

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 377 ชุด ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ โดยนำผลลัพธ์ที่ได้มาทำการวิเคราะห์ประมวลผลและนำมาสรุปผลการศึกษาแบบตารางประกอบการบรรยาย โดยแบ่งการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ลักษณะข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เก็บข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 377 คน โดยได้ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตาราง 6

ร้อยละของกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามลักษณะทางประชากร ($n = 377$)

รายละเอียด	ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	ร้อยละ
เพศ	ชาย	43.50
	หญิง	56.50
อายุ	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี	11.90
	26-35 ปี	31.00
	36-45 ปี	48.30
	46 ปีขึ้นไป	8.80
สถานภาพสมรส	โสด	31.40
	สมรสอยู่ด้วยกัน	64.20
	สมรสแยกกันอยู่	2.60
	หม้าย/หย่าร้าง	1.80
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	26.40
	ปริญญาตรี หรือ เทียบเท่า	53.70
	ปริญญาโท	17.60
	สูงกว่าปริญญาโท	2.30
อายุการทำงาน	1-6 ปี	29.30
	7-12 ปี	54.40
	13-19 ปี	11.20
	20 ปีขึ้นไป	5.10

จากตาราง 6 พบว่า จากการสำรวจกลุ่มตัวอย่าง ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย กลุ่มที่มีอายุระหว่างช่วงอายุ 36-45 ปีมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาอยู่ที่กลุ่มที่มีช่วงอายุระหว่าง 26-35 ปี น้อยกว่าหรือเท่ากับ 25 ปี และ 46 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด สำหรับสถานภาพสมรสของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า สถานภาพสมรสอยู่ด้วยกันมีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ผู้ที่มีสถานภาพโสดสมรสแยกกันอยู่และสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง ตามลำดับ ระดับการศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ระดับการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า นั้น มีจำนวนมากที่สุด รองลงมาคือ ระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาโท และสูงกว่าปริญญาโท ตามลำดับ ขณะที่อายุการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

พบว่า ส่วนใหญ่มีอายุการทำงานอยู่ที่ 7-12 ปี รองลงมาคือ อายุการทำงาน 1-6 ปี 13-19 ปี และอายุการทำงาน 20 ปีขึ้นไป ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมองค์กรและปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) จำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยสามารถวิเคราะห์ผลได้ตามตาราง ดังนี้

ตาราง 7

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานคุณภาพชีวิตในการทำงาน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)			
1. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและ เพียงพอ			
1.1 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านมี ความรับผิดชอบ	3.67	0.95	มาก
1.2 เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ท่านใช้ในการทำงาน	3.63	0.98	มาก
1.3 ท่านพอใจกับสวัสดิการต่าง ๆ ที่ทางหน่วยงานจัดให้มี ความเหมาะสมเพียงพอ	3.64	0.89	มาก
รวม	3.65	0.89	มาก
2. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ			
2.1 องค์กรท่านจัดหาอุปกรณ์เพื่อป้องกันอันตรายให้กับ พนักงานอย่างเพียงพอ	3.16	0.83	ปานกลาง

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
2.2 องค์กรของท่านกำหนดกฎระเบียบในการปฏิบัติงาน เพื่อป้องกันการเกิดอุบัติเหตุ	3.05	0.88	ปานกลาง
2.3 สภาพแวดล้อมที่ท่านทำงานมีความเหมาะสมที่เอื้อต่อ การปฏิบัติงาน	3.77	0.64	ปานกลาง
รวม	3.17	0.73	ปานกลาง
3. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน			
3.1 ท่านมีโอกาสได้ทำงานที่ต้องใช้ความรู้ ความชำนาญ ในการทำงานเพิ่มขึ้น	3.61	0.79	มาก
3.2 องค์กรเปิดโอกาสให้ท่านที่แสดงออกถึงความสามารถ และทักษะอย่างเต็มที่	3.46	0.94	ปานกลาง
3.3 ท่านมีโอกาสได้รับการพัฒนาและฝึกอบรม เพิ่มพูนความรู้ อย่างสม่ำเสมอ	3.47	0.95	ปานกลาง
รวม	3.52	0.88	มาก
4. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคง ในงาน			
4.1 ท่านมีโอกาสได้ทำงานที่มีอำนาจหน้าที่และ ความรับผิดชอบของงานเพิ่มมากขึ้น	3.94	0.94	มาก
4.2 ท่านมีโอกาสในการวางแผนการทำงานด้วยตัวเอง	3.86	0.88	มาก
4.3 องค์กรของท่านไม่เคยมีนโยบายปลดพนักงานออก	3.85	0.78	มาก
รวม	3.88	0.97	มาก
5. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านบูรณาการทางสังคม			
5.1 ท่านได้รับความร่วมมือในการปฏิบัติงานจากเพื่อนร่วมงาน ของท่าน	3.51	0.87	มาก
5.2 ท่านและเพื่อนร่วมงานของท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	3.38	0.76	ปานกลาง
5.3 ในองค์กรของท่านมีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตรใน การปฏิบัติงาน	3.68	0.80	มาก
รวม	3.53	0.83	มาก
6. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิของพนักงาน			
6.1 ทุกคนในองค์กรให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลซึ่งกันและ กัน และไม่ก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวของท่านที่ไม่เกี่ยวข้องกับ งาน	3.73	0.78	มาก

ตาราง 7 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
6.2 ท่านได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาหรือหน่วยงาน ภายใต้ระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน	3.77	0.84	มาก
6.3 หน่วยงานของท่านมีการกำหนดกฎ กติกาที่ค้ำึงถึง สิทธิ เสรีภาพ ความยุติธรรมของผู้ปฏิบัติงาน	3.75	0.91	มาก
รวม	3.75	0.75	มาก
7. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิต การทำงานกับชีวิตส่วนตัว			
7.1 ท่านสามารถจัดสรรเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัวและ เวลาให้กับครอบครัวได้อย่างเหมาะสม	3.69	0.91	มาก
7.2 ท่านมีเวลาสำหรับการพักผ่อนอย่างเพียงพอหลังเลิกงาน หรือวันหยุดเสมอโดยไม่ต้องนังานกลับไปทำที่บ้าน	3.65	0.94	มาก
7.3 ท่านสามารถจัดสรรเวลาเพื่อใช้ในการพักผ่อนบันเทิง หรือ ทำงานอดิเรกในแต่ละวันได้อย่างเหมาะสม	3.64	0.88	มาก
รวม	3.66	0.79	มาก
8. คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับ สังคม			
8.1 องค์กรของท่านมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็น ประโยชน์ต่อสังคม	3.43	0.83	ปานกลาง
8.2 องค์กรของท่านดำเนินกิจการโดยค้ำึงถึงประโยชน์ของ สังคมส่วนรวม	3.48	0.87	ปานกลาง
8.3 องค์กรของท่านมีการพัฒนาคุณภาพบริการเพื่อให้เกิด ประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า	3.05	0.73	ปานกลาง
รวม	3.32	0.78	ปานกลาง
รวมทั้งสิ้น	3.56	0.82	มาก

จากตาราง 7 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.51 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.82 โดยเมื่อแยกพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานนั้น พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.88 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.97 รองลงมาคือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ด้านสิทธิของพนักงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.66 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.79 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.65 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.89 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านบูรณาการทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.53 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.52 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.88 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.32 อยู่ในระดับปานกลาง มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.78 คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.17 อยู่ในระดับปานกลาง มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 ตามลำดับ ซึ่งเป็นที่สังเกตได้ว่า ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่อนข้างต่ำ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องของคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่ค่อยแตกต่างกัน

ตาราง 8

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความพึงพอใจในงาน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)			
1. ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะของงาน			
1.1 ท่านมีความภูมิใจในผลงานที่รับผิดชอบและ ประสบความสำเร็จเสมอ	3.60	0.93	มาก
1.2 ท่านพอใจในงานที่รับผิดชอบ โดยไม่รู้สึกรับผิดชอบ ที่ทำอยู่	3.42	0.84	ปานกลาง
1.3 งานของท่านเป็นงานที่ท้าทายความสามารถและ ต้องใช้ความคิดสร้างสรรค์	3.63	0.90	มาก
1.4 เมื่อต้องรับผิดชอบงานปริมาณมากท่านก็ไม่รู้สึกคับข้องใจ หรือท้อแท้ต่องานที่ทำ	3.79	0.89	มาก
รวม	3.61	0.73	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
2. ความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทน			
2.1 เงินเดือนที่ท่านได้รับเพียงพอสำหรับการครองชีพในปัจจุบัน	4.04	0.84	มาก
2.2 เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมและไม่น้อยกว่าที่ท่านควรจะได้	4.03	0.91	มาก
2.3 ท่านพอใจกับผลตอบแทนที่ได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ	3.93	0.96	มาก
2.4 เงินเดือนของท่านจัดอยู่ในระดับดีเมื่อเปรียบเทียบกับตลาดแรงงานเดียวกัน	3.82	0.91	มาก
รวม	3.96	0.72	มาก
3. ความพึงพอใจด้านโอกาสความก้าวหน้าในอนาคต			
3.1 ท่านมีโอกาสได้รับการเลื่อนตำแหน่งและได้รับการพิจารณาความดีความชอบตามความเหมาะสม	3.76	0.93	มาก
3.2 การเลื่อนตำแหน่งงานในองค์กรท่านมีความยุติธรรมโดยพิจารณาจากความสามารถในการปฏิบัติงาน	4.19	0.80	มาก
3.3 ท่านพอใจในวิธีการเลื่อนระดับและเลื่อนตำแหน่งซึ่งทุกคนมีโอกาสก้าวหน้าอย่างเท่าเทียมกัน	3.70	0.84	มาก
3.4 ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาด้านทักษะความรู้ความสามารถให้สูงขึ้น	3.58	0.78	มาก
รวม	3.81	0.73	มาก
4. ความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา			
4.1 ท่านได้รับมอบหมายงานที่ตรงตามความรู้ความสามารถของท่าน และยอมรับฟังปัญหาต่าง ๆ เมื่อท่านปรึกษาหารือ	4.07	0.52	มาก
4.2 ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานให้กับท่าน	4.00	0.86	มาก
4.3 เมื่อมีปัญหาในการปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชาของท่านมักให้คำปรึกษาและคำแนะนำท่านเสมอ	4.16	0.86	มาก
4.4 ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ท่านได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการทำงาน	4.09	0.86	มาก
รวม	3.77	0.98	มาก

ตาราง 8 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
5. ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล			
5.1 ท่านมีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและ คอยช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี	3.66	0.76	มาก
5.2 หน่วยงานของท่านมีการร่วมแรงร่วมใจกันในการทำงาน ให้ประสบความสำเร็จ	3.91	0.86	มาก
5.3 หน่วยงานของท่านมีการติดต่อประสานงานกันเป็น ประจำและสม่ำเสมอ	3.84	0.86	มาก
5.4 เพื่อนร่วมงานของท่านมีความรักใคร่สามัคคีกันเป็นอย่างดี	4.11	0.92	มาก
รวม	3.91	0.70	มาก
รวมทั้งสิ้น	3.82	0.62	มาก

จากตาราง 8 พบว่า ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.82 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.62 โดยเมื่อแยกพิจารณาความพึงพอใจในงานด้านการบังคับบัญชา นั้น พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.09 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.86 รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทนมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.91 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.70 ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในอนาคตมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.81 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 และ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะของงานมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 ตามลำดับ ซึ่งเป็นที่สังเกตได้ว่า ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่อนข้างต่ำ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องของความพึงพอใจในงานไม่ค่อยแตกต่างกัน

ตาราง 9

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานความผูกพันต่อองค์กร

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)			
1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ			
1.1 ท่านรู้สึกว่องค์กรแห่งนี้เปรียบเสมือนครอบครัวของท่าน	3.73	0.95	มาก
1.2 ท่านมีความภูมิใจและรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.81	0.88	มาก
1.3 ท่านรู้สึกว่าปัญหาต่าง ๆ ขององค์กรคือ ปัญหาของท่านเอง	3.75	0.91	มาก
1.4 องค์กรนี้มีความหมายต่อท่านเป็นอย่างมาก	3.60	0.95	มาก
1.5 ท่านรู้สึกผูกพันและอยากที่จะใช้ชีวิตการทำงานที่องค์กร แห่งนี้ตลอดไป	3.57	0.98	มาก
รวม	3.69	0.75	มาก
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร			
2.1 เป็นเรื่องที่ยากสำหรับท่าน หากท่านต้องการลาออกจาก องค์กรในขณะนี้	3.82	0.99	มาก
2.2 หากท่านตัดสินใจลาออกจากองค์กรในขณะนี้ ท่านจะต้อง เผชิญความลำบากและปัญหาหลายด้าน	3.73	0.87	มาก
2.3 สิ่งสำคัญที่ทำให้ท่านไม่ลาออกจากองค์กร เนื่องจาก ความยากลำบากในการหางานใหม่	3.64	0.97	มาก
2.4 ท่านคิดว่า หากท่านลาออกจากองค์กรท่านต้องสูญเสีย ผลประโยชน์ซึ่งองค์กรอื่นอาจจะไม่สามารถให้ท่านได้ มากเช่นนี้	3.90	0.86	มาก
2.5 ท่านพิจารณาอย่างถี่ถ้วนถึงผลเสียที่จะเกิดขึ้นหากท่าน ลาออกจากองค์กรนี้ไป	3.91	0.84	มาก
รวม	3.80	0.71	มาก
3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม			
3.1 แม้ว่องค์กรอื่นจะเสนองานใหม่ที่ดีกว่าแต่ท่านรู้สึกว่ามัน เป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องหากจะลาออกจากองค์กรนี้ไป	3.69	0.97	มาก
3.2 เหตุผลสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้ท่านทำงานเพื่อองค์กร ต่อไป เพราะท่านเชื่อว่าความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่มี ความสำคัญ	3.59	0.88	มาก
3.3 ท่านได้รับการปลูกฝังให้เชื่อให้คุณค่าของการจงรักภักดีต่อ องค์กรเพียงองค์กรเดียว	3.35	0.85	ปานกลาง



ตาราง 9 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
3.4 หากท่านได้รับผลประโยชน์จากการลาออก ท่านก็จะ ไม่ลาออกจากองค์กรแห่งนี้	3.53	0.90	มาก
3.5 ท่านคิดว่าจิตสำนึกในการเป็น “คนขององค์กร” ยังเป็นสิ่งที่ เหมาะสมในปัจจุบัน	3.56	0.88	มาก
รวม	3.54	0.73	มาก
รวมทั้งสิ้น	3.67	0.65	มาก

จากตาราง 9 พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.67 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.65 โดยเมื่อแยกพิจารณาความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรนั้น พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 3.80 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.71 รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.75 และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.73 ตามลำดับ ซึ่งเป็นที่สังเกตได้ว่า ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่อนข้างต่ำ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องของความผูกพันต่อองค์กรไม่ค่อยแตกต่างกัน

ตาราง 10

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)			
1. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านพฤติกรรม ด้านการให้ความช่วยเหลือ			
1.1 เมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงานขึ้น ท่านพร้อมให้คำปรึกษา แก่เพื่อนร่วมงานโดยไม่ต้องร้องขอ	3.99	0.87	มาก

ตาราง 10 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
4.3 ท่านใช้คำพูดโดยการคำนึงถึงความรู้สึกของผู้อื่น เพื่อหลีกเลี่ยงการกระทบกระทั่งระหว่างกัน	3.57	0.69	มาก
4.4 ท่านรักษาน้ำใจเพื่อนร่วมงานเสมอเพื่อหลีกเลี่ยงการมีปัญหา	3.54	0.74	มาก
รวม	3.62	0.83	มาก
5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการให้ความร่วมมือ			
5.1 ท่านเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น โดยไม่ต้องร้องขอ	3.66	0.76	มาก
5.2 ท่านเสนอแนะข้อคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร	4.11	0.82	มาก
5.3 ท่านสามารถรักษาความลับของหน่วยงานได้ดี	4.09	0.87	มาก
5.4 ท่านมีส่วนร่วมในการประชุมที่เกี่ยวข้องกับองค์กรและ เสนอแนวคิดใหม่ในการปฏิบัติงานเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ ขององค์กร	4.17	0.79	มาก
รวม	4.01	0.68	มาก
รวมทั้งสิ้น	3.84	0.64	มาก

จากตาราง 10 พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 3.84 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานรวมเท่ากับ 0.64 โดยเมื่อแยกพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการให้ความร่วมมือ นั้น พบว่า มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ 4.01 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.68 รองลงมาคือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการให้ความร่วมมือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านอดทนอดกลั้นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.72 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านสำนึกในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.69 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.74 และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 อยู่ในระดับมาก มีส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.83 ซึ่งเป็นที่สังเกตได้ว่า ค่า-

ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่อนข้างต่ำ แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การไม่ค่อยแตกต่างกัน

ส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

การวิจัยครั้งนี้ ได้สำรวจเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) โดยได้ผลการวิเคราะห์ตามตาราง ดังนี้

ตาราง 11

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	แปลผล
ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)			
1. ผลการปฏิบัติงานด้านผลสำเร็จของงาน			
1.1 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้	4.03	0.85	มาก
1.2 ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุมาตรฐานที่กำหนดเสมอ	3.98	0.74	มาก
1.3 ผลการปฏิบัติงานของท่านมีคุณภาพและเป็นທີ່พอใจของผู้บริหาร	3.88	0.86	มาก
1.4 ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ	3.93	0.96	มาก
1.5 บ่อยครั้งที่ผลการปฏิบัติงานของท่านมักได้รับคำชมเชยจากเพื่อนร่วมงานและผู้บริหาร	3.87	0.88	มาก
รวม	3.94	0.84	มาก
2. ผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน			
2.1 ท่านมีการติดต่อประสานงานกับลูกค้าและสามารถอธิบายทำความเข้าใจเกี่ยวกับขั้นตอนของการติดต่อให้กับลูกค้าด้วยความถูกต้องและสุภาพ	4.48	0.77	มาก
2.2 ท่านมีความทุ่มเทและเสียสละหาวิธีการและความคิดริเริ่มใหม่ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนเองอย่างต่อเนื่อง	4.51	0.80	มากที่สุด
2.3 ในสถานการณ์ตั้งเครียดท่านสามารถวิเคราะห์และแก้ปัญหาในการทำงานร่วมกันได้ทันที	4.37	0.87	มาก

ตาราง 11 (ต่อ)

รายการ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	แปลผล
2.4 ท่านมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่องาน ที่ได้รับมอบหมาย	4.59	0.76	มากที่สุด
2.5 ท่านมีความเต็มใจที่จะทำงานอื่นที่ได้รับมอบหมาย นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ	4.65	0.79	มากที่สุด
รวม	4.52	0.66	มากที่สุด
รวมทั้งสิ้น	4.43	0.62	มาก

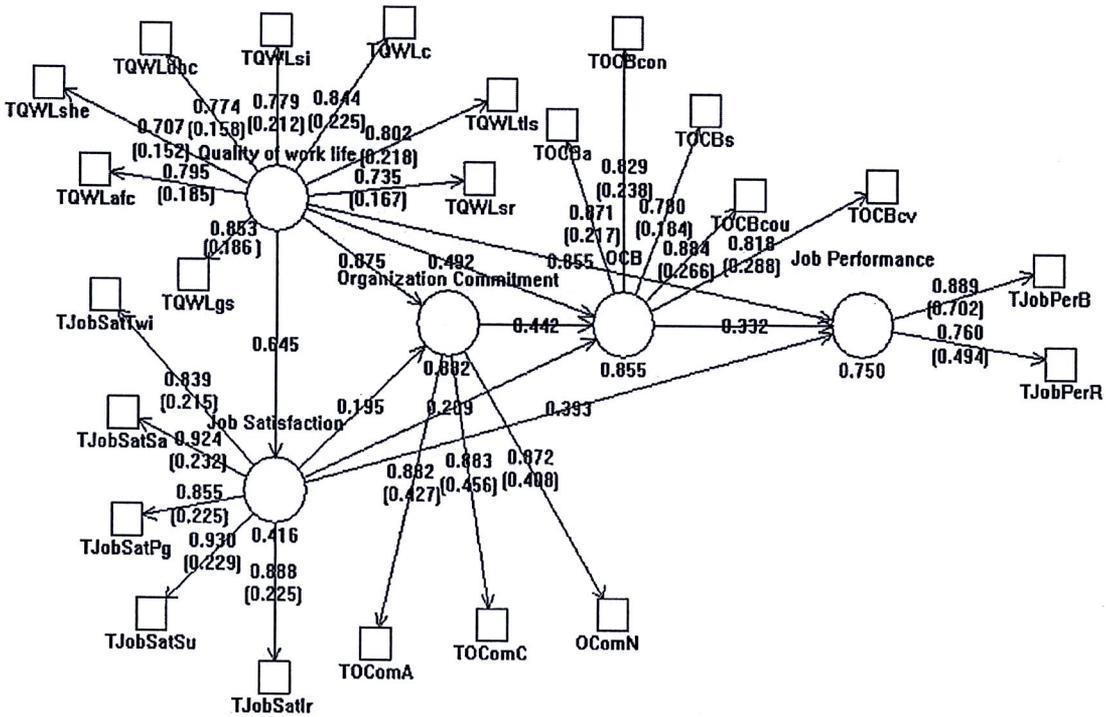
จากตาราง 11 พบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) มีค่าเฉลี่ยรวมอยู่ที่ 4.43 อยู่ในระดับมาก มีความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.62 โดยผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติงานนั้น มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ 4.52 อยู่ในระดับมากมีความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.66 เมื่อแยกพิจารณาผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติงานเป็นรายข้อ จำนวน 5 ข้อ พบว่า ผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับมากที่สุด โดย 3 ลำดับแรก คือ (1) ท่านมีความเต็มใจที่จะทำงานอื่นที่ได้รับมอบหมายนอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.65 (2) ท่านมีความรับผิดชอบและเอาใจใส่ต่องานที่ได้รับมอบหมาย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.59 และ (3) ท่านมีความทุ่มเทและเสียสละ หารวิธีการและความคิดริเริ่มใหม่ ๆ มาประยุกต์ใช้ในการทำงานเพื่อพัฒนาความรู้ความสามารถของตนอย่างต่อเนื่อง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.51

ในขณะที่ ผลการปฏิบัติงานด้านผลสำเร็จของงาน มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.94 อยู่ในระดับมาก มีความเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.84 เมื่อแยกพิจารณาผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) ด้านผลสำเร็จของงานเป็นรายข้อ จำนวน 5 ข้อ พบว่า ผลการปฏิบัติงานของพนักงานอยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 5 ข้อ โดย 3 ลำดับแรก คือ (1) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จทันตามเวลาที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 (2) ท่านสามารถปฏิบัติงานได้บรรลุมาตรฐานที่กำหนดเสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 และ (3) ท่านสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้ลุล่วงไปด้วยดีและมีประสิทธิภาพ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 ซึ่งเป็นที่สังเกตได้ว่า ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่อนข้างต่ำ

แสดงให้เห็นว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องของผลการปฏิบัติงานไม่ค่อยแตกต่างกัน

ส่วนที่ 4 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

การศึกษาในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยสัมประสิทธิ์ความถดถอย อิทธิพลทางตรงและทางอ้อม ที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) และการทดสอบสมมติฐาน โดยได้ผลการวิเคราะห์ ดังต่อไปนี้



ภาพ 8 เส้นทางความสัมพันธ์ตัวแบบสมการโครงสร้าง

ตาราง 12

ความสัมพันธ์ระหว่างอิทธิพลของตัวแปร

ตัวแปร	R^2	อิทธิพล	ตัวแปร			
			คุณภาพชีวิตใน การทำงาน	ความพึงพอใจ ในงาน	ความผูกพัน ต่อองค์กร	พฤติกรรม เป็นสมาชิกที่ดี ต่อองค์กร
ความพึงพอใจ ในงาน	0.416	DE	0.645**	N/A	N/A	N/A
		IE	0.000	N/A	N/A	N/A
		TE	0.645	N/A	N/A	N/A
ความผูกพันต่อ องค์กร	0.882	DE	0.875**	0.195**	N/A	N/A
		IE	0.126	0.000	N/A	N/A
		TE	1.001	0.195	N/A	N/A
พฤติกรรม เป็นสมาชิกที่ดีต่อ องค์กร	0.855	DE	0.492**	0.209**	0.442**	N/A
		IE	0.387	0.086	0.000	N/A
		TE	0.879	0.295	0.442	N/A
ผลการปฏิบัติงาน	0.750	DE	0.855	0.393	0.000	0.332
		IE	0.163	0.069	0.147	0.000
		TE	1.018	0.462	0.147	0.332

หมายเหตุ: DE = Direct effect, IE = Indirect effect, TE = Total effect, ** = $p \leq .05$,

N/A = not applicable

ตาราง 13

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง	t stat	ผลลัพธ์
H_1 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจ ในงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	0.645	17.559**	สนับสนุน
H_2 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	0.875	42.588**	สนับสนุน

ตาราง 13 (ต่อ)

สมมติฐาน	สัมประสิทธิ์ เส้นทาง	t stat	ผลลัพธ์
H_3 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	0.492	5.22**	สนับสนุน
H_4 : คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	0.855	11.980**	สนับสนุน
H_5 : ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อ องค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	0.195	3.842**	สนับสนุน
H_6 : ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	0.209	4.133**	สนับสนุน
H_7 : ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	0.393	8.151**	สนับสนุน
H_8 : ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	0.442	4.588**	สนับสนุน
H_9 : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อ ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)	0.332	4.808**	สนับสนุน

จากตาราง 12 และ 13 สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่า

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น มีอิทธิพลทางตรงต่อพึงพอใจในงานและมีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อความผูกพันต่อองค์กรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

2. ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรและมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

3. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)

4. พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความผูกพันต่อองค์กรมีเฉพาะอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) เท่านั้น

เนื่องจาก Construct เป็นนามธรรมและไม่มีค่าข้อมูลของตัวเอง จึงต้องอาศัยข้อมูลจากตัวชี้วัด (Manifest Variable--MV) ซึ่งก็อาจจะสามารถวัดได้ดีหรือไม่ดี ซึ่งหากวัดได้ไม่ดีจะทำให้ความสัมพันธ์ของโครงสร้าง Construct ก็อาจผิดแปลกไปจากวรรณกรรมนำไปสู่ความเคลือบแคลงได้ ดังนั้น จึงต้องมีการตรวจสอบความน่าเชื่อถือได้และความเที่ยงตรงของมาตรวัด ซึ่งได้ผลการวิเคราะห์ตามตาราง 14 และ 15 ดังนี้ (Chin, 2001)

ตาราง 14

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงเหมือนของตัวแบบมาตรวัด

	Loading	t stat	CR	AVE
คุณภาพชีวิตในการทำงาน			0.907	0.896
QWLafc: ผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	0.795	65.285		
QWLshe: สภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.707	44.964		
QWLdhc: การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน	0.774	51.692		

ตาราง 14 (ต่อ)

	Loading	t stat	CR	AVE
QWLgs: ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.853	76.902		
QWLsi: บุรณาการทางสังคม	0.779	53.821		
QWLc: สิทธิของพนักงาน	0.844	74.111		
QWLtl: ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	0.802	69.389		
QWLsr: งานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับ สังคม ความพึงพอใจในงาน	0.735	45.527	0.949	0.789
JobSatTwi: ลักษณะของงาน	0.839	40.813		
JobSatSa: ผลตอบแทน	0.924	97.578		
JobSatPg: ความก้าวหน้าในอนาคต	0.855	56.934		
JobSatSu: การบังคับบัญชา	0.930	55.068		
JobSatIr: ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ความผูกพันต่อองค์กร	0.888	75.896	0.857	0.853
ComA: ด้านจิตใจ	0.882	63.007		
ComB: ด้านคงอยู่กับองค์กร	0.883	67.678		
ComN: บรรทัดฐานทางสังคม	0.872	58.981		
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร			0.921	0.701
OcbA: ด้านการให้ความช่วยเหลือ	0.871	53.825		
OcbCv: ด้านการสำนึกในหน้าที่	0.818	53.114		
OcbCon: ด้านการอดทนอดกลั้น	0.829	50.705		
OcbS: ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	0.780	33.825		
OcbCou: ด้านการให้ความร่วมมือ ผลการปฏิบัติงาน	0.884	56.271	0.812	0.684
JobPerR: ด้านผลสำเร็จของงาน	0.760	68.574		
JobPerB: ด้านพฤติกรรมกรปฏิบัติงาน	0.889	86.366		

หมายเหตุ: CR = Composite reliability, AVE = Average variance extract

จากตาราง 14 พบว่า ตัวแปรแฝง (Latent Variable--LV) ทุกตัวมีค่า Loading สูง (ค่า loading ต้องเท่ากับ 7 ขึ้นไป) และมีนัยสำคัญ (ค่า t stat ต้องเท่ากับ 1.96 ขึ้นไปและเป็นเครื่องหมายบวก) ทุกหมวดมีค่าความเชื่อถือได้ (Composite Reliability--CR) สูงมากคือ อยู่ในช่วงระหว่าง 0.812-0.947 (ค่า CR ต้องเท่ากับ 0.6 ขึ้นไป) แสดงว่า ตัวชี้วัด (MV) มีความเที่ยงตรงเชิงเหมือนสามารถใช้วัดในหมวดของตนได้ดีด้วยกันทุกข้อ และทุกตัวแปรแฝงสามารถวัดได้อย่างมีความเชื่อถือได้ไม่น้อยกว่า 0.812 เมื่อพิจารณาค่า AVE (average variance extract) พบว่า มีค่าอยู่ในช่วง 0.684-0.896 แสดงให้เห็นว่า ในแต่ละหมวดนั้น ตัวแปรแฝงสามารถสะท้อนไปสู่ตัวชี้วัดได้ดีและตัวชี้วัดนั้น ก็สามารถอธิบายตัวแปรแฝงได้ดี (ค่า AVE ต้องเท่ากับ 0.5 ขึ้นไป)

ตาราง 15

ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของตัวแบบมาตรวัด

Construct	AVE	Construct							
		1	2	3	4	5	AvCommun	AvRedund	
1. คุณภาพชีวิต									
ในการทำงาน	0.896	0.946					0.584	0.000	
2. ความพึงพอใจในงาน	0.789	0.645	0.888				0.789	0.328	
3. ความผูกพันต่อ									
องค์กร	0.853	0.937	0.659	0.924			0.670	0.591	
4. พฤติกรรมการเป็น									
สมาชิกที่ดีต่อองค์กร	0.701	0.911	0.618	0.908	0.837		0.701	0.599	
5. ผลการปฏิบัติงาน	0.684	0.806	0.739	0.817	0.690	0.827	0.684	0.514	

หมายเหตุ: AVE = Average variance extract

จากตาราง 15 พบว่า ทุกตัวแปรมีค่า \sqrt{AVE} มีค่าสูงกว่าสหสัมพันธ์ระหว่าง Construct ทุกค่าในคอลัมน์เดียวกัน แสดงว่า มาตรวัดทุกตัวสามารถวัดความเที่ยงตรงเชิงจำแนก คือ สามารถวัดความเที่ยงตรงในหมวดของตนเองได้ โดยไม่ข้ามไปวัดในเรื่องของหมวดอื่น