

**คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร  
ของบุคลากรในมหาวิทยาลัย**

**QUALITY OF WORK LIFE AFFECTING ORGANIZATIONAL  
CITIZENSHIP BEHAVIOR OF STAFF IN THE UNIVERSITIES**

**ชนม์ขนิษฐ วิชาญสมบัติ**

**หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์  
วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม**

**chonkanit.wi@spu.ac.th**

**ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ชัยกิจอุไร**

**วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม**

**praphan.ch@spu.ac.th**

**ดร.พีระพงษ์ กิติเวชโกภาวัฒน์**

**วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม**

**บทคัดย่อ**

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อาชงาน สถานภาพ และวุฒิการศึกษา เป็นต้น 2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงาน สังกัดสายวิชาการ และบุคลากรที่ปฏิบัติงาน สังกัดสายสนับสนุน ในมหาวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยราชภัฏที่อยู่เขตจตุจักร และเขตบางเขน จำนวน 321 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และวิเคราะห์ค่าทางสถิติ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ทดสอบสมมติฐานใช้ค่า T-test ค่า F-test และการวิเคราะห์ถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวุฒิการศึกษามีผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัย ส่งเสริมสุขภาพ ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน และด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธกับสังคม โดยตรงมีผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

**คำสำคัญ:** คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

## ABSTRACT

The objectives of this research were 1) to compare organizational citizenship behavior by personal factors including gender, age, types of staff, average salary, job tenure, status and educational level. 2) to study quality of work life affecting organizational citizenship behavior. A sample of this study consisted of 321 personal at private universities and rajabhat universities in chatuchak district and Bangkok district. The research instruments were the questionnaires asking for general information of the responders included as a sample staff of academic department and staff of support. Data were collected via questionnaire and statistical analysis include percentage, mean. T-test was used for standard deviation was analyzed using F-test and multiple regression analysis. The research found that: Personal factors include type of staff, average salary and educational level affecting organizational citizenship behavior. Quality of work life in terms of adequate and fair compensation, safe and healthy environment, constitutionalism in the work organization and social relevance affecting organizational citizenship behavior.

**Keywords:** Quality of Work Life, Organizational Citizenship Behavior

## 1. ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

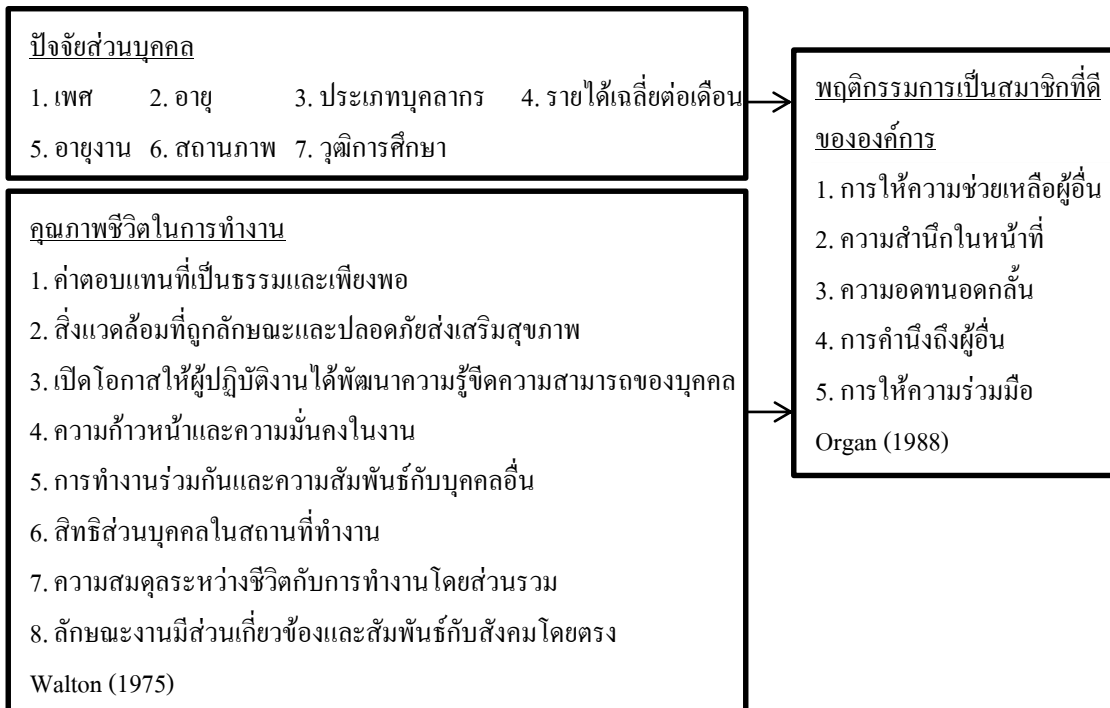
ปัจจุบันการดำเนินงานของแต่ละองค์กรไม่ว่าจะเป็นภาครัฐหรือเอกชนจะสำเร็จหรือไม่ขึ้นขึ้นอยู่กับความพร้อมรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมด้านต่าง ๆ จึงมีกลยุทธ์ในการจัดการทรัพยากรมนุษย์เพื่อการดึงดูด พัฒนา และธำรงรักษาทรัพยากรมนุษย์ ปฏิบัติงานให้ได้ผลสำเร็จสู่ความเป็นเลิศขององค์กร โดยผสมผสานความต้องการ ความก้าวหน้า และการพัฒนากับเป้าหมายขององค์กร (Bowin & Harvey, 2001) มหาวิทยาลัยก็เช่นกัน ต้องมีการพัฒนาตนเองทุกด้านให้มากกว่าที่เป็นอยู่เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัย ในการให้การศึกษาระดับอุดมศึกษาอย่างมีประสิทธิภาพ แต่อย่างไรก็ตามการจะดำเนินการให้ได้ดั่งนั้น ต้องนึกถึงปัญหาต่าง ๆ ที่มหาวิทยาลัยประสบปัญหาที่แก้ไขได้ โดยมหาวิทยาลัยเองควรจะแก้ไข แต่บางปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ก็ต้องพยายามปรึกษาหารือกันหลาย ๆ ฝ่าย เพื่อแก้ไขปัญหาคต่อไป (ทบทวมหาวิทยาลัย, 2544)

มหาวิทยาลัยแบ่งบุคลากรเป็น 3 ประเภท คือ ประเภทผู้บริหาร ประเภทสายวิชาการ และประเภทสายสนับสนุน ซึ่งมหาวิทยาลัยมียุทธศาสตร์ในการพัฒนาบุคลากร เช่น การฝึกอบรมสำหรับบุคลากรสายวิชาการ บุคลากรสายสนับสนุนเพิ่มพูนทักษะด้านต่าง ๆ และนำความรู้ไปปรับปรุง พัฒนาการปฏิบัติงานตนเองให้มีประสิทธิภาพสูงสุด และปัจจัยอื่น ๆ ที่ทำให้บุคลากรคงอยู่กับองค์กรต่อไป เช่น ความก้าวหน้า ค่าตอบแทน ความผูกพันต่อองค์กร บรรยากาศในการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งบางมหาวิทยาลัยประสบปัญหาต่าง ๆ เช่น ขาดแคลนบุคลากร ขาดแนวทางการส่งเสริมความก้าวหน้า ไม่สนับสนุนการพัฒนา ขาดการสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงาน เป็นต้น ซึ่งผู้วิจัยเป็นบุคลากรคนหนึ่งของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง เห็นความสำคัญการแก้ปัญหาดังกล่าว จึงดำเนินการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในมหาวิทยาลัย

## 2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2) เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

## 3. กรอบแนวคิดในการวิจัย



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

## 4. สมมติฐานการวิจัย

- 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน อายุงาน สถานภาพ และวุฒิการศึกษาที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2) คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

## 5. แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

Walton (1975) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยแบ่งออกเป็น 8 ประการ คือ

- 1) ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ หมายถึง การที่บุคลากรปฏิบัติงานแล้วได้ผลตอบแทนรูปแบบของเงินและที่ไม่ใช่เงินอย่างเหมาะสมกับการดำรงชีวิต เป็นธรรม เมื่อเทียบกับการปฏิบัติงานหรือองค์กรอื่น ๆ
- 2) สิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยส่งเสริมสุขภาพ หมายถึง สภาพแวดล้อมด้านกายภาพและด้านจิตใจ ได้แก่ ไม่เสี่ยงอันตรายต่อสุขภาพอนามัย ถูกสุขลักษณะ รู้สึกสบาย ผ่อนคลาย มีความสะดวก เป็นต้น
- 3) เปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานได้พัฒนาความรู้ขีดความสามารถของบุคคล หมายถึง การให้ความสำคัญกับการอบรม การพัฒนาการทำงานและอาชีพ บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิต ทำให้บุคลากรใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่

4) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน หมายถึง การทำงานนอกจากจะช่วยเพิ่มประสบการณ์ ความรู้ ความสามารถแล้ว ยังช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานมีโอกาสก้าวหน้า มีโอกาสเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น มีความมั่นคงในอาชีพ และมีโอกาสในผลความสำเร็จ ตลอดจนเป็นที่ยอมรับทั้งเพื่อนร่วมงาน และสมาชิกในครอบครัวของตน

5) การทำงานร่วมกันและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การทำงานเป็นทีม การที่ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่าสามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานกันเป็นอย่างดี

6) สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน หมายถึง การบริหารให้บุคลากรมีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย แสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน และต้องได้รับการเคารพสิทธิส่วนตัวด้วย

7) ความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงานโดยส่วนรวม หมายถึง การเปิดโอกาสให้บุคลากรดำเนินชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวภายนอกองค์กรอย่างสมดุล โดยไม่ได้รับความกดดัน หรือความเครียดมากเกินไป

8) ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง หมายถึง การยอมรับ และความรู้สึกรักของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรนั้น มีความสัมพันธ์กับสังคมด้านต่าง ๆ

Organ (1988) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร แบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1) การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น หมายถึง การช่วยเหลือผู้อื่นหรือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการทำงาน เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ เช่น ช่วยเหลือเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานหรือปัญหาในองค์กร และคอยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

2) ความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับอย่างเคร่งครัด สนองนโยบายขององค์กร ตรงต่อเวลา เที่ยงตรง ดูแลรักษาอุปกรณ์ขององค์กร ไม่ใช่เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว

3) ความอดทนอดกลั้น หมายถึง บุคลากรเต็มใจที่จะอดทนต่อสถานการณ์ต่าง ๆ โดยไม่แสดงความไม่พอใจออกมา เลี่ยงการร้องทุกข์ นินทาว่าร้าย กล่าวโทษผู้อื่น และไม่ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่โดยไม่จำเป็น

4) การคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง การกระทำหรือการตัดสินใจของคน ๆ หนึ่งที่มีผลกระทบต่อคนอื่น จึงต้องคำนึงถึงความรู้สึกของส่วนรวมหรือผู้อื่นด้วยเมื่อต้องทำงานร่วมกัน และควรเคารพสิทธิส่วนบุคคลด้วย

5) การให้ความร่วมมือ หมายถึง มีส่วนร่วมทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มใจ และเต็มความสามารถ

## 6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Chaikidurajai Praphan (2015) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในอุตสาหกรรมบริการและอื่น ๆ

Chaikidurajai Praphan (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของวิธีปฏิบัติทรัพยากรมนุษย์ที่มีต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และโทรคมนาคม พบว่า ค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่น ๆ มีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ค่าตอบแทน ผลประโยชน์อื่น ๆ มีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

Chaikidurajai Praphan (2017) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของค่าตอบแทนที่มีต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ และโทรคมนาคม พบว่า การศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และค่าตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงิน มีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

Chaikidurajai Praphan (2018) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการพัฒนาความสามารถของบุคคล ความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคมมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ กสิ์หาญ ณาน และเนตรพัฒนา ยาวีราช (2557) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร พบว่า ตำแหน่งงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ปิยวัฒน์ เกแสง (2559) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานของครูโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายเทศบาล ตำบลคลองหาด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1 พบว่า โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก คือ ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตกับการทำงาน ด้านการปฏิบัติงานในสังคม และด้านความก้าวหน้าและมั่นคงในหน้าที่การงาน

## 7. วิธีดำเนินการวิจัย

### 7.1 แบบแผนการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) เก็บข้อมูลช่วงเดือนพฤษภาคม-มิถุนายน พ.ศ. 2561 เครื่องมือในการเก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถาม โดยอ้างอิงผู้วิจัยที่ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญ แล้วทดลองใช้กับประชากรที่ใกล้เคียงกลุ่มตัวอย่าง เพื่อทดสอบหาค่าความเชื่อมั่น แล้วจึงเก็บรวบรวมข้อมูลจริง

### 7.2 ประชากรและตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้ ประชากรเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานสายวิชาการและสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยราชภัฏที่อยู่เขตจตุจักรและเขตบางเขน จำนวน 1,618 คน จากรายงานจำนวนบุคลากร ปีการศึกษา 2560 ภาคเรียนที่ 1 จำแนกตามประเภทสถาบัน ชื่อสถาบัน ประเภทบุคลากรย่อย (มีชั่วโมงสอนและมีชั่วโมงช่วยสอน) และเพศ (รายงาน ณ วันที่ 27 มีนาคม 2561) (สารสนเทศอุดมศึกษา 2561) กลุ่มตัวอย่างได้กำหนดขนาดตามสูตรของ Taro Yamane (1967) โดยใช้ความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อน 5% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 321 คน (สุบิน ยุระรัช 2559) ดำเนินการหาสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างจากขนาดของประชากรในแต่ละสถาบัน โดยวิธีสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างเป็นสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) (ผ่องศรี วาณิชชุกวงศ์ 2546)

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสถาบัน

ชื่อสถาบัน	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น	91	18
มหาวิทยาลัยศรีปทุม	563	112
มหาวิทยาลัยราชภัฏจันทรเกษม	357	71
มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนคร	471	93
มหาวิทยาลัยเกริก	136	27
<b>รวม</b>	<b>1,618</b>	<b>321</b>

### 7.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น โดยแบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล เป็นแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2-3 ข้อมูลเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า ตามแบบของลิเคอร์ต์ แสดงความคิดเห็น 5 ระดับ และส่วนที่ 4 ปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะ เป็นแบบปลายเปิด อ้างอิงมาจากการวิจัยที่ได้ผ่านการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง หรือ IOC คุณภาพชีวิตในการทำงาน อ้างอิงจากทิวาลี อูระชั้น (2559) (ประชากร เป็นพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ, IOC = 0.99, ค่าความเชื่อมั่น = 0.92) พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อ้างอิงจากประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ (2558) (ประชากร เป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับเจ้าหน้าที่ของบริษัทในกลุ่มอุตสาหกรรม, IOC = 0.98, ค่าความเชื่อมั่น = 0.979) แล้วนำแบบสอบถามทำการทดลองใช้กับกลุ่มทดลองซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะการทำงานใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษ จำนวน 30 คน นำข้อมูลที่ได้จากการทดลองใช้แบบสอบถามคำนวณค่าความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค (1990) ได้ 0.948 พบว่า น่าเชื่อถือนำไปใช้จริงได้

**ตารางที่ 2** แสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ครอนบาค

ตัวแปร	จำนวนข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	36	0.956
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	10	0.873
<b>รวม</b>	<b>46</b>	<b>0.948</b>

### 7.4 การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำหนังสือขอความอนุเคราะห์แจกแบบสอบถาม และขอข้อมูลจากวิทยาลัยบัณฑิตด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ถึงอธิการบดีมหาวิทยาลัยเอกชน และมหาวิทยาลัยราชภัฏที่อยู่เขตจตุจักรและเขตบางเขนในการแจกแบบสอบถาม โดยส่งแบบสอบถามไปหน่วยงานต่าง ๆ ผู้วิจัยเก็บ ตรวจสอบแบบสอบถามที่รับคืนด้วยตนเอง อัตราการตอบกลับ ร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด และทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป สถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ ค่าร้อยละ, ค่าเฉลี่ย, T-test, F-test และ Multiple Regression

## 8. สรุปผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 65.1 มีอายุอยู่ระหว่าง 38-น้อยกว่า 53 ปี ร้อยละ 47.3 เป็นบุคลากรประเภทเจ้าหน้าที่ ร้อยละ 54.8 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนอยู่ระหว่าง 15,000-น้อยกว่า 30,000 บาท ร้อยละ 42.7 มีอายุงานอยู่ระหว่าง 1-น้อยกว่า 5 ปี ร้อยละ 30.2 สถานภาพโสด ร้อยละ 58.2 มีวุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 42.1

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.60$ ) และรายด้านอยู่ในระดับมาก ยกเว้นด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพออยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{x} = 3.15$ ) และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 4.08$ ) และรายด้านอยู่ในระดับมาก

ส่วนที่ 3 ปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า ประเภทบุคลากร รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และวุฒิการศึกษา มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คือ 1) ประเภทบุคลากรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยอาจารย์มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม ( $\bar{x} = 4.17$ ) มากกว่าเจ้าหน้าที่ ( $\bar{x} = 4.02$ ) 2) รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการให้ความร่วมมือแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่า 45,000 บาทในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 1 ระหว่าง 15,000–น้อยกว่า 30,000 บาท ( $\bar{x} = 4.14$ ) กลุ่มที่ 2 ระหว่าง 15,000–น้อยกว่า 30,000 บาท ( $\bar{x} = 4.00$ ) กลุ่มที่ 3 ระหว่าง 30,000–น้อยกว่า 45,000 บาทขึ้นไป ( $\bar{x} = 4.05$ ) มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การน้อยกว่ากลุ่มที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 45,000 บาทขึ้นไปในแต่ละกลุ่ม ได้แก่ กลุ่มที่ 4 ระหว่าง 45,000–น้อยกว่า 60,000 บาท ( $\bar{x} = 4.31$ ) กลุ่มที่ 5 ระหว่าง 60,000–น้อยกว่า 75,000 บาท ( $\bar{x} = 4.46$ ) และกลุ่มที่ 6 ตั้งแต่ 75,000 บาทขึ้นไป ( $\bar{x} = 4.30$ ) 3) วุฒิการศึกษา มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทนอดกลั้นแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรีลงมา มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การน้อยกว่า ( $\bar{x} = 3.86$ ) กลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาตรี ( $\bar{x} = 4.01$ ) กลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาโท ( $\bar{x} = 4.12$ ) และกลุ่มที่มีวุฒิการศึกษาปริญญาเอก ( $\bar{x} = 4.27$ ) ตามลำดับ

ส่วนที่ 4 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ( $p = .000$ ,  $\beta = -.173$ ) ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัยส่งเสริมสุขภาพ ( $p = .012$ ,  $\beta = .157$ ) ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน ( $p = .000$ ,  $\beta = .243$ ) ด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ( $p = .000$ ,  $\beta = .268$ ) มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ สามารถเขียนสมการถดถอยของคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ} &= 1.812 \text{ (ค่าคงที่ของสัมประสิทธิ์ถดถอย)} - .173 \text{ (ค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ)} + .157 \text{ (สิ่งแวดล้อมที่ถูกละเลยและปลอดภัยส่งเสริมสุขภาพ)} + .243 \text{ (สิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน)} + .268 \text{ (ลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องและสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง)} \\ \text{Adjusted R Square} &= .287, R = .538, F = 130.032, p\text{-value} = .000 \end{aligned}$$

## 9. อภิปรายผล

ประเภทบุคลากร พบว่า อาจารย์มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าเจ้าหน้าที่ อาจเนื่องมาจากอาจารย์รับวุฒิการศึกษาตั้งแต่ปริญญาโท ส่วนเจ้าหน้าที่รับวุฒิการศึกษาตั้งแต่ปริญญาตรี ดังนั้นอาจารย์ผ่านการฝึกฝนพัฒนาจากการศึกษามากกว่าเจ้าหน้าที่ นอกจากนี้โดยทั่วไปแล้ว อาจารย์เป็นสายงานหลัก คือ สอนนักศึกษา เจ้าหน้าที่เป็นสายงานสนับสนุน คือ ให้บริการกับนักศึกษา สองกลุ่มนี้จึงมีส่วนสำคัญต่อมหาวิทยาลัย จึงขาดส่วนใดส่วนหนึ่งไม่ได้โดยที่อาจารย์ยังมีโอกาสได้ไปฝึกอบรมทางวิชาการ พัฒนาตนเองให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลง เพื่อนำมาปรับใช้ในการเรียนการสอนมากกว่าเจ้าหน้าที่ ยิ่งไปกว่านั้น ภาระงานความรับผิดชอบของอาจารย์มีความหลากหลายตามดัชนีชี้วัดผลงาน (KPI) มากกว่าเจ้าหน้าที่ ทำให้พฤติกรรมกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์กรของอาจารย์ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ จึงออกมามากกว่าเจ้าหน้าที่ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ทิพย์สุคนธ์ จงรักย์, กล้าหาญ ณ น่าน และเนตรพัฒน์ ยาวีราช (2557)

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนตั้งแต่ 45,000 บาทขึ้นไป มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าผู้ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 45,000 บาทลงมา อาจเนื่องมาจากผู้ที่มีรายได้เยอะ มีภาระงานความรับผิดชอบมากกว่า ทำให้ต้องใช้ความอดทนอดกลั้นสูง ทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการให้ความร่วมมือมากกว่า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Chaikidurajai Praphan (2017)

วุฒิการศึกษา พบว่า ผู้ที่มีระดับวุฒิการศึกษายังสูงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยิ่งมาก อาจเนื่องมาจากผู้ที่จบวุฒิการศึกษายังสูงต้องผ่านความยากลำบากในการเรียน การศึกษามากยิ่งขึ้นกว่าจะสำเร็จได้ ทำให้ผู้ที่จบวุฒิการศึกษายังสูงยิ่งมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้นที่มากกว่าผู้ที่จบวุฒิการศึกษาน้อยกว่า สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Chaikidurajai Praphan (2017)

คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อาจเนื่องมาจากบุคลากรอาจเห็นว่าค่าใช้จ่ายตามภาวะเศรษฐกิจ ค่าครองชีพที่ถีบตัวสูงเพิ่มขึ้นมากในปัจจุบันทำให้ค่าตอบแทนที่เพียงพอมีความจำเป็นที่ทำให้บุคลากรอยู่ได้พร้อมทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่ ด้านสิ่งแวดล้อมที่ถูกลักษณะและปลอดภัยส่งเสริมสุขภาพ อาจเนื่องมาจากบุคลากรได้รับอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน การป้องกันภัยอย่างเพียงพอพร้อมการอบรม รวมถึงบริเวณสถานที่ทำงาน และสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ถูกสุขลักษณะ บุคลากรรู้สึกปลอดภัยในการทำงาน และได้รับการตรวจสุขภาพอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง จะให้บุคลากรพร้อมทำงานให้กับองค์กรได้อย่างเต็มกำลัง ด้านสิทธิส่วนบุคคลในสถานที่ทำงาน อาจเนื่องมาจากบุคลากรมีส่วนร่วมป้องกัน และเก็บรักษาข้อมูลส่วนบุคคลทั้งของตนเองและผู้อื่นเป็นความลับอย่างเหมาะสม และให้ความเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลของผู้อื่นด้วย ทำให้มีความสุขใจที่จะทำงานให้กับองค์กร และด้านลักษณะงานมีส่วนเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กับสังคมโดยตรง ที่เกิดประโยชน์ต่อชุมชนรอบมหาวิทยาลัย สังคม รวมไปถึงประเทศชาติ และบุคลากรอาจรู้สึกว่าการที่ตนปฏิบัติงานอยู่นั้น ได้มีส่วนรับผิดชอบต่อสังคม ทำให้บุคลากรขององค์กรเกิดความภาคภูมิใจในตนเองและองค์กรของตนที่มีโอกาสได้ทำประโยชน์เพื่อส่วนรวม ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มมากขึ้น สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Chaikidurajai Praphan (2015) และ ปิยวัฒน์ เกแสง (2559)

## 10. ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1) ผู้บริหารองค์กรหรือมหาวิทยาลัยควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่ไปฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับงานที่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติ รวมถึงการฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ

2) ผู้บริหารองค์กรหรือมหาวิทยาลัยควรเพิ่มช่องทางในเรื่องรายได้ของบุคลากร เช่น การจัดทำหน่วยธุรกิจ (Business Unit หรือ BU) หรือศูนย์ หรือสถาบันทั้งในรูปแบบของการฝึกอบรมด้วยหลักสูตรต่าง ๆ การเป็นที่ปรึกษาให้กับองค์กรภายนอก การได้รับทุนวิจัยภายนอกองค์กร หรือหลักสูตรพิเศษที่รับคนทำงานที่ไม่ได้



ต้องการ วุฒิปริญญาแต่ต้องการมา update ตัวเองด้วยความรู้ใหม่ ๆ ที่ทันสมัย ทันต่อเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว และต้องการหา connection เพื่อหารายได้เข้ามาหาวิทยาลัย โดยมีงบส่วนรายได้ หรือถ้าใครให้กับผู้เกี่ยวข้องในการทำงาน เป็นการเพิ่มรายได้เฉลี่ยต่อเดือนของบุคลากรให้เพิ่มขึ้นเพื่อให้ค่าตอบแทนเพียงพอกับค่าใช้จ่าย ค่าครองชีพที่สูงขึ้นมากในปัจจุบัน

3) ผู้บริหารองค์กรหรือมหาวิทยาลัยควรให้บุคลากรทราบถึงแนวทาง และโอกาสเติบโตในสายการปฏิบัติงาน (Career Path) ตามความรู้ ความสามารถ วุฒิการศึกษาของบุคลากรตั้งแต่เริ่มเข้ามาปฏิบัติงาน เช่น เปิดโอกาสให้บุคลากรได้ศึกษาต่อเพื่อเพิ่มวุฒิการศึกษาให้สูงขึ้นจนถึงระดับปริญญาเอก เป็นต้น

4) ผู้บริหารองค์กรหรือมหาวิทยาลัยควรเพิ่มสวัสดิการให้กับบุคลากร เช่น การประกันสุขภาพกลุ่ม ในการเพิ่มค่ารักษาพยาบาลผู้ป่วยนอกต่อวัน (OPD) ต่อครั้ง เพื่อลดค่าใช้จ่ายของบุคลากรกรณีเจ็บป่วย โครงการอาหารโรงฟ้าราคาถูกลง เป็นต้น

5) ผู้บริหารองค์กรหรือมหาวิทยาลัยควรทำการตรวจสอบอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงานให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานอยู่เสมอ และทำการสำรวจความต้องการเพิ่มเติมจากบุคลากรว่าองค์กรควรจัดสถานที่ในการทำงานอย่างไรที่ถูกต้องลักษณะและมีความปลอดภัยให้กับบุคลากร อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

6) ผู้บริหารองค์กรหรือมหาวิทยาลัยควรมีระบบการป้องกันการเข้าถึง และชั้นความลับของข้อมูล

7) ผู้บริหารองค์กรหรือมหาวิทยาลัยควรจัดกิจกรรมสาธารณะ หรือภารกิจที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชนรอบมหาวิทยาลัย สังคมจนถึงประเทศชาติ ทั้งทางตรงและทางอ้อม โดยสนับสนุนงบประมาณในการทำกิจกรรม เพื่อให้บุคลากรได้เข้าร่วมทำประโยชน์ให้กับสังคม และกระตุ้นให้บุคลากรเกิดความภาคภูมิใจที่ได้มีส่วนร่วมในงานในกิจกรรมที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้นมา

## 11. ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษาบุคลากรในมหาวิทยาลัยภาครัฐ ภาคเอกชน ราชภัฏ หรือสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ที่ตั้งอยู่ในเขต และจังหวัดอื่น ๆ เพื่อเป็นประโยชน์ในการบริหารองค์กรในกลุ่มมหาวิทยาลัยที่แตกต่างกัน

2) ควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ ที่สามารถวัดผลออกมาได้อย่างชัดเจน เช่น ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน บรรยากาศองค์กร การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป็นต้น เพื่อศึกษาว่าแตกต่างกันหรือไม่อย่างไร และนำผลที่ได้ไปใช้ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

### เอกสารอ้างอิง

ทบวงมหาวิทยาลัย. 2544. เอกสารประกอบการประชุมสัมมนาเรื่อง นโยบายและแนวทางการพัฒนานิสิต

นักศึกษา. กรุงเทพฯ : ทบวงมหาวิทยาลัย.

ทิพวัลย์ อูระชื่น. 2559. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทเสริมสุข จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคเหนือ.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการประยุกต์ มหาวิทยาลัยราชภัฏพิบูลสงคราม.

- ทิพย์สุคนธ์ จงรัถย์ กล้าหาญ ณ น่าน และเนตรพัฒนา ขาววิราช. 2557. “อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.” บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ประพันธ์ ชัยกิจอุไร. 2558. “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม.” รายงานวิจัย วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม.
- ปิยวัฒน์ เคนแสง. 2559. “คุณภาพชีวิตในการทำงานของครูโรงเรียนในกลุ่มเครือข่ายเทศบาล ตำบลคลองหาด สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาสระแก้ว เขต 1.” การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พ่องศรี วาณิชย์สุวรรณ. 2546. เอกสารคำสอน ระเบียบวิธีทางการศึกษา. (พิมพ์ครั้งที่ 4). ปัตตานี : ฝ่ายเทคโนโลยีทางการศึกษา สำนักวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.
- สารสนเทศอุดมศึกษา. 2561. รายงานจำนวนบุคลากร ปีการศึกษา 2560 ภาคเรียนที่ 1 จำแนกตาม ประเภทสถาบัน ชื่อสถาบัน ประเภทบุคลากรย่อย (มีชั่วโมงสอนและมีชั่วโมงช่วยสอน) และเพศ (รายงาน ณ วันที่ 27 มีนาคม 2561). เข้าถึงได้จาก [http://www.info.mua.go.th/information/show\\_all\\_statdata\\_table.php?data\\_show=4](http://www.info.mua.go.th/information/show_all_statdata_table.php?data_show=4).
- สุบิน ชูระรัช. 2559. การเขียนรายงานการวิจัยทางสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. กรุงเทพฯ : วิชั่นพีเพรส.
- Bowin & Harvey. 2001. **Human Resource Management. An Experiential Approach, 2/e.** Upper Saddle River, NJ : Prentice-Hall, Inc.
- Chaikidurajai Praphan. 2015. “Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior (OCB) and Performance Efficiency of Staff in Industry Group.” **International Journal of Management, Business, and Economics.** 2(3), 111-130.
- ..... . 2017. “The Impact of Human Resource Practices on Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Employees in Electrical, Electronics and Telecommunications Industry Group in Thailand.” **International Journal of Management, Business, and Economics.** 4(1), 109-124.
- ..... . 2017. “The Impact of Compensation on Organizational Citizenship Behavior (OCB) of Employees in Electrical, Electronics and Telecommunications Industry Group in Thailand.” **International Journal of Management, Business, and Economics.** 4(3), 67-80.
- ..... . 2018. “Quality of Work Life Affecting Organizational Commitment of Employees in Electrical, Electronics and Telecommunications Industry Group in Thailand.” **International Journal of Management, Business, and Economics.** 5(2), 81-91.
- Cronbach, L. J. 1990. **Essentials of psychology testing.** (5<sup>th</sup> ed.). New York : Harper Collins.
- Organ, D. W. 1988. **Organizational citizenship behavior : The good soldier syndrome.** Lexington, MA: Lexington Books.
- Walton, R.E. 1975. **Criteria for Quality of Working Life.** New York : Free.