ASJ PSU วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ (2562), 30(2), 133-147

Research Article

ปัจจัยส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ
Factors Affecting Performance Efficiency of Staff at Rajabhat University Group

ปิยะนุช พรหมประเสริฐ* และ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ
Piyanut Promprasert* and Praphan Chaikidurajai

วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
Graduate College of Management, Sripatum University

*ติดต่อผู้เขียน p-pook@hotmail.com

ส่งบทความ 22 มกราคม 2562 ▌แก้ไข 23 มีนาคม 2562 ▌ตอบรับ 4 เมษายน 2562 ▌เผยแพร่ 22 กรกฎาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาค่าระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 2) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ 3) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ใช้วิธีการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรคือ บุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 2,952 คน สามารถกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างได้ 341 คน จากสูตรการคำนวณของเครซี่ เมอร์แกน วิธีการสุ่มใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงมาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพ และประเภทบุคลากร ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 2) ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์การ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 3) ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันด้านคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันบรรทัดฐาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 4) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์การ, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน, กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง

Abstract

This research has three main objectives. 1) to study the level of quality of working life, organizational commitment, organizational citizenship behaviors of Rajabhat Universities, classified by personal factors 2) to study the quality of working life and organizational commitment affecting the organizational citizenship behaviors of the personnel of Rajabhat Universities and 3) to study the organizational citizenship behaviors affecting organizational performance of Rajabhat Universities. The survey methodology has been applied to this study. The number of population was 2,953 who were in the lower Northern Rajabhat Universities. The sample size included 341 persons, by applying the formula of Krejcie and Morgan. The research also applied a stratified sampling method. The research instrument was a questionnaire. The statistics used for data analysis were percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis. The research found that: 1) The personal factors classified by status and type of personnel affected the organizational citizenship behaviors; the difference was statistically significant at the level of .05. 2) the quality of working Lifefactors adequate and fair compensation, future opportunity for continued growth and security, social integration in the work organization, constitutionalism in the work organization, work and the total life space and the social relevance of the work life, affected the organizational citizenship behaviors of the personnel at a statistical significant difference at .05 level. 3) the organizational commitment factors, Continuance Commitment and Normative Commitment affected the organizational citizenship behaviors. The difference was statistically significant at the level of .05. 4) The factors of organizational citizenship behaviors and altruism affected the performance. The difference was statistically significant at the level of .05.

Keywords: quality of work life, organizational commitment, organizational citizenship behavior, performance efficiency, The lower Northern Rajabhat Universities

บทนำ

ในการบริหารจัดการองค์การนั้น “บุคลากร” ถือเป็นหัวใจสำคัญในการนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จ และเป้าหมายขององค์การที่ตั้งไว้ และอาจกล่าวได้ว่า บุคลากร เป็นปัจจัยทางการบริหารที่สำคัญที่สุด ทั้งนี้เพราะความสำเร็จของทรัพยากรประเภทอื่น ๆ ล้วนต้องใช้คนหรือบุคลากรในการดำเนินการแทบทั้งสิ้น การที่องค์การจะคาดหวังและมุ่งผลให้บุคลากรปฏิบัติเช่นนั้นได้ จำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องอาศัยปัจจัยต่าง ๆ เป็นแรงเสริมเพื่อกระตุ้นและคอยผลักดันให้บุคลากรเกิดความผูกพันและภักดีต่อองค์การ เมื่อพนักงานมีความรู้สึกผูกพันต่อองค์การก็จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี มีความจงรักภักดีต่อองค์การ และพร้อมที่จะอุทิศตนเพื่อปฏิบัติหน้าที่ของตนอย่างเต็มความสามารถ ดังที่ Allen และ Meyer (1990) กล่าวไว้ว่า การสร้างความผูกพันให้กับบุคลากรภายในองค์การหรือหน่วยงานเป็นวิธีการสำคัญอย่างหนึ่งของผู้บริหารสามารถทำให้บุคลากรมีความรักมีความจงรักภักดีอยู่กับองค์การได้ยาวนาน เพราะความผูกพันต่อองค์การนั้นจะทำให้บุคลากรมีความรู้สึกที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์การ มีความตั้งใจทุ่มเทให้กับการปฏิบัติงานอันเป็นประโยชน์กับองค์การ และทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะทำให้ระบบสังคมในองค์การดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง เพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การ และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร

อย่างไรก็ตามในการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การใด ๆ ก็ตามทั้งองค์การภาครัฐและองค์การภาคเอกชน มักเกิดปัญหาขึ้นบ่อยครั้ง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการสรรหาคัดเลือกบุคลากร การพัฒนาบุคลากร การบริหารค่าจ้าง เงินเดือน สวัสดิการ การประเมินผลงาน รวมถึงการปรับเปลี่ยนสถานะของบุคลากรจากข้าราชการ มาเป็นพนักงานราชการ หรือพนักงานของรัฐ ดังเช่น หน่วยงานสถาบันการศึกษา ตามที่รัฐบาลมีนโยบายจำกัดอัตรากำลังคนภาครัฐ ซึ่งครอบคลุมถึง "สถาบันอุดมศึกษา" โดยเฉพาะสถาบันอุดมศึกษา มหาวิทยาลัยของรัฐเมื่อข้าราชการเกษียณอายุราชการ อัตรากำลังจะถูกยุบในทันที การรับบุคลากรใหม่ทดแทนซึ่งจะมีฐานะเป็นเพียง "พนักงานมหาวิทยาลัย" ทำให้ไม่ได้รับสิทธิประโยชน์และสวัสดิการต่าง ๆ เช่น ค่ารักษาพยาบาล เงินบำเหน็จบำนาญ เครื่องราชอิสริยาภรณ์ เหมือนที่ข้าราชการได้รับ และที่สำคัญคือ "ความไม่มั่นคง" เพราะพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นระบบ "สัญญาจ้าง" จะต้องถูกประเมินตามสัญญาว่าจ้างหาก "ไม่ผ่าน" การประเมิน ก็จะได้รับการต่อสัญญา ทั้งที่ปัจจุบันพนักงานมหาวิทยาลัยมีสัดส่วนมากถึงร้อยละ 60 หรือประมาณ 50,000 กว่าคน (สำนักข่าวอิศรา, 2560) การปรับเปลี่ยนตำแหน่งการบรรจุบุคลากรเข้าทำงานจากตำแหน่งข้าราชการมาเป็นตำแหน่งพนักงานมหาวิทยาลัยทั้งสายวิชาการ และสายสนับสนุน ซึ่งส่งผลกระทบต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรในกลุ่มพนักงานมหาวิทยาลัยเป็นอย่างยิ่ง

จากปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากความไม่มั่นคงในการประกอบอาชีพ จึงได้ส่งผลกระทบกับองค์การ พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีคุณภาพได้ลาออก ทั้งจากสายวิชาการและสายสนับสนุนจากสถาบันอุดมศึกษาจำนวนมาก ซึ่งสวนทางกับ "หลักการ" ของการก่อกำเนิดพนักงานมหาวิทยาลัยของภาครัฐที่ต้องการ "เพิ่ม" ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรแทนที่การทำงานแบบระบบเดิม เพราะพนักงานมหาวิทยาลัยจะต้องผ่านการประเมินเป็นระยะ ๆ เพื่อช่วยพัฒนาให้พนักงานมหาวิทยาลัยมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และทำงานอย่างมีประสิทธิภาพอยู่ตลอดเวลา การออกมาเคลื่อนไหวเรียกร้องสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ให้เท่าเทียมกับข้าราชการเพื่อให้บุคลากรกลุ่มนี้มีขวัญและกำลังใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ และร่วมกันปฏิบัติงานให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย

ด้วยปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับบุคลากรในสถาบันอุดมศึกษาและมหาวิทยาลัยราชภัฏนั้นได้ส่งผลต่อขวัญและกำลังใจในการทำงานของบุคลากรพนักงานมหาวิทยาลัย จึงเป็นที่น่าสนใจว่าในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ โดยเฉพาะกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 4 แห่ง ประกอบด้วย มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ ซึ่งผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลไปใช้ในการแก้ไขปัญหา ปรับปรุงการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพโดยให้ความสำคัญและส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง ให้เกิดขวัญและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความผูกพันต่อองค์การ และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งจะส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยราชภัฏต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาค่าระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

2. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ

3. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ

4. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์การของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1974) ได้อธิบายถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานว่า หมายถึง ชีวิตการทำงานที่มีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจของพนักงานที่มีความพอใจต่องานที่ทำและสภาพแวดล้อมที่น่าอยู่ แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1974) ได้กล่าวถึง คุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ 8 องค์ประกอบด้วยกัน ดังนี้

1. สิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) หมายถึง รางวัลทุกรูปแบบที่บุคลากรจะได้รับจากการทำงานให้แก่องค์การโดยได้รับอย่างเพียงพอที่จะดำรงชีวิตตามมาตรฐานของสังคมทั่วไป ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งของตนและตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (safe and healthy working conditions) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรจะอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานซึ่งจะก่อให้เกิดสุขภาพไม่ดีและควรจะได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งจะรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเสียง กลิ่น และการรบกวนทางสายตา

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (future opportunity for continued growth and security) หมายถึง งานที่ผู้ปฏิบัติได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้นในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวบ่งชี้เรื่องความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน

4. โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (immediate opportunity to use and develop human capacities) หมายถึง การพัฒนาการทำงานและอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเองและเมื่อมีปัญหาก็จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสม พึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (social integration in the work organization) หมายถึง การทำงานร่วมกันเป็นการที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์การ ธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงานซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้ พิจารณาได้จากความเป็นอิสระจากอคติ เป็นการพิจารณาการทำงานร่วมกันโดยคำนึงถึงทักษะ ความสามารถ ศักยภาพของบุคคล ไม่ควรมีอคติหรือไม่ควรคำนึงถึงพวกพ้อง และยึดถือเรื่องส่วนตัวมากกว่าความสามารถในการทำงาน

6. ประชาธิปไตยในองค์การ (constitutionalism in the work organization) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้เจ้าหน้าที่/พนักงาน ได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน

7. ความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว (work and the total life space) หมายถึง การที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น ๆ

8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม (the social relevance of the work life) หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดการเพิ่มพูนคุณค่า ความสำคัญของงานและอาชีพของผู้ปฏิบัติเช่น ความรู้สึกของกลุ่มผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่า องค์การของตนได้มีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมเกี่ยวกับผลผลิต การกำจัดของเสีย เทคนิคทางการตลาดการมีส่วนร่วมในการรณรงค์ด้านการเมืองและอื่น ๆ

ความผูกพันในองค์การ

Allen และ Meyer (1990) ได้อธิบายถึง ความผูกพันต่อองค์การว่า หมายถึง ความรู้สึกที่บุคลากรมีต่อองค์การโดยเป็นสิ่งเหนี่ยวรั้งให้คนอยากทำงานอยู่ในองค์การ ช่วย

ให้บุคลากรมีความจงรักภักดีและยังคงอยู่กับองค์การแนวคิดความผูกพันต่อองค์การ แนวคิดของ Allen และ Meyer (1990) ได้กล่าวถึง ความผูกพันต่อองค์การไว้ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (affective commitment) หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่นกับองค์การ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การและการเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์การ

2. ความผูกพันด้านคงอยู่กับองค์การ (continuance commitment) หมายถึง ความรู้สึกยึดมั่นกับองค์การ ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การและการเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์การ

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม (normative commitment) หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานยึดถือว่าเมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์การก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์การเป็นภาระผูกพันหรือเป็นหน้าที่ของพนักงานที่มีต่อองค์การหรือกลุ่มในองค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Organ (1987) ได้อธิบายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่เกิดขึ้นได้จากตัวของบุคลากรเอง ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ แต่เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อองค์การ

ทฤษฎีของ Organ (1987) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การไว้ 5 องค์ประกอบด้วยกัน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น (เช่น เพื่อนร่วมงาน) ทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น เช่น การแสดงให้พนักงานทราบถึงการใช้เครื่องมือต่าง ๆ

2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (courtesy) หมายถึง ท่าทางหรือการแสดงกิริยาอาการที่แสดงถึงความเคารพนอบน้อมกับบุคคลอื่นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งการทำงานในองค์การนั้นต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน สิ่งที่บุคคลหนึ่งกระทำหรือตัดสินใจ ย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น ดังนั้นการสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติ

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportsmanship) หมายถึง ความอดทน อดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้นไม่ว่าจะเป็นความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ความเครียดก็ตาม ในบางครั้งเรามีสิทธิที่จะแสดงถึงข้อข้องใจที่เกิดขึ้นในงาน แต่การร้องทุกข์ดังกล่าวอาจทำให้ฝ่ายจัดการต้องแบกภาระมากเกินไป ดังนั้นพนักงานเหล่านั้นจึงรู้จักการรอคอยอย่างผู้ที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกโดยการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์การ เป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือกับการประชุมเป็นอย่างดี เก็บความลับ แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและในรูปแบบที่สอดคล้องกับองค์การ

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในองค์การ โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์การ ไม่ใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือการทำงาน พนักงานทุกคนถือเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งองค์การก็เปรียบเสมือนทีมขนาดใหญ่ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้นสมาชิกทีมหรือสมาชิกขององค์การก็ควรปฏิบัติตนให้เป็นสมาชิกทีมที่ดีและเป็นสมาชิกขององค์การที่ดีด้วย

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลการปฏิบัติงาน (performance) เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่าประสิทธิภาพการทำงานต่ำ ทฤษฎีของ Petersen และ Plowman (1989) ได้กล่าวถึง ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (quality) หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพสูง มีความพึงพอใจ ผลของการปฏิบัติงานมีความถูกต้องได้มาตรฐานและรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพควรก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การและสร้างความพึงพอใจของลูกค้าหรือผู้มารับบริการ

2. ปริมาณงาน (quantity) หมายถึง ผลงานที่จะเกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณงานที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงาน หรือ ตามเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (time) หมายถึง รวดเร็ว เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้องตามหลักการเหมาะสมกับงานและทันสมัย มีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (costs) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะกับงานและวิธีการโดยลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด คือ จะต้องลงทุนน้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผุสดี จงขวัญ (2557) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า ค่าเฉลี่ยการวัดระดับความผูกพัน อยู่ในระดับมาก คุณลักษณะของครู การรับรู้ของครู มีอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครู โดยส่งอิทธิพลผ่านความผูกพันต่อองค์การ และ รูปแบบความสัมพันธ์ของปัจจัยมีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

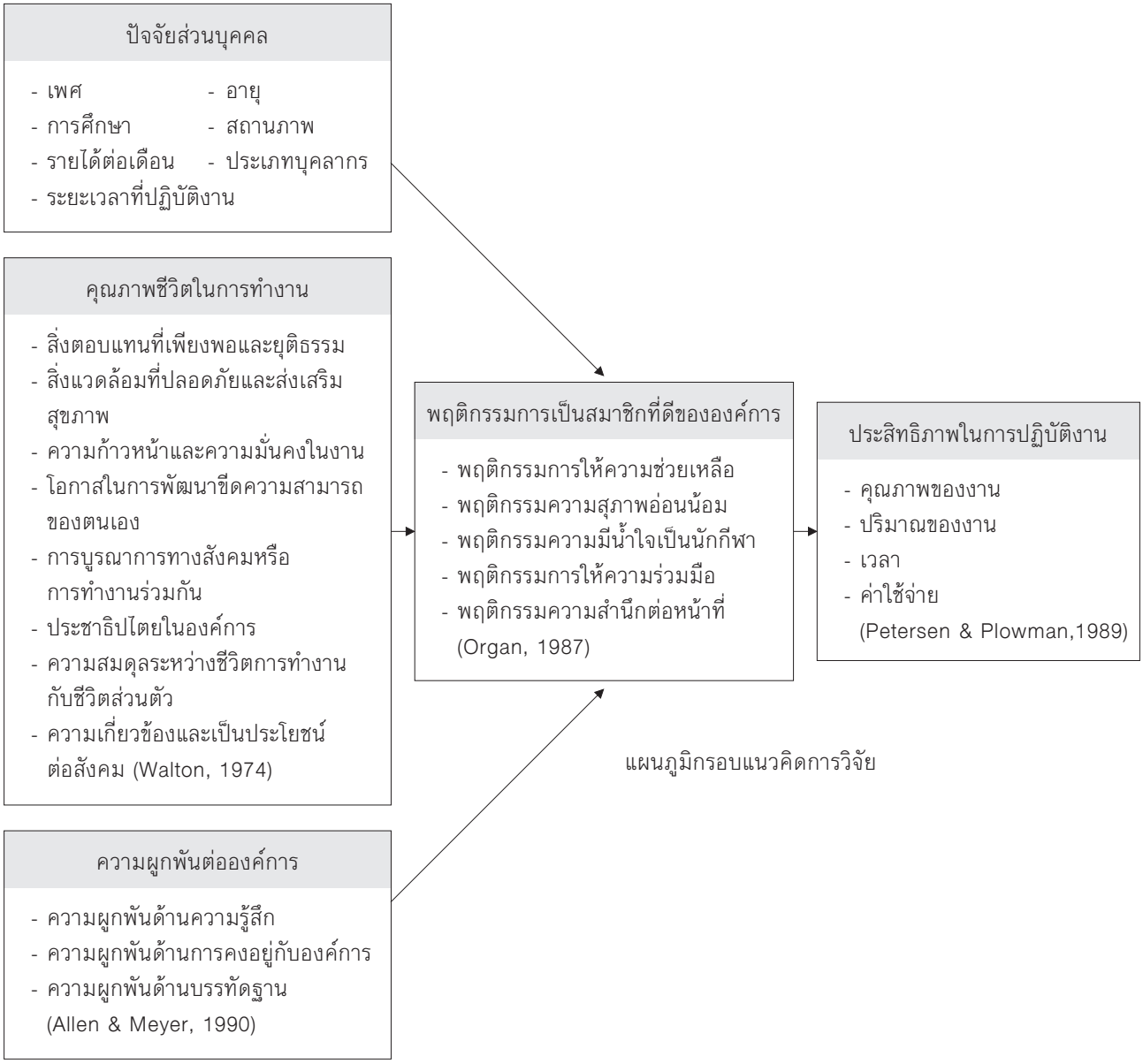
มยุรี บุญเยี่ยม (2558) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยอาชีพสังขะ พบว่า ปัจจัยด้านการปกครองและการบังคับบัญชาที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมีค่าสูงสุด และด้านสภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานมีค่าน้อยที่สุด โดยผลการศึกษาประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า บุคลากรมีการปรับตัวเข้ากับเพื่อนร่วมงานได้อย่างดี ทำให้เกิดความร่วมมือและเกิดการประสานงานที่ดีในการปฏิบัติงานและทำงานร่วมกับผู้อื่นได้อย่างดี อันเป็นผลให้งานสำเร็จลุล่วง โดยในกรณีการนำเทคโนโลยีใหม่ ๆ เข้ามาในการปฏิบัติงานเพื่อความสะดวกรวดเร็วไม่สามารถทำให้ประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรเพิ่มขึ้นได้ ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน พบว่า มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยการอาชีพสังขะอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกด้าน

ลัดดาวัลย์ โภควินท์ และ วิรัชดาวัลย์ สุวรรณมณี (2553) ศึกษาการเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุน มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก โดยด้านการบูรณาการทางสังคมมีความพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสการพัฒนาศักยภาพและความสามารถด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ ด้านธรรมนูญในองค์การ ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน มีความพึงพอใจตามลำดับ ส่วนค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง

ทัศนีย์ ชาติไทย (2559) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์ พบว่า บุคลากรมีคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีความพอใจสูงสุด รองลงมาคือด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านประชาธิปไตยในองค์การ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ๆ และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความพึงพอใจตามลำดับ ส่วนค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิตการทำงานมากที่สุด เนื่องจากบุคลากรมีความพึงพอใจในระดับปานกลาง และผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์โดยรวมไม่แตกต่างกัน

เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง (2553) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรสที่แตกต่างกันมีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1974) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภูมิกรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.3 บุคลากรที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.4 บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.5 บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.6 บุคลากรที่มีประเภทบุคลากรแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.7 บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. ความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากร กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง จำนวน 4 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ และมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ โดยแบ่งบุคลากรเป็น 2 ประเภท ได้แก่ บุคลากรสายวิชาการ จำนวน 1,465 คน และบุคลากรสายปฏิบัติการ จำนวน 1,487 คน ทั้งหมดจำนวน 2,952 คน (ข้อมูลงานการเจ้าหน้าที่ มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสรรค์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม และมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์, 2560) โดยใช้สูตรการคำนวณหาขนาดตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970) ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ระดับความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 341 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแต่ละประเภทด้วยวิธีสุ่มตัวอย่างแบบตามสะดวก (convenience sampling)

ตารางที่ 1 กลุ่มตัวอย่างการวิจัย

มหาวิทยาลัยราชภัฏ	จำนวนบุคลากรสายวิชาการ	จำนวนบุคลากรสายปฏิบัติการ	รวม	จำนวนกลุ่ม (ตัวอย่าง)
มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร	348	426	774	80
มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม	380	341	721	80
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์	425	352	777	90
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์	312	368	680	91
รวมทั้งสิ้น	1,465	1,487	2,952	341

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นและพัฒนาขึ้นเอง โดยศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีม ความผูกพันต่อองค์การ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานจากตำรา เอกสารทางวิชาการ บทความ แนวคิด และทฤษฎี งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำแบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมของ สัมมนา สีหมุ่ย (2553) ความผูกพันต่อองค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของ ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ (2560) โดยดัดแปลงเพื่อให้มีความเหมาะสมกับกรอบแนวคิดในการทำวิจัยซึ่งเป็นรูปแบบข้อคำถามปลายปิด (close ended question) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 6 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check-list) จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ตามแนวคิดของ Walton (1974) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) จำนวน 16 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ ตามแนวคิดของ Allen และ Meyer (1990) จำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 4 เป็นคำถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตามแนวคิดของ Organ (1987) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ Peterson และ Plowman (1989) เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า จำนวน 8 ข้อและส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นทั่วไป มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยในด้านความตรงเชิงเนื้อหาด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้องข้อคำถาม (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน พบว่า มีค่าความสอดคล้องของแบบสอบถามเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมเท่ากับ 0.85 ความผูกพันต่อองค์การเท่ากับ 0.93 และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.83

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาสำหรับการวิจัยไปทดสอบความเชื่อมั่นโดยนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดสอบกับบุคลากร ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เมื่อเดือนพฤษภาคม 2560 แล้วนำมาวิเคราะห์รายข้อ โดยการหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิแอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) ด้านการทำงานเป็นทีมเท่ากับ 0.963

ด้านความผูกพันต่อองค์การเท่ากับ 0.953 และด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเท่ากับ 0.932 สามารถสรุปได้ว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่น เพราะได้ค่ามากกว่าค่ามาตรฐาน 0.7 ซึ่งเป็นเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ (สุบิน ยุระรัช, 2559)

การรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยดำเนินการเก็บข้อมูลโดยมีรายละเอียด ดังนี้ 1) นำหนังสือขออนุญาตจากวิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม เพื่อขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย โดยขอความร่วมมือจากบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง 2) ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามได้ไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 341 ชุด 3) จัดเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์มาจนครบ 341 ชุด 4) ตรวจสอบความสมบูรณ์ของคำตอบในคำถาม 5) จัดหมวดหมู่ของข้อมูลในแบบสอบถามเพื่อนำข้อมูลไปวิเคราะห์ทางสถิติ ทำการวิเคราะห์ข้อมูลที่รวบรวมได้จากแบบสอบถามด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้ การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistics) โดยนำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์ หาค่าสถิติ ซึ่งประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบอิทธิพลของตัวแปรอิสระหลายตัวที่มีผลต่อตัวแปรตามเพียงตัวแปรเดียว โดยใช้สถิติการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (multiple regression analysis)

สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 67.16 มีอายุที่พบมากที่สุดระหว่าง 25 ปี ไม่เกิน 35 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.92 มีการศึกษาระดับปริญญาโทพบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 51.32 มีสถานภาพโสดพบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 54.84 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนพบมากที่สุดระหว่าง 20,000 บาท ไม่เกิน 30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.03 เป็นบุคลากรสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 50.44 และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 5 ปี ไม่เกิน 10 ปี พบมากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.78

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงานตามความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. สิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	3.30	0.85	ปานกลาง
2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	3.46	0.82	ปานกลาง
3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	3.46	0.80	ปานกลาง
4. โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง	3.77	0.76	มาก
5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	3.90	0.77	มาก
6. ประชาธิปไตยในองค์การ	3.58	0.81	มาก
7. ความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว	3.64	0.81	มาก
8. ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.73	1.04	มาก
คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม	3.60	0.59	มาก

จากตารางที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกันอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.90 รองลงมาคือ ด้านโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง ด้านความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านความสมดุลระหว่างหน่วยงานกับชีวิตส่วนตัว ด้านประชาธิปไตยในองค์การ ด้านสิ่งแวดล้อม

ที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน และด้านสิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.77, 3.73, 3.64, 3.58, 3.46 และ 3.30 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์การตามความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ความผูกพันต่อองค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. ความผูกพันด้านความรู้สึก	3.70	0.79	มาก
2. ความผูกพันด้านคงอยู่กับองค์การ	3.75	0.77	มาก
3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม	3.77	0.81	มาก
ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม	3.74	0.73	มาก

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับความผูกพันในองค์การ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.77 รองลงมาคือ ด้านความผูกพันด้านคงอยู่กับองค์การ และด้านความผูกพันด้านความรู้สึก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.75 และ 3.70 ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามความคิดเห็นของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ

สรุปตัวแปรย่อยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.90	0.80	มาก
2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	3.98	0.72	มาก
3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	3.85	0.76	มาก
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	3.88	0.77	มาก
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	3.88	0.74	มาก
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม	3.90	0.65	มาก

จากตารางที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมพบว่า อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม อยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90, 3.88 และ 3.85 ตามลำดับ

ส่วนที่ 5 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามความคิดเห็นของบุคลากร กลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ความหมาย
1. คุณภาพของงาน	3.98	0.74	มาก
2. ปริมาณของงาน	3.96	0.71	มาก
3. เวลา	3.95	0.78	มาก
4. ค่าใช้จ่าย	3.90	0.78	มาก
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานโดยรวม	3.95	0.68	มาก

การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยรวมพบว่าอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.95 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านคุณภาพของงานมีค่าเฉลี่ยมากที่สุดเท่ากับ 3.98 รองลงมาคือ ด้านปริมาณของงาน ด้านเวลา และด้านค่าใช้จ่าย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96, 3.95 และ 3.90 ตามลำดับ

ส่วนที่ 6 ข้อเสนอแนะและความคิดเห็นทั่วไป

1. มหาวิทยาลัยควรมีกิจกรรมการพัฒนาสมรรถนะหลักและปรับปรุงงานให้ครบทุกด้าน ให้เกิดเป็นรูปธรรมเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรได้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานส่งเสริมพันธกิจหลักต่อองค์การได้

2. มหาวิทยาลัยควรพิจารณาในเรื่องค่าตอบแทนที่พอเพียงกับการดำรงชีพ

3. มหาวิทยาลัยควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างขวัญกำลังใจของบุคลากร

ส่วนที่ 7 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.1 บุคลากรที่มีเพศแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.2 บุคลากรที่มีอายุแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.3 บุคลากรที่มีการศึกษาแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.4 บุคลากรที่มีสถานภาพแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.5 บุคลากรที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.6 บุคลากรที่มีประเภทบุคลากรแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.7 บุคลากรที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานแตกต่างกันจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

ผลการทดสอบ พบว่า บุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่างที่มีเพศ อายุ การศึกษา รายได้ต่อเดือน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นั่นคือ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงปฏิเสธสมมติฐาน และปัจจัยส่วนบุคคลจำแนกตามสถานภาพและประเภทบุคลากร ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตารางที่ 6 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ตัวแปรต้น	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ				
	B	SE(b)	Beta	t	p-value
ค่าคงที่	1.36	0.12		11.48	0.00
สิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	-0.08	0.07	-0.10	-1.19	0.23
สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.38	0.06	0.45	6.48	0.00*
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.23	0.06	0.26	3.71	0.00*
โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง	-0.06	0.07	-0.07	-0.76	0.45
การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	0.11	0.06	0.13	1.73	0.09
ประชาธิปไตยในองค์การ	0.13	0.07	0.16	2.00	0.05
ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว	0.03	0.05	0.05	0.65	0.52
ความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม	0.00	0.34	0.00	0.00	1.00

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 6 พบว่า ค่า p-value ของตัวแปร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ในด้านสิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ประชาธิปไตยในองค์การ ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัวและความเกี่ยวข้องและเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่า 0.23, 0.00, 0.00, 0.45, 0.09, 0.05, 0.52 และ 1.00 ตามลำดับ ซึ่งพบว่ามีค่าที่น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด (a=0.05) ใน 2 ด้าน ได้แก่ สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (p=0.00, β=0.45), ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (p=0.00, β=0.26) สรุปได้ว่า ตัวแปรของคุณภาพชีวิตในการทำงานเหล่านี้ส่งผลต่อการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ไม่ส่งผลใด ๆ ต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และสามารถอธิบายสรุปจากผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่ามีความสอดคล้องกับสมมติฐานบางส่วนโดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ได้ร้อยละ 49.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ตัวแปรต้น	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ				
	B	SE(b)	Beta	t	p-value
ค่าคงที่	1.36	0.12		11.48	0.00
ความผูกพันด้านความรู้สึก	0.03	0.08	0.04	0.44	0.66
ความผูกพันด้านคงอยู่กับองค์การ	0.03	0.08	0.26	2.61	0.01*
ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	0.21	0.13	0.49	3.45	0.00*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 7 พบว่า ค่า p-value ของตัวแปรความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในด้านความผูกพันด้านความรู้สึก ความผูกพันด้านคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน มีค่า 0.66, 0.01, และ 0.00 ตามลำดับ ซึ่งพบว่ามีค่าที่น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด (a=0.05) ใน 2 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านคงอยู่กับองค์การ (p=0.01, β=0.26) และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (p=0.00, β=0.49) สรุปได้ว่า ตัวแปรของความผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏเหล่านี้ส่งผลต่อการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ไม่มีผลใด ๆ ต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และสามารถอธิบายสรุปจากผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่ามีความสอดคล้องกับ สมมติฐานบางส่วนโดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ได้ร้อยละ 59.00 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สมมติฐานที่ 4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ

ตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปรต้น	ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน				
	B	SE(b)	Beta	T	P
ค่าคงที่	0.61	0.13		4.58	0.00
พฤติกรรมความช่วยเหลือ	0.07	0.049	0.09	1.51	0.13
พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	0.24	0.06	0.25	4.02	0.00*
พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	0.16	0.04	0.18	3.56	0.00*
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	0.11	0.05	0.13	2.41	0.02*
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	0.27	0.04	0.30	6.18	0.00*

*นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 8 พบว่า ค่า p-value ของตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่างที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ในด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีค่า 0.13, 0.00, 0.00, 0.02 และ 0.00 ตามลำดับ ซึ่งพบว่ามีค่าที่น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด (a=0.05) ใน 4 ด้าน ได้แก่พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (p=0.00, β=0.25) พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (p=0.00, β=0.18) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (p=0.02, β=0.13) และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (p=0.00, β=0.30) จึงสามารถสรุปได้ว่า ตัวแปรของความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏเหล่านี้ส่งผลต่อการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ส่วนตัวแปรอื่น ๆ ไม่มีผลใด ๆ ต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และสามารถอธิบายสรุปจากผลการทดสอบสมมติฐานได้ว่ามีความสอดคล้องกับ สมมติฐานบางส่วนโดยมีสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ได้ร้อยละ 66.50 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อภิปรายผล

การวิจัยปัจจัยที่ส่งต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง สามารถอภิปรายผลดังนี้

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน จำแนกตาม เพศ อายุ การศึกษา สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ประเภทบุคลากร และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของ Walton (1974) โดยรวมที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ยกเว้นพฤติกรรมความช่วยเหลือของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏแตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 เนื่องจากสภาพสังคมที่เปลี่ยนแปลงส่งผลให้ค่านิยมการอยู่ร่วมกันของบุคลากรมีลักษณะต่างคนต่างอยู่ ตัวใครตัวมัน ขาดการช่วยเหลือเกื้อกูลกันต่างจากสภาพสังคมในอดีตสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ อายุ ระยะเวลาการทำงานในองค์การ ระดับเงินเดือนที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน ด้านระดับการศึกษา สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีความผูกพันต่อองค์การต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ 0.71 (R=0.71) คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การถึงร้อยละ 51 การพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะมีความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดประมาณ 0.46 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากผู้บริหารเห็นความสำคัญของบุคลากร มีการสร้างขวัญและกำลังใจให้เกิดขึ้นกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์การ และมีการพัฒนาส่งเสริมให้บุคลากรเข้าร่วมประชุม อบรม สัมมนา ทั้งภายในและภายนอกองค์การเพื่อพัฒนาศักยภาพบุคลากรให้สูงขึ้น รวมถึงบุคลากรมีโอกาสในการเข้าร่วมกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์การอย่างสม่ำเสมอ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ลัดดาวัลย์ โภควินท์ และ วิรัชดาวัลย์ สุวรรณมณี (2553) ได้ศึกษาเรื่อง เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน คณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ มีคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับมาก แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือสัมพันธภาพในองค์การ มีความพอใจสูงสุด รองลงมาคือ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ด้านโอกาสการพัฒนาศักยภาพและความสามารถ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตด้านอื่น ๆ ด้านธรรมนูญในองค์การ ด้านการเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในการทำงาน มีความพึงพอใจตามลำดับส่วนค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีผลกระทบต่อคุณภาพชีวิต

3. ความผูกพันต่อองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ 0.77 ของความผูกพันต่อองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การถึงร้อยละ 59.00 การพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะมีความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดประมาณ 0.42 ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏมีความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งส่งผลที่ดีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น การมาทำงานตรงเวลา ทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงาน เต็มใจและตั้งใจที่จะปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเต็มกำลังความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1987) ที่บอกว่าความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความรู้สึกของบุคคลที่มีต่องานและองค์การ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ผุสดี จงขวัญ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครู สอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (ค่า Chi-Square/df=1.22, GFI=0.93, AGFI=0.91, RMR=0.05 และ RMSEA=0.04) โดยรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุนี้ สามารถอธิบายความแปรปรวนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานคร และปริมณฑลได้ร้อยละ 69

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏภาคเหนือตอนล่าง ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน คือ 0.82 และมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การถึง ร้อยละ 66.00 การพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะมีความคลาดเคลื่อนหรือความผิดพลาดประมาณ 0.40 โดยพบว่าค่า p-value มีค่า 0.00 น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด (a=0.05) และพบว่า มีค่าที่น้อยกว่าระดับนัยสำคัญที่กำหนด (a=0.05) ใน 4 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม

พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ สรุปได้ว่า ตัวแปรของความผูกพันต่อองค์การ ของบุคลากรกลุ่มมหาวิทยาลัยราชภัฏ เหล่านี้ส่งผลต่อการพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ดังนั้นหากพบว่า บุคลากรในองค์การมีความสามัคคีเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน มีความเคารพและยอมรับในกฎระเบียบที่ต้องปฏิบัติขององค์การ และการมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถ ย่อมช่วยให้องค์การมีการขับเคลื่อนไปในทิศทางที่ดี ช่วยให้งานที่ได้รับมอบหมายประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ มยุรี บุญเยี่ยม (2558) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรวิทยาลัยอาชีพสังขะ พบว่า การยอมรับนับถือ การมีส่วนร่วมและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ความมั่นคงในการปฏิบัติงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ของการปฏิบัติงาน ช่วยนำไปสู่ผลความสำเร็จของงาน

ข้อเสนอแนะ

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม เช่น การเพิ่มค่าครองชีพให้สอดคล้องกับค่าครองชีพที่สูงขึ้นมากในสภาวะเศรษฐกิจในปัจจุบันและตามกำลังความสามารถของมหาวิทยาลัยที่จะจ่ายได้ให้กับบุคลากรมหาวิทยาลัย เพื่อเป็นขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานและสร้างความผูกพันต่อองค์การ หรือการออกแบบสวัสดิการที่ยืดหยุ่นได้ตามกรอบงบประมาณที่ได้รับต่อคนเพื่อช่วยแบ่งเบาค่าครองชีพ ค่าใช้จ่ายที่จำเป็น เช่น ค่ารักษาพยาบาล ค่าเล่าเรียนบุตร เป็นต้น ให้กับบุคลากรมหาวิทยาลัยได้อย่างทั่วถึงทุกคน เป็นการเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกดีต่อองค์การที่คอยช่วยเหลือ เกิดความผูกพันต่อองค์การและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทุ่มเทในการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ เป็นต้น

2. ผู้บริหารควรมีแผนงานบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีกลยุทธ์ในการสนับสนุนช่วยเหลือบุคลากรโดยจัดให้มีระบบค่าตอบแทน และสวัสดิการแก่บุคลากรอย่างยุติธรรมทั้งในด้านผลตอบแทนด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และด้านข้อมูลข่าวสารสอดคล้องกับภาระงาน และความเชี่ยวชาญเฉพาะของบุคลากรแต่ละคนทำให้เกิดความมุ่งมั่นทุ่มเททั้งแรงกายแรงใจที่จะพัฒนาองค์การอย่างเต็มความสามารถ

3. ผู้บริหารควรจัดสรรงบประมาณเพื่อใช้ในการปรับปรุงดูแลซ่อมแซมอาคารสถานที่และอุปกรณ์ที่ใช้การเรียนการสอนให้มีความปลอดภัยและความพร้อมใช้งานอยู่เสมอ

4. ผู้บริหารควรจัดโครงสร้างองค์การให้เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เปิดโอกาสให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการตัดสินใจในการจัดสรรงบประมาณ ตลอดจน มีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การประเมินผลงาน ซึ่งจะทำให้เกิดความชัดเจนในการปฏิบัติงานและสร้างความพึงพอใจให้กับบุคลากร

5. ผู้บริหารควรนำสมรรถนะมาประยุกต์ใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น ประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การขึ้นเงินเดือน และการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์สำหรับบุคลากรที่สมรรถนะไม่ถึงตามที่มหาวิทยาลัยคาดหวัง จึงควรมีการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรด้วยการจัดฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง มีหลักสูตรที่หลากหลายครอบคลุมแก่บุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและนำไปสู่การพัฒนางานและมหาวิทยาลัยให้ดียิ่ง ๆ ขึ้นไป เป็นต้น

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. อาจศึกษาถึงตัวแปรอื่น ๆ ที่คาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากร ได้แก่ ทัศนคติ บรรยากาศองค์การ พฤติกรรมการทำงาน ภาวะผู้นำขององค์การ ความเชื่อ อำนาจในตนเอง การบริหารความขัดแย้ง เป็นต้น

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มประชากรที่มีตำแหน่งการทำงานที่แตกต่างจากกลุ่ม ประชากรที่ทำการศึกษา เช่น ระดับผู้บริหาร เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบว่าสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร

3. ควรศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานในสถาบันการศึกษาในประเภทและระดับต่าง ๆ เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาเปรียบเทียบว่าสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไรระหว่างสถาบันการศึกษา เช่น วิทยาลัยเทคนิค วิทยาลัยสารพัดช่าง เป็นต้น

4. ควรศึกษาว่าปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อคุณภาพชีวิตของบุคลากรและปัจจัยใดบ้างที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์การ

เอกสารอ้างอิง

ทัศนีย์ ชาติไทย. (2559). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในมหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์.

ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม.* กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม.

ผุสดี จงขวัญ. (2557). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล* (วิทยานิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรดุษฎีบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.

มยุรี บุญเยี่ยม. (2558). *ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากร วิทยาลัยการอาชีพสังขะ.* สุรินทร์: วิทยาลัยการอาชีพสังขะ.

มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร งานการเจ้าหน้าที่. (2560). *ข้อมูลบุคลากร.* กำแพงเพชร: มหาวิทยาลัยราชภัฏกำแพงเพชร.

มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์ งานการเจ้าหน้าที่. (2560). *ข้อมูลบุคลากร.* นครสวรรค์: มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์.

มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม งานการเจ้าหน้าที่. (2560). *ข้อมูลบุคลากร.* พิษณุโลก: มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์ งานการเจ้าหน้าที่. (2560). *ข้อมูลบุคลากร.* เพชรบูรณ์: มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบูรณ์.

ลัดดาวัลย์ โภควินท์, และ วิรัชดาวัลย์ สุวรรณมณี. (2553). *เปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนคณะวิศวกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.* สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง. (2553). *คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์.* นนทบุรี: วิทยาลัยราชพฤกษ์.

สัมมนา สีหมุ่ย. (2553). *การศึกษาประสิทธิภาพการทำงานเป็นทีมของบุคลากร องค์การบริหารส่วนตำบลในเขตอำเภอโนนไทย จังหวัดนครราชสีมา.* (วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิศวกรรมโยธา). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, นครราชสีมา.

สำนักข่าวอิศรา. (2560, กรกฎาคม 8). วิกฤตพนักงานมหาวิทยาลัย วิกฤตอุดมศึกษาของประเทศ. สืบค้นจาก https://www.isranews.org/thaireform-doc-education/15667-qq-.html

สุบิน ยุระรัช. (2559). *การเขียนรายงานการวิจัยทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์.* กรุงเทพฯ: วิชั่นพรีเพรส.

Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measure and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology, 63*(1), 1-18.

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement, 30*(3), 607-610.

Organ, D. W. (1987). *Organizational citizenship behavior: The goods soldier syndrome lexington.* MA: Lexington Books.

Peterson, E., & Plowman, E. G. (1989). *Business organization and management.* Illinois: Richard D. Irwin.

Walton, R. E. (1974). Improving the quality of work life. *Harvard Business, 19*(12), 11-24.