

คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากร
ในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ: การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล
Quality of Work Life and Organizational Citizenship Behavior of the Employee in
Metallurgy and Materials Industry: The Canonical Correlation Analysis

คมกริช นันทะโรจพงษ์*

Khomkrit Nantharojphong*

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ และ 2) ศึกษาความสัมพันธ์คาโนนิกอลระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ จำนวน 320 คน วิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล ผลการวิจัยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความสัมพันธ์อันดีในองค์การมากที่สุด มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การในภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่มากที่สุด การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล พบว่า คุณภาพชีวิตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การเป็นอย่างมาก โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล เท่ากับ 0.718 สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรทั้งสองชุดได้ร้อยละ 51.6 ชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าน้ำหนักคาโนนิกอลระหว่าง |0.449| - |0.723| ประกอบด้วยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิและความยุติธรรม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์อันดีในองค์การ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสมดุลของงานและชีวิต ด้านค่าตอบแทน และด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ ตามลำดับ ส่วนชุดตัวแปรพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ มีค่าน้ำหนักคาโนนิกอลระหว่าง |0.610| - |0.891| ประกอบด้วยพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม และพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา ตามลำดับ โดยผลการวิจัยสามารถนำไปประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อสนับสนุนพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การให้เกิดกับบุคลากรทุกคน ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญสำหรับการขับเคลื่อนธุรกิจ ในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุให้เกิดความสามารถในการแข่งขัน

คำสำคัญ : คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ

* อาจารย์ คณะบริหารธุรกิจและเทคโนโลยีสารสนเทศ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลตะวันออก

* Lecturer, Faculty of Business Administration and Information Technology, Rajamangala University of Technology Tawan-Ok

Abstract

The purposes of this research were 1) to study the level of quality of work life and organizational citizenship behavior of the employee in metallurgy and materials Industry and 2) to study the canonical correlation between quality of work life and organizational citizenship behavior of the employee in metallurgy and materials industry. Data were collected by using a questionnaire. The sample consisted of 320 operating employees who was working for metallurgy and materials factories. Data analyses were conducted by using the canonical correlation analysis. The research results revealed that the overall of quality of work life of the employee in metallurgy and materials industry was at a medium level, the highest level of quality of work life was good relationship in the organization. The overall of organizational citizenship behavior was at a high level, the highest level of organizational citizenship behavior was conscientiousness. The canonical correlation analysis showed that the quality of work life correlated with the organizational citizenship behavior, the canonical correlation coefficient was 0.718 that explained the correlation between canonical variables at 51.6%. The canonical loading of quality of work life was between |0.449| - |0.723| consisted of right and equality, job security and advancement, good relationship in the organization, work environment, work-life balance, compensation, and potential development opportunity, respectively. The canonical loading of organizational citizenship behavior was between |0.610| - |0.891| consisted of conscientiousness, altruism, civic virtue, courtesy, and sportsmanship, respectively. The results can be applied to reinforce the quality of work life for supporting organizational citizenship behavior of employee that is vital characteristics for driving businesses in metallurgy and materials industry to achieve competitiveness.

Keywords : Quality of Work Life, Organizational Citizenship Behavior

1. บทนำ

ภาคอุตสาหกรรมการผลิตของประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่องในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา อันเนื่องมาจากอุตสาหกรรมผลิตของไทยมีความเชื่อมโยงใกล้ชิดกับอุตสาหกรรมโลกหลายประเภท ด้วยบทบาทการเป็นส่วนหนึ่งของห่วงโซ่อุปทานในอุตสาหกรรมสำคัญ แรงงานจากภาคการเกษตรมีการโยกย้ายมาเป็นแรงงานในภาคอุตสาหกรรมและภาคบริการจำนวนมาก จากข้อมูลภาวะการทำงานของประชากร จำแนกตามประเภทธุรกิจของธนาคารแห่งประเทศไทย ในปี 2563 พบว่ามีแรงงานอยู่ในภาคการผลิตถึง 5,423,880 คน (ธนาคารแห่งประเทศไทย, 2563) ซึ่งไม่อาจปฏิเสธได้ว่าความสามารถในการแข่งขันของประเทศมีปัจจัยพื้นฐานของระบบคือกำลังแรงงานประเทศที่มีการพัฒนาคุณภาพชีวิตของแรงงานได้ดีย่อมส่งผลให้มีรากฐานทางเศรษฐกิจที่แข็งแกร่งและมั่นคง (สำนักงานกองทุนสนับสนุนการส่งเสริมสุขภาพ, 2554) และเมื่อพิจารณาเป้าหมายการพัฒนาที่ยั่งยืน (Sustainable Development Goals) ของสหประชาชาติพบว่าประเด็นเรื่องคุณภาพชีวิตที่ดีถูกกำหนดขึ้นเป็นเป้าหมายสำคัญประการหนึ่งของการพัฒนา ประกอบกับแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ 12 ได้มุ่งเน้นให้ทรัพยากรบุคคลของประเทศมีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความสุข คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงทวีความสำคัญมากขึ้นด้วยมุมมองที่ให้ความสำคัญกับคนในฐานะทรัพยากร

ที่สำคัญและเป็นต้นทุนทางสังคมที่มีคุณค่า (สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน, 2562)

ทุกองค์การต่างมีทรัพยากรมนุษย์เป็นโครงสร้างที่สำคัญแห่งความสำเร็จ ทรัพยากรมนุษย์มีบทบาทต่อการได้มาซึ่งผลลัพธ์เชิงบวกที่พึงปรารถนาขององค์การ (Al-Adamat & Alserhan, 2020) กล่าวได้ว่าเป็นผู้ออกแบบการตัดสินใจขององค์การ เสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ขององค์การ (Davoudi & Gadimi, 2017) โดยขณะที่องค์การมุ่งมั่นในการนำเสนอคุณค่าต่าง ๆ ให้กับลูกค้าผ่านวิธีการที่หลากหลาย เช่น การสร้างความสัมพันธ์อันดีและการยกระดับคุณภาพของสินค้าและบริการอย่างต่อเนื่อง บุคลากรเป็นพลังสำคัญในทุก ๆ ความพยายามดังกล่าว สิ่งหนึ่งที่ต้องการควรให้ความสำคัญคือการสร้างความมั่นใจในคุณภาพชีวิตการทำงาน (Alserhan, Al-Adamat, & Al-Adamat, 2021) เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสำคัญต่อการเสริมสร้างสภาพแวดล้อมในการแข่งขันด้วยการสร้างไว้ซึ่งบุคลากรที่มีศักยภาพ การมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงย่อมเป็นการเติมเต็มความต้องการของบุคลากรพร้อมๆ กับการเติมเต็มเส้นทางการขับเคลื่อนองค์การไปสู่เป้าหมาย (Mohamed, El-Fattah, & Mohamed, 2018) ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับสวัสดิภาพและการพัฒนาของบุคลากรโดยตรง อันหมายรวมถึงการมีความสุขและนำไปสู่ความพึงพอใจในคุณภาพชีวิต บริบทของคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงไม่ได้แค่เพียงส่งผลต่อความพึงพอใจในงานเท่านั้น แต่ยังมีบทบาทต่อวิถีชีวิตส่วนตัวของบุคลากรแต่ละคนและเปรียบเสมือนศูนย์รวมของความคาดหวัง ความปรารถนา และความศรัทธาของบุคลากร (Singh, 2017)

แม้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานจะนำมาซึ่งประสิทธิผลขององค์การที่สูงขึ้นและการยกระดับคุณภาพชีวิตโดยรวมของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญ แต่อีกหนึ่งผลลัพธ์ที่เหนือกว่าผลที่ได้จากงานและมีคุณค่าต่อองค์การเป็นอย่างมากคือการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ การให้ความสนใจเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานถือเป็นหนึ่งในกิจกรรมสร้างแรงจูงใจขององค์การต่าง ๆ เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นกลไกที่สามารถใช้อธิบายพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การได้ (Davoudi & Gadimi, 2017) พฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การจึงเปรียบเสมือนคุณลักษณะเชิงสังคมของบุคลากรที่เพิ่มพูนขึ้นตามปฏิสัมพันธ์เชิงพฤติกรรมบนพื้นฐานของการให้รางวัลทางสังคม บุคลากรที่มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การสามารถขับเคลื่อนให้เกิดการพัฒนาองค์การที่ยั่งยืนได้ด้วยความเต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มที่หรือมีพฤติกรรมเกินไปกว่าบทบาทที่ถูกกำหนดหรือคาดหวังจากองค์การ นำไปสู่การเพิ่มประสิทธิผลขององค์การ ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์การไปสู่ความเจริญก้าวหน้า การปรับใช้แนวคิดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การจึงมีส่วนสำคัญในการเพิ่มประสิทธิภาพ นวัตกรรม และความได้เปรียบในการแข่งขันขององค์การ (Noori & Sargolzaei, 2017)

อย่างไรก็ตามงานวิจัยเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การที่ผ่านมาพบว่าส่วนใหญ่มักศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในฐานะตัวแปรเชิงสาเหตุหนึ่งของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การซึ่งเป็นตัวแปรผลลัพธ์ ซึ่งปรากฏทั้งในรูปแบบการมีอิทธิพลทางตรง (Alfonso et al., 2016; Kim et al., 2017; Mohammadi, Kiumarsi, & Hashemi, 2016 ; Nair, 2013; Rivera, Sari, & Damayanti, 2019; Traiyotee, Taeporamaysamai, & Saksamrit, 2019; Zurahmi, Masdupi, & Patrisia, 2019) และอิทธิพลทางอ้อมผ่านตัวแปรต่าง ๆ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน (Rahayu, Harianto, & Saragih, 2019) ความผูกพันในงานและอาชีพ (Khan & Chen, 2017) ความผูกพันต่อองค์การ (Aisyah & Wartini, 2016; Akar, 2018; Pradhan, Jena, & Kumari, 2016) เป็นต้น และแม้จะมีการศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การมาพอสมควร แต่งานวิจัยที่มุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรดังกล่าวยังคงพบไม่มากนัก และส่วนใหญ่เป็น

การศึกษาในบริบทที่แตกต่างกันไป เช่น บุคลากรทางการศึกษา (Ebby Joseph Idicula, 2020; Davoudi & Gadimi, 2017; Ibraheem & Kora, 2015) บุคลากรทางด้านการศึกษา (Elnahas, Abed Ali Osman, & Elsayed Elsayad, 2020) บุคลากรของโรงแรม (Ma et al., 2011) เป็นต้น งานวิจัยที่มุ่งศึกษาในบริบทขององค์การในอุตสาหกรรมการผลิตต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุยังมีค่อนข้างน้อย นอกจากนี้งานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของสองตัวแปรดังกล่าวในลักษณะของการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัลยังมีอยู่อย่างจำกัด ซึ่งการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคัลจะช่วยในการหาแบบแผนความสัมพันธ์เพื่อให้สามารถอธิบายปรากฏการณ์ของความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การได้อย่างแม่นยำมากขึ้น ทำให้เกิดความเที่ยงตรงทั้งภายในและภายนอก อีกทั้งช่วยในการวิเคราะห์การส่งผลซึ่งกันและกันระหว่างสองตัวแปรดังกล่าวให้มีความชัดเจนมากยิ่งขึ้น

อุตสาหกรรมโลหะและวัสดุจัดเป็นอุตสาหกรรมขั้นพื้นฐานของประเทศที่มีบทบาทสำคัญ เนื่องจากโลหะและวัสดุเป็นวัตถุดิบพื้นฐานที่นำไปใช้สำหรับอุตสาหกรรมต่อเนื่องอื่น ๆ จำนวนมาก เช่น อุตสาหกรรมก่อสร้าง อุตสาหกรรมยานยนต์ อุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้า และอุตสาหกรรมการผลิตเครื่องใช้ในครัวเรือน เป็นต้น (กรมโรงงานอุตสาหกรรม, 2557) ในปี 2562 ที่ผ่านมาเฉพาะโลหะประเภทเหล็กทั่วทั้งโลกมีความต้องการสูงถึง 1,767 ล้านตัน โดยในแต่ละปีประเทศไทยมีมูลค่าการผลิตและการบริโภคโลหะของประเทศหลายแสนล้านบาท (สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย, 2563) อุตสาหกรรมโลหะและวัสดุจึงถือเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมหนักที่สร้างรายได้ให้กับประเทศจำนวนมาก เนื่องจากอัตราการบริโภคผลิตภัณฑ์ของประชาชนและภาคอุตสาหกรรมยังมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง อย่างไรก็ตามแม้อุตสาหกรรมโลหะและวัสดุจะมีการเจริญเติบโตและพัฒนาทางเทคโนโลยีที่รวดเร็ว แต่ก็ยังมีจุดอ่อนที่ต้องได้รับการพัฒนาอย่างเร่งด่วนหลายด้าน โดยเฉพาะด้านแรงงาน จากข้อมูลการสำรวจสภาพแรงงานเฉพาะในอุตสาหกรรมเหล็ก ประจำปีงบประมาณ 2557 พบว่าหนึ่งในสาเหตุที่แรงงานลาออกมากที่สุดคือการได้รับค่าตอบแทนน้อยและความต้องการเปลี่ยนสายงาน สถานประกอบการจึงมีแนวโน้มที่จะหาแรงงานทดแทนได้ยากขึ้น ประกอบกับสภาพการจ้างแรงงานส่วนใหญ่มีการจ้างงานล่วงเวลาทั้งในช่วงเวลากลางคืนและในวันหยุด และการเกิดอุบัติเหตุในช่วงเวลาทำงานที่มักเกิดจากการถูกของมีคมบาดและการบาดเจ็บจากการกระแทก (สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย, 2557) จากสถานการณ์ดังกล่าว สถานประกอบการต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุจึงมีอาจจะละเลยการให้ความสำคัญกับการพัฒนาที่ยั่งยืนได้ ผู้ประกอบการจึงต้องยกระดับความสามารถในการแข่งขันไปพร้อม ๆ กับการให้ความสำคัญกับทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งควรได้รับการพัฒนาทั้งในด้านทักษะฝีมือแรงงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมเชิงบวกในการปฏิบัติงาน ด้วยเหตุผลและความสำคัญข้างต้น การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ จึงเป็นประเด็นที่ผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญ เพื่อนำไปสู่การเสนอแนวทางในการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการ อันจะมีส่วนสำคัญในการพัฒนาองค์การในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุให้เกิดความยั่งยืน มีความสามารถในการแข่งขันทั้งในปัจจุบันและอนาคตต่อไป

2. วัตถุประสงค์การวิจัย

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์คาโนนิคัลระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ

3. การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิด เพื่อนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

3.1 ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) (Blau, 1964) เป็นทฤษฎีที่มี

กระบวนการที่ถูกระบุที่ใช้ในศาสตร์ต่าง ๆ อย่างแพร่หลาย เช่น การจัดการ จิตวิทยาสังคม และมานุษยวิทยา โดยมีฐานคิดว่าสังคมประกอบด้วยปฏิสัมพันธ์ในเชิงแลกเปลี่ยนระหว่างกันตั้งแต่ 2 กลุ่มขึ้นไป (Mitchell, Cropanzano, & Quisenberry, 2012) ทฤษฎีการต่าง ๆ ถูกแลกเปลี่ยนผ่านกระบวนการซึ่งพึ่งพิงกัน เมื่อฝ่ายหนึ่งมอบสิ่งที่ดีหรือไม่ดีให้อีกฝ่ายหนึ่งแล้วก็ย่อมมีแนวโน้มที่จะได้รับสิ่งที่มีลักษณะเช่นเดียวกันกลับคืนมา (Gergen, 1969; Gouldner, 1960) การแลกเปลี่ยนทางสังคมจึงเป็นคุณลักษณะของความไว้วางใจระหว่างองค์การบุคลากรที่เหนือกว่าการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ และเป็นเสมือนพันธสัญญาของทั้งสองฝ่ายบนพื้นฐานของประสบการณ์ที่ได้รับไม่ใช่เกิดจากการต่อรองระหว่างกัน (ชญาธัมภ์ ทรัพย์รัตน์ และประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ, 2556) ผู้วิจัยจึงนำทฤษฎีดังกล่าวมาเป็นทฤษฎีพื้นฐานในการอธิบายความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคลากรและองค์การที่มีลักษณะเป็นพลวัต กล่าวคือคุณภาพชีวิตในการทำงานจัดเป็นปัจจัยประการหนึ่งซึ่งมีบทบาทในฐานะทรัพยากรที่องค์การสามารถสนับสนุนให้เกิดขึ้นกับบุคลากร ทั้งยังมีส่วนช่วยบรรเทาความกดดันต่าง ๆ อันเป็นต้นเหตุของความเครียดและความเหนื่อยหน่าย ในขณะที่เดียวกันเมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานจะมีแนวโน้มที่จะตอบสนององค์การด้วยการแสดงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจากมโนทัศน์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้ทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และการศึกษาเชิงประจักษ์ สามารถสรุปได้ดังนี้

3.2 คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) เป็นการรับรู้และความคิดของบุคลากรที่มีต่อ

สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์การในหลากหลายมิติว่าตอบสนองความต้องการของบุคลากรได้จนทำให้เกิดสภาพการทำงานที่ดีหรือไม่ (Cascio, 1998) ซึ่งมีความแตกต่างกันไปในแต่ละบุคคล และถือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญประการหนึ่งของงานและสภาพแวดล้อมที่มีอิทธิพลอย่างมากต่อชีวิตการทำงานของบุคลากร (Bagtasos, 2011) คุณภาพชีวิตในการทำงานยังเป็นตัวชี้วัดคุณภาพของประสบการณ์ของบุคลากรในองค์การ (Employee Experience) (Saklani, 2004) ประกอบกับสังคมปัจจุบันผลักดันให้องค์การหลายแห่งหันกลับมาตระหนักถึงความสำคัญของการส่งเสริมให้พนักงานมีสมดุลชีวิตการทำงานที่ดี (Work Life Balance) ให้มีความสำคัญกับทุนมนุษย์ ควบคู่ไปกับการพัฒนาองค์การไปสู่ความยั่งยืน คุณภาพชีวิตในการทำงานจึงมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับปฏิริยาตอบสนองของบุคลากรต่อการทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งความพึงพอใจในการทำงาน สุขภาพจิตของบุคลากร และพฤติกรรมอันเป็นที่พึงประสงค์ขององค์การ โดย Walton (1974) และ Huse และ Cummings (1985) ได้ระบุมิติองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานที่สอดคล้องกัน 7 ประการ ซึ่งสามารถจำแนกเป็นทั้งมิติดั้งเดิมและมิติร่วมสมัย (Padala & Suryanarayana, 2010) มิติดั้งเดิม ได้แก่ รายได้ ค่าตอบแทน สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์อันดีในองค์การ ส่วนมิติร่วมสมัย ได้แก่ ความมั่นคงและก้าวหน้า โอกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง สิทธิและความยุติธรรมในองค์การ และความสมดุลระหว่างงานและชีวิต

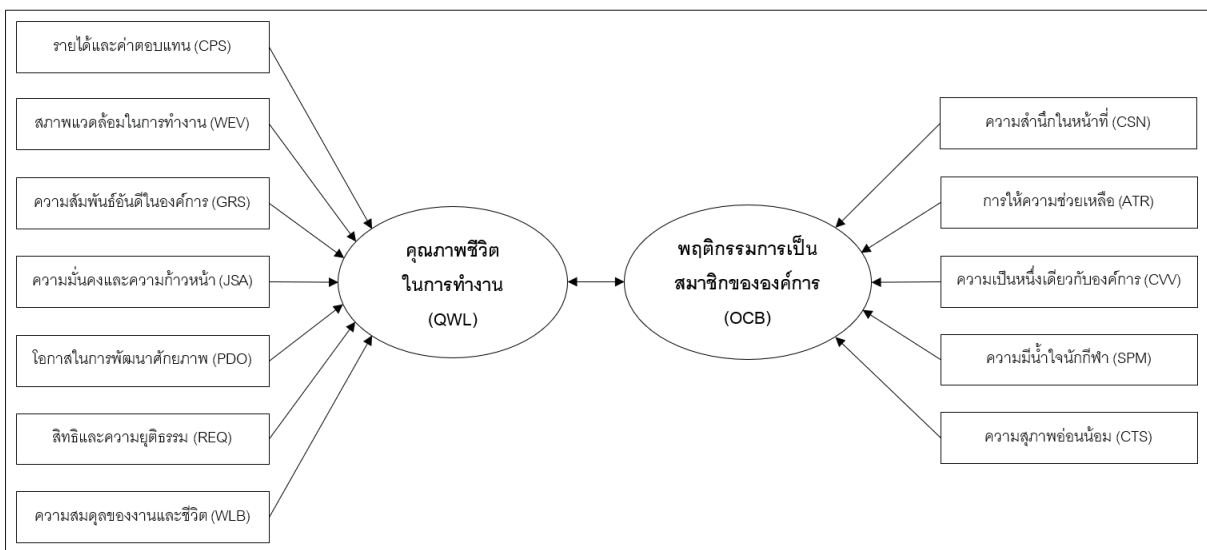
3.3 พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) เป็นพฤติกรรมของ

บุคลากรที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์การได้ระบุไว้ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากดุลยพินิจของบุคลากรเอง (Kohan & Mazmanian, 2003; Organ, 1988) บุคลากรที่มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การจะมีพฤติกรรมหรือลักษณะการปฏิบัติงานที่ทุ่มเทกำลังความสามารถและความพยายามโดยมิได้คำนึงว่าสิ่งนั้นเป็นบทบาทหน้าที่ของตนหรือไม่ หากแต่หากกระทำไปด้วยปรารถนาจะเห็นองค์การประสบความสำเร็จและเจริญรุ่งเรือง (ชญาธัมภ์ ทรัพย์รัตน์ และประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ, 2556) พฤติกรรมดังกล่าวสามารถจำแนกได้เป็น 2 รูปแบบคือ พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Compliance) เป็นพฤติกรรมที่อยู่ในรูปแบบของการตระหนักรู้ ยอมรับ และปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ต่าง ๆ ขององค์การ และ

พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมกรอาสาที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในการทำงาน (Organ & Ryan, 1995) ทั้งนี้ Organ (1988) Greenberg และ Baron (1997) ได้จำแนกพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การที่สอดคล้องกัน แบ่งออกเป็น 5 รูปแบบ คือ 1) พฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมกรของบุคลากรที่มุ่งปฏิบัติหน้าที่ที่รับผิดชอบให้สำเร็จ (In-role Behavior) และจัดเป็นพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การในขั้นพื้นฐาน 2) พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือผู้อื่นที่ประสบปัญหา 3) พฤติกรรมกรความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมกรมีส่วนร่วมกับวิถีการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์การ 4) พฤติกรรมกรความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมกรที่ยินดียอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นด้วยทัศนคติเชิงบวก และ 5) พฤติกรรมกรความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) เป็นพฤติกรรมกรที่ปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความเคารพและให้เกียรติ

จากฐานคติของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมและความเชื่อมโยงของมโนทัศน์จึงนำไปสู่การสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยเพื่อศึกษาความสัมพันธ์คาโนนิกอลระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ ดังนี้

รูปภาพประกอบ 1
กรอบแนวคิดการวิจัย



4. ระเบียบวิธีวิจัย

เพื่อให้การวิจัยเป็นไปตามวัตถุประสงค์ จึงกำหนดรายละเอียดของวิธีการดำเนินการวิจัย ดังนี้

4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุในจังหวัดสมุทรปราการซึ่งเป็นสถานประกอบการที่เคยได้รับรางวัลด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงาน จำนวน 6 สถานประกอบการ มีจำนวนบุคลากรระดับปฏิบัติการ 3,546 คน คำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของยามาเน่ (Yamane, 1967) กำหนดขนาดของตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยคิดค่าความคลาดเคลื่อนของสัดส่วนประชากรเท่ากับ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 359 ตัวอย่าง นอกจากนี้ได้พิจารณาเกณฑ์การกำหนดขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมกับการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอลของ Stevens (1986) ซึ่งได้เสนอว่าขนาดของตัวอย่างที่มีความเหมาะสม คือ

อย่างต่ำ 20 เท่าของจำนวนตัวแปร โดยการวิจัยนี้มีตัวแปรที่ศึกษาทั้งสิ้น 12 ตัวแปร จึงควรมีขนาดตัวอย่างขั้นต่ำ 240 ตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) และใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีจำนวนการตอบกลับแบบสอบถามที่สมบูรณ์ทั้งสิ้น 320 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.14

4.2 ตัวแปรที่ศึกษา แบ่งเป็น 2 กลุ่มคือ

1) ชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทน (Compensation: CPS) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (Work Environment: WEV) ด้านความสัมพันธ์อันดีขององค์กร (Good Relationship in the organization: GRS) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า (Job Security and Advancement: JSA) ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ (Potential Development Opportunities: PDO) ด้านสิทธิและความยุติธรรม (Right and Equality: REQ) และด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต (Work-life Balance: WLB)

2) ชุดตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) ประกอบด้วย พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness: CSN) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism: ATR) พฤติกรรมความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร (Civic Virtue: CVV) พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship: SPM) และพฤติกรรมการสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy: CTS)

4.3 เครื่องมือในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลเบื้องต้นของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์กร ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ ส่วนที่ 2 และ 3 เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าโดยวิธีของลิเคิร์ต (Likert Scale) 5 ระดับระดับความคิดเห็น โดยส่วนที่ 2 เป็นคำถามประเมินคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีคำถาม 7 ด้าน รวม 24 ข้อ พัฒนาข้อคำถามจากแนวคิดของ Walton (1974) และ Huse and Cummings (1985) และส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร มีคำถาม 5 ด้าน รวม 20 ข้อ โดยประยุกต์ใช้ข้อคำถามของ Organ (1988) และ Podsakoff et al. (2009)

4.4 การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย ด้วยการหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน พิจารณาและหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์การวิจัย ซึ่งมีค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) มากกว่า 0.50 (Rovinelli & Hambleton, 1976) และตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) โดยนำแบบสอบถามไปทดลองกับผู้ตอบแบบสอบถามที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และวิเคราะห์โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาตามวิธีการของครอนบาค (Cronbach, 1990) ซึ่งทุกด้านมีค่ามากกว่า 0.70 (Nunnally, 1978) แสดงว่าเครื่องมือมีความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นที่สามารถยอมรับได้

4.5 การวิเคราะห์ข้อมูล ใช้วิธีการทางสถิติ ประกอบด้วย สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ในการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและการวิเคราะห์ระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร โดยอาศัยเกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นและแปลความหมายของ Best และ Kahn (1998) ดังนี้ ค่าเฉลี่ย 4.51 - 5.00 หมายถึง มีความเห็นในระดับมากที่สุด ค่าเฉลี่ย 3.51 - 4.50 หมายถึง มีความเห็นในระดับมาก ค่าเฉลี่ย 2.51 - 3.50 หมายถึง มีความเห็นในระดับปานกลาง ค่าเฉลี่ย 1.51 - 2.50 หมายถึง มีความเห็นในระดับน้อย และค่าเฉลี่ย 1.00 - 1.50 หมายถึง มีความเห็นในระดับน้อยที่สุด ส่วนการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ คานอนิคอลระหว่างตัวแปร โดยตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น ประกอบด้วย การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงของตัวแปรแต่ละชุด การตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติของตัวแปร และการตรวจสอบค่าที่เป็น Outlier และวิเคราะห์ข้อมูลด้วย

สหสัมพันธ์คานอนิคอล โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คานอนิคอล ค่าประมาณความแปรปรวนร่วมกันของตัวแปร ค่า Wilks' lambda ค่า Canonical Loading ค่า Canonical Cross-Loading เป็นต้น

5. ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า ส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีอายุตั้งแต่ 31-39 ปี รองลงมา มีอายุตั้งแต่ 40-49 ปี มีสถานภาพสมรส มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี และมีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานกับองค์การ จนถึงปัจจุบันตั้งแต่ 5-9 ปี

2. ระดับของคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง (\bar{X} = 3.43, S.D.=0.50) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสัมพันธ์อันดีในองค์การ (\bar{X} = 3.99, S.D.=0.83) รองลงมาคือด้านสิทธิและความยุติธรรม (\bar{X} = 3.59, S.D.=0.71) ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต (\bar{X} = 3.39, S.D.=0.69) ด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ (\bar{X} = 3.38, S.D.=0.75) ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า (\bar{X} = 3.29, S.D.=0.73) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (\bar{X} = 3.18, S.D.=0.76) และด้านค่าตอบแทน (\bar{X} = 3.15, S.D.=0.86) ตามลำดับ

3. ระดับของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ ในภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.62, S.D.=0.48) โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (\bar{X} = 3.81, S.D.=0.59) รองลงมาคือพฤติกรรมความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ (\bar{X} = 3.73, S.D.=0.59) และพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (\bar{X} = 3.58, S.D.=0.58) พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา (\bar{X} = 3.51, S.D.=0.58) และพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (\bar{X} = 3.48, S.D.=0.64) ตามลำดับ

4. การตรวจสอบการแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) ของตัวแปรพิจารณาจากค่าความเบ้ (Skewness) และค่าความโด่ง (Kurtosis) พบว่าตัวแปรทุกตัวมีค่าความเบ้อยู่ระหว่าง -0.478 ถึง 0.463 ซึ่งมีค่าสัมบูรณ์ไม่เกิน 3 และมีค่าความโด่งอยู่ระหว่าง -0.397 ถึง 0.568 ซึ่งมีค่าสัมบูรณ์ไม่เกิน 8 ถือว่าอยู่ในเกณฑ์ยอมรับ (Kline, 2011) และพิจารณาจาก Normal Q-Q Plot และ BoxPlot พบว่าข้อมูลกระจายตัวอยู่ใกล้เคียงกับเส้นตรง แสดงว่าข้อมูลมีการแจกแจงแบบปกติ

5. การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่าย (r) ระหว่างตัวแปรในชุดคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่า มีความสัมพันธ์กันโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.121-0.673 ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกทุกด้าน โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าอยู่ระหว่าง 0.124-0.607 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ภายในชุดตัวแปรพฤติกรรมความเป็นสมาชิกขององค์การ มีค่าอยู่ระหว่าง 0.121-0.673 ซึ่งตัวแปรทั้งหมดมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยกว่า 0.8 (Cooper, Schindler, & Sun, 2006) ซึ่งแสดงว่าไม่ก่อให้เกิดภาวะร่วมเส้นตรงพหุของตัวแปร (Multicollinearity) สามารถนำไปวิเคราะห์ในขั้นต่อไปได้ ดังแสดงในตาราง 1

ตาราง 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ

	CPS	WEV	GRS	JSA	PDO	REQ	WLB	CSN	ATR	CVV	SPM	CTS
CPS	1											
WEV	.319**	1										
GRS	.318**	.299**	1									
JSA	.607**	.334**	.291**	1								
PDO	.491**	.215**	.305**	.418**	1							
REQ	.368**	.340**	.518**	.365**	.124*	1						
WLB	.245**	.366**	.302**	.395**	.185**	.370**	1					
CSN	.350**	.384**	.485**	.416**	.246**	.524**	.431**	1				
ATR	.379**	.447**	.375**	.541**	.311**	.373**	.444**	.664**	1			
CVV	.346**	.460**	.489**	.324**	.298**	.424**	.341**	.673**	.599**	1		
SPM	.308**	.245**	.327**	.292**	.121*	.427**	.236**	.456**	.456**	.479**	1	
CTS	.443**	.296**	.263**	.357**	.266**	.356**	.284**	.514**	.464**	.573**	.524**	1

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

6. การวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิกอลระหว่างชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ ประกอบด้วยฟังก์ชันคาโนนิกอล 5 ฟังก์ชัน ดังตาราง 2

ตาราง 2 สหสัมพันธ์คาโนนิกอลระหว่างชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานกับชุดตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ

Canonical Function (F)	Canonical Correlation (Rc)	Square Canonical (Rc ²)	Eigenvalue (λ)	PCT of Var	Wilks' Lambda (Λ)	F	df	p-value
1	0.718**	0.516	1.064	72.76	0.334	11.055	35	0.000
2	0.399**	0.159	0.190	12.96	0.689	5.070	24	0.000
3	0.330**	0.109	0.123	8.38	0.819	4.268	15	0.000
4	0.267**	0.071	0.077	5.24	0.920	3.312	8	0.001
5	0.097	0.009	0.010	0.66	0.991	0.997	3	0.395

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 2 ฟังก์ชันคาโนนิกอลที่ 1 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล (Rc) เท่ากับ 0.718 ค่า p-value เท่ากับ 0.000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยชุดตัวแปรทั้งสองชุดมีความแปรปรวนร่วมกัน ร้อยละ 51.6 (Rc²= 0.516)

ฟังก์ชันคาโนนิกอลที่ 2 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล เท่ากับ 0.399 ค่า p-value เท่ากับ 0.000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยชุดตัวแปรทั้งสองชุดมีความแปรปรวนร่วมกัน ร้อยละ 15.9 (Rc²= 0.159)

ฟังก์ชันคาโนนิกอลที่ 3 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิกอล เท่ากับ 0.330 ค่า p-value เท่ากับ 0.000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยชุดตัวแปรทั้งสองชุดมีความแปรปรวนร่วมกัน ร้อยละ 10.9 (Rc²= 0.109)

ฟังก์ชันคาโนนิคอลลที่ 4 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลลเท่ากับ 0.267 ค่า p-value เท่ากับ 0.000 ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 โดยชุดตัวแปรทั้งสองชุดมีความแปรปรวนร่วมกัน ร้อยละ 7.10 ($R^2 = 0.071$)

ขณะที่ฟังก์ชันคาโนนิคอลลที่ 5 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลลเท่ากับ 0.097 ค่า p-value เท่ากับ 0.395 ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงไม่นำมาพิจารณาค่าน้ำหนักคาโนนิคอลล ส่งผลให้มีฟังก์ชันคาโนนิคอลลที่ใช้ อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ 4 ฟังก์ชัน คือ ฟังก์ชันคาโนนิคอลลที่ 1-4 ในการเลือกฟังก์ชันเพื่อแปลผลการ วิเคราะห์ ผู้วิจัยพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลล (สุวิมล ตีรกานันท์, 2555) ซึ่งพบว่าฟังก์ชันที่ 1 มีค่าสูง ที่สุดซึ่งหมายถึงตัวแปรทั้งสองชุดสามารถอธิบายซึ่งกันและกันได้ร้อยละ 51.6 นอกจากนี้ค่า Eigenvalue ที่มีค่ามากกว่า 1 มีเพียงฟังก์ชันเดียว โดยมีร้อยละความแปรปรวนที่อธิบายเรื่องนี้ได้ร้อยละ 72.76 แสดงว่าชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตใน การทำงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก (ชัยวิจิต เขียวชนะ, 2558) ผู้วิจัย จึงเลือกฟังก์ชันคาโนนิคอลลที่ 1 ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร มีรายละเอียดดังตาราง 3

ตาราง 3 ค่าสัมประสิทธิ์คาโนนิคอลลของชุดตัวแปรในฟังก์ชันที่ 1

ตัวแปร	ฟังก์ชันที่ 1			
	Canonical Weight	Canonical Loading	Canonical Cross-Loading	Square Structure Coefficient (%)
คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL)				
ค่าตอบแทน (CPS)	-0.062	-0.072	-0.602	0.518
สภาพแวดล้อมในการทำงาน (WEV)	-0.287	-0.375	-0.673	14.062
ความสัมพันธ์อันดีในองค์การ (GRS)	-0.292	-0.353	-0.703	12.461
ความมั่นคงและความก้าวหน้า (JSA)	-0.274	-0.375	-0.709	14.063
โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ (PDO)	-0.079	-0.106	-0.449	1.124
สิทธิและความยุติธรรม (REQ)	-0.258	-0.366	-0.723	13.396
ความสมดุลระหว่างงานและชีวิต (WLB)	-0.226	-0.328	-0.653	10.758
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ (OCB)				
การสำนึกในหน้าที่ (CSN)	-0.376	-0.633	-0.891	40.069
การให้ความช่วยเหลือ (ATR)	-0.403	-0.694	-0.878	48.164
ความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ (CVV)	-0.245	-0.413	-0.829	17.057
ความมีน้ำใจนักกีฬา (SPM)	-0.099	-0.171	-0.610	2.924
ความสุภาพอ่อนน้อม (CTS)	-0.074	-0.115	-0.646	1.323

จากตาราง 3 ฟังก์ชันคาโนนิคอลลที่ 1 เมื่อพิจารณาค่าสัมบูรณ์ของสัมประสิทธิ์โครงสร้าง พบว่า ชุดตัวแปร คุณภาพชีวิตในการทำงานและชุดตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในรายด้านทุกตัวมีค่าสัมบูรณ์ของค่า สัมประสิทธิ์โครงสร้างสูงกว่า 0.30 ทุกตัว จึงสามารถแปลความหมายของรูปแบบความสัมพันธ์ตามฟังก์ชัน (ชัยวิจิต เขียวชนะ, 2558) โดยทุกตัวมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กล่าวคือหากบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ ที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิและความยุติธรรม ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์อันดีใน

องค์การ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต ด้านค่าตอบแทน และด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ อยู่ในระดับสูง บุคลากรจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ การให้ความช่วยเหลือ ความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ ความมีน้ำใจนักกีฬา และความสุขภาพอ่อนน้อม อยู่ในระดับสูงขึ้นไปเช่นกัน

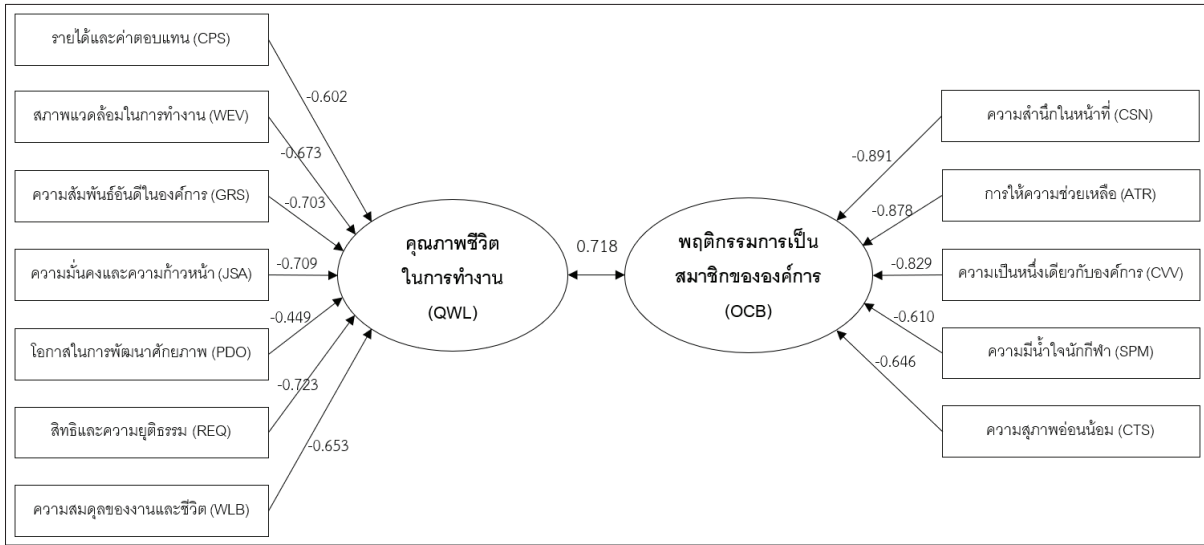
เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานและชุดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ พบว่าตัวแปรคาโนนิคอลลของคุณภาพชีวิตในการทำงานทำนายอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรเดิมได้สูงทั้ง 7 ตัว โดยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิทธิและความยุติธรรม มีค่าน้ำหนักคาโนนิคอลลสูงที่สุด (-0.723) รองลงมาคือด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า (-0.709) ด้านความสัมพันธ์อันดีในองค์การ (-0.703) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน (-0.673) ด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต (-0.653) ด้านค่าตอบแทน (-0.602) และด้านโอกาสในการพัฒนาศักยภาพ (-0.449) ตามลำดับ ส่วนตัวแปรคาโนนิคอลลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การทำนายอธิบายความแปรปรวนของตัวแปรเดิมได้สูงทั้ง 5 ตัว โดยพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีค่าน้ำหนักคาโนนิคอลลสูงที่สุด (-0.891) รองลงมาคือพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (-0.878) พฤติกรรมความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ (-0.829) พฤติกรรมความสุขภาพอ่อนน้อม (-0.646) และพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา (-0.610) ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาค่า Canonical cross-loading พบว่าในชุดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์กับ Canonical Function ของตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานเท่ากับ -0.891, -0.878, -0.829, -0.610 และ -0.646 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่าตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การอธิบายได้ด้วยชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน ร้อยละ $79.39 (-0.891^2)$, $77.09 (-0.878^2)$, $68.72 (-0.829^2)$, $37.21 (-0.610^2)$ และ $41.73 (0.646^2)$ ตามลำดับ ส่วนในชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่า Canonical cross-loading เท่ากับ -0.602, -0.673, -0.703, -0.709, -0.449, -0.723 และ -0.653 ตามลำดับ หมายความว่าตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานอธิบายได้ด้วยชุดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ร้อยละ 36.24, 45.29, 49.42, 50.27, 20.16, 52.27 และ 42.64 ตามลำดับ

ผลจากการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคอลลแสดงให้เห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุต่างมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสนับสนุนฐานคิดตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ผู้บริหารสามารถใช้ตัวแปรต่าง ๆ ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรได้ โดยชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถอธิบายร่วมกับชุดตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การได้ร้อยละ 66.6 ซึ่งอยู่ในระดับสูง ผู้วิจัยจึงนำเสนอตัวแบบความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ ดังรูปภาพประกอบ 2

รูปภาพประกอบ 2

รูปแบบความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ



6. การอภิปรายผลการวิจัย

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุ พบว่า ตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิกอลอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัยได้ดังนี้

1. คุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุในภาพรวมซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง ทั้งนี้เนื่องจากอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุจัดเป็นอุตสาหกรรมหนักที่เป็นพื้นฐานของการผลิตเครื่องมือเครื่องจักรและสินค้าอุตสาหกรรมหลายชนิด โดยเฉพาะอย่างยิ่งรถยนต์และชิ้นส่วน เครื่องใช้ไฟฟ้า อิเล็กทรอนิกส์ บรรจุกัมภ์ และวัสดุก่อสร้างต่าง ๆ สถานการณ์ความต้องการของโลหะและวัสดุต่าง ๆ ที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่องผลักดันให้อุตสาหกรรมโลหะและวัสดุเป็นอุตสาหกรรมที่ต้องอาศัยทรัพยากรการผลิตค่อนข้างมากเมื่อเปรียบเทียบกับอุตสาหกรรมอื่น ต้องอาศัยวัตถุดิบทั้งจากธรรมชาติและจากโรงงานย่อยหลายประเภท ที่สำคัญคืออุตสาหกรรมดังกล่าวต้องใช้กำลังแรงงานที่มีฝีมือ เทคนิค และความชำนาญในการปฏิบัติงานกับเครื่องจักรกลและเครื่องมือจำนวนมาก และด้วยงานด้านการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรมที่มีลักษณะของงานที่เสี่ยงต่อการเกิดอันตรายทั้งจากอุบัติเหตุในการทำงาน ความเหนื่อยล้า และความเจ็บป่วย จากเหตุผลดังกล่าวจึงอาจเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้บุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุมีภาวะรับรู้ถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของตนเองอยู่ในระดับปานกลาง โดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานและด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต เมื่อพิจารณาคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรเป็นรายด้านพบว่าคุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์อันดีในองค์การ และด้านสิทธิและความยุติธรรม เป็นเพียงสองด้านที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้เนื่องจากลักษณะงานของโรงงานอุตสาหกรรมที่แม้ว่าจะมีการแบ่งงานกันทำตามหน้าที่และความรู้ความสามารถ แต่บุคลากรทุกส่วนงานต้องมีการประสานกันตลอดเวลาเนื่องด้วยลักษณะของการผลิตโลหะและวัสดุที่ทุกกิจกรรมมีความสัมพันธ์และต่อเนื่องกันโดยตลอด ประกอบกับสถานการณ์ที่ผู้วิจัยศึกษาครั้งนี้เป็นสถานการณ์ที่มีการมีแนวปฏิบัติด้านแรงงานสัมพันธ์และสวัสดิการแรงงานที่ดี และมีการดำเนินการด้านแรงงานสัมพันธ์อย่างต่อเนื่อง บางแห่งมีสภาพแรงงานเป็นศูนย์กลางของแรงงาน มีบทบาทในการให้คำปรึกษาและความช่วยเหลือกับแรงงาน ซึ่งอาจมีส่วนสำคัญทำให้บุคลากรรับรู้ถึงความสัมพันธ์อันดีในองค์การและได้รับสิทธิและความยุติธรรมต่าง ๆ ที่พึงได้รับจากองค์การ

อย่างเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของพรมิตร กุลกาลเย็นง, วาสนา ศรบุญทอง และกรรณิการ์ แซ่เซิม (2562) และหยุนเฮา เฮ และซิดนีสโธร์ วิสิฐนิกิจา (2561) ที่ต่างพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานที่ทำงานในสถานประกอบการด้านการผลิตในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีคุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด เช่นเดียวกับการศึกษาของ พงศสุนทร บุญเดช (2558) ที่พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตขึ้นส่วนเพื่อการส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมไฮเทคมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางและมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งคุณภาพชีวิตด้านการบูรณาการทางสังคมเป็นหนึ่งในสามด้านที่พนักงานรับรู้มากที่สุด ขณะที่การศึกษาของรสสุคนธ์ ภูน้อย และ ซิดนีสโธร์ วิสิฐนิกิจา (2561) พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์เป็นสามอันดับแรกที่พนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนครมีความพึงพอใจสูงสุด ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ชาลิตา พรหมมาตร์, จีราพัชร พลอยนิลเพชร และเบญจจิรา รัชตพันธนากร (2563) ที่พบว่าพนักงานโรงงานแปรรูปไม้ยางพาราในจังหวัดสงขลามีคุณภาพชีวิตด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

2. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กรของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งชี้ให้เห็นว่าบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุมีความตระหนักและรับผิดชอบในหน้าที่ ปฏิบัติตามนโยบายและกฎระเบียบต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้น ทั้งนี้เนื่องจากสถานประกอบการซึ่งมีลักษณะเป็นโรงงานอุตสาหกรรม ได้มีการกำหนดกฎระเบียบ วิธีการและมาตรฐานการดำเนินงานต่าง ๆ ไว้อย่างชัดเจน เช่น นโยบายและกฎระเบียบเกี่ยวกับความปลอดภัยในการทำงาน มาตรฐานอุตสาหกรรม มาตรฐานคุณภาพต่าง ๆ บุคลากรแต่ละคนถูกกำหนดบทบาทหน้าที่ไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งวัฒนธรรมองค์การอุตสาหกรรมที่ส่วนใหญ่มุ่งเน้นประสิทธิภาพและประสิทธิผล ประกอบกับสถานประกอบการที่ผู้วิจัยศึกษามีการดำเนินงานมาเป็นระยะเวลาที่ค่อนข้างยาวนานอาจมีส่วนทำให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุมีความผูกพันและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ จึงมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กร ทั้งพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-role behavior) เช่น การมีความรับผิดชอบในงาน การปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายต่าง ๆ ที่องค์กรกำหนด และพฤติกรรมเหนือบทบาทหน้าที่ (Extra Role Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์กรปรารถนาและเป็นส่วนสำคัญที่ผลักดันให้องค์กรก้าวหน้า โดยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กรของบุคลากรที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดสองอันดับแรกคือพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมกรความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์กร ซึ่งจากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น บุคลากรจึงปฏิบัติตามกฎระเบียบต่าง ๆ ขององค์กรเสมอ เพื่อให้เกิดความปลอดภัยทั้งต่อตนเอง เพื่อนร่วมงาน และองค์กร และเพื่อให้ผลผลิตมีคุณภาพตามมาตรฐานอุตสาหกรรมที่กำหนด ผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของเสาวลักษณ์ เพชรปานกัน, สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ และแก้วตา ผู้พัฒน์พงศ์ (2560) ที่พบว่าพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมน้ำตาลมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับมาก โดยมีพฤติกรรมด้านการสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นอยู่ในระดับสูงที่สุด เช่นเดียวกับการศึกษาของนิศาชล รัตนมณี และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2562) ที่พบว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเกิดขึ้นเมื่อบุคลากรได้รับการตอบสนองความต้องการในระดับต่าง ๆ จึงเกิดความพึงพอใจและเต็มใจทำงานให้สำเร็จ รวมทั้งตอบแทนด้วยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างไรก็ตาม จากผลการศึกษายังพบว่าพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อมและพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬาเป็นสองด้านที่บุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุมีน้อยที่สุด ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากบริบทของงานและสภาพแวดล้อมการทำงานที่มีลักษณะเป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่ต้องมีการปฏิบัติงานตามคำสั่งและมีขั้นตอนการปฏิบัติที่ชัดเจนจึงอาจมีผลทำให้บุคลากรมีการแสดงออกพฤติกรรมต่าง ๆ ในการทำงานร่วมกันที่ชัดเจน ตรงไปตรงมา

3. ผลการวิเคราะห์สหสัมพันธ์คาโนนิคระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุพบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์คาโนนิคอยู่ในระดับสูง ซึ่งกล่าวได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งการที่บุคลากรมีคุณภาพชีวิตในด้านสิทธิและความยุติธรรม ได้รับการปฏิบัติต่าง ๆ จากองค์การในฐานะที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การ และได้รับประโยชน์ต่าง ๆ ที่เท่าเทียมกับผู้อื่น มีความมั่นคงในการจ้างงาน และการมีความสัมพันธ์อันดีภายในองค์การ สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นความต้องการของบุคลากรที่เป็นไปตามทฤษฎีความต้องการของ Maslow จัดอยู่ในกลุ่มความต้องการดำรงชีวิต (Existence Needs) และความต้องการความสัมพันธ์ (Relatedness Needs) ตามทฤษฎี ERG ของ Alderfer (1972) ซึ่งความสัมพันธ์ดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม กล่าวคือหากบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุได้รับการดูแลจากองค์การให้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมมีผลเกี่ยวเนื่องไปยังการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การตามที่ทุกองค์การปรารถนา เกิดเป็นความรู้สึกเชิงบวกที่มีต่อองค์การ มีความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นเป็นไปในทิศทางที่ดีและแสดงออกมาในรูปของการกระทำตนให้เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เพราะมีความเชื่อมั่นต่อเป้าหมายขององค์การ (ธวัชชัย รัชสมบัติ, จินดารัตน์ ปีมณี และพงศธร ดันตระบัดจิตติ, 2561) โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายต่าง ๆ ขององค์การ การมีความรับผิดชอบในภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ รู้สึกและแสดงออกเสมือนเป็นเจ้าของขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Mohamed et al. (2018) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การต่างมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกันอยู่ในระดับสูง เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเป็นการตอบแทนกลับให้องค์การ ในทางกลับกันหากบุคลากรมีคุณภาพชีวิตไม่ดี เช่น มีรายได้และค่าตอบแทนที่ไม่เพียงพอ มีภาระงานที่หนักขึ้น ขาดการสื่อสารระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน ขาดระบบจรรยาบรรณในองค์การ ย่อมส่งผลให้เกิดความไม่พึงพอใจในคุณภาพชีวิตและมีความเป็นไปได้ที่จะมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การลดลง เช่นเดียวกับการวิจัยของ Noori และ Sargolzaei (2017) ซึ่งพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์กัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งคุณภาพชีวิตด้านความสมดุลระหว่างงานและชีวิต การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับสังคม และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย นอกจากนี้ผลการวิจัยยังสอดคล้องกับ Nair (2013) ซึ่งพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมให้ความช่วยเหลืออย่างมีนัยสำคัญ ทั้งยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Davoudi และ Gadimi (2017) ที่นอกจากจะพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การต่างมีความสัมพันธ์ต่อกันอย่างมากแล้วยังพบว่าคุณภาพชีวิตเกี่ยวกับการพัฒนาศักยภาพของบุคลากร การมีสายความก้าวหน้าที่ดีชัดเจน และการปรับตัวให้เข้ากับกฎระเบียบในการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้การศึกษาของจิตติพงษ์ ทิพย์อำนาจ พรลภัส สุวรรณรัตน์ และพีรวัฒน์ ไชยล้อม (2562) ยังพบว่าพฤติกรรมความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์การเป็นผลมาจากประสิทธิภาพในการจัดการสวัสดิการซึ่งแสดงให้เห็นถึงการตระหนักถึงคุณค่าของทรัพยากรมนุษย์ และผลการวิจัยของต่างประเทศที่ต่างพบว่าการให้ความดูแลเอาใจใส่คุณภาพชีวิตของบุคลากรมีความสัมพันธ์กับการแสดงออกถึงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การเป็นอย่างมาก (Asgari, Taleghani, & Abadikhah, 2012; Kamel, Mahfouz, & Aref, 2019; Mohebi-Far et al., 2013; Nishantha & Eleperuma, 2018; Pio & Lengkong, 2020) ดังนั้น เมื่อบุคลากรรับรู้ถึงคุณค่าที่องค์การมีให้ผ่านคุณภาพชีวิตในการทำงานมากขึ้นเท่าใด ย่อมมีโอกาสเพิ่มการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมความเป็นสมาชิกมากขึ้นเท่านั้น ดังนั้น ผลจาก

การวิจัยจึงเป็นสิ่งที่บ่งชี้ได้ว่าการที่บุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุมีคุณภาพชีวิตในการทำงานอย่างไรนั้นย่อมมีผลต่อระดับของการมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กรด้วย และหากพิจารณาในทางกลับกันเมื่อบุคลากรมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กร บุคลากรย่อมมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีขึ้นได้เช่นกัน โดยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กรจะนำมาซึ่งการมีสิทธิและประโยชน์ต่าง ๆ ที่จะได้รับจากองค์กร รวมทั้งการมีความมั่นคงในการจ้างงาน มีความก้าวหน้าในงาน เป็นสิ่งตอบแทนจากองค์กร

7. ข้อเสนอแนะ

7.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1) จากผลการวิจัยที่พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุมีความสัมพันธ์กับการมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กรอยู่ในระดับสูง ผู้บริหารของสถานประกอบการต่าง ๆ ในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุควรถึงอุตสาหกรรมการผลิตอื่น ๆ จึงควรให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีของบุคลากรอย่างสม่ำเสมอ โดยอาศัยฐานคติเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ตั้งแต่ความต้องการในขั้นพื้นฐานไปจนถึงความต้องการความก้าวหน้าและความสำเร็จในชีวิต ทั้งนี้เพื่อให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเชิงบวกรับรู้ถึงคุณค่าของการเป็นสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร และมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

2) สิทธิและความยุติธรรมเป็นตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักมากที่สุดของชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งหมายถึงสิทธิและความยุติธรรมเป็นองค์ประกอบสำคัญของคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กรมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าหากบุคลากรได้รับสิทธิและความยุติธรรมในการทำงานกับองค์กร จะมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กรโดยมีความสำนึกในหน้าที่ ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการเสริมสร้างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กรจำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยดังกล่าว โดยการตระหนักในสิทธิของบุคลากรและให้ความยุติธรรมกับบุคลากรทุกคนอยู่เสมอ ส่งเสริมหลักบรรษัทภิบาล ปฏิบัติต่อบุคลากรทุกคนดังเช่นพันธมิตรที่ควรได้รับการยกย่องและให้เกียรติ ไม่ว่าบุคลากรจะอยู่ในระดับใด หน่วยงานใด ทั้งยอมรับในความหลากหลายและอยู่ร่วมกันอย่างเท่าเทียม ในฐานะที่บุคลากรทุกคนล้วนเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสำคัญต่อการขับเคลื่อนธุรกิจให้เจริญก้าวหน้า ซึ่งองค์กรอาจดำเนินการได้หลายแนวทาง เช่น การเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกคนเข้ามามีส่วนร่วมในการวางแผนและตัดสินใจในการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กร การกระจายอำนาจการตัดสินใจต่าง ๆ ไปสู่ระดับปฏิบัติการให้มากขึ้น การปรับโครงสร้างการบริหารโดยลดลำดับขั้นและสายการบังคับบัญชาให้น้อยลง เป็นต้น

3) ความมั่นคงและความก้าวหน้าเป็นอีกตัวแปรในชุดตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีค่าน้ำหนักมาก รองจากสิทธิและความยุติธรรม ซึ่งให้เห็นว่าหากบุคลากรสัมผัสได้ว่างานที่ทำนำมาซึ่งความมั่นคงและมีโอกาสที่จะเติบโตก้าวหน้าในสายงาน บุคลากรจะปฏิบัติงานให้องค์กรด้วยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กร ทั้งนี้เนื่องจากปัจจุบันอุตสาหกรรมต่าง ๆ ต้องเผชิญกับการแข่งขันที่รุนแรงและความเปลี่ยนแปลงที่ผันผวนโดยเฉพาะอย่างยิ่งด้านเทคโนโลยีและความต้องการของลูกค้า เทคโนโลยีที่ทันสมัยหลายรูปแบบเข้ามาแทนที่การใช้กำลังแรงงาน บุคลากรในอุตสาหกรรมโลหะและวัสดุจึงให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิตในการทำงานในด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าเป็นอย่างมาก ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอให้ผู้บริหารสร้างความรู้สึกถึงความมั่นคงในงานให้เกิดขึ้นกับบุคลากรทุกคน เช่น การกำหนดนโยบายการพัฒนาอาชีพ (Career Development) เพื่อให้บุคลากรได้พัฒนาตนเองเพื่อสร้างความมั่นคงและความก้าวหน้าให้ตนเองอยู่ตลอดเวลา การพัฒนาเพื่อยกระดับทักษะเดิมที่มีอยู่ให้ดีขึ้นเพื่อรองรับการเติบโตในอนาคต (Upskill) และการสร้างทักษะใหม่ที่จำเป็นในการทำงานให้สอดคล้องกับความต้องการและการเปลี่ยนแปลงขององค์กร (Reskill) เป็นต้น

4) จากผลการวิจัยที่พบว่าพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความเป็นหนึ่งเดียวกับองค์การ และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ เป็นตัวแปรที่มีค่าน้ำหนักมากของชุดตัวแปรพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอเสนอให้ผู้บริหารธุรกิจอุตสาหกรรมส่งเสริม สนับสนุน และกำหนดแนวปฏิบัติที่เป็นการตอบสนองการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวของบุคลากรอยู่เสมอ เช่น การยกย่องระดับรายได้และค่าตอบแทนต่าง ๆ การมอบความก้าวหน้าในงานและอาชีพ การให้ออกาสในการพัฒนาศักยภาพของตนเอง ทั้งนี้เพื่อเป็นการสร้างการรับรู้ และเป็นการเสริมแรงทางบวกให้บุคลากรมีแนวโน้มในการสร้างพฤติกรรมเชิงบวกต่อองค์การอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำมาซึ่งการมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีในองค์การ

7.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1) การวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาบุคลากรระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมด้านโลหะและวัสดุเท่านั้น เพื่อให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การได้อย่างชัดเจน อย่างไรก็ตามการวิจัยในอนาคตอาจทำการศึกษาทั้งบุคลากรระดับปฏิบัติการและระดับบริหารซึ่งอยู่ในบริบทของโรงงานอุตสาหกรรมด้านโลหะและวัสดุเช่นเดียวกัน เพื่อนำรูปแบบความสัมพันธ์ของตัวแปรมาเปรียบเทียบกันและทำให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมบริบทของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในอุตสาหกรรมด้านโลหะและวัสดุมากขึ้น

2) การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยในเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล อย่างไรก็ตามในการวิจัยในอนาคตอาจออกแบบวิธีการวิจัยแบบผสมวิธี โดยศึกษาด้วยวิธีการเชิงคุณภาพเพิ่มเติมเพื่อนำข้อมูลเชิงคุณภาพมาขยายผลการศึกษาเชิงปริมาณให้มีความชัดเจน และอาจทำให้ได้ชุดตัวแปรใหม่ๆ เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การที่สอดคล้องกับบริบทงานอุตสาหกรรมมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- กรมโรงงานอุตสาหกรรม. (2557). *หลักปฏิบัติเทคโนโลยีการผลิตที่สะอาด (การเพิ่มประสิทธิภาพการผลิตและการป้องกันมลพิษ) อุตสาหกรรมโลหะ* (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ : บริษัท โอ.เอส. พรินติ้งเฮ้าส์ จำกัด.
- จิตติพงษ์ ทิพย์อำนวนย พรลภัส สุวรรณรัตน์ และพีรวัฒน์ ไชยล้อม. (2562). ผลกระทบของประสิทธิภาพการจัดการสวัสดิการที่มีต่อความจงรักภักดีของพนักงานโรงแรมในอำเภอเมือง จังหวัดขอนแก่น. *วารสารการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*, 11(3), 105-115.
- ชญารัตน์ ทรัพย์รัตน์ และประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2556). พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยฟาร์อีสเทอร์น*, 7(1), 7-22.
- ชัยวิชิต เขียวชนะ. (2558). *การใช้สถิติหลายตัวแปรเพื่อการวิจัย : การออกแบบ การวิเคราะห์ และการตีความหมาย*. กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ชาลิตา พรหมมาตร์ จีราพัชร พลอยนิลเพชร และเบญจชิรา รัชตพันธนานกร. (2563). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานโรงงานแปรรูปไม้ยางพาราในจังหวัดสงขลา. *วารสารวิชาการวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา*, 1(1), 13-23.
- ธนาคารแห่งประเทศไทย. (2563). *ภาวะการทำงานของประชากร จำแนกตามประเภทธุรกิจ*. ค้นเมื่อ 30 มกราคม 2564, จาก https://www.bot.or.th/App/BTWS_STAT/statistics/BOTWEBSTAT.aspx?reportID=638&language=th

- ธวัชชัย รัชสมบัติ จินดารัตน์ ปีมณี และพงศธร ตันตระกูล. (2561). ผลกระทบการมุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรมนุษย์สมัยใหม่ที่มีต่อผลการดำเนินงานของธุรกิจผลิตชิ้นส่วนยานยนต์ในประเทศไทย. *วารสารการบัญชีและการจัดการ*, 10 (4), 79-90.
- นิศาชล รัตนมณี และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2562). อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานที่มีผลต่อการมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัท ซี ทวี จำกัด (มหาชน). *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี*, 10(2), 275-299.
- พงศสุนทร บุญชูเดชะ. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความพึงพอใจในงานของพนักงานฝ่ายผลิตชิ้นส่วนเพื่อการส่งออกในนิคมอุตสาหกรรมไฮเทค. *วารสารวิจัยราชภัฏพระนคร*, 10(1), 10-18.
- พรมิตร กุลกาลเย็นง วาสนา ศรีบุญทอง และกรรณิการ์ แซงเซ็ม. (2562). คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่ทำงานในนิคมอุตสาหกรรมในจังหวัดสมุทรปราการ: กรณีศึกษาสถานประกอบการที่ผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์. *วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ สมาคมสถาบันอุดมศึกษาเอกชนแห่งประเทศไทย*, 8(2), 215-229.
- รสสุคนธ์ ภู่น้อย และชิลินโสณ วิสิฐนิจิกิจา. (2561). คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานบริษัทในเขตนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร ชลบุรี. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 13(44), 58-69.
- สถาบันส่งเสริมความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน. (2562). *คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working life)*. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2564, จาก <https://www.tosh.or.th/index.php/blog/item/475-quality-of-working-life>.
- สถาบันเหล็กและเหล็กกล้าแห่งประเทศไทย. (2557). *รายงานฉบับสมบูรณ์ การสำรวจสถานภาพแรงงานในอุตสาหกรรมเหล็ก*. ค้นเมื่อ 26 มกราคม 2564, จาก <https://iiu.isit.or.th/th/reports/In-Depth%20Research%20Report.aspx>.
- สภาอุตสาหกรรมแห่งประเทศไทย. (2563). *โควิดดูดีใช้เหล็ก 8 เดือนบวกหนัก*. ค้นเมื่อ 26 มกราคม 2564, จาก <https://www.fti.or.th/category/กลุ่มอุตสาหกรรมเหล็ก/>.
- สำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ. (2554). *คุณภาพชีวิตแรงงาน ปัจจัยสำคัญการพัฒนาเศรษฐกิจประเทศ*. ค้นเมื่อ 10 มกราคม 2564, จาก <https://www.thaihealth.or.th>.
- สุวิมล ตีรกันันท์. (2555). *การวิเคราะห์ตัวแปรพหุในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เสาวลักษณ์ เพชรปานกัน สุรเสกข์ พงษ์หาญยุทธ และแก้วตา ผู้พัฒนพงศ์. (2560). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ไทยอุตสาหกรรมน้ำตาล จำกัด. *วารสารวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม*, 4 (2), 125-139.
- หยุนเฮา เฮ และชิลินโสณ วิสิฐนิจิกิจา. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานกลุ่มบริษัท มิตรภาพอาหารสัตว์ จำกัด. *วารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย*, 13 (44), 70-78.
- Aisyah, L. N., & Wartini, S. (2016). The influence of transformational leadership and quality of work life in organizational citizenship behavior (OCB) through organizational commitment. *Management Analysis Journal*, 5 (3), 229-243.

- Akar, H. (2018). The relationships between quality of work life, school alienation, burnout, affective commitment and organizational citizenship: A study on teachers. *European Journal of Educational Research*, 7(2), 169-180.
- Al-Adamat, A. M., & Alserhan, H. F. (2020). Salesperson creative performance: the role of performance appraisal systems. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9 (1), 2611-2618.
- Alderfer, C. P. (1972). *Existence, relatedness, and growth: Human needs in organizational settings*. Free Press.
- Alfonso, L., Zenasni, F., Hodzic, S., & Ripoll, P. (2016). Understanding the mediating role of quality of work life on the relationship between emotional intelligence and organizational citizenship behaviors. *Psychological Reports*, 118 (1), 107-127.
- Alserhan, H., Al-Adamat, A., & Al-Adamat, O. (2021). The mediating effect of employee happiness on the relationship between quality of work-life and employee intention to quit: A study on fast-food restaurants in Jordan. *Management Science Letters*, 11 (3), 933-938.
- Asgari, M. H., Taleghani, M., & Abadikhah, S. (2012). The relationship between quality of working life with organizational citizenship behavior of office of education staff in Rasht city. *Journal of Basic and Applied Scientific Research*, 4, 3547-3551.
- Bagtasos, M. R. (2011). Quality of work life: A review of literature. *DLSU Business & Economics Review*, 20 (2), 1-8.
- Best, J., & J. Kahn (1998). *Research in education* (8th ed.). Boston : Allyn and Bacon.
- Blau, P. (1964). *Exchange and Power in Social Life*. New York : Free Press.
- Cascio, W. F. (1998). *Managing human resources: productivity, quality of work life, profits*. Boston, MA : Irwin, McGraw-Hill.
- Cooper, D. R., Schindler, P. S., & Sun, J. (2006). *Business research methods* (9th Ed.). New York : McGraw-hill.
- Cronbach, L. J. (1990). *Essentials of psychological test* (5th ed.). New York : Harper Collins.
- Davoudi, R., & Gadimi, M. (2017). The relationship between work life quality and organizational citizenship behavior among primary school teachers in Zanjan. *Human Resources*, 5 (3), 89-93.
- Ebby Joseph Idicula, J. (2020). Quality of work life and organisational citizenship behaviour of faculty members in Higher Learning Centres, Kerala-A Position Paper. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt/Egyptology*, 17(9), 9898-9908.
- Elnahas, N., Abed Ali Osman, F. A., & Elsayed Elsayad, S. M. (2020). Organizational citizenship behavior and quality of work life among nurses in Port Said Hospital. *Port Said Scientific Journal of Nursing*, 7(1), 26-50.
- Gergen, K. J. (1969). *The psychology of behavioral exchange*. Reading, MA : Addison-Wesley.
- Gouldner, A. (1960). The norm of reciprocity. *American Sociological Review*, 25, 161-178.
- Greenberg, J. & Baron, R. A. (1997). *Behavior in organizations* (6th ed.). Boston : Allyn and Bacon.

- Huse, E. F., & Cummings, T. G. (1985). *Organization development and change* (3rd ed.). St. Paul, MN : West.
- Ibraheem, S., & Kora, H. (2015). The contribution of job embeddedness on work life quality and organizational citizenship behavior on British University in Egypt. *Education and Training (JAMET)*, 11 (2015), 3-23.
- Kamel, F. F., Mahfouz, H. H., & Aref, M. A. (2019). Quality of work life and organizational justice: its relation to citizenship behavior among staff nurses. *Evidence-Based Nursing Research*, 1 (2), 85-94.
- Khan, S. K., & Chen, I. C. (2017). The effect of emotional exhaustion, work life balance and supportive organizational culture on organizational citizenship behaviour: the mediating role of occupational commitment (a theoretical review). *Journal of BIMP-EAGA Regional Development*, 3 (1), 1-12.
- Kim, T. T., Karatepe, O. M., Lee, G., Lee, S., Hur, K., & Xijing, C. (2017). Does hotel employees' quality of work life mediate the effect of psychological capital on job outcomes? *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 29 (6), 1638-1657.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and practice of structural equation modeling* (3rd ed.). New York : Guilford Press.
- Kohan, A., & Mazmanian, D. (2003). Police work, burnout, and pro-organizational behavior: A consideration of daily work experiences. *Criminal Justice and Behavior*, 30 (5), 559-583.
- Ma, Y., Ma, Q. H., Yu, H., & Hao, J. J. (2011). Quality of work life and employee outcomes: a survey of employees in hotel business. *Advanced Materials Research*, 171, 433-436.
- Mitchell, M. S., Cropanzano, R., & Quisenberry, D. (2012). Social exchange theory, exchange resources and interpersonal relationships: A modest resolution of theoretical difficulties. In K. Tornblom & A. Kazemi (Eds.), *Handbook of social resource theory: Theoretical extensions, empirical insights, and social applications* (pp.99-118). New York, NY : Springer.
- Mohamed, H. A. E. L., El-Fattah, A., Abd El-Hamid, M., & Mohamed, W. M. (2018). The relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior among nurses at El-Mansoura Health Insurance Hospital. *Zagazig Nursing Journal*, 14 (1), 148-159.
- Mohammadi, S., Kiumarsi, S., & Hashemi, S. M. (2016). Quality of work life and organizational citizenship behavior among the employees in private universities in Malaysia. *International Journal of Business and Innovation*, 2 (6), 48-58.
- Mohebi-Far, R., Safari, H., Jafari, H., Ahadinejad, B., & Torka, M. (2013). Relationship between organizational citizenship behavior and quality of work life among the staff of University Hospitals in Qazvin University of Medical Sciences, Iran. *Health Inf Manag*, 9(7), 1184.
- Nair, S. G. S. (2013). A study on the effect of Quality of Work Life (QWL) on Organisational citizenship behaviour (OCB) - with special reference to college teachers in Thrissur District, Kerala. *Integral Review-A Journal of Management*, 6(1), 34-46.

- Nishantha, B., & Eleperuma, N. (2018). Organizational citizenship behavior of knowledge workers in Sri Lankan context: a correlational analysis. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 6 (12), 14-43.
- Noori, N., & Sargolzaei, A. (2017). Studying the relationship between quality of work life and organizational citizenship behavior among justice employees in Zahedan. *World Journal of Environmental Biosciences*, 6, 21-26.
- Nunnally, J. C. (1978) *Psychometric theory* (2nd Ed.). New York : McGraw-Hill.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48 (4), 775-802.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, M.A. : Lexington Books.
- Padala, S. R., & Suryanarayana, N. V. S. (2010). *Industrial safety and quality of work life*. Retrieved from <http://www.articlesbase.co/environment-articales/industrial-safety-and-quality-of-work-life3108815.html>
- Pio, R. J., & Lengkong, F. D. J. (2020). The relationship between spiritual leadership to quality of work life and ethical behavior and its implication to increasing the organizational citizenship behavior. *Journal of Management Development*, 39 (3). 293-305.
- Podsakoff, N. P., Whiting, S. W., Podsakoff, P. M., and Blume, B. D. (2009). Individual- and organizational-level consequences of organizational citizenship behaviors: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology*, 94, 122-141.
- Pradhan, R. K., Jena, L. K., & Kumari, I. G. (2016). Effect of work-life balance on organizational citizenship behavior: role of organizational commitment. *Global Business Review*, 17 (3s), 15S-29S.
- Rahayu, S., Harianto, H., & Saragih, M. G. (2019). Analysis of quality of work life effect on organizational citizenship behavior with work satisfaction as a variable intervening. *Journal of International Conference Proceedings*, 2 (3), 236-247.
- Rivera, V. A., Sari, J. P., & Damayanti, N. A. (2019). The effect of quality of work life on organizational citizenship behavior of the employees. *Indian Journal of Public Health Research & Development*, 10 (8), 1469-1474.
- Rovinelli, R., & Hambleton, R. K. (1976). *On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity*. Washington, D.C. : ERIC.
- Saklani, D. R. (2004). Quality of work life in the Indian context: An empirical investigation. *Decision*, 31(2), 101-135.
- Singh, H. (2017). Quality of work life & organizational citizenship behavior: an overview. *AIJRA*, 2 (3), 4.1-4.8.
- Stevens, J. (1986). *Applied multivariate statistics for the social science*. Hillsdale, NJ : Erlbaum.

- Traiyootee, P., Taeporamaysamai, P., & Saksamrit, N. (2019). Quality of work life affecting on organizational commitment through organizational citizenship behavior: a case study of PT gas service stations employees in the northeast, Thailand. In *International Academic Multidisciplinary Research Conference in Vienna 2009* (pp.267-272). Vienna, Austria.
- Walton. R. E. (1974). Improving the quality of work life. *Harvard Business review*, 4 (7),12-14.
- Yamane. (1967). *Taro statistic: an introductory analysis*. New York : Harper & row.
- Zurahmi, D., Masdupi, E., & Patrisia, D. (2019). The effect of transformational leadership, quality of work life (QWL) on organizational citizenship behavior (OCB) at Tapan Regional General Hospital. In *2nd Padang International Conference on Education, Economics, Business and Accounting (PICEEBA-2 2018)* (pp. 227-232). Atlantis Press.