



ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย

โดย

นางสาวนันทวรรณ วิเชียรฉาย



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร

ปีการศึกษา 2565

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร
ปีการศึกษา 2565
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยศิลปากร

CAUSAL FACTORS OF ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR
IN A THAI COMMERCIAL BANK



A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for Master of Business Administration (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
PROGRAM)

Graduate School, Silpakorn University

Academic Year 2022

Copyright of Silpakorn University

หัวข้อ	ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย
โดย	นางสาวนันทวรรณ วิเชียรฉาย
สาขาวิชา	หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญา มหาบัณฑิต
อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร ได้รับพิจารณาอนุมัติให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

..... คุณบดีบัณฑิตวิทยาลัย (ผู้รักษาการแทน)
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สาธิต นิรัติศัย)

พิจารณาเห็นชอบโดย

..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ชวนชื่น อัครกะวณิชชา)

..... อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อมรินทร์ เทวตา)

..... ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก
(อาจารย์ ดร. คมกริช นันทะโรจวงศ์)

631220017 : หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต แผน ก แบบ ก 2 ระดับปริญญามหาบัณฑิต

คำสำคัญ : การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรบุคคล, บรรยากาศขององค์กร, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นางสาว นันทวรรณ วิเชียรฉาย: ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรใน
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก : ผู้ช่วยศาสตราจารย์
ดร. อมรินทร์ เทเวตา

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนา
ทรัพยากรมนุษย์ ระดับบรรยากาศขององค์กร ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพัน
ต่อองค์กร ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย
(2) เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร
คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงาน
ใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย (3) เพื่อศึกษาอิทธิพลความผูกพันต่อองค์กร
ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของ
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานจำนวน 429 คน โดยใช้วิธีการ
สุ่มแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศองค์กร
คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันองค์กร มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก และการรับรู้การสนับสนุน
ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน อิทธิพลและส่งผล
ต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรนี้ยังมีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย

631220017 : Major (MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION PROGRAM)

Keyword : Human Resource, Organizational Climate, Quality of Working Life,
Organizational commitment, Organizational Citizenship Behavior

MISS NANTAWAN WICHIANCHAI : CAUSAL FACTORS OF ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR IN A THAI COMMERCIAL BANK THESIS ADVISOR : ASSISTANT
PROFESSOR AMARIN TAWATA, Ph.D.

This research aims to investigate (1) the perceived level of human resource development support, organizational climate level, quality level of working life, and organizational commitment level of employees in the head office of a commercial bank in Thailand. (2) Perceptions of human resource development support, organizational climate, and quality of working life affecting the organizational commitment of the employees in the head office of a commercial bank in Thailand (3) Organizational commitment affecting the organizational citizenship behavior of the employees in the head office of a commercial bank in Thailand; the samples were 429 employees. After purposive sampling was adopted, the data were analyzed using frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, simple regression analysis, and multiple regression analysis.

The results showed that perceptions of human resource development support and organizational climate quality of work life influence and affect corporate engagement to a high degree, with support for human resource development and organizational climate quality of work life influencing and affecting organizational engagement. This organizational commitment also influences and affects the good organizational membership behavior of personnel at the head office of a commercial bank in Thailand.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่ได้กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องพร้อมทั้งแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขให้ วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์และสำเร็จไปได้ด้วยดี รวมถึงขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวนชื่น อัคระวณิชชา ประธานการสอบวิทยานิพนธ์ และ อาจารย์ ดร.คมกริช นันทะโรจพงศ์ ผู้ทรงคุณวุฒิ ที่กรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ช่วยตรวจสอบแก้ไขแนะแนวทาง ที่เป็นประโยชน์ในการปรับปรุงแก้ไขให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความถูกต้องสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณหัวหน้างาน นายกนกศักดิ์ วันประเสริฐ และ นายสมบัติ โพธิ์ศิริ ที่คอยสนับสนุนให้ความช่วยเหลือคำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง และคอยให้กำลังใจในการทำวิทยานิพนธ์ ฉบับนี้มาโดยตลอด และขอขอบพระคุณพี่ๆ เพื่อนร่วมงานทุกท่านที่ให้ความกรุณาเสียสละเวลา ตอบแบบสอบถามในครั้งนี้

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณบิดามารดาและครอบครัว ที่คอยอบรมสั่งสอน และได้ให้การสนับสนุนพร้อมทั้งอยู่เคียงข้างคอยเป็นกำลังใจที่ดียิ่งยิ่งเสมอมา ในการทำวิทยานิพนธ์ฉบับ จนสำเร็จเสร็จสมบูรณ์

นางสาว นันทวรรณ วิเชียรฉาย

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	จ
กิตติกรรมประกาศ.....	ฉ
สารบัญ.....	ช
สารบัญตาราง.....	ฌ
สารบัญภาพ.....	ญ
บทที่ 1 บทนำ.....	1
1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2. วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	3
1.3. ขอบเขตการวิจัย.....	4
1.4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา.....	4
1.5. นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง.....	6
2.1. แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceive Organization Support)	6
2.2. แนวความคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development).....	9
2.3. แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร (Organizational Climate).....	12
2.4. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life).....	15
2.5. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment).....	17
2.6. แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior).....	21

2.7 การพัฒนาสมมติฐาน.....	24
2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย.....	30
บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย	31
3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	31
3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	32
3.3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย	34
3.4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล	36
3.5. การรวบรวมข้อมูล.....	37
3.6. การวิเคราะห์ข้อมูล	37
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	40
4.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม.....	41
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม	42
4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร.....	49
4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน	50
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	54
5.1. สรุปผลการวิจัย	54
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	57
5.3 ประโยชน์เชิงวิชาการการประยุกต์ใช้ทางการบริหารจัดการ	60
5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	62
รายการอ้างอิง	63
ภาคผนวก.....	70
ประวัติผู้เขียน.....	80

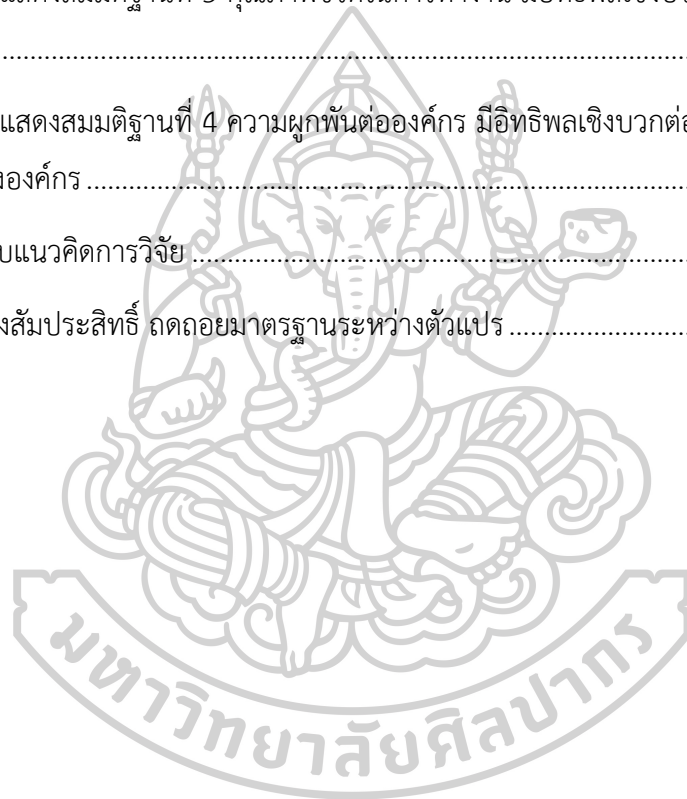
สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 1 แสดงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	36
ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (N = 429).....	41
ตารางที่ 3 แสดงระดับความคิดเห็นของการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	43
ตารางที่ 4 แสดงความคิดเห็นของบรรยากาศขององค์กร.....	44
ตารางที่ 5 แสดงระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงาน.....	46
ตารางที่ 6 แสดงระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กร	47
ตารางที่ 7 แสดงระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	48
ตารางที่ 8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' correlation coefficient).....	50
ตารางที่ 9 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ต่อความผูกพันต่อองค์กร	51
ตารางที่ 10 แสดงข้อมูลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	52
ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในการวิจัย	55
ตารางที่ 12 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน	56

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 1 ภาพสมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนด้านทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ความผูกพันต่อองค์กร	25
ภาพที่ 2 ภาพแสดงสมมติฐานที่ 2 บรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ความผูกพันต่อองค์กร .	27
ภาพที่ 3 ภาพแสดงสมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ความผูกพันต่อองค์กร.....	28
ภาพที่ 4 ภาพแสดงสมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	30
ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดการวิจัย	30
ภาพที่ 6 แสดงสัมประสิทธิ์ ถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปร	53



บทที่ 1

บทนำ

1.1. ที่มาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรการเงินมีบทบาทในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศเพราะเป็นองค์กรที่สามารถกำกับและขับเคลื่อนตามนโยบายการเงินของประเทศได้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่างๆ ที่ได้ตั้งไว้ องค์กรการเงินต้องให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงานภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ในหลายๆด้านแล้วนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ กล่าวคือองค์กรต้องมีทรัพยากรที่ขาดไม่ได้ ในการขับเคลื่อนและดำเนินงานให้กับองค์กร และทรัพยากรนั้นคือบุคลากรหรือบุคคลที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร เมื่อบุคลากรเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญหรือได้รับการยอมรับจากองค์กรก็จะส่งผลให้เกิดทัศนคติ ความรู้สึก ที่แสดงออกมาในเรื่องของพฤติกรรมของบุคคลที่เรียกว่า พฤติกรรมที่อยากจะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ตนเองนั้นปฏิบัติงานอยู่ เป็นสิ่งที่แสดงออกมาจากความสมัครใจหรือความเต็มอกเต็มใจทุ่มเทเพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงาน ซึ่งการปฏิบัติงานของบุคลากรนั้นอาจจะนอกเหนือจากหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัตินี้ แสดงถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ เนื่องจากบุคลากรที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะยินดีปฏิบัติงานให้แก่องค์กรได้ และทุ่มเทการทำงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภูญญา รื่นสุข (2561)

การที่บุคลากรต่างๆ จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ จะเกิดจากทัศนคติหรือความรู้สึกนึกคิดของบุคลากรที่ทำงานภายในองค์กร โดยปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้คือ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่เกิดจากความรู้สึกนึกคิดของบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานและองค์กร เป็นความคาดหวังที่จะคงอยู่กับองค์กรตลอดไปเพราะเห็นว่าองค์กรสามารถที่จะให้ความช่วยเหลือ ให้ประโยชน์แก่ตนเอง จึงเกิดความรู้สึกว่าตนเองนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และต้องการที่จะคงอยู่เพื่อตอบแทนให้กับองค์กร โดยจะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป สุวรรณิ จริยะพร (2559)

การจะทำให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้ องค์กรจะต้องแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยเฉพาะการให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ ซึ่งจะทำให้บุคลากรรับรู้ถึงการสนับสนุนนั้นได้ ซึ่งหลักการหนึ่งที่น่าสนใจในการศึกษาคือ การรับรู้ การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Perceived Human Resources Development Support) ซึ่งเป็นวิธีการดำเนินงานขององค์กรที่จะให้บุคคลหรือบุคลากรภายในองค์กร ได้รับการพัฒนาให้เกิดคุณค่าทางด้านตัวบุคคล ที่เรียกว่าทุนมนุษย์ ที่มีคุณค่ากับองค์กร

อย่างยิ่ง โดยการได้รับวิธีการที่มีความหลากหลาย เช่น การพัฒนาในรูปแบบของการฝึกอบรมหรือการจัดการกับตัวบุคคลที่ทางองค์กรเป็นผู้จัดการ ซึ่งอาจจะเป็นรูปแบบที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ เพื่อมีเป้าหมายการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรภายในหน่วยงานนั้นให้เกิดการเรียนรู้ทักษะ เพิ่มขีดความสามารถที่มีอย่างไม่จำกัด ด้วยการเปลี่ยนแปลงที่มีความรวดเร็ว ดังนั้นการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นหัวใจสำคัญกับทุกองค์กร คติยา อายุยีน (2559) อีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรได้คือ บรรยากาศขององค์กร นั่นคือรูปแบบลักษณะสิ่งต่างๆที่อยู่ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็น โครงสร้างภายในขององค์กร ตัวบุคลากร ลักษณะการทำงาน พื้นที่การทำงาน ความอบอุ่น การสนับสนุน การให้รางวัล ความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความรู้สึกปรองดอง เกื้อกูลช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งเกิดจากรู้สึกนึกคิดและทัศนคติภายในของตัวบุคคลว่าจะมีความประสงค์ที่อยากจะทำงานด้วยความเต็มอกเต็มใจหรือไม่ ถ้าบรรยากาศการทำงานดี บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดีก็อยากที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มอกเต็มใจเกิดประสิทธิภาพและมีเป้าหมายที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ ดวิษา สังคะ (2559) การดำเนินงานขององค์กรที่ດั้นนั้นจะต้องส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรด้วย เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความพอใจในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม และควรจะได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ความมั่นคง ความก้าวหน้า และโอกาส เมื่อองค์กรให้สิ่งเหล่านี้แล้ว บุคลากรก็จะเกิดผูกพันต่อองค์กรและอยากที่จะทำงานอยู่ต่อไปอย่างยาวนาน Walton (1973)

ดังนั้นจะเห็นได้ว่าปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้นด้านการรับรู้การสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นสามารถส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และองค์กรสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ได้เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ มีความสุขในการปฏิบัติงาน พอใจในสิ่งตอบแทนที่ควรได้รับในทุกๆด้าน ผลงานที่ออกมานั้นก็จะมีประสิทธิภาพ สุขชัย รุ่งเจริญสุขศร (2558) เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรแล้วจะนำพาสู่พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์กรควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลเพื่อให้เพื่อการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จขององค์กรต่อไป

สำหรับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งได้ดำเนินธุรกิจตามหลักการธนาคารแห่งความยั่งยืน ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งด้านการบริหารความเสี่ยง การบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสมเพื่อการเสริมสร้างความสมดุลทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยยุทธศาสตร์การดำเนินงานธุรกิจที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อสร้างผลตอบแทน รวมทั้งปลูกฝังและหล่อหลอมกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมเพื่ออำนวยความสะดวกแก่ทุกฝ่าย และมีวิสัยทัศน์ในการเป็นธนาคารที่ริเริ่มสิ่งใหม่ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงผ่านการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ในการส่งมอบบริการทางการเงินที่มีคุณภาพระดับสากลโดยมีนโยบายที่มุ่งเน้น

ด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบันธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันกันสูงขึ้นองค์กรจะเติบโตได้นอกจากเรื่องของกำไรแล้ว ปัญหาเรื่องของการบริหารคนยังคงเป็นปัญหาที่สำคัญขององค์กร ธนาคารกำลังเผชิญปัญหาบุคลากรขาดวิสัยทัศน์ร่วมกันในการปฏิบัติงาน ขาดการสร้างบุคลากรที่ชำนาญงานไม่ทันต่อความต้องการ บุคลากรขาดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงาน เช่น การมาสายและขาดงานบ่อย และสุดท้ายคือพนักงานที่มีความสามารถลาออก เป็นต้น เนื่องจากธนาคารมีเป้าหมายในการวัดระดับของผลงานจึงทำให้บุคลากรมุ่งเน้นแต่การสร้างผลงานของตนเองเป็นสำคัญโดยทำให้ละเลยเรื่องการมีวิสัยทัศน์ร่วมกันซึ่งเป็นวัฒนธรรมขององค์กร ในการมุ่งเน้นให้ปฏิบัติงานด้วยความช่วยเหลือกัน เสียสละเวลาของตนเอง และพร้อมเต็มใจในการร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายร่วมกันอย่างประสบความสำเร็จ ไม่ใช่เพียงแค่ปฏิบัติงานเฉพาะหน้าที่หลักของตนเองเท่านั้น บมจ.ธนาคารกสิกรไทย (2563) ดังนั้นจึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ธนาคารพาณิชย์จะต้องหาแนวทางในการที่จะทำอะไรให้บุคลากรแสดงออกถึงพฤติกรรมที่อยากจะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรต่อไป

จากข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษา การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีอิทธิพลส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยคาดหวังว่าผลที่ได้รับจากการศึกษานี้จะสามารถพัฒนาเสริมสร้างบุคลากรขององค์กรให้เกิดการพัฒนาผลงาน การปฏิบัติงานให้การดำเนินงานขององค์กรไปสู่เป้าหมายตามความสำเร็จ

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของระดับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ระดับบรรยากาศขององค์กร ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านบรรยากาศองค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยกำหนดขอบเขตที่สำคัญไว้ดังนี้

1. ขอบเขตด้านเนื้อหาของการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาอิทธิพลของ การรับรู้การสนับสนุนด้านทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. ในการศึกษารั้งนี้มีขอบเขตประชากรและกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง การศึกษารั้งนี้มีขอบเขตด้านตัวแปร คือ การรับรู้การสนับสนุนด้านทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. การศึกษารั้งนี้มีกำหนดขอบเขตวิจัยพื้นที่ คือ สำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร
4. การศึกษางานวิจัยในครั้งนี้มีกำหนด ขอบเขตด้านระยะเวลาตั้งแต่เดือนตุลาคม 2564 – เดือนพฤศจิกายน 2565 รวมระยะเวลาการทำวิจัยทั้งสิ้น 14 เดือน

1.4. ประโยชน์ที่ได้รับจากการศึกษา

ในการศึกษาเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย” โดยจะศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของบุคลากรภายในองค์กร ซึ่งจะเป็ประโยชน์ทางวิชาการในการนำไปพัฒนา ปรับปรุงและวางแผนระบบการดำเนินงานขององค์กรให้เกิดประสิทธิภาพได้มากขึ้นในอนาคต

1.4.1. ประโยชน์ทางวิชาการ

1. จากการศึกษาได้รับรู้ถึงปัจจัยด้านการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านบรรยากาศองค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านความผูกพันต่อองค์กรนำไปสู่ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. จากการศึกษาครั้งนี้งมทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ด้านการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านบรรยากาศขององค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร โดยผลที่ทำการศึกษาจะช่วยเพิ่มเติมแนวคิดด้านการทำงานต่อไป

1.4.2. ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ

จากการศึกษาว่าความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร นำไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้นั้นได้ทำการศึกษาปัจจัยของ การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และยังส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งอาจเป็นประโยชน์ทางการบริหารต่อองค์กร ดังนี้

1. องค์กรสามารถนำไปเป็นแนวทางด้านการบริหารจัดการเกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคลในช่วยพัฒนาทักษะการเรียนรู้ให้กับบุคลากร ในการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลเชิงบวกต่อองค์กร

2. องค์กรสามารถนำไปเป็นแนวทางในการประยุกต์ใช้และการพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในด้านการดำเนินงานตามแนวทางการพัฒนาเพื่อให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายสูงสุดที่คาดหวังไว้ต่อไป

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Perceived Human Resources Development Support) หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์หมายถึง การที่พนักงานของธนาคารได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการ ส่งเสริมเพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสในการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถและความชำนาญในหน้าที่ของตนเอง เพื่อให้เกิดความสอดคล้องต่อการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น รวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานจนได้รับโอกาสความก้าวหน้าในการไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate) หมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานภายในองค์กรตั้งแต่การติดต่อประสานงาน ระหว่างบุคลากร บทบาทหน้าที่ของ ผู้บังคับบัญชา รวมถึงค่าตอบแทน รางวัล ที่ได้รับจากการปฏิบัติงานภายในองค์กรเมื่อบรรลุตามเป้าหมาย

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life) หมายถึง องค์ประกอบต่างๆ เกี่ยวกับความมั่นคงก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เชื่อมมั่นในองค์กรโดยเกิดความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตส่วนบุคคลกับชีวิตการทำงาน

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจของผู้ที่ปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร รู้สึกยินดีปฏิบัติงานตามนโยบายขององค์กร มีความเชื่อมั่นในองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร รวมถึงการทำงานอย่างมีความสุขและตั้งใจจะทำงานกับ องค์กรอย่างยาวนาน โดยไม่คิดที่จะโยกย้ายหรือเปลี่ยนงาน

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง พฤติกรรมเชิงบวกของผู้ปฏิบัติงานที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ พร้อมทั้งจะช่วยเหลือผู้อื่นในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมกับกิจกรรมขององค์กร และปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กรโดยมิต้องการบังคับและไม่หวังผลตอบแทน

บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย” กรณีศึกษาบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งผู้วิจัยได้ทำการศึกษารวบรวมแนวคิด วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาประกอบเป็นแนวทางทางการศึกษาวิจัย ซึ่งเป็นพื้นฐานสำคัญในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษา โดยผู้วิจัยสามารถกำหนดประเด็นเกี่ยวกับแนวคิดต่างๆ ได้ดังนี้

- 2.1 แนวความคิดเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กร
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
- 2.3 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร
- 2.4 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน
- 2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร
- 2.6 แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.7 การพัฒนาสมมติฐาน
- 2.8 กรอบแนวคิด

2.1. แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceive Organization Support)

2.1.1. ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้มีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้ ดังต่อไปนี้

Xiaoxi Wang (2017) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานถูกส่งเข้าไปเพื่อให้ได้รับการฝึกอบรมให้มีทักษะในด้านต่างๆ

Mehreen Fatima (2015) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กล่าวคือ เป็นความเชื่อของตัวบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานว่าองค์กรนั้นสามารถที่จะให้รางวัลหรือค่าตอบแทนที่มีความเหมาะสม ซึ่งทำให้เกิดเป็นพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นอยากที่จะตอบแทนแก่องค์กร

Geore and Jones (2002) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง องค์กรนั้นสามารถที่จะตอบสนองความต้องการทางสังคมของบุคลากรในองค์กรพร้อมทั้งให้ความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะสามารถช่วยเหลือ และตอบแทนบุคลากรในการทุ่มเทการทำงาน

จากการให้ความหมายข้างต้นนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ทศนคติของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรถึงประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานภายใน

องค์กร ว่าองค์กรให้การยอมรับ มีความรักใคร่ห่วงใย ใส่ใจความเป็นอยู่ของบุคลากร หรือให้การสนับสนุนบุคลากรให้มีความเป็นอยู่ที่ดีมาน้อยเพียงใดก็จะทำให้บุคลากรนั้นสร้างผลงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

2.1.2 องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Rhoades and Eisenberger (2002) ได้นำเสนอแนวคิดทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่าเกิดจากความเชื่อของบุคลากรที่ปฏิบัติงานจนเกิดเป็นประสบการณ์ว่า ได้รับการยอมรับจากองค์กรเล็งเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน รวมทั้งสนับสนุนในด้านต่างๆของการปฏิบัติงานเพื่อให้บุคลากรภายในองค์กรมีความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น โดยการรับรู้นี้ประกอบด้วย

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง การที่บุคลากรรับรู้ถึงค่าตอบแทน เงินเดือน นโยบายรวมทั้งสวัสดิการต่างๆ ที่พึงได้รับจากองค์กรเพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคลากรและครอบครัว
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงาน และโอกาสก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าการได้รับโอกาสจากองค์กรในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งยังจัดให้มีการเพิ่มทักษะ การฝึกอบรม เสริมความสามารถในด้านต่างๆเพื่อเป็นประโยชน์ในการก้าวหน้าต่อไป
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่มอบโอกาส และอยากที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรอย่างมั่นคง
4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การที่บุคลากรรู้สึกที่ตนเองได้รับการยอมรับจากองค์กร เมื่อบุคลากรปฏิบัติงานอย่างประสบความสำเร็จ ตลอดจนคอยให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานผิดพลาด
5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่บุคลากรรับรู้ว่ามีผู้บังคับบัญชาให้การช่วยเหลือเมื่อบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกิดปัญหาเพื่อทำให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.1.3 ปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Eisenberger et al., (1986) ได้กล่าวถึงปัจจัยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้

1. ความยุติธรรมในองค์กร คือ การที่บุคลากรเกิดความมั่นใจในองค์กรว่า องค์กรสามารถให้ความเป็นธรรมในเรื่องของกรอบนโยบาย ค่าตอบแทน ผลการพิจารณาในการประเมินผลงาน อย่างมีความเท่าเทียมกัน ระหว่างตัวบุคลากรกับเพื่อนร่วมงานรวมทั้งมีความเป็นกลางในการประเมินผลงานอย่างมีความเหมาะสม เพื่อสร้างความมั่นใจในการที่จะทุ่มเทปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป

2. การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน เนื่องจากหัวหน้างานผลต่อการประเมินผลงานของบุคลากรโดยตรงซึ่งทำให้บุคลากรนั้นสามารถรับรู้ถึงการกระทำของหัวหน้างานว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรหากบุคลากรประเมินว่าหัวหน้างานเล็งเห็นความสำคัญก็จะส่งผลให้สามารถที่จะทุ่มเทกำลังในการปฏิบัติงานและคงอยู่กับองค์กรอย่างยาวนาน

3. รางวัลจากองค์กรและสภาพในการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ดังนี้

3.1 ด้านการเล็งเห็นคุณค่าของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในการ เลื่อนตำแหน่ง การให้รางวัล การให้ความยุติธรรม

3.2 ด้านความมั่นคงในการทำงาน คือ การที่บุคลากรเชื่อว่าองค์กรนั้นจะสามารถรักษาบุคลากรที่ปฏิบัติงานไว้ได้ เมื่อองค์กรนั้นจะเปลี่ยนแปลงขนาดลงก็ตาม

3.3 ด้านการมีอิสระในการดำเนินงาน คือ การที่บุคลากรเชื่อว่าตนเองนั้นสามารถที่จะตัดสินใจควบคุมการปฏิบัติงานของตนเองได้

3.4 ความในเครดิตในบทบาทหน้าที่ หมายถึง การที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานนั้นถูกกดดันในการได้รับมอบหมายงานที่มากเกินไป การปฏิบัติงานที่กำหนดด้วยระยะเวลา บทบาทหน้าที่ไม่มีความชัดเจน ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

3.5 การฝึกอบรม เป็นการรับรู้ของตัวบุคลากรที่ว่าเป็นการลงทุนขององค์กรที่มอบให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในองค์กร

3.6 ขนาดขององค์กรที่ใหญ่ขึ้นจะมีภาวะเป็ยบที่สูง ซึ่งส่งผลให้เกิดความยืดหยุ่นในการตอบสนองต่ำลง และยังคงส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2.1.4 ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

Rhoades and Eisenberger (2002) ได้ศึกษาผลวิเคราะห์งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ทำให้ทราบถึงผลที่เกิดจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กร คือ ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากด้านจิตใจ และมาจากการได้การตอบสนองความต้องการทางด้านสังคม แล้วเกิดเป็นความรู้สึก การสนับสนุนจากองค์กรนั้นทำให้บุคลากรรู้สึกว่ามีคุณค่า รู้สึกว่ามีจุดมุ่งหมายที่อยากจะคงอยู่กับองค์กรยาวนาน

2. สภาพจิตใจอารมณ์ในการทำงาน คือ การที่บุคลากรเกิดอารมณ์ความรู้สึกที่พึงพอใจในงาน รวมทั้งสภาพอารมณ์ที่ดีในการปฏิบัติงาน พึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ

3. การมีส่วนร่วมในงาน คือ การที่บุคลากรเกิดความสนใจในหน้าที่งานที่รับผิดชอบ

4. ผลการปฏิบัติงาน คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรนั้น สามารถช่วยเพิ่มผลจากการปฏิบัติงานได้ เนื่องจากทำให้บุคลากรสามารถทำงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ เกิดการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และ ยังสามารถปกป้ององค์กรจากความเสียหายได้

5. ความตึงเครียด คือ การรับรู้การสนับสนุนองค์กร มีผลสามารถช่วยให้บุคลากรมีผลทางด้านอารมณ์น้อยลง เช่น ความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติงาน สภาวะต่างๆทั้งทางร่างกายและจิตใจ

6. ความต้องการคงอยู่ในองค์กร คือ เป็นความต้องการของบุคลากรที่จะคงอยู่กับองค์กร

7. พฤติกรรมและผลงาน คือ การรับรู้การสนับสนุนองค์กรจะช่วยเพิ่มความผูกพันด้านจิตใจ ซึ่งทำให้บุคลากรนั้นเกิดความรู้สึกว่าอยากละทิ้งการปฏิบัติงาน การละเลยต่องาน ปฏิบัติงานด้วยความเฉื่อยชาไม่เต็มใจ และส่งผลต่อการอยากลาออก

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า ผลที่ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ สภาวะต่างๆ ที่มีผลต่อความรู้สึกของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กร เช่น ความผูกพันต่อองค์กร สภาพจิตใจ ความพึงพอใจ การมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน ผลงาน และการไม่คิดที่ละเลยหน้าที่ในการปฏิบัติงาน การคงอยู่ต่อไปกับองค์กร

2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development)

2.2.1 ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรบุคคล (Human Resource Development : HRD) หมายถึง กระบวนการส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดการเรียนรู้ มีความรู้ ความสามารถ ตลอดจนความสามารถที่จะเพิ่มศักยภาพด้านการพัฒนาตนเองไปสู่การถ่ายทอดประสบการณ์ระหว่างกันเพื่อสร้างประสิทธิภาพในการทำงานซึ่งเป็นผลสำเร็จขององค์กรอย่างต่อเนื่อง ดังนั้นจึงมีนักวิชาการได้ให้คำจำกัดความไว้ ดังนี้

Nadler (1980) ได้อธิบายเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่าเป็นกระบวนการจัดการดำเนินการเพื่อให้บุคลากรเกิดการเรียนรู้ การพัฒนาประสบการณ์ในช่วงระยะเวลาหนึ่งทำให้บุคคลสามารถเรียนรู้วิธีการแก้ไขปัญหาในการทำงานและความก้าวหน้า “ให้แก่บุคลากรหนึ่งในเป้าหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์” คือเปลี่ยนแปลงทางด้านพฤติกรรมเพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น ซึ่งสามารถแบ่งกิจกรรมการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ออกเป็น 3 กลุ่มใหญ่ ดังนี้

1. การฝึกอบรม (Training) การมุ่งเน้นการทำงานของบุคคลให้เกิดการพัฒนาเรียนรู้และมีประสบการณ์การทำงานที่สามารถยกระดับจากงานเดิมสู่งานที่ยากขึ้น เมื่อผู้ปฏิบัติงานผ่านการอบรมสามารถนำทักษะความรู้ไปใช้ต่อได้ทันที

2. การศึกษา (Education) เป็นกระบวนการระยะยาวที่องค์กรต้องการเสริมสร้างให้บุคลากรหรือบุคคลเกิดการเรียนรู้ซึ่งแตกต่างจากการฝึกอบรมเนื่องจากว่าเป็นการเรียนรู้เพื่อที่จะให้บุคลากรพร้อมที่จะทำงานในหน้าที่ใหม่ๆ หรือเตรียมการเลื่อนตำแหน่งงานอาจใช้เวลาในการศึกษาเรียนรู้ แต่เป็นการลงทุนขององค์กรเพื่อเตรียมการให้เกิดความพร้อมด้านบุคลากรในการปฏิบัติงานให้กับองค์กรต่อไป

3. การพัฒนา (development) เน้นการพัฒนามุ่งเน้นความเปลี่ยนแปลงให้กับบุคคลอย่างไม่หยุดนิ่งการพัฒนาเกี่ยวกับการเรียนรู้ ประสบการณ์ของแต่ละบุคคลเพื่อให้บุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงตามความต้องการขององค์กรที่จะเกิดขึ้นในอนาคต

Pace et al.,(1991) กล่าวว่า การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เป็นกิจกรรมด้านการพัฒนา 2 ด้านคือ ด้านการพัฒนาบุคคลโดยให้เกิดความรู้ ความสามารถ ทักษะ ทักษะ และด้านองค์กรคือ นโยบาย โครงสร้าง และการบริหารจัดการขององค์กร เพื่อคุณภาพงาน การบริการ ที่สูงขึ้นอย่างมีเป้าหมาย

มัลลี เวชชาชีวะ (2524) ได้อธิบายความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ คือ กระบวนการเกี่ยวกับการฝึกฝนการเพิ่มฝีมือ เพิ่มความรู้ ในการทำงานให้กับบุคคลตั้งแต่ขั้นพื้นฐาน เพื่อให้บุคคลสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและปริมาณงานจากการที่บุคคลได้ลงมือทำ

เนาวรัตน์ พลายน้อย (2527) ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ว่าเป็นกระบวนการด้านการพัฒนาคน เพื่อให้เกิดความสมบูรณ์ทั้งกาย ความคิด พร้อมทั้งขีดความสามารถที่สูงขึ้นในทุกด้านในการที่จะทำประโยชน์ทั้งต่อตนเองและครอบครัว อีกทั้งสามารถนำความสามารถที่ตนมีไปพัฒนาต่อไป

พะยอม วงศ์สารศรี (2534) ได้ให้ความหมายของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ไว้ว่าเป็นการเพิ่มทัศนคติ ความรู้ที่ดี ต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองที่ได้รับผิดชอบอย่างเต็มกำลังความสามารถ ให้ได้คุณภาพและประสบความสำเร็จตามสร้างควมพึงพอใจให้กับองค์กร

2.2.2 องค์ประกอบและวัตถุประสงค์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ประกอบด้วยสิ่งที่สำคัญ คือ (Gilley and Eggland)

1. การพัฒนาบุคคล (Individual Development) เป็นการมุ่งเน้นการพัฒนาที่ตัวบุคลากรที่ปฏิบัติงาน พัฒนาทักษะความรู้ ความสามารถในงานที่ได้รับมอบหมาย

2. การพัฒนาสายอาชีพ (Career Development) การที่บุคลากรได้รับการพัฒนาปรับปรุงการปฏิบัติงานทักษะการปฏิบัติงาน ที่ได้รับมอบหมายในอนาคต

3. การพัฒนาองค์กร (Organizational Development) การค้นหาสิ่งใหม่ๆ ที่สามารถพัฒนาให้องค์กร รวมทั้งยังสามารถค้นพบปัญหาและอุปสรรคต่างๆ ขององค์กรเพื่อเป็นแนวทางที่จะพัฒนาต่อไป

2.2.3 บทบาทของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ประกอบด้วยดังนี้

1. สามารถช่วยเพิ่มทักษะ ความรู้ ความสามารถ ของบุคลากรเพื่อให้เกิดประโยชน์และเกิดประสิทธิภาพ สามารถนำไปใช้พัฒนาให้ตรงตามความต้องการของตลาด
2. สามารถช่วยเพิ่มอัตราจากการใช้ประโยชน์อย่างสูงสุด
3. สามารถช่วยเป็นเครื่องมือในการที่จะพัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ ความริเริ่มสิ่งใหม่
4. ช่วยการสร้างบรรยากาศขององค์กรให้เกิดความพึงพอใจและช่วยลดขั้นตอนของการปฏิบัติงาน
5. เปลี่ยนค่านิยมในเรื่องของความถูกต้อง ความรับผิดชอบ

2.2.4 ประโยชน์ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ประกอบด้วย ดังนี้

1. เกิดประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในการช่วยให้ บุคลากรเกิดความเข้าใจในขั้นตอนการทำงาน เกิดความเชี่ยวชาญ และสามารถเพิ่มผลผลิตต่อองค์กรได้มากขึ้น
2. ประโยชน์ด้านการบริหารงาน เช่น การฝึกอบรมบุคลากร ช่วยให้ผู้บริหารงานลดเวลาในการสอนงานแก่บุคลากร จึงสามารถแบ่งเบาภาระ
3. ประโยชน์ด้านขวัญและกำลังใจของบุคลากร การพัฒนาบุคคลากรฝึกอบรมนั้น ช่วยให้บุคลากรมีความสุขในการปฏิบัติงาน เกิดทัศนคติที่ดี อยากที่จะปฏิบัติงานด้วยความพึงพอใจ โดยไม่คิดที่จะลาออก
4. ช่วยลดการเกิดอุบัติเหตุจากการปฏิบัติงาน เนื่องจากการที่บุคลากรเกิดความรู้ความเข้าใจในวิธีการใช้เครื่องมือการปฏิบัติงานอย่างดี มาจากการเกิดขวัญและกำลังใจที่ดี
5. เกิดประโยชน์ต่อบุคลากรโดยตรงเนื่องจาก สามารถทำให้เกิดความมั่นคง ความก้าวหน้าในอาชีพ มีรายได้สูงขึ้น เกิดการเรียนรู้ต่อสิ่งใหม่ๆ และสามารถนำมาพัฒนาตนเองให้เกิดประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
6. เกิดประโยชน์ต่อตัวองค์กร เพราะการที่บุคลากรได้รับการฝึกอบรม และ เกิดการพัฒนาทักษะความรู้ ในด้านต่างๆ ก็นำพาให้องค์กรได้รับผลประโยชน์จากผลการปฏิบัติงานของบุคลากร และตัวบุคลากรเกิดความรู้สึกรักและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ หมายถึง การที่บุคลากรของธนาคารได้รับข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการส่งเสริมเพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสในการพัฒนาทักษะ ความรู้ความสามารถและความชำนาญในหน้าที่ของตนเอง เพื่อให้เกิดความสอดคล้องต่อการปฏิบัติงานในทางที่ดีขึ้น รวมทั้งเสริมสร้างศักยภาพในการทำงานจนได้รับโอกาสความก้าวหน้าในการไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น

2.3 แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กร (Organizational Climate)

2.3.1 ความหมายของบรรยากาศขององค์กร

บรรยากาศขององค์กร คือการรับรู้ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อองค์กรของตนเอง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการรับรู้เกี่ยวกับโครงสร้างองค์กร สภาพแวดล้อมในองค์กร ค่าตอบแทน ซึ่งเป็นล้วนเป็นความรู้สึกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของสมาชิกในองค์กร ดังนั้นจึงมีนักวิชาการได้ให้ความหมายเกี่ยวกับบรรยากาศขององค์กรดังนี้

Gibson and Others (1973) ให้ความหมายบรรยากาศขององค์กร คือ กลุ่มลักษณะของสภาพแวดล้อมของงานที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นเกิดการรับรู้ ซึ่งมีทั้งทางตรงและทางอ้อมบรรยากาศขององค์กรนั้นจะเป็นแรงกดดันที่มีผลต่อพฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงาน

Forehand and Gilmer (1964) ได้ให้ความหมายว่า เป็นคุณลักษณะที่อธิบายขององค์กรหนึ่งและเกิดการรับรู้โดยผู้ที่ปฏิบัติงานในองค์กร ซึ่ง 1) ทำให้องค์กรนั้นเกิด 'ความแตกต่างจากองค์กรอื่น 2) เป็นการคงอยู่ที่ยาวนาน 3) มีอิทธิพลต่อผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร

Halpin (1996) ได้ให้ความหมายว่า บรรยากาศขององค์กรคือสภาพแวดล้อมระบบการปฏิบัติงานของแต่ละสถานที่กล่าวคือบุคคลมีบุคลิกภาพของตนเององค์กรก็เช่นกันสามารถที่จะแสดงออกมาในด้านของบรรยากาศองค์กรหรือหน่วยงาน

Litwin and Stringer (1968) ให้ความหมายบรรยากาศองค์กรว่า เป็นการรับรู้เกี่ยวกับความรู้สึกของบุคลากรภายในองค์กรเกี่ยวกับประสบการณ์ด้านสิ่งแวดล้อมภายในองค์กรและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของสมาชิก

Gilmer and Haller (1971) ให้ความหมายของบรรยากาศองค์กร หมายถึง องค์กรประกอบสภาพแวดล้อมที่บุคคลในองค์กรเกิดการรับรู้ทั้งทางตรงและทางอ้อมซึ่งเป็นแรงจูงใจในการที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กร

2.3.2 รูปแบบของบรรยากาศขององค์กร

จากแนวความคิดของนักวิชาการหลายๆท่านได้มีการจัดรูปแบบบรรยากาศขององค์กรที่กำหนดขึ้นโดย Halpin and Croft มีความแตกต่างกันสามารถจัดรูปแบบของบรรยากาศขององค์กรออกเป็น 6 แบบได้แก่

1. บรรยากาศแบบเปิด (The opened Climate) การที่ตัวผู้บริหารได้รับการเคารพจากผู้ร่วมงาน เป็นที่เคารพรักและคอยช่วยเหลือสนับสนุนในเรื่องการทำงาน ไม่นั่นวัดที่ผลการปฏิบัติงานแต่จะเน้นที่การปฏิบัติงานมากกว่าซึ่งทำให้เกิดขวัญกำลังใจที่ดีในการปฏิบัติงาน
2. บรรยากาศแบบอิสระ (The Autonomous Climate) เป็นบรรยากาศที่ผู้บริหารคอยเอื้ออำนวยความสะดวกสบายให้กับผู้ร่วมงาน และส่งเสริมสวัสดิภาพที่ดีให้กับผู้ร่วมงานที่จะปฏิบัติงานด้วยความอิสระและเกิดความพึงพอใจแต่ก็มีความเข้มงวดมากกว่าบรรยากาศแบบเปิด
3. บรรยากาศแบบควบคุม (The Controlled Climate) เป็นบรรยากาศที่ผู้บริหารควบคุมกฎเกณฑ์การปฏิบัติงาน และไม่คอยให้ความสำคัญกับความคิดเห็นหรือการสร้างความสัมพันธ์ของผู้ร่วมงาน
4. บรรยากาศแบบสนิทสนม (The Familiar Climate) เป็นบรรยากาศที่ผู้บริหารเน้นการสร้างความสัมพันธ์ต่อผู้ร่วมงานมากกว่าการที่จะเน้นผลการปฏิบัติงาน มีจิตใจเอื้อเฟื้อ เมตตาเห็นอกเห็นใจ ห่วงใย จนละเลยการสนใจในผลงานและส่งผลให้ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานลดน้อยลงและผู้ร่วมงานขาดความสามัคคีกันในการปฏิบัติงาน
5. บรรยากาศแบบบรวมอำนาจ (The Paternal Climate) คือการที่ผู้บริหารเน้นการออกคำสั่งเป็นสำคัญและมีการติดตามผลงานอย่างใกล้ชิดส่งผลให้ผู้ร่วมงานขาดความเป็นอิสระในการปฏิบัติงาน พร้อมทั้งยังขาดความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บริหาร ส่งผลให้ขาดความภูมิใจในการปฏิบัติงาน
6. บรรยากาศแบบปิด (The Closed Climate) เป็นบรรยากาศที่ผู้บริหารขาดความเป็นผู้นำ ไม่มีการสร้างความสัมพันธ์อันดีต่อผู้ร่วมงาน ซึ่งทำให้ผู้ร่วมงานขาดขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากไม่ได้รับการช่วยเหลือหรืออำนวยความสะดวกจากผู้บริหาร ส่งผลให้ไม่พอใจในงานซึ่งเป็นบรรยากาศที่ไม่ดีควรมีการปรับปรุง

2.3.3 องค์ประกอบของบรรยากาศขององค์กร

องค์ประกอบของบรรยากาศขององค์กร จะเป็นตัวบ่งบอกลักษณะขององค์กร ซึ่งสามารถแบ่งเป็น 6 ด้าน ตามการศึกษาของ Kelly (1980) ดังนี้

1. โครงสร้าง หมายถึง การรับรู้ความชัดเจนในการแบ่งกฎเกณฑ์ของงาน ข้อบังคับ รวมทั้งขั้นตอนของการดำเนินงานภายในองค์กร
2. ความเป็นอิสระ หมายถึง การที่บุคลากรภายในองค์กรมีความอิสระด้านการแสดงออกทางความคิดเห็นโดยไม่มีผลกระทบต่อการทำงานในทางลบ
3. รางวัลตอบแทน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในการทำงานว่าถ้าทำงานตามเป้าหมายและนโยบายขององค์กรแล้วก็จะได้รับการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ

4. ความอบอุ่นและการสนับสนุน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่ได้รับการช่วยเหลือจากมิตรภาพเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน

5. การยอมรับความขัดแย้ง หมายถึง การที่บุคลากรเกิดการรับรู้ว่าเมื่อเกิดปัญหาขึ้นภายในเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานต้องร่วมมือกันแก้ไขปัญหานั้น

6. การเปลี่ยนแปลงในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงด้านต่างๆภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็นเทคโนโลยีที่เข้ามามีบทบาทในปรับใช้เกี่ยวกับการปฏิบัติงานรวมความรู้สึกที่มีต่อความยืดหยุ่นในองค์กรเพื่อเตรียมรองรับการจัดการสมัยใหม่

ดังนั้นกล่าวได้ว่า ความหมายของบรรยากาศองค์กร หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่ผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมในการทำงานทั้งด้านกายภาพและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร

Litwin and Stringer (1968) ได้มีการพัฒนาเครื่องมือที่ใช้ในการวัดบรรยากาศขององค์กร โดยทั่วไปใน ด้านมิติต่างๆ ที่แสดงให้เห็นถึงบรรยากาศขององค์กร

2.3.4 มิติด้านบรรยากาศขององค์กร

1. มิติด้านโครงสร้างองค์กร (Structure) เป็นการรับรู้เรื่องกฎระเบียบการสื่อสารตามสายงานของผู้บังคับบัญชา

2. มิติความท้าทายและความรับผิดชอบส่วนบุคคล (Emphasis on Individual Responsibility) เป็นการรับรู้ถึงหน้าที่ของตนเองเสมอโดยไม่ต้องมีการตรวจสอบ

3. มิติความอบอุ่นและการสนับสนุน (Warmth and Support) เป็นการรับรู้ถึงเพื่อนร่วมงานที่ดีในองค์กร ซึ่งมักเกิดในบรรยากาศแบบกลุ่ม รับรู้ถึงการให้ความช่วยเหลือของผู้บริหารและผู้ปฏิบัติงานคนอื่นๆ ในกลุ่ม

4. มิติการให้รางวัลและการลงโทษ การเห็นด้วยและการไม่เห็นด้วย (Reward and Punishment, Approval and Disapproval) เป็นการรับรู้ถึงส่วนของการให้รางวัลตอบแทนการปฏิบัติงานที่เป็นไปตามเกณฑ์ที่ตั้งไว้ขององค์กรซึ่งจูงใจให้บุคลากรปฏิบัติงานต่อไป และมีการลงโทษเมื่อผลการปฏิบัติงานไม่เป็นตามเป้าที่วางไว้ เพื่อเป็นการลดความผิดพลาดที่จะเกิดขึ้น

5. มิติความขัดแย้งและการยินยอมให้มีความขัดแย้ง (Conflict and Tolerance for Conflict) เป็นการรับรู้และรับฟังความคิดเห็นด้วยความระหว่งผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานในประเด็นที่มีความแตกต่างกัน และให้ความสำคัญในเรื่องของการมุ่งแก้ไขปัญหามากกว่าการปล่อยปละละเลย นำมาซึ่งความความคิดเห็นที่ไม่ตรงกัน

6. มิติและมาตรฐานของผลการปฏิบัติงานและความคาดหวัง (Performance Standards and Expectation) เป็นการรับรู้ความสัมพันธ์ระหว่างเป้าหมายที่ตั้งไว้ กับมาตรฐาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรของกลุ่มและบุคคล

7. มิติความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์กรและความจงรักภักดีต่อกลุ่ม (Organizational Identity and Group Loyalty) เป็นการรับรู้ถึงการปฏิบัติงานร่วมกันเป็นทีมอย่างอบอุ่น มีความเป็นมิตร และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งของการเป็นสมาชิกที่ดีของทีมในการปฏิบัติงาน

8. มิติความเสี่ยงภัยและการรับความเสี่ยงภัย (Risk and Risk taking) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับงานที่มีความเสี่ยง โดยมองว่าต้องเผชิญกับงานนั้นเพื่อเป็นทางเลือกที่ดีกว่า

ดังนั้นกล่าวได้ว่า ความหมายของบรรยากาศขององค์กรหมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวกับสภาพแวดล้อมภายในองค์กรที่มีผลกระทบต่อการทำงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและพฤติกรรมในการทำงานทั้งกายภาพและจิตใจของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กร

2.4. แนวความคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life)

2.4.1. ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1975) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นสิ่งที่แสดงถึงชีวิตความเป็นอยู่ ความต้องการปรารถนาความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในหน่วยงาน ซึ่งไม่ได้เป็นเพียงกฎหมายคุ้มครองแรงงานหรือ แค่การทำงานสัปดาห์ละ 40 ชม.เท่านั้น

Davis (1977) ได้นิยามว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น หมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับสภาพแวดล้อม ซึ่งเน้นมิติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และมีถูกกละเลยจากปัจจัยทางเทคนิคและการออกแบบทำงาน

Merton (1977) ได้นิยามคุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ เป็นคำที่มีความหมายอย่างกว้างๆ เกี่ยวกับเรื่องของจริยธรรมของการทำงานและสภาพแวดล้อมการทำงาน ซึ่งมีวัตถุประสงค์ที่ประเมินถึงความพอใจหรือความไม่พอใจของผู้ปฏิบัติงาน รวมทั้งการจัดการเพื่อประสิทธิภาพเกิดการยอมรับอย่างกว้างขวาง

Schermerhorn (1991) ได้กล่าวถึงความหมาย คุณภาพชีวิตในการทำงาน ว่าเป็นเป็นกุญแจและตัวชี้วัดที่ทำให้ผู้ปฏิบัติเกิดความพึงพอใจในงานสูง รวมทั้งวัดประสบการณ์ในแง่บวกของความเป็นมนุษย์ งาน และองค์กร เพื่อจุดมุ่งหมายในการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานพร้อมด้วยความพึงพอใจไปควบคู่กับสัมพันธ์ภาพระหว่างตัวผู้ปฏิบัติงานกับองค์กร

สกล ลีจิตภูมิ (2545) ได้กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือการทำงานที่มีคุณค่า ทั้งต้องงาน ร่างกาย จิตใจ ความรู้สึกดีต่องานที่ได้กระทำ มีความมั่นคงกับงาน รวมทั้งด้าน

สภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสม รู้สึกถึงความปลอดภัยความมั่นคง ได้รับความยุติธรรม และเกิดการเป็นที่ยอมรับต่อเพื่อนร่วมงานและสังคม อันนำมาซึ่งคุณค่าแก่ชีวิตตนเองและครอบครัว

วรรณา ศักดิ์อุดมทรัพย์ (2549) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ก่อให้เกิดความรู้สึกที่ดี ทั้งกายใจ เกิดโอกาสในการพัฒนาตนเองให้เป็นที่ยอมรับของเพื่อนร่วมงาน เพื่องานที่ต้องปฏิบัติร่วมกันเกี่ยวกับการตัดสินใจ แล้วได้รับความเป็นธรรม เกิดการดำรงชีวิตอย่างมีความสุขจากการทำงานและมีความหมายต่อองค์กร

2.4.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

Walton (1973) กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วยคุณสมบัติ 8 ประการ

1. การให้สิ่งตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) เป็นค่าตอบแทนที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของผู้ปฏิบัติงานที่มีความต้องการตอบสนองทางด้านเศรษฐกิจเป็นความอยู่รอด ซึ่งสามารถมีความคาดหวังในการสร้างค่าตอบแทนของตัวเอง และเกิดความเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นๆ ในงานประเภทเดียวกัน ซึ่งเกณฑ์ในการบ่งชี้จะพิจารณาในเรื่อง

1.1 ความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทน คือค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตอยู่ในสังคม

1.2 ความยุติธรรม คือ เป็นการประเมินความสัมพันธ์ระหว่างค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานและนำมาเปรียบเทียบกับงานที่มีลักษณะที่คล้ายคลึงกัน

2. สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Conditions) คือผู้ปฏิบัติงานควรได้อยู่ในสภาพแวดล้อมที่ดี เพื่อสุขภาพร่างกายในการทำงานสภาพแวดล้อมที่ดีนั้น จะส่งเสริมสุขภาพของผู้ปฏิบัติงาน ต้องมีการคำนึงถึง กลิ่น เสียง และสิ่งรบกวนทางสายตา

3. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Future Opportunity for Continued Growth and Security) คือ งานที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นได้รับมอบหมายจะมีผลต่อความเจริญก้าวหน้าในงานจากการที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับความรู้ ทักษะ ในงานใหม่ๆ รวมทั้งโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งความก้าวหน้า ความมั่นคง โดยมีเกณฑ์การพิจารณา ดังนี้

3.1 มีการทำงานที่พัฒนา หมายถึง มีความรับผิดชอบต่องานที่เพิ่มมากขึ้น

3.2 มีแนวทางก้าวหน้า หมายถึง มีแนวทางของการที่จะได้รับทักษะ ความรู้ในหน้าที่ที่มีโอกาสปฏิบัติงานในตำแหน่งที่สูงขึ้น

3.3 ความมั่นคง หมายถึง มีความมั่นคงในการที่ถูกจ้างงานรวมทั้งรายได้ที่ได้รับสูงขึ้น

4. โอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนเอง (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities) คือ การที่ผู้ปฏิบัติงานมีความการพัฒนาขีดความสามารถของตนเองให้เพิ่มขึ้นจาก การศึกษา การเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนางานของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึง

คุณภาพชีวิตในการทำงานว่าผู้ปฏิบัติงานสามารถนำทักษะความรู้มาใช้อย่างเต็มศักยภาพพร้อมแก้ไข ปัญหาที่เกิดขึ้นซึ่งจะประสบความสำเร็จในชีวิต การพัฒนาขีดความสามารถในด้านทักษะความรู้ ทำให้งานมีคุณภาพ พิจารณาเรื่องต่างๆ ดังนี้

4.1 ความเป็นอิสระหรือการเป็นตัวของตัวเอง

4.2 ทักษะที่ซับซ้อน เป็นการขยายขีดความสามารถของงานโดยใช้ทักษะความชำนาญที่ ขยายขีดความสามารถของผู้ปฏิบัติงาน

4.3 ความรู้ใหม่และความเป็นจริงที่เด่นชัด คือ บุคคลได้รับการพัฒนาเกี่ยวกับ กระบวนการทำงานในรูปแบบใหม่ๆ

4.4 ภารกิจทั้งหมดของงาน คือ เป็นการพิจารณาความสามารถของผู้ปฏิบัติงานเกี่ยวกับ การทำงานในการได้รับการพัฒนาให้เกิดความรู้ความชำนาญทุกขั้นตอนไม่เพียงแค่บางส่วนของงาน

4.5 การวางแผน คือ ผู้ปฏิบัติงานจะต้องมีการวางแผนที่ดีในการปฏิบัติงาน

5. การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Social Integration in the Work Organization) การทำงานร่วมกัน (Social Integration in the Work Organization) คือ การปฏิบัติงานของบุคคลในการที่จะทำงานร่วมกับผู้อื่นในองค์กร โดยไม่มีเรื่องของความอคติ ไม่คำนึงถึงพวกพ้อง และไม่ยึดถือเรื่องส่วนตัวเป็นหลักในการปฏิบัติงาน

6. ธรรมนูญในองค์กร (Constitutionalism) ผู้ปฏิบัติงานมีสิทธิ์อะไรบ้างเพื่อที่จะปกป้อง สิทธิของตนเองทั้งนี้ย่อมขึ้นอยู่กับวัฒนธรรมองค์กรว่ามีการเคารพสิทธิ มากน้อยเพียงใด รวมทั้งมี การยอมรับความขัดแย้งและการวางมาตรฐานผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม

7. ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตส่วนตัว (The Total Life Space) การปฏิบัติงานของ บุคลากรต้องมีความสมดุลกันระหว่างชีวิตของการปฏิบัติงานกับชีวิตส่วนตัว การเดินทาง การแบ่งให้ เวลากับครอบครัว ต้องมีความเหมาะสม

8. ความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม (Social Relevance) การที่ผู้ปฏิบัติงานรับรู้ถึงว่าองค์กร ที่ปฏิบัติงานนั้นมีส่วนร่วมในการที่จะรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่างๆเพื่อเป็นการธรรมาภิบาล

ดังนั้นจากความหมายข้างต้นสามารถสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน คือ องค์ประกอบ ต่างๆ เกี่ยวกับความมั่นคงก้าวหน้าในอาชีพการทำงาน การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความพึงพอใจ เชื่อมั่นในองค์กรโดยเกิดความสมดุลระหว่างชีวิตส่วนบุคคลกับชีวิตการทำงาน

2.5 แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment)

2.5.1 ความหมายความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร จัดว่าเป็นสิ่งสำคัญที่สามารถแสดงออกถึงพฤติกรรมในการที่บุคลากร ขององค์กร มีความเต็มใจในการพยายามที่จะกระทำการใดๆที่ส่งผลดีต่อองค์กร รวมทั้งส่งผลต่อ

ตัวผู้ปฏิบัติงานในด้านการได้รับการตอบสนองต่อสิ่งที่ต้องการเช่น การได้รับการเลื่อนขั้น การได้รับความก้าวหน้าในหน้าที่ เมื่อผู้ปฏิบัติงานได้รับสิ่งเหล่านี้ก็ยังคงมีความเชื่อมั่นว่าจะปฏิบัติงานให้กับองค์กรต่อไป ซึ่งถ้าหากบุคคลมีความผูกพันต่อองค์กรต่ำก็จะส่งผลต่อแนวโน้มการลาออกจากองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรนั้นจึงสามารถสร้างทัศนคติที่ดีในตัวบุคลากรในการปฏิบัติงานทำให้รู้สึกว่าเป็นเจ้าขององค์กรและอยากมีส่วนร่วมในสร้างความสำเร็จและภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรต่อไป ดังนั้นนักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายที่มีความหลากหลายของคำว่าความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังต่อไปนี้

Sheldon (1970) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรหมายถึงทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องของบุคคลนั้นๆระหว่างองค์กร และเป็นสิ่งที่ขึ้นจากตัวของบุคคลที่ได้เกิดความรู้สึกที่จะลงทุนให้กับหน่วยงานหรือองค์กร แต่เป็นการลงทุนที่ต้องใช้ร่างกายในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นอายุ กำลังกาย ตลอดระยะเวลาที่ยังคงปฏิบัติงานให้กับองค์กรนั้นๆ แต่เขาจะได้ผลตอบแทนที่อาจจะคืนมาในรูปแบบของอายุงานที่ยาวนาน หรือเรียกได้ว่าระดับความอาวุโสในงานที่ทำ ระดับตำแหน่งหน้าที่ของการทำงาน การได้รับการยอมรับ ยังอยู่ในองค์กรนานเท่าใดก็จะทำให้อีกเกิดความผูกพันต่อองค์กรนานมากขึ้น

March & Mannari (1977) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่า หมายถึง ลักษณะความตั้งใจของบุคลากรในองค์กรที่ต้องการทุ่มเทความตั้งใจในการทำงานนั้นให้กับองค์กรอย่างเต็มที่เต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร มีความต้องการบรรณาธิที่จะคงอยู่ในองค์กรนั้นต่อไป

Mowday (1981) แสดงให้เห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นการที่บุคคลแสดงออกมามากกว่าความจงรักภักดีเนื่องจากการผลักดันให้บุคคลทำงานด้วยความเต็มใจในการอุทิศตนเองเพื่อการทำงาน เกิดความสร้างสรรค์ในงานที่ทำเพื่อให้องค์กรนั้นอยู่ในสภาพที่ดีขึ้น

Buchanan (1979) ได้ให้ความหมายความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงความรู้สึกว่ากลมกลืนเป็นพวกเดียวกันมีความผูกพันที่จะทำงานตามหน้าที่ของตนเองให้บรรลุตามเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

2.5.2 องค์ประกอบของการรับรู้ความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 3 ประการ ดังนี้

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (Identification) ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เกิดวัตถุประสงค์ขององค์กร ให้เหมือนกับเป็นของตนเอง
2. การเข้ามามีส่วนร่วมในองค์กร (Involvement) คือการเข้ามามีส่วนร่วมต่อบทบาทหน้าที่อย่างเต็มที่

3. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty) คือความตั้งใจอันเกิดจากพฤติกรรมของบุคลากรที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกว่าองค์กรเปรียบเสมือนบ้านของตนที่ต้องรักและห่วงหาสามารถอุทิศตนเพื่องานที่ทำด้วยความเต็มใจ สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กรมีความเอาใจใส่ เกิดความรู้สึกว่าต้องการเป็นบุคลากรที่ดีขององค์กรเพื่อสร้างสรรค์ผลงานและสร้างความก้าวหน้าให้กับองค์กรให้ดำรงอยู่ต่อไปและไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนหรือโยกย้ายไปจากองค์กรเดิมที่ปฏิบัติงานอยู่

Steers (1983) มีความเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรนั้นแสดงถึงความสัมพันธ์อันเหนียวแน่นของสมาชิกทุกคนภายในองค์กรอีกทั้งยังเป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับค่านิยมที่มีความกลมกลืนกับสมาชิกคนอื่น ๆ แสดงความเป็นหนึ่งเดียวกันภายในองค์กร และมีความพร้อมที่จะเต็มใจในการอุทิศกำลังกายและกำลังใจในการร่วมกิจกรรมขององค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงองค์ประกอบเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแยกได้ 3 ประการ ดังนี้

1. ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร คือ มีการยอมรับแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กรเพื่อให้เกิดความสำเร็จ พร้อมทั้งไปเป็นตามค่านิยมขององค์กร นำมาซึ่งความภาคภูมิใจในผลงานและการเป็นพนักงาน

2. ความเต็มใจที่จะทุ่มเทพยายามอย่างมากเพื่อองค์กร คือ การที่บุคลากรแสดงออกถึงความพยายามอย่างเต็มที่ในการที่จะอุทิศตัวตน กำลังกาย กำลังใจ สติปัญญา เพื่อการปฏิบัติงานให้กับองค์กรให้ตรงตามวัตถุประสงค์และตอบสนองเป้าหมายขององค์กรในด้านความสำเร็จ

3. ความปรารถนาแรงกล้าที่จะรักษาไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกขององค์กร คือ การที่บุคลากรขององค์กรมีทัศนคติที่แน่วแน่ที่จะรักษาหน้าที่ของการเป็นผู้ปฏิบัติงานไว้อย่างมั่นคงโดยไม่มีความคิดที่จะเปลี่ยนแปลงหรือโยกย้ายต่องานที่ได้ปฏิบัติ ไม่คิดที่จะลาออก และยังคงพยายามรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไปอย่างยาวนาน

Baron (1986) กล่าวถึงว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่บุคลากรนั้นมีต่อองค์กรซึ่งแตกต่างจากความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานนั้นจะเป็นลักษณะของความรู้สึกที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้อย่างรวดเร็วตามสภาพการปฏิบัติงาน แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติของบุคลากรที่อยู่ในช่วงเวลาอันยาวนาน คล้ายคลึงกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน

2.5.3 องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย 4 ปัจจัย ดังนี้

1. เกิดจากลักษณะของงาน เช่น การได้รับความรับผิดชอบอย่างมาก ความหลากหลายของงานที่ปฏิบัติ สิ่งเหล่านี้ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง ส่วนความกดดันหรือการคลุมเคลือในด้านบทบาทหน้าที่ส่งผลทำให้ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรต่ำ

2. เกิดโอกาสในการหางานใหม่ คือการที่บุคลากรได้รับโอกาสในการมองหาใหม่ มีทางเลือกในการหางาน ก็จะส่งผลให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ

3. เกิดจากลักษณะส่วนบุคคล คือ การที่บุคลากรที่มีอายุมาก มีการปฏิบัติงานกับองค์กรมาอย่างยาวนาน อาจจะเป็นบุคคลที่มีอายุงานมาก ตำแหน่งหน้าที่อยู่ในระดับสูง มีความพอใจในงาน ก็จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

4. เกิดจากสภาพการปฏิบัติงาน บุคคลที่มีความพึงพอใจในผู้บังคับบัญชา พึงพอใจในความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เกิดความรู้สึกรับรู้ถึงว่าองค์กรเอาใจใส่ดูแล ก็จะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในระดับสูง

Burke (2003) บริษัทที่ปรึกษาทางด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ได้ทำวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานต่อองค์กร กล่าวถึงส่วนประกอบที่สำคัญที่ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในแนวคิด Employee Engagement Model ซึ่งแสดงให้เห็นถึงปัจจัย 6 ปัจจัย ได้แก่

1. องค์กร (Company) องค์กรต้องจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี
2. ผู้บริหาร (Manager) ผู้บริหารต้องมีความยุติธรรม พร้อมให้การสนับสนุนและมีการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างเที่ยงธรรม
3. เพื่อนร่วมงาน (Work Group) ต้องให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงานที่ดี
4. ลักษณะงาน (The Job) งานต้องมีความท้าทาย มีระบบการประเมินผลที่ดี
5. ความก้าวหน้าในสายงานหรือสายอาชีพ (Career/Profession) บุคลากรต้องมีโอกาสที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการที่จะก้าวหน้าในสายงานอาชีพของตนเอง ลูกค้า (Customer) ต้องตอบสนองความต้องการที่แท้จริงต่อลูกค้าได้

Meyer and Allen (1997) กล่าวถึง องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร ประกอบด้วยกัน 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความต่อเนื่อง ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึก และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม ซึ่งทั้ง 3 ประกอบนี้มีปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันในด้านแต่ละด้านต่างกัน ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความต่อเนื่อง ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพและความตั้งใจจะลาออก
2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านความรู้สึก ได้แก่ ความอิสระในงาน ลักษณะเฉพาะของงาน ความสำคัญของงานและความท้าทายของงาน
3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคม ได้แก่ ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาองค์กรและการมีส่วนร่วมในการบริหาร

ดังนั้นกล่าวได้ว่า ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร คือ เมื่อบุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีหรือรู้สึกดีต่อองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่และมีความรู้สึกที่อยากที่จะลงทุน พุ่มเท แรงกาย แรงใจและความสามารถทั้งหมดที่ตนมี เพื่อปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความจงรักภักดียินดีที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เกิดความรู้สึกว่าองค์กรเปรียบเสมือนบ้าน มีความตั้งใจในการปฏิบัติหน้าที่และปกป้องดูแลทรัพย์สินขององค์กรเปรียบเสมือนของตนเอง ปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจโดยไม่คำนึงถึงเรื่องการลาออก แล้วปฏิบัติหน้าที่ของตนเองจนสำเร็จบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้รวมทั้งอยากเชิญชวนให้บุคคลภายนอกเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

2.6 แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

นักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไว้ดังนี้

Organ (1997) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรบทรบพทที่แสดงนอกเหนือจากหน้าที่ได้รับมอบหมาย เป็นพฤติกรรมกรตัดสินใจของบุคคลในการทำโดยไม่ถูกบังคับให้ทำ และทำโดยไม่หวังผลตอบแทนที่จะได้รับ เช่น การได้รับรางวัล การเลื่อนขั้น รวมทั้งการสนับสนุนใดๆจากองค์กรเป็นการกระทำด้วยความพึงพอใจส่วนตนที่จะทำพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรยังช่วยประสิทธิผลต่อองค์กร

Newstrom and Davis (1997) กล่าวว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่ผู้ปฏิบัติงานนั้นแสดงออกมาด้วยความสมัครใจพร้อมทั้งช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กร

George and Jones (1999) ให้ความหมายว่า เป็นการกระทำของผู้ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจที่นอกเหนือจากหน้าที่ ปฏิบัติเพื่อความอยู่รอด เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การให้ความช่วยเหลือองค์กรในด้านต่างๆ ด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติ

Spector (1996) ให้ความหมายว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึงพฤติกรรมนอกเหนือจากหน้าที่ที่ผู้ปฏิบัติงานได้รับมอบหมายให้ทำและเกิดประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การทำปฏิบัติงานด้วยความตรงต่อเวลา ให้ความช่วยเหลือเกื้อกูลต่อผู้อื่นในด้านต่างๆและไม่เอาเวลาไปปฏิบัติภาระกิจส่วนตัว

Luthans (1992) กล่าวถึงความหมายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ดังนี้ การปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากคำสั่งที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติและยังส่งผลต่อระบบการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ

Munchinsky (1996) กล่าวถึงความหมายของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า มีการค้นพบว่าบุคลากรได้แสดงออกถึงความสุขที่ได้รับจากการองค์กรโดยปฏิบัติงานให้นอกเหนือ

จากเนื้องานที่ได้รับมอบหมายและเกิดการต้องการในสังคมภายในองค์กรและมีบทบาทที่นอกเหนือจากสิ่งที่ปฏิบัติอยู่

Graham (1991) ได้แบ่งพฤติกรรมกร เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 3 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นการกล่าววาระบุถึงความจงรักภักดีต่อผู้นำขององค์กรรวมถึงพฤติกรรมที่ช่วยปกป้ององค์กรจากภัยของการคุกคามต่างๆ เพื่อเป็นการปกป้องชื่อเสียงขององค์กรอีกทั้งยังคอยช่วยเหลือบุคลากรคนอื่นๆ ให้สนับสนุนความสนใจขององค์กร

2. พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ (Organizational Obedience) เป็นการให้ความสำคัญของโครงสร้างภายในองค์กร รวมถึงนโยบาย ข้อปฏิบัติเชิงโครงสร้างและยอมรับที่จะยังคงอยู่ภายใต้กฎเกณฑ์ ข้อบังคับในการที่จะเคารพต่อกฎระเบียบ คำสั่งในเรื่องของการมาปฏิบัติงานให้ตรงต่อเวลาให้สำเร็จพร้อมทั้งดูแลทรัพยากรขององค์กรอยู่เสมอ

3. พฤติกรรมกรมีส่วนร่วม (Organizational Participation) เป็นการให้ความสนใจเหตุการณ์ขององค์กร แนะนำมาตรฐานพฤติกรรมที่มีความถูกต้องโดยอธิบายถึงข้อมูลผ่านความรู้สึกในการจัดการภายในองค์กร รวมทั้งการให้ความสนใจการประชุม มีการแบ่งปันข้อมูลความคิดเห็นในรูปแบบใหม่ๆ กับผู้อื่น

Motowidlo and Borman (1997) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 5 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (Helping and cooperating with other) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความช่วยเหลือด้วยความสมัครใจต่อเพื่อนร่วมงาน เมื่อเกิดปัญหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานพร้อมทั้งมีความเอื้อเฟื้อโดยที่ไม่บ่น

2. พฤติกรรมกรสนับสนุนและปกป้ององค์กร (Endorsing, Supporting, and Defending Organizational Objectives) เป็นความจงรักภักดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงานในช่วงระยะเวลาที่มีงานหนักพร้อมทั้งนำเสนอสิ่งที่น่าสนใจต่อบุคคลภายนอกองค์กร

3. พฤติกรรมกรปฏิบัติตามกฎระเบียบและกระบวนการ (Following Organizational Rules and Procedure) เป็นพฤติกรรมที่เคารพต่อกฎระเบียบ ข้อบังคับ คำสั่ง และกฎเกณฑ์ ที่ต้องให้ความเคารพต่ออำนาจค่านิยมขององค์กร และนโยบาย การประชุมตามเวลาที่ได้ทำการนัดหมาย

4. พฤติกรรมความกระตือรือร้น (Persisting with Effort) เป็นพฤติกรรมส่วนตัวของบุคคลในการที่จะพยายามปฏิบัติงานให้ผ่านพ้นด้วย มุมนานะ อุตสาหะ อดทนมากกว่าปกติเพื่อให้เกิดผลสำเร็จในงานและมีความพยายามอย่างสูงในการปฏิบัติงาน

5. พฤติกรรมอาสาสมัคร (Volunteering to Carry out Task Activities) เป็นพฤติกรรมที่มีจิตอาสาในการปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งไม่ได้อยู่ในส่วนของงานที่ได้มอบหมายอย่างเป็นทางการ อาจจะเป็น

การเสนอความคิดเห็นในการช่วยปรับปรุงหรือพัฒนา แสดงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และมีความรับผิดชอบสูง

2.6.1 Organ (1988) ได้จำแนกพฤติกรรมลักษณะการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การที่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานเกิดพฤติกรรมที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน อย่างเต็มใจ ในทุกสถานการณ์ โดยเฉพาะเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน เป็นต้น

2. คำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การทำงานร่วมกันกับผู้อื่นด้วยความเคารพ สิทธิเพื่อนร่วมงานเพื่อป้องกันมิให้เกิดปัญหาในเรื่องการทำงานร่วมกันตามมา อาจมีการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ก่อนที่จะลงมือปฏิบัติงานร่วมกัน

3. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานมีความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาต่างๆ ในการทำงาน อดทนต่ออุปสรรคที่มีในการทำงาน

4. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การที่บุคลากรมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่ตามที่องค์กรได้กำหนดไว้ให้เป็นจิตสำนึกที่มาจากตัวบุคคล เช่น การทำงานตรงเวลา มีความขยัน ตลอดจนช่วยรักษาทรัพยากรต่างๆ ขององค์กรเสมือนว่าเป็นสมบัติของตัวเอง

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในด้านต่างๆ เช่น การเข้าร่วมประชุม การรักษาความลับขององค์กรร่วมแสดงความคิดเห็น และการมีความคิดต้องการที่จะพัฒนาองค์กร เป็นต้น

2.6.2 ประเภทของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมุ่งสู่บุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals-OCB-I) เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงประโยชน์ที่เฉพาะหน้าของบุคคล เช่น การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อเกิดปัญหาด้านการทำงาน

2. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมุ่งสู่องค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization-OCB-O) หมายถึง เป็นเรื่องของพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยทั่วไป

ดังนั้นกล่าวได้ว่าความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงออกมาในด้านการปฏิบัติงานซึ่งเป็นการกระทำที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ของตนเองที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติ รู้จักสำนึกในหน้าที่ของตนเองอยู่เสมอ โดยไม่ได้ขึ้นอยู่กับกฎเกณฑ์ระเบียบข้อบังคับหรือการให้รางวัลจากองค์กร แต่เป็นการแสดงความช่วยเหลืออย่างเต็มอกเต็มใจ เกื้อกูลซึ่งกันและกัน มีความสามัคคีกันภายในหน่วยงานหรือองค์กร พร้อมทั้งมุ่งส่งเสริมให้การดำเนินงานขององค์กรไปสู่ความสำเร็จตามเป้าหมาย

2.7 การพัฒนาสมมติฐาน

สำหรับการพัฒนาสมมติฐานการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมและเอกสารที่เกี่ยวข้องและศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากการศึกษาที่ผ่านมาแสดงให้เห็นถึงแนวโน้มและหลักฐานสำหรับการพัฒนาสมมติฐาน หลังจากนั้นจึงได้นำไปสร้างกรอบแนวความคิดตามรายละเอียดดังนี้ต่อไป

2.7.1 ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ด้านการสนับสนุนทรัพยากรมนุษย์ และความผูกพันต่อองค์กร

การรับรู้ด้านการสนับสนุนทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งที่นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กล่าวคือการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่ใช่เพียงแค่ว่าการที่จะมุ่งพัฒนาให้เกิดความรู้ความสามารถแก่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานเท่านั้นแต่ยังรวมถึงเรื่องของการที่องค์กรจะทำให้บุคลากรหรือผู้ที่ปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้น เกิดความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆ เมื่อบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับความยุติธรรมในการทำงานได้รับระบบการประเมินที่เป็นมาตรฐาน ก็จะนำไปสู่การที่บุคลากรเกิดความทุ่มเทการปฏิบัติงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่หรือที่เรียกว่า “บุคลากรนั้นเกิดความรู้สึกรู้สึกผูกพันต่อองค์กร” สิริรักษ์ รัชชุตานติ (2560) ซึ่งมีหลักฐานจากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ พนิดา บุญธรรม (2559) ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ผลการศึกษาพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน อีกทั้งความสมดุลชีวิตกับการทำงาน ยังมีความความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน นอกจากนี้ผลการศึกษาของ ปิยาพร ห่องแสง,ณัฏฐ์ กุฬิสร์ (2554) ทำการศึกษาเรื่อง การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงาน สาขา ศึกษาดารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร รวมทั้งศึกษาการบริหารทรัพยากรมนุษย์และวัฒนธรรมองค์กรสามารถทำนายความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แรงจูงใจในการทำงาน

มีความสัมพันธ์กับ และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานสาขาอมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า การบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหา ด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ และวัฒนธรรมองค์กรด้านระดับของความมั่นคง สามารถร่วมกันทำนายด้านจิตใจได้ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ด้านค่าตอบแทน สิทธิประโยชน์ สามารถทำนายด้านการคงอยู่และการบริหารทรัพยากรมนุษย์ด้านการสรรหา ด้านการคัดเลือก และด้านค่าตอบแทนและสิทธิประโยชน์ ร่วมกันทำนายด้านบรรทัดฐานได้ พบว่าแรงจูงใจในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน อีกทั้งการสรรหา คัดเลือก ฝึกอบรมและพัฒนาครั้งนี้สามารถนำมาใช้เป็นเครื่องมือเพื่อปรับปรุงพัฒนาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยให้ความสำคัญอย่างครอบคลุม เพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานที่จะส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นนทธีญา ไกรवार (2559) ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างแนวปฏิบัติการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานสัญญาจ้างรายเดือน

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ด้านการสนับสนุนทรัพยากรบุคคล ที่มีอิทธิพลส่งผลเชิงบวกต่อ ความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ ถ้าองค์กรมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรในการเพิ่มศักยภาพการเรียนรู้ในด้านต่างๆ ให้กับบุคลากรผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจและเกิดการยอมรับในด้านต่างๆ ขององค์กรก็สามารถนำมาซึ่งความความผูกพันต่อองค์กรต่อไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานได้ว่า



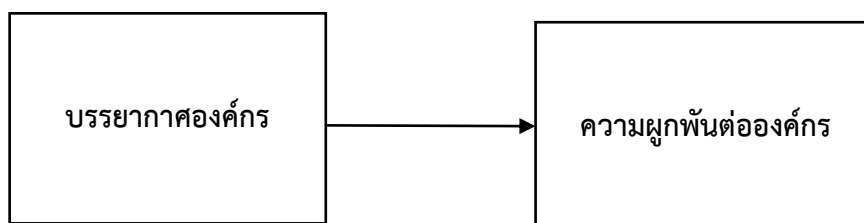
ภาพที่ 1 ภาพสมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนด้านทรัพยากรมนุษย์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

2.7.2 ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ความผูกพันต่อองค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรซึ่งนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรนั้นกล่าวคือ การที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกได้รับรู้ถึงปัจจัยต่างๆที่อยู่รอบตัว ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมต่างๆที่เกิดขึ้นภายในองค์กรแล้วทำให้เกิดความสุขในด้านการปฏิบัติงานก็สามารถอยากที่จะปฏิบัติงานต่อองค์กรด้วยความผูกพันและเกิดประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ซึ่งพบหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ ชัชวาล ดวงบุบผา (2563) ทำการศึกษาวิจัย เรื่องบุพปัจจัยสาเหตุที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ระดับบรรยากาศขององค์กร ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย อยู่ในระดับมาก และบรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงานยังมีอิทธิพล ซึ่งอธิบายได้ว่า แนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันยานั้น ต้องให้ความสำคัญต่อบรรยากาศองค์กร การสร้างภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในงานเพื่อสร้างความผูกพันต่อองค์กรของธนาคารออมสินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น นอกจากนี้ปัจจัยมีความสัมพันธ์กับความผูกพันองค์กรของพนักงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในการทำงาน บรรยากาศองค์กร ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง และค่านิยมหลักขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่า ความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปิยะนาฏ บุตรราช, เชี่ยวชาญ อาศุวัฒนกุล (2558) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ (มหาชน) เขตภาคกลาง 3 โดยอิทธิพลด้านบรรยากาศขององค์กรนั้น ยังส่งผลต่อความผูกพันของพนักงาน ซึ่งปัจจัยการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน ด้านเทคโนโลยีที่องค์กรใช้ ด้านการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ด้านการคำนึงถึงพนักงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมของพนักงานทั้งสิ้นซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิระ แก้วสะอาด (2564) นอกจากนี้ยังชี้ให้เห็นว่าการรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่ดีนั้นสามารถส่งผลเชิงบวกต่อความพอใจในงานของพนักงานและเมื่อเกิดความพึงพอใจ แล้วทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ สุदारัตน์ พิมลรัตนกานต์ และวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2560) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องอิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศขององค์กรผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาสามารถแสดงให้เห็นว่า บรรยากาศขององค์กรนั้นหมายถึง สภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งสามารถส่งผลให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ การได้รับความยุติธรรมที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน และ ส่งผลต่อความ

ผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในองค์กรทำให้เกิดประสิทธิภาพกับองค์กรต่อไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานได้ว่า



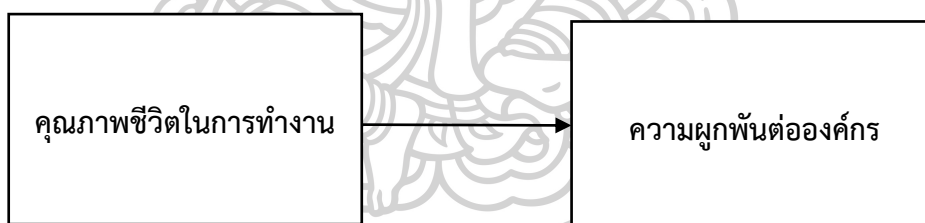
ภาพที่ 2 ภาพแสดงสมมติฐานที่ 2 บรรยากาศองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ความผูกพันต่อองค์กร

2.7.3 ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ความผูกพันต่อองค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือคุณภาพชีวิตในการเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานพึงได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กรไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความมั่นคงด้านค่าตอบแทน โอกาส และจนถึงโอกาสต่างๆ ในการที่จะสามารถพัฒนาตัวผู้ปฏิบัติงานให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีและเกิดทัศนคติอยากที่จะภักดีต่อองค์กรต่อไปอย่างยาวนาน ซึ่งพบหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา วิรินทร์ อินทมะโน (2562) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา โดยพบว่า มีระดับคุณภาพชีวิตในการทำงานอยู่ในระดับสูงโดยด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น สิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัย และส่งเสริมสุขภาพ การทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม การได้รับโอกาสในการการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล สิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน โอกาสก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร บรรณาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร และเกิดเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าที่จะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร โดยมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้การศึกษาของ โชติรส คนรักษา (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสิน ยังพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานยังคงมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานค่อนข้างสูงและมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร นอกจากนี้การที่พนักงานขององค์กรคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงาน

ธนาคารคุณลักษณะของงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคาร จากการศึกษาของ วิชรพงษ์ อนันต์วรปัญญา (2563) ที่ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตในการทำงาน และคุณลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งใน กรุงเทพมหานคร

จากการศึกษาวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรนั้น กล่าวคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้น คือเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายในองค์กรไม่ว่าจะเป็น สภาพแวดล้อมในการทำงานความรู้สึกของบุคคลที่เกิดความพึงพอใจ การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานยังเป็นการเสริมสร้างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องของพัฒนาโอกาสความก้าวหน้าในงานรวมทั้ง ด้านสวัสดิการต่างๆที่พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานพึงได้รับจากองค์กร เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีก็ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรซึ่งทำให้บุคลากรไม่คิดที่จะลาออก และยังช่วยให้เกิดการความร่วมมือในการทำงานของบุคลากรภายในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ซึ่งจากความสัมพันธ์ดังกล่าวสะท้อนให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลส่งผลเชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานได้ว่า



ภาพที่ 3 ภาพแสดงสมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ ความผูกพันต่อองค์กร

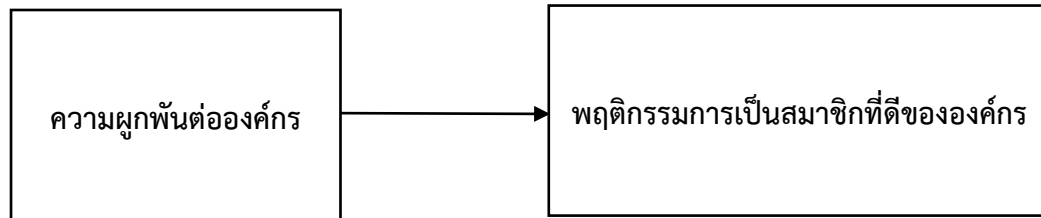
2.7.4 ความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นกล่าวได้ว่าเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานว่าองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่กับองค์กรมาอย่างยาวนานเปรียบเสมือนบ้านหลังที่สอง มีความภาคภูมิใจรักองค์กรมีความสุขในการปฏิบัติงาน รักเพื่อนร่วมงานและอยากจะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไปในอนาคต ซึ่งพบหลักฐานเชิงประจักษ์จากงานวิจัยที่ผ่านมา อาทิ การศึกษาของ เมษา เจริญโชควิทยา, วิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2558) ศึกษาวิจัยเรื่อง การรับรู้

ความสัมพันธ์ในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันด้านจิตใจ ต่อองค์กรของพนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ ฝ่ายภาคใต้และภาคตะวันตก ซึ่งพบว่า การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร ความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับสูง โดยการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร ทางด้านโครงสร้างมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคาร สามารถนำไปกำหนดการรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กร ซึ่งสามารถนำไปสู่ผลการดำเนินงานขององค์กรที่ดีลดปัญหาต่างๆ ภายในองค์กรได้ นอกจากนี้ มจรูนิ แจ่มแจ้ง (2563) ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลระหว่างการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยชี้ให้เห็นว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร นั้นกล่าว คือ เมื่อพนักงานมีการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรสูง พนักงานจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสูงตามไปด้วย การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์กรยังส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รัมภีภรณ์ จันทร์เพ็ญ,ภาวิน ชินะโชติ (2562) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารออมสิน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และนอกจากนี้ผลการศึกษาของ สุภารัตน์ ศรีแสง ธนายุ ภูวิทย์ยาธ และ วรณวิชนี ทองอินทราช (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยแสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานในองค์กร เกิดความพึงพอใจในงาน การได้รับความยุติธรรม ก็ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและต้องการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป

จากการทบทวนวรรณกรรมที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นั้นกล่าวคือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาจากการที่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานนั้นทำงานด้วยความเต็มอกเต็มใจ อาสาที่ทำงานช่วยเหลือซึ่งกันและกันอาจจะเป็นงานที่นอกเหนือจากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อที่จะสร้างผลงานให้ออกมาอย่างรวดเร็วสามารถรักษาบุคลากรที่ดีไว้ให้ยังคงอยู่ภายในองค์กร หากบุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานสามารถก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและยังเป็นแรงผลักดันในการที่บุคลากรจะสร้างสรรค์

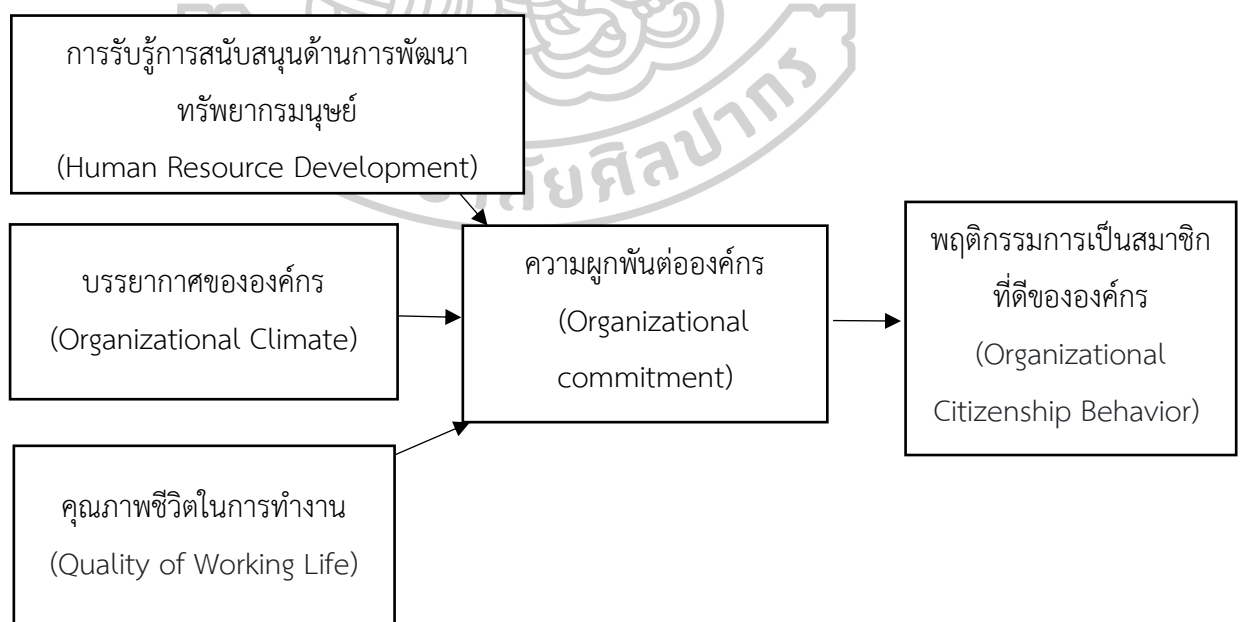
ผลงานให้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ จากความสัมพันธ์ระหว่าง ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพล ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานได้ว่า



ภาพที่ 4 ภาพแสดงสมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.8 กรอบแนวคิดการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบหลักฐานเชิงประจักษ์ หรือ แนวโน้มที่มีโอกาสเกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่จำเป็นในการวิจัยในครั้งนี้ และนำไปสู่ การกำหนดสมมติฐาน โดยมีพื้นฐานมาจาก แนวความคิดการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน อันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีแนวโน้มที่อาจจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามลำดับดังนี้



ภาพที่ 5 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3 วิธีการดำเนินงานวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง “ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย” กรณีศึกษาบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาการวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งใช้แบบสอบถามจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติต่อไป โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังนี้

3.1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร (Population)

ประชากรในการวิจัยในครั้งนี้ คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย รวมจำนวนทั้งสิ้น 4,398 คน ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย ข้อมูล ณ. วันที่ 30 ธันวาคม 2563

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง (Sample)

จากประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย ดังนั้นประชากรของงานวิจัยนี้จึงเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย และมีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ (2 ปีขึ้นไป) เนื่องจากเป็นกลุ่มบุคลากรที่ได้เรียนรู้ และรับทราบระเบียบกฎเกณฑ์ และวัฒนธรรมขององค์กร จำนวนทั้งสิ้น 4,398 คน โดยการใช้สูตรของทาโรยามาเน่ (Yamane,1973) การสุ่มตัวอย่างจะถูกกำหนดโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5%

$$\text{เมื่อ } n = \frac{N}{1+Ne^2}$$

n แทน กลุ่มตัวอย่าง

N แทน ขนาดประชากร

E แทน ค่าความคลาดเคลื่อน (= 0.05)

สามารถคำนวณหากลุ่มตัวอย่างได้ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{4,398}{1 + 4,398 (0.05)^2}$$

$$n = 366 \text{ คน}$$

งานวิจัยใช้กลุ่มตัวอย่าง 366 คน อย่างไรก็ตามเพื่อให้งานวิจัยมีความเชื่อมั่นมากขึ้น ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ดังกล่าวข้างต้นจำนวน 429 คน โดยผู้วิจัยผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามให้กับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทยช่วงแรกเป็นจำนวน 400 คน และทางผู้ตอบแบบสอบถามได้ส่งคำตอบของแบบสอบถามกลับมาในเวลาที่กำหนดไว้ ณ ช่วงแรกเป็นจำนวน 382 คน ซึ่งจะไม่ครบตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงส่งแบบสอบถามเพิ่มเติมในช่วงที่ 2 เป็นจำนวน 40 คน โดยระหว่างรอคำตอบจากการแบบสอบถามของชุดที่ 2 นี้ ผู้ตอบแบบสอบถาม ของชุดที่ 1 ได้ส่งคำตอบกลับมายังผู้วิจัยเป็นจำนวน 14 คน และยังมีคำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามของชุดที่ 2 กลับมาอีกจำนวน 33 คน รวมคำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนทั้งสิ้น 429 คน ดังนั้นผู้วิจัยเห็นคุณค่าและความสำคัญจากการได้มาของข้อมูลแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 429 คน จึงนำมาเพื่อเป็นประโยชน์ในวิจัยต่อไป

3.2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวัดตัวแปร ซึ่งผู้วิจัยจัดทำจากการประมวลแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาวิจัย คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับรวบรวมข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นคำถามปลายปิดแบบตรวจรายการ (Checklist) ด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยแบบวัดกรอบแนวความคิด ดังนี้

แบบวัดการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ แบบสอบถามที่ใช้ในการวัดระดับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีข้อคำถามจำนวน 14 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ ปริญา หล่มเหลา (2558) โดยคำตอบเป็นมาตรสวณประมาณค่าโดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ท 5 ระดับ (5 - Point Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

แบบวัดบรรยากาศขององค์กร แบบสอบถามที่ใช้ในการวัดระดับบรรยากาศขององค์กร มีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ ดวิกา สังคหะ (2559) โดยคำตอบเป็นมาตรสวณประมาณค่าโดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ท 5 ระดับ (5 - Point Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

แบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบบสอบถามที่ใช้ในการวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีข้อคำถามจำนวน 16 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ ประพันธ์ ชัยกิจจุราใจ (2560) โดยคำตอบเป็นมาตรสวณประมาณค่าโดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ท 5 ระดับ (5 - Point Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร แบบสอบถามที่ใช้ในการวัดความผูกพันต่อองค์กร มีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ ธันวณี ประกอบของ (2560) โดยคำตอบเป็นมาตรสวณประมาณค่าโดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ท 5 ระดับ (5 - Point Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

แบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แบบสอบถามที่ใช้ในการวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ ธันวณี ประกอบของ (2560) โดยคำตอบเป็นมาตรสวณประมาณค่าโดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ท 5 ระดับ (5 - Point Likert Scale) คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

แบบสอบถามเป็นลักษณะเลือกตอบ ใช้มาตราส่วน 5 ระดับ (Likert Scale) ซึ่งกำหนดให้เลือกตอบเพียง ข้อเดียว โดยเกณฑ์ที่กำหนดค่าในการตอบ มีดังนี้

คำตอบ	คะแนน
เห็นด้วยมากที่สุด	5
เห็นด้วยมาก	4
เห็นด้วยปานกลาง	3
เห็นด้วยน้อย	2
เห็นด้วยน้อยที่สุด	1

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่ตามประเภทการวัดตัวแปร และดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS เพื่อวิเคราะห์ความหมายจากการคำนวณค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนน ด้วยสูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

โดยช่วงความกว้างอันตรภาคชั้นสามารถนำมาแปลความหมายได้ดังนี้

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.00 – 1.80 หมายความว่า ระดับน้อยที่สุด

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 1.81 – 2.60 หมายความว่า ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 2.61 – 3.40 หมายความว่า ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 3.41 – 4.20 หมายความว่า ระดับมาก

ค่าเฉลี่ยตั้งแต่ 4.21 – 5.00 หมายความว่า ระดับมากที่สุด

3.3. การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย

ผู้วิจัยได้ประเมินความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่นของเครื่องมือตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. การหาความความเที่ยงตรง (Validity) ของแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบวัด (Content Validity) โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปปรึกษาอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เบื้องต้น และให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่านพิจารณาคำถามให้ถูกต้องตรงตามความหมายของตัวแปรในงานวิจัย โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนคำถามในแต่ละข้อดังนี้

- | | | |
|----|-------|--|
| 1 | คะแนน | แน่ใจว่าคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ |
| 0 | คะแนน | ไม่แน่ใจว่าคำถามวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์ |
| -1 | คะแนน | แน่ใจว่าคำถามวัดได้ไม่เที่ยงตรงตามวัตถุประสงค์ |

หลังจากนั้น นำผลที่ได้มาหาค่ามาหาค่า IOC (Item-Objective Congruence Index)

โดยคำนวณจากสูตร

$$IOC = R/N$$

IOC หมายถึง ดัชนีความสอดคล้อง โดยกำหนด IOC มีค่าเท่ากับหรือมากกว่า 0.50

R หมายถึง ค่าคะแนนรายข้อตามดุลยพินิจของผู้ตรวจสอบหรือผู้เชี่ยวชาญ

N หมายถึง จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

ค่า IOC หรือค่าสอดคล้องระหว่าง ข้อคำถาม กับ วัตถุประสงค์ของแบบสอบถาม ที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นมา มีค่าดัชนีความสอดคล้องที่ยอมรับได้ตั้งแต่ 0.50 -1.00 แสดงว่าแบบสอบถามมี

ความน่าเชื่อถือตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย (Rovinelli & Hambleton, 1977) สามารถนำไปใช้กับงานวิจัยได้ อย่างไรก็ตามแบบสอบถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้ได้ค่าดัชนีความสอดคล้องให้มีความมากกว่า 0.50 ก่อนที่จะนำแบบสอบถามไปใช้กับงานวิจัยได้ค่าดัชนีความสอดคล้อง (IOC)

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของคอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) สามารถคำนวณจากสูตรได้ ดังนี้

$$\alpha = \frac{n}{n-1} \left(1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

โดย	α	แทน ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
	N	แทน จำนวนข้อในแบบสอบถาม
	S_i^2	แทน ผลรวมของค่าคะแนนความแปรปรวนเป็นรายข้อ
	S_t^2	แทน คะแนนความแปรปรวนของแบบสอบถาม
	N	แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

เมื่อกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.5 หรือความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 95% จะได้ค่า α เท่ากับ 0.05 และหากค่า α ที่ได้จากการทดสอบ มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่ 0.70 แสดงว่าสามารถนำไปใช้ได้ (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2006 โดยมีผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรง (Cronbach's alpha coefficient) ดังนี้ ด้านการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เท่ากับ 0.911, ด้านบรรยากาศขององค์กร เท่ากับ 0.856, ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน เท่ากับ 0.877, ด้านความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.916, ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เท่ากับ 0.876

จากการทดลองเครื่องมือวิจัยและวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ ความเที่ยงตรงของ Cronbach พบว่าข้อคำถามมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (α) อยู่ระหว่าง 0.856 – 0.916 ซึ่งค่าที่ได้มีค่ามากกว่า 0.70 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสมในการนำไปใช้ในการเก็บข้อมูล

3.4. ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยเริ่มตั้งแต่เดือน ตุลาคม พ.ศ. 2564 จนถึง พฤศจิกายน 2565 ซึ่งมี ระยะเวลาการดำเนินงาน ดังตาราง

ตารางที่ 1 แสดงระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล

การดำเนินงาน	ต.ค.-64	พ.ย.-64	ธ.ค.-64	ม.ค.-65	ก.พ.-65	มี.ค.-65	เม.ย.-65	พ.ค.-65	มิ.ย.-65	ก.ค.-65	ส.ค.-65	ก.ย.-65	ต.ค.-65	พ.ย.-65
1. ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	←→													
2. การกำหนดปัญหาในการวิจัย		←→												
3. จัดทำโครงร่างการวิจัย				←→										
4. จัดทำแบบสอบถามในการวิจัย								←→						
5. เก็บข้อมูล										←→				
6. การวิเคราะห์ข้อมูล										←→				
7. เขียนรายงานการวิจัย											←→			
8. นำเสนอผลงานวิจัย													←→	

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตั้งแต่ช่วงเดือนตุลาคม ถึง เดือนพฤศจิกายน 2564 และผู้วิจัยกำหนดปัญหาในการวิจัยที่สัมพันธ์กับตัวแปรภายใน เดือนพฤศจิกายน ถึง เดือนธันวาคม 2564 โดยมีการจัดทำโครงร่างการวิจัยในช่วง เดือนมกราคม ถึง เดือนเมษายน 2565 จากนั้นเริ่มจัดทำแบบสอบถามการวิจัยในเดือนพฤษภาคม ถึง เดือนมิถุนายน 2565 และเก็บข้อมูลพร้อมทั้งวิเคราะห์ข้อมูลในเดือนกรกฎาคม ถึง เดือนสิงหาคม 2565 และเขียนรายงานการวิจัยตั้งแต่ช่วงเดือนสิงหาคม ถึง เดือนตุลาคม 2565 และนำเสนอผลงานวิจัยภายในเดือนตุลาคม ถึง เดือนพฤศจิกายน 2565

3.5. การรวบรวมข้อมูล

สำหรับขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อการศึกษา “ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย” มีดังนี้

1. ผู้วิจัยดำเนินการขอความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ไปยังผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้วิธีการสื่อสารผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ เช่น ช่องทางแชทไลน์ และช่องทางอีเมล
2. ผู้วิจัยทำการรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยการใช้แบบสอบถามผ่านระบบออนไลน์ (Online survey) ซึ่งเป็นการสร้างแบบสอบถามใน Google form ทั้งหมด
3. ผู้วิจัยทำการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้ และทำการตรวจสอบข้อมูลความครบถ้วน สมบูรณ์ความถูกต้องในแบบสอบถาม เพื่อนำมาใช้ในการประมวลผลทางสถิติ
4. ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าหาข้อมูล จากแนวคิดที่เกี่ยวข้องจากงานวิจัย ตำรา หนังสือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งเอกสารอื่นๆ เกี่ยวข้องเพิ่มเติม

3.6. การวิเคราะห์ข้อมูล

หลังจากรวบรวมแบบสอบถามตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ได้ประเมินเรียบร้อยแล้ว ผู้วิจัยทำการตรวจสอบความครบถ้วนสมบูรณ์ของแบบสอบถามอีกครั้งแล้วดำเนินการประมวลผลข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สถิติพรรณนา (Descriptive statistics) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)
2. วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working life) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenhip) จากแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดระเบียบหมวดหมู่ตามประเภทของตัวแปร และดำเนินการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)
3. นำข้อมูลจากแบบสอบถามแยกประเภทตัวแปร และดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป วิเคราะห์ความหมายจากการคำนวณค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์การให้คะแนนด้วยการใช้สูตรการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น

4. การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรต้น และตัวแปรตาม โดยมีความหมายของสัญลักษณ์ดังนี้

\bar{X}	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
S.D.	หมายถึง	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
T	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบที
F	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบเอฟ
Sig	หมายถึง	ระดับที่มีนัยสำคัญทางสถิติ
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

การพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระดับความสัมพันธ์ใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ในการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยมีเกณฑ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ โดยเกณฑ์วัดระดับความสัมพันธ์ของ Hinkle et al. (1998) มีดังนี้

-0.09 ถึง 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมากและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.70 ถึง 0.90	หมายถึง	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.50 ถึง 0.70	หมายถึง	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.30 ถึง 0.50	หมายถึง	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.00 ถึง 3.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำมากและมีทิศทางตรงกันข้าม
-0.30 ถึง 0.50	หมายถึง	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำและไปในทิศทางเดียวกัน
-0.50 ถึง 0.70	หมายถึง	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางและไปในทิศทางเดียวกัน
-0.70 ถึง 0.90	หมายถึง	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน
-0.90 ถึง 1.00	หมายถึง	มีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูงมากและไปในทิศทางเดียวกัน

เครื่องหมาย + หรือ - หน้าตัวเลขค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะแสดงถึงทิศทางของความสัมพันธ์ ดังนี้

r มีความหมาย + หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกัน (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าสูง)

r มีความหมาย - หมายถึง การมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางตรงกันข้าม (ตัวแปรหนึ่งมีค่าสูง อีกตัวแปรหนึ่งจะมีค่าต่ำ)

2. การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) ใช้สำหรับการทดสอบสมมติฐานและการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 2 ตัวที่สามารถบอกได้ว่าตัวแปรใดเป็นตัวแปร

อิสระ และตัวแปรใดเป็นตัวแปรตาม ซึ่งความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองจะอยู่ในรูปแบบใดๆ เช่น เส้นตรง หรือเส้นโค้ง

3. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ใช้สำหรับทดสอบสมมติฐาน เป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัว กับตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป ประสพชัย พสุนนท์ (2555) โดยมีตัวแบบ ดังนี้

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \dots + \beta_i x_i + E$$

โดยที่ β_0 แทนค่าคงที่ (Constant) ของสมการถดถอย

β_i แทนค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Regression Coefficient) ของตัวแปรอิสระที่ i

E แทนค่าความแตกต่างหรือความคลาดเคลื่อน (Error or Residual) ระหว่างค่าจริง และ ค่าที่ได้จากสมการ

ความหมายที่ได้จากการประเมินผลโดยการใช้โปรแกรมสำเร็จรูป มีดังนี้

r คือ ค่าที่แสดงระดับความสัมพันธ์ระหว่างกลุ่มตัวแปรอิสระทั้งหมด หากมีได้ค่าเข้าใกล้ 1 มาก แสดงว่ามีความสัมพันธ์สูงมาก

R Square (R^2) คือ ค่าที่แสดงถึงอิทธิพลของตัวแปรอิสระทั้งหมด ที่มีต่อตัวแปรตาม

Adjusted R Square (Adjusted R^2) คือ ค่า R^2 ที่ปรับแก้ไขให้เหมาะสม หากข้อมูลที่ใช้มีจำนวนน้อยและมีตัวแปรอิสระจำนวนมาก

Std. Error of the Estimate คือ ค่าที่แสดงระดับความคลาดเคลื่อน ที่เกิดจากการพยากรณ์ตัวแปรตามด้วยตัวแปรอิสระทั้งหมด

Beta (β) คือ ค่าสัมประสิทธิ์ ถดถอยคะแนนมาตรฐาน สำหรับสร้างสมการพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐานค่า Beta สามารถบอกได้ว่า ตัวแปรอิสระไหน มีอิทธิพลต่อตัวแปรตาม มากหรือน้อยกว่ากัน ถ้า Beta ของตัวแปรอิสระใดมีค่ามาก แสดงว่าตัวแปรอิสระนั้น มีอิทธิพลต่อตัวแปรตามมาก

T คือ ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบ t-test

F คือค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาการแจกแจงแบบแอฟ (F-distribution)

Sig คือ ระดับนัยส าคัญทางสถิติ

4. สรุปผลการศึกษา เสนอคำแนะนำจัดทำเป็นรูปเล่มเพื่อรายงานผลการวิจัย

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลกลุ่มตัวอย่างจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย จำนวน 429 คน เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยผลการวิเคราะห์ข้อมูลแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของผู้ตอบแบบสอบถามและข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ประกอบไปด้วย การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (Human Resource Development) บรรยากาศองค์กร (Organizational Climate) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working life) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship) จากแบบสอบถามผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาจัดหมวดหมู่ตามประเภทการวัดตัวแปรและการวิเคราะห์ในส่วนของสถิติ ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ด้วยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร 2 ตัวที่สามารถบอกได้ว่าตัวแปรใดเป็นตัวแปรอิสระ ตัวแปรใดเป็นตัวแปรตาม และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) เพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรตาม 1 ตัว กับ ตัวแปรอิสระ 2 ตัวขึ้นไป

4.1 ผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage) ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ (N = 429)

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	255	59.441
หญิง	174	40.559
2. อายุ		
น้อยกว่า 30 ปี	143	33.333
30 – 39 ปี	146	34.033
40 ปีขึ้นไป	140	32.634
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	12	2.797
ปริญญาตรี	257	59.907
สูงกว่าปริญญาตรี	160	37.296
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
น้อยกว่า 25,000 บาท	106	24.709
25,000 – 50,000 บาท	191	44.522
มากกว่า 50,000 บาท	132	30.769
5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน		
2 ปี	62	14.452
3 -5 ปี	120	27.972
มากกว่า 5 ปีขึ้นไป	247	57.576

จากตารางที่ 2 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของ ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย จำนวน 429 คน

ด้านเพศ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 255 คน คิดเป็นร้อยละ 59.441 และเพศหญิง จำนวน 174 คน คิดเป็นร้อยละ 40.559

ด้านอายุ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีช่วงอายุระหว่าง 30 -39 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็นร้อยละ 34.033 รองลงมาคือช่วงอายุน้อยกว่า 30 ปี จำนวน 143 คน คิดเป็นร้อยละ 33.333 ช่วงอายุระหว่าง 40 ปี ขึ้นไป จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 32.634 ตามลำดับ

ด้านระดับการศึกษา พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็นร้อยละ 59.907 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 160 คน คิดเป็นร้อยละ 37.296 และต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 2.797 ตามลำดับ

ด้านระดับรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 – 50,000 บาท จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 44.522 รองลงมาคือ มากกว่า 50,000 บาท จำนวน 132 คน คิดเป็นร้อยละ 30.769 และน้อยกว่า 25,000 บาท จำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 24.709 ตามลำดับ

ด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระยะเวลามากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 57.576 คน รองลงมาคือ 3-5 ปี จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 27.972 คน และ 2 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 14.452 ตามลำดับ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม

จากการข้อมูลระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามของ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย จำนวน 429 คน ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ซึ่งได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) โดยตัวแปรทั้งหมดที่ผู้วิจัยได้ศึกษาระดับความคิดเห็นในครั้งนี้ ประกอบด้วย การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แสดงดังตารางที่ 3 ตามลำดับ

ตารางที่ 3 แสดงระดับความคิดเห็นของการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ธนาคารมีนโยบายชัดเจนที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน	4.100	0.896	มาก
2. ได้รับการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นประจำทุกปี	3.910	0.854	มาก
3. ธนาคารจัดให้มีการพัฒนาความสามารถตามความต้องการและความเหมาะสมของตำแหน่งงาน	3.900	0.884	มาก
4. ธนาคารมีวิธีการหลากหลายในการพัฒนาความรู้ความสามารถ	3.870	0.851	มาก
5. ธนาคารจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้มีทักษะความชำนาญในการทำงาน ซึ่งทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ	3.930	0.894	มาก
6. ธนาคารสนับสนุนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถในการทำงาน	3.930	0.867	มาก
7. ธนาคารจัดให้มีการพัฒนาความสามารถในการทำงาน ทำให้ท่านได้รับการประเมินผลดีขึ้น	3.870	0.858	มาก
8. ธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการพัฒนาสายอาชีพต่างๆ ในองค์กร	3.830	0.885	มาก
9. ธนาคารจัดระบบการเลื่อนขั้นในตำแหน่งที่สูงขึ้นในแต่ละฝ่ายอย่างเหมาะสม	3.820	0.889	มาก
10. ธนาคารสนับสนุนให้มีความรู้ ความสามารถให้เกิดความเชี่ยวชาญในสายงานต่างๆ	3.880	0.829	มาก
11. ธนาคารส่งเสริมให้มีการพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ	3.920	0.895	มาก
12. ธนาคารจัดคนตามตำแหน่งต่างๆ ได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.800	0.890	มาก

ตารางที่ 3 แสดงระดับความคิดเห็นของการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (ต่อ)

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	\bar{X}	S.D.	ระดับ
13. ธนาคารมีระบบการพัฒนาสายอาชีพ เพื่อให้มีโอกาสพัฒนาเต็มศักยภาพโดยคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล	3.870	0.854	มาก
14. ธนาคารส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการพัฒนาสายอาชีพ เป็นไปตามความต้องการ	3.860	0.900	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.892	0.694	มาก

จากตารางที่ 3 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม พบว่าระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.890 ซึ่งอยู่ในระดับมากและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานค่าอยู่ระหว่าง 0.829-0.900 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ธนาคารมีนโยบายชัดเจนที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน” อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 4.100) รองลงมาคือ “ธนาคารจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้มีทักษะความชำนาญในการทำงาน ซึ่งทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ” และ “ธนาคารสนับสนุนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถในการทำงาน” อยู่ในระดับมาก (\bar{X} = 3.930)

ตารางที่ 4 แสดงความคิดเห็นของบรรยากาศขององค์กร

บรรยากาศขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยยึดจากผลสัมฤทธิ์ของงาน	3.930	0.895	มาก
2. ได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลเมื่อท่านปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง	3.830	0.850	มาก
3. ได้รับการยกย่อง ชื่นชม หรือประกาศเกียรติคุณเป็นการจูงใจให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างลุล่วง	3.850	0.883	มาก

ตารางที่ 4 แสดงความคิดเห็นของบรรยากาศขององค์กร (ต่อ)

บรรยากาศขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
4. การที่ได้รับผลตอบแทน/รางวัล/การประกาศเกียรติคุณการจูงใจให้ปฏิบัติงานได้เป็นไปตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น	3.900	0.819	มาก
5. ธนาคารมีโครงสร้างด้านการปฏิบัติงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน	3.910	0.860	มาก
6. ได้ตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย	3.950	0.830	มาก
7. สามารถสื่อสารข้อมูลต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ตรงไปตรงมาและเปิดเผย	3.940	0.880	มาก
8. ได้รับการส่งเสริมให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ	3.930	0.841	มาก
9. ได้รับโอกาสในการเข้าอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะของตนเอง	3.880	0.832	มาก
10. ได้รับการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การอบรม การสัมมนา การสอบงาน การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (e-learning)	4.010	0.847	มาก
11. ได้เข้าร่วมกิจกรรมของธนาคารที่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมโดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน	3.920	0.855	มาก
12. ได้เข้าร่วมกิจกรรมของธนาคารที่เป็นการส่งเสริมให้บุคคลมีความรักมีความสามัคคี และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน	3.980	0.847	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.919	0.853	มาก

จากตารางที่ 4 ด้านบรรยากาศองค์กร ในภาพรวมพบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.910 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.819 - 0.895 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ได้รับการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การฝึกอบรม การสัมมนา การสอบงาน การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (E-learning)” อยู่ในระดับมาก

($\bar{X} = 4.010$) รองลงมาคือ “ได้เข้าร่วมกิจกรรมของธนาคารที่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมโดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.980$)

ตารางที่ 5 แสดงระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ได้รับค่าตอบแทนทุกรูปแบบอย่างเพียงพอกับการใช้จ่ายในปัจจุบัน	3.910	0.876	มาก
2. ธนาคารมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานให้สะอาด ปลอดภัย โดยคำนึงถึงสุขภาพอยู่เสมอ	3.950	0.758	มาก
3. งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่น่าสนใจ ท้าทายความสามารถ และช่วยเพิ่มโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถและทักษะในการทำงาน	3.920	0.874	มาก
4. ตำแหน่งงานและรายได้ที่ได้รับมีความมั่นคง	3.880	0.868	มาก
5. มีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	4.010	0.845	มาก
6. ได้รับการประเมินผลการทำงานเป็นค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม	3.930	0.861	มาก
7. รู้สึกพอใจกับเวลาในการทำงานและเวลาวางส่วนตัวกับเวลาของครอบครัว	3.820	0.925	มาก
8. มีโอกาสได้เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของธนาคารอันเป็นประโยชน์ต่อสังคม	3.890	0.858	มาก
9. ได้รับค่าตอบแทนในการทำงานอย่างเหมาะสมยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งงานอื่นที่มีลักษณะคล้ายคลึงกัน	3.830	0.883	มาก
10. หน่วยงานมีมาตรการหรือกฎระเบียบที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงานให้ปลอดภัยป้องกันอุบัติเหตุและสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ	3.980	0.830	มาก
11. ได้ใช้ฝีมือในการทำงาน เกิดความรู้สึกท้าทายและมีคุณค่าในการทำงาน	3.950	0.848	มาก
12. ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน	3.970	0.893	มาก

ตารางที่ 5 แสดงระดับความคิดเห็นของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับ
13. ได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานอยู่เสมอ	3.980	0.844	มาก
14. คิดว่าวิธีการเลื่อนตำแหน่งพนักงานในธนาคารมีความโปร่งใสและยุติธรรม	3.930	0.869	มาก
15. ภาระหน้าที่ไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว	3.960	0.849	มาก
16. ธนาคารมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม	4.050	0.832	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.935	0.664	มาก

จากตาราง 5 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.930 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.830 - 0.925 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายตัวใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ธนาคารมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.050$) และรองลงมาคือ “การมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.010$)

ตารางที่ 6 แสดงระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. พอใจกับนโยบายการบริหารของผู้บริหาร	3.900	0.869	มาก
2. มีความเชื่อมั่นในความมั่นคงขององค์กร	3.930	0.803	มาก
3. ยินดีปฏิบัติตามเป้าหมายและนโยบายของธนาคาร	3.880	0.850	มาก
4. พอใจกับผลสำเร็จในงานที่ทำ	3.880	0.833	มาก
5. หุ่นเหทำงานทั้งกายและใจในเวลางานและนอกเวลางาน	3.890	0.860	มาก

ตารางที่ 6 แสดงระดับความคิดเห็นของความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)

ความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
6. ปฏิบัติงานโดยใช้ความสามารถอย่างเต็มที่	3.960	0.851	มาก
7. การปฏิบัติงานทำให้มีความสุข	3.900	0.859	มาก
8. เห็นว่างานที่ทำอยู่มีความสำคัญกับชีวิต	3.910	0.842	มาก
9. รู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.820	0.865	มาก
10. มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร	3.940	0.848	มาก
11. ยินดีที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้จนเกษียณ	3.890	0.871	มาก
12. มีความจงรักภักดีต่อองค์กร	3.930	0.873	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	3.903	0.852	มาก

จากตารางที่ 6 ด้านความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวมพบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.900 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.803 - 0.873 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายตัวใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ปฏิบัติงานโดยใช้ความสามารถอย่างเต็มที่” ($\bar{X} = 3.960$) รองลงมาคือ “มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.940$)

ตารางที่ 7 แสดงระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
1. ยินดีปฏิบัติงานแทนเพื่อนที่ขาดงานได้	4.120	0.871	มาก
2. พร้อมที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก	4.070	0.813	มาก
3. เป็นที่ปรึกษาที่ดีของเพื่อนร่วมงาน	4.030	0.860	มาก
4. พร้อมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน	4.070	0.809	มาก

ตารางที่ 7 แสดงระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
5. มีจิตอาสาช่วยงานเพื่อนร่วมงานเมื่อมีงานด่วนอย่างสม่ำเสมอ	4.030	0.816	มาก
6. มีส่วนรับผิดชอบกิจกรรมขององค์กร	3.930	0.882	มาก
7. ให้ความช่วยเหลือกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ	4.010	0.852	มาก
8. มีส่วนรับผิดชอบกิจกรรมขององค์กร	3.980	0.863	มาก
9. มาทำงานตรงต่อเวลา	4.080	0.799	มาก
10. ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด	4.070	0.834	มาก
ค่าเฉลี่ยรวม	4.039	0.839	มาก

จากตารางที่ 7 ด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม พบว่าระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.030 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.799 - 0.882 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายตัวใกล้เคียงกัน จากรายละเอียดพบว่า “ยินดีปฏิบัติงานแทนเพื่อนที่ขาดงานได้” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.120$) รองลงมาคือ “มาทำงานตรงต่อเวลา” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.080$)

4.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' correlation coefficient) แสดงดังตารางที่ 8

ทั้งนี้เพื่อความเข้าใจตรงกันในการวิเคราะห์และแสดงผลข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลไว้ดังนี้

HRD หมายถึง การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์
(Human Resource Development)

ORCL หมายถึง บรรยากาศขององค์กร (Organizational Climate)

QWL หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Working Life)

ORCM หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment)

ORCI หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship)

ตารางที่ 8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' correlation coefficient)

ตัวแปร	HRD	ORCL	QWL	ORCM	ORCI
HRD	1				
ORCL	0.878**	1			
QWL	0.860**	0.886**	1		
ORCM	0.808**	0.835**	0.897**	1	
ORCI	0.764**	0.785**	0.829**	0.861**	1

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสองด้านแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติโดยที่การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านบรรยากาศขององค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.808^{**}$, 0.835^{**} และ 0.897^{**} ตามลำดับ) มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=0.861^{**}$) ความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน

4.4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากข้อมูลที่ได้จากการตอบแบบสอบถามของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย จำนวน 429 คน ผู้วิจัยได้ใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ด้วยวิธี Enter ในการวิเคราะห์อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

ด้านบรรยากาศขององค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และการวิเคราะห์อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ต่อความผูกพันต่อองค์กร

Model	ความผูกพันต่อองค์กร						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.	Tolerance	VIF
(Constant)	0.221	0.087		2.532	0.012		
การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	0.071	0.046	0.720	1.532	0.126	0.198	5.055
บรรยากาศขององค์กร	0.150	0.052	0.151	2.905	0.004**	0.163	6.124
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	0.717	0.050	0.701	14.440	0.000**	0.186	5.374

$R^2 = 0.813$, Adjust $R^2 = 0.812$, $F = 617.044$, Durbin-Watson = 1.783, $p < 0.01$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 9 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยการพิจารณาแล้วพบว่า ค่า Tolerance ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่ามากกว่า 0.1 และ ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ของตัวแปรอิสระทุกตัวมีค่าน้อยกว่า 10 ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มี ความสัมพันธ์กัน และผลการทดสอบค่า Durbin-Watson เท่ากับ 1.783 ซึ่งอยู่ระหว่าง 1.5 ถึง 2.5 แสดงว่า ค่าความคาดเคลื่อนเป็นอิสระต่อกัน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ ปัจจัยทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 81.2 โดยการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ($\beta = 0.720$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($p = 0.126$) ดังนั้น การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีอิทธิพลเชิงบวก อย่างไม่มีนัยสำคัญ

ทางสถิติต่อ ด้านความผูกพันต่อองค์กร จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 และบรรยากาศขององค์กร ($\beta = 0.151$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($\rho = 0.004$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 และคุณภาพชีวิตในการทำงาน ($\beta = 0.701$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($\rho = 0.000$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3

ตารางที่ 10 แสดงข้อมูลสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

Model	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร						
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	β			Tolerance	VIF
(Constant)	0.611	0.099		6.155	0.000**		
ความผูกพันต่อองค์กร	0.878	0.025	0.861	35.020	0.000**	1.000	1.000

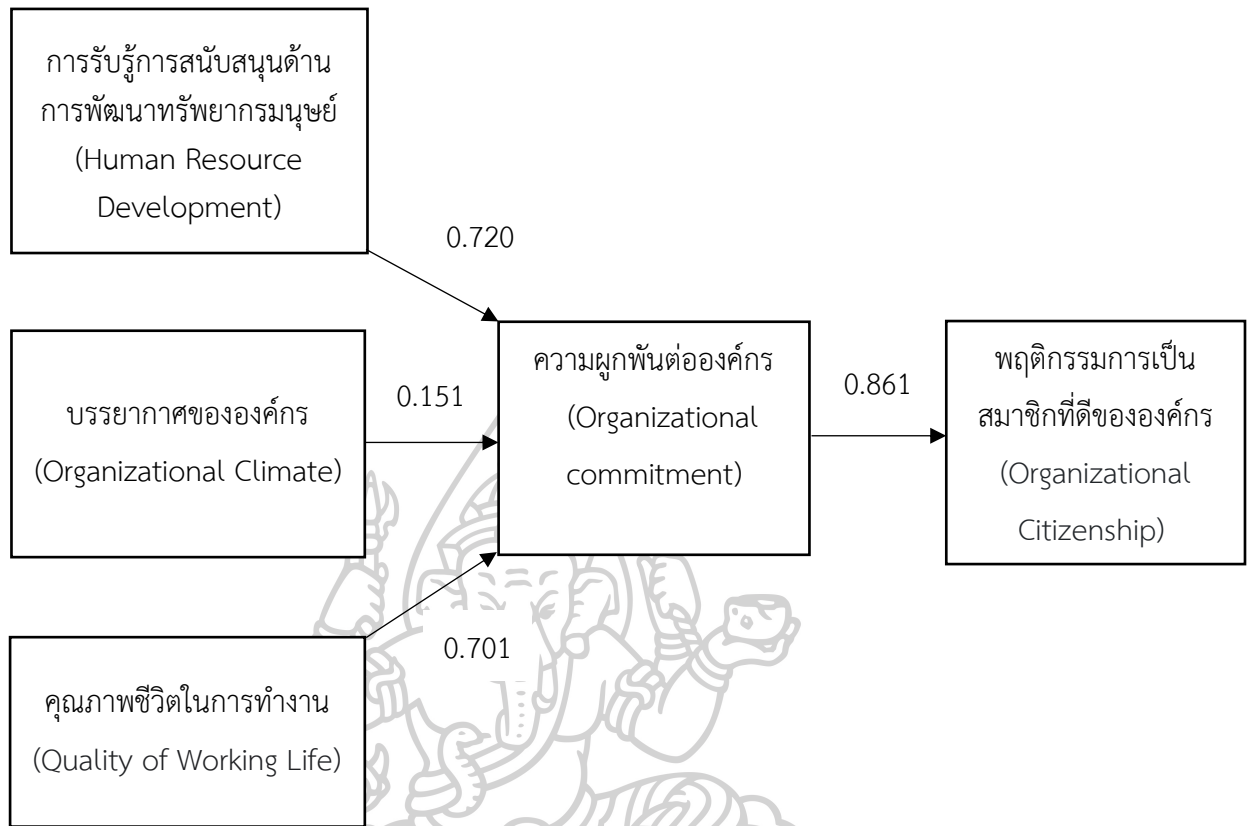
$R^2 = 0.742$, Adjust $R^2 = 0.741$, $F = 1226.435$

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 * มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 10 ผลการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 74.1 โดย ความผูกพันต่อองค์กร ($\beta = 0.861$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 ($\rho = 0.000$) ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่าการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านบรรยากาศขององค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คิดเป็นร้อยละ 81.2 ส่วนอีกร้อยละ 18.8 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 74.1 ส่วนอีกร้อยละ 25.9 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลสามารถอธิบายผลการศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย ดังนี้



** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ภาพที่ 6 แสดงสัมประสิทธิ์ ถดถอยมาตรฐานระหว่างตัวแปร

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่งของประเทศไทย เป็นวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้ฐานข้อมูลแบบปฐมภูมิ (Primary Data) ซึ่งตัวอย่างของกลุ่มวิจัยในครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย จำนวน 429 คน และจากการประมวลผลข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และให้ข้อเสนอแนะดังนี้

5.1. สรุปผลการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่งของประเทศไทย ผู้วิจัยได้สรุปผลการวิจัยออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ผลการศึกษารายส่วนที่ 1 ด้านประชากรศาสตร์

จากการศึกษาพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชาย จำนวน ส่วนใหญ่เป็นชาย จำนวน 255 คิดเป็นร้อยละ 59.441 มีอายุระหว่าง 30 – 39 ปี จำนวน 146 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.033 มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 257 คน คิดเป็น ร้อยละ 59.907 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 25,000 – 50,000 บาท จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 44.522 และมีระยะเวลาการปฏิบัติงาน ส่วนใหญ่อยู่ในช่วง มากกว่า 5 ปีขึ้นไป จำนวน 247 คน คิดเป็นร้อยละ 57.576

ผลการศึกษารายส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ ระดับความคิดเห็นของตัวแปรด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) โดยผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุน ด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังที่แสดงตาม ตารางที่ 11

ตารางที่ 11 แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปร	Mean	S.D.
การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.892	0.694
บรรยากาศขององค์กร	3.919	0.682
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.935	0.664
ความผูกพันขององค์กร	3.903	0.678
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	4.039	0.692

1. ระดับความคิดเห็นการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมี ($\bar{X} = 3.892$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า “ที่ทำงานมีนโยบายชัดเจนที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะการปฏิบัติงาน” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.100$) รองลงมาคือ “จัดให้มีการฝึกอบรมให้พนักงานมีทักษะความชำนาญในการทำงาน” และ สนับสนุนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ ($\bar{X} = 3.930$)

2. ระดับความคิดเห็นบรรยากาศขององค์กร

บรรยากาศองค์กร ในภาพรวมพบว่า ระดับความคิดเห็นมี ($\bar{X} = 3.919$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า “ได้รับการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การฝึกอบรม การสัมมนา การสอบงาน การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (E-learning)” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.010$) รองลงมาคือ “ได้เข้าร่วมกิจกรรมที่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมโดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.980$)

3. ระดับความคิดเห็นคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมี ($\bar{X} = 3.935$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า “ธนาคารมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.050$) และรองลงมาคือ “มีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.010$)

4. ระดับความคิดเห็นความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กรในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมี ($\bar{X} = 3.903$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า “ปฏิบัติงานโดยใช้ความสามารถอย่างเต็มที่” ($\bar{X} = 3.960$) รองลงมาคือ “มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.94$)

5. ระดับความคิดเห็นพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม พบว่าระดับความคิดเห็นมี ($\bar{X} = 4.039$) ซึ่งอยู่ในระดับมาก จากรายละเอียดพบว่า “ยินดีปฏิบัติงานแทนเพื่อนที่ขาดงานได้” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.120$) รองลงมาคือ “มาทำงานตรงต่อเวลา” อยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.080$)

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) ระหว่างตัวแปรมีค่าอยู่ระหว่าง 0.764 – 0.987 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์รายด้านระหว่างการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.808 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน ความสัมพันธ์รายด้านระหว่างบรรยากาศขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.835 หมายถึงมีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน ความสัมพันธ์รายด้านระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.897 มีสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน ความสัมพันธ์รายด้านระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (r) เท่ากับ 0.861 หมายถึง มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน

ผลการศึกษาส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทดสอบสมมติฐาน โดยการใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression) และการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple regression) สามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์อิทธิพลเชิงบวกอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติต่อด้านความผูกพันต่อองค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 12 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 2 บรรยากาศขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของระดับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ระดับบรรยากาศขององค์กร ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย 2. เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านการรับรู้การสนับสนุนด้านการทรัพยากรมนุษย์ ด้านบรรยากาศองค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 3. เพื่อศึกษาอิทธิพลความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย ซึ่งสามารถสรุปประเด็นสำคัญเพื่ออภิปรายผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

จากการวิจัยพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศชายมากกว่าเพศหญิง โดยมีช่วงอายุของผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุระหว่าง 30-39 ปี มากที่สุดรองลงมา คือ น้อยกว่า 30 ปี และ อายุ 40 ปีขึ้นไปตามลำดับ ระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด รองลงมา คือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี และต่ำกว่าปริญญาตรี ตามลำดับ มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนสูงสุด 25,000 – 50,000 บาท รองลงมา มากกว่า 50,000 บาท และน้อยกว่า 25,000 บาท ตามลำดับ ระยะเวลาการปฏิบัติงานที่อยู่ในช่วงมากกว่า 5 ปีขึ้นไปมากที่สุด รองลงมา คือช่วง 3-5 ปี และช่วง 2 ปี ตามลำดับ

ส่วนที่ 1 อภิปรายผลระดับความคิดเห็นของตัวแปร

จากวัตถุประสงค์ของงานวิจัย 1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ระดับบรรยากาศขององค์กร ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร ระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย สามารถอภิปรายผลการศึกษาดังต่อไปนี้

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย เชื่อว่า ที่ทำงานมีนโยบายชัดเจนที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน และ จัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานมีทักษะความชำนาญในการทำงาน และส่งผลทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ พนิดา บุญธรรม (2559) ที่พบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) โดยรวม และ รายด้าน อยู่ในระดับมาก

บรรยากาศขององค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย เชื่อว่า ได้รับการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ และ พัฒนาตนเองผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การอบรม การสัมมนา การสอบงาน การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (e-learning) และ ยังได้เข้าร่วมกิจกรรมของธนาคารที่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุดารัตน์ ทิมลรัตนกานต์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2560) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และ ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้บรรยากาศของในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน การรับรู้บรรยากาศในองค์กร มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย เชื่อว่า องค์กรที่ปฏิบัติงานมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม และมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ โชติรส คนรักษา (2558) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสิน ที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคาร

ความผูกพันต่อองค์กร ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย เชื่อว่า มีการปฏิบัติงานโดยใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ และ มีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ของ รัมภ์ภรณ์ จันทร์เพ็ง,ภาวิน ชินะโชติ (2562) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารออมสิน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก พบว่าบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย เชื่อว่า มีความยินดีปฏิบัติงานแทนเพื่อนที่ขาดงานได้ และ มาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภารัตน์ ศรีแสง ธนาญ ภูวิทย์ และวราภรณ์วิชัย ทองอินทราช (2560) พบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson' correlation coefficient) พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรที่มีค่าอยู่ระหว่าง 0.764 – 0.897 โดยการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน บรรยากาศขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน

ผลการศึกษาส่วนที่ 4 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ($\beta = 0.720$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p = 0.126$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติการวิจัย นอกจากนี้ผลการศึกษาที่มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา บุญธรรม (2559) ทำการศึกษาเรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อ ความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน)

สมมติฐานที่ 2 บรรยากาศขององค์กรมีผลเชิงบวกต่อ ความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาพบว่าบรรยากาศขององค์กรมีผลเชิงบวกต่อ ความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ($\beta = 0.151$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p = 0.004$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชวาลดวงบุบผา (2563) ทำการศึกษาวิจัย เรื่องบุปปัจจัยสาเหตุที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย ซึ่งผลการวิจัยพบว่า ระดับบรรยากาศขององค์กร ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย อยู่ในระดับมาก

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลเชิงบวกต่อ ความผูกพันต่อองค์กร

จากการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลเชิงบวกต่อ ความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ($\beta = 0.701$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p = 0.000$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ วิชรพงษ์อนันต์วรปัญญา (2563) ที่ทำการศึกษาร่วมคุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรมีผลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีผลเชิงบวกต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ($\beta = 0.861$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($p = 0.000$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย นอกจากนี้ ผลการศึกษายังสอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ ศรีแสง ธนาญ ภูวิทย์ และ วรณวิชนี ทองอินทราช (2560) ที่ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยแสดงให้เห็นว่า ถ้าพนักงานในองค์กร เกิดความพึงพอใจในงาน การได้รับความยุติธรรม ก็ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและต้องการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก

5.3 ประโยชน์เชิงวิชาการการประยุกต์ใช้ทางการบริหารจัดการ

ผลจากการศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทยก่อให้เกิดประโยชน์ 2 ด้าน ได้แก่ 1. ประโยชน์เชิงวิชาการ 2. ประโยชน์ทางการบริหารจัดการสามารถนำไปปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในด้านของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร

เพื่อให้เกิด บรรยากาศ คุณภาพชีวิต และ ความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในองค์กร ดังนี้

5.3.1 ประโยชน์ทางวิชาการ

1. การศึกษาครั้งนี้ได้รับรู้ถึงปัจจัย ด้านการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนา ทรัพยากรมนุษย์ ด้านบรรยากาศขององค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน และด้านความผูกพัน ต่อองค์กรนำไปสู่ด้านพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2. การศึกษาครั้งนี้มุ่งทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย ด้านการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้าน บรรยากาศขององค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโดย ผลที่ทำการศึกษาคือช่วยเพิ่มเติมแนวความคิดด้านการทำงานต่อไป

5.3.2 ประโยชน์ทางการบริหารจัดการ

จากการศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ของประเทศไทย ครั้งนี้อาจเป็นประโยชน์ด้านการบริหารจัดการองค์กร ให้มีนโยบายชัดเจนที่มุ่งเน้น การพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน และส่งเสริมให้เกิดปฏิสัมพันธ์ระหว่าง บุคลากรได้มีการปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีการเน้นให้บุคลากรได้รับการสนับสนุนและ พัฒนาตนเอง อาทิ เช่น การได้รับการฝึกอบรม การสัมมนา รวมทั้งการเรียนรู้ผ่านช่องทางต่างๆ เพื่อเป็นการแลกเปลี่ยนองค์ความรู้และประสบการณ์ร่วมกันระหว่างตัวบุคลากรที่ปฏิบัติงานและ ยังช่วยเสริมสร้างสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

ศึกษาครั้งนี้นำผลที่ได้ใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขเกี่ยวกับการบริหารจัดการ ทรัพยากรมนุษย์ให้มีแนวทาง เพื่อกำหนดนโยบายต่างๆ ให้กับบุคลากรในองค์กร มีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

จากการศึกษาครั้งนี้ ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่งของประเทศไทย ทำให้ทราบถึง อิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนา ทรัพยากร มนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากการที่บุคลากรในองค์กรได้รับการสนับสนุนในด้านต่างๆ จาก องค์กรแล้ว เช่นการได้รับการสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในการช่วยส่งเสริมความรู้ ให้มี การพัฒนาขีดความสามารถในการปฏิบัติงานจนเกิดความเชี่ยวชาญชำนาญงาน การคงอยู่ของ

บุคลากรในบรรยากาศขององค์กรที่อบอุ่น รวมทั้งองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรได้นั้น ซึ่งสามารถทำให้บุคลากรเกิดความผูกพันอยากที่จะคงอยู่กับองค์กรเพื่อปฏิบัติงานให้ได้ผลลัพธ์ที่ดี และ สอดคล้องกับนโยบายขององค์กรต่อไป

5.4 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษา ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย ผู้วิจัยขอเสนอแนะประเด็นสำหรับการทำวิจัยในครั้งต่อไป ดังนี้

1. งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียวโดยใช้เครื่องมือเป็นการเก็บข้อมูลโดยแบบสอบถามเท่านั้น ดังนั้นสำหรับผู้สนใจศึกษาวิจัยในหัวข้อที่เกี่ยวข้องกับวิจัยเรื่องนี้ควรมีการศึกษาวิจัยในเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์กับธนาคารของรัฐหรือของเอกชนเพิ่มเติมเพื่อให้ได้รับข้อมูลอย่างละเอียดหลากหลายครอบคลุมและชัดเจนสมบูรณ์มากขึ้น รวมถึงการศึกษาในปัจจุบันใหม่ๆ ที่อาจมีแนวโน้มที่จะส่งผลให้ การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2. การศึกษาครั้งต่อไป ควรเจาะจงใน นโยบายที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน วิธีการในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน แนวทางหรือวิธีการให้ผลตอบแทนต่อบุคลากรในองค์กรที่ได้ปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมาย การมีสภาวะแวดล้อมที่ดีในด้านกายภาพในสถานที่ทำงาน ความจงรักภักดีของบุคลากรที่มีต่อองค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลไปพัฒนาการมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างตรงจุด

3. ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยหรือสาเหตุอื่นๆ ของ การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อนำข้อมูลที่ได้ไปกำหนดนโยบายหรือวิธีการให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4. ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยศึกษาประเด็นในเชิงบวกของการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นสำหรับผู้สนใจเพื่อจะศึกษาต่อ อาจเพิ่มตัวแปรอื่นๆ เพื่อเพิ่มความสามารถในการอธิบายความผันแปรของความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

รายการอ้างอิง

- กรองแก้ว อยู่สุข. (2543). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- คดียา อายุเย็น. (2559). "การศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยหลักพุทธธรรม เพื่อการพัฒนา องค์การที่ยั่งยืนสถาบันพัฒนาฝีมือแรงงานภาค 11 สุราษฎร์ธานี."
- ชัชวาล ดวงบุบผา. (2563). "บุพปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายของธนาคารออมสิน." **วารสารสังคมศาสตร์และมนุษยวิทยาเชิงพุทธ**.
- ชินวัฒน์ ศักดิ์พิชัยมงคล. (2555). "พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อ องค์กร กรณีศึกษา : พนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัท ซีว่า โลจิสติกส์ (อีสเทิร์น ซีบอร์ด)." การจัดการ มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- โชติรส คนรักษา. (2558). "ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสิน ภาค 8." **ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยแม่โจ้ เชียงใหม่**.
- ฐิติพร ก้อนนาค. (2556). "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจการทำงานกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา พนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สำนักธุรกิจถนน ตากสิน." **วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยศิลปากร**.
- ณัฐชัย มีชั้นช่วง. (2553). "คุณภาพชีวิตคุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร กรณีศึกษา ข้าราชการนายทหารชั้นประทวนในสังกัดกรมทหารปืนใหญ่ที่ 3." **วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัย เทคโนโลยีสุรนารี**.
- ณิชากุล ท้าวสาลี, ระพิน ชูชื่น และประยูร อิมสวาสดี. (2562). **ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิก ที่ดีของครูโรงเรียนสังกัดองค์การบริหารส่วนจังหวัดสระแก้ว**. เข้าถึงเมื่อ 10 มกราคม 2565. เข้าถึงได้จาก <https://so05.tci-thaijo.org/>
- ดวิษา สังคะหะ. (2559). "การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กรกับความเป็นองค์กรแห่งการ เรียนรู้ของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-13." การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ดำรงฤทธิ์ จันทร์มงคล. (2550). "ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความ ผูกพันต่อ องค์กร กับอายุการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงาน อุตสาหกรรมอัญมณีและ

- เครื่องประดับ: กรณีศึกษาบริษัท เอสเอ็ม.วี. (ไทย แลนด์) จำกัด." วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัย บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ดุจดาว ศุภจิตกุลชัย. (2546). "ความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่ในศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ มหาวิทยาลัยบูรพา." ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- เด่นดวง คำตรง. (2544). "ความต้องการการพัฒนาของครูและอาจารย์ของวิทยาลัยในสังกัดกรม อาชีวศึกษาจังหวัดชลบุรี." ปัญหาพิเศษรัฐปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ทรงศักดิ์ ภูสีอ่อน. (2554). **การประยุกต์ใช้ SPSS วิเคราะห์ข้อมูลการวิจัย**. พิมพ์ครั้งที่ 4. มหาสารคาม: มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- เทพพนม เมืองแมน และสวิง สุวรรณ. (2540). **พฤติกรรมองค์การ Organization Behavior** (ฉบับปรับปรุง). พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ: บริษัทโรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช จำกัด.
- ธันวินี ประกอบของ. (2560). "คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมความเป็น สมาชิกที่ดีของบุคลากรโรงเรียนปรีณสร้อยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่." การค้นคว้าอิสระ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารธุรกิจ วิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่.
- นนท์ธิญา ไกรวารี. (2559). "ความสัมพันธ์ระหว่างแนวทางการปฏิบัติการบริหารทรัพยากรมนุษย์กับความ ผูกพันขององค์กรของพนักงานสัญญาจ้างรายเดือน บริษัท ท้อปโกลฟ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด." สารนิพนธ์หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- นพ ศรีบุญนาค. (2545). **พฤติกรรมองค์การ**. กรุงเทพฯ: สุตรไพศาล.
- นันทนา ผ่องเกสัช. (2544). "ความผูกพันต่อองค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการวิทยาลัยพยาบาล เกื้อ การุณย์." ปัญหาพิเศษรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.
- นิศศา ศิลปเสริฐ. (2560). **อุตสาหกรรมการท่องเที่ยว**. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่ง จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เนาวรัตน์ พลายน้อย. (2527). "ประชากรศึกษาเกี่ยวกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์." **วารสารประชากร ศึกษา**, 10, 2.
- บมจ.ธนาคารกสิกรไทย. (2563). **รายงานการพัฒนาเพื่อความยั่งยืน**.
- ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2560). "การศึกษาคุณภาพในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และ โทรคมนาคม."

- ปาริชาติ เยพิทักษ์ และธีระวัฒน์ จันทิก. (2559). "การบริหารจัดการข้อมูลขององค์กรในภาครัฐ." **Veridiane-Journal ฉบับภาษาไทย**, 9, 1 (มกราคม – เมษายน).
- ปิยะนาฏ บุตรราช และเชียวชาญ อาศวีวัฒนกุล. (2558). "ความผูกพันต่อองค์กรกับประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) เขตภาคกลาง 3." **วารสารสหวิทยาการวิจัย : ฉบับบัณฑิตศึกษา**, 4, 4.
- ปิยาพร ห่องแสง และณักร์ กุลิสร์. (2554). "การบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีผลต่อความผูกพันในองค์กรของพนักงานสาขาธนาคารออมสิน ในเขตกรุงเทพมหานคร." **ปริญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- พนิดา บุญธรรม. (2559). "การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสำคัญต่อความผูกพันในองค์กร." **การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.**
- พะยอม วงศ์สารศรี. (2534). **การบริหารบุคคล**. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์พรานนก.
- พาสนา เจื่อนาค. (2555). "ความสัมพันธ์ระหว่าง คุณภาพชีวิตการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน : กรณีศึกษา สถาบันวิจัยวิทยาศาสตร์การแพทย์ทหาร (ฝ่ายสหรัฐอเมริกา)." **วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีปทุม.**
- พีระ แก้วสอาด. (2564). "อิทธิพลของบรรยากาศองค์กรที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานใหญ่." **บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.**
- ภิญญาดา รื่นสุข. (2561). "การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร." **JOURNAL OF NAKHONRATCHASIMA COLLEGE**, 12, 1.
- มธุริน แจ่มแจ่ม. (2563). "ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง." **ศิลปะศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.**
- มัลลี เวชชาชีวะ. (2524). **พฤติกรรมองค์กร**. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.
- เมษา เจริญโชควิทยา และวิโรจน์ เจษภูาลักษณ์. (2558). "การรับรู้ความสัมพันธ์ในองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันด้านจิตใจต่อองค์กรของพนักงานธนาคารสงเคราะห์ ฝ่ายภาคใต้และตะวันตก." **วิทยานิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร.**
- รัตนภัทร์ สุวรรณสิทธิ์. (2558). "การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงาน ผ่านสมรรถนะหลักของบุคลากร สำนักงานประกันสังคม." **Veridian E-Journal**,

Slipakorn University ฉบับภาษาไทย สาขามนุษยศาสตร์สังคมศาสตร์และศิลปะ, 8, 2 (พฤษภาคม-สิงหาคม).

รัมภ์ภรณ์ จันทร์เพ็ญ และภาวิณ ชินะโชติ. (2562). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินใน จังหวัดสุราษฎร์ธานี." คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

วรรณวิมล อัมรินทร์, นุเคราะห์ ลดาวัลย์ ยมจินดา และกรรณิการ์ เฉกแสงรัตน์. (2564). "การศึกษาปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานอธิการบดี มหาวิทยาลัยรามคำแหง."

วรรณมา ศักดิ์อุดมทรัพย์. (2549). "คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน โรงพยาบาล : กรณีศึกษาโรงพยาบาลสินแพทย์." ภาคนิพนธ์โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาศาสตร์พยาบาล มนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

วเรศ ทยามันท์ทรรณท์. (2547). "ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้าการบินไทย บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)." วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขา รัฐศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

วัชรพงษ์ อนันต์วรปัญญา. (2563). "คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร." วารสารวิชาการ มหาวิทยาลัยการจัดการและเทคโนโลยีอีสเทิร์น.

วีรินทร์ อินทมะโน. (2562). "ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษา บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานเขตหาดใหญ่ จังหวัดสงขลา." บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ศศิรินทร์ ทิพย์โอสถ. (2556). "การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานที่มีผลต่อการ ปฏิบัติงาน ในภาคธุรกิจธนาคาร." วารสารมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี: 14-50.

ศุภชัย รุ่งเจริญสุขศรี. (2558). "การศึกษาความผูกพันในองค์กรการพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงาน ระดับปฏิบัติการของ บริษัทเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร." การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.

สกล ลิขิตภูมิ. (2545). "คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสาธารณสุขในสังกัดสำนักงานสาธารณสุข จังหวัดและ สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ ประเทศไทย ปี 2545." วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต สาขาเวชศาสตร์ชุมชน บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- สามารถ ศุภรัตน์อาภรณ์. (2544). "ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณีฝ่ายปฏิบัติการคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)." วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สำราญ บุญรักษา. (2559). "ความพึงพอใจในงานและความยึดมั่นต่อองค์กรของการพยาบาลวิชาชีพ สังกัดกรมสุขภาพจิต." วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- สิริรักษ์ รัชชานันติ. (2560). "การพัฒนาหลักสูตรฝึกอบรมรูปแบบการประเมินหลักสูตรวิชาชีพระยะสั้น ตามแนวคิดการประเมินแบบเสริมพลังอำนาจ ไปใช้ในสถานศึกษาสังกัดสำนักงาน คณะกรรมการการอาชีวศึกษา." ดุษฎีบัณฑิต ภาควิชาบริหารเทคนิคศึกษา คณะครุศาสตร์ อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ และวิโรจน์ เจษภูาลักษณ์. (2560). "อิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์การ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่." **วารสารวิชาการ Veridian E-Journal Silpakorn University**, 10, 2.
- สุธรรม รัตน์โชติ. (2552). พฤติกรรมองค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ: บริษัท สำนักพิมพ์ท็อป จำกัด.
- สุภารัตน์ ศรีแสง ธนายุ ภูวิทยาธร และวรรณวิษณีย์ ทองอินทราช. (2560). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อ พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง." **วารสารวิชาการมหาวิทยาลัย ราชภัฏ ภูเก็ต**, 13, 1.
- สุวรรณณี จริยะพร. (2559). "พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยทองสุข." **สมาคมนักวิจัย**, 21, 1 (มกราคม-เมษายน): 227-238.
- อภิสิทธิ์ รักษาวงศ์. (2545). "ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรสังกัดศูนย์พัฒนาปิโตรเลียม ภาคเหนือ กรมการพลังงานทหาร. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต." สาขาพัฒนาสังคม บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อามีนุกุดิน จะปะเกีย. (2561). "ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรใน ศูนย์การบริหารจังหวัดชายแดนภาคใต้ (ศอ.บต.)." วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยหาดใหญ่.
- Baron, R. A. (1986). **Behavior in Organization**. Boston: Allyn and Bacon.
- Cronbach, L. J. (1951). "Coefficient alpha and the internal structure of tests." **Psychometrika**, 16, 3: 297-334.
- Davis, L. E. (1977). "Enhancing the Quality of Working Life : Developments in the United States." **International Labour Review**, 116, 1: 53-56.

- Fatima, M. (2015). "HR Practices and Employee Performance Relationship in Higher Education: Mediating Role of Job Embeddedness." **Perceived Organizational Support and Trust**, 9, 3.
- Forehand, G. A., and Gilmer, B. V. H. (1964). "Environmental in studies of organization behavior." **Psychological Bulletin**, 62.
- George, J. M., and Jones, G. R. (2002). **Organizational Behavior**. 3rd ed. New Jersey: Prentice – Hall.
- Gibson and others. (1973). **Organizational : Behavior, Structure, Process ; Behavior, Dallas**. Texasns.: Business Publication, Inc.
- Gilmer, and Haller. (1971). **Industrial and organization psychology**. Japan: mcgraw-hill company.
- Hackman, R. J., and Suttle, L. J. (1977). **Improving Life at Work: Behavior Science Approach to Organizational Change**. California: Goodyear.
- Halpin, A. W. (1996). **Theory and Research in Administration**. New York Macmillan.
- Kelly, J. (1980). **Organizational behavior**. Illinois: Irwin.
- Litwin, G. H., and Stringer, R. A. (1968). **Motivation and organization climate**. Boston: Harvard University Press.
- Merton, H. C. (1977). "A Look at Factors Affecting the Quality of Working Life." **Monthly Labour Review**, 9, 12.
- Nadler, L. C. (1980). **Corporate Human Resource Development**. New York: American Society for Training and Development.
- Peter, F. D. (1958). **The Practice of Management**. New York: Harper.
- Schermerhorn, J. R., James, G. H., and Richard, N. O. (1991). **Managing Organizational Behavior**. พิมพ์ครั้งที่ 4th ed. New York: John Willey and So.
- Steers, and Porter. (1983). **Motivation and Behavior**. New York: Mcrow-hill.
- Walton. (1975). Criteria for Quality of Working Life. In E. D. Loues and B. C. Albert (Eds.), **The Quality of Working Life**. New York: Free Press.
- Walton, R. E. (1973). "Quality of Working Life: What is it?" **Sloan Management Review**, 4, 7.

- Wang, X., and et al. (2017). "Associations of occupational stressors, perceived organizational support, and psychological capital with work engagement among Chinese female nurses." **BioMed research international**.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis**. 3rd ed. New york: Harper and Row Publication.





ภาคผนวก

แบบข้อคำถาม

เรื่อง : ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย

ตอนที่ 1 คำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงานในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย

คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องหน้าตัวเลือกที่ตรงตามความเป็นจริง

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

น้อยกว่า 30 ปี

30-39 ปี

40 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

น้อยกว่า 25,000 บาท

25,000-50,000 บาท

มากกว่า 50,000 บาท

5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

2 ปี

ภายใน 3-5 ปี

มากกว่า 5 ปีขึ้นไป



คำชี้แจง : กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับ การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ของพนักงานใน
ธนาคารพาณิชย์ แห่งหนึ่งของประเทศไทย

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ธนาคารที่ท่านทำงานอยู่มีนโยบายชัดเจนที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน					
2. ท่านได้รับการพัฒนาความสามารถในการทำงานเป็นประจำทุกปี					
3. ธนาคารจัดให้มีการพัฒนาความสามารถของพนักงานตามความต้องการและเหมาะสมกับตำแหน่งงาน					
4. ธนาคารมีวิธีการหลากหลายในการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน					
5. ธนาคารจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานมีทักษะความชำนาญในการทำงาน ซึ่งทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
6. ธนาคารสนับสนุนอุปกรณ์เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นเครื่องมือในการพัฒนาความสามารถในการทำงาน					
7. ธนาคารจัดให้มีการพัฒนาความสามารถในการทำงาน ทำให้ท่านได้รับการประเมินผลดีขึ้น					

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
8. ธนาคารมีนโยบายชัดเจนในการพัฒนาสายอาชีพต่างๆ ในองค์กร					
9. ธนาคารจัดระบบการเลื่อนขั้นในตำแหน่งที่สูงขึ้นให้กับพนักงานแต่ละฝ่ายอย่างเหมาะสม					
10. ธนาคารสนับสนุนให้พนักงานมีความรู้ความสามารถให้เกิดความเชี่ยวชาญในสายงานต่างๆ					
11. ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ					
12. ธนาคารจัดคนตามตำแหน่งต่างๆ ได้เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน					
13. ธนาคารมีระบบการพัฒนาสายอาชีพ เพื่อให้พนักงานมีโอกาสพัฒนาเต็มศักยภาพโดยคำนึงถึงความแตกต่างของแต่ละบุคคล					
14. ธนาคารส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในการพัฒนาสายอาชีพ เป็นไปตามความต้องการของแต่ละบุคคล					

ตอนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับ บรรยากาศขององค์กร ของพนักงานในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย

บรรยากาศขององค์กร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยยึดจากผลสัมฤทธิ์ของงาน					
2. ท่านได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลเมื่อปฏิบัติงานได้สำเร็จลุล่วง					
3. ท่านได้รับการยกย่อง ชื่นชม หรือการประกาศเกียรติคุณเป็นการจูงใจให้ท่านปฏิบัติงานได้อย่างลุล่วง					
4. การที่ธนาคารให้ผลตอบแทน/รางวัล/การประกาศเกียรติคุณ เป็นการจูงใจให้ท่านปฏิบัติงานได้เป็นไปตามเป้าหมายมากยิ่งขึ้น					
5. ธนาคารของท่านมีโครงสร้างด้านการปฏิบัติงานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน					
6. ท่านได้ปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย					
7. ท่านสามารถสื่อสารข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานได้อย่างชัดเจน ตรงไปตรงมาและเปิดเผย					
8. ท่านได้รับการส่งเสริมให้ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในหน่วยงาน เพื่อสนับสนุนให้การปฏิบัติงานเกิดประสิทธิภาพ					
9. ท่านได้รับโอกาสในการเข้าอบรมเพื่อพัฒนาความรู้และทักษะของตนเอง					
10. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองผ่านช่องทางต่างๆ เช่น การอบรม การสัมมนา การสอบงาน การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (e-learning)					

บรรยากาศขององค์กร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมของธนาคารที่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมโดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้และประสบการณ์ร่วมกัน					
12. ท่านได้เข้าร่วมกิจกรรมของธนาคารที่เป็นการส่งเสริมให้บุคคลมีความรักมีความสามัคคี และช่วยเหลือเกื้อกูลกัน					



ตอนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับ คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
ของประเทศไทย

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านได้รับค่าตอบแทนทุกรูปแบบอย่างเพียงพอกับการใช้จ่ายในปัจจุบัน					
2. ธนาคารของท่านมีการดูแลรักษาสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานให้สะอาด ปลอดภัย โดยคำนึงถึงสุขภาพอยู่เสมอ					
3. งานที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่น่าสนใจ ท้าทายความสามารถ และช่วยเพิ่มโอกาสพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงาน					
4. ท่านรู้สึกว่ตำแหน่งงานและรายได้ที่ได้รับมีความมั่นคง					
5. ท่านมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
6. ท่านรู้สึกว่าได้รับการประเมินผลการทำงานเป็นค่าตอบแทนอย่างยุติธรรม					
7. ท่านรู้สึกพอใจกับเวลาในการทำงานและเวลาว่างส่วนตัวกับเวลาของครอบครัว					
8. ท่านได้มีโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร อันเป็นประโยชน์ต่อสังคม					
9. ท่านได้รับค่าตอบแทนในการทำงานอย่างเหมาะสมยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับตำแหน่งอื่นที่มีลักษณะงานคล้ายคลึงกัน					
10. หน่วยงานของท่านมีมาตรการหรือกฎระเบียบที่ชัดเจนในการจัดสภาพการทำงานให้ปลอดภัยป้องกันอุบัติเหตุและ สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ					

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
11. งานของท่านได้ใช้ฝีมือในการทำงาน เกิดความรู้สึกท้าทายและมีคุณค่าในการทำงาน					
12. ท่านได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานให้มีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน					
13. ท่านได้รับความช่วยเหลือเป็นอย่างดีจากเพื่อนร่วมงานในการทำงานอยู่เสมอ					
14. ท่านคิดว่าวิธีการเลื่อนตำแหน่งพนักงานในธนาคารมีความโปร่งใสและยุติธรรม					
15. ภาระหน้าที่ของท่านไม่เป็นอุปสรรคต่อการดำเนินชีวิตครอบครัว					
16. ธนาคารของท่านมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคม					



ตอนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย

ความผูกพันต่อองค์กร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านพอใจกับนโยบายการบริหารของผู้บริหาร					
2. ท่านมีความเชื่อมั่นในความมั่นคงขององค์กรของท่าน					
3. ท่านยินดีปฏิบัติตามเป้าหมายและนโยบายของธนาคาร					
4. ท่านพอใจกับผลสำเร็จในงานที่ท่านทำ					
5. ท่านทุ่มเททำงานทั้งกายและใจในเวลางานและเวลานอกงาน					
6. ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ความสามารถอย่างเต็มที่					
7. การปฏิบัติงานของท่านทำให้ท่านมีความสุข					
8. ท่านเห็นว่างานที่ท่านทำอยู่มีความสำคัญกับชีวิตท่าน					
9. ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
10. ท่านมีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
11. ท่านยินดีที่จะปฏิบัติงานในองค์กรนี้จนเกษียณ					
12. ท่านมีความจงรักภักดีต่อองค์กรของท่าน					

ตอนที่ 6 แบบสอบถามเกี่ยวกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1. ท่านยินดีปฏิบัติงานแทนเพื่อนที่ขาดงานได้					
2. ท่านพร้อมที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก					
3. ท่านเป็นที่ปรึกษาที่ดีของเพื่อนร่วมงาน					
4. ท่านพร้อมรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					
5. ท่านมีจิตอาสาช่วยงานเพื่อนร่วมงานเมื่อมีงานด่วนอย่างสม่ำเสมอ					
6. ท่านหลีกเลี่ยงการต่อว่านินทาบุคคลอื่น					
7. ท่านให้ความช่วยเหลือกับกิจกรรมต่างๆขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ					
8. ท่านมีส่วนรับผิดชอบกิจกรรมขององค์กร					
9. ท่านมาทำงานตรงต่อเวลา					
10. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด					

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ-สกุล

น.ส.นันทวรรณ วิเชียรฉาย

วุฒิการศึกษา

ปริญญาตรีบริหารธุรกิจบัณฑิต

คณะวิทยาการจัดการ

มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี

