

ความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตงาน ความผูกพันต่อองค์กร
และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค

The relationships between the level of quality of work life,
Organizational commitment and the work behavior of employees at the
Provincial Waterworks Authority

¹นทีรัย เกียรติชัยพร (Nateerai Kriangchaiporn)

²อุทัย เลหาวิเชียร (Uthai Laohavichien)

มหาวิทยาลัยรามคำแหง (Ramkamhaeng University)

Email: nateeraik@pwa.co.th

Received July 20, 2019; Revised August 3, 2019; Accepted, September 15, 2019

Abstract

In this dissertation, the researcher examines the relationships between the level of quality of work life, organizational commitment and the work behavior of the employees at the Provincial Waterworks Authority (PWA). The research instrument to collect data was a questionnaire. The structural equation model (SEM) was used to prove the relationships of the variables. After the analysis of the quantitative data, the researcher collected data from interviews with 15 administrators in order to obtain additional information to discuss the research findings for the benefits of the organization in the future. Findings could be summarized as follows. The quality of work life exhibited a causal relationship and a direct effect on the organizational commitment. Organizational commitment exhibited a causal relationship and had a direct effect on the work behavior. Also the quality of work life exhibited a causal relationship and an indirect effect on the work behavior through the organizational commitment. It can be concluded that if the organization needs employees to have good work behavior, it should be enhanced to include an organizational commitment as well.

Keywords: Quality of work life, Organizational commitment, Work behavior

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานการประชาสัมพันธ์ส่วนภูมิภาค เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลคือแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง หลังจากวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ ผู้วิจัยได้สัมภาษณ์ผู้บริหารจำนวน 15 คน เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมมาอภิปรายผลการวิจัยให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรต่อไป ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลทางตรงต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน และคุณภาพชีวิตงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน สรุปได้ว่าหากองค์กรต้องการให้พนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ดี ต้องเสริมสร้างให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้วย

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, พฤติกรรมการปฏิบัติงาน

บทนำ

ในช่วงทศวรรษที่ผ่านมา ความผูกพันต่อองค์กรเป็นเรื่องที่นักวิชาการและผู้บริหารองค์กรต่าง ๆ ให้ความสำคัญ เนื่องจากมีผลงานวิชาการมากมายชี้ชัดว่าระดับความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรเป็นตัวทำนายอัตราการขาดงานและการลาออกจากงาน (Cohen, 2003) กล่าวคือพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะรู้สึกมีภาระทางใจที่ผูกพันอยู่กับการทำงานในองค์กร (Allen & Meyer, 1990) นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรยังส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน กล่าวคือพนักงานที่ผูกพันต่อองค์กรสูงมีแนวโน้มที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจการทำงานให้แก่องค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้พนักงานใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์พัฒนาองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย (Morrow, 1993) โดยเฉพาะอย่างยิ่งความผูกพันต่อองค์กรยังเป็นตัวพยากรณ์สำคัญต่อทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร และเป็นตัวชี้วัดที่เข้มข้นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูงจะมีพฤติกรรมที่ส่งเสริมและสนับสนุนองค์กร ส่วนพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ จะมีพฤติกรรมต่อต้านองค์กร จึงสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทั้งในมุมมองด้านทัศนคติที่มีต่อองค์กรคือ ความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเพื่อให้บรรลุเป้าหมายและวัตถุประสงค์ขององค์กรกับมุมมองด้านพฤติกรรม เช่น การไปปรากฏตัวในที่ทำงานตามเวลาที่กำหนด ซึ่งสามารถมองเห็นได้ชัดเจนเป็นรูปธรรมในการศึกษาด้านความผูกพันต่อองค์กร ได้มีนักวิชาการหลายท่านพยายามที่ค้นหาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจากการรวบรวมผลงานทางวิชาการที่ผ่านมาพบว่า หนึ่งในปัจจัยสำคัญในการจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานให้องค์กรอย่างเต็มศักยภาพและรักษาพนักงานไว้ให้คงอยู่ในองค์กรก็คือคุณภาพชีวิตงาน โดยพนักงานที่รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และได้รับการสนับสนุนจากองค์กรจะมีความผูกพันทางอารมณ์และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ให้องค์กร และไม่ได้รู้สึกว่าจะต้อง “ทนอยู่” ทำงานในองค์กร อีกทั้งยังส่งผลกระทบบอย่างมีนัยสำคัญต่อการเข้ามามีส่วนร่วมในงานและความรู้สึกผูกพันรักองค์กร ทั้งในหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชน

การดำเนินงานตลอดระยะเวลา 40 ปีที่ผ่านมา การประชาสัมพันธ์ ได้พัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และคุณภาพการให้บริการ ประชาโดยยึดความต้องการของลูกค้าเป็นสำคัญ และมุ่งพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อเติมเต็มความสุขและยกระดับคุณภาพชีวิตของผู้ใช้ นำ ตั้งวิสัยทัศน์ขององค์กรที่ว่า “ผู้ใช้น้ำประทับใจในคุณภาพ

และบริการที่เป็นเลิศ” (Customers are delighted with water quality and excellent services) โดยการให้บริการนั้นสิ่งสำคัญที่สุดคือ “พนักงาน” เพราะพนักงานจะต้องสื่อสารกับลูกค้าโดยตรง การประสานส่วนภูมิภาคมีความเชื่อมั่นในคุณค่าของ “คน” และเชื่อมั่นว่าพนักงานทุกคนคือ ทรัพยากรอันมีค่าสูงสุด เป็นปัจจัยสำคัญสู่ความสำเร็จขององค์การ (Provincial Waterworks Authority, 2017) ให้ความหมายของทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า หมายถึง ทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์การมีความสามารถเรียนรู้พัฒนาและปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่องค์การตั้งไว้และเป็นทรัพยากรที่มีความสามารถในการปฏิบัติงานที่ไม่สามารถที่จะลอกเลียนแบบกันได้

ทั้งนี้ นับแต่อดีตถึงปัจจุบัน การประสานส่วนภูมิภาคให้ความสำคัญกับการสร้างความผูกพันต่อองค์การให้แก่พนักงาน เนื่องจากเป็นปัจจัยหลักที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์การและเป็นพื้นฐานที่สร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงานไม่ว่าจะเป็นการทำงานในหน้าที่บริหารหรือปฏิบัติการ (Pitakthepsombut, 2009) รวมถึงให้ความสำคัญกับการสร้างคุณภาพชีวิตงานที่ดีให้แก่พนักงาน เนื่องจากทั้งสององค์ประกอบนี้จะช่วยให้พนักงานมีความพร้อมในการปฏิบัติงานอย่างเต็มศักยภาพอันส่งผลต่อประสิทธิภาพในการให้บริการลูกค้าและประชาชน การเพิ่มความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจและการก้าวสู่การเป็นองค์การสมรรถนะสูง (High Performance Organization : HPO)

จากความเป็นมาและความสำคัญดังกล่าว จึงทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับคุณภาพชีวิตงานความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการปฏิบัติงานว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไรซึ่งผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลให้หน่วยงานและผู้บริหารนำไปปรับใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาและปรับปรุงด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ด้วยการให้ความสำคัญและส่งเสริมคุณภาพชีวิตงานที่ดี นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การและส่งเสริมให้เกิดเป็นพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ดีเพื่อพัฒนาองค์การให้เจริญเติบโตและก้าวหน้าต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลทั้งทางตรงและทางอ้อมของคุณภาพชีวิตงานต่อความผูกพันต่อองค์การ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลทั้งทางตรงและทางอ้อมของความผูกพันต่อองค์การต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลทั้งทางตรงและทางอ้อมของคุณภาพชีวิตงานต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

ขอบเขตการวิจัย

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานส่วนภูมิภาค เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการแจกแบบสอบถามเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการปฏิบัติงานของพนักงานการประสานส่วนภูมิภาค ทั้งส่วนกลาง (สำนักงานใหญ่) และส่วนภูมิภาค (ต่างจังหวัด) ระยะเวลาในการศึกษาตั้งแต่เดือนมกราคม พ.ศ. 2561 – มิถุนายน พ.ศ. 2562

บททวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธระหว่างระดับคุณภาพชีวิตงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ดังนี้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตงาน ประกอบด้วยคุณภาพชีวิตการทำงาน องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตงาน เกณฑ์ในการวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน ประโยชน์ของการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดคุณภาพชีวิตงานของ Walton (1974) ประกอบด้วยค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย การใช้และพัฒนาความสามารถในการทำงาน โอกาสก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม ความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงาน เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ใช้ตัวชี้วัดคุณภาพชีวิตงานที่ครอบคลุมความต้องการของมนุษย์ครบทุกด้านตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของ Maslow (1943) อีกทั้งใช้กันอย่างแพร่หลาย โดยสามารถจำแนกตามทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ตามทฤษฎีของ Maslow เริ่มจากด้านร่างกาย ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านสังคม ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ไปจนถึงด้านการสมหวังในชีวิต การบรรลุถึงสิ่งที่สุดยอดปรารถนา

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Steers (1977) เนื่องจากมีความเหมาะสมกับบริบทของการประปาส่วนภูมิภาคในปัจจุบันที่มุ่งขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายด้วยการสร้างค่านิยมองค์กร “มุ่ง-มั่น-เพื่อปวงชน” หากการประปาส่วนภูมิภาคสร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรกับพนักงานแล้ว ย่อมนำไปสู่ความตั้งใจปฏิบัติงานและมุ่งมั่นที่พยายามเต็มที่เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ รวมถึงตั้งใจปฏิบัติงานในองค์กรตลอดไป นอกจากนี้การแสดงออกถึงความผูกพันอย่างแรงกล้าต่อองค์กรของพนักงานนั้น จะแสดงออกโดยทางพฤติกรรมคือ พุดถึงองค์กรในทางบวกไม่ว่าจะเป็นกับบุคคลากรภายในองค์กร บุคคลภายนอกและลูกค้า จะเห็นว่า ความหมายของความผูกพันที่เน้นด้านพฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกใน องค์กร เป็นลักษณะการแสดงออกของบุคคลที่มีความสัมพันธ์และเกี่ยวข้องกับองค์กร ซึ่งเต็มใจที่จะทุ่มเทความสามารถที่มีอยู่ แสดงถึงความเป็นหนึ่งเดียว มีความจงรักภักดี และมีความต้องการที่จะดำรงเป็นสมาชิกภาพขององค์กรและพร้อมที่จะอุทิศตัวเองเพื่อทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน เนื่องจากยังมีงานวิจัยไม่มากนักที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตงานกับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยศึกษาตามแนวคิดของ Koopsman et al. (2011) ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงานที่ถูกกำหนดไว้ในหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบหลักที่บุคคลเต็มใจทำเพื่อประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์กร รวมถึงพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ต้องใช้ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับ ความเปลี่ยนแปลงรอบด้านที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ อย่างไรก็ตาม หลังจากพนักงานเกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงปรับตัวแล้ว อาจเกิดความเครียดจากการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น จำเป็นที่ต้องนำสิ่งที่ได้จากการปรับตัวหรือเรียนรู้มาบูรณาการผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับความรู้ความสามารถที่มีอยู่เดิมเพื่อพัฒนาการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล และมีความสุขในการทำงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงได้นำมาศึกษาเพิ่มเติมในการวิจัยด้วย โดยสรุปแล้วการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการปฏิบัติงานในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วย พฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงบทบาทหน้าที่ พฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงบริบท พฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงปรับตัวและพฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงบูรณาการ

Noinkorn (2008) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษาเฉพาะบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมโรจนะมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรทุกด้าน

แนวคิดของ Bluestone (1977) กล่าวว่า ว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการสร้างสรรค์บรรยากาศที่จะทำให้ผู้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานสูงขึ้น ผ่านการมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาที่สำคัญต่าง ๆ ขององค์กร โดยจะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของพวกเขาซึ่งหมายถึงรวมถึงการปรับปรุงการบริหารที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์โดยการทำให้มีประชาธิปไตยในสถานที่ทำงานเพิ่มขึ้น เพื่อก่อให้เกิดการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรการเปิดโอกาสใหม่ ๆ ให้สมาชิกทุกระดับในองค์กรได้สามารถแสดงความคิดเห็น นำเอาสติปัญญา ทักษะความเชี่ยวชาญและความสามารถด้านอื่น ๆ มาใช้ในการทำงาน ย่อมส่งผลให้สมาชิกขององค์กรเกิดความพึงพอใจสูงขึ้นก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติและพฤติกรรมภายในองค์กรนั่นเอง

Promthananon (2008) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าธนาคารพาณิชย์ เขตกรุงเทพมหานคร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัยมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ การที่องค์กรให้ความสำคัญและเอาใจใส่จะทำให้เจ้าหน้าที่รู้สึกว่าการให้ความสำคัญและส่งผลให้มีความผูกพันต่อองค์กรเพิ่มขึ้นด้วย

Chaiyasaeng (2011) ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์ พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงานของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์มีความสัมพันธ์ต่อองค์กร กล่าวคือ องค์กรควรใช้วิธีการสื่อสารทั้งทางตรงและทางอ้อมในการสื่อสารให้บุคลากรทราบถึงการเติบโตในสายงานเพื่อให้เกิดความมั่นใจในการร่วมงานกับองค์กร ว่าสามารถที่จะเติบโตในสาย งานหรือสามารถปรับเปลี่ยนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นได้

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Research) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค โดยดำเนินการ ดังนี้

1. เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามพนักงานการประปาส่วนภูมิภาค ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค
2. เก็บข้อมูลจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค จำนวน 15 คน เพื่อให้ได้

ข้อมูลมาประกอบการวิเคราะห์และการอภิปรายผลการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยมี 3 ตัวแปร ได้แก่ 1) คุณภาพชีวิตงาน 2) ความผูกพันต่อองค์กร และ 3) พฤติกรรม การปฏิบัติงาน ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดนิยามเชิงปฏิบัติการของการวัดแนวคิดต่าง ๆ คุณภาพชีวิตงาน ได้แก่ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย การใช้และพัฒนาความสามารถในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การบูรณาการทางสังคม ความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ ความ สมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร ส่วนความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความ พยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพของ

องค์การ และการกล่าวถึงองค์การในทางบวก สำหรับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน ได้แก่ พฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิง บทบาทหน้าที่ พฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิง พฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงปรับตัว และพฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิง บูรณาการ

กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานการประชาสัมพันธ์ภูมิภาค ผู้วิจัยสุ่มตัวอย่างอาศัยหลักความน่าจะเป็น (Probability Sampling) และเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) ตามสายงานที่สังกัด ซึ่งผู้วิจัยกำหนดขนาด ของกลุ่มตัวอย่าง เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการ ประมาณค่าการสุ่มตัวอย่างในระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจากการคำนวณ 383 คน จากประชากร จำนวน 8,647 คน ทั้งนี้แบบสอบถามกลับคืนจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 393 คน ซึ่งผู้วิจัยได้นำมาวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป โดยใช้สถิติ ดังนี้

1. สถิติวิเคราะห์เชิงพรรณนา (Descriptive Analytical Statistics) ใช้สำหรับอธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่ม ตัวอย่าง และอธิบายระดับคุณภาพชีวิตงานในแต่ละด้าน ระดับความผูกพันต่อองค์การ และระดับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่างโดยจะนำเสนอในรูปของร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Correlation Analysis) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่าง ระดับคุณภาพชีวิตงานกับระดับความผูกพันต่อองค์การ ระดับความผูกพันต่อองค์การกับระดับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง และระดับคุณภาพชีวิตงานกับระดับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง

3. การวิเคราะห์ด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model : SEM) เพื่อพิสูจน์ความสัมพันธ์ ของตัวแปร คือ ระดับคุณภาพชีวิตงานกับระดับความผูกพันต่อองค์การ ระดับความผูกพันต่อองค์การกับระดับ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง และระดับคุณภาพชีวิตงานกับระดับพฤติกรรม การปฏิบัติงานของกลุ่ม ตัวอย่างด้วยโปรแกรม AMOS ซึ่งเป็นเทคนิคการวิเคราะห์สมมติฐาน ระหว่างตัวแปรแฝง (Latent Variable) หลาย ๆ ปัจจัยพร้อมกัน โดยโปรแกรม AMOS จะทำงานควบคู่กับข้อมูลที่ได้นับที่ไว้ในโปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ จึงเหมาะแก่การใช้งานเพื่อการวิเคราะห์เชิงปริมาณ เพื่อพิสูจน์การยอมรับหรือปฏิเสธความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และ ในการวิเคราะห์สมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling : SEM) ผู้วิจัยได้กำหนดสมการโครงสร้างไว้ก่อนล่วงหน้า จากการทบทวนวรรณกรรม ซึ่งการวิเคราะห์สมการโครงสร้างเป็นวิธีที่ผสมกันระหว่าง 2 วิธี ได้แก่ 1) การวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) และ 2) การวิเคราะห์เส้นทาง (Path Analysis: PA)

ผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย แบ่งออกเป็นข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างพนักงานการประชาสัมพันธ์และระดับความ คิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการปฏิบัติงาน จากการวิเคราะห์ข้อมูลเชิง ปริมาณและสัมภาษณ์ผู้บริหารและพนักงานทั้งสองส่วนกลางและส่วนภูมิภาคแล้ว ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า

1. คุณภาพชีวิตงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน
2. ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลทางตรงต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของ พนักงาน
3. คุณภาพชีวิตงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลทางอ้อมต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานโดย ผ่านความผูกพันต่อองค์การ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย ร้อยละ 63.10 เพศหญิง ร้อยละ 36.90 โดยมีสถานภาพแต่งงานแล้ว ร้อยละ 52.67 รองลงมาสถานภาพโสด ร้อยละ 42.75 และมีสถานภาพหย่า/หม้าย จำนวนน้อยที่สุดคือ ร้อยละ 4.58 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี ร้อยละ 59.03 รองลงมาอายุระหว่าง 20-30 ปี และ 41-50 ปี ซึ่งคิดเป็นร้อยละ 15.01 เท่ากัน และมีอายุระหว่าง 51-60 ปี ร้อยละ 10.94 สำหรับระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 61.32 รองลงมาศึกษาระดับอนุปริญญาตรี หรือ ปวส. ร้อยละ 21.88 และจบการศึกษาระดับต่ำกว่าอนุปริญญาตรี หรือ ปวส. ร้อยละ 6.36 ด้านระดับชั้น กลุ่มตัวอย่างอยู่ระดับ 4-6 มากที่สุดคือ ร้อยละ 72.77 รองลงมาคือ ระดับ 7 ร้อยละ 24.43 และน้อยที่สุดคือ ระดับ 1-3 ร้อยละ 2.80 เมื่อพิจารณาถึงอายุงานการทำงานพบว่ากลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่ การประปาส่วนภูมิภาคมากกว่า 5-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 43.51 รองลงมาคืออายุงานในการปฏิบัติงาน มากกว่า 2-5 ปี ร้อยละ 28.75 และมีกลุ่มตัวอย่างเพียง 30 คนเท่านั้นที่มีอายุงานในการปฏิบัติงาน มากกว่า 30 ปีซึ่งคิดเป็นร้อยละ 0.25 ทั้งนี้ ส่วนใหญ่กลุ่มตัวอย่างคิดเป็นร้อยละ 71.76 มีรายได้ต่อเดือน 15,001-25,000 บาท มีรายได้ต่อเดือน 25,001-35,000 บาท ร้อยละ 17.05 และน้อยที่สุดมีรายได้ต่อเดือน 65,001-70,000 บาท คือร้อยละ 0.25 และเนื่องจากโครงสร้างการบริหารงานของการประปาส่วนภูมิภาคมีหลายสายงาน ผู้วิจัยจึงได้กระจายกลุ่มตัวอย่างให้ครบทุกสายงาน โดยคำนวณจากสัดส่วนประชากร ดังนี้ สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติกร 4) ร้อยละ 20.36 สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติกร 3) ร้อยละ 17.05 สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติกร 1) และสายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติกร 5) ร้อยละ 16.79 เท่ากัน สายงานรองผู้ว่าการ (ปฏิบัติกร 2) ร้อยละ 16.54 และสายงานที่ขึ้นตรงต่อผู้ว่าการ ร้อยละ 2.04

2. ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

2.1 ด้านคุณภาพชีวิตงาน

คุณภาพชีวิตงาน มีระดับความคิดเห็นโดยรวมเฉลี่ยในระดับสูง คือ 3.67 และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 8 ด้าน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าตนเองมีคุณภาพชีวิตงานในระดับสูง 6 ด้านคือด้านการใช้และพัฒนาความสามารถในการทำงานซึ่งเป็นระดับคะแนนที่สูงกว่าทุกด้าน คือ 4.14 รองลงมาคือ การบูรณาการทางสังคมอยู่ที่ 3.92 โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน อยู่ที่ 3.75 ความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ อยู่ที่ 3.74 ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว อยู่ที่ 3.72 ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานและองค์กร อยู่ที่ 3.54 ส่วนคุณภาพชีวิตงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม มีระดับคะแนน 3.32 และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย อยู่ที่ 3.20 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นว่าตนเองมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยต่ำที่สุดใน 8 ด้าน

2.2 ด้านความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร มีระดับความคิดเห็นโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงมาก อยู่ที่ 4.33 เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง อยู่ที่ 4.51 รองลงมาคือ ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อยู่ที่ 4.36 การกล่าวถึงองค์กรในทางบวก อยู่ที่ 4.28 และลำดับสุดท้ายคือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในประสิทธิภาพ และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร อยู่ที่ 4.17

2.3 ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมการปฏิบัติงานมีระดับความคิดเห็นโดยรวมเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง คือ 4.06 และเมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 4 ด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงบริบท มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูง อยู่ที่ 4.34 รองลงมาคือ

พฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานเชิงปรับตัว อยู่ที่ 4.32 พฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงบทบาทหน้าที่ อยู่ที่ 4.29 และลำดับสุดท้ายคือพฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงบูรณาการ อยู่ที่ 3.42 คะแนน

3. การวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ในการตรวจสอบความเหมาะสมและถูกต้องของโมเดลสมการเชิงโครงสร้างด้วยการพิจารณาค่าน้ำหนักหองค์ประกอบ และค่า R^2 เพื่อตรวจสอบความผันแปรร่วมของตัวบ่งชี้ โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ได้แก่ คุณภาพชีวิตงาน ความผูกพันต่อหองค์การ และพฤติกรรมการปฏิบัติงาน สรุปได้ว่า

3.1 ตัวแบบจำลองการวัดคุณภาพชีวิตงาน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2 / df) มีค่าเท่ากับ 1.43 ค่า p - value มีค่าเท่ากับ 0.12 ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.033 ค่าดัชนีค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.012 ค่าความสอดคล้องของดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.99 และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.97 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักหองค์ประกอบมาตรฐาน (standardized factor loading) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 8 ตัวแปร มีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักหองค์ประกอบสูงสุดคือ ความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ รองลงมาคือ การบูรณาการทางสังคม ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การใช้และพัฒนาความสามารถในการทำงาน ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานและหองค์การ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม และสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัยตามลำดับ

3.2 ตัวแบบจำลองการวัดความผูกพันต่อหองค์การ มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2 / df) มีค่าเท่ากับ 0.05 ค่า p value มีค่าเท่ากับ 0.83 ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.000 ค่าดัชนีค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.000 ค่าความสอดคล้องของดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักหองค์ประกอบมาตรฐาน (standardized factor loading) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 4 ตัวแปร มีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักหองค์ประกอบสูงสุดคือ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ของหองค์การ รองลงมาคือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในประสิทธิภาพ และการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมของหองค์การ การกล่าวถึงหองค์การในทางบวก และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพของหองค์การ (CM) โดยมีค่าน้ำหนักหองค์ประกอบเท่ากับ 0.87, 0.83, 0.77 และ 0.70 ตามลำดับ และมีความผันแปรร่วมของความผูกพันต่อหองค์การตามลำดับ

3.3 ตัวแบบจำลองการวัดพฤติกรรมการปฏิบัติงาน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์สัมพันธ์ (χ^2 / df) มีค่าเท่ากับ 0.05 ค่า p value มีค่าเท่ากับ 0.59 ค่าดัชนีความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.000 ค่าดัชนีค่ารากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของเศษเหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.003 ค่าความสอดคล้องของดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 และค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้ (AGFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มีค่าเท่ากับ 1.00 และเมื่อพิจารณาค่าน้ำหนักหองค์ประกอบมาตรฐาน (standardized factor loading) พบว่า ตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 4 ตัวแปร มีค่าเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักหองค์ประกอบ

สูงที่สุด คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงบริบท รองลงมาคือพฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงปรับตัว พฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงบูรณาการตามลำดับ

4. การวิเคราะห์เส้นทางความสัมพันธ์และการทดสอบสมมติฐาน โดยวิเคราะห์ตัวแบบจำลองเชิงสาเหตุ จากการวิเคราะห์สรุปได้ว่า

1. ระดับคุณภาพชีวิตงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

2. ระดับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

3. ระดับคุณภาพชีวิตงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

4. ระดับคุณภาพชีวิตงานและระดับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลทั้งทางตรงและทางอ้อมกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐาน

4.1 คุณภาพชีวิตงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.80

4.2 ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลทางตรงต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.91

4.3 คุณภาพชีวิตงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ผ่านความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางส่งผลโดยอ้อมเท่ากับ 0.73 ค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางส่งผลโดยตรงเท่ากับ 0.01 ทั้งนี้ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางรวม เท่ากับ 0.74

สรุปผล

คุณภาพชีวิตงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานผ่านทางความผูกพันต่อองค์กร ในระดับที่สูงกว่าการมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรได้รับอิทธิพลทางตรงมาจากคุณภาพชีวิตงาน และพฤติกรรมการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลทางตรงมาจากความผูกพันต่อองค์กร

อภิปรายผล

จากผลการวิจัย พบว่าคุณภาพชีวิตงานในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย 1) ด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ 2) สภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีมีความปลอดภัย 3) โอกาสก้าวหน้าและการพัฒนาความสามารถ 4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน 5) การบูรณาการทางสังคม 6) ความสอดคล้องกับกฎหมายและรัฐธรรมนูญ 7) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และ 8) ความเป็นประโยชน์ต่อสังคมของงานอยู่ในระดับ “สูง” เนื่องจากโครงสร้างองค์การของการประปาส่วนภูมิภาค มีหน่วยงานรับผิดชอบด้านทรัพยากรบุคคลโดยเฉพาะครอบคลุมทุกมิติ ได้แก่ ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล ฝ่ายวางแผนและประเมินทรัพยากรบุคคล สำนักวิทยากรประปาส่วนภูมิภาค ซึ่งทุกหน่วยงานจะมีการประเมินผลวิเคราะห์และปรับปรุงกระบวนการอย่างสม่ำเสมอเพื่อให้การบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล บรรลุประสิทธิภาพ ใ้ตาม องค์การสามารถเพิ่มความพึงพอใจของพนักงานต่อคุณภาพชีวิตงานได้อีกโดยคำนึงถึงความต้องการด้านคุณภาพ

ชีวิตงานที่แตกต่างกันและระดับความต้องการที่แตกต่างกันในแต่ละช่วงชีวิตด้วย เช่น ลูกจ้างที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะมีความต้องการด้านความมั่นคงในงาน ต่อมาเมื่อเป็นพนักงานจะให้ความสำคัญกับเรื่องค่าตอบแทน และเมื่อพนักงานมีครอบครัวอาจส่งผลให้ต้องการความสมดุลระหว่างงานและชีวิตส่วนตัวมากขึ้นเพื่อมีเวลาดูแลครอบครัว และเมื่อครอบครัวมีความมั่นคงแล้วจะมีความต้องการด้านการเติบโตในตำแหน่งหน้าที่การงาน

สำหรับความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตงานที่มีต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ผลการวิจัย พบว่าคุณภาพชีวิตงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลทางตรงต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เนื่องจากการที่พนักงานจะเกิดความผูกพันต่อองค์กร รู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และพร้อมอุทิศตนและทุ่มเทให้องค์กรนั้น องค์กรต้องสามารถตอบสนองความต้องการของพนักงานและไม่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าไม่ได้รับการเอาใจใส่ ดังนั้นเมื่อพนักงาน รับรู้ว่าคุณภาพชีวิตงานอยู่ในระดับสูง จึงส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรสูงตามไปด้วย นอกจากนี้ ยังมีหน่วยงานที่รับผิดชอบด้านการส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรโดยเฉพาะ โดยได้กำหนดแผนงานที่มุ่งเน้นพฤติกรรมตามค่านิยมที่องค์กรคาดหวังเพื่อให้ทุกหน่วยงานในสังกัดนำไปปฏิบัติ อย่างไรก็ตาม องค์กรสามารถเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานได้อีก โดยให้ความสำคัญกับการสื่อสารและประชาสัมพันธ์ให้พนักงานรับรู้นโยบาย ด้านการส่งเสริมคุณภาพชีวิตงานทุกด้าน โดยเฉพาะอย่างยิ่งสิทธิประโยชน์ที่ตนเองได้รับ สิ่งอำนวยความสะดวกและความปลอดภัยที่การประปาส่วนภูมิภาคจัดสรรให้พนักงาน ตลอดจนการขับเคลื่อนนโยบายและข้อเสนอเพิ่มสวัสดิการต่าง ๆ ต่อหน่วยงานรัฐเพื่อประโยชน์ของพนักงาน เพื่อให้พนักงานเห็นถึงความจริงใจและใส่ใจขององค์กร

และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน กพบ. พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลทางตรงต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ ศึกษาทั้งพฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงบทบาทหน้าที่ซึ่งกำหนดไว้ในหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก เป็นสิ่งที่องค์กรคาดหวังให้ทุกคนปฏิบัติ และส่งผลโดยตรงต่อองค์กร พฤติกรรมการปฏิบัติงานเชิงบริบทที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ความรับผิดชอบหลักที่บุคคลเต็มใจทำเพื่อประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์กร เช่น มีความกระตือรือร้นช่วยเหลืองานคนอื่นสำเร็จ อาสาทำงานนอกเหนือความรับผิดชอบ รวมถึงช่วยเหลือและประสานงานกับผู้อื่น เพื่อสนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย นอกจากนี้ยังศึกษาถึงพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงความตั้งใจทุ่มเทในการพัฒนาการทำงานให้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ถึงแม้ว่าอาจพบปัญหาอุปสรรคในการทำงานก็ใช้ความคิด ความพยายาม ความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับเปลี่ยนแปลงรอบด้านที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานเพื่อให้งานสำเร็จ และพร้อมที่จะเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ อยู่เสมอ ในขณะที่เดียวกันยังสามารถนำสิ่งที่ได้จากการปรับตัวหรือเรียนรู้มาผสมผสานเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับความรู้ความสามารถที่มีอยู่เดิมเพื่อพัฒนาการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ การประปาส่วนภูมิภาคสามารถส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานได้ดีขึ้นยิ่งขึ้นอีกผ่านทางผู้นำทางตรง โดยเฉพาะอย่างยิ่งผู้นำในระดับที่ใกล้ชิดที่สุดในการสื่อสารแลกเปลี่ยนความคิดเห็น สอนงาน ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหา ตลอดจนควรจะมีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้กับหน่วยงานอื่นด้วย เช่น พาไปศึกษาดูงานที่อื่น สร้างความร่วมมือและแรงจูงใจในการทำงาน หรืออาจให้หน่วยงานมาดูงานเพื่อสร้างความภาคภูมิใจ

อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตงานมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุและผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ดังนั้น องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการยกระดับคุณภาพชีวิตงานของพนักงาน เพื่อให้ เกิดเป็นความผูกพันต่อองค์กร ตลอดจนมุ่งเน้นปลูกฝังค่านิยมให้แก่พนักงานด้วย

ข้อเสนอแนะ

1. ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับคุณภาพชีวิตงานแต่ละองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการปฏิบัติงานในแต่ละด้าน เพื่อให้องค์กรสามารถจัดลำดับความสำคัญและทรัพยากรที่เหมาะสมในการปรับปรุงและพัฒนาองค์การ
2. เพิ่มมิติการศึกษาวิเคราะห์ระดับความสัมพันธ์ของแต่ละช่วงอายุของพนักงาน (Generation) ในองค์การ กับคุณภาพชีวิตงานเพราะแต่ละช่วงอายุมีความต้องการและเป้าหมายชีวิตที่แตกต่างกัน

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. กำหนดแนวทางยกระดับคุณภาพชีวิตงานของพนักงานแต่ละด้านเพื่อส่งเสริมความผูกพันต่อองค์กรและกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ดี
2. กำหนดแนวทางสร้างความผูกพันต่อองค์กรเพื่อนำไปสู่พฤติกรรมการปฏิบัติงานที่ดีที่จะช่วยให้องค์การบรรลุเป้าหมาย
3. เป็นกรณีศึกษาตัวอย่างบริบทรัฐวิสาหกิจเพื่อให้นักวิชาการและผู้บริหารนำไปต่อยอดหรือศึกษาเพิ่มเติมสำหรับบริหารจัดการต่อไป

References

- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63(1), 1–18.
- Bluestone, I. (1997). Organization Citizenship Behavior Among Hospital Employees: A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Hospital & Health Services Administration*, 42, 221–262.
- Chaiyasaeng, S. (2011). *Relationship between Quality of Work Life toward Organizational Commitment of Ratchaphruek College's Personnel*. Center for research and Development, Ratchaphruek College.
- Cohen, A. (2003). *Multiple Commitments in the Workplace: An integrative Approach*. London: Lawrence Erlbaum Associates Publishers.
- Koopsman, L. et al. (2011). *Conceptual Frameworks of Individual Work Performance: A systematic Review*. *Journal of Occupational and Environmental Medicine*, 53(8), 856–866.
- Maslow, A. H. (1943). A theory of human motivation. *Psychological Review*, 50(4), 370–396
- Morrow, P. C. (1993). *The Theory and Measurement of Work Commitment*. Greenwich, CT: Jai Press Inc.
- Noinakorn, J. (2008). The relationship between quality of work life, organizational commitment of company employees in Rojana Industrial Estate, Phra Nakhon Si Ayutthaya Province. Master of Public Administration Thesis, Urban and rural community development and management, Uttaradit Rajabhat University.

- Pitakthepsombut, P. (2009). *Job satisfaction and organizational commitment*. (2nd ed.). Bangkok: Sema Dharma.
- Promthananon, T. (2008). *Quality of work life and organizational commitment of commercial bank customer service officers in Bangkok*. Master of Industrial Education Thesis, King Mongkut's Institute of Technology Ladkrabang.
- Provincial Waterworks Authority. (2017). *Sustainability Report 2017*. Retrieved March 9, 2019, from <https://www.pwa.co.th/contents/files/service/annualreport/SustainabilityReport2017.pdf>
- Steers, R. M. (1977). Antecedents and outcomes of organizational commitment. *Administrative Science Quarterly*, 22(1), 46–56.
- Walton, R. E. (1974). Improving the Quality of Work Life. *Harvard Business Review*, 15(5), 12–16.