

รูปแบบเชิงสาเหตุของคุณภาพชีวิตในการทำงาน
พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพการทำงาน
ของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมบริการ¹
Causal Model of Quality of Work Life, Organizational
Citizenship Behavior, and Working Efficiency of Staff
in Service Industrial Sector¹

ปัทมา ถนิมกาญจน์^{2*}, เสาวลักษณ์ จิตต์น้อม² และเพ็ญพร ปุกหุด³
Patima Tanimkarn^{2*}, Saowaluk Jitnom² and Penporn Pukahuta³

¹ บทความวิจัยนี้มาจากการวิจัยเรื่องรูปแบบเชิงสาเหตุของคุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมบริการ

² ผศ.ดร., คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา 30000

³ อ., คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน นครราชสีมา 30000

¹ This research paper is from a study on Causal Model of Quality of Work Life, Organizational Citizenship Behavior, and Working Efficiency of Staff in Service Industrial Sector.

² Asst. Prof. Dr., Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology ISAN, Nakhon Ratchasima, 30000, Thailand

³ Lecturer, Faculty of Business Administration, Rajamangala University of Technology ISAN, Nakhon Ratchasima, 30000, Thailand

*Corresponding author: E-mail address: patimapat@hotmail.com

(Received: June 9, 2020; Revised: October 27, 2020; Accepted: November 27, 2020)

บทคัดย่อ

บทความวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมบริการ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานโรงแรมที่ขึ้นทะเบียนกับสมาคมโรงแรมไทย จำนวน 284 ราย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติพรรณนา และใช้เทคนิคการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง ผลการศึกษวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน โดยปัจจัยด้านพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีมีบทบาทสำคัญต่อการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับประสิทธิภาพการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและผลการดำเนินงานขององค์กรให้สูงขึ้น ผู้บริหารโรงแรมควรมีการประยุกต์ใช้แนวคิดองค์กรแห่งความสุขมาใช้ในองค์กร รวมถึงให้การสนับสนุนขององค์กรต่อการพัฒนาทักษะความสามารถของพนักงาน เช่น ทักษะการทำงาน ทักษะด้านการสื่อสาร เป็นต้น สำหรับการพัฒนาการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ควรให้การสนับสนุนการทำงานเป็นทีมของพนักงานผ่านการออกแบบกิจกรรมที่มีความเหมาะสมซึ่งจะเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีให้แก่สมาชิกในองค์กรได้

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี ประสิทธิภาพการทำงาน

Abstract

This research article was to study a causal relationship model of Quality of Work Life (QWL), Organizational Citizenship Behavior (OCB), and working efficiency of staff in-service industrial sector by the use of a questionnaire as tool to collect data from 284 hotel staffs in each Thailand's region that registered in Thailand's Hotel Association. Data analysis using descriptive statistics and structural equation modeling technique. The results indicated that QWL and OCB had significant effect on staff's working efficiency. The OCB factors played significant roles between QWL and staff's working efficiency. Therefore, to increase the efficiency of staff's work and organizational performance, hotel administrative should apply the concepts of the happy workplace in their firm and support facilities to develop staff's ability and skills such as working skill, communication skills, etc. Regarding the OCB performance, teamwork approach should be encouraged through appropriate activity design as it is an important basis to create a good relationship among organizational members.

Keywords: Quality of Work Life, Organizational Citizenship Behavior, Working Efficiency

บทนำ

การบริการยุคใหม่เป็นยุคการแข่งขันทางด้านกลยุทธ์ ทั้งภายในและภายนอกองค์กร เพื่อสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันทางการบริการ ทำให้ผู้บริหารระดับสูงเล็งเห็นถึงความสำคัญของการวางแผนดำเนินการ ควบคุมและประเมินผลทำให้บริการ รวมถึง การจัดการทรัพยากรและสารสนเทศให้มีประสิทธิภาพ

และสามารถเชื่อมโยงเข้าถึงกันอย่างเป็นระบบ โดยทั่วไป ตัวแปรที่สำคัญต่อการเติบโตขององค์กรมากที่สุดก็คือ บุคลากรขององค์กร ที่ต้องมีกระบวนการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้แก่องค์กรสูงสุด

องค์กรประสบความสำเร็จได้ ต้องมีความสามารถในการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรในองค์กรอย่างต่อเนื่อง และสามารถรักษาการคงอยู่กับองค์กรให้นานที่สุด เนื่องด้วยมีต้นทุนในการพัฒนาทักษะความรู้ความสามารถค่อนข้างสูง และยากต่อการจัดจ้างบุคลากรที่มีทักษะและความเชี่ยวชาญในงานด้วยจ่ายค่าผลตอบแทนที่ต่ำกว่าธุรกิจคู่แข่ง จึงทำให้แต่ละองค์กรพยายามเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากร และเสริมแรงด้วยการมอบผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินกับผลตอบแทนที่มีใช้ตัวเงิน เพื่อเพิ่มแรงผลักดัน และสร้างแรงจูงใจต่อชีวิตความเป็นอยู่ ความมั่นคงและภาคภูมิใจต่ออาชีพการงานของบุคลากร ดังนั้น เมื่อบุคลากรได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการทำงาน ย่อมส่งผลให้บุคลากรได้ทุ่มเทกำลังร่างกาย กำลังแรงใจต่อการสร้างสรรค์ผลงาน ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่องค์กร จนขับเคลื่อนองค์กรสู่การสร้างขีดความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ

การวัดประสิทธิภาพในการทำงานตามแนวคิดของ Simon [1] ได้อธิบายถึงไว้ว่า งานใดจะมีประสิทธิภาพสูงสุดให้พิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยนำเข้ากับผลผลิตที่ได้รับ หากผลผลิตมีมากกว่าปัจจัยนำเข้า งานนั้นก็จะมีความมีประสิทธิภาพ หากเป็นการบริหารงานภาครัฐให้วัดระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ สามารถเขียนสมการของประสิทธิภาพการทำงานได้ว่า $Efficiency = (output - input) + Satisfaction$ ทั้งนี้เมื่อทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยนำเข้าที่เป็นตัวกำหนดประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรในองค์กรพบว่า การปฏิบัติงานที่ดี เป็นผลมาจาก 1) องค์กรได้มอบคุณภาพในชีวิตการทำงานที่เหมาะสม [2] การที่องค์กรให้บุคลากรได้แสดงความรู้ความสามารถ ทักษะและประสบการณ์ในการทำงานได้อย่างเต็มที่ การมีส่วนร่วมและมีอำนาจในการตัดสินใจต่อหน้าที่การทำงาน หรือองค์กรได้มอบความท้าทายในการทำงาน ทำให้บุคลากรรู้สึกท้าทายและสนุกกับการทำงาน จนได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าและยุติธรรม เติบโตในหน้าที่การงาน และได้พัฒนาทักษะการเรียนรู้เพิ่มเติม [3] และ 2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร [4] เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองด้วยความเต็มใจของบุคลากรที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกินกว่าหน้าที่ที่รับผิดชอบ เป็นการกระทำที่ไม่ได้หวังผลตอบแทนจากองค์กร แต่เป็นความรู้สึกที่ดีที่เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ในการสร้างผลประโยชน์ที่เกิดขึ้น อย่างไรก็ตาม บางองค์กรอาจมีการละเลยหรือไม่ได้ให้ความสำคัญต่อประเด็นเหล่านี้ หรือไม่แสดงให้เห็นที่เด่นชัดต่อการยอมรับและเชื่อมั่นในตัวบุคลากรที่ได้ความเสียสละชีวิตส่วนตัวเพื่อองค์กร หรือขาดการเชิดชูแรงจูงใจต่อความคิดเชิงสร้างสรรค์ผลงานของบุคลากร หรือขาดความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ไม่เสมอภาค หรือการสร้างสามัคคี การมีส่วนร่วมความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นต้น อาจสร้างผลเสียให้แก่องค์กร หรือทำให้ผลการดำเนินงานขององค์กรอาจไม่ได้ตามเป้าหมายที่ต้องการ

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องข้างต้นสามารถสะท้อนให้เห็นถึง 2 องค์ประกอบ คือ 1) องค์ประกอบทางด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย การให้สิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่ปลอดภัย โอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ การได้รับการยอมรับในสังคม ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงานความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว [3] และการได้รับสิ่งสนับสนุนจากองค์กร และ 2) องค์ประกอบทางด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เช่น การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น

การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่ [5] สิ่งเหล่านี้มีแนวโน้มของความเป็นไปได้ที่มีอิทธิพลต่อการเสริมสร้างและพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรให้ประสบความสำเร็จตามสายงานอาชีพ และเป็นแหล่งกำเนิดของความได้เปรียบทางการแข่งขันทางธุรกิจ โดยอาศัยการพัฒนาสมรรถนะทรัพยากรมนุษย์ขององค์กรให้มีทัศนคติต่อการทำงานและสามารถใช้ศักยภาพของบุคลากรได้อย่างเต็มกำลังความสามารถ

จากแนวคิดข้างต้นจึงเป็นที่มาของการศึกษารูปแบบเชิงสาเหตุของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน โดยผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรธุรกิจโรงแรม เนื่องด้วยเป็นธุรกิจที่ต้องให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง ส่งผลให้บุคลากรรู้สึกเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เป็นความรู้สึกลำบากทั้งด้านร่างกาย อารมณ์และจิตใจ หากไม่ได้รับสิ่งสนับสนุนหรือส่งเสริมที่ดี อาจสูญเสียความสามารถที่หลากหลายของบุคลากรในองค์กรได้ ดังนั้น คณะวิจัยให้ความสำคัญต่อการวิจัย เพื่อนำไปปรับปรุงและพัฒนา งานขององค์กรให้สอดคล้องกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติที่ต้องการเพิ่มระดับศักยภาพการบริหารจัดการในด้านกิจกรรมการท่องเที่ยวและการบริการให้มีคุณภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษารูปแบบเชิงสาเหตุของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

ขอบเขตเนื้อหา มุ่งศึกษาตัวแปรองค์ประกอบ 2 ประเภท คือ ตัวแปรสาเหตุและตัวแปรผล

1. ตัวแปรสาเหตุ ประกอบด้วย ตัวแปรแฝงภายนอก และตัวแปรแฝงภายใน

1.1 ตัวแปรแฝงภายนอก คือ คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) เป็นความรู้สึก การรับรู้ และได้รับการตอบสนองจากสิ่งที่คาดหวัง ซึ่งเป็นสิ่งที่สนับสนุนให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และบรรลุเป้าหมายขององค์กร วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ เช่น 1. การให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม (QWL1) 2. สภาพการทำงานที่ปลอดภัย (QWL2) 3. โอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ (QWL3) 4. การได้รับการยอมรับในสังคม (QWL4) 5. ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน (QWL5) และ 6. ความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว (QWL6) โดยบูรณาการจากแนวคิดของ Walton [3] และอุสุมา ศักดิ์ไพศาล [6]

1.2 ตัวแปรแฝงภายใน คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) เป็นการกระทำหรือแสดงออกที่เต็มใจนอกเหนือจากความรับผิดชอบในการปฏิบัติหน้าที่ในการทำงาน วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ เช่น 1. พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (OCB1) 2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (OCB2) 3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (OCB3) 4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (OCB4) และ 5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (OCB5) โดยบูรณาการจากแนวคิดของ Organ [5]

2. ตัวแปรผล คือ ประสิทธิภาพการทำงาน (Perf) เป็นความสามารถของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และเป็นไปตามกำหนดเวลา วัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ เช่น คุณภาพของงาน (Perf1) และปริมาณงาน (Perf2) โดยบูรณาการจากแนวคิดของ Plowman and Peterson [7] และชูลีพร เพ็ชรศ [8]

ขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งศึกษาระดับความคิดเห็นที่เป็นตัวแทนของกลุ่มพนักงานในภาคอุตสาหกรรมบริการ (พนักงานโรงแรม) ให้ครอบคลุมทุกภาคของพื้นที่ และมีลักษณะทางกายภาพหรือบรรยากาศการทำงานที่แตกต่างกัน ทำให้กลุ่มประชากรการวิจัยมีขนาดใหญ่และไม่ทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน ส่งผลให้คณะวิจัยได้เลือกกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการกำหนดโควตาของทุกภาคในสัดส่วนที่เท่ากัน เพื่อเป็นตัวแทนที่ดีของประชากรแต่ละภาคได้มากที่สุด จึงได้รวบรวมภาคพื้นที่ละ 100 ฉบับ มี 6 ภาค ได้แก่ ภาคเหนือ ภาคกลาง ภาคใต้ ภาคตะวันตก ภาคตะวันออก และภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ทำให้มีจำนวนรวมทั้งสิ้น 600 ฉบับ พร้อมกับการเก็บรวบรวมข้อมูลตามแหล่งรายชื่อโรงแรมที่จดทะเบียนในสมาคมโรงแรมไทย เพื่อดำเนินการติดต่อ ขอความอนุเคราะห์และจัดส่งเอกสารการวิจัยทางไปรษณีย์ต่อไป

วิธีการศึกษา

คณะวิจัยสร้างเครื่องมือแบบสอบถามการวิจัย จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ เพื่อตรวจสอบความถูกต้องเชิงเนื้อหา ด้วยวิเคราะหาค่าดัชนีความสอดคล้องเป็นรายข้ออยู่ระหว่าง 0.670-1.000 โดยเกณฑ์ยอมรับได้ควรมีค่า IOC > 0.50 [9] จากนั้น นำไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่นพบว่า ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบักในภาพรวมมีค่าเท่ากับ 0.952 และรายประเด็นแต่ละด้านอยู่ระหว่าง 0.709-0.866 เกณฑ์ยอมรับได้ควรมีค่า [9]

ผลการศึกษา

คณะวิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเชิงสำรวจ สามารถนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนาเพื่อบรรยายลักษณะของข้อมูลทั่วไปและระดับความคิดเห็นของพนักงาน พร้อมวิเคราะห์และประเมินผลเพื่อตรวจสอบและพัฒนารูปแบบเชิงสาเหตุของการวิจัย สามารถจำแนกหัวข้อออกเป็น 2 ส่วนได้ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปและระดับความคิดเห็นที่มีต่อตัวแปรการวิจัยพบว่า ลักษณะภาพรวมของพนักงานโรงแรม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 69.4) มีอายุโดยเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 30-39 ปี (ร้อยละ 41.2) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 56.3) ตำแหน่งงานทำ Back office (ร้อยละ 60.2) ระยะเวลาทำงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี (ร้อยละ 39.1) รายได้เฉลี่ยน้อยกว่า 15,000 บาทต่อเดือน (ร้อยละ 53.5)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงาน

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1. คุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.39	0.863	ปานกลาง
1.1 การให้สิ่งตอบแทนที่ยุติธรรม	3.11	0.849	ปานกลาง
1.2 สภาพการทำงานที่ปลอดภัย	3.51	0.800	มาก
1.3 โอกาสก้าวหน้าและพัฒนาความสามารถ	3.45	0.888	มาก
1.4 การได้รับการยอมรับในสังคม	3.48	0.767	มาก

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นของพนักงาน (ต่อ)

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับความคิดเห็น
1.5 ความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน	3.40	0.899	ปานกลาง
1.6 ความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว	3.37	0.976	ปานกลาง
2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	3.89	0.773	มาก
2.1 พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ	3.78	0.772	มาก
2.2 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	3.94	0.831	มาก
2.3 พฤติกรรมความอดทน อดกลั้น	3.90	0.744	มาก
2.4 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	3.94	0.763	มาก
2.5 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	3.87	0.754	มาก
3. ประสิทธิภาพการทำงาน	3.69	0.588	มาก
3.1 คุณภาพของงาน	3.73	0.691	มาก
3.2 ปริมาณงาน	3.66	0.732	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่า พนักงานมีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ยต่อตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย รองลงมาคือ ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม และด้านโอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ ตามลำดับ สิ่งเหล่านี้แสดงถึงความรู้สึกที่พนักงานในองค์กร รับรู้ได้จากการทำงานและประสบการณ์การทำงานในองค์กรที่สามารถตอบสนองความคาดหวังและความต้องการทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ เพื่อสนับสนุนให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร สำหรับความคิดเห็นที่มีต่อด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านโดยเรียงค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยพบว่า พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ รองลงมาคือ พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทน อดกลั้น ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า พนักงานให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เนื่องจากพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยไม่ได้มีการบังคับพฤติกรรมของพนักงานในองค์กรที่แสดงออกมา โดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ ไม่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการกับงานที่รับผิดชอบ แต่เป็นความเต็มใจของพนักงานในการปฏิบัติงาน โดยที่องค์กรไม่ได้ร้องขอซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร นอกจากนี้ มีระดับความคิดเห็นโดยเฉลี่ยต่อประสิทธิภาพการทำงานอยู่ในระดับมาก เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่เห็นว่า ปริมาณงานและคุณภาพงานมีความเหมาะสมแล้ว

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์และทดสอบสมมติฐานด้วยเทคนิคการวิเคราะห์สมการเชิงโครงสร้าง สามารถแบ่งออกเป็น 2 ส่วนคือ 1. ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และ 2.ความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของตัวแปร มีรายละเอียดดังนี้

1. ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร (ตารางที่ 2) พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีค่า 0.527-0.688 เมื่อตรวจสอบ Multicollinearity ด้วยวิธี Variance Inflation Factors อยู่ระหว่าง

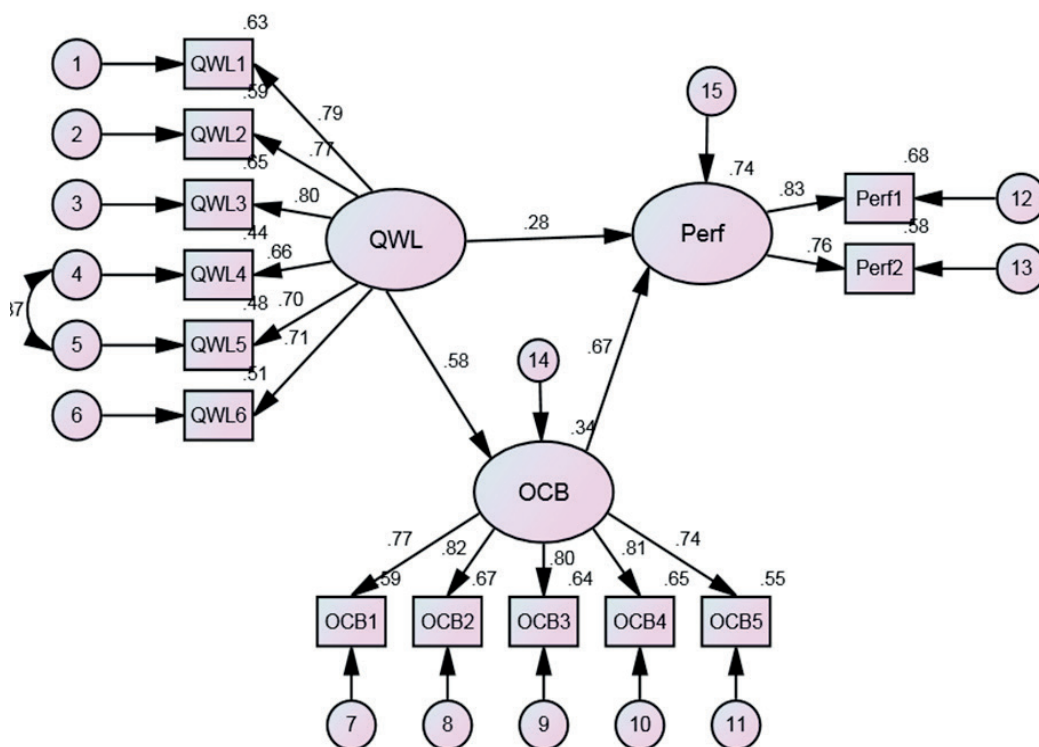
1.863–2.388 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่า ไม่มีปัญหาความสัมพันธ์พหุร่วมเชิงเส้น [9] ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมบริการ มีขนาดความสัมพันธ์และทิศทางเดียวกัน เท่ากับ 0.563 และ 0.688 ตามลำดับ

ตารางที่ 2 ผลการคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

	QWL	OCB	Perf
QWL	1.000		
OCB	0.527**	1.000	
Perf	0.563**	0.688**	1.000

** $p < 0.05$

2. ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ของตัวแปร คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมบริการไทย



ภาพที่ 1 ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ตารางที่ 3 ค่าสถิติผลการวิเคราะห์เชิงยืนยัน

ตัวแปรเหตุ/ ตัวแปรตาม	QWL			OCB		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE
OCB	0.581**	-	0.581**	-	-	-
Perf	0.667**	0.389**	0.278**	0.671**	-	0.671**

หมายเหตุ: ** $p < 0.05$, TE = ขนาดอิทธิพลรวม, IE = ขนาดอิทธิพลทางอ้อม, DE = ขนาดอิทธิพลทางตรง

จากภาพที่ 1 และตารางที่ 3 พบว่า $CMIN/DF = 2.533$, $RMR = 0.025$, $GFI = 0.923$, $AGFI = 0.885$, $NFI = 0.929$ และ $CFI = 0.955$ $RMSEA = 0.074$ ค่าดัชนีดังกล่าวข้างต้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตามแนวคิด Diamantopoulos and Siguaw [10] และ Hair et al. [11] สามารถอธิบายผลการวิจัยได้ 4 เส้นทางคือ

เส้นทางที่ 1 คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (Perf) โดยมีค่าขนาดอิทธิพลทางตรงและในทิศทางเดียวกัน เท่ากับ 0.278

เส้นทางที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (Perf) โดยมีค่าขนาดอิทธิพลทางตรงและในทิศทางเดียวกัน เท่ากับ 0.671

เส้นทางที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) โดยมีค่าขนาดอิทธิพลทางตรงและในทิศทางเดียวกัน เท่ากับ 0.581

เส้นทางที่ 4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL) ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน (Perf) ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) โดยมีค่าขนาดอิทธิพลทางตรงและในทิศทางเดียวกัน เท่ากับ 0.389

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์งานวิจัยมี 4 เส้นทาง สามารถอธิบายเนื้อหาสำคัญได้ดังนี้

เส้นทางที่ 1 อิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน แสดงให้เห็นว่าหากพนักงานขององค์กรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน เนื่องจากพนักงานรับรู้ได้จากการทำงานว่า องค์กรสามารถตอบสนองความคาดหวังและความต้องการของพนักงาน เช่น สภาพการทำงานที่ปลอดภัย การได้รับการยกย่อง หรือได้รับโอกาสในการเจริญเติบโต เพื่อสนับสนุนให้พนักงานทำงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร สอดคล้องกับธนพล แสงจันทร์ และวีโรจน์ เจริญลักษณ์ [12] พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และประสิทธิภาพในการทำงาน รวมทั้งความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานแก่พนักงานย่อมก่อให้เกิดความผูกพันที่ดีระหว่างพนักงานและองค์กร รวมทั้ง ก่อให้เกิดการบูรณาการทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผล เช่นเดียวกับ อูสุมา ศักดิ์ไพศาล [6] พบว่า ระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยมีค่าเฉลี่ยสูงสุด นอกจากนี้พบว่า ผลการทดสอบสมมติฐาน คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงาน เช่นเดียวกับณัฐรินทร์ พิศวงษ์ [13] ได้เก็บข้อมูลจากพนักงานในสังกัดธนาคารออมสิน ภาค 1 กรุงเทพฯ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความมั่นคงในการงาน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านความภาคภูมิใจ ด้านการมีส่วนร่วมของ

บุคลากร ด้านการพัฒนาเส้นสายอาชีพที่เปิดโอกาสในการเติบโตตามสายงาน ด้านการแก้ไขปัญหาความขัดแย้ง ด้านการติดต่อสื่อสารระหว่างความบุคลากรและองค์กร และด้านการมีสุขภาพที่ดี มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานในทิศทางเดียวกัน รวมถึง การศึกษาของอภิสิริ ศิริชาติ [14] ที่พบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูงและมีทิศทางเดียวกันกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยราชภัฏชัยภูมิ อย่างไรก็ตาม หากพบว่า องค์กรใดไม่สามารถจัดการด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานให้เหมาะสม เช่น ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมในการทำงาน การพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมและเสมอภาค สมดุลระหว่างชีวิตส่วนตัวกับการทำงาน และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลให้พนักงานรู้สึกเหนื่อยหน่ายหรือไม่อยากทำงาน ทำให้เกิดทัศนคติเชิงลบโดยขาดงาน จนตัดสินใจลาออกจากการเป็นพนักงานโรงแรมได้ [15] ซึ่งองค์กรควรให้ความสำคัญและส่งเสริมคุณภาพชีวิตของพนักงาน เพื่อรักษาพนักงานให้คงอยู่และหลีกเลี่ยงการสูญเสียพนักงานที่ดีในบริบทธุรกิจโรงแรม [16]

จากผลการวิจัยทำให้ทราบว่า หากพนักงานขององค์กรใดมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ไม่ว่าจะเป็นด้านการให้สิ่งตอบแทน ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านให้โอกาสพนักงานเจริญก้าวหน้า ด้านการได้รับการยอมรับในสังคม ด้านความเป็นประชาธิปไตยในการทำงาน และ ด้านความสมดุลในชีวิตงาน และครอบครัว จะทำให้พนักงานในองค์กรทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ในด้านสิ่งตอบแทน องค์กรต้องพิจารณาารายรับของพนักงานให้เกิดความเหมาะสม มีสวัสดิการต่าง ๆ ที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่า สิ่งตอบแทนที่ได้รับมีความเหมาะสมแล้ว ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย องค์กรสภาพบริเวณที่ทำงาน ก่อให้เกิดความรู้สึกปลอดภัย มีอุปกรณ์เครื่องมือ เครื่องใช้ที่เหมาะสม รวมถึง ต้องให้ความสำคัญกับความสะอาด และมีอุณหภูมิที่เหมาะสมในการทำงานในด้านโอกาสก้าวหน้า และการพัฒนาความสามารถ องค์กรควรมีนโยบายให้พนักงานเข้าอบรม หรือพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน ได้รับการฝึกฝนพร้อมที่จะก้าวสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นในด้านการได้รับการยอมรับในสังคม องค์กรควรส่งเสริมวัฒนธรรมให้เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานมีการยอมรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของทุกคน ส่งเสริมให้คนในองค์กรเคารพสิทธิซึ่งกันและกันในด้านประชาธิปไตยในการทำงาน องค์กรต้องให้ความเสมอภาคในการทำงาน ให้ทุกคนสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเต็มที่ในการประชุมของหน่วยงาน ในขณะที่ ด้านความสมดุลในชีวิตงานและครอบครัว องค์กรต้องมีวันหยุดตามกฎหมายกำหนด ให้พนักงานในองค์กรมีเวลาที่จะทำกิจกรรมที่เหมาะสมทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

เส้นทางที่ 2 อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน ในภาคอุตสาหกรรมบริการ แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเอง โดยไม่ได้มีการบังคับเป็นความเต็มใจของพนักงานในการปฏิบัติงานโดยที่องค์กรไม่ได้ร้องขอ ซึ่งจะส่งผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน สอดคล้องกับสายฝน กล้าเดินดง [17] พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชันวายในเขตกรุงเทพมหานคร กล่าวได้ว่า หากบุคลากรในองค์กรแสดงพฤติกรรมหรือลักษณะการปฏิบัติงานที่ทุ่มเทกำลังความสามารถอย่างอุทิศกายใจ และยินดีช่วยเหลือทุกสิ่งที่จะเห็นว่าจะเป็นประโยชน์แก่องค์กร หรือหน่วยงานของตนอย่างเต็มที่ โดยไม่ได้หวังสิ่งตอบแทน หากแต่กระทำไปด้วยจิตใจที่ปรารถนาจะเห็นองค์กรของตนประสบความสำเร็จ

และเจริญรุ่งเรืองก็ย่อมส่งผลให้การทำงานบุคลากรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล รวมถึง ปริยาภรณ์ เวียงแก้ว [18] ระบุว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมในทางบวกของพนักงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ ที่องค์การกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ พฤติกรรมเหล่านี้ต้องสนับสนุน และมีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์การเพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์การ เช่นเดียวกับ ชินวัฒน์ คักดีพิชัยมงคล [19] ได้ให้ความเห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมของ บุคลากรที่อยู่นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ ต่อองค์การ ซึ่งบุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติให้แก่องค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ เชมรจิรา ผินงูเหลือม [20] พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมทั้ง 5 ด้าน มีความสัมพันธ์ กันสูงและสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับประสิทธิผลการปฏิบัติงาน รวมถึง อรุณี ธิติเสรี [21] พบว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ ในระดับสูง ดังนั้น การแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมด้วยความเต็มใจ ต้องสร้างสิ่งสนับสนุน และเพิ่มแรงกระตุ้นต่าง ๆ ให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจต่อการทำงาน จนเป็นสิ่งที่ปลูกฝังความนึกคิดและมีทัศนคติ ที่ดีต่อองค์กร ทุ่มเทแรงกายและแรงใจโดยไม่คำนึงผลประโยชน์ส่วนตัวที่จะเกิดขึ้นในอนาคต [22]

จากผลการวิจัยพบว่า หากพนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีจะส่งผลให้เกิด การทำงานที่มีประสิทธิภาพ ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่ เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ อาสาทำงานที่อยู่นอกเหนืองานประจำ ให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมของหน่วยงาน พฤติกรรมความสำนึก ในหน้าที่ เป็นการปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์กร การตรงต่อเวลา ซึ่งผู้ที่มีสำนึกในหน้าที่จะ ปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น การมีความอดทน อดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวนหรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ เพื่อทำหน้าที่ หรือสิ่งต่าง ๆ ให้สำเร็จลุล่วง เนื่องจากในการทำงานนั้น จำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และเมื่อ ถูกตำหนิเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ก็พร้อมที่จะปรับปรุงแก้ไข พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น โดยรับฟังและเคารพ สิทธิในการแสดงความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ระมัดระวังในคำพูดหรือพฤติกรรมที่จะส่งผลกระทบต่อผู้อื่น รวมถึง รับผิดชอบงานของตนโดยไม่ปล่อยให้เป็นการะตกค้างของเพื่อนร่วมงาน เคารพสิทธิของบุคคลอื่น ในการใช้สมบัติส่วนรวม พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ เช่น ให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมของหน่วยงาน เสมอ มีส่วนร่วมและสนใจเข้าร่วมประชุม ติดตามข้อมูลข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ เกี่ยวกับหน่วยงาน มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร มีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมต่อองค์กร

สำหรับเส้นทางที่ 3 และ เส้นทางที่ 4 อิทธิพลของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมบริการ ชี้ให้เห็นว่า ผลกระทบทางตรงของคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานในทิศทางเดียวกัน (direct effects เท่ากับ 0.278) ในขณะที่ ผลกระทบระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีมีผลกระทบทางตรงที่ 0.581 ในทิศทางเดียวกัน และผลกระทบระหว่างพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานมีผลกระทบทางตรงที่ 0.671 ในทิศทางเดียวกัน ดังนั้น คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมีผลกระทบทางอ้อมกับประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานอยู่ที่ 0.389 ใน ทิศทางเดียวกัน ผลลัพธ์เหล่านี้แสดงให้เห็นถึงผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นตัวแปรกลาง

ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานในภาคอุตสาหกรรมบริการ

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นการสร้างบรรยากาศที่ทำให้คนในองค์กรได้รับความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น การสำนึกในหน้าที่โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจและแก้ไขปัญหา เปิดโอกาสให้บุคลากรในองค์กรทุกระดับได้ใช้ความเชี่ยวชาญ สติปัญญา ทักษะ และความสามารถ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางทัศนคติ และพฤติกรรมภายในองค์กรขึ้น สอดคล้องกับ Hackman and Suttle [2] ที่ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานจะมีผลต่อการทำงานอย่างมากมาย ไม่ว่าจะทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน สร้างความพึงพอใจและมีส่วนร่วมในงาน ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร นอกจากนี้ ช่วยส่งเสริมในเรื่องของสุขภาพกายและสุขภาพจิต มีการพัฒนาตนเองให้เป็นบุคคลที่มีคุณภาพขององค์กร และส่งเสริมให้ได้ผลผลิตและการบริการที่ดีทั้งคุณภาพและปริมาณ สอดคล้องกับกษมา ทองชลธิ [23] พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หากพิจารณาเฉพาะในด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่า ทั้งด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และด้านการงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม นอกจากนี้ รววรรณ บุญล้อม [24] พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ มีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสังคม อยู่ในระดับสูงสุด ซึ่งในส่วนของคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ กานต์ณลิน คงศักดิ์ [25] พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 โดยคุณภาพชีวิตของพนักงานไปรษณีย์ ในภาพรวมแสดงความคิดเห็นในระดับสูง และระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล และด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวมแสดงความคิดเห็นในระดับสูงในทุกด้าน รวมถึง อัญชลี อักษร [26] พบว่า ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรแขวงทางหลวงชัยภูมิ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันกับการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เมื่อเจ้าหน้าที่แขวงทางหลวงชัยภูมิรับรู้ว่ามีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี ทำให้รู้สึกพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น การทำงานในองค์กรเป็นไปอย่างมีความสุข ซึ่งจะสัมพันธ์สอดคล้องกับการแสดงออกถึงพฤติกรรมต่าง ๆ ในการทำงานที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่และเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

งานวิจัยที่ผ่านมาข้างต้นมีความแตกต่างของประเภทธุรกิจที่ต่างจากบริบทของโรงแรม แต่กลับให้ผลการวิเคราะห์ที่สอดคล้องกลมกลืนกันเป็นอย่างดี ที่ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุน จากการบริหารงานบุคคลในด้านของคุณภาพชีวิตในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงานกับความผูกพันต่อองค์การธุรกิจโรงแรม [27] พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

จะทำให้ระบบสังคมของการอยู่ร่วมกันในองค์กร ดำเนินการด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง เพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร [28]

ข้อมูลข้างต้นแสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานภาคอุตสาหกรรมบริการ สรุปได้ว่า พนักงานให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในทุกด้าน โดยเฉพาะ 3 อันดับแรก ได้แก่ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และ พฤติกรรมความอดทน อดกลั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยในหลาย ๆ งาน ที่สรุปว่า หากพนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีจะส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านคุณภาพและปริมาณงาน สอดคล้องกับ Organ [5] ได้อธิบายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่บุคคลตัดสินใจด้วยตนเองโดยไม่ถูกชักจูง ทั้งนี้ การแสดงพฤติกรรมนี้จะไม่ได้รับผลตอบแทนจากระบบที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการและพฤติกรรมนี้จะเพิ่มประสิทธิภาพให้กับองค์กร และ Newstrom and Davis [29] อธิบายถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมทางสังคมที่พนักงานมีส่วนร่วมอย่างชัดเจนมีความสมัครใจที่จะทำงานและมีการกระทำที่มีส่วนร่วมกับคนอื่น ๆ ทำงานอย่างเต็มที่เพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป ประสิทธิภาพในการทำงานจึงเป็นสิ่งที่สามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้ และสามารถวัดได้ โดยในทางปฏิบัติจะวัดประสิทธิภาพจากปัจจัยนำเข้า กระบวนการ หรือผลผลิต ที่ออกมา โดยวัดอย่างใดอย่างหนึ่ง หรือหลายอย่างประกอบกัน ดังนั้น ประสิทธิภาพจึงสามารถมองได้ในหลายด้าน ทั้งด้านค่าใช้จ่าย ต้นทุนการผลิต หรือด้านกระบวนการ [21] ดังนั้น ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรต้องการ และประสิทธิภาพเป็นสิ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

ข้อเสนอแนะจากงานวิจัย

จากงานวิจัยที่ต้องการให้องค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ จำเป็นต้องให้ความสำคัญต่อการพัฒนาสมรรถนะของบุคลากรในด้านการพัฒนาระดับคุณภาพชีวิตที่ดี การเสริมสร้างและพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในการทำงานขององค์กร ให้มีความเหมาะสมและเป็นการจูงใจให้บุคลากรในองค์กรได้ทุ่มเทกำลังร่างกายและแรงใจในการปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลังความสามารถ รวมถึง มีทัศนคติที่ดีในการทำงานเชิงงานบริการ จนก่อให้เกิดความพึงพอใจและกลับมาใช้ซ้ำของผู้รับบริการ ย่อมส่งผลให้องค์กรได้บรรลุเป้าหมายภายในระยะเวลาอันสั้นในการประกอบธุรกิจและเพิ่มความได้เปรียบในการแข่งขันของอุตสาหกรรมบริการ สามารถอธิบายเพิ่มเติมได้ดังนี้

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร เพื่อใช้เป็นแนวทางการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของบุคลากรมี 2 ด้าน คือ

1. ข้อเสนอแนะด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน องค์กรควรให้ความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นสภาพการทำงาน สถานที่ทำงานควรมีความสะอาดสบาย ให้โอกาสพนักงานมีการพัฒนาความสามารถ เช่น การส่งไปฝึกอบรม การทำให้พนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เช่น มีการยกย่องพนักงานที่ทำงานดีในแต่ละเดือน การชื่นชม การให้รางวัล ให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นร่วมกัน นอกจากนี้ องค์กรควรให้พนักงานมีเวลาที่จะทำกิจกรรมขององค์กรร่วมกับครอบครัวได้ และให้พนักงานรับรู้ถึงสิ่งตอบแทนที่ได้รับว่า มีความยุติธรรม เนื่องจากสิ่งตอบแทนอาจจะไม่ได้อยู่ในรูปของตัวเงิน อาจจะมีสวัสดิการต่าง ๆ เพิ่มขึ้นให้กับพนักงาน เช่น อาหารกลางวัน รถรับส่ง เนื่องจากพนักงาน คือ ทรัพยากรที่มีความสำคัญกับองค์กรหากพนักงานรับรู้ถึง

คุณภาพชีวิตในการทำงานที่องค์กรมอบให้จะทำให้พนักงานทำงานได้มีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

2. ข้อเสนอแนะด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร องค์กรควรส่งเสริมการทำงานของพนักงานให้ทำงานร่วมกันจะทำให้เกิดทักษะการเรียนรู้ในการทำงานร่วมกับผู้อื่น การจัดกิจกรรมร่วมกันจะช่วยทำให้เกิดการสื่อสาร การประสานงานภายในองค์กร ร่วมกันตั้งเป้าหมายของหน่วยงาน ปลุกฝังการทำงานโดยหัวหน้างานทำเป็นตัวอย่าง เช่น การมาทำงานก่อนเวลา แสดงถึงความเสียสละ รับฟังและเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน ใส่ใจกับความรู้สึกของผู้อื่น เพราะถ้าพนักงานส่วนใหญ่รับรู้ จะเกิดการยอมรับและปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเองซึ่งจะส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมองค์กร เพราะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีจะเป็นพื้นฐานที่จะทำให้การทำงานเกิดประสิทธิภาพ นำไปสู่การพัฒนาองค์กรต่อไป

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย เพื่อเป็นการต่อยอดผลงานวิจัยสู่เชิงวิชาการ

1. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นที่มีความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และประสิทธิภาพการทำงาน เช่น ความผูกพันองค์กร บรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำ เป็นต้น

2. ควรมีการนำกรอบแนวคิดนี้ไปปรับใช้กับหน่วยงานอื่น เช่น หน่วยงานภาคอุตสาหกรรม การผลิต หรือภาคอุตสาหกรรมบริการแต่เป็นหน่วยงานอื่น เช่น ธุรกิจโรงพยาบาล หรือธนาคาร เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัย

References

- [1] Simon, H. A. (1960). *The new science of management decision*. New York: Harper & Row.
- [2] Hackman, R., & Suttle L. J. (1977). *Improving life at work: behavior science approaches to organizational change*. Santa Monica, California: Goodyear Publishing.
- [3] Walton, R. E. (1975). *Criteria for quality of work life*. The Quality of Working Life. New York: Free Press.
- [4] Thongpan C., & Niamsap, T. (2012). Factors affecting organizational citizenship behavior of employees in a building materials company. *KKU research journal*, 12(2), 140-151.
- [5] Organ, D. W. (2005). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Massachusetts: Health & Company.
- [6] Sakpaisan, A. (2013). *Quality of work life affecting work efficiency of staffs of inter realty management co, Ltd*. Major General Management, Independent Studies, Rajamankala University of Technology Thanyaburi. (In Thai)
- [7] Plowman, G. E., & Peterson, E. (1989). *Business organization and management*. Illinois: Irwin.
- [8] Phetsi, C. (2013). *The follower characteristics and organizational climate influencing operational efficiency of employees*. Major General Management, Independent Studies, Rajamankala University of Technology Thanyaburi. (In Thai)
- [9] Srisathidnaragoon, B. (2007). *The methodology in research*. U&I Inter Media Co., Ltd. (In Thai)

- [10] Diamantopoulos, A., & Siguaw, A. D. (2000). *Introducing LISREL: A guide for the uninitiated*. Sage Publication, London.
- [11] Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis*. (7th Ed.). Pearson Prentice Hall.
- [12] Sangchan, T., & Chetsadalak W. (2013). Life quality influences towards working efficiency through relationship with the organization of the personnel of insurance company. *Veridian E-Journal*, 6(3), 395-412. (In Thai)
- [13] Pitsawong, N. (2012). *Relationship between quality of work life and work efficiency: A case study of employees of Government Savings Bank*. Major General Management, Independent Studies, Rajamankala University of Technology Thanyaburi. (In Thai)
- [14] Sirichat, A. (2017). *The Relationship between quality of work life and performance's staffs of Chaiyaphum Rajabhat University*. Master of Business Administration, Independent Studies, Rajamankala University of Technology Isan. (In Thai)
- [15] Masjirapa, N. (2014). *Improvement of the quality of work life for employee retention in hotel industry*. Master of Business Administration, Independent Studies, Thammasat University. (In Thai)
- [16] Treeprasitchai, T. (2014). *Factors affecting employee retention of five-star hotels in Bangkok*. Master of Arts Program, Independent Studies, Bangkok University. (In Thai)
- [17] Kladoendong. S. (2009). The promotion of organizational citizenship behaviors for developing to working efficiency of generation Y employees in Bangkok Metropolitan. *Sripatum Review, Humanities and Social Sciences*. 9(2), 29-42. (In Thai)
- [18] Waingkao, P. (2010). Factors affecting employees' organizational citizenship behavior on Investor Club Association at Head Office and Chonburi Province Branch. Master of Business Administration, Thesis, Srinakharinwirot University. (In Thai)
- [19] Sakphichaimongkhon, C. (2011). *Organizational citizenship behavior and commitment: A case study of ceva logistics Thailand co., ltd. (Eastern Seabord)*. Master of Management, Thesis, Burapha University. (In Thai)
- [20] Pinnugleum, K. (2015). *The relationships between the organizational citizenship behavior and job effectiveness of the Cooperative Manager in Inspection Area 14*. Master of Business Administration, Independent Studies, Rajamankala University of Technology Isan. (In Thai)
- [21] Thitiseri, A. (2016). *Influences of organizational citizenship behavior, organization commitment on work efficiency of provincial electricity authority employees*. Major General Management, Independent Studies, Rajamankala University of Technology Thanyaburi. (In Thai)

- [22] Saengthongsuk, O. (2016). *Factors affecting the organizational citizenship behavior of the operational staffs in the hotel business in Thailand*. Research, Sripatum University. (In Thai)
- [23] Thongkhliip, K. (2007). *Relationships between quality of work life, organizational commitment and organizational citizenship behavior of teachers at Rajinibon School*. Master of Science, Thesis, Kasetsart University. (In Thai)
- [24] Bunlom, W. (2008). *The relationship between quality of work life, organizational commitment and organizational citizenship behavior among teachers at technical colleges in the Three Southern Border Provinces*. Master of Science, Thesis, Chiang Mai University. (In Thai)
- [25] Khongsak, K. (2011). *The quality of life in work environment with reference to the effects on teamwork and the behavior postal service employees; based on research conducted in region 7 of the post office*. Master of Business Administration, Independent Study, Silpakorn University. (In Thai)
- [26] Aksorn, A. (2013). *The relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior of Chaiyaphum Highway District*. Master of Business Administration, Independent Studies, Rajamankala University of Technology Isan. (In Thai)
- [27] Limyothin, P. (2015). Organizational citizenship behavior in hotel business. *Hatyai Journal*, 13(2), 155-165
- [28] Podsakoff, P. N., Whiting W. S., & Blume, D. B., (2009). Individual and organizational level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94(1), 122-141.
- [29] Newstrom, J. W., & Davis, K. (2006). *Organizational behavior: Human behavior at work*. (10th Ed.). New York: McGraw-Hill, Inc.