคาดหวัง ความต้องการ ความชอบหรือไม่ชอบสิ่งใด ความรู้ความสามารถ รวมไปถึงความถนัดและความสนใจ ข้อเด่นข้อด้อย และอารมณ์ ซึ่งเป็นเรื่องธรรมชาติของคนทั่วไป ซึ่งมีความแตกต่างกันอยู่ในตัว ไม่ว่าจะเป็นความรู้สึก ความสนใจ ความอยากรู้อยากเห็น

3. การสนับสนุน และความไว้วางใจต่อกัน (Support and Trust) ธรรมชาติของการสนับสนุน และความไว้วางใจมักเป็นไปในแนวทางเดียวกัน เพราะหากขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็จะไม่สามารถประสบความสำเร็จได้อย่างดีที่สุด หากบุคลากรไม่รู้สึกถึงความอยากที่จะต้องปกป้องงานที่ได้รับผิดชอบอยู่นั้น งานก็จะขาดประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นครอบครัวหรือแม้แต่ในที่ทำงานด้วยกันก็ตาม การไม่เคยแสดงความรู้สึกอย่างตรงไปตรงมา หรือการเปิดเผยนอกจากคนเหล่านั้นจะรู้สึกว่าคุณอื่น ๆ แสดงออกอย่างตรงไปตรงมาและเปิดเผยอย่างเท่าเทียมกัน

4. การสร้างความร่วมมือ และการใช้ความขัดแย้งในทางสร้างสรรค์ (Cooperation and Conflict) คือ การสร้างความร่วมมือ นั้นหมายถึง การที่แต่ละบุคคลมีความพร้อมที่จะเกี่ยวข้องกัน เพราะต้องทำงานร่วมกันตามที่ได้รับมอบหมาย โดยมีความพร้อมที่จะแลกเปลี่ยนซึ่งความคิดเห็นของกันและกัน โดยทุกคนสามารถที่จะแสดงออกได้อย่างมีอิสระเนื่องจากทุกคนมีความเข้าใจไว้วางใจต่อกัน และยังสามารถสื่อสารออกมาได้อย่างตรงไปตรงมา

4.1 การสร้างความร่วมมือกับคนอื่น การที่จะสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้นระหว่างกันและกันได้นั้น จะต้องอาศัยบุคคลทั้งสองฝ่าย คือ ผู้ที่ขอความร่วมมือ และผู้ที่ให้ความร่วมมือ โดยความร่วมมือจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยการยินยอมเต็มใจจากผู้ให้ความร่วมมือ ซึ่งถือได้ว่าเป็นเรื่องที่สำคัญ เพราะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับจิตใจ ผู้ให้ความร่วมมืออาจไม่เต็มใจด้วยเหตุผลหลาย ๆ ประการ เช่น การมีสัมพันธภาพระหว่างกันไม่ค่อยดีเท่าที่ควร การไม่ต้องการให้ผู้อื่น

ได้ดีกว่าตนเอง การขาดผลประโยชน์ วัตถุประสงค์ไม่ตรงกัน หรืออาจไม่เห็นด้วยกับวิธีการปฏิบัติงานของบุคคลอีกฝ่าย

4.2 วิธีในการแก้ไขความขัดแย้ง โดยการแก้ไขปัญหาเรื่องความขัดแย้งถือเป็นทักษะของบุคคล โดยในการแก้ไขปัญหานั้นที่ขัดแย้งโดยเกิดขึ้นจากการทำงานนั้นจะไม่พูดหรือกล่าวในลักษณะของการตัดสินความ ไม่พูดในเชิงคนที่ถือไพ่เหนือกว่าอีกฝ่าย หรือในลักษณะที่ทำให้อีกฝ่ายเกิดความเจ็บช้ำน้ำใจ กล่าวได้ว่าผู้ใดหรือคนใดเป็นคนผิด และไม่ยึดความคิดของตนอยู่ฝ่ายเดียว โดยการแก้ไขปัญหานั้นจะต้องอาศัยบุคคลที่สามารถช่วยเหลือถ้าเห็นว่าเป็นประโยชน์

5. การมีกระบวนการในการทำงาน และการตัดสินใจอย่างถูกต้องและเหมาะสม (Sound Working and Decision Procedure) การทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ ต้องคำนึงถึงผลของงานอันดับแรก สำหรับวิธีการทำงานนั้นมักจะเป็นเรื่องรองลงมา ซึ่งก่อนการตัดสินใจ ต้องดูที่จุดมุ่งหมายว่ามีความชัดเจนพอหรือไม่ เพื่อการลงประเด็น และการโต้เถียงในการสั่งการ โดยบุคลากรควรมีความสามารถในการรวบรวมข้อมูลที่รวดเร็ว สามารถอธิบายการหาทางเลือกต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้อง มีการตัดสินใจในการสั่งและการบริหารงานที่ดี นอกจากนี้ยังมีตัวอย่างของการปฏิบัติงานได้อย่างไม่ดีที่เกิดขึ้น เช่น ข้อมูลที่ไม่เพียงพอต่อการตัดสินใจ การเห็นพ้องต้องกันในการตัดสินใจ หรือการที่บุคลากรไม่สามารถทำตามขอบเขตของงาน หรือกฎเกณฑ์พื้นฐานบางอย่างร่วมกันได้จะส่งผลต่อความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเอง การรู้สึกสูญเสียอำนาจ โดยเหตุการณ์ดังกล่าวสามารถเกิดขึ้นได้กับทุกคนทุกตำแหน่งในองค์กร โดยหากใครที่รู้สึกเช่นนี้จะส่งผลให้มีความแตกแยก โดยความเห็นพ้องร่วมกันอย่างแท้จริง หมายถึง การที่ผู้ร่วมงานสัมผัสได้ถึง การเปิดใจรับฟังและการเข้าใจ ทั้งหมดจะเกิดขึ้นได้อย่างง่ายถ้าหากทุกคนรู้สึกมีอิสระกล้าพูดได้อย่างเปิดเผย และจะยังเป็นประโยชน์ถ้าหากหัวหน้าสามารถแบ่งประเด็นปัญหาของพวกเขา กับทีม เพื่อสร้างความเป็นหนึ่งเดียว โดยสมาชิกทุกคนต้องรู้สึกพอใจอย่างน้อยตนเองก็ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

6. ภาวะผู้นำที่มีความเหมาะสม (Appropriate Leadership) องค์กรที่พัฒนาแล้วมักจะสับเปลี่ยนผู้นำไปตามสถานการณ์ นั่นคือ การผลัดเปลี่ยนหมุนเวียนการมาเป็นผู้นำภายในกลุ่มตลอด เพื่อที่จะสามารถดึงเอาศักยภาพของบุคคลออกมา ไม่ใช่ให้ผู้นำเป็นคนทำอย่างเดียวนานเกินไป โดยผู้นำควรชี้ประเด็นที่สำคัญ อีกสิ่งที่ส่งผลให้ได้ผลงานมากที่สุด คือ การมอบหมายงาน นอกจากจะเพื่อให้ผู้บริหารได้มีเวลาในการคิดแก้ไขปัญหาอื่น ๆ แล้ว ยังเป็นการพัฒนาเรื่องของการบริหารไปด้วย เพราะการที่ไม่มอบหมายหรือมีการมอบหมายงานน้อย

อาจมาได้จากหลายสาเหตุ เช่น การไม่ไว้วางใจในทักษะ หรือศักยภาพของผู้ได้บังคับบัญชา เกิดความกลัวผลลัพธ์ของงานที่อาจออกมาได้ไม่ดี ทั้งนี้สำหรับบุคลากรที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นผู้นำ ควรต้องมีความพร้อมสำหรับอำนาจหน้าที่ที่มีความเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย

#### 7. การตรวจสอบทบทวนผลงาน และวิธีการทำงาน (Regular Review)

การศึกษาทบทวนวิธีการทำงานจะส่งผลให้บุคลากรดังกล่าวได้เกิดการเรียนรู้การประสบการณ์ ที่ทำมา รู้จักคิด และมีกระบวนการในการปรับปรุงเพื่อแก้ไขปัญหา การที่มีการทบทวนงานนั้น มีหลายวิธีการ และส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการป้อนกลับของข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน ของแต่ละบุคคล หรือของทีมงาน

8. การพัฒนาตนเอง (Individual Development) การทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ได้นั้นต้องอาศัยการพัฒนาทักษะต่าง ๆ ของแต่ละบุคคล โดยมีผู้ให้ข้อสังเกตเกี่ยวกับ ประสิทธิภาพในการทำงานของคนเราว่า มีด้วยกัน 2 ลักษณะ คือ การมีประสิทธิภาพ ในการทำงานสูง และการมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ โดยทั่วไปไม่สามารถที่จะแบ่งใครสักคน ออกเป็นลักษณะใดลักษณะหนึ่งได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามทีมงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้อง เรียนรู้การใช้ประโยชน์จากคุณลักษณะดังกล่าว และต้องมีการสนับสนุนสมาชิกในกลุ่มให้มี ประสิทธิภาพที่เพิ่มมากขึ้น

9. ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกลุ่ม (Sound Inter – Group Relation) ความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มหรือระหว่างคนในกลุ่ม ถือเป็นเรื่องที่สำคัญและส่งผลต่อความสำเร็จ ของการทำงาน โดยความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มที่มีประสิทธิภาพนั้นควรมีลักษณะดังต่อไปนี้

9.1 ต้องแน่ใจว่าการกระทำ การตัดสินใจของทีมมีการสื่อสารกันอย่างเข้าใจ

9.2 สมาชิกมีการเปิดรับความคิดเห็นของคนอื่น เข้าใจในปัญหา และ อุปสรรคของฝ่ายอื่น และอาจให้การช่วยเหลือเมื่อมีความจำเป็น

9.3 มีการค้นหาวิธีการทำงานที่มีประสิทธิภาพร่วมกับฝ่ายต่างๆ อย่าง สม่ำเสมอ

9.4 ไม่ปฏิบัติตัวเป็นคนที่แข็งกระด้าง หรือดื้อรั้น

9.5 มั่นใจความคิดเห็นของสมาชิกในทีมมาพิจารณาให้เกิดประโยชน์

9.6 เข้าใจความหลากหลายแตกต่างของคน โดยพยายามใช้ประโยชน์ จากความแตกต่างนี้

10. การกำหนดบทบาทหน้าที่ของสมาชิกอย่างชัดเจน (Balanced Roles) ทุกคนเข้าใจบทบาทและหน้าที่ของตนเอง โดยแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบภายในองค์กร

เพื่อจะสามารถกำหนดพฤติกรรมของสมาชิกในที่ที่แสดงออกอย่างชัดเจน เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่หรือสิ่งที่ตนเองรับผิดชอบอยู่ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท

10.1 บทบาทเฉพาะ คือ บทบาทที่ได้รับมอบหมายตามหน้าที่ ตัวอย่างเช่น นาย A มีบทบาทเป็นผู้จัดการ มีหน้าที่ในการตัดสินใจ ควบคุมงานภายในสาขาที่ตนเองประจำ

10.2 บทบาทโดยทั่วไป คือ การแสดงออกถึงพฤติกรรมตามที่คนอื่นคาดหวังว่าควรจะเป็น ตัวอย่างเช่น มาทำงานตรงเวลา เปิดใจรับฟังความคิดเห็นของผู้อื่น แสดงออกถึงการให้ความเคารพ นับถือต่อผู้ที่มีประสบการณ์มากกว่า หรือผู้ที่สูงวัยกว่า เป็นต้น

11. การติดต่อสื่อสารที่ดี (Good Communication) ในการทำงานจะต้องมีการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชา หรือระหว่างผู้ร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นการสื่อสารเพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลข่าวสารระหว่างกัน ดังนั้นการติดต่อจึงกลายมาเป็นเครื่องมือที่สำคัญในการช่วยบริหารงานที่ก่อให้เกิดมนุษยสัมพันธ์ ต้องอาศัยซึ่งศิลปะในการถ่ายทอดถ้อยคำข้อความ โดยจะต้องการวิธีในการหยั่งความต้องการ อารมณ์ รวมไปถึงความรู้สึกของผู้ร่วมงาน เพื่อให้การถ่ายทอดข้อมูล ไม่ว่าจะเป็น สีหน้า ท่าทาง คำพูด แววตา ภาษาในการเขียน สัญลักษณ์ ออกมาดีที่สุดใน และป้องกันไม่ให้เกิดการสื่อสารที่ไม่ดีซึ่งเป็นเหตุของการเข้าใจผิด และอาจนำไปสู่สาเหตุของความขัดแย้ง และความไม่ประสบความสำเร็จในการทำงาน

สมพงษ์ เกษมสิน (2521 อ้างถึงใน อวยพร ปานหนู, 2558 ) กล่าวถึงแนวคิดของ Harring Emerson ที่กล่าวถึงหลักการทำงานให้มีประสิทธิภาพ 12 ประการ ในหนังสือ “The Twelve Principle of Efficiency” ดังนี้

1. กำหนดแนวคิดการทำงานและทำความเข้าใจให้กระจ่างชัด
2. นำหลักสามัญสำนึกมาใช้ในการพิจารณาความเป็นไปได้ของงาน
3. ความสมบูรณ์ถูกต้องของคำปรึกษาหรือคำแนะนำ
4. รักษาไว้ซึ่งระเบียบวินัยในการทำงาน
5. มีความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน
6. ในการทำงานจะต้องมีความถูกต้องน่าเชื่อถือ มีสมรรถภาพ ความฉับพลัน และที่สำคัญควรมีการบันทึกไว้เป็นหลักฐาน
7. มีการแจ้งอย่างทั่วถึงถึงวิธีการดำเนินงาน
8. การทำงานโดยสำเร็จทันตามเวลา
9. งานได้มาตรฐาน
10. การดำเนินงานสามารถที่จะยึดถือเป็นมาตรฐานได้

11. มีการกำหนดมาตรฐานที่นำไปเป็นเครื่องมือในการสอนงานต่อไปได้
12. จัดให้มีบำเหน็จรางวัลแก่งานที่ดีมีคุณภาพ

จิตติมา อัครธิพิงศ์ (2556) กล่าวว่า หัวใจหลักของความสำเร็จขององค์กร คือ ประสิทธิภาพในการทำงาน เพื่อที่จะทำให้ผลผลิตเป็นที่น่าพึงพอใจ ทั้งด้านการผลิต และการบริการ สร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้มาใช้บริการ รวมถึงบุคลากรในองค์กร ซึ่งองค์ประกอบของการพัฒนาเพื่อประสิทธิภาพในการทำงาน มีดังต่อไปนี้

1. สภาพแวดล้อมนอกองค์กร เช่น สภาพสังคม สภาพเศรษฐกิจ ภาวะเงินเฟ้อ สภาพความคล่องทางการเงินของธนาคาร การเปลี่ยนแปลงของสังคม ความต้องการของผู้ใช้บริการหรือลูกค้า
2. สภาพแวดล้อมในองค์กร เช่น วิสัยทัศน์ พันธกิจ นโยบาย การกำหนดทิศทางการดำเนินงานขององค์กร วัฒนธรรมองค์กร รวมไปถึงบรรยากาศในการทำงาน
3. ปัจจัยขององค์กร เช่น ความพร้อมในด้านต่าง ๆ ขององค์กร ที่ดิน อาคาร อุปกรณ์ เงินลงทุน รวมถึงศักยภาพของบุคคล
4. กระบวนการขององค์กร เช่น กระบวนการทำงานที่ทำให้เกิดการผลิตรายการบริการที่ดี ทำให้เกิดประสิทธิภาพขององค์กร การจัดโครงสร้างที่เหมาะสม การวางแผน การจัดองค์กรด้านบุคลากร การกระตุ้นสร้างแรงจูงใจในการทำงาน

จากแนวคิด ทฤษฎี งานวิจัยที่ได้กล่าวมาในข้างต้น จึงสรุปได้ว่าประสิทธิภาพการทำงาน นั้นหมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ โดยใช้ต้นทุนและเวลาน้อยที่สุด โดยงานที่ได้ต้องมีคุณภาพ อีกทั้งยังมีการรู้จักปรับปรุงแก้ไข พัฒนาเพื่อเพิ่มขีดความสามารถ ทักษะอื่น ๆ ที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้สามารถบรรลุเป้าหมาย โดยเลือกใช้แนวคิดของ Peterson and Plowman (1953, อ้างถึงใน รณฤทธิ์ สีฉณนังสุ, 2560) มาประยุกต์ใช้ในการศึกษาประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เนื่องจากผู้วิจัยเล็งเห็นว่าองค์ประกอบทั้ง 5 หัวข้อ มีคุณสมบัติในการวัดประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้ องค์ประกอบทั้ง 5 ข้อ ได้แก่

1. ด้านคุณภาพของงาน คือ คุณภาพของงานที่ได้ มีความผิดพลาดน้อยที่สุด จนถึงไม่มีข้อผิดพลาดเลย ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด หรือตามความคาดหวัง อีกทั้งยังมีการจัดสรรและใช้งานทรัพยากรอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า และประหยัด มีการจัดทำสรุปผล เพื่อช่วยในการประเมินคุณภาพผลงาน เพื่อให้สามารถนำกลับมาปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นอีกในครั้งถัดไป
2. ด้านปริมาณของงาน คือ ปริมาณของงานที่ได้รับมอบหมายโดยทำให้แล้วเสร็จใน

ระยะเวลาที่กำหนด โดยมีการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมกับปริมาณของงาน 3. ด้านระยะเวลาของงาน คือ เวลาที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้งานแล้วเสร็จ โดยมีความเหมาะสมและงานที่ออกมามีคุณภาพ โดยมีการบริหารเวลาที่ใช้ในการทำงานอย่างเหมาะสม อีกทั้งยังสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 4. ด้านวิธีการในการทำงาน คือ การที่สามารถกำหนดกรอบของแผนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถลดความซ้ำซ้อนหรือลดขั้นตอนในการทำงานให้มีความสะดวกและราบรื่นมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีการประยุกต์ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่ใช้ได้อย่างเหมาะสม 5. ด้านค่าใช้จ่าย คือ มีการวางแผนเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นได้ โดยให้ผลงานที่ออกมามีความคุ้มค่า สร้างสรรค์ อีกทั้งยังช่วยให้องค์กรสามารถที่จะประหยัดค่าใช้จ่ายได้ โดยที่ผลงานยังคงไว้ซึ่งคุณภาพ

### **ข้อมูลเกี่ยวกับกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย**

#### **ประวัติความเป็นมา**

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเกิดจากการปฏิรูประบบราชการตามพระราชบัญญัติปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม พ.ศ. 2545 โดยมีการยุบรวมกันของ 5 หน่วยงาน อันได้แก่ 1. กองป้องกันภัยฝ่ายพลเรือน กรมการปกครอง 2. สำนักงานคณะกรรมการป้องกันอุบัติภัยแห่งชาติ สำนักงานนายกรัฐมนตรี 3. กองส่งเสริมผู้ประสบภัย กรมประชาสัมพันธ์ 4. ศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต 1-9 และ 5. กรมการเร่งรัดพัฒนาชนบท จึงก่อให้เกิดเป็นหน่วยงานหลักที่รู้จักกันในปัจจุบัน คือ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย (ปภ.) สังกัดกลุ่มภารกิจด้านสาธารณภัยและพัฒนาเมือง กระทรวงมหาดไทย ส่งผลให้การปฏิบัติการกิจที่เคยซ้ำซ้อนกันอยู่ในหน่วยงานอื่น ๆ ถูกจัดให้เป็นระบบ และมีเจ้าภาพเพียงหนึ่งเดียวเท่านั้น ในการดูแลรับผิดชอบ เพื่อให้สามารถตอบสนองต่อสาธารณภัยรวมถึงความต้องการของประชาชนได้อย่างรวดเร็วยิ่งขึ้น โดยภารกิจและหน้าที่ของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คือ การบูรณาการและประสานการปฏิบัติงานด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยของประเทศ ซึ่งมีการกิจกรรมครอบคลุมทั้งการวางแผนนโยบาย จัดทำแผนแม่บท การกำหนดมาตรการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การพัฒนาระบบเตือนภัย การส่งเสริมการมีส่วนร่วมด้านป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย การสนับสนุนการช่วยเหลือผู้ประสบภัยและฟื้นฟูพื้นที่ประสบภัย โดยดำเนินการร่วมกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและต่างประเทศ และมีการติดตามประเมินผลเพื่อเป็นหลักประกันความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สินของประชาชน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยแบ่งการทำงานออกเป็นการทำงานของส่วนราชการกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ซึ่งประกอบด้วย

1. สำนักผู้ตรวจราชการกรม
2. สำนักงานเลขาธิการกรม
3. กองนโยบายป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
4. กองมาตรการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
5. กองส่งเสริมการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย
6. ศูนย์อำนวยการบรรเทาสาธารณภัย
7. ศูนย์เตือนภัยพิบัติแห่งชาติ
8. สำนักช่วยเหลือผู้ประสบภัย
9. สำนักวิจัยและความร่วมมือระหว่างประเทศ
10. กองบูรณาการความปลอดภัยทางถนน กองการเจ้าหน้าที่
11. กองคลัง
12. กองกฎหมาย
13. กองเผยแพร่และประชาสัมพันธ์
14. ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
15. กลุ่มตรวจสอบภายใน
16. กลุ่มพัฒนาระบบบริหาร
17. กลุ่มงานคุ้มครองจริยธรรม
18. กองโรงงานเครื่องจักรกล

รวมถึงในส่วนภูมิภาค โดยได้แบ่งเขตพื้นที่การรับผิดชอบเป็น 18 กลุ่มจังหวัด ดังต่อไปนี้

1. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 1 ปทุมธานี
2. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 2 สุพรรณบุรี
3. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 3 ปราชินบุรี
4. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 4 ประจวบคีรีขันธ์
5. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 5 นครราชสีมา
6. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 6 ขอนแก่น
7. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 7 อุบลราชธานี
8. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 8 กำแพงเพชร
9. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 9 พิษณุโลก
10. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 10 ลำปาง

11. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 11 สุราษฎร์ธานี
12. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 12 สงขลา
13. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 13 อุบลราชธานี
14. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 14 อุดรธานี
15. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 15 เชียงราย
16. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 16 ชัยนาท
17. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 17 จันทบุรี
18. ศูนย์ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเขต 18 ภูเก็ต

ทั้งนี้กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ยังได้เตรียมความพร้อมสำหรับการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย โดยการฝึกอบรมพัฒนาศักยภาพ ผ่านสถาบันพัฒนาบุคลากรด้านการป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ที่มีวิทยาเขตต่าง ๆ ได้แก่ วิทยาเขตปทุมธานี วิทยาเขตขอนแก่น วิทยาเขตเชียงใหม่ วิทยาเขตปราจีนบุรี วิทยาเขตพิษณุโลก วิทยาเขตภูเก็ต และวิทยาเขตสงขลา

### วิสัยทัศน์

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเป็นองค์กรชั้นนำด้านการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยในระดับสากล เพื่อให้ประเทศไทยปลอดภัยยั่งยืน

### พันธกิจ

1. การพัฒนาระบบการจัดการความเสี่ยงจากภัยของประเทศไทยและการดำเนินการจัดการต่อภัย ทั้งก่อนเกิดภัย ขณะเกิดภัย และหลังเกิดภัยอย่างมีมาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับในระดับสากล
2. บูรณาการความร่วมมือองค์กร และเครือข่ายในการจัดการกับภัย ทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ
3. พัฒนาทั้งระบบ ทรัพยากร และเครือข่าย ให้พร้อมและมีความเพียงพอต่อการป้องกัน และลดความเสี่ยงจากภัยอย่างมีประสิทธิภาพ
4. ศึกษาวิจัย และพัฒนาองค์ความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงจากภัย
5. เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ และถ่ายทอดความรู้ด้านการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัย เพื่อสร้างการรับรู้และตระหนักให้แก่ทุกภาคส่วน
6. ช่วยเหลือสงเคราะห์ผู้ประสบภัยและบรรเทาทุกข์ในเบื้องต้น พัฒนาระบบการให้ความช่วยเหลือในเบื้องต้นให้ทั่วถึงและเป็นธรรม
7. ฟื้นฟูบูรณะพื้นที่ประสบภัยที่ได้รับผลกระทบจากสาธารณภัยให้กลับสู่สภาพปกติโดยเร็ว และพัฒนาให้ดีกว่าเดิม

8. ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานตามแผนป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในแต่ละระดับ

### **เป้าหมายการขับเคลื่อนงานกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย พ.ศ. 2564 – 2566**

D (Digital Transformation) : นำเทคโนโลยีและนวัตกรรมดิจิทัลมาใช้ในการบริหารจัดการสาธารณภัย เพื่อพัฒนาให้องค์กรสามารถปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

D (Decision Support System) : การสร้างระบบสนับสนุนการตัดสินใจสั่งการในการบริหารจัดการสาธารณภัย

P (Preparedness) : การเตรียมความพร้อมในการบริหารจัดการสาธารณภัย

M (Man) : การพัฒนาบุคลากรของกรม ปก. และผู้ปฏิบัติงานด้านการบริหารจัดการสาธารณภัยในทุกระดับให้เป็นมืออาชีพ รวมทั้งปฏิบัติงานร่วมกับหน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และภาคประชาสังคม ในการบริหารจัดการสาธารณภัยได้อย่างมีประสิทธิภาพ

S (Standard) : การพัฒนามาตรฐานด้านการบริหารจัดการสาธารณภัย ทั้งก่อนเกิด ขณะเกิด และเมื่อภัยสิ้นสุด

### **ค่านิยมองค์กร**

การทำงานเป็นทีม (Do Together) หมายถึง การมุ่งมั่นในการทำงานเป็นที่ตั้ง โดยสามารถทำงานร่วมกันเป็นทีมได้อย่างมีประสิทธิภาพ

อุทิศตน (Devote) หมายถึง เสียสละ ทุ่่มเท อุทิศตน เพื่อประโยชน์ส่วนรวม

ความเป็นมืออาชีพ (Professional) หมายถึง การทำงานอย่างมืออาชีพ ทำงานอย่างมีระบบ มีการพัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่อง

คุณธรรมจริยธรรม (Moral) หมายถึง การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ สุจริต และมีความถูกต้อง

## **งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง**

### **1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน**

กานต์สิริ กาวิน และ พิชิต รัชตพิบูลภพ (2564) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 384 คน ผลของการวิจัยพบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 64.32 ซึ่งมีอายุอยู่ระหว่าง 51 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 29.69 มีระดับของตำแหน่งงาน คือ ระดับชำนาญงาน คิดเป็นร้อยละ 56.26 โดยจบการศึกษาในระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า คิดเป็นร้อยละ 63.80 และสุดท้ายมีอายุงานราชการอยู่ระหว่าง

5 – 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 19.80 จากการวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพในการดำเนินงานของข้าราชการในเขตกรุงเทพมหานครนั้น พบว่า ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก เท่ากับ 4.27 โดยมีด้านปริมาณงาน มีค่าเฉลี่ยสูงสุดเท่ากับ 4.36 แปลความได้ว่ามีประสิทธิภาพมาก ด้านคุณภาพงานรองลงมา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 แปลความได้ว่ามีประสิทธิภาพมาก และด้านสุดท้ายคือด้านเวลา โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.16 แปลความได้ว่ามีประสิทธิภาพมาก เมื่อพิจารณาประสิทธิภาพในการดำเนินงานเมื่อจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล พบว่า ในภาพรวมและรายด้าน เพศ อายุราชการ มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน ในขณะที่อายุ ระดับการศึกษา มีความคิดเห็นแตกต่างกัน สำหรับระดับตำแหน่งงานนั้น ในด้านคุณภาพของงาน และด้านปริมาณงาน มีความคิดเห็นไม่แตกต่างกัน แต่ในด้านเวลาที่ใช้ในการทำงาน มีความเห็นที่ แตกต่างกันระดับนัยสำคัญที่ 0.05

พฤติสิทธิ์ อุทุม (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 64 คน ผลของการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุอยู่ระหว่าง 41 – 50 ปี โดยมีตำแหน่งอยู่ในสายงานบริหารเป็นส่วนใหญ่ ซึ่งจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ส่วนใหญ่สังกัดกองคลังและพัสดุ โดยเฉลี่ยมีรายได้อยู่ระหว่าง 20,001 – 30,000 บาท จากการวิเคราะห์เปรียบเทียบ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ซึ่งจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ พบว่า เพศชายมีประสิทธิภาพการทำงานมากกว่าเพศหญิง อายุ ที่แตกต่างกันส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน โดยข้าราชการที่มีอายุมากจะปฏิบัติหน้าที่ได้ดีกว่าผู้ที่มีอายุน้อย ระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันส่งผลกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยข้าราชการสายบริหารจะมี ประสิทธิภาพในการทำงานมากกว่าข้าราชการที่อยู่สายวิชาการ และสายปฏิบัติงาน ตามลำดับ ระดับการศึกษาที่แตกต่างกันส่งผลกับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งข้าราชการทำจบปริญญาโท จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากกว่าผู้ที่จบอนุปริญญา และปริญญาตรี ตามลำดับ หน่วยงานที่สังกัดที่แตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน โดยข้าราชการที่ สังกัดกองกิจการสภา มีประสิทธิภาพมากกว่าสังกัดอื่น ๆ รายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกันส่งผลต่อ ประสิทธิภาพการทำงานที่แตกต่างกัน โดยผู้ที่มีเงินเดือนมากจะมีประสิทธิภาพในการทำงาน มากกว่าผู้ที่มีเงินเดือนน้อย

ปรีศนา พิมพา (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ของบุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม กำหนดกลุ่ม ตัวอย่างจำนวน 232 คน ผลของการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุ

ระหว่าง 41 – 60 ปี ระดับการศึกษาส่วนใหญ่ คือ ระดับปริญญาตรี ประเภทของพนักงานส่วนใหญ่ คือ พนักงานส่วนตำบล ระดับตำแหน่ง ต่ำกว่าระดับ 4 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน คือ ระหว่าง 3 – 6 ปี และปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร ในภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการมีส่วนร่วมรับผิดชอบในการทำงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด คือ ด้านภาวะการทำงาน สำหรับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านปริมาณงาน และด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ได้แก่ ด้านคุณภาพงาน

สิบทนวิทย์ สมฤทธิ์ (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 100 คน ผลของการวิจัย พบว่า ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กร ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อจำแนกเป็นปัจจัยด้านบุคคล อันได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้ พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และรายได้ ที่แตกต่างกันไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้ง 4 ด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ปัจจัยด้านบุคคล อันได้แก่ อายุ และอาชีพ ที่แตกต่างกันนั้น ส่งผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ในด้านการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แต่ไม่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในด้านการให้บริการ ด้านข้อมูลข่าวสารจากเจ้าหน้าที่ และด้านค่าใช้จ่ายในการให้บริการ

รสนัน เจียมเจริญ (2550) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของข้าราชการสำนักงานงบประมาณ กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 คน ผลของการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 41 – 50 ปี ระดับการศึกษา ขั้นสูงสุดในระดับปริญญาโทหรือเทียบเท่า มีตำแหน่งระดับ 6 ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน อยู่ระหว่าง 16 – 25 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 20,000 บาท ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีความแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน โดยกลุ่มตัวอย่างมีความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง มีความคิดเห็นต่อการฝึกอบรมอยู่ในระดับปานกลาง มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์อยู่ในระดับที่สูง มีความคิดเห็นต่อความก้าวหน้าในการทำงานในระดับปานกลาง และมีความศรัทธาต่อผู้นำของตนในระดับปานกลาง และปัจจัยที่เกี่ยวกับการทำงาน อันได้แก่ ความรู้ความเข้าใจในการปฏิบัติงาน การฝึกอบรม แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ ความก้าวหน้าในการทำงาน และความศรัทธาต่อผู้นำของตน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับประสิทธิภาพของการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

## 2 ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานต่อประสิทธิภาพการทำงาน

กิตติศักดิ์ ทองหล้า และ ชินโสณ วิสิฐนิธิกิจ (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรสังกัดสำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 230 คน ผลของการวิจัย พบว่า ภาพรวมมีระดับความสำคัญอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่มีระดับความสำคัญมาก มีดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและมีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะในการบริหารงาน ด้านความเป็นอิสระ และด้านของความภาคภูมิใจในองค์กร ส่วนด้านที่มีระดับความสำคัญปานกลาง มีดังนี้ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านการพัฒนาศักยภาพ และด้านความก้าวหน้าในงาน และในส่วนของระดับความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพการทำงาน ในภาพรวมมีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก ซึ่งด้านที่มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก มีดังนี้ ด้านคุณภาพงาน ด้านปริมาณของงาน และด้านเวลา โดยสรุปคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สังกัดสำนักงานการคลัง โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง โดยมีรายละเอียดรายด้านดังนี้ ความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับสูง ได้แก่ ด้านของความภาคภูมิใจในองค์กร ความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีและมีความปลอดภัยในการทำงาน ด้านการพัฒนาศักยภาพ ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ ด้านลักษณะในการบริหารงาน และด้านความเป็นอิสระ ความสัมพันธ์ทิศทางเดียวกัน ในระดับน้อย ได้แก่ ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม

จินตนา เอิบอิม (2560) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี ผลของการวิจัย พบว่า โดยรวมพนักงานเทศบาลในเขตอำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรีมีคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับมาก โดยด้านที่อยู่ในระดับมาก ได้แก่ สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัย ลักษณะในการบริหารงาน การพัฒนาศักยภาพ ความก้าวหน้าของงาน สำหรับคุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลางนั้น ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอเหมาะสม ซึ่งมีความสัมพันธ์กันในเชิงเหตุและผล อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.001

ฝนทิพย์ หอมไม่วาย (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 400 คน ผลของการวิจัย พบว่า จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ด้านการออกจากงาน สรุปได้ดังนี้ คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านประชาธิปไตยภายในองค์กร นั้น มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

ยอมรับสมมติฐาน ส่วนด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและดีต่อสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณาการในสังคม การทำงานร่วมกัน และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับงาน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านการออกจากงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน สรุปได้ดังนี้ คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านการบูรณาการในสังคม และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับงาน ส่วนด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและดีต่อสุขภาพ ด้านการพัฒนาความสามารถ และด้านประชาธิปไตยภายในองค์กรนั้น ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความพึงพอใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน จากการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน สรุปได้ดังนี้ คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถ ด้านการบูรณาการในสังคม และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับงาน มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 ยอมรับสมมติฐาน ส่วนด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและดีต่อสุขภาพ และด้านประชาธิปไตยภายในองค์กรนั้น ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน ด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐาน

สุรีย์พร วิสุทธากรณ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 305 คน ผลของการวิจัย พบว่า ในภาพรวม คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กันกับประสิทธิภาพการทำงาน สอดคล้องกับสมมติฐาน ซึ่งจากการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า ด้านที่มีความสัมพันธ์มากที่สุด คือ ด้านปริมาณของงาน เท่ากับ 0.413 รองลงมาคือ ด้านคุณภาพงาน เท่ากับ 0.324 และด้านเวลาในการทำงาน คือ ด้านที่มีค่าของความสัมพันธ์น้อยที่สุด เท่ากับ 0.278 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 สามารถอธิบายได้ว่า ถ้าหากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน

ณัฐวรณีย์ พิศวงษ์ (2555) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1 กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 220 คน ผลของการวิจัย พบว่า จากการศึกษาคูณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 8 ด้าน อันได้แก่ ด้านความมั่นคงในงาน ด้านสภาพแวดล้อมที่ปลอดภัย ด้านความภาคภูมิใจ ด้านส่วนร่วม ด้านความก้าวหน้าในสายงาน ด้านการแก้ปัญหา ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างกัน และ

ด้านการมีสุขภาพที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ดังนั้น หากพนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่สูง จะยิ่งส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานนั้นสูงขึ้นไปด้วย เพราะพนักงานมีความต้องการเรื่องของความมั่นคง การเคารพและการยอมรับกัน โดยทุกคนมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กร ร่วมกันแก้ไขปัญหาความขัดแย้งต่าง ๆ อย่างยุติธรรม อีกทั้งยังได้รับการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพจะยิ่งทำให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรมากยิ่งขึ้น

### 3 ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรต่อประสิทธิภาพการทำงาน

ระวีวรรณ ศรีคิด (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ ผลของการวิจัย พบว่าความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังต่อไปนี้ ด้านความสัมพันธ์กับผู้บัญชา ด้านความภักดีต่อองค์กร ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านประสบการณ์ทำงาน ด้านบรรยากาศภายในองค์กร ด้านความมั่นคงในงาน และด้านส่วนร่วมในองค์กร สำหรับประสิทธิภาพในการทำงาน ภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ ด้านประกันคุณภาพ ด้านจัดการศึกษา ด้านผู้บริหาร ด้านสังคมการเรียนรู้ และด้านครู ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งสามารถเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บัญชา ด้านความภักดีต่อองค์กร และด้านประสบการณ์ทำงาน

ประภาพรณ พันธ์ภาว (2557) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ กรุงเทพมหานคร กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 278 คน ผลของการวิจัย พบว่า ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 30 – 40 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรี มีระยะเวลาการทำงาน 1 – 5 ปี เงินเดือนที่ได้รับปัจจุบัน 10,001 – 15,000 บาท และมีตำแหน่งเป็นนักวิเคราะห์งบประมาณ ปฏิบัติการ ความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานงบประมาณ โดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพอาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่มีความรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งส่วนใดขององค์กร จนเกิดเป็นความภาคภูมิใจในองค์กร สร้างเป็นความภักดีต่อองค์กร สร้างเป็นความคิดที่พร้อมจะเสียสละให้แก่องค์กร ต้องการเห็นองค์กรนั้นมีความเจริญเติบโต จึงพร้อมใจที่จะแก้ไขปัญหาให้แก่องค์กร

คันธรส หนูเขียว (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กร ที่มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักงานบริหารสำนักอัยการสูงสุด กำหนดกลุ่ม

ตัวอย่างจำนวน 178 คน ผลของการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 28 – 35 ปี ระดับการศึกษาปริญญาตรีขึ้นไป มีอายุการทำงานอยู่ระหว่าง 2 – 4 ปี และระดับงานเป็นข้าราชการ ซึ่งปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และระดับงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานไม่แตกต่างกัน และปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ และอายุงานที่แตกต่างกัน มีประสิทธิผลในการทำงานแตกต่างกัน โดยตัวแปรที่มีผลต่อประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ปัจจัยแรงจูงใจ ได้แก่ ด้านความต้องการความสำเร็จ ด้านความต้องการความผูกพัน และด้านความต้องการในอำนาจ สำหรับปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความเต็มใจในการทำงานให้องค์กร โดยตัวแปรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงาน เรียงจากมากไปน้อย ได้แก่ ด้านความเต็มใจในการทำงานให้องค์กร ด้านความต้องการความผูกพัน ด้านความต้องการความสำเร็จ และด้านความต้องการในอำนาจ ตัวแปรทั้ง 4 ตัว สามารถส่งผลต่อประสิทธิผลการทำงานได้ ตัวแปรที่ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการทำงานของพนักงาน คือ ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ด้านความปรารถนาที่จะยังเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านมีความเชื่อและยอมรับค่านิยมและเป้าหมายองค์กร

กัญศิมา ศรีสุริยงค์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ กำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 215 คน ผลของการวิจัย พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย อายุระหว่าง 31 - 40 ปี ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ตำแหน่งพนักงานจ้างเหมา และมีรายได้ต่อเดือนไม่เกิน 10,000 บาท ซึ่งมีลักษณะของประชากรศาสตร์ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา และระดับงานที่มีความแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่ไม่แตกต่างกัน และลักษณะของประชากรศาสตร์ได้แก่ อายุ และอายุงานที่มีความแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยความคิดเห็นต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้านจากสูงไปต่ำดังนี้ ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร และด้านการมีส่วนร่วมในองค์กร ความคิดเห็นต่อประสิทธิภาพของผู้ตอบแบบสอบถามอยู่ในระดับมาก พิจารณารายด้านจากสูงไปต่ำดังนี้ ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลาในการปฏิบัติงาน ด้านคุณภาพของงาน และด้านการใช้ค่าใช้จ่ายในการปฏิบัติงานอย่างคุ้มค่า ความผูกพันต่อองค์กรในทุก ๆ ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01

## สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในงานวิจัย

จากแนวคิด และทฤษฎีที่ได้กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎีดังต่อไปนี้ เป็นหลักสำหรับการสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย และการสร้างแบบสอบถาม ดังต่อไปนี้

1. การศึกษาลักษณะของประชากรศาสตร์ โดยได้นำแนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2550 อ้างถึงใน สุทธาธิณี วงศ์ใหญ่, 2563) ที่ได้กล่าวถึงลักษณะของประชากรศาสตร์ ว่าคือ สิ่งที่เป็นลักษณะที่สำคัญทางสถิติที่สามารถวัดได้ของประชากรที่จะช่วยในการกำหนดเป้าหมาย อีกทั้งยังง่ายต่อการวัดมากกว่าตัวแปรอื่น ๆ จึงเป็นเกณฑ์ที่นิยมนำมาใช้ในการแบ่งส่วนตลาด ตัวอย่างเช่น อายุ เพศ ขนาดครอบครัว สถานภาพครอบครัว รายได้ การศึกษา อาชีพ โดยในแต่ละองค์กรจะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่าง ๆ ซึ่งแต่ละคนย่อมมีพฤติกรรมที่แสดงออกมาแตกต่างกันไป สาเหตุมาจากปัจจัยต่าง ๆ ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ภายในองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมในการทำงานของแต่ละบุคคล ดังนั้นลักษณะทางประชากรศาสตร์จึงเป็นสิ่งที่ช่วยบ่งบอกลักษณะส่วนบุคคล บ่งบอกถึงความคิดความรู้สึกของแต่ละบุคคลได้ จึงนำมากำหนดกรอบแนวคิดทางด้านตัวแปรต้นและใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามสำหรับงานวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่

2. การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเลือกใช้แนวคิดของ Walton (1974 อ้างถึงใน อวยพร ปานหนู, 2558) ในการกำหนดกรอบแนวคิดทางด้านตัวแปรต้นและใช้ในการสร้างแบบสอบถามสำหรับงานวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยกำหนดหัวข้อเป็น 8 ด้าน ดังนี้ 1. ด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรม และมีความเพียงพอ คือ สิ่งตอบแทนหรือค่าตอบแทนที่บุคลากรได้รับจากองค์กร เนื่องจากได้ปฏิบัติงานให้แก่องค์กร โดยมีความเพียงพอในการดำรงชีพตามมาตรฐานที่ควรจะเป็น และมีความเป็นธรรมโดยความเป็นธรรมในที่นี้จะดูได้จากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานในตำแหน่งหน้าที่ หรือมีความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน 2. ด้านสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานที่มีความปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ คือ สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน บรรยากาศ ในการทำงานเอื้อต่อการทำงาน และมีการกำหนดมาตรฐานเพื่อส่งเสริมสุขภาพ มีการจัดการควบคุมเรื่องเสียง และแสงภายในที่ทำงานให้มีความเหมาะสม 3. ด้านความมั่นคง และความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คือ สร้างความรู้สึกมั่นคงในหน้าที่การงานต่อบุคลากร สนับสนุนให้บุคลากรเพิ่มขีดความสามารถของตนเอง มอบหมายงานที่มีความท้าทาย เปิดโอกาสให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นในเชิงสร้างสรรค์แก่องค์กร

4. ด้านการพัฒนาความรู้ และความสามารถ คือ สร้างโอกาสในการพัฒนาและการนำความรู้ความสามารถของบุคลากรมาปรับใช้อย่างเหมาะสม 5. ด้านการทำงานร่วมกัน คือ บุคลากรภายในองค์กรสัมผัสถึงคุณค่าในตนเอง การได้รับความยอมรับจากสังคมภายในที่ทำงาน รวมถึงการได้รับการยอมรับจากผู้ร่วมงาน 6. ด้านสิทธิในการทำงาน คือ สิทธิในการทำงาน หรือการมีประชาธิปไตยภายในองค์กร มีสิทธิมีเสียง มีความเสมอภาคระหว่างกัน เคารพสิทธิซึ่งกันและกัน สามารถที่จะยอมรับความขัดแย้งทางความคิดได้ 7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว คือ การจัดให้เกิดความเหมาะสมความสมดุลระหว่างการทำงานกับชีวิตส่วนตัวของบุคลากร การแบ่งและจัดสรรเวลาอย่างเหมาะสม 8. ด้านลักษณะงานที่ให้อำนาจต่อสังคม คือ กิจกรรมที่กระทำได้สร้างคุณค่าหรือมีประโยชน์ต่อสังคม มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้เกิดเป็นความภาคภูมิใจต่อตนเองและองค์กร การที่บุคลากรทราบถึงการรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

3. การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยเลือกใช้แนวคิดของ Steers (1977 อ้างถึงใน พัสวีภรณ์ วสุสิริกุล, 2560 ) ในการกำหนดกรอบแนวคิด ทางด้านตัวแปรต้นและใช้ในการสร้างแบบสอบถามสำหรับงานวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยกำหนดหัวข้อเป็น 3 หัวข้อ ดังนี้ 1. มีความเชื่อ และยอมรับในเป้าหมายรวมถึงค่านิยมขององค์กรอย่างแรงกล้า 2. พร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายและแรงใจให้แก่การปฏิบัติงานเพื่อองค์กร 3. มีความปรารถนาที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร

4. การศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยเลือกใช้แนวคิดของ Peterson and Plowman (1953, อ้างถึงใน รณฤทธิ์ สีขณนังคุ, 2560) ในการกำหนดกรอบแนวคิดทางด้านตัวแปรตามและใช้ในการสร้างแบบสอบถามสำหรับงานวิจัย เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยกำหนดหัวข้อเป็น 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้ 1. ด้านคุณภาพของงาน คือ คุณภาพของงานที่ได้ มีความผิดพลาดน้อยที่สุด จนถึงไม่มีข้อผิดพลาดเลย ตรงตามมาตรฐานที่กำหนด หรือตามความคาดหวัง อีกทั้งยังมีการจัดสรรและใช้งานทรัพยากรอย่างเหมาะสม และคุ้มค่า และประหยัด มีการจัดทำกรสรุปผล เพื่อช่วยในการประเมินคุณภาพผลงาน เพื่อให้สามารถนำกลับมาปรับปรุงคุณภาพให้ดียิ่งขึ้นอีกในครั้งถัดไป 2. ด้านปริมาณของงาน คือ ปริมาณของงานที่ได้รับมอบหมายโดยทำให้แล้วเสร็จในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีการจัดสรรทรัพยากรให้เหมาะสมกับปริมาณของงาน 3. ด้านระยะเวลาของงาน คือ เวลาที่ใช้ในการทำงาน เพื่อให้งานแล้วเสร็จ โดยมีความเหมาะสมและงานที่ออกมามีคุณภาพ โดยมีการบริหารเวลา

ที่ใช้ในการทำงานอย่างเหมาะสม อีกทั้งยังสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด 4. ด้านวิธีการในการทำงาน คือ การที่สามารถกำหนดกรอบของแผนการดำเนินงานได้อย่างเหมาะสม เพื่อให้สามารถลดความซ้ำซ้อนหรือลดขั้นตอนในการทำงานให้มีความสะดวกและราบรื่นมากยิ่งขึ้น อีกทั้งยังมีการประยุกต์ใช้เครื่องมืออุปกรณ์ หรือเทคโนโลยีที่ใช้ได้อย่างเหมาะสม 5. ด้านค่าใช้จ่าย คือ มีการวางแผนเพื่อควบคุมค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นได้ โดยให้ผลงานที่ออกมา มีความคุ้มค่า สร้างสรรค์ อีกทั้งยังช่วยให้องค์กรสามารถที่จะประหยัดค่าใช้จ่ายได้ โดยที่ผลงานยังคงไว้ซึ่งคุณภาพ



### บทที่ 3

## วิธีการดำเนินการศึกษาค้นคว้า

ในการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้การสำรวจโดยวิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการศึกษาตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากร เป็นเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนทั้งสิ้น 717 คน โดยแบ่งออกเป็นข้าราชการจำนวน 479 คน พนักงานราชการจำนวน 218 คน และลูกจ้างจำนวน 20 คน (ข้อมูลจากกองการเจ้าหน้าที่ กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ณ เดือนสิงหาคม 2564)

##### กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งทราบจำนวนจำนวนประชากรที่ชัดเจน จึงเลือกใช้การคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรการคำนวณของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความผิดพลาดที่เกิดขึ้นสูงสุด 5% ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 257 คน โดยคำนวณจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังต่อไปนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

$N$  = ขนาดของประชากรกลุ่มเป้าหมาย

$e$  = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น

เมื่อนำมาแทนค่าในสูตรจะได้ดังนี้

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{717}{1+(717)(0.05)^2}$$

$$n = 257$$

จากการคำนวณจะได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ เท่ากับ 257 คน และเพิ่มจำนวนของกลุ่มตัวอย่างอีก 13 คน เนื่องจากการตอบแบบสอบถามไม่สมบูรณ์ หรือ จำนวนแบบสอบถามที่ตอบกลับมาไม่ครบถ้วน รวมขนาดของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 270 คน และผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างตามขั้นตอน ดังนี้

#### ขั้นตอนการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นตอนที่ 1 เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) คือ เจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนที่ 2 เลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยแบ่งประชากรออกเป็น 3 กลุ่ม ตามตำแหน่งงาน ได้แก่ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ซึ่งใช้เกณฑ์ในการแบ่งตามสัดส่วนของเจ้าหน้าที่ในแต่ละตำแหน่ง ดังต่อไปนี้

ตาราง 1 แสดงวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ เพื่อกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

| ตำแหน่งงาน        | จำนวนประชากร (คน) | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (คน) |
|-------------------|-------------------|---------------------------|
| ข้าราชการ         | 479               | 181                       |
| พนักงานราชการ     | 218               | 81                        |
| ลูกจ้าง           | 20                | 8                         |
| <b>รวมทั้งหมด</b> | <b>717</b>        | <b>270</b>                |

ขั้นตอนที่ 3 เลือกใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (Convenience Sampling) โดยสุ่มแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ ทั้ง 3 กลุ่ม และเก็บรวบรวมแบบสอบถามให้ครบตามจำนวนที่กำหนดในแต่ละชั้นภูมิ รวมทั้งสิ้น 270 ตัวอย่าง

## การสร้างเครื่องมือเพื่อใช้ในงานวิจัย

สร้างเครื่องมือที่ใช้สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ โดยเครื่องมือที่ใช้คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยจัดทำขึ้นมาเพื่อศึกษาลักษณะของประชากรศาสตร์ คุณภาพชีวิต การทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลประชากรศาสตร์

ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานโดยลักษณะของคำถามเป็นแบบหลายตัวเลือก (Multiple Choices Questions) ซึ่งผู้ตอบแบบสอบถามจะต้องเลือกตอบเพียงคำตอบเดียว ตามรายละเอียดดังนี้

1. เพศ มีระดับการวัดของข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีตัวเลือกดังต่อไปนี้

1.1 ชาย

1.2 หญิง

2. อายุ มีระดับการวัดของข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกที่จะกำหนดช่วงอายุเริ่มต้นที่ 18 – 60 ปี เนื่องจากอายุ 18 ปี เป็นช่วงอายุขั้นต่ำที่สามารถบรรจุเข้าทำงานภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยได้ และจะเกษียณอายุที่ 60 ปี ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้จึงให้ระดับอายุสูงสุด คือ 51 ปีขึ้นไป และได้ทำการแบ่งช่วงอายุออกเป็น 4 ช่วง ซึ่งช่วงอายุที่ได้มาจากการใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของอัตราภาคชั้น (Class Interval) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ค่าความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุดของข้อมูล} - \text{ค่าต่ำสุดของข้อมูล}}{\text{จำนวนชั้นของข้อมูล}} \\ &= \frac{60 - 18}{4} \\ &= 10.5 \\ &\approx 11 \end{aligned}$$

จากสูตรคำนวณช่วงกว้างของอัตราภาคชั้นจึงสามารถแบ่งชั้นของข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

2.1 อายุ 18 – 28 ปี

2.2 อายุ 29 – 39 ปี

2.3 อายุ 40 – 50 ปี

2.4 อายุ 51 ปีขึ้นไป

3. สถานภาพ มีระดับการวัดของข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีตัวเลือกดังต่อไปนี้

3.1 โสด

3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

3.3 แยกกันอยู่ / หย่าร้าง / หม้าย

4. ระดับการศึกษา มีระดับการวัดของข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยมีตัวเลือกดังต่อไปนี้

4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

4.2 ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

4.3 สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีระดับการวัดของข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยกำหนดรายได้เฉลี่ยต่อเดือนจากข้อมูลฐานเงินเดือนขั้นต่ำสุด ตามคุณสมบัติที่สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2561) ได้กำหนดไว้คือ ข้าราชการ คุณวุฒิปวช. จำนวนเงิน 9,400 บาท ต่อเดือน พนักงานราชการ คุณวุฒิปวช. จำนวนเงิน 11,280 ต่อเดือน และลูกจ้าง คุณวุฒิปวช. จำนวนเงิน 9,400 ต่อเดือน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเริ่มต้นจาก ช่วงแรกเป็น ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท โดยแบ่งออกเป็น 5 ช่วง ดังต่อไปนี้

5.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

5.2 15,001 – 25,000 บาท

5.3 25,001 – 35,000 บาท

5.4 35,001 – 45,000 บาท

5.5 45,001 บาท ขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน มีระดับการวัดของข้อมูลแบบนามบัญญัติ (Nominal Scale) โดยมีตัวเลือกดังต่อไปนี้

6.1 ข้าราชการ

6.2 พนักงานราชการ

6.3 ลูกจ้าง

7. อายุงาน มีระดับการวัดของข้อมูลแบบเรียงลำดับ (Ordinal Scale) โดยคำนวณจาก อายุที่น้อยที่สุดที่รับเข้าทำงาน คือ 18 ปี จนกระทั่งเกษียณอายุ คือ 60 ปี จากข้อมูลดังกล่าว สามารถทราบได้ว่าระยะเวลาในการปฏิบัติงานสูงสุดจะเท่ากับ 42 ปี และใช้สูตรคำนวณช่วงกว้างของอัตราภาคชั้น (Class Interval) โดยมีสูตรการคำนวณ ดังนี้ (นิกร แตรรอด, 2560)

$$\begin{aligned}\text{ค่าความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ระยะเวลาปฏิบัติงานสูงสุด} - \text{ระยะเวลาปฏิบัติงานต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้นของข้อมูล}} \\ &= \frac{42 - 18}{4} \\ &= 10 \text{ ปี}\end{aligned}$$

จากสูตรคำนวณช่วงกว้างของอัตราภาคชั้นจึงสามารถแบ่งชั้นของข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

7.1 ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10 ปี

7.2 11 – 20 ปี

7.3 21 – 30 ปี

7.4 31 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงาน

แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานประกอบไปด้วย 8 ด้าน ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert Scale จำนวนทั้งสิ้น 32 ข้อ ประกอบด้วย

|                                        |             |
|----------------------------------------|-------------|
| ด้านค่าตอบแทน                          | จำนวน 4 ข้อ |
| ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน              | จำนวน 4 ข้อ |
| ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า          | จำนวน 4 ข้อ |
| ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ          | จำนวน 4 ข้อ |
| ด้านการทำงานร่วมกัน                    | จำนวน 4 ข้อ |
| ด้านสิทธิในการทำงาน                    | จำนวน 4 ข้อ |
| ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว | จำนวน 4 ข้อ |
| ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม    | จำนวน 4 ข้อ |

โดยมีระดับการวัดของข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) 5 ระดับ ซึ่งใช้เกณฑ์การให้คะแนน แบบคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อใช้ในการแปลผลในแต่ละช่วง ดังต่อไปนี้

| คะแนน | ระดับความคิดเห็น     |
|-------|----------------------|
| 5     | เห็นด้วยอย่างยิ่ง    |
| 4     | เห็นด้วย             |
| 3     | ไม่แน่ใจ             |
| 2     | ไม่เห็นด้วย          |
| 1     | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ระดับการให้คะแนนในแต่ละระดับชั้นมีสูตรคำนวณช่วงกว้างของอันตรภาคชั้น (Class Interval) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ค่าความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุดของคะแนน} - \text{ค่าต่ำสุดของคะแนน}}{\text{จำนวนชั้นของคะแนน}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้นจึงสามารถกำหนดเกณฑ์ของระดับความคิดเห็นของข้อมูลคุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับ ดีมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับ ดี

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับ ไม่ดี

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง คุณภาพชีวิตการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับ ไม่ดีอย่างมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลความผูกพันต่อองค์กร

แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลความผูกพันต่อองค์กรประกอบไปด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert Scale จำนวนทั้งสิ้น 12 ข้อ ประกอบด้วย

ด้านความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร จำนวน 4 ข้อ

ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร จำนวน 4 ข้อ

ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร จำนวน 4 ข้อ

โดยมีระดับการวัดของข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) 5 ระดับ ซึ่งใช้เกณฑ์การให้คะแนนแบบจำนวนหาอันตรภาคชั้น เพื่อใช้ในการแปลผลในแต่ละช่วง ดังต่อไปนี้

| คะแนน | ระดับความคิดเห็น     |
|-------|----------------------|
| 5     | เห็นด้วยอย่างยิ่ง    |
| 4     | เห็นด้วย             |
| 3     | ไม่แน่ใจ             |
| 2     | ไม่เห็นด้วย          |
| 1     | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ระดับการให้คะแนนในแต่ละระดับชั้นมีสูตรคำนวณช่วงกว้างของอัตราภาคชั้น (Class Interval) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ค่าความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุดของคะแนน} - \text{ค่าต่ำสุดของคะแนน}}{\text{จำนวนชั้นของคะแนน}} \\
 &= \frac{5 - 1}{5} \\
 &= 0.80
 \end{aligned}$$

ดังนั้นจึงสามารถกำหนดเกณฑ์ของระดับความคิดเห็นของข้อมูล ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครได้ 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับ ดีมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับ ดี

คะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับ ไม่ดี

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับ ไม่ดีอย่างมาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน

แบบสอบถามที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานประกอบไปด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการ และด้านค่าใช้จ่าย โดยลักษณะของแบบสอบถามจะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ของ Likert Scale จำนวนทั้งสิ้น 20 ข้อ ประกอบด้วย

|                  |             |
|------------------|-------------|
| ด้านคุณภาพของงาน | จำนวน 4 ข้อ |
| ด้านปริมาณของงาน | จำนวน 4 ข้อ |
| ด้านเวลา         | จำนวน 4 ข้อ |
| ด้านวิธีการ      | จำนวน 4 ข้อ |
| ด้านค่าใช้จ่าย   | จำนวน 4 ข้อ |

โดยมีระดับการวัดของข้อมูลแบบอันตรภาคชั้น (Interval Scale) 5 ระดับ ซึ่งใช้เกณฑ์การให้คะแนน แบบคำนวณหาอันตรภาคชั้น เพื่อใช้ในการแปลผลในแต่ละช่วงดังต่อไปนี้

| คะแนน | ระดับความคิดเห็น  |
|-------|-------------------|
| 5     | เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
| 4     | เห็นด้วย          |

|   |                      |
|---|----------------------|
| 3 | ไม่แน่ใจ             |
| 2 | ไม่เห็นด้วย          |
| 1 | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |

ระดับการให้คะแนนในแต่ละระดับชั้นมีสูตรคำนวณช่วงกว้างของอัตราภาคชั้น (Class Interval) (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ดังต่อไปนี้

$$\begin{aligned}\text{ค่าความกว้างของอัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุดของคะแนน} - \text{ค่าต่ำสุดของคะแนน}}{\text{จำนวนชั้นของคะแนน}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} \\ &= 0.80\end{aligned}$$

ดังนั้นจึงสามารถกำหนดเกณฑ์ของระดับความคิดเห็นของข้อมูลประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้ 5 ระดับ ดังต่อไปนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 4.21 – 5.00 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับ ดีมาก

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.41 – 4.20 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับ ดี

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.61 – 3.40 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับ ปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.81 – 2.60 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับ ไม่ดี

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00 – 1.80 หมายถึง ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครอยู่ในระดับ ไม่ดีอย่างมาก

### ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือวิจัย

เครื่องมือวิจัยที่เลือกใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลของวิจัยในครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) โดยผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นมาตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ศึกษาหาข้อมูลทฤษฎี แนวคิด จากเอกสาร ตำรา และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับประชากรศาสตร์ คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงาน เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. กำหนดกรอบแนวคิดและขอบเขตแบบสอบถามของการวิจัยในครั้งนี้ ให้ความสอดคล้องกัน โดยมีหัวข้อหลัก คือ ข้อมูลประชากรศาสตร์ คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

3. สร้างแบบสอบถามตามกรอบแนวคิดและขอบเขตที่วางเอาไว้ โดยอาศัยข้อมูลที่รวบรวมได้ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 ประสิทธิภาพการทำงาน

4. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น ยื่นเสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อตรวจสอบความถูกต้อง แก้ไขปรับปรุงตามข้อเสนอแนะ

5. นำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ยื่นเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบความถูกต้องอีกครั้ง หลังจากนั้นนำข้อเสนอแนะที่ได้มาแก้ไขปรับปรุงแบบสอบถามให้มีความเหมาะสมมากยิ่งขึ้น

6. นำแบบสอบถามที่แก้ไขปรับปรุงแล้ว ตามการพิจารณาของอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์และคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟ่า ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ซึ่งค่าอัลฟ่าที่ได้นั้นจะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยมีค่าอยู่ระหว่าง  $0 \leq \alpha \leq 1$  หากยิ่งค่าที่ได้มีความใกล้เคียง 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ยอมรับได้ต้องไม่ต่ำกว่า 0.7 (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2549) ซึ่งแบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.975 หมายถึง แบบสอบถามชุดนี้มีค่าความเชื่อมั่นสูง

การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ในแต่ละด้าน มีค่าดังนี้

|                                                | ค่าความเชื่อมั่น |
|------------------------------------------------|------------------|
| <b>คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม</b>               | 0.967            |
| ค่าตอบแทน                                      | 0.874            |
| สภาพแวดล้อมในการทำงาน                          | 0.865            |
| ความมั่นคงและความก้าวหน้า                      | 0.880            |
| การพัฒนาความรู้ความสามารถ                      | 0.889            |
| การทำงานร่วมกัน                                | 0.873            |
| สิทธิในการทำงาน                                | 0.748            |
| ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว             | 0.916            |
| ลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม                | 0.852            |
| <b>ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม</b>               | 0.877            |
| ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร     | 0.755            |
| ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร          | 0.725            |
| ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร | 0.830            |
| <b>ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม</b>               | 0.920            |
| ด้านคุณภาพของงาน                               | 0.736            |
| ด้านปริมาณของงาน                               | 0.824            |
| ด้านเวลา                                       | 0.770            |
| ด้านวิธีการ                                    | 0.867            |
| ด้านค่าใช้จ่าย                                 | 0.825            |

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ แบ่งออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

#### 1. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

ข้อมูลที่ได้จากการค้นคว้าข้อมูล ผ่านตำรา หนังสือ บทความ วิทยานิพนธ์ เอกสาร งานวิจัยต่าง ๆ รวมไปถึงการค้นคว้าข้อมูลผ่านทางอินเทอร์เน็ต เพื่อใช้ในการสร้างแบบสอบถาม

#### 2. การเก็บรวบรวมข้อมูลจากแหล่งข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

ข้อมูลที่ได้จากการนำแบบสอบถามไปใช้ในการเก็บข้อมูลจากเจ้าหน้าที่ภายใน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำนวน 270 ตัวอย่าง

## การจัดทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

เมื่อผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. ตรวจสอบข้อมูล (Editing) ตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และทำการคัดแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป

2. ลงรหัสข้อมูล (Coding) แบ่งตามกลุ่มตัวแปรที่ทำการศึกษา หลังจากนั้นนำข้อมูลบันทึกในเครื่องคอมพิวเตอร์

3. ประมวลผลของข้อมูล (Processing) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for Social Sciences) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูลพรรณนา และทำการทดสอบสมมติฐาน

### 4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงาน โดยการหาค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

4.3 การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

4.4 การวิเคราะห์ประสิทธิภาพการทำงาน โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

4.5 การทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent sample t-test, One-way analysis of variance (One-Way ANOVA) และสถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation) ตามหัวข้อสมมติฐานดังต่อไปนี้

4.5.1 สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงานที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ซึ่งจะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติ Independent sample t-test และ One-way analysis of variance (One-Way ANOVA)

4.5.2 สมมติฐานข้อที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า การพัฒนาความรู้ความสามารถ การทำงานร่วมกัน สิทธิในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation)

4.5.3 สมมติฐานข้อที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งจะทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Correlation)

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ประกอบไปด้วย

1.1 การหาร้อยละ (Percentage) สูตรการคำนวณ ดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

|       |     |     |                              |
|-------|-----|-----|------------------------------|
| เมื่อ | $P$ | แทน | ค่าร้อยละ หรือ เปอร์เซ็น (%) |
|       | $f$ | แทน | ค่าความถี่ของคะแนน           |
|       | $n$ | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง         |

1.2 การหาค่าเฉลี่ย (Mean) สูตรการคำนวณ ดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2545)

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{n}$$

|       |           |     |                      |
|-------|-----------|-----|----------------------|
| เมื่อ | $\bar{x}$ | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ย       |
|       | $\sum x$  | แทน | ผลรวมของคะแนนทั้งหมด |
|       | $n$       | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง |

1.3 การหาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) สูตรการคำนวณ ดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

$$S.D. = \sqrt{\frac{n \sum x^2 - (\sum x)^2}{n(n-1)}}$$

|       |              |     |                                        |
|-------|--------------|-----|----------------------------------------|
| เมื่อ | $S.D.$       | แทน | ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน                    |
|       | $\sum x^2$   | แทน | ผลรวมของค่าคะแนนแต่ละตัวยกกำลังด้วยสอง |
|       | $(\sum x)^2$ | แทน | ผลรวมของค่าคะแนนทั้งหมดยกกำลังด้วยสอง  |
|       | $n$          | แทน | ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง                   |

2. สถิติเพื่อใช้ในการทดสอบค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability of the test) หาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา สูตรการคำนวณ ดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

$$\alpha = \frac{K \overline{covariance}/\overline{variance}}{1 + (K - 1) \overline{covariance}/\overline{variance}}$$

|       |                         |     |                                            |
|-------|-------------------------|-----|--------------------------------------------|
| เมื่อ | $\alpha$                | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา หรือ ค่าความเชื่อมั่น |
|       | $k$                     | แทน | จำนวนข้อคำถามในแบบสอบถาม                   |
|       | $\overline{covariance}$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนร่วมระหว่างคำถาม |
|       | $\overline{variance}$   | แทน | ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม         |

3. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Analysis) ประกอบไปด้วย

3.1 การใช้สถิติ t-test แบบ Independent เพื่อทดสอบหาค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของ 2 กลุ่ม (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560) โดยใช้ทดสอบเรื่องเพศ เพื่อวิเคราะห์หาความแตกต่างระหว่างเพศชาย และเพศหญิง ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 2 กรณี

กรณีที่ 1 : ค่าความแปรปรวนที่ได้ระหว่าง 2 กลุ่ม ไม่มีความแตกต่างกัน ( $S_1^2 = S_2^2$ )

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)S_1^2 + (n_2 - 1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[ \frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

ซึ่งมีค่าความอิสระ (Degree of Freedom หรือ df)  $df = n_1 + n_2 - 2$

กรณีที่ 2 : ค่าความแปรปรวนที่ได้ระหว่าง 2 กลุ่ม มีความแตกต่างกัน ( $S_1^2 \neq S_2^2$ )

$$t = \frac{\overline{X}_1 - \overline{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

ซึ่งมีค่าความอิสระ (Degree of Freedom หรือ df)

$$df = \frac{\left( \frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2} \right)^2}{\frac{\left( \frac{S_1^2}{n_1} \right)}{n_1 - 1} + \frac{\left( \frac{S_2^2}{n_2} \right)}{n_2 - 1}}$$

|       |                    |     |                                             |
|-------|--------------------|-----|---------------------------------------------|
| เมื่อ | $t$                | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาใน t-distribution |
|       | $\overline{X}_1$   | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่ม 1           |
|       | $\overline{X}_2$   | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่ม 2           |
|       | $\overline{S}_1^2$ | แทน | ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่ม 1      |
|       | $\overline{S}_2^2$ | แทน | ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่ม 2      |
|       | $n_1$              | แทน | ขนาดของตัวอย่างกลุ่ม 1                      |
|       | $n_2$              | แทน | ขนาดของตัวอย่างกลุ่ม 2                      |
|       | $df$               | แทน | ชั้นของความเป็นอิสระ ( $n_1 + n_2 - 2$ )    |

3.2 สถิติที่ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way analysis of variance หรือ F - test) เพื่อทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มีมากกว่า 2 กลุ่ม หรือ 2 กลุ่มขึ้นไป (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2560) โดยใช้ทดสอบเรื่องอายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างนั้นเท่ากัน มีสูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2560)

ตาราง 3 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

| แหล่งของความแปรปรวน | $df$    | $SS$   | $MS$                        | $F$                 |
|---------------------|---------|--------|-----------------------------|---------------------|
| ระหว่างกลุ่ม (b)    | $k - 1$ | $SS_b$ | $MS_b = \frac{SS_b}{k - 1}$ | $\frac{MS_b}{MS_w}$ |
| ภายในกลุ่ม (w)      | $n - k$ | $SS_w$ | $MS_w = \frac{SS_w}{n - k}$ |                     |
| รวม (t)             | $n - 1$ | $SS_t$ |                             |                     |

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

|       |      |     |                                                                                                           |
|-------|------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เมื่อ | $F$  | แทน | ค่าสถิติเพื่อใช้ในการเปรียบเทียบกับค่าวิกฤตที่ได้จากการแจกแจง แบบ F เพื่อให้ทราบนัยสำคัญ (F-distribution) |
|       | $df$ | แทน | ชั้นแห่งความเป็นอิสระ อันได้แก่ระหว่างกลุ่มตัวอย่าง ( $k - 1$ ) และ ภายในกลุ่มตัวอย่าง ( $n - k$ )        |
|       | $k$  | แทน | จำนวนของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาใช้ทดสอบสมมติฐาน                                                              |
|       | $n$  | แทน | จำนวนคนภายในกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด                                                                          |

|        |     |                                                                     |
|--------|-----|---------------------------------------------------------------------|
| $MS_b$ | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม<br>(Mean square between groups) |
| $MS_w$ | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนในกลุ่ม<br>(Mean square within groups)       |
| $SS_b$ | แทน | ผลรวมกำลังสองระหว่างกลุ่มตัวอย่าง<br>(Between groups sum of square) |
| $SS_w$ | แทน | ผลรวมกำลังสองภายในกลุ่มตัวอย่าง<br>(Within groups sum of square)    |

กรณีที่ค้นพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะต้องดำเนินการทดสอบความแตกต่างไปที่ละเอียดกว่า โดยมีระดับนัยสำคัญอยู่ที่ 0.05 หรือค่าความเชื่อมั่นอยู่ที่ 95 % ตามวิธี Fisher's least significant difference (LSD) หรือ การใช้ Dunnett's T3 สูตรการคำนวณดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

$$LSD = t_{\frac{1-\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left[ \frac{1}{N_i} + \frac{1}{N_j} \right]}$$

|       |                               |     |                                                                                                                                       |
|-------|-------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| เมื่อ | $LSD$                         | แทน | ค่าผลต่างที่มีนัยสำคัญที่คำนวณได้                                                                                                     |
|       | $t_{\frac{1-\alpha}{2}; n-k}$ | แทน | ค่าที่ใช้เพื่อพิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 หรือ 95 % และตำแหน่งความเป็นอิสระภายในกลุ่มตัวอย่าง $n - k$ |
|       | $MSE$                         | แทน | ค่า Mean Square Error คือ ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นค่าที่ได้จากตารางการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว                   |
|       | $N_i$                         | แทน | จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่ม $i$                                                                                                 |
|       | $N_j$                         | แทน | จำนวนข้อมูลของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่ม $j$                                                                                                 |
|       | $\alpha$                      | แทน | ค่าความคลาดเคลื่อน หรือ ระดับนัยสำคัญ                                                                                                 |

3.3 สถิติที่ใช้ในการทดสอบค่าความแตกต่างระหว่างตัวแปรที่มากกว่า 2 กลุ่ม หรือ 2 กลุ่มขึ้นไป (Brown – Forsythe หรือ  $\beta$ )

กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มตัวอย่างนั้นไม่เท่ากัน มีสูตรดังต่อไปนี้

$$\beta = \frac{MS_{(b)}}{MS_{(w)}} \quad \text{โดยค่า} \quad MS_{(w)} = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N}\right) S_1^2$$

|       |            |     |                                                                     |
|-------|------------|-----|---------------------------------------------------------------------|
| เมื่อ | $\beta$    | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown - Forsythe                            |
|       | $MS_{(b)}$ | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม<br>(Mean Square Between Groups) |
|       | $MS_{(w)}$ | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม<br>(Mean Square Within Groups)    |
|       | k          | แทน | จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง                                               |
|       | $n_i$      | แทน | จำนวนตัวอย่างของกลุ่ม i                                             |
|       | N          | แทน | ขนาดของประชากร                                                      |
|       | $S_1^2$    | แทน | ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i                                 |

กรณีผลของการทดสอบมีความแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะต้องทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 มีสูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา วาณิชบัญชา, 2560)

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(w)} \left( \frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

|       |             |     |                                                                                             |
|-------|-------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| เมื่อ | t           | แทน | ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t - distribution                                                    |
|       | $MS_{(w)}$  | แทน | ค่าประมาณของความแปรปรวนภายในกลุ่ม<br>(Mean Square Within Groups)<br>สำหรับ Brown - Forsythe |
|       | $\bar{X}_i$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i                                                              |
|       | $\bar{X}_j$ | แทน | ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j                                                              |

|       |     |                              |
|-------|-----|------------------------------|
| $n_i$ | แทน | จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ $i$ |
| $n_j$ | แทน | จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ $j$ |

3.4 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (Pearson Correlation) .ใช้เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่าง 2 ตัวแปร ที่เป็นอิสระต่อกัน ซึ่งแต่ละตัวแปรมีระดับการวัดข้อมูลในระดับอันตรภาค (Interval Scale) ขึ้นไป มีสูตรดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2] [n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

| เมื่อ | $r$        | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์                 |
|-------|------------|-----|-------------------------------------------|
|       | $\sum X$   | แทน | ผลรวมของคะแนน $X$                         |
|       | $\sum Y$   | แทน | ผลรวมของคะแนน $Y$                         |
|       | $\sum X^2$ | แทน | ผลรวมของคะแนนชุด $X$ แต่ละตัวยกกำลังสอง   |
|       | $\sum Y^2$ | แทน | ผลรวมของคะแนนชุด $Y$ แต่ละตัวยกกำลังสอง   |
|       | $\sum XY$  | แทน | ผลรวมของผลคูณระหว่าง $X$ กับ $Y$ ในทุกคู่ |
|       | $n$        | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง                        |

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ หรือ ค่า  $r$  จะมีค่าอยู่ระหว่าง  $-1 < r < 1$  โดยสามารถแปลความหมายของค่า  $r$  ได้ ดังต่อไปนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2560)

1. ถ้าหาก  $r$  มีค่าเป็นลบ แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ถ้า  $X$  เพิ่มขึ้น  $Y$  จะลดลง แต่ถ้า  $X$  ลดลง  $Y$  จะเพิ่มขึ้น
2. ถ้าหาก  $r$  มีค่าเป็นบวก แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือ ถ้า  $X$  เพิ่มขึ้น  $Y$  จะเพิ่มขึ้น แต่ถ้า  $X$  ลดลง  $Y$  จะลดลง
3. ถ้าหาก  $r$  มีค่าเข้าใกล้ 1 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้าหาก  $r$  มีค่าเข้าใกล้ -1 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้าหาก  $r$  มีค่าเท่ากับ 0 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  ไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน
6. ถ้าหาก  $r$  เข้าใกล้ 0 แสดงว่า  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ต่อกันน้อย

โดยเกณฑ์ในการแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังต่อไปนี้

| ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) | ความหมาย                      |
|-------------------------------|-------------------------------|
| 0.81 – 1.00                   | มีความสัมพันธ์ในระดับ สูงมาก  |
| 0.61 – 0.80                   | มีความสัมพันธ์ในระดับ สูง     |
| 0.41 – 0.60                   | มีความสัมพันธ์ในระดับ ปานกลาง |
| 0.21 – 0.40                   | มีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำ     |
| 0.01 – 0.20                   | มีความสัมพันธ์ในระดับ ต่ำมาก  |
| 0.00                          | ไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน       |



## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผลการวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งใช้เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามจำนวนทั้งสิ้น 270 ฉบับ และได้นำมาตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามเป็นที่เรียบร้อยแล้ว พบว่า แบบสอบถามทั้ง 270 ฉบับ มีความครบถ้วนสมบูรณ์ และผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อของตัวแปรที่ศึกษา ดังต่อไปนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

|           |     |                                        |
|-----------|-----|----------------------------------------|
| N         | แทน | จำนวนเจ้าหน้าที่ในกลุ่มตัวอย่าง        |
| $\bar{X}$ | แทน | ค่าเฉลี่ย                              |
| S.D.      | แทน | ความเบี่ยงเบนมาตรฐาน                   |
| r         | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์              |
| t         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงที  |
| F         | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงเอฟ |
| MS        | แทน | ค่าคะแนนเฉลี่ยของผลบวกกำลังสองของคะแนน |
| SS        | แทน | ผลบวกกำลังสองของคะแนน                  |
| df        | แทน | ระดับชั้นแห่งความเป็นอิสระ             |
| Sig       | แทน | ระดับนัยสำคัญทางสถิติ                  |
| H0        | แทน | สมมติฐานหลัก                           |
| H1        | แทน | สมมติฐานรอง                            |
| *         | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05    |
| **        | แทน | ความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01    |

## การนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 2 ตอน ดังต่อไปนี้

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และ आयงาน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า การพัฒนาความรู้ความสามารถ การทำงานร่วมกัน สิทธิในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการ และด้านค่าใช้จ่าย

### ตอนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐาน

2.1 เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และ आयงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

2.2. คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า การพัฒนาความรู้ความสามารถ การทำงานร่วมกัน สิทธิในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

2.3. ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพ ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

## ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

### ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และ อาชีพ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้วิเคราะห์ผลการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งหมด 270 คน โดยแสดงผลการวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามเพศ

| เพศ  | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|------|------------|--------|
| ชาย  | 92         | 34.07  |
| หญิง | 178        | 65.93  |
| รวม  | 270        | 100.00 |

จากตาราง 2 เพศ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 65.93 และเพศชาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 34.07

ตาราง 3 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุ

| อายุ        | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------|------------|--------|
| 18 – 28 ปี  | 89         | 32.96  |
| 29 – 39 ปี  | 81         | 30.00  |
| 40 – 50 ปี  | 57         | 21.11  |
| 51 ปีขึ้นไป | 43         | 15.93  |
| รวม         | 270        | 100.00 |

จากตาราง 3 อายุ พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุ 18 – 28 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 32.96 รองลงมา คือ อายุ 29 – 39 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุ 40 – 50 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 21.11 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15.93 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามสถานภาพ

| สถานภาพ                       | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|--------|
| โสด                           | 145        | 53.70  |
| สมรส / อยู่ด้วยกัน            | 112        | 41.48  |
| แยกกันอยู่ / หย่าร้าง / หม้าย | 13         | 4.81   |
| รวม                           | 270        | 100.00 |

จากตาราง 4 สถานภาพ พบว่า ส่วนใหญ่เป็นสถานภาพโสด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 41.48 และสถานภาพแยกกันอยู่ / หย่าร้าง / หม้าย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.81 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับการศึกษา

| ระดับการศึกษา            | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|--------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่าปริญญาตรี         | 35         | 12.96  |
| ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า | 163        | 60.37  |
| สูงกว่าปริญญาตรี         | 72         | 26.67  |
| รวม                      | 270        | 100.00 |

จากตาราง 5 ระดับการศึกษา พบว่า ส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 60.37 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.96 ตามลำดับ

ตาราง 6 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

| ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน     | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|-------------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท | 7          | 2.59   |
| 15,001 – 25,000 บาท           | 186        | 68.89  |
| 25,001 – 35,000 บาท           | 41         | 15.19  |
| 35,001 – 45,000 บาท           | 14         | 5.19   |
| 45,001 บาท ขึ้นไป             | 22         | 8.15   |
| รวม                           | 270        | 100    |

จากตาราง 6 ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 68.89 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15.19 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.15 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 15,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.59 ตามลำดับ

ตาราง 7 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามตำแหน่งงาน

| ตำแหน่งงาน    | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|---------------|------------|--------|
| ข้าราชการ     | 181        | 67.04  |
| พนักงานราชการ | 81         | 30.00  |
| ลูกจ้าง       | 8          | 2.96   |
| รวม           | 270        | 100.00 |

จากตาราง 7 ตำแหน่งงาน พบว่า ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 67.04 รองลงมา คือ พนักงาน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และลูกจ้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.96 ตามลำดับ

ตาราง 8 แสดงจำนวนค่าความถี่และร้อยละของผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามอายุงาน

| อายุงาน                    | จำนวน (คน) | ร้อยละ |
|----------------------------|------------|--------|
| ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10 ปี | 159        | 58.89  |
| 11 – 20 ปี                 | 65         | 24.07  |
| 21 – 30 ปี                 | 22         | 8.15   |
| 31 ปีขึ้นไป                | 24         | 8.89   |
| รวม                        | 270        | 100.00 |

จากตาราง 8 อายุงาน พบว่า ส่วนใหญ่อายุการทำงานต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 58.89 รองลงมา คือ อายุการทำงาน 11 – 20 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 24.07 อายุการทำงาน 31 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.89 และอายุการทำงาน 21 – 30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.15 ตามลำดับ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรม ป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า การพัฒนาความรู้ความสามารถ การทำงานร่วมกัน สิทธิในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 9 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

| คุณภาพชีวิตการทำงาน           | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|-------------------------------|-----------|------|-------|
| ด้านค่าตอบแทน                 | 3.47      | 0.79 | ดี    |
| ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน     | 3.71      | 0.72 | ดี    |
| ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า | 3.70      | 0.72 | ดี    |
| ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ | 3.77      | 0.69 | ดี    |
| ด้านการทำงานร่วมกัน           | 3.81      | 0.69 | ดี    |
| ด้านสิทธิในการทำงาน           | 3.70      | 0.69 | ดี    |

ตาราง 9 (ต่อ)

| คุณภาพชีวิตการทำงาน                    | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|----------------------------------------|-----------|------|-------|
| ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว | 3.88      | 0.74 | ดี    |
| ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม    | 3.93      | 0.72 | ดี    |
| คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม              | 3.75      | 0.53 | ดี    |

จากตาราง 9 คุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า ในภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้าน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 ด้านการทำงานร่วมกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน 3.71 ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 ด้านสิทธิในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 ตามลำดับ

ตาราง 10 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทน

| ด้านค่าตอบแทน                                                                           | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล   |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|---------|
| 1. ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ                | 3.73      | 1.03 | ดี      |
| 2. ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน | 3.02      | 1.14 | ปานกลาง |
| 3. ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับการพัฒนาความรู้ความสามารถ                     | 3.67      | 0.94 | ดี      |
| 4. ท่านพึงพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน                                                   | 3.47      | 1.05 | ดี      |
| รวม                                                                                     | 3.47      | 0.79 | ดี      |

จากตาราง 10 คุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านค่าตอบแทน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวม มีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ การพัฒนาความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ท่านพึงพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ที่เพียงพอ สำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ตามลำดับ

ตาราง 11 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

| ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน                                                                                                   | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน เช่น อากาศ ภูมิ แสงสว่าง มีความเหมาะสม                                                      | 3.88      | 0.93 | ดี    |
| 2. ท่านคิดว่าองค์กรได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพภายในสถานที่ทำงาน                                          | 3.57      | 0.93 | ดี    |
| 3. สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์สำหรับการทำงาน มีความเพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงาน และจำนวนผู้ปฏิบัติงาน | 3.54      | 1.00 | ดี    |
| 4. บรรยากาศภายในสถานที่ทำงานโดยภาพรวม ทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน                                                          | 3.85      | 0.97 | ดี    |
| รวม                                                                                                                         | 3.71      | 0.72 | ดี    |

จากตาราง 11 คุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็นพบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 บรรยากาศภายในสถานที่ทำงานโดยภาพรวมทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ท่านคิดว่าองค์กรได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพภายในสถานที่ทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และสถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์สำหรับการทำงาน มีความเพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงาน และจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

ตาราง 12 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า

| ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า                       | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|-----------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ | 3.60      | 0.94 | ดี    |
| 2. ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม           | 3.60      | 0.89 | ดี    |
| 3. ท่านมีโอกาสที่จะได้เลื่อนไปตำแหน่งที่สูงขึ้น     | 3.60      | 0.91 | ดี    |
| 4. ท่านมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน                  | 4.00      | 0.95 | ดี    |
| รวม                                                 | 3.70      | 0.72 | ดี    |

จากตาราง 12 คุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า เมื่อพิจารณาความคิดเห็นพบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ ท่านมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ท่านได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ท่านได้รับ

การเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และท่านมีโอกาที่จะได้เลื่อนไปตำแหน่งที่สูงขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ตามลำดับ

ตาราง 13 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ

| ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ                                              | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|----------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. ท่านได้เรียนรู้งานใหม่ ๆ อยู่เสมอ                                       | 3.86      | 0.88 | ดี    |
| 2. ท่านได้รับการสนับสนุนให้พัฒนา ฝึกอบรม<br>เพิ่มเติมความรู้อย่างต่อเนื่อง | 3.77      | 0.88 | ดี    |
| 3. ท่านได้นำความรู้ความสามารถไปใช้<br>ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่          | 3.81      | 0.88 | ดี    |
| 4. องค์กรของท่านส่งเสริมให้คิดสร้างสรรค์ผลงาน<br>ใหม่ ๆ อยู่เสมอ           | 3.64      | 0.89 | ดี    |
| รวม                                                                        | 3.77      | 0.69 | ดี    |

จากตาราง 13 คุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ เมื่อพิจารณาความคิดเห็นพบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ ท่านได้เรียนรู้งานใหม่ ๆ อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ท่านได้นำความรู้ความสามารถไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ท่านได้รับการสนับสนุนให้พัฒนา ฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้อย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และองค์กรของท่านส่งเสริมให้คิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

ตาราง 14 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการทำงานร่วมกัน

| ด้านการทำงานร่วมกัน                                                         | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|-----------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. ท่านได้รับการปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม                           | 3.80      | 0.99 | ดี    |
| 2. ท่านได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากหัวหน้าหรือผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี | 3.80      | 0.83 | ดี    |
| 3. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานปัจจุบัน                     | 4.01      | 0.87 | ดี    |
| 4. ภายในองค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน   | 3.63      | 0.95 | ดี    |
| รวม                                                                         | 3.81      | 0.69 | ดี    |

จากตาราง 14 คุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านการทำงานร่วมกัน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ท่านได้รับการปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ท่านได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากหัวหน้าหรือผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และภายในองค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

ตาราง 15 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสิทธิในการทำงาน

| ด้านสิทธิในการทำงาน                                                                                  | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. หัวหน้าของท่านให้ความเสมอภาคในการทำงานอย่างเท่าเทียมกับสมาชิกทุกคนในทีม                           | 3.79      | 0.94 | ดี    |
| 2. หัวหน้าเคารพในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านได้รับผิดชอบ                                   | 3.59      | 0.92 | ดี    |
| 3. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อหัวหน้าได้อย่างอิสระ โดยไม่มีผลต่อการพิจารณาการปฏิบัติงาน | 3.67      | 0.94 | ดี    |
| 4. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวของท่าน                | 3.75      | 0.95 | ดี    |
| รวม                                                                                                  | 3.70      | 0.69 | ดี    |

จากตาราง 15 คุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านสิทธิในการทำงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ หัวหน้าของท่านให้ความเสมอภาคในการทำงานอย่างเท่าเทียมกับสมาชิกทุกคนในทีม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อหัวหน้าได้อย่างอิสระ โดยไม่มีผลต่อการพิจารณาการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และหัวหน้าเคารพในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านได้รับผิดชอบค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

ตาราง 16 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว

| ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว                                       | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. ปัจจุบันเวลาในการทำงานของท่าน มีความเหมาะสมกับการดำเนินชีวิต              | 3.91      | 0.88 | ดี    |
| 2. ท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงาน เวลาสำหรับครอบครัว และเวลาส่วนตัว อย่างเหมาะสม | 3.81      | 0.95 | ดี    |
| 3. ท่านสามารถลงงานเพื่อพักผ่อนหรือทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ                 | 3.93      | 0.88 | ดี    |
| 4. ท่านมีเวลาพักผ่อนและเวลาดูแลสุขภาพของตนเองอย่างเหมาะสม                    | 3.86      | 0.95 | ดี    |
| รวม                                                                          | 3.88      | 0.74 | ดี    |

จากตาราง 16 คุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ ท่านสามารถลงงานเพื่อพักผ่อนหรือทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ปัจจุบันเวลาในการทำงานของท่าน มีความเหมาะสมกับการดำเนินชีวิต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ท่านมีเวลาพักผ่อนและเวลาดูแลสุขภาพ ของตัวเองอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงาน เวลาสำหรับครอบครัว และเวลาส่วนตัว อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

ตาราง 17 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม

| ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม                                                                  | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. ท่านภูมิใจในงานของท่านและรู้สึกว่าได้ทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น                                      | 3.93      | 0.95 | ดี    |
| 2. ท่านรู้สึกว่าองค์กรได้ทำประโยชน์ต่อสังคม                                                          | 3.91      | 1.02 | ดี    |
| 3. องค์กรของท่านคำนึงถึงประโยชน์ด้านสังคม เช่น การบรรณรค์ให้ช่วยกันบริจาคเลือด                       | 4.01      | 0.90 | ดี    |
| 4. องค์กรของท่านคำนึงถึงประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การบรรณรค์ให้ช่วยกันประหยัดพลังงานช่วงพักเที่ยง | 3.89      | 0.92 | ดี    |
| รวม                                                                                                  | 3.93      | 0.72 | ดี    |

จากตาราง 17 คุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ องค์กรของท่านคำนึงถึงประโยชน์ด้านสังคม เช่น การบรรณรค์ให้ช่วยกันบริจาคเลือด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ท่านภูมิใจในงานของท่านและรู้สึกว่าได้ทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ท่านรู้สึกว่าองค์กรได้ทำประโยชน์ต่อสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และองค์กรของท่านคำนึงถึงประโยชน์ ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การบรรณรค์ให้ช่วยกันประหยัดพลังงานช่วงพักเที่ยง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 18 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

| ความผูกพันต่อองค์กร                                | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|----------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| ด้านความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร     | 3.96      | 0.66 | ดี    |
| ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร          | 4.01      | 0.59 | ดี    |
| ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร | 3.86      | 0.70 | ดี    |
| ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม                          | 3.94      | 0.52 | ดี    |

จากตาราง 18 ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า ในภาพรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อยดังต่อไปนี้ ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ด้านความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 และด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ

ตาราง 19 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร

| ด้านความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร              | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|-------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. ท่านยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร                  | 4.04      | 0.88 | ดี    |
| 2. ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติตามนโยบายเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร | 4.06      | 0.83 | ดี    |
| 3. ท่านคิดว่าปัญหาขององค์กรคือปัญหาของท่านเช่นกัน           | 3.81      | 0.89 | ดี    |
| 4. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร          | 3.92      | 0.90 | ดี    |
| รวม                                                         | 3.96      | 0.66 | ดี    |

จากตาราง 19 ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติตามนโยบาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ท่านยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และท่านคิดว่าปัญหาขององค์กรคือปัญหาของท่านเช่นกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

ตาราง 20 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร

| ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร                                                   | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. ท่านทุ่มเทอุทิศตัวเองให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย | 4.20      | 0.71 | ดี    |
| 2. แม้ไม่ใช่งานของท่าน แต่เพื่อประโยชน์ขององค์กร ท่านพร้อมที่จะช่วยเหลือเสมอ                | 4.02      | 0.74 | ดี    |
| 3. ท่านคิดว่าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างเพียงพอ                           | 3.83      | 0.83 | ดี    |
| 4. ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาหากงานของท่านยังไม่เสร็จ                                     | 3.99      | 0.90 | ดี    |
| รวม                                                                                         | 4.01      | 0.59 | ดี    |

จากตาราง 20 ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ ท่านทุ่มเทอุทิศตัวเองให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 แม้ไม่ใช่งานของท่าน

แต่เพื่อประโยชน์ ขององค์กร ท่านพร้อมที่จะช่วยเหลือเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาหากงานของท่านยังไม่เสร็จ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และท่านคิดว่าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

ตาราง 21 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร

| ด้านความต้องการที่จะรักษา<br>ความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร                                                           | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. ท่านคิดว่าท่านเป็นสมาชิกคนหนึ่งที่สำคัญ<br>ต่อองค์กร ท่านมีส่วนในการพัฒนาองค์กร<br>ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ | 3.94      | 0.88 | ดี    |
| 2. ท่านภูมิใจในองค์กร และมักพูดให้ผู้อื่นฟังเสมอ<br>ว่าเป็นองค์กรที่ดีและน่าอยู่                                 | 3.87      | 0.93 | ดี    |
| 3. ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานให้แก่องค์กร<br>ตลอดไป                                                              | 3.89      | 0.91 | ดี    |
| 4. ท่านจะยังคงทำงานให้แก่องค์กรต่อไป แม้ว่า<br>องค์กรอื่นจะมีข้อเสนอที่ดีกว่า                                    | 3.74      | 1.04 | ดี    |
| รวม                                                                                                              | 3.86      | 0.70 | ดี    |

จากตาราง 21 ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ ท่านคิดว่าท่านเป็นสมาชิกคนหนึ่งที่สำคัญต่อองค์กร ท่านมีส่วนในการพัฒนาองค์กร ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานให้แก่องค์กรตลอดไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ท่านภูมิใจในองค์กร และมักพูดให้ผู้อื่นฟังเสมอว่าเป็นองค์กรที่ดีและน่าอยู่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และท่านจะยังคงทำงานให้แก่องค์กรต่อไป แม้ว่าองค์กรอื่นจะมีข้อเสนอที่ดีกว่า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ

1.4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการ และด้านค่าใช้จ่าย โดยแสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังนี้

ตาราง 22 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

| ประสิทธิภาพการทำงาน       | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|---------------------------|-----------|------|-------|
| ด้านคุณภาพของงาน          | 3.85      | 0.56 | ดี    |
| ด้านปริมาณของงาน          | 3.78      | 0.72 | ดี    |
| ด้านเวลา                  | 4.03      | 0.56 | ดี    |
| ด้านวิธีการ               | 3.93      | 0.66 | ดี    |
| ด้านค่าใช้จ่าย            | 3.94      | 0.68 | ดี    |
| คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม | 3.91      | 0.44 | ดี    |

จากตาราง 22 ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า ในภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า แต่ละด้านผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ ด้านเวลา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 ด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ด้านวิธีการ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ด้านคุณภาพของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 และด้านปริมาณของงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 ตามลำดับ

ตาราง 23 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านคุณภาพของงาน

| ด้านคุณภาพของงาน                                                | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|-----------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. งานของท่านมีคุณภาพถูกต้องและสมบูรณ์<br>ไม่มีความผิดพลาด      | 3.87      | 0.76 | ดี    |
| 2. ผลงานของท่านเป็นที่พึงพอใจของหัวหน้าเสมอ                     | 3.76      | 0.79 | ดี    |
| 3. ท่านสรุปผลการทำงานของท่าน เพื่อประเมิน<br>คุณภาพงานเป็นประจำ | 3.90      | 0.81 | ดี    |
| 4. งานที่สำเร็จเกิดจากการใช้ทรัพยากรอย่าง<br>คุ้มค่าและประหยัด  | 3.89      | 0.81 | ดี    |
| รวม                                                             | 3.85      | 0.56 | ดี    |

จากตาราง 23 ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านคุณภาพของงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ ท่านสรุปผลการทำงานของท่าน เพื่อประเมินคุณภาพงานเป็นประจำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 งานที่สำเร็จเกิดจากการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 งานของท่านมีคุณภาพถูกต้องและสมบูรณ์ไม่มีความผิดพลาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และผลงานของท่านเป็นที่พึงพอใจของหัวหน้าเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ

ตาราง 24 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านปริมาณของงาน

| ด้านปริมาณของงาน                                                                               | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. จำนวนของผู้ปฏิบัติงานในสำนัก / กอง / กลุ่มของท่านมีความสอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย | 3.69      | 0.99 | ดี    |
| 2. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน                              | 3.84      | 0.96 | ดี    |
| 3. ปริมาณงานที่นอกเหนือจากงานประจำของท่านที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม                     | 3.76      | 0.80 | ดี    |
| 4. ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับปริมาณของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในปัจจุบัน                         | 3.83      | 0.88 | ดี    |
| รวม                                                                                            | 3.78      | 0.72 | ดี    |

จากตาราง 24 ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านปริมาณของงาน เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับปริมาณของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ปริมาณงานที่นอกเหนือจากงานประจำของท่านที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และจำนวนของผู้ปฏิบัติงานในสำนัก / กอง / กลุ่ม ของท่านมีความสอดคล้องกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ตามลำดับ

ตาราง 25 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านเวลา

| ด้านเวลา                                                                | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|-------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. ท่านวางแผนบริหารเวลาเพื่อทำงานให้เสร็จตามกำหนด                       | 4.13      | 0.73 | ดี    |
| 2. ระยะเวลากำหนดส่งงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย         | 3.87      | 0.86 | ดี    |
| 3. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด           | 4.08      | 0.71 | ดี    |
| 4. ท่านใช้เวลาทำงานแต่ละวันอย่างคุ้มค่า เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุดเสมอ | 4.03      | 0.73 | ดี    |
| รวม                                                                     | 4.03      | 0.56 | ดี    |

จากตาราง 25 ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านเวลาเมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ ท่านวางแผนบริหารเวลาเพื่อทำงานให้เสร็จตามกำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ท่านใช้เวลาทำงานแต่ละวันอย่างคุ้มค่า เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุดเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และ ระยะเวลากำหนดส่งงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

ตาราง 26 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้านวิธีการ

| ด้านวิธีการ                                                                            | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|----------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. ท่านวางแผนเพื่อกำหนดกรอบงานได้อย่างเหมาะสม                                          | 3.99      | 0.75 | ดี    |
| 2. ท่านใช้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อลดระยะเวลาในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย           | 3.86      | 0.87 | ดี    |
| 3. ท่านมีความสามารถในการลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เพื่อช่วยให้การทำงานมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น | 3.93      | 0.88 | ดี    |
| 4. ท่านนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานเพื่อให้งานมีคุณภาพ และมีความรวดเร็ว                  | 3.94      | 0.81 | ดี    |
| รวม                                                                                    | 3.93      | 0.66 | ดี    |

จากตาราง 26 ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านวิธีการเมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าแต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ ท่านวางแผนเพื่อกำหนดกรอบงานได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ท่านนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานเพื่อให้งานมีคุณภาพ และมีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ท่านมีความสามารถในการลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เพื่อช่วยให้การทำงานมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และท่านใช้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อลดระยะเวลาในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ

ตาราง 27 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ด้าน  
ค่าใช้จ่าย

| ด้านค่าใช้จ่าย                                                                           | $\bar{X}$ | S.D  | แปลผล |
|------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|------|-------|
| 1. สำนัก / กอง / กลุ่ม ของท่านสามารถใช้<br>งบประมาณตามแผนที่กำหนด                        | 3.98      | 0.76 | ดี    |
| 2. สำนัก / กอง / กลุ่ม ของท่านใช้วัสดุ อุปกรณ์<br>และเครื่องมืออย่างคุ้มค่าไม่สิ้นเปลือง | 3.89      | 0.88 | ดี    |
| 3. สำนัก / กอง / กลุ่ม ของท่านใช้ทรัพยากรอย่าง<br>ประหยัด เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด    | 3.95      | 0.85 | ดี    |
| 4. ท่านมีส่วนร่วมในการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร<br>เช่น การนำของที่ไม่ใช้แล้ว กลับมาใช้ใหม่  | 3.95      | 0.92 | ดี    |
| รวม                                                                                      | 3.94      | 0.68 | ดี    |

จากตาราง 27 ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้านค่าใช้จ่าย เมื่อพิจารณาความคิดเห็น พบว่า โดยภาพรวมมีระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่าแต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็น เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานโดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ดังต่อไปนี้ สำนัก / กอง / กลุ่ม ของท่านสามารถใช้งบประมาณตามแผนที่กำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 สำนัก / กอง / กลุ่ม ของท่านใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ท่านมีส่วนร่วมในการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร เช่น การนำของที่ไม่ใช้แล้ว กลับมาใช้ใหม่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และสำนัก / กอง / กลุ่ม ของท่านใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมืออย่างคุ้มค่าไม่สิ้นเปลือง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

## ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เจ้าน้ำที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าน้ำที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 เจ้าน้ำที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

$H_0$  = เจ้าน้ำที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = เจ้าน้ำที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์นั้น ขั้นตอนแรกจะต้องทำการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม โดยใช้สถิติ Levene's test หากว่าผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนเท่ากัน (Equal Variances Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมของเจ้าน้ำที่อยู่ในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม แต่หากผลการทดสอบ พบว่า ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่มแตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed) สำหรับทดสอบความแตกต่างของเพศกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของเจ้าน้ำที่อยู่ในกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม ซึ่งผลการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของกลุ่มเพศทั้ง 2 กลุ่ม ด้วยสถิติ Levene's test

ตาราง 28 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของเพศกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของเจ้าน้ำที่

| เพศ                       | Levene's Test for Equality of Variances |       |
|---------------------------|-----------------------------------------|-------|
|                           | F                                       | Sig   |
| ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม | 4.659                                   | 0.032 |

จากตาราง 28 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่ โดยแยกตามเพศซึ่งใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่มีค่า P-value เท่ากับ 0.032 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของเพศชายและเพศหญิง แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงใช้ค่า t-test กรณีค่าความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal Variances not Assumed)

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้สถิติการทดสอบค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independent Samples t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 29 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างระหว่างเพศชายและเพศหญิง

| ตัวแปรที่ศึกษา                    | เพศ  | t-test for Equality of Means |      |        |     |          |
|-----------------------------------|------|------------------------------|------|--------|-----|----------|
|                                   |      | $\bar{X}$                    | S.D. | t      | df  | Sig      |
| ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ | ชาย  | 3.73                         | 0.49 | -4.549 | 151 | <0.001** |
| ภายในกรมป้องกันและบรรเทา          | หญิง | 4.00                         | 0.39 |        |     |          |
| สาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร       |      |                              |      |        |     |          |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 29 ผลการวิเคราะห์แสดงการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยจำแนกตามเพศ ใช้ค่าความเป็นอิสระของสองกลุ่มตัวอย่าง (Independence t-test) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 99 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านเพศ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเจ้าหน้าที่เพศหญิงมีประสิทธิภาพการทำงาน มากกว่า เจ้าหน้าที่เพศชาย

สมมติฐานที่ 1.2 เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

$H_0$  = เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบ ความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุ โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการ ทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุไม่แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ของเจ้าหน้าที่จำแนกตามอายุ หากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุ แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ จำแนกตามอายุ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธ สมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ย รายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 30 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ Levene's test

| อายุ                      | Levene's Test for Equality of Variances |     |     |       |
|---------------------------|-----------------------------------------|-----|-----|-------|
|                           | Levene Statistic                        | df1 | df2 | Sig   |
| ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม | 1.181                                   | 3   | 266 | 0.317 |

จากตาราง 30 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่จำแนกตามอายุ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่จำแนกตามอายุ มีค่า P-value เท่ากับ 0.317 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก

(H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มอายุ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 31 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับอายุ โดยใช้สถิติ F-test

| ตัวแปรที่ศึกษา | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS    | F     | Sig   |
|----------------|------------------|-----|--------|-------|-------|-------|
| อายุ           | ระหว่างกลุ่ม     | 3   | 1.255  | 0.418 | 2.180 | 0.091 |
|                | ภายในกลุ่ม       | 266 | 51.025 | 0.192 |       |       |
|                | รวม              | 269 | 52.280 |       |       |       |

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.091 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05

นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพฯ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

H0 = เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H1 = เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบ ความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพ โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการ ทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพไม่แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ที่จำแนกตามสถานภาพ หากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละสถานภาพแตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่จำแนกตามสถานภาพ ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ย รายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 32 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของสถานภาพกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ Levene's test

| สถานภาพ                   | Levene's Test for Equality of Variances |     |     |       |
|---------------------------|-----------------------------------------|-----|-----|-------|
|                           | Levene Statistic                        | df1 | df2 | Sig   |
| ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม | 2.304                                   | 2   | 267 | 0.102 |

จากตาราง 32 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่จำแนกตามสถานภาพ โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่จำแนกตามสถานภาพ มีค่า P-value เท่ากับ 0.102 ซึ่งมีความมากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพ ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) ยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ Sig (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 33 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกับสถานภาพ โดยใช้สถิติ F-test

| ตัวแปรที่ศึกษา | แหล่งความแปรปรวน | df  | SS     | MS    | F     | Sig   |
|----------------|------------------|-----|--------|-------|-------|-------|
| สถานภาพ        | ระหว่างกลุ่ม     | 2   | 0.919  | 0.459 | 2.388 | 0.094 |
|                | ภายในกลุ่ม       | 267 | 51.361 | 0.192 |       |       |
|                | รวม              | 269 | 52.280 |       |       |       |

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบสถานภาพของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.094 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05

นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านสถานภาพ ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

H0 = เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H1 = เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบ ความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาไม่แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพ

การทำงาน ของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับการศึกษา หากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับการศึกษาแตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับการศึกษา ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ย รายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 34 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับการศึกษากับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ Levene's test

| ระดับการศึกษา             | Levene's Test for Equality of Variances |     |     |        |
|---------------------------|-----------------------------------------|-----|-----|--------|
|                           | Levene Statistic                        | df1 | df2 | Sig    |
| ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม | 3.826                                   | 2   | 267 | 0.023* |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 34 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับการศึกษา โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับการศึกษา มีค่า P-value เท่ากับ 0.023 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษา แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ P-value (2 - tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 35 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่กับระดับการศึกษา โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

| Robust Tests of Equality of Means |           |     |         |       |
|-----------------------------------|-----------|-----|---------|-------|
| Brown-Forsythe                    | Statistic | df1 | df2     | Sig   |
| ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม         | 2.891     | 2   | 159.622 | 0.058 |

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับการศึกษาของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.058 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพฯ ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับการศึกษา ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

H0 = เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H1 = เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบ ความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการ ทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน หากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ถ้าสมมติฐานข้อใด

ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ย รายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 36 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนกับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ Levene's test

| ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | Levene's Test for Equality of Variances |     |     |         |
|---------------------------|-----------------------------------------|-----|-----|---------|
|                           | Levene Statistic                        | df1 | df2 | Sig.    |
| ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม | 3.701                                   | 4   | 265 | 0.006** |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 36 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า P-value เท่ากับ 0.006 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ P-value (2 - tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 37 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่กับระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

| Robust Tests of Equality of Means |           |     |        |        |
|-----------------------------------|-----------|-----|--------|--------|
| Brown-Forsythe                    | Statistic | df1 | df2    | Sig.   |
| ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม         | 3.525     | 4   | 15.024 | 0.032* |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 37 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.032 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบว่า ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของเจ้าหน้าที่กลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี Dunnett's T3 ปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 38 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของเจ้าหน้าที่ต่างกัน กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

| ระดับรายได้<br>เฉลี่ยต่อเดือน        | $\bar{X}$ | ต่ำกว่าหรือ<br>เท่ากับ<br>15,000 บาท | 15,001 –<br>25,000 บาท | 25,001 –<br>35,000 บาท | 35,001 –<br>45,000 บาท | 45,001 บาท<br>ขึ้นไป  |
|--------------------------------------|-----------|--------------------------------------|------------------------|------------------------|------------------------|-----------------------|
| ต่ำกว่าหรือ<br>เท่ากับ<br>15,000 บาท | 3.36      |                                      | 0.527<br>(0.002)       | 0.625<br>( $<0.001$ )  | 0.689<br>(0.001)       | 0.668<br>( $<0.001$ ) |
| 15,001 –<br>25,000 บาท               | 3.88      | -0.527<br>(0.002)                    | -                      | -                      | -                      | -                     |
| 25,001 –<br>35,000 บาท               | 3.98      | -0.625<br>( $<0.001$ )               | -                      | -                      | -                      | -                     |
| 35,001 –<br>45,000 บาท               | 4.05      | -0.689<br>(0.001)                    | -                      | -                      | -                      | -                     |
| 45,001 บาท<br>ขึ้นไป                 | 4.03      | -0.668<br>( $<0.001$ )               | -                      | -                      | -                      | -                     |

จากตาราง 38 ผลการวิเคราะห์พบว่า ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 4 คู่ คือ ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างจากระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างจากระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างจากระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท และระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างจากระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาท ขึ้นไป กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.002 เจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ <0.001 เจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.001 และเจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาท ขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ <0.001

สมมติฐานที่ 1.6 เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

$H_0$  = เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

$H_1$  = เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบ ความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการ ทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละตำแหน่งงานไม่แตกต่างกัน (ค่า P-

value มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ที่จำแนกตามตำแหน่งงาน หากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละตำแหน่งงานแตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่จำแนกตามระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ย รายคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 39 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของตำแหน่งงานกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ Levene's test

| ตำแหน่งงาน                | Levene's Test for Equality of Variances |     |     |         |
|---------------------------|-----------------------------------------|-----|-----|---------|
|                           | Levene Statistic                        | df1 | df2 | Sig     |
| ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม | 5.664                                   | 2   | 267 | 0.004** |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 39 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่จำแนกตามตำแหน่งงาน โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ที่จำแนกตามตำแหน่งงาน มีค่า P-value เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละด้านตำแหน่งงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ P-value (2 - tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 40 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่กับด้านตำแหน่งงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

| Robust Tests of Equality of Means |           |     |        |       |
|-----------------------------------|-----------|-----|--------|-------|
| Brown-Forsythe                    | Statistic | df1 | df2    | Sig   |
| ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม         | 2.819     | 2   | 15.127 | 0.091 |

จากตาราง 40 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบตำแหน่งงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่ามีค่า P-value เท่ากับ 0.091 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านตำแหน่งงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

H0 = เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน ไม่แตกต่างกัน

H1 = เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ด้านอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน

โดยสำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานจะใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way Analysis of Variance) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในขั้นแรกจะทำการทดสอบ ความแตกต่างระหว่างค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุงาน โดยใช้สถิติ Levene's test ซึ่งหากผลการ ทดสอบพบว่าค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุงานไม่แตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่ามากกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ F-test สำหรับทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงาน ของเจ้าหน้าที่จำแนกตามอายุงาน หากผลการทดสอบ พบว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละระดับอายุงานแตกต่างกัน (ค่า P-value มีค่าน้อยกว่า 0.05) จะใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ในการทดสอบความแตกต่างของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่จำแนกตามอายุงาน ถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ย รายคู่ใดบ้าง แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ตาราง 41 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของอายุงานกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยรวมของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ Levene's test

| อายุงาน                   | Levene's Test for Equality of Variances |     |     |         |
|---------------------------|-----------------------------------------|-----|-----|---------|
|                           | Levene Statistic                        | df1 | df2 | Sig.    |
| ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม | 3.972                                   | 3   | 266 | 0.009** |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 41 ผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่จำแนกตามอายุงาน โดยใช้ Levene's test พบว่า ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่จำแนกตามอายุงาน มีค่า P-value เท่ากับ 0.009 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละอายุงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ P-value (2 - tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 42 แสดงผลการเปรียบเทียบประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่กับอายุงาน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe

| Robust Tests of Equality of Means |           |     |        |        |
|-----------------------------------|-----------|-----|--------|--------|
| Brown-Forsythe                    | Statistic | df1 | df2    | Sig.   |
| ประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม         | 3.492     | 3   | 81.983 | 0.019* |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 42 ผลการวิเคราะห์เปรียบเทียบอายุงานของเจ้าหน้าที่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการทำงาน โดยใช้ค่าสถิติ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 พบว่า มีค่า P-value เท่ากับ 0.019 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05

นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า เจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครที่มีลักษณะทาง

ประชากรศาสตร์ ด้านอายุงาน ที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงาน แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพื่อให้ทราบว่า อายุงานของเจ้าหน้าที่กลุ่มใดบ้างที่มีความแตกต่างกัน จึงทำการทดสอบความแตกต่างค่าเฉลี่ยเป็นรายคู่โดยวิธี Dunnett's T3 ปรากฏตามตารางต่อไปนี้

ตาราง 43 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของอายุงานของเจ้าหน้าที่ต่างกัน กับประสิทธิภาพการทำงานโดยรวม

| อายุงาน                        | $\bar{X}$ | ต่ำกว่าหรือ<br>เทียบเท่า 10 ปี | 11 – 20 ปี | 21 – 30 ปี | 31 ปีขึ้นไป      |
|--------------------------------|-----------|--------------------------------|------------|------------|------------------|
| ต่ำกว่าหรือ<br>เทียบเท่า 10 ปี | 3.84      | -                              | -          | -          | 0.208<br>(0.021) |
| 11 – 20 ปี                     | 3.97      | -                              | -          | -          | -                |
| 21 – 30 ปี                     | 4.00      | -                              | -          | -          | -                |
| 31 ปีขึ้นไป                    | 4.05      | -0.208<br>(0.021)              | -          | -          | -                |

จากตาราง 43 ผลการวิเคราะห์พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมของเจ้าหน้าที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มีจำนวน 1 คู่ คือ อายุงาน ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมแตกต่างจากอายุงาน 31 ปีขึ้นไป กล่าวคือ เจ้าหน้าที่ที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอายุงาน 31 ปีขึ้นไป โดยมีค่าเฉลี่ยผลต่างเท่ากับ 0.021

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า การพัฒนาความรู้ความสามารถ การทำงานร่วมกัน สิทธิในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

H0 = คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า การพัฒนาความรู้ความสามารถ การทำงานร่วมกัน สิทธิในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม ไม่มี

ความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

H1 = คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า การพัฒนาความรู้ความสามารถ การทำงานร่วมกัน สติธิในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ P-value (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 44 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

| คุณภาพชีวิตการทำงาน                    | ประสิทธิภาพการทำงาน |         | ทิศทางความสัมพันธ์ | ระดับความสัมพันธ์ |
|----------------------------------------|---------------------|---------|--------------------|-------------------|
|                                        | r                   | P-value |                    |                   |
| ด้านค่าตอบแทน                          | 0.413**             | <0.001  | ทิศทางเดียวกัน     | ปานกลาง           |
| ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน              | 0.512**             | <0.001  | ทิศทางเดียวกัน     | ปานกลาง           |
| ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า          | 0.365**             | <0.001  | ทิศทางเดียวกัน     | ต่ำ               |
| ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ          | 0.601**             | <0.001  | ทิศทางเดียวกัน     | ปานกลาง           |
| ด้านการทำงานร่วมกัน                    | 0.532**             | <0.001  | ทิศทางเดียวกัน     | ปานกลาง           |
| ด้านสติธิในการทำงาน                    | 0.426**             | <0.001  | ทิศทางเดียวกัน     | ปานกลาง           |
| ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว | 0.497**             | <0.001  | ทิศทางเดียวกัน     | ปานกลาง           |
| ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม    | 0.450**             | <0.001  | ทิศทางเดียวกัน     | ปานกลาง           |
| รวม                                    | 0.475**             | <0.001  | ทิศทางเดียวกัน     | ปานกลาง           |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 44 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับ ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีค่า P-value เท่ากับ  $<0.001$  ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับ ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.475 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับ สมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานใน ภาพรวมที่ดีขึ้น จะยิ่งทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถ วิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทน มีค่า P-value เท่ากับ  $<0.001$  ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.413 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่ง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการ ทำงาน ด้านค่าตอบแทน ดีขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่า P-value เท่ากับ  $<0.001$  ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้าน สภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.512 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันใน ระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มี ความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดีขึ้นจะทำให้ ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า มีค่า P-value เท่ากับ  $<0.001$  ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้าน ความมั่นคงและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.365 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันใน ระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีความ

คิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ดีขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

4. ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีค่า P-value เท่ากับ  $<0.001$  ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.601 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ดีขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

5. ด้านการทำงานร่วมกัน มีค่า P-value เท่ากับ  $<0.001$  ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.532 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการทำงานร่วมกัน ดีขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

6. ด้านสิทธิในการทำงาน มีค่า P-value เท่ากับ  $<0.001$  ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านสิทธิในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.426 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสิทธิในการทำงาน ดีขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีค่า P-value เท่ากับ  $<0.001$  ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.497 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า

เมื่อเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว ดีขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

8. ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีค่า P-value เท่ากับ  $<0.001$  ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.450 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม ดีขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพ ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

H0 = ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพ ในองค์กร ไม่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

H1 = ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพ ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ P-value (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตาราง ต่อไปนี้

ตาราง 45 แสดงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

| ความผูกพันต่อองค์กร                                | ประสิทธิภาพการ |         | ทิศทาง         | ระดับ        |
|----------------------------------------------------|----------------|---------|----------------|--------------|
|                                                    | ทำงาน          |         | ความสัมพันธ์   | ความสัมพันธ์ |
|                                                    | r              | P-value |                |              |
| ด้านความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร     | 0.534**        | <0.001  | ทิศทางเดียวกัน | ปานกลาง      |
| ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร          | 0.393**        | <0.001  | ทิศทางเดียวกัน | ต่ำ          |
| ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร | 0.612**        | <0.001  | ทิศทางเดียวกัน | สูง          |
| รวม                                                | 0.513**        | <0.001  | ทิศทางเดียวกัน | ปานกลาง      |

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 45 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ โดยใช้ค่าสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีค่า P-value เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.513 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ซึ่งอยู่ในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อเรื่องความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมที่ดีขึ้น จะยิ่งทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์ได้ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร มีค่า P-value เท่ากับ <0.001 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H1) หมายความว่า ด้านความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า r เท่ากับ 0.534 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับ

สมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ดีขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีค่า P-value เท่ากับ  $<0.001$  ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.393 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพต่อองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ดีขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร มีค่า P-value เท่ากับ  $<0.001$  ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก ( $H_0$ ) และยอมรับสมมติฐานรอง ( $H_1$ ) หมายความว่า ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่า  $r$  เท่ากับ 0.612 มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ดีขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับสูง

## สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 46 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

**สมมติฐานที่ 1** เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

| สมมติฐานการวิจัย          | ประสิทธิภาพการทำงาน              | สถิติที่ใช้                |
|---------------------------|----------------------------------|----------------------------|
| เพศ                       | สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้    | Independent Samples t-test |
| อายุ                      | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ | One-way ANOVA              |
| สถานภาพ                   | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ | One-way ANOVA              |
| ระดับการศึกษา             | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ | Brown-Forsythe             |
| ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน | สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้    | Brown-Forsythe             |
| ตำแหน่งงาน                | ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ | Brown-Forsythe             |
| อายุงาน                   | สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้    | Brown-Forsythe             |

ตาราง 47 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

**สมมติฐานที่ 2** คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า การพัฒนาความรู้ความสามารถ การทำงานร่วมกัน สิทธิในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

| สมมติฐานการวิจัย              | ประสิทธิภาพการทำงาน           | สถิติที่ใช้         |
|-------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| ด้านค่าตอบแทน                 | สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ | Pearson Correlation |
| ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน     | สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ | Pearson Correlation |
| ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า | สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ | Pearson Correlation |
| ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ | สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ | Pearson Correlation |

ตาราง 47 (ต่อ)

| สมมติฐานการวิจัย                       | ประสิทธิภาพการทำงาน           | สถิติที่ใช้         |
|----------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| ด้านการทำงานร่วมกัน                    | สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ | Pearson Correlation |
| ด้านสิทธิในการทำงาน                    | สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ | Pearson Correlation |
| ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว | สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ | Pearson Correlation |
| ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม    | สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ | Pearson Correlation |

ตาราง 48 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3

**สมมติฐานที่ 3** ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพ ในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

| สมมติฐานการวิจัย                                   | ประสิทธิภาพการทำงาน           | สถิติที่ใช้         |
|----------------------------------------------------|-------------------------------|---------------------|
| ด้านความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร     | สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ | Pearson Correlation |
| ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร          | สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ | Pearson Correlation |
| ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร | สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ | Pearson Correlation |

## บทที่ 5

### สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีประเด็นสำคัญที่นำมาสรุป อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะผลการวิจัย ดังต่อไปนี้

#### ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ตำแหน่งงาน อายุงานที่ความแตกต่างกันต่อ ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

#### ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ทราบถึงลักษณะด้านประชากรศาสตร์ ซึ่งจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้ ตำแหน่งงาน ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายใน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับประสิทธิภาพ การทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิภาพ การทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร
4. นำผลการศึกษาที่ได้ไปพัฒนาปรับปรุงการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยสามารถ นำผลการศึกษานี้ไปเป็นแนวทางในการวางแผนการบริหารงานของกองการเจ้าหน้าที่ของ

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร เพื่อให้เกิดแรงกระตุ้น และแรงผลักดัน ให้บุคลากรในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยเกิดประสิทธิภาพในการทำงานมากยิ่งขึ้น

### สมมติฐานในการวิจัย

1. เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคง และความก้าวหน้า การพัฒนาความรู้ความสามารถ การทำงานร่วมกัน สิทธิในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่ทำให้ประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

3. ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร สรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐานของลักษณะทางประชากรศาสตร์ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ จำนวน และร้อยละ ดังนี้

เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 178 คน คิดเป็นร้อยละ 65.93 และเพศชาย จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 34.07

อายุ กลุ่มตัวอย่างมีอายุ 18 – 28 ปี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 32.96 รองลงมา คือ อายุ 29 – 39 ปี จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 อายุ 40 – 50 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 21.11 และอายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 15.93 ตามลำดับ

สถานภาพ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นสถานภาพโสด จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 53.70 รองลงมา คือ สถานภาพสมรส / อยู่ด้วยกัน จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 41.48 และสถานภาพแยกกันอยู่ / หย่าร้าง / หม้าย จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 4.81 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 60.37 รองลงมา คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 72 คน คิดเป็นร้อยละ 26.67 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 12.96 ตามลำดับ

ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท จำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 68.89 รองลงมา คือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 15.19 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาท ขึ้นไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.15 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท จำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 5.19 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 15,000 บาท จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.59 ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 67.04 รองลงมา คือ พนักงาน จำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 30.00 และลูกจ้าง จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 2.96 ตามลำดับ

อายุงาน กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อายุการทำงานต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10 ปี จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 58.89 รองลงมา คือ อายุการทำงาน 11 – 20 ปี จำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 24.07 อายุการทำงาน 31 ปีขึ้นไป จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 8.89 และอายุการทำงาน 21 – 30 ปี จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 8.15 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า การพัฒนาความรู้ความสามารถ การทำงานร่วมกัน สติในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทน โดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับ

คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ การพัฒนาความรู้ความสามารถ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 ท่านพึงพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.47 และท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทน ที่เพียงพอ สำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.02 ตามลำดับ

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.71 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน เช่น อากาศ ภูมิ แสงสว่าง มีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 บรรยากาศภายในสถานที่ทำงานโดยภาพรวมทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 ท่านคิดว่าองค์กรได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพภายในสถานที่ทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และสถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์สำหรับการทำงาน มีความเพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงาน และจำนวนผู้ปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 ตามลำดับ

3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า โดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 ท่านได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และท่านมีโอกาที่จะได้เลื่อนไปตำแหน่งที่สูงขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 ตามลำดับ

4. ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ โดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านได้เรียนรู้งานใหม่ ๆ อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ท่านได้นำความรู้ความสามารถไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ท่านได้รับการสนับสนุนให้พัฒนา ฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้อย่างต่อเนื่อง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77 และองค์กรของท่านส่งเสริมให้คิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ตามลำดับ

5. ด้านการทำงานร่วมกัน โดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ท่านได้รับการปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 ท่านได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากหัวหน้าหรือผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 และภายในองค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ระหว่างกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.63 ตามลำดับ

6. ด้านสิทธิในการทำงาน โดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ หัวหน้าของท่านให้ความเสมอภาคในการทำงานอย่างเท่าเทียมกับสมาชิกทุกคนในทีม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.79 เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อหัวหน้าได้อย่างอิสระ โดยไม่มีผลต่อการพิจารณาการปฏิบัติงาน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.67 และหัวหน้าเคารพในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านได้รับผิดชอบค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.59 ตามลำดับ

7. ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านสามารถวางแผนเพื่อพักผ่อนหรือทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ปัจจุบันเวลาในการทำงานของท่าน มีความเหมาะสมกับการดำเนินชีวิต ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ท่านมีเวลาพักผ่อนและเวลาดูแลสุขภาพของตัวเองอย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 และท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงาน เวลาสำหรับครอบครัว และเวลาส่วนตัว อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

8. ด้านลักษณะงานที่ให้อะไรต่อสังคม โดยรวมมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ องค์กรของท่านคำนึงถึงประโยชน์ด้านสังคม เช่น การรณรงค์ให้ช่วยกันบริจาคเลือด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 ท่านภูมิใจในงานของท่านและรู้สึกว่าได้ทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ท่านรู้สึกว่าองค์กรได้ทำประโยชน์ต่อสังคม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 และองค์กร

ของท่านคำนึงถึงประโยชน์ ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การรณรงค์ให้ช่วยกันประหยัดพลังงาน ช่วงพักเที่ยง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ของเจ้าหน้าที่ภายใน กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ความเชื่อมั่น และยอมรับ ในเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการที่จะรักษา ความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบน มาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร โดยรวมมีระดับความผูกพันต่อ องค์กรอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบ แบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติตามนโยบาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06 ท่านยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.04 ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็น ส่วนหนึ่งขององค์กร ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และท่านคิดว่าปัญหาขององค์กรคือปัญหาของท่าน เช่นกัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 ตามลำดับ

2. ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร โดยรวมมีระดับความผูกพัน ต่อองค์กรอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านทุ่มเทอุทิศตัวเองให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 แม้ไม่ใช่งานของท่าน แต่เพื่อประโยชน์ ขององค์กร ท่านพร้อมที่จะช่วยเหลือเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 ท่านเต็มใจ ที่จะทำงานล่วงเวลาหากงานของท่านยังไม่เสร็จ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 และท่านคิดว่าองค์กร สามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างเพียงพอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ตามลำดับ

3. ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร โดยรวมมีระดับความ ผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบ แบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านคิดว่าท่านเป็นสมาชิกคนหนึ่งที่สำคัญต่อองค์กร ท่านมีส่วนในการพัฒนาองค์กร ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานให้แก่องค์กรตลอดไป ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ท่านภูมิใจในองค์กร

และมักพูดให้ผู้ขึ้นฟังเสมอว่าเป็นองค์กรที่ดีและน่าอยู่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และท่านจะยังคงทำงานให้แก่องค์กรต่อไป แม้ว่าองค์กรอื่นจะมีข้อเสนอที่ดีกว่า ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านคุณภาพของงาน ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา ด้านวิธีการ และด้านค่าใช้จ่าย ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ แสดงค่าเฉลี่ย และค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ที่ระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 ซึ่งสามารถจำแนกเป็นรายด้านได้ ดังนี้

1. ด้านคุณภาพของงาน โดยรวมมีระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านสรุปผลการทำงานของท่าน เพื่อประเมินคุณภาพงานเป็นประจำ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 งานที่สำเร็จเกิดจากการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่าและประหยัด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 งานของท่านมีคุณภาพถูกต้องและสมบูรณ์ไม่มีความผิดพลาด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 และผลงานของท่านเป็นที่พึงพอใจของหัวหน้าเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 ตามลำดับ

2. ด้านปริมาณของงาน โดยรวมมีระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.78 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับความสามารถของท่าน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84 ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับปริมาณของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในปัจจุบัน ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 ปริมาณงานที่นอกเหนือจากงานประจำของท่านที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.76 และจำนวนของผู้ปฏิบัติงานในสำนัก / กอง / กลุ่มของท่านมีความสมดุลกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 ตามลำดับ

3. ด้านเวลา โดยรวมมีระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านวางแผนบริหารเวลาเพื่อทำงานให้เสร็จตามกำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.13 ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.08 ท่านใช้เวลาทำงาน

แต่ละวันอย่างคุ้มค่า เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุดเสมอ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และระยะเวลาที่กำหนดส่งงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 ตามลำดับ

4. ด้านวิธีการ โดยรวมมีระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ ท่านวางแผนเพื่อกำหนดกรอบงานได้อย่างเหมาะสม ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ท่านนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานเพื่อให้งานมีคุณภาพ และมีความรวดเร็ว ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 ท่านมีความสามารถในการลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เพื่อช่วยให้การทำงานมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และท่านใช้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อลดระยะเวลาในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86 ตามลำดับ

5. ด้านค่าใช้จ่าย โดยรวมมีระดับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า แต่ละข้อผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับดี จำนวน 4 ข้อ โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ดังนี้ สำนัก / กอง / กลุ่ม ของท่านสามารถใช้งบประมาณตามแผนที่กำหนด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 สำนัก / กอง / กลุ่ม ของท่านใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 ท่านมีส่วนร่วมในการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร เช่น การนำของที่ไม่ใช้แล้ว กลับมาใช้ใหม่ ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 และสำนัก / กอง / กลุ่ม ของท่านใช้วัสดุ อุปกรณ์ และเครื่องมืออย่างคุ้มค่า ไม่สิ้นเปลือง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 ตามลำดับ

#### ตอนที่ 5 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานแตกต่างกันมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเจ้าหน้าที่เพศหญิงมีประสิทธิภาพการทำงาน มากกว่า เจ้าหน้าที่เพศชาย

เจ้าหน้าที่ที่มีอายุแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05



สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า การพัฒนาความรู้ความสามารถ การทำงานร่วมกัน สวัสดิการในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.475 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นต่อเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานในภาพรวมที่ดีขึ้น จะยิ่งทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์หลายด้านได้ดังนี้

1. ด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.413 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านค่าตอบแทน ดีขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.512 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ดีขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

3. ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.365 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ดีขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ



สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิจัย พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.513 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นต่อเรื่องความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวมที่ดีขึ้น จะยิ่งทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับสูง สามารถวิเคราะห์หยาบด้านได้ดังนี้

1. ด้านความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.534 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการผูกพันต่อองค์กร ด้านความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ดีขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.393 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการผูกพันต่อองค์กร ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ดีขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

3. ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ 0.612 แสดงว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่มีความคิดเห็นว่าคุณภาพการผูกพันต่อองค์กร ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ดีขึ้นจะทำให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่เพิ่มขึ้นในระดับสูง

## การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร สามารถอภิปรายผลได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 เจ้าหน้าที่ที่มีลักษณะทางประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ตำแหน่งงาน และอายุงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

เพศ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีเพศแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยเจ้าหน้าที่เพศหญิงมีประสิทธิภาพการทำงาน มากกว่าเจ้าหน้าที่เพศชาย อาจเนื่องจากเจ้าหน้าที่ในเขตพื้นที่กรุงเทพมหานครมีเจ้าหน้าที่เพศหญิง มากกว่าเจ้าหน้าที่เพศชาย ส่งผลให้มีความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่เพศหญิงมากกว่าความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ชาย ซึ่งความเห็นจึงออกมาอย่างแตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พฤติสิทธิ์ อุทุม (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว พบว่า ข้าราชการขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว เมื่อจำแนกตามเพศ ที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศหญิง และเพศชาย ในภาพรวมแตกต่างกันจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน ซึ่งเพศชายจะมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานมากกว่าเพศหญิง

อายุ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ที่มีอายุมาก มักมีประสบการณ์การทำงาน และทักษะความชำนาญที่มากจึงส่งผลให้งานที่ออกมามีประสิทธิภาพ แต่สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีอายุน้อยอาจจะไม่ได้มีประสบการณ์การทำงาน และทักษะความชำนาญที่มากเท่าผู้ที่มีอายุ แต่สามารถทดแทนในส่วนนี้ได้ด้วยความสามารถในการคิดสร้างสรรค์ผลงานหรือวิธีการใหม่ ๆ อีกทั้งความชำนาญในการใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์หรือเครื่องมือต่าง ๆ จึงส่งผลให้ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่แต่ละช่วงอายุไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครเดช ไม้จันทร์ (2560) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา พบว่า อายุของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลาที่แตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สถานภาพ พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องมาจากสายงานราชการให้ความสำคัญกับทุกสถานภาพอย่างเท่าเทียมกัน เปิดโอกาสให้ทุกคนเข้าถึงการศึกษาหาความรู้ฝึกอบรมอย่างเท่าเทียมกัน อีกทั้งยังสนับสนุนให้ทุกคนมีความก้าวหน้าได้อย่างอิสระ เจ้าหน้าที่ทุกคนจึงสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสายเทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากการบรรจุเข้ามาเป็นเจ้าหน้าที่จะต้องได้รับการฝึกอบรมความรู้ร่วมกันก่อน และจึงรับการฝึกเฉพาะในแต่ละสายงาน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ทุกท่านมีพื้นฐานความรู้ที่เท่าเทียมกัน ดังนั้นเจ้าหน้าที่จึงสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชุดา จิวประพันธ์ (2553 อ้างถึงใน กัญญภัทร นันทกิจทวี, 2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อความสำเร็จในการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ปฏิบัติการเอกสารสัญญาธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) พบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันนั้น จะมีความสำเร็จในการปฏิบัติงานในภาพรวมด้านประสิทธิผล และประสิทธิภาพในการทำงานไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001 – 25,000 บาท เจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,001 – 35,000 บาท เจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 35,001 – 45,000 บาท และเจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 45,001 บาท ขึ้นไป อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท ส่วนใหญ่จะเป็นเจ้าหน้าที่ที่เพิ่งเข้ามาปฏิบัติงานจึงทำให้ประสบการณ์และความชำนาญยังมีน้อย เป็นเหตุให้มีประสิทธิภาพ

ในการทำงานต่ำกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีระดับรายได้สูงกว่า เนื่องจากปฏิบัติงานมานานกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พฤติสิทธิ์ อุทุม (2559) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว พบว่า บุคลากรขององค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้วที่มีรายได้แตกต่างกันนั้น มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานที่แตกต่างกัน โดยบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนที่มากกว่า 30,001 บาทขึ้นไป จะมีประสิทธิภาพของการทำงานที่มากกว่าบุคลากรที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ที่ 20,001 – 30,000 บาท และบุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนเฉลี่ยอยู่ที่ 10,001 – 20,000 บาท ตามลำดับ

ตำแหน่งงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีตำแหน่งงานแตกต่างกัน ไม่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 อาจเนื่องจากในแต่ละตำแหน่งงานจะได้รับมอบหมายงานที่เหมาะสมทั้งกับตำแหน่งและความรู้ความสามารถ จึงทำให้เจ้าหน้าที่ในทุกตำแหน่งสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนทณี วงศ์สุวรรณ และ รุจิกาญจน์ สานนท์ (2563) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสลิ้มและเขตบางรัก พบว่า เมื่อจำแนกตามตำแหน่งงานไม่มีความแตกต่างกัน ในด้านคุณภาพงานและความรวดเร็วในการทำงาน โดยไม่มีความแตกต่างกันแบบมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

อายุงาน พบว่า เจ้าหน้าที่ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยเจ้าหน้าที่ที่มีอายุงานต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10 ปี มีประสิทธิภาพการทำงานโดยรวมน้อยกว่าเจ้าหน้าที่ที่มีอายุงาน 31 ปีขึ้นไป อาจเนื่องมาจากประสบการณ์การทำงาน และทักษะความชำนาญ ซึ่งเป็นหนึ่งในตัวแปรที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน เพราะประสบการณ์การทำงาน และทักษะความชำนาญนั้น เกิดจากการเรียนรู้ตัวตนเองโดยตรง ส่งผลประสบการณ์จนก่อให้เกิดเป็นความเชี่ยวชาญ ทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พัศวีภรณ์ วสุสิริกุล (2560) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของวิศวกรในเขตสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี พบว่า วิศวกรที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความมั่นคงและความก้าวหน้า การพัฒนาความรู้ความสามารถ การทำงานร่วมกัน สติในการทำงาน ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งลักษณะคุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านกับประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ด้านค่าตอบแทน พบว่า ด้านค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากหน่วยงานราชการมีมาตรฐานในการจ่ายเงินเดือนที่เหมือนกันในทุกหน่วยงานอย่างชัดเจน จึงไม่ก่อให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบ โดยการเพิ่มขึ้นของเงินเดือนจะขึ้นอยู่กับการประเมินของหัวหน้างาน และฐานเงินเดือนจะขึ้นอยู่กักระดับตำแหน่งจากสอบเลื่อนขั้นต่าง ๆ อีกทั้งในบางตำแหน่งยังกำหนดให้มีเงินประจำตำแหน่งอย่างชัดเจน นอกจากนี้ยังมีสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาลที่สามารถเบิกให้ตนเอง สามี บุตร บิดา มารดา และค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น ซึ่งส่งผลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความคิดเห็นด้านค่าตอบแทน จึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์พร วิสุทธาภรณ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน พบว่า ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

ที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากการหน่วยงานราชการมีการจัดสภาพแวดล้อมของสถานที่ให้เหมาะสมกับการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น แสงสว่างภายในห้องทำงาน อุณหภูมิที่สามารถปรับได้ตามความต้องการของเจ้าหน้าที่ การดูแลรักษาความสะอาดและความปลอดภัยของสถานที่ทำงาน รวมไปถึงการจัดเตรียมสิ่งอำนวยความสะดวก อุปกรณ์สำหรับการทำงานไว้อย่างเพียงพอและเหมาะสมกับปริมาณงาน จึงทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกสบายใจในการปฏิบัติงานให้ออกมาได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความคิดเห็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมพงศ์ รัตนนุพงศ์ (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับประสิทธิภาพในการทำงานโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า พบว่า ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากงานราชการเป็นหนึ่งในงานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความมั่นคงทางอาชีพค่อนข้างสูง และยังมีการสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่มีการสับเปลี่ยนตำแหน่ง เพื่อความก้าวหน้าในอาชีพอย่างยุติธรรม และเท่าเทียมกันทุกคน จึงเป็นแรงจูงใจให้เจ้าหน้าที่ตั้งใจในการปฏิบัติงานปรับปรุงพัฒนางานให้ดียิ่งขึ้น ส่งผลให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความคิดเห็นด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า จึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน of เจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติคุณ ชื้อสัตยดี (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชลเลข สังกัดสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า สำนักงานเลขาธิการผู้แทนราษฎร มีการส่งเสริมความก้าวหน้า การเติบโต รวมถึงความมั่นคงของพนักงานชลเลขอยู่ในระดับดี โดยมีความเฉลี่ยเท่ากับ 3.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ พบว่า ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องมาจากหน่วยงานราชการมักจะเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้เข้ารับการอบรมทั้งจากหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอกอย่างสม่ำเสมอ อีกทั้งยังมีตัวชี้วัดการอบรมอย่างแผนพัฒนาบุคลากรที่ต้องจัดทำในทุก ๆ ปี ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ต้องพัฒนาความรู้

ความสามารถของตนเองอยู่อย่างเสมอ การเพิ่มพูนความรู้และทักษะใหม่ ๆ จึงทำให้เจ้าหน้าที่คิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้น ความคิดเห็นด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ จึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุรีย์พร วิสุทธากรณ์ (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานในด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถนั้น มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านการทำงานร่วมกัน พบว่า ด้านการทำงานร่วมกัน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากการทำงานในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยต้องคำนึงถึงการบำบัดทุกข์ บำรุงสุขให้แก่ประชาชนเป็นหลัก การตอบสนองต่อภัยที่เกิดขึ้นจึงต้องอาศัยทั้งความรวดเร็ว ความถูกต้อง และรัดกุม การทำงานจะต้องอาศัยบุคคลหลาย ๆ ฝ่าย ทำงานประสานความร่วมมือกัน เพื่อความรวดเร็ว ดังนั้น ความคิดเห็นด้านการทำงานร่วมกัน จึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ เจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติคุณ ชื่อสัตย์ดี (2557) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชลเลข สังกัดสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล อยู่ในระดับที่ดี โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 3.74 แสดงให้เห็นว่าการจัดกิจกรรมเพิ่มความสามัคคี ส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีต่อกันระหว่างข้าราชการได้ ไม่ว่าจะเป็นในระดับเพื่อร่วมงานหรือในระดับผู้บังคับบัญชาก็ตาม

ด้านสิทธิในการทำงาน พบว่า ด้านสิทธิในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากการทำงานเจ้าหน้าที่ทุกท่านมีความเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและกัน ให้สิทธิในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงาน กล่าวได้ว่าการมอบอำนาจในการตัดสินใจ ภายใต้ขอบเขตที่ตกลงร่วมกัน ยอมรับในความคิดเห็นที่แตกต่าง ดังนั้น ความคิดเห็นด้านสิทธิในการทำงาน จึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กิตติศักดิ์ ทองหล้า และ ชินโสณ วิสิฐนิจิกิจา (2564) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการ

ทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรสังกัดสำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร พบว่า ด้านลักษณะของการบริหารงาน มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว พบว่า ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากหน่วยงานภาครัฐมักให้ความสำคัญกับความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ ทำให้เจ้าหน้าที่สามารถจัดสรรเวลาสำหรับการทำงาน และการใช้ชีวิตส่วนตัวได้อย่างเหมาะสม มีการมอบหมายงานที่ชัดเจน ให้อำนาจ เพื่อให้งานไม่กระทบกับชีวิตส่วนตัวของเจ้าหน้าที่ ดังนั้น ความคิดเห็นด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว จึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฝนทิพย์ หอมไม่วาย (2556) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต พบว่า ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงาน ในด้านความพอใจในการทำงาน และด้านความมุ่งมั่นในการทำงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม พบว่า ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจากลักษณะงานหลักของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย คือ งานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การให้ความช่วยเหลือสงเคราะห์และฟื้นฟู เจ้าหน้าที่ทุกคนจึงรับรู้ถึงการมีส่วนร่วมในการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมและผู้อื่น เป็นการรู้สึกถึงการเพิ่มคุณค่าในอาชีพของตนเอง ดังนั้น ความคิดเห็นด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม จึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อวยพร ปานหนู (2558) ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการคำนึงถึงประโยชน์และความรับผิดชอบต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน ในระดับความสัมพันธ์ระดับปานกลาง เนื่องจากพนักงานเล็งเห็นถึงการที่องค์กรคำนึงถึงการทำประโยชน์เพื่อสังคม โดยผ่านกิจกรรมทางสังคมต่าง ๆ จึงทำให้พนักงาน

เกิดความภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งของการทำประโยชน์ เมื่อเกิดความร่วมมือกันทำงาน จึงก่อให้เกิดประสิทธิภาพการทำงาน

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร และความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งลักษณะความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้านกับประสิทธิภาพการทำงานมีความสัมพันธ์กัน ดังนี้

ด้านความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร พบว่า ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากเป้าหมายของกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยที่ต้องการจะเป็นองค์กรชั้นนำด้านการจัดการความเสี่ยงจากสาธารณภัยในระดับสากล เพื่อให้ประเทศไทยปลอดภัยยั่งยืน ซึ่งมีความสอดคล้องกับเป้าหมายของเจ้าหน้าที่จึงสามารถสร้างความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายร่วมกันได้ ดังนั้นความคิดเห็นด้านความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร จึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ระวีวรรณ ศรีคต (2557) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ พบว่า เมื่อเรียงปัจจัยที่มีลำดับจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านโครงสร้างขององค์กร ด้านความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ด้านความภาคภูมิใจ และด้านประสิทธิภาพการทำงาน โดยความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร พบว่า ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญ

ทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากสายงานราชการสามารถตอบสนองความต้องการของเจ้าหน้าที่ในด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงาน ที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม ได้อย่างเหมาะสม จึงทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกมีความเต็มใจที่จะทุ่มเท ให้แก่การปฏิบัติงาน รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและได้รับการยอมรับ ดังนั้น ความคิดเห็น ด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร จึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ คันธรธ หนูเขียว (2557) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจและ ความผูกพันต่อองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักงานบริหารสำนักอัยการ สูงสุด พบว่า พนักงานที่รู้สึกถึงความผูกพันต่อองค์กรนั้น ในด้านความเต็มใจในการทำงานให้แก่ องค์กร จะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร พบว่า ด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพ การทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทาง เดียวกันในระดับความสัมพันธ์สูง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากงานราชการ ถือว่าเป็นหนึ่งในสายงานที่มีความมั่นคงค่อนข้างสูง จึงทำให้เจ้าหน้าที่เกิดความต้องการ ที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กรตลอดไป เพื่อความมั่นคงในชีวิต และความก้าวหน้า ในสายงานอาชีพ ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ และมุ่งมั่นทำงาน อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ความคิดเห็นด้านความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพ ในองค์กร จึงมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ กัญศิมา ศรีสุริยงค์ (2561) ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพ ในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่ พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่อุทยาน แห่งชาติ เนื่องจากเมื่อเจ้าหน้าที่มีความรัก และความภาคภูมิใจต่อองค์กร ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อให้ตนเองสามารถรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร ต่อไปอย่างยาวนาน จึงปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. จากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีด้านค่าตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ ด้านการทำงานร่วมกัน ด้านสิทธิในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม ที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลาง ดังนั้น องค์กรจึงควรสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นกับคุณภาพชีวิตการทำงานในด้านดังกล่าว เพื่อสนองต่อความต้องการของเจ้าหน้าที่ทั้งสภาพร่างกายและสภาพจิตใจ โดยอาจเริ่มจากการปรับโครงสร้างองค์กรให้มีความง่ายต่อการเข้าถึงผู้บังคับบัญชาในแต่ละสายงาน เพื่อให้การแจ้งเหตุหรือข่าวสารต่าง ๆ เป็นไปได้อย่างรวดเร็ว และทั่วถึงมากขึ้น และมีความชัดเจนในการแบ่งหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้เจ้าหน้าที่แต่ละท่านเข้าใจถึงบทบาท ขอบเขตอำนาจของตน เจ้าหน้าที่จะสามารถพัฒนาศักยภาพของตนเองได้อย่างถูกต้อง ทราบถึงการเติบโตก้าวหน้าในสายอาชีพที่ชัดเจน

2. จากการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น องค์กรจึงควรทำให้เจ้าหน้าที่ทราบถึงความมั่นคงและความก้าวหน้าที่จะเกิดจากการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ ตัวอย่างเช่น การสร้างการประเมินผลงานอย่างเป็นธรรม ที่เน้นการประเมินผลงานจากคุณภาพของงาน หรือจากประสิทธิภาพของงาน เพื่อให้เจ้าหน้าที่เกิดความตั้งใจในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งสร้างความมั่นคงและความก้าวหน้าในอาชีพการงาน

3. จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีด้านความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร ที่มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ ดังนั้น องค์กรจึงควรสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ เห็นถึงคุณค่าและประโยชน์ที่สังคมจะได้รับจากการปฏิบัติงานของตน ตัวอย่างเช่น การจัดกิจกรรมนำเจ้าหน้าที่ไปดูงานในภาคพื้น หรือการให้

เจ้าหน้าที่ในทุกหน่วยได้ลงสัมผัสงานในพื้นที่เพื่อช่วยเหลือผู้ประสบภัยโดยตรง สร้างความตระหนักรู้ในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของตน ผ่านการช่วยเหลือสังคม

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาเฉพาะภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย เขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไป ควรทำการศึกษากับเจ้าหน้าที่ในส่วนงานภูมิภาค เพื่อให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ที่อาจมีความแตกต่างจากเจ้าหน้าที่ในเขตกรุงเทพมหานคร

2. การศึกษาในครั้งนี้ได้ทำการศึกษาโดยใช้เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม แต่เพียงอย่างเดียว ดังนั้นในครั้งถัดไปควรใช้วิธีการศึกษาอื่น ๆ ร่วมด้วย เช่น การสัมภาษณ์ การสังเกตการณ์ เป็นต้น เพื่อให้สามารถศึกษาในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น และอาจได้ข้อมูลเพิ่มเติมที่นอกเหนือจากข้อมูลที่ได้เก็บได้จากแบบสอบถาม

3. ควรจัดให้มีการศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติมที่อาจมีความเกี่ยวข้อง หรือส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ปัจจัยความเครียด ภาวะความเป็นผู้นำ แรงจูงใจ วัฒนธรรมขององค์กร เป็นต้น เพื่อให้องค์กรนำผลการวิจัยที่ได้มาใช้ในการพัฒนา ปรับปรุง ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์

4. งานวิจัยเป็นการศึกษาในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่งเท่านั้น ดังนั้นความคิดเห็น หรือความรู้สึกพึงพอใจต่าง ๆ ของเจ้าหน้าที่ มีโอกาสที่จะเปลี่ยนแปลงไปตามกาลเวลา ซึ่งอาจมีผลให้ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ในการทำงานเปลี่ยนแปลงไปได้เช่นกัน ดังนั้นควรมีการทำวิจัยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรสามารถการพัฒนา ปรับปรุง ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ทันต่อสถานการณ์

## บรรณานุกรม

Steers, R. M., และ Porter, L. W. (1983). *Motivation and Work Behavior* (3rd ed.). New York: McGrae-Hill.

Yamane, T. (1973). *Statistic : An Introductory Analysis* (3rd). New York: Harper and Row Publications.

กมูท เลาะห์จินดา. (2559). คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการโรงเรียนนายเรือ จังหวัดสมุทรปราการ. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Kamuth\\_L.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Kamuth_L.pdf)

กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2563). ความเป็นมากรม ปภ. สืบค้นจาก <https://www.disaster.go.th/th/about/>

กรมสุขภาพจิต. (2560). เครื่องมือวัดคุณภาพชีวิต. สืบค้นจาก <http://www.dmh.go.th>

กัญญภัทร นันทกิจทวี. (2563). คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีความสัมพันธ์ต่อความจงรักภักดีองค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. (สารนิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

กัญศิมา ศรีสุริยงค์. (2561). ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่อุทยานแห่งชาติเขาใหญ่. (ปริญญาานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย, กรุงเทพฯ.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2545). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: ซี เค แอนด์ เอส โฟโต้สตูดิโอ.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2549). สถิติสำหรับงานวิจัย. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กัลยา วานิชย์บัญชา. (2560). หลักสถิติ (พิมพ์ครั้งที่ 15). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

กานต์สิริ กาวิน, และ พิชิต รัชตพิบูลภพ. (2564, พฤษภาคม-สิงหาคม). ประสิทธิภาพการดำเนินงานของข้าราชการกรุงเทพมหานคร. *Journal of Administrative and Management Innovation*, 9(2), 73-81. สืบค้นจาก <https://so02.tci-thaijo.org/index.php/RCIM/article/view/246623/169450>

- กิตติคุณ ชื้อสตัยดี. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของเจ้าพนักงานชลเลข สังกัดสำนักเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร. (สารนิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- กิตติศักดิ์ ทองหล้า, และ ชินโสณ วิสิษฐนิธิกิจ. (2564, พฤษภาคม-สิงหาคม). คุณภาพชีวิตการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของข้าราชการและบุคลากรสังกัดสำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร. วารสารวิจัยรำไพพรรณี, 15(2), 118-128. สืบค้นจาก <https://so05.tci-thaijo.org/index.php/RRBR/article/view/254082/171806>
- คันธรส หนูเขียว. (2557). แรงจูงใจและความผูกพันต่อองค์กรที่มีประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสำนักงานบริหารสำนักอัยการสูงสุด. (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- จิตติมา อัครติพิงศ์. (2556). การพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงาน (*Efficiency Development*) เอกสารประกอบการสอน. พระนครศรีอยุธยา: มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- จินตนา เิบอิม. (2560). คุณภาพชีวิตในการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาลในเขต อำเภอท่ายาง จังหวัดเพชรบุรี. วารสารวิชาการคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.
- จุฑาทิพย์ วรรณลักษณ์. (2559). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานองค์การเภสัชกรรม. (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ญภาภัญ เจริญชันษา. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความจงรักภักดีของพนักงานสินเชื่อบุคคลรายใหญ่ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ณัฐริณีย์ พิศวงษ์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารออมสิน ภาค 1. (การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี). สืบค้นจาก <http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/985/1/132365.pdf>
- ณัฐพร กังวาลสิงหนาท. (2558). วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันของพนักงานธนาคารแห่งชาติแห่งหนึ่งในประเทศไทย. (สารนิพนธ์ปริญญาามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- ณิศภัทร ม่วงคำ. (2559). คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากร : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครกู้ภัย มูลนิธิมิราเคิลออฟไลฟ์ในทูลกระหม่อมมหิงอุบลรัตน์ราชกัญญาสิริวัฒนา

- พรรณวดี. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ.
- เทียนศรี บางม่วงงาม. (2562). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันต่อองค์กรการของบุคลากรที่ผ่านโครงการอบรมวิศวกรใหม่ กรณีศึกษา: บริษัทเอกชนแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกริก, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก [https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MOA/2562/F\\_Tiansri\\_Bangmuangngngam.pdf](https://mis.krirk.ac.th/librarytext/MOA/2562/F_Tiansri_Bangmuangngngam.pdf)
- ชนันท์ ทะสุใจ. (2547). ความผูกพันต่อองค์กรการของข้าราชการ สำนักศาลยุติธรรมประจำภาค 5. (ภาคินพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ธีรวิทย์ ตรีประสิทธิ์ชัย. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อการรักษาพนักงานให้คงอยู่กับองค์กรในอุตสาหกรรมโรงแรมระดับ 5 ดาว ในกรุงเทพมหานคร. (การค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- นทีทิพย์ จันทิมาเจริญ. (2556). การรับรู้ความรับผิดชอบต่อสังคม คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรการของพนักงานประจำ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่. (งานวิจัยส่วนบุคคล หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- นพรัตน์ วรสุข. (2563). คุณภาพชีวิตที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ ย่านเพลินจิต. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- นิกร แดงรอด. (2560). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรการของ ข้าราชการสังกัดหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Nikorn\\_T.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Nikorn_T.pdf)
- ประจักษ์ จงอิสฎากุล. (2546). การรับรู้บรรยากาศองค์กรการและพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ประภาพรรณ พันธ์แก้ว. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรการกับประสิทธิภาพในการทำงานของเจ้าหน้าที่สำนักงานประมาณ กรุงเทพมหานคร. วารสารวิชาการ *Veridian E-Journal*, 7(1), 712-725. สืบค้นจาก <https://he02.tci-thaijo.org/index.php/Veridian-E-Journal/article/view/16081/23234>
- ปริศนา พิมพ์. (2559). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรองค์กรการปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอธาตุพนม จังหวัดนครพนม. (ปริญญารัฐประศาสนศาสตร

มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏมหาสารคาม, มหาสารคาม). สืบค้นจาก

<http://fulltext.rmu.ac.th/fulltext/2561/>

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2548). การบริหารทางวิชาการ. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมสุขภาพ.

ฝนทิพย์ หอมไม่วาย. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกรมสรรพสามิต. สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

พระราชบัญญัติป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย. (2550, 28 สิงหาคม). ราชกิจจานุเบกษา (เล่ม 124 ตอนที่ 52ก, น. 1-23). สืบค้นจาก

<http://www.ratchakitcha.soc.go.th/DATA/PDF/2550/A/052/1.PDF>

พฤติสิทธิ์ อุทุม. (2559). ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว. (รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี). สืบค้นจาก

[http://digital\\_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/58930188.pdf](http://digital_collect.lib.buu.ac.th/dcims/files/58930188.pdf)

พัลลวีภรณ์ วสุสิริกุล. (2560). ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของวิศวกรในเขตสวนอุตสาหกรรมบางกะดี จังหวัดปทุมธานี. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

รณฤทธิ์ สีขมนังสุ. (2560). อิทธิพลของแรงจูงใจที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจระบบท่อส่งก๊าซธรรมชาติ บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). (ปริญญานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพฯ.

รสนลิน เจียมเจริญ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของข้าราชการสำนักงานงบประมาณ. (ภาคนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ).

สืบค้นจาก <https://dric.nrct.go.th/Search/ShowFulltext/2/266473>

ระวีวรรณ ศรีคิด. (2557). ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานตามมาตรฐานการศึกษาศูนย์การศึกษาพิเศษ. (วิทยานิพนธ์บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก

[http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Raweewan\\_Srikhot\\_Doctor/Raweewan\\_Srikhot\\_fulltext.pdf](http://www.thapra.lib.su.ac.th/objects/thesis/fulltext/snamcn/Raweewan_Srikhot_Doctor/Raweewan_Srikhot_fulltext.pdf)

รุ่งทิพา สมตน. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาล. (สารนิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.

ลลิตา จันทรัมย์. (2559). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน สำนักงานใหญ่ กลุ่มลูกค้าบุคคล. (การค้นคว้าอิสระรัฐศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.

วชิรวัชร งามละม่อม. (2559). ทฤษฎีการมีส่วนร่วม. สืบค้นจาก

[http://learningofpublic.blogspot.com/2016/02/blog-post\\_79.html#more](http://learningofpublic.blogspot.com/2016/02/blog-post_79.html#more)

วัฒน์ วงศ์สุวรรณ, และ รุจิภาญจน์ สานนท์. (2563, พฤษภาคม-สิงหาคม). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต กรณีศึกษาพนักงานบริษัทประกันชีวิตในเขตสีลมและเขตบางรัก. วารสารวิชาการสังคมศาสตร์เครือข่ายวิจัยประชาชื่น, 2(2), 1-12. สืบค้นจาก <https://so03.tci-thaijo.org/index.php/prn/article/view/249320/168079>

วิทยา อินทร์สอน, และ สุรพงศ์ บางพาน. (2559). แนวทางการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรม. อินดัสเทรียล รีวิว (*Industrial technology review*), 22(282), 103-111.

สงวน อินทร์รักษ์, และ ประเสริฐ อินทร์รักษ์. (2561). กลยุทธ์การพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยศิลปากร. สืบค้นจาก <https://drict.nrct.go.th/Search/ShowFulltext/2/304318>

สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน (องค์การมหาชน). (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality Of Working Life). สืบค้นจาก <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>

สมคิด บางโม. (2547). องค์การและการจัดการ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สมพงศ์ รัตนบุบผะ. (2558). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานศูนย์ข่าว SMM. (สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, ปทุมธานี.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2561). ทำงานให้ราชการ เงินเดือนเริ่มที่เท่าไร? สืบค้นจาก <https://job.ocsc.go.th/prRead.aspx?prID=637054580491052119>

สิตาพัชร จินตนาพันธ์. (2557). สมรรถนะความต้องการของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานสาขาในเขตราชเทวี. (ปริญญานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ). สืบค้นจาก [http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Sitapat\\_J.pdf](http://thesis.swu.ac.th/swuthesis/Man/Sitapat_J.pdf)

- สืบเอกนวิชัย สมฤทธิ์. (2557). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรใน  
องค์การบริหารส่วนตำบลเชียงบาน อำเภอเชียงคำ จังหวัดพะเยา. (ปริญญารัฐ  
ประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยพะเยา, พะเยา). สืบค้นจาก  
<http://www.updc.clm.up.ac.th/bitstream/123456789/966/1/Narawit%20Somrit.pdf>
- สิรินภา ทาระนัด. (2561). การศึกษาประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของข้าราชการส่วนท้องถิ่นในเขต  
พื้นที่อำเภอจอมทอง จังหวัดเชียงใหม่. (การค้นคว้าอิสระหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต).  
มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- สุธารณี วงศ์ใหญ่. (2563). การพัฒนาองค์การและการมีส่วนร่วมในงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความ  
ผูกพันและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพฯ. (สารนิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- สุรพงษ์ ฉันทพัฒน์พงศ์. (2558). ปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานสาย  
เทคโนโลยีของธนาคารแห่งหนึ่ง. (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัย  
กรุงเทพฯ, กรุงเทพฯ.
- สุริย์พร วิสุทธากรณ์. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงาน  
ของบุคลากร : กรณีศึกษา สำนักงานปลัดกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร.  
(การค้นคว้าอิสระ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล  
ธัญบุรี, ปทุมธานี). สืบค้นจาก  
<http://www.repository.rmutt.ac.th/dspace/bitstream/123456789/2161/1/142521.pdf>
- อวยพร ปานหนู. (2558 ). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพการทำงาน  
ของพนักงานไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นในเขตกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ปริญญา  
มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพฯ.
- อัครเดช ไม้จันทร์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่ม  
อุตสาหกรรมติดตั้งเครื่องจักรสายการผลิตในจังหวัดสงขลา. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ  
มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, สงขลา). สืบค้นจาก  
<https://core.ac.uk/download/pdf/154815316.pdf>



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก  
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

## แบบสอบถาม

เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพ  
การทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

### คำชี้แจง

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพ  
ชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่  
ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร ประกอบไปด้วย 4 ส่วน  
ดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

ผู้วิจัยขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบถ้วนทุกข้อ และตอบให้ตรงกับสภาพ  
ความเป็นจริงที่สุด ข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามฉบับนี้ จะถูกนำเสนอในภาพรวม  
ไม่มีผลกระทบใด ๆ ต่อการประกอบอาชีพของท่าน และนำข้อมูลไปใช้เพื่อการศึกษาวิจัยเท่านั้น

ขอขอบคุณสำหรับความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามชุดนี้

ผู้วิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับข้อมูลของท่านเพียงคำตอบเดียว

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 18 - 28 ปี

☐ 29 - 39 ปี

☐ 40 - 50 ปี

☐ 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพ

☐ โสด

☐ สมรส / อยู่ด้วยกัน

☐ แยกกันอยู่ / หย่าร้าง / หม้าย

4. ระดับการศึกษา

☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐ ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

☐ ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท

☐ 15,001 - 25,000 บาท

☐ 25,001 - 35,000 บาท

☐ 35,001 - 45,000 บาท

☐ 45,001 บาทขึ้นไป

6. ตำแหน่งงาน

☐ ข้าราชการ

☐ พนักงานราชการ

☐ ลูกจ้าง

7. ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

☐ ต่ำกว่าหรือเทียบเท่า 10 ปี

☐ 11 - 20 ปี

☐ 21 - 30 ปี

☐ 31 ปีขึ้นไป

## ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงคำตอบเดียว

| คุณภาพชีวิตการทำงาน                                                                                                         | ระดับความคิดเห็น  |          |          |             |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|                                                                                                                             | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|                                                                                                                             | 5                 | 4        | 3        | 2           | 1                    |
| <b>ด้านค่าตอบแทน</b>                                                                                                        |                   |          |          |             |                      |
| 1. ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับหน้าที่และความรับผิดชอบ                                                     |                   |          |          |             |                      |
| 2. ท่านได้รับเงินเดือนหรือค่าตอบแทนที่เพียงพอสำหรับการใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบัน                                      |                   |          |          |             |                      |
| 3. ท่านพึงพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ได้รับ                                                                                  |                   |          |          |             |                      |
| 4. ท่านพึงพอใจในอัตราการขึ้นเงินเดือน                                                                                       |                   |          |          |             |                      |
| <b>ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน</b>                                                                                            |                   |          |          |             |                      |
| 5. สภาพแวดล้อมภายในสถานที่ทำงาน เช่น อุณหภูมิ แสงสว่าง มีความเหมาะสม                                                        |                   |          |          |             |                      |
| 6. ท่านคิดว่าองค์กรได้ให้ความสำคัญกับความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพภายในสถานที่ทำงาน                                          |                   |          |          |             |                      |
| 7. สถานที่ทำงานของท่านมีสิ่งอำนวยความสะดวก และอุปกรณ์สำหรับการทำงาน มีความเพียงพอ เหมาะสมกับปริมาณงาน และจำนวนผู้ปฏิบัติงาน |                   |          |          |             |                      |
| 8. บรรยากาศภายในสถานที่ทำงานโดยภาพรวมทำให้ท่านมีความสุขในการทำงาน                                                           |                   |          |          |             |                      |

| คุณภาพชีวิตการทำงาน                                                          | ระดับความคิดเห็น  |          |          |             |                      |
|------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|                                                                              | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|                                                                              | 5                 | 4        | 3        | 2           | 1                    |
| <b>ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า</b>                                         |                   |          |          |             |                      |
| 9. ท่านได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่                          |                   |          |          |             |                      |
| 10. ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างเหมาะสม                                   |                   |          |          |             |                      |
| 11. ท่านมีโอกาสที่จะได้เลื่อนไปตำแหน่งที่สูงขึ้น                             |                   |          |          |             |                      |
| 12. ท่านมีความมั่นคงในชีวิตการทำงาน                                          |                   |          |          |             |                      |
| <b>ด้านการพัฒนาความรู้ความสามารถ</b>                                         |                   |          |          |             |                      |
| 13. ท่านได้เรียนรู้งานใหม่ ๆ อยู่เสมอ                                        |                   |          |          |             |                      |
| 14. ท่านได้รับการสนับสนุนให้พัฒนา ฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้อย่างต่อเนื่อง      |                   |          |          |             |                      |
| 15. ท่านได้นำความรู้ความสามารถไปใช้ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่               |                   |          |          |             |                      |
| 16. องค์กรของท่านส่งเสริมให้คิดสร้างสรรค์ผลงานใหม่ ๆ อยู่เสมอ                |                   |          |          |             |                      |
| <b>ด้านการทำงานร่วมกัน</b>                                                   |                   |          |          |             |                      |
| 17. ท่านได้รับการปฏิบัติด้วยความเสมอภาคและยุติธรรม                           |                   |          |          |             |                      |
| 18. ท่านได้รับความร่วมมือและความช่วยเหลือจากหัวหน้าหรือผู้ร่วมงานเป็นอย่างดี |                   |          |          |             |                      |
| 19. ท่านมีความสุขที่ได้ทำงานร่วมกับเพื่อนร่วมงานปัจจุบัน                     |                   |          |          |             |                      |
| 20. ภายในองค์กรของท่านมีการจัดกิจกรรมเสริมสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกัน   |                   |          |          |             |                      |

| คุณภาพชีวิตการทำงาน                                                                                   | ระดับความคิดเห็น  |          |          |             |                      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|                                                                                                       | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|                                                                                                       | 5                 | 4        | 3        | 2           | 1                    |
| <b>ด้านสิทธิในการทำงาน</b>                                                                            |                   |          |          |             |                      |
| 21. หัวหน้าของท่านให้ความเสมอภาคในการทำงานอย่างเท่าเทียมกับสมาชิกทุกคนในทีม                           |                   |          |          |             |                      |
| 22. หัวหน้าเคารพในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านได้รับมอบหมาย                                  |                   |          |          |             |                      |
| 23. ท่านสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานต่อหัวหน้าได้อย่างอิสระ โดยไม่มีผลต่อการพิจารณาการปฏิบัติงาน |                   |          |          |             |                      |
| 24. เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวของท่าน                |                   |          |          |             |                      |
| <b>ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว</b>                                                         |                   |          |          |             |                      |
| 25. ปัจจุบันเวลาในการทำงานของท่านมีความเหมาะสมกับการดำเนินชีวิต                                       |                   |          |          |             |                      |
| 26. ท่านสามารถแบ่งเวลาการทำงานเวลาสำหรับครอบครัว และเวลาส่วนตัวอย่างเหมาะสม                           |                   |          |          |             |                      |
| 27. ท่านสามารถลางานเพื่อพักผ่อนหรือทำธุระส่วนตัวได้อย่างอิสระ                                         |                   |          |          |             |                      |
| 28. ท่านมีเวลาพักผ่อนและเวลาดูแลสุขภาพของตัวเองอย่างเหมาะสม                                           |                   |          |          |             |                      |

| คุณภาพชีวิตการทำงาน                                                                                  | ระดับความคิดเห็น  |          |          |             |                      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|                                                                                                      | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|                                                                                                      | 5                 | 4        | 3        | 2           | 1                    |
| <b>ด้านลักษณะงานที่ให้ประโยชน์ต่อสังคม</b>                                                           |                   |          |          |             |                      |
| 29. ท่านภูมิใจในงานของท่านและรู้สึกว่าได้ทำประโยชน์ให้แก่ผู้อื่น                                     |                   |          |          |             |                      |
| 30. ท่านรู้สึกว่าองค์กรได้ทำประโยชน์ต่อสังคม                                                         |                   |          |          |             |                      |
| 31. องค์กรของท่านคำนึงถึงประโยชน์ด้านสังคม เช่น การรณรงค์ให้ช่วยกันบริจาคเลือด                       |                   |          |          |             |                      |
| 32. องค์กรของท่านคำนึงถึงประโยชน์ด้านสิ่งแวดล้อม เช่น การรณรงค์ให้ช่วยกันประหยัดพลังงานช่วงพักเที่ยง |                   |          |          |             |                      |

### ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงคำตอบเดียว

| ความผูกพันต่อองค์กร                                                                         | ระดับความคิดเห็น  |          |          |             |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|                                                                                             | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|                                                                                             | 5                 | 4        | 3        | 2           | 1                    |
| <b>ความเชื่อมั่น และยอมรับในเป้าหมายขององค์กร</b>                                           |                   |          |          |             |                      |
| 1. ท่านยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร                                                  |                   |          |          |             |                      |
| 2. ท่านพร้อมที่จะปฏิบัติตามนโยบายเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร                                 |                   |          |          |             |                      |
| 3. ท่านคิดว่าปัญหาขององค์กรคือปัญหาของท่านเช่นกัน                                           |                   |          |          |             |                      |
| 4. ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร                                          |                   |          |          |             |                      |
| <b>ความเต็มใจทุ่มเทปฏิบัติงานเพื่อองค์กร</b>                                                |                   |          |          |             |                      |
| 5. ท่านทุ่มเทอุทิศตัวเองให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย |                   |          |          |             |                      |
| 6. แม้ไม่ใช่งานของท่าน แต่เพื่อประโยชน์ขององค์กร ท่านพร้อมที่จะช่วยเหลือเสมอ                |                   |          |          |             |                      |
| 7. ท่านคิดว่าองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของท่านได้อย่างเพียงพอ                           |                   |          |          |             |                      |
| 8. ท่านเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลาหากงานของท่านยังไม่เสร็จ                                     |                   |          |          |             |                      |

| ความผูกพันต่อองค์กร                                                                                       | ระดับความคิดเห็น  |          |          |             |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|                                                                                                           | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|                                                                                                           | 5                 | 4        | 3        | 2           | 1                    |
| <b>ความต้องการที่จะรักษาความเป็นสมาชิกภาพในองค์กร</b>                                                     |                   |          |          |             |                      |
| 9. ท่านคิดว่าท่านเป็นสมาชิกคนหนึ่งที่สำคัญต่อองค์กร ท่านมีส่วนในการพัฒนาองค์กร ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ |                   |          |          |             |                      |
| 10. ท่านภูมิใจในองค์กร และมักพูดให้ผู้อื่นฟังเสมอว่าเป็นองค์กรที่ดีและน่าอยู่                             |                   |          |          |             |                      |
| 11. ท่านมีความตั้งใจที่ทำงานให้แก่องค์กรตลอดไป                                                            |                   |          |          |             |                      |
| 12. ท่านจะยังคงทำงานให้แก่องค์กรต่อไป แม้ว่าองค์กรอื่นจะมีข้อเสนอที่ดีกว่า                                |                   |          |          |             |                      |

#### ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

เพียงคำตอบเดียว

| ประสิทธิภาพการทำงาน                                                                                 | ระดับความคิดเห็น  |          |          |             |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|                                                                                                     | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|                                                                                                     | 5                 | 4        | 3        | 2           | 1                    |
| <b>ด้านคุณภาพของงาน</b>                                                                             |                   |          |          |             |                      |
| 1. งานของท่านมีคุณภาพถูกต้องและสมบูรณ์<br>ไม่มีความผิดพลาด                                          |                   |          |          |             |                      |
| 2. ผลงานของท่านเป็นที่พึงพอใจของหัวหน้า<br>เสมอ                                                     |                   |          |          |             |                      |
| 3. ท่านสรุปผลการทำงานของท่าน เพื่อประเมิน<br>คุณภาพงานเป็นประจำ                                     |                   |          |          |             |                      |
| 4. งานที่สำเร็จเกิดจากการใช้ทรัพยากรอย่าง<br>คุ้มค่าและประหยัด                                      |                   |          |          |             |                      |
| <b>ด้านปริมาณของงาน</b>                                                                             |                   |          |          |             |                      |
| 5. จำนวนของผู้ปฏิบัติงานในสำนัก / กอง /<br>กลุ่ม ของท่านมีความสมดุลกับปริมาณงานที่<br>ได้รับมอบหมาย |                   |          |          |             |                      |
| 6. ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความ<br>เหมาะสมกับความสามารถของท่าน                               |                   |          |          |             |                      |
| 7. ปริมาณงานที่นอกเหนือจากงานประจำของ<br>ท่านที่ได้รับมอบหมายมีความเหมาะสม                          |                   |          |          |             |                      |
| 8. ปริมาณงานมีความเหมาะสมกับปริมาณ<br>ของเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้ในปัจจุบัน                          |                   |          |          |             |                      |

| ประสิทธิภาพการทำงาน                                                                     | ระดับความคิดเห็น  |          |          |             |                      |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|                                                                                         | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|                                                                                         | 5                 | 4        | 3        | 2           | 1                    |
| <b>ด้านเวลา</b>                                                                         |                   |          |          |             |                      |
| 9. ท่านวางแผนบริหารเวลาเพื่อทำงานให้เสร็จตามกำหนด                                       |                   |          |          |             |                      |
| 10. ระยะเวลาที่กำหนดส่งงานมีความเหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย                     |                   |          |          |             |                      |
| 11. ท่านสามารถทำงานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด                          |                   |          |          |             |                      |
| 12. ท่านใช้เวลาทำงานแต่ละวันอย่างคุ้มค่าเพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุดเสมอ                 |                   |          |          |             |                      |
| <b>ด้านวิธีการ</b>                                                                      |                   |          |          |             |                      |
| 13. ท่านวางแผนเพื่อกำหนดกรอบงานได้อย่างเหมาะสม                                          |                   |          |          |             |                      |
| 14. ท่านใช้วิธีการทำงานรูปแบบใหม่ ๆ เพื่อลดระยะเวลาในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย           |                   |          |          |             |                      |
| 15. ท่านมีความสามารถในการลดขั้นตอนที่ซ้ำซ้อน เพื่อช่วยให้การทำงานมีความสะดวกมากยิ่งขึ้น |                   |          |          |             |                      |
| 16. ท่านนำเทคโนโลยีมาใช้ในการทำงานเพื่อให้งานมีคุณภาพ และมีความรวดเร็ว                  |                   |          |          |             |                      |

| ประสิทธิภาพการทำงาน                                                                   | ระดับความคิดเห็น  |          |          |             |                      |
|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------------|----------|----------|-------------|----------------------|
|                                                                                       | เห็นด้วยอย่างยิ่ง | เห็นด้วย | ไม่แน่ใจ | ไม่เห็นด้วย | ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง |
|                                                                                       | 5                 | 4        | 3        | 2           | 1                    |
| <b>ด้านค่าใช้จ่าย</b>                                                                 |                   |          |          |             |                      |
| 17. สำนัก / กอง / กลุ่ม ของท่านสามารถใช้งบประมาณตามแผนที่กำหนด                        |                   |          |          |             |                      |
| 18. สำนัก / กอง / กลุ่ม ของท่านใช้วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมืออย่างคุ้มค่าไม่สิ้นเปลือง |                   |          |          |             |                      |
| 19. สำนัก / กอง / กลุ่ม ของท่านใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด เพื่อให้ได้ผลงานที่ดีที่สุด    |                   |          |          |             |                      |
| 20. ท่านมีส่วนร่วมในการลดค่าใช้จ่ายขององค์กร เช่น การนำของที่ไมใช้แล้ว กลับมาใช้ใหม่  |                   |          |          |             |                      |



ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบถาม

### รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

| รายชื่อ                                 | ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน                                              |
|-----------------------------------------|---------------------------------------------------------------------|
| 1. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. กุลเชษฐ์ มงคล | อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ ดร. เพชรรัตน์ จินต์นุพงศ์    | อาจารย์ประจำคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม<br>มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |





## บันทึกข้อความ

ส่วนงาน งานบริหารและธุรการ บัณฑิตวิทยาลัย โทร. 15644

ที่ อว 8718.1/173

วันที่ 24 มกราคม 2565

เรื่อง ขออนุมัติขอความเห็นชอบบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน คณบดีคณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม

เนื่องด้วย นางสาวศิธา พัฒนาไพบุลย์กุล นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัย ศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพัน ต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ สกฤตกิจกาญจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์

ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัยขอเรียนเชิญ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กุลเชษฐ์ มงคล และอาจารย์ ดร.เพชรรัตน์ จินตน์พงศ์ เป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม ทั้งนี้ นิสิตได้ติดต่อประสานงานเบื้องต้นกับบุคลากรของท่านแล้ว และจะประสานงานในรายละเอียดดังกล่าวต่อไป สามารถสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ โทร. 083 300 3314

จึงเรียนมาเพื่อขออนุมัติขอความเห็นชอบบุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวศิธา พัฒนาไพบุลย์กุล และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ นายแพทย์ฉัตรชัย เอกปัญญาสกุล)

รักษาการแทนคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย



ศูนย์การจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ สุขุมวิท 23 เขตวัฒนา กรุงเทพฯ 10110

โทร : 0-21691016 แฟกซ์ : 0-2664-1818 เว็บไซต์ : <http://mba.swu.ac.th>

24 มีนาคม 2565

เรื่อง ขออนุญาตเผยแพร่เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน อธิบดี กรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถามเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร” จำนวน 270 ชุด

ด้วยนางสาวศิตา พัฒนาไพบุลย์กุล รหัสประจำตัวนิสิต 63199130174 นิสิตหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมี ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสันต์ สกฤตกิจกาญจน์ เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งขณะนี้อยู่ในขั้นตอนการเก็บข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจะไม่ส่งผลกระทบต่อองค์กรของท่าน จะใช้เพื่อการวิจัยเท่านั้น ในการนี้ จึงขออนุญาตกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัย ให้ นางสาวศิตา พัฒนาไพบุลย์กุล ดำเนินการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งได้แก่ ข้าราชการ จำนวน 181 คน พนักงานราชการ จำนวน 81 คน และลูกจ้างประจำ จำนวน 8 คน รวมทั้งสิ้น จำนวน 270 คน

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา ศูนย์การจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านด้วยดี จึงขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กังวาน ยอดวิศิษฐ์ศักดิ์)

รักษาการแทนหัวหน้าศูนย์การจัดการหลักสูตรระดับบัณฑิตศึกษา

ผู้ประสานงาน : นางสาวศิตา พัฒนาไพบุลย์กุล เบอร์โทรติดต่อ 0833003314



ภาคผนวก ค  
จริยธรรมในมนุษย์

MF-04-version-2.0

วันที่ 18 ต.ค. 61



หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยของข้อเสนอการวิจัย  
เอกสารข้อมูลคำอธิบายสำหรับผู้เข้าร่วมการวิจัยและยินยอม

หมายเลขข้อเสนอการวิจัย SWUEC-G- 063/2565E

ข้อเสนอการวิจัยนี้และเอกสารประกอบของข้อเสนอการวิจัยตามรายการแสดงด้านล่าง ได้รับการพิจารณาจาก คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒแล้ว คณะกรรมการฯ มีความเห็นว่าข้อเสนอการวิจัยที่ดำเนินการมีความสอดคล้องกับหลักจริยธรรมสากล ตลอดจนกฎหมาย ข้อบังคับและ ข้อกำหนดภายในประเทศ จึงเห็นสมควรให้ดำเนินการวิจัยตามข้อเสนอการวิจัยนี้ได้

ชื่อโครงการวิจัยเรื่อง: ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร

ชื่อผู้วิจัยหลัก: นางสาว ศีดา พัฒนาไพบูลย์กุล

สังกัด: คณะบริหารธุรกิจเพื่อสังคม

เอกสารที่รับรอง: 1. แบบเสนอโครงการวิจัย  
2. โครงการวิจัย  
3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย  
4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย

เอกสารที่พิจารณาทบทวน

|                                             |                                           |
|---------------------------------------------|-------------------------------------------|
| 1. แบบเสนอโครงการวิจัย                      | ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 15 กุมภาพันธ์ 2565 |
| 2. โครงร่างการวิจัย                         | ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 15 กุมภาพันธ์ 2565 |
| 3. เอกสารชี้แจงผู้เข้าร่วมการวิจัย          | ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 15 กุมภาพันธ์ 2565 |
| 4. หนังสือให้ความยินยอมเข้าร่วมโครงการวิจัย | ฉบับที่ 2 วัน/เดือน/ปี 15 กุมภาพันธ์ 2565 |

(ลงชื่อ).....

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ทันตแพทย์หญิงณปภา เอี่ยมจิตรกุล)

กรรมการและเลขานุการคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

(ลงชื่อ).....

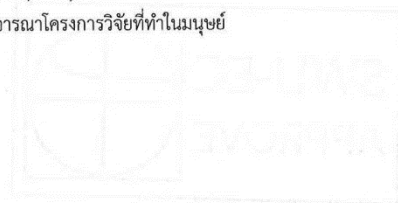
(แพทย์หญิงสุรีพร ภักธสุธรรม)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

หมายเลขรับรอง : SWUEC/E/G-063/2565

วันที่ให้การรับรอง : 15/02/2565

วันหมดอายุใบรับรอง : 15/02/2566





ที่ อว 8718/

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
สุขุมวิท 23 กรุงเทพฯ 10110

15 กุมภาพันธ์ 2565

เรื่อง ขอแจ้งผลการพิจารณาโครงการวิจัยเลขที่ SWUEC-G- 063/2565E

เรียน นางสาว คีตา พัฒนาไพบูลย์กุล

สิ่งที่ส่งมาด้วย ใบรับรองโครงการวิจัย SWUEC/E/G-063/2565

ตามที่ท่านได้ส่งโครงการวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในกรมป้องกันและบรรเทาสาธารณภัยในเขตกรุงเทพมหานคร โครงการวิจัยเลขที่ SWUEC-G 063/2565E เพื่อรับการพิจารณาจากคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ นั้น

คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ได้พิจารณาโครงการวิจัยดังกล่าว บัดนี้ คณะกรรมการฯ ให้การรับรองโครงการวิจัยดังกล่าวแล้วเมื่อวันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2565 รายละเอียดดังนี้

|                    |                                                                    |
|--------------------|--------------------------------------------------------------------|
| Certificate Number | SWUEC/E/G-063/2565                                                 |
| Date of Approval   | 15 กุมภาพันธ์ 2565 (อายุใบรับรองโครงการวิจัย 12 เดือน)             |
| Date of Expiration | 15 กุมภาพันธ์ 2566                                                 |
| Continuing Review  | ทุก 12 เดือน (ครบกำหนดส่งรายงานครั้งแรก วันที่ 15 กุมภาพันธ์ 2566) |

ในการนี้ คณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์ ใคร่ขอความกรุณาให้ผู้วิจัยส่งรายงานความก้าวหน้าของการวิจัยและต่ออายุการรับรองก่อนกำหนดวันหมดอายุ 30 วัน เพื่อให้เป็นไปตามวิธีดำเนินการมาตรฐาน (SOPs version 2.0) ของคณะกรรมการฯ ทั้งนี้รายละเอียดของเอกสารที่ให้การรับรองตามที่ปรากฏใน Certificate of Approval (Certificate Number SWUEC/E/G-063/2565) ที่แนบมาพร้อมนี้

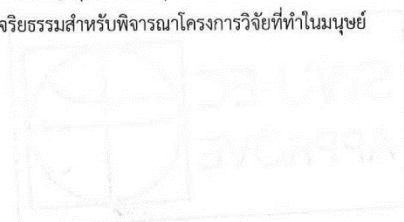
จึงเรียนมาเพื่อโปรดทราบและดำเนินการต่อไป

ขอแสดงความนับถือ

(แพทย์หญิงสุธีพร ภัทรสุวรรณ)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมสำหรับพิจารณาโครงการวิจัยที่ทำในมนุษย์

บัณฑิตวิทยาลัย  
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ  
โทรศัพท์ 0-2649-5000 ต่อ 12430  
โทรสาร 0-2259-1822



## ประวัติผู้เขียน

|                   |                                                                                             |
|-------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ-สกุล         | คีตา พัฒนาไพบูลย์กุล                                                                        |
| วัน เดือน ปี เกิด | 5 มีนาคม 2538                                                                               |
| สถานที่เกิด       | โรงพยาบาลสมเด็จพระปิ่นเกล้า                                                                 |
| ที่อยู่ปัจจุบัน   | 3 ซอยประชาอุทิศ 4 (1-6-2-1) ถนนประชาอุทิศ แขวงราษฎร์บูรณะ เขต<br>ราษฎร์บูรณะ กรุงเทพฯ 10140 |

