

คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพล
ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
มหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยฯแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ปาริชาติ ปานสำเนียง*
ดร.วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์การวิจัย เพื่อ 1) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร 2) ศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร 3) ศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร 4) ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยฯแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยฯแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จำนวน 350 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง 0.897-0.904 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และทดสอบสมมติฐานการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย ผลการวิจัยพบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร คือ ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีค่า $\beta = 0.10, p < 0.05$ ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีค่า $(\beta = 0.26, p < 0.05)$ ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีค่า $(\beta = 0.17, p < 0.05)$ ด้านลักษณะงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรมีค่า $(\beta = 0.13, p < 0.05)$ และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีค่า $\beta = 0.17, p < 0.05$ 2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร คือ ด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีค่า $(\beta = 0.41, p < 0.05)$ 3) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรต่อมีค่า $(\beta = 0.48, p < 0.05)$

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร

*นักศึกษานิพนธ์โท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
มหาวิทยาลัยศิลปากร

**อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

The objectives of this research are to 1) study quality of work life, awareness of organizational justice, organizational commitment and organizational citizenship behavior 2) study the influence of quality of work life on organizational commitment 3) study the influence of awareness of organizational justice on organizational commitment 4) study the influence of organizational commitment on organizational citizenship behavior of university supporting staffs: a case study of a faculty of medicine in Bangkok. The sample group in this study was 350 university supporting staffs: a case study of a faculty of medicine in Bangkok. A questionnaire used as research instruments had reliability between 0.897–0.904. Statistics used to analyze data were percentage, mean, standard deviation, correlation coefficient and hypothesis testing in simple regression analysis. The research results found that 1) The quality of work life has a positive influence on the organizational commitment detailed as follows: career advancement and job security ($\beta = 0.10, p < 0.05$), cooperation and relationship with other people ($\beta = 0.26, p < 0.05$), work and private life balance ($\beta = 0.17, p < 0.05$), job description that has organizational significance ($\beta = 0.13, p < 0.05$) and job description that has social benefits ($\beta = 0.17, p < 0.05$). 2) The awareness of organizational justice has a positive influence on the organizational commitment which is the awareness of organizational justice and interaction ($\beta = 0.41, p < 0.05$). 3) The organizational commitment has a positive influence on the organizational citizenship behavior ($\beta = 0.48, p < 0.05$).

Keywords: quality of work life, awareness of organizational justice, organizational commitment, organizational citizenship behavior

บทนำ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มีวิสัยทัศน์ที่ว่า "เป็นสถาบันทางการแพทย์ของแผ่นดิน มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล" จากวิสัยทัศน์ดังกล่าว คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลจำเป็นต้องมีการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพเพื่อรองรับกระบวนการทำงานในด้านต่างๆ ที่มุ่งสู่ความเป็นเลิศระดับสากล ซึ่งการที่องค์กรจะบรรลุเป้าหมายได้นั้น ต้องอาศัยบุคลากรหรือพนักงานที่อยู่ในองค์กร โดยบุคลากรจะต้องมีความรู้ ความสามารถ และมีทักษะในการทำงานที่ดีก็จะทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงาน มีศักยภาพในการแข่งขันและพัฒนา อีกทั้งต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจกันของบุคลากรทั้งหมดภายในคณะฯ ในการพัฒนาองค์กร และบุคลากรเหล่านี้จะต้องมีเจตคติที่ดีต่อองค์กรและรับรูว่องค์กรได้ให้ความสำคัญและสนับสนุนบุคลากรในทุกๆ ด้าน ซึ่งส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในการดำเนินงานระยะยาว ผู้บริหารจึงต้องอาศัยความร่วมมือทางการบริหารต่างๆ ที่มีอยู่หลากหลายเพื่อรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพเหล่านั้นให้อยู่กับองค์กรนานที่สุดเท่าที่องค์กรต้องการ (มยุริน แก้วประภา, 2552: 1)

จากการที่คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาลได้ออกเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ เมื่อวันที่ 7 ตุลาคม 2550 ส่งผลให้มีการปรับโครงสร้างการบริหารงานในด้านระเบียบ ด้านงบประมาณ ระเบียบการเงิน ระเบียบพัสดุ ระเบียบด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ค่าตอบแทน การประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนขั้นเงินเดือน สวัสดิการต่างๆ เป็นต้น ประกอบกับสถานการณ์ปัจจุบันที่มีการเปลี่ยนแปลงมากขึ้น ทำให้บุคลากรต้องปรับเปลี่ยนบทบาทหน้าที่ของตนเองหลายด้าน และต้องปรับตัวอย่างรวดเร็ว อีกทั้งภาระงานที่มีปริมาณเพิ่มมากขึ้น ซึ่งทำให้บุคลากรเกิดความตึงเครียดในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานลดน้อยลง มีความเบื่อหน่ายในการทำงานส่งผลให้บุคลากรมีความวิตกกังวลในความมั่นคงและความแน่นอนของระบบการบริหารงานแบบใหม่ขององค์การ จากปัญหาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ว่าบุคลากรกลุ่มนี้มีคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรม ความผูกพันต่อองค์กรและการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอยู่ในระดับใด ผู้วิจัยหวังที่จะให้องค์กรได้นำประโยชน์จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้ในการปรับปรุงและบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล เพื่อให้ก้าวไปสู่ความเป็นเลิศในระดับสากลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานงานวิจัย

สมมติฐานที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.1 ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.2 ด้านสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีอิทธิพลทางบวกต่อความ

ผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยฯแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.3 ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยฯแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.4 ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยฯแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.5 ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยฯแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.6 ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยฯแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.7 ด้านลักษณะงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยฯแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

1.8 ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยฯแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยฯแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยฯแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยฯแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

2.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยฯแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยฯแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

ระเบียบวิธีการศึกษาวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน คณะแพทยฯแห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีอายุงานอย่างน้อย 1 ปีขึ้นไป จำนวน 2,579 คน (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2554) ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาดตัวอย่างตามแนวทางของ Yamane (สุทธิพล อุดมพันธุ์รัก และจุฬารณีย์ พูลเอี่ยม, 2555: online) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน

การวัดตัวแปร

การศึกษานี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) ซึ่งเป็นแบบสอบถามปลายเปิด แบ่งออกเป็น 6 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 6 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 33 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร จำนวน 12 ข้อ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร จำนวน 21 ข้อ และส่วนที่ 6 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวข้อง สำหรับตอนที่ 2 ถึงตอนที่ 5 เป็นแบบสอบถามกำหนดระดับความคิดเห็นตามแบบของ Likert (Rating Scale) โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด

ผู้วิจัยมีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ด้วยวิธีการดังนี้ 1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยผู้เชี่ยวชาญ 2) การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของข้อคำถามแต่ละด้าน มีค่า 0.897-0.900 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง (กัลยา วาณิชยัญญา: 2551: 26) และ 3) ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ซึ่งผู้วิจัยใช้การทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis : CFA) ของข้อคำถามในแต่ละด้านด้วยค่า Factor Loading มีค่าอยู่ตั้งแต่ 0.711-0.933

สถิติการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบด้วย สถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม เมื่อทดสอบแล้วพบว่าตัวแปรต้นมีความสัมพันธ์กันจึงใช้การทดสอบสมมติฐานด้วยวิธีการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter)

ผลการศึกษา

เมื่อสำรวจข้อมูลตามแบบแผนการสุ่มตัวอย่างแล้ว มีผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 350 ชุด จากนั้นนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยและพบว่า

1. ข้อมูลทั่วไปของพนักงานมหาวิทยาลัยคณะแพทยฯ แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมีจำนวน 264 คน คิดเป็นร้อยละ 75.40 อายุระหว่าง 26-30 ปี มีจำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 57.15 มีสถานภาพโสด จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 56.58 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี จำนวน 220 คน คิดเป็นร้อยละ 62.85 มีอายุการทำงานระหว่าง 5-10 ปี จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 37.70 และได้รับเงินเดือนอยู่ระหว่าง 11,551-20,000 บาท จำนวน 249 คน คิดเป็นร้อยละ 71.15

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมของพนักงานมหาวิทยาลัยคณะแพทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.42$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลและด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ($\bar{X}=3.56$) อยู่ในระดับมาก ด้านลักษณะงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยคะแนนรองลงมา ($\bar{X}=3.55$) อยู่ในระดับมาก ส่วนด้านผลตอบแทนที่เพียงพอมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=2.85$) อยู่ในระดับปานกลาง

3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในภาพรวมของพนักงานมหาวิทยาลัยคณะแพทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.17$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ($\bar{X}= 3.29$) อยู่ในระดับปานกลาง ด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ มีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X}=3.11$) อยู่ในระดับปานกลาง

4. ความผูกพันต่อองค์กรภาพรวมของพนักงานมหาวิทยาลัยคณะแพทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.90$) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าข้อท่านยินดีที่จะรักษาและปฏิบัติตามวัฒนธรรมขององค์กร มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ($\bar{X}= 4.08$) รองลงมาคือข้อท่านคิดว่าองค์กรมีบุญคุณต่อท่าน ท่านจะพยายามทำงานเพื่อให้องค์กรยั่งยืนต่อไป มีค่าเฉลี่ยคะแนน ($\bar{X}= 4.04$) และข้อท่านมีความรู้สึกว่าองค์กร "เป็นส่วนหนึ่งในครอบครัว" มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด ($\bar{X}=3.63$) อยู่ในระดับมาก

5. การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในภาพรวมพนักงานมหาวิทยาลัยคณะแพทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร จากการศึกษาพบว่าค่าเฉลี่ยคะแนนอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.88$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านพฤติกรรมความเกรงใจสุภาพอ่อนน้อม มีค่าเฉลี่ยคะแนนสูงสุด ($\bar{X}=4.00$) อยู่ในระดับมาก ด้านพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร มีค่าเฉลี่ยคะแนนรองลงมา ($\bar{X}=3.92$) อยู่ในระดับมาก และด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา มีค่าเฉลี่ยคะแนนต่ำสุด ($\bar{X}=3.80$) อยู่ในระดับมาก

6. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

6.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในทุกด้านมีค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ตั้งแต่ 0.26- 0.54 ซึ่งมีค่าความสัมพันธ์ทางบวกในช่วงระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ในทุกด้านมีค่าสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ตั้งแต่ 0.31-0.48 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. ผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิควิธีนำเข้า (Enter) สามารถอธิบายผลดังนี้

7.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานมีค่า ($\beta = 0.10, p < 0.05$) ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีค่า ($\beta = 0.26, p < 0.05$) ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีค่า ($\beta = 0.17, p < 0.05$) ด้านลักษณะงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรมีค่า ($\beta = 0.13, p < 0.05$) และด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีค่า ($\beta = 0.17, p < 0.05$) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 39 ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 1.4, 1.5, 1.6, 1.7 และ 1.8

7.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 23 โดยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร มีค่า ($\beta = 0.41, p < 0.05$) ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 2.3

7.3 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 23 มีค่า ($\beta = 0.48, p < 0.05$) ซึ่งยอมรับสมมติฐานที่ 3

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. จากผลการศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานครมีประเด็นสำคัญที่ผู้วิจัยนำมาอภิปรายในประเด็นสำคัญ ดังนี้ จากการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า

ด้านผลตอบแทนที่เพียงพอ จากการศึกษาวิจัยพบว่าด้านผลตอบแทนที่เพียงพอไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานยอมรับนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนขององค์กรซึ่งเป็นไปตามมาตรฐานของระบบราชการ ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจที่จะได้รับผลตอบแทนตามที่องค์กรกำหนดเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานอื่น อีกทั้งบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานไม่มองในเรื่องค่าตอบแทนเป็นหลัก แต่มองในเรื่องความมั่นคงในการทำงานเป็นหลัก เพราะพนักงานรับรู้ว่าการขึ้นเงินเดือนจะปรับขึ้นตามลำดับ และเมื่อมีอายุงานที่เพิ่มมากขึ้นก็จะได้รับเงินเดือนเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของวนิดา เหลืองสังข์กุล (2552) โดยทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ผลการศึกษาพบว่าปัจจัยด้านเงินเดือนที่ได้รับมีความแตกต่างกัน

ด้านสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ จากการศึกษาวิจัยพบว่าด้านสถานที่ทำงานมีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจาก

พนักงานกลุ่มนี้เป็นพนักงานสายสนับสนุนซึ่งมีความเสี่ยงต่ออันตรายทางกายภาพน้อยมากเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานสายแพทย์และพยาบาล ส่งผลให้พนักงานมองว่าความปลอดภัยในที่ทำงานไม่มีความสำคัญมากนัก อีกทั้งองค์กรมีระบบบริหารจัดการด้านความปลอดภัย มีการวางแผนและเตรียมพร้อมด้านอัคคีภัยในองค์กรที่ดี แต่สิ่งที่บุคลากรสายสนับสนุนต้องการคือด้านสวัสดิการ รวมถึงอำนวยความสะดวกในด้านต่างๆ เช่น ที่จอดรถ เป็นต้น

ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล จากการศึกษาวิจัยพบว่าด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้มองว่าพวกเขาได้รับการสนับสนุนในด้านการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ อีกทั้งองค์กรเปิดโอกาสให้ใช้ความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ รวมถึงให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาการทำงานในองค์กร โดยมีแหล่งข้อมูล ข่าวสารที่สามารถค้นคว้าได้อย่างสะดวก หากพนักงานคนใดที่มีโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพมากก็จะสามารถนำความรู้และความสามารถมาใช้แก้ปัญหาภายในองค์กรได้มาก เมื่อถึงจุดอิ่มตัวก็จะมองหางานที่มีความท้าทายมากขึ้น โดยยังปฏิบัติงานในองค์กรเดิม หรือหางานใหม่ในการทำงาน ดังนั้นพนักงานที่มีโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลมากจึงไม่ให้ความสำคัญกับความผูกพันต่อองค์กร

ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน จากการศึกษาพบว่า ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากองค์กรเป็นสถาบันทางการแพทย์ที่มีอายุงานถึง 124 ปี มีระบบการจ้างพนักงานที่เป็นระบบ มีความชัดเจน ยืดหยุ่นและมั่นคง ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้นานเท่าที่ต้องการหรือจนเกษียณอายุราชการ ยกเว้นในกรณีที่กระทำทำความผิดร้ายแรง ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของฮิวส์ และคัมมิงส์ (อ้างในภัทรา แสงอรุณ, 2543 : 10) กล่าวว่า การที่ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาที่จะก้าวหน้าในอาชีพและตำแหน่ง ได้รับโอกาสในการขยายขีดความสามารถ การได้พัฒนาทักษะ ความรู้ และมีความมั่นคงในอาชีพ สอดคล้องกับงานวิจัยของฟิลิปปูร์ วงศ์นากนาร (2549) ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้ามีความผูกพันต่อองค์กร

ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น จากการศึกษาพบว่า ด้านการทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากบุคลากรเห็นว่าตนเองมีคุณค่า มีการทำงานเป็นทีม มีความเชื่อใจซึ่งกันและกัน มีบรรยากาศในการทำงานที่เป็นมิตร ช่วยเหลือเกื้อกูล มีการแก้ไขปัญหาและความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยได้นำเอาหลักวัฒนธรรมองค์กร เรื่องความเป็นพี่เป็นน้องมาใช้ในการปฏิบัติงาน จึงส่งผลให้พนักงานมีความสุขทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Walton (1973 : 12-16) กล่าวว่าความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีผลต่อบรรยากาศในการทำงานซึ่งลักษณะดังกล่าวนี้พิจารณาได้จากความเป็นอิสระจากอคติ มีการทำงานเป็นทีม ไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะ มีการสนับสนุนช่วยเหลือกันในกลุ่ม ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในการทำงานร่วมกัน มีการติดต่อสื่อสารในลักษณะเปิดเผย เป็นต้น และสอดคล้องกับงานวิจัย สรรชัย กิตยานันท์ (2552) นุชจิรา ต๊ะสุ (2552)

อมรรัตน์ อ่อนนุช (2546) และภัทรา แสงอรุณ (2543) ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร

ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว จากการศึกษาพบว่า ด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากพนักงานมีการบริหารเวลาในการทำงานของตนเองได้อย่างเหมาะสม สามารถแบ่งเวลาในการทำงานกับการใช้ชีวิตส่วนตัว ครอบคลุมสังคม ได้อย่างสมดุล มีอิสระในการกำหนดวันลาพักผ่อน ไม่ถูกบังคับจากผู้บังคับบัญชาซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีฮิวส์และคัมมิงส์ (อั้งโนภัทรา แสงอรุณ, 2543 : 10) กล่าวว่า ภาวะอิสระจากงาน หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลของช่วงเวลาการทำงานกับช่วงเวลาการดำเนินชีวิตโดยรวม มีช่วงเวลาได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ และทฤษฎีของวอลตัน (Walton : 1973 : 12-16) กล่าวว่าความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว (Work and the Total Life Space) หมายถึง การที่พนักงานมีการบริหารเวลาในการทำงานของตนเองให้เหมาะสม และมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบคลุม และกิจกรรมอื่น ๆ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของอมรรัตน์ อ่อนนุช (2546) ที่พบว่าด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัวมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

ด้านลักษณะงานที่มีความสำคัญต่อองค์กร จากการศึกษาพบว่า ด้านลักษณะงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้เป็นเพราะมีกระบวนการในการสรรหาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพทำให้ได้บุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถมาปฏิบัติงานอีกทั้งหน่วยงานยังเปิดโอกาสให้บุคลากรมีโอกาสรับผิดชอบงานที่มีความหลากหลาย ไม่ซ้ำซากจำเจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรา แสงอรุณ (2543) อมรรัตน์ อ่อนนุช (2546) และพิสิฐ วงศ์นากนกร (2549) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่มีความสำคัญต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกต่อองค์กร

ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม จากการศึกษาพบว่า ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรเนื่องจากเป็นองค์กรที่ได้รับการยอมรับ มีเกียรติและศักดิ์ศรี ทำประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม นำมาซึ่งศรัทธาและความนิยมสูงสุดจากประชาชน รวมทั้งขึ้นนำสังคมไทยในด้านสุขภาพอนามัยและคุณภาพชีวิต และได้รับรางวัลต่างๆ มากมาย ซึ่งสอดคล้องกับลายพระหัตถ์ของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก ที่ว่า “ขอให้ถือประโยชน์ส่วนตัวเป็นที่สอง ประโยชน์ของเพื่อนมนุษย์เป็นกิจที่หนึ่ง ลาภทรัพย์และเกียรติยศจะตกมาแก่ท่านเอง ถ้าท่านทรงธรรมะแห่งอาชีพไว้ให้บริสุทธิ์” สอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาพร พาสนาวุฒิพงศ์ (2553) และของพิสิฐ วงศ์นากนกร (2549) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

2. จากการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไม่มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ทั้งนี้องค์กรเนื่องจากพนักงานกลุ่มนี้มีความกระตือรือร้นสูง และทุ่มเทกำลังกายกำลังใจในการทำงานมาก แต่เมื่อ

เปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนลงทุนไปกับสิ่งที่ได้รับมา ยังมีความรู้สึกไม่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับงานที่ทำ จึงเกิดความรู้สึกไม่พอใจจากทฤษฎีความเสมอภาคของ Adams (1965) ซึ่งกล่าวว่า บุคคลจะเปรียบเทียบสัดส่วนระหว่างความพยายามของเขา กับผลตอบแทนที่ได้รับ ถ้าเขารู้สึกว่าผลตอบแทนที่ได้รับน้อยเกินไป เขาจะทำการโต้ตอบโดยการลดความพยายามในการทำงาน หาท่างที่จะเพิ่มผลตอบแทน ทำการปรับเปลี่ยนอัตราส่วนระหว่างความพยายามและผลตอบแทน เปลี่ยนตัวเปรียบเทียบ หรือแม้กระทั่งลาออกไปในที่สุด

การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการไม่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ตามแนวคิดของจอห์น (John, 1996 อ้างในภัทรนถน พันธุ์สีดา, 2543: 30) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเห็นว่ากระบวนการที่ใช้ในการตัดสินผลตอบแทนมีความสมเหตุสมผล โดยในกระบวนการตัดสินใจจะต้องประกอบด้วยลักษณะดังนี้ 1) มีเหตุผลเพียงพอในการตัดสินใจ 2) กระบวนการหรือวิธีปฏิบัติมีความคงที่แน่นอนกับทุกคนในทุกช่วงเวลา 3) มีข้อมูลที่ชัดเจนและปราศจากอคติ 4) กระบวนการหรือผลตอบแทนมีความยุติธรรม

การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับทฤษฎีของ Tepper and Eisenbach (1998: 144-160) ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ หมายถึง การรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเขาด้วยความยุติธรรมในระหว่างที่ปฏิบัติงานด้วยกัน และสอดคล้องกับงานวิจัยของไตรภพ จตุรพาณิชย์ (2548) พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

3. ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งนี้ พนักงานมหาวิทยาลัยมีพฤติกรรมที่ไม่ใช่พฤติกรรมที่เป็นทางการ เช่น การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การสำนึกในหน้าที่ การแสดงพฤติกรรมความเกรงใจ สุภาพอ่อนน้อม การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา เป็นต้น ซึ่งหากองค์กรใดที่มีพนักงานเหล่านี้มากๆ จะทำให้องค์กรสามารถไปสู่ความยั่งยืนได้ สอดคล้องกับทฤษฎีของ Organ (1988) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ แต่พนักงานปฏิบัติด้วยความเต็มใจเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาโดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับระบบรางวัลขององค์กร ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการรับผิดชอบและให้ความร่วมมือและพฤติกรรมการตระหนักในหน้าที่ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของ อาภาพร ทศนแสงสุรีย์ (2552) วรวรรณ บุญล้อม (2551) สฎายุ ธีระวิชิตตระกูล (2547) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ประโยชน์จากการศึกษา

ประโยชน์เชิงทฤษฎีและการวิจัยในอนาคต (Theoretical Contribution and Future Direction for Research)

งานวิจัยนี้ก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งในด้านค่าตอบแทน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น กระบวนการในการรับรู้ความยุติธรรม ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรทั้งสิ้น กล่าวคือเมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดี มีความรู้สึกด้านบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมแล้วจะทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กรและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรที่นอกเหนือจากหน้าที่การทำงาน เช่น การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การสำนึกในหน้าที่ การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา และการมีส่วนร่วมในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นพลังในการขับเคลื่อนให้องค์กรบรรลุไปสู่เป้าหมาย และสู่ความยั่งยืนต่อไป ดังนั้นงานวิจัยครั้งนี้ น่าจะเป็นแนวทางในการทำให้องค์กรทราบความต้องการของบุคลากรเพิ่มมากขึ้น เพื่อให้้องค์กรนำไปบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล ในส่วนของข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคตควรมีการดำเนินการต่อไปนี้

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนตัวแปรอื่นที่นอกเหนือจากงานวิจัยครั้งนี้ โดยให้ครอบคลุมกับทุกสายงาน เพื่อให้ทราบปัญหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร สามารถนำไปบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้มากขึ้น

2. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผลการศึกษาเป็นข้อมูลเชิงสถิติ และมีข้อจำกัดสำหรับการอธิบายประเด็นทางสังคมศาสตร์ จึงควรมีการศึกษาเชิงลึกหรือสัมภาษณ์ในเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานขององค์กรเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล

ประโยชน์เชิงการจัดการ (Managerial Contributions)

การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน คณะแพทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยให้ความสำคัญกับเรื่องดังต่อไปนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งในด้านผลตอบแทนที่เพียงพออยู่ในระดับน้อยที่สุด ดังนั้นองค์กรควรมีการปรับโครงสร้างค่าตอบแทนหรือเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และภาระงานของบุคลากรเพื่อสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานแก่บุคลากร และควรแจ้งข้อมูลให้บุคลากรรับทราบ

2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลางเป็นอันดับสุดท้าย ดังนั้นองค์กรควรมีการส่งเสริมเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยให้บุคลากรทุกคนรับทราบหลักเกณฑ์ในการประเมินผล กระบวนการในการประเมินผล และรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนและเหมาะสม มีความโปร่งใสและเป็นธรรม มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้ากับบุคลากรทุกคนระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์กร และเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดการเข้าใจผิดในเรื่องขั้นตอนการประเมินผลที่อาจเกิดขึ้นกับบุคลากร และมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้บริหารประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาวางแผนต่อไป

3. ความผูกพันต่อองค์กรของมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก จะเห็นได้ว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความผูกพันนี้เป็นความรู้สึกทางอารมณ์ โดยไม่เน้นเรื่องการจ่ายผลตอบแทนเป็นสำคัญ ดังนั้นองค์กรควร 1) มอบหมายงานที่มีความสำคัญและมีความหมายให้กับบุคลากร เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่ต้องการเป็นคนสำคัญอยู่เสมอ 2) การกำหนดนโยบายต่างๆ ไม่ควรเน้นด้านผลงานมากจนเกินไป 3) มีระบบการยกย่องเชิดชูเกียรติ 4) มีระบบการสื่อสารสองทางโดยการเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีการซักถามหรือมีการแลกเปลี่ยนข้อมูลต่างๆ 5) มีการจัดระบบการประเมินผลที่เป็นธรรม 6) องค์กรควรมีการกำหนดสายความก้าวหน้าให้กับพนักงานในตำแหน่งงานต่าง ๆ พร้อมทั้งกำหนดวิธีการพัฒนาพนักงานอย่างชัดเจน และเป็นรูปธรรม เพื่อสร้างโอกาสความก้าวหน้าให้กับพนักงาน

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทยศาสตร์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เป็นสิ่งที่องค์กรควรมีความภูมิใจ เพราะพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมาด้วยความเต็มใจ ไม่เกี่ยวข้องกับผลรางวัล ดังนั้นองค์กรควรรักษาบรรยากาศการทำงานแบบนี้ไว้ โดยอาจมีการเพิ่มกิจกรรมที่ต้องทำร่วมกัน หรืออาศัยรูปแบบการทำงานเป็นทีมและเกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ตลอดจนควรสร้างให้เกิดความคิดความเข้าใจเชิงระบบเพื่อให้เกิดความสัมพันธ์ที่ยั่งยืน

เอกสารอ้างอิง

กัลยา วาณิชย์กุล. (2551). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. กรุงเทพฯ:

โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ไทรภพ จตุรพาณิชย์. (2548). *การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กับการอุทิศตนและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

- นุจิรา ตะสุ. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรในสังกัดสำนักปลัดกระทรวงเกษตรและสหกรณ์. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปรียาพร พาสนาวุฒิพงศ์. (2553). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันที่มีต่อองค์กรของบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- พิสิฏฐ วงศ์นากนกร. (2549). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) : ศึกษาเฉพาะกรณีสาขาในสังกัดสำนักงานเขต 1. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเศรษฐศาสตร์เพื่อพัฒนาชุมชน, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ภัทรนถน พันธุ์สีดา. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร : ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรา แสงอรุณ. (2543). การรับรู้คุณภาพชีวิตงานที่ส่งผลต่อความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการที่ปฏิบัติงานในพื้นที่ห่างไกลความเจริญ : กรณีศึกษา ฐานทัพเรือพังงา. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มยุรี แก้วประภา. (2552). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยแม่โจ้. ปัญหาพิเศษ ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย แม่โจ้.
- วนิดา เหลืองสังข์กุล. (2552). คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อพนักงานที่มีต่อ บริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน) กรณีศึกษา ส่วนบริการลูกค้าจังหวัดราชบุรี. ค้นคว้าอิสระศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วรวรรณ บุญล้อม. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัย เชียงใหม่.
- สฎายุ ธีระวิชิตระกุล. (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร สู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน. วารสารศึกษาศาสตร์ 16(1), 15-26.
- สรศักดิ์ กิตยानันท์. (2552). ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการกีฬาแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสยาม.

วารสารวิทยบริการ
ปีที่ ๒๔ ฉบับที่ ๒ เมษายน-มิถุนายน ๒๕๕๖

คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้
ปาริชาติ ปานสำเนียง ดร.วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์

- สุทธิพล อุดมพันธ์รัก และ จุฬารัตน์ พูลเอี่ยม. (2555). *หน่วยระบาดวิทยาคลินิก : สถานส่งเสริมการวิจัย คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล*. สืบค้นเมื่อ 13 สิงหาคม 2555, สืบค้นจาก <http://hpe4anamaimoph.go.th/Surveillance/data/yamanepdf>
- อมรรัตน์ อ่อนนุช. (2546). *คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- อาภาพร ทศนแสงสุรีย์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตถุงพลาสติก*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- Adams, J. S. (1965). *Inequity in social exchange: Advances in experimental social psychology*. (vol. 2). Edited by L. Berkowitz. New York: Academic Press.
- Walton, R. E. (1973). Quality of work life: What is it slone. *Management Review*, 15(September), 12-16.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - นามสกุล ปาริชาติ ปานสำเนียง.
ที่อยู่ 37/1 หมู่ 6 แขวงศาลาธรรมสพน์ เขตทวีวัฒนา กรุงเทพมหานคร 10170
ที่ทำงาน ภาควิชาปรสตีวิทยา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
การศึกษา พ.ศ. 2544 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี สาขาการบัญชี มหาวิทยาลัยสยาม
การทำงาน พ.ศ. 2544-2549 พนักงานธุรการ ภาควิชาปรสตีวิทยา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2549-2552 นักวิชาการเงินและบัญชี หน่วยงานประมาณ ฝ่ายการคลัง คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล
พ.ศ. 2552 - ปัจจุบัน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติงานในตำแหน่งเลขานุการภาควิชาปรสตีวิทยา คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล

การติดต่อ plebabee2206@gmail.com
