ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF EMPLOYEES IN THE GOVERNMENT SAVINGS BANK, SURAT THANI PROVINCE

รัมภีภรณ์ จันทร์เพ็ง[1] และภาวิน ชินะโชติ[2]

Rumpeeporn Chanpeng[1] and Pavin Chinachoti[2]

[1,2]คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

[1,2]School of Management Science, Sukhothai Thammathirat Open University

Received: August 21, 2018 / Revised: November 15, 2018 / Accepted: December 24, 2018

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงาน (2) ระดับความผูกพันต่อองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน และ (3) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินจังหวัดสุราษฎร์ธานี การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ พนักงานธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 210 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางเครซี่ และมอร์แกน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 136 ตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น เครื่องมือเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ระดับความผูกพันต่อองค์การ ระดับความยุติธรรมในองค์การ และระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอยู่ในระดับมาก และ (3) ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การส่งผลบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 49.9 ในระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

คำสำคัญ: ความผูกพันต่อองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ธนาคารออมสิน

Corresponding Author

E-mail: pavinstou@gmail.com

Abstract

The objectives of this study were to study (1) the level of good organizational membership behavior of employees, (2) the levels of organizational commitment, justice in the organization, and job satisfaction of employees, and (3) factors of organizational commitment, justice in the organization, and job satisfaction affecting good organizational membership behavior of employees in the Government Savings Bank, Surat Thani province. This study was a survey research. The research population comprised 210 Savings Bank employees working in Surat Thani Province. The research sample consisted of 136 employees obtained by stratified random sampling. The sample size was determined based on Krejcie and Morgan's Sample Size Table at 95% confidence interval. The research tool used for data collection was a questionnaire. Statistics for data analysis were the frequency, percentage, mean, standard deviation, and multiple regression analysis. The results showed that (1) the overall good organizational membership behavior of employees in the Government Savings Bank, Surat Thani Province was rated at the high level; (2) the overall organizational commitment, overall justice in the organization, and overall job satisfaction of the employees were rated at the high level; and (3) the factors of justice in the organization, job satisfaction, and organizational commitment positively affected good organizational membership behavior of employees. The three predictors could be combined to predict good organizational membership behavior of employees in the Government Savings Bank, Surat Thani Province by 49.9 percent which was significant at the .05 level of statistical significance.

Keywords: Organizational commitment, Justice in organization, Job satisfaction, Organizational membership behavior, Government Savings Bank

บทนำ

ในปัจจุบันเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลง ตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อองค์การนั่นคือ "ความผูกพัน" ถ้าองค์การไม่สามารถรักษาความผูกพันองค์การของพนักงานในองค์การได้ จะก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นปัญหา เช่น การมาสาย ขาดงาน และปัญหาการลาออกจากงาน (Katz & Kahn, 1996) องค์การธุรกิจไทยควรหันมาให้ความสนใจมากที่สุดคือ ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์การ โดยเฉพาะกลุ่มคนรุ่นใหม่ ซึ่งมักให้ความสำคัญกับอิสระและชีวิตส่วนตัว ขณะเดียวกันเขาก็ต้องการความท้าทายในชีวิตและอาชีพการงานมากกว่าการอดทนทำงานในสภาวะแวดล้อมที่ไม่ต้องการ ปัจจัยเช่นนี้จึงทำให้การสร้างความผูกพันขององค์การในปัจจุบันเป็นไปได้ยากขึ้น ส่งผลให้อัตราการเปลี่ยนงาน (Turnover Rate) มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วยเห็นได้จากผลสำรวจจากสถาบันวิจัยแรงงานและการจ้างงานแห่งสหรัฐอเมริกา ระบุว่า การเกิดอัตราการเปลี่ยนงานจะทำให้องค์การมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ทั้งค่าใช้จ่ายในการสรรหาและอบรมใหม่เพื่อทดแทนในตำแหน่งเดิม ถึง 150% ของเงินเดือนที่จ่าย และส่งผลต่อผลิตผลขององค์การเป็นอย่างมาก สิ่งที่น่าเป็นห่วงคือ แม้องค์การต่างทราบกันดีถึงความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ แต่กลับมีเพียง 25% เท่านั้นที่มีการวางแผนพัฒนา (Prachachat Online, 2016) การสร้างความสัมพันธ์ในองค์การอย่าง

เป็นรูปธรรมถือว่าเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก เมื่อเทียบกับการให้ความสำคัญในด้านอื่นๆ เพราะเรื่องนี้คือ กุญแจสำคัญที่จะทำให้องค์การก้าวไปข้างหน้าอย่างยั่งยืน

เมื่อพนักงานได้ก้าวเข้ามาทำงานในองค์การแล้ว พนักงานควรมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ ซึ่งทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน หากพนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจ มุ่งมั่นต่อการทำงาน ซึ่งสิ่งจูงใจภายในองค์การมีผลโดยตรงต่อพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านความผูกพันต่อองค์การ ด้านความยุติธรรมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน หากได้รับสิ่งดีๆ จากองค์การ จะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การทั้งสิ้น Munchinsky (1997) ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานบางคนได้แสดงถึงประสิทธิผลในการทำงานและความสุขที่ได้รับจากองค์การ โดยพนักงานจะปฏิบัติหน้าที่ให้เหนือความคาดหมายขององค์การที่ได้อธิบายไว้ในตัวงาน สิ่งที่เกิดขึ้นนั้นเรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (Organizational Citizenship Behavior)

จากการแข่งขันที่รุนแรงในปัจจุบันทำให้ธนาคารออมสินและธนาคารอื่นๆ เกิดปัจจัยเสี่ยงต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นความไม่แน่นอนทางการเมือง ความท้าทายต่อกระแสโลกาภิวัตน์ วัฒนธรรม และสังคม โดยเฉพาะผลกระทบต่อธุรกิจของลูกหนี้ของสถาบันการเงิน การปรับตัวของระบบธนาคารพาณิชย์ต่อกฎเกณฑ์ต่างๆ ที่ส่งผลให้มีการแข่งขันที่รุนแรง (Kiwanont, 2012) ทำให้ธนาคารออมสินต้องมีการเปลี่ยนแปลงระบบการทำงานของพนักงาน ไม่ว่าจะเป็นการตั้งเป้าหมายต่อรายที่สูงขึ้นและระบบการทำงานที่ต้องน่าเชื่อถือ และรวดเร็วขึ้น ทำให้พนักงานเกิดแรงกดดันในการทำงานมากขึ้นด้วยเช่นกัน ดังนั้นถ้าผู้ที่เป็นพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแล้วจะทำให้ปฏิบัติงานตามวัตถุประสงค์ขององค์การได้อย่างเต็มที่ ซึ่งธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานีเป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ในความดูแลของธนาคารออมสินภาค 16 ตั้งอยู่ในพื้นที่อำเภอเมืองจังหวัดสุราษฎร์ธานี บริการทางการเงินทุกรูปแบบรวมถึงตอบสนองนโยบายการดำเนินงานภายใต้นโยบายของรัฐโครงการต่างๆ ที่รัฐออกมาเพื่อช่วยเหลือประชาชน ดังนั้นการทำงานในลักษณะเช่นนี้ พฤติกรรมในการทำงานทั้งด้านความผูกพันในองค์การ ความยุติธรรมในองค์การและความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานีว่า มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำงานพัฒนางานต่อไป

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวจะนำมาเสริมสร้างให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ และสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน
3. เพื่อศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ประโยชน์ของการวิจัย

1. เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงบริหารงานของธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมากยิ่งขึ้น
2. ผลการศึกษาเป็นประโยชน์ต่อองค์การ สามารถนำข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการกำหนดกลยุทธ์ที่ตอบสนองต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมากยิ่งขึ้น

ทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรม ดังต่อไปนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ เป็นพฤติกรรมของสมาชิกที่ปฏิบัติงานให้กับองค์การด้วยความเต็มใจ มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์การโดยที่องค์การไม่ได้ขอร้องและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่คิดถึงของรางวัลที่ทางองค์การกำหนดไว้อีกด้วย ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อองค์การ โดยองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การได้ 5 ด้าน (Organ, 1997) ได้แก่ 1) ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ 3) ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ 4) ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และ 5) ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

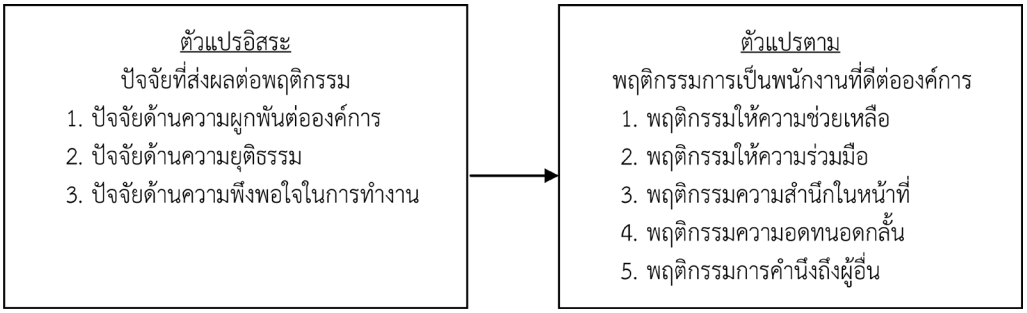
ความผูกพันต่อองค์การ เป็นความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงต่อองค์การที่ตนอยู่ โดยยอมรับจุดหมายขององค์การ เต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์การ และต้องการอยู่กับองค์การ ความผูกพันต่อองค์การจะประกอบด้วย 3 ด้าน (Sripunyawich, 2009) ได้แก่ 1) ความรู้สึกยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์การ 2) ความรู้สึกเต็มใจที่จะช่วยเหลือองค์การเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย และ 3) ความรู้สึกปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การ

ความยุติธรรมในองค์การ เป็นการรับรู้ว่า ตนได้รับการปฏิบัติที่ยุติธรรมจากองค์การในเรื่องการจ่ายผลตอบแทนตามที่ตนเองคาดหวัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะที่ใช้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในงานที่มีลักษณะเดียวกัน รวมทั้งกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินมีความยุติธรรม โดยองค์การต้องมีการใช้ระบบประเมินผลอย่างเท่าเทียมกันกับพนักงานทุกคน (Chanthevee, 2012) ซึ่งถือว่ายุติธรรมเมื่อเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาในการทำงาน ผลตอบแทนที่ได้รับเหมาะสมและสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน โดยธนาคารออมสินใช้เกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานจะได้รับการพิจารณาในการประเมินผลจากการปฏิบัติงาน

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นผลที่แสดงออกมาของทัศนคติของบุคคลในอีกรูปแบบหนึ่ง ทำให้เกิดการกระทำหรือกิริยาอาการที่แสดงออกของบุคคล ซึ่งเป็นไปทั้งทางด้านบวกและลบ แต่เมื่อใดก็ตามสิ่งเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุจุดมุ่งหมายได้ (Baosuwan, Phajchim & Chaiphunya, 2006) ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา มีความรับผิดชอบในงาน มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงาน และมีโอกาสได้ศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่โดยใช้ความรู้และความสามารถในการแก้ไขปัญหาของงานให้บรรลุความสำเร็จ และงานที่ปฏิบัติอยู่สามารถส่งเสริมให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งและระดับงานที่สูงขึ้น ซึ่งทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวกับความพอใจในงานจะให้คำตอบที่ชัดเจนในแง่มุมที่ต่างกัน ในการให้คำตอบว่า อะไรคือ ปัจจัยที่ทำให้บางคนมีความพอใจต่องานมากกว่าคนอื่นๆ และถ้าต้องการทำให้คนเราเกิดความพึงพอใจต่องานจะมีกระบวนการอะไรบ้าง ทฤษฎีที่ได้รับความนิยมคือ ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg ที่ได้ทำการศึกษาวิจัยที่อธิบายถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานเป็นคนละกลุ่มกัน (Herzberg, 1973) แบ่งเป็น 14 ด้าน ที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และหรือความไม่พึงพอใจไปจนถึงความไม่มีความไม่พอใจในการทำงาน ได้แก่ ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

กรอบแนวความคิด

การวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาได้กำหนดกรอบแนวคิดดังต่อไปนี้



วิธีการวิจัย

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี การวิจัยครั้งนี้ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ควบคุมในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีสาขาที่เปิดให้บริการรวม 14 สาขา ได้แก่ สาขาถนนราษฎร์อุทิศ สาขาสุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย สาขาบ้านนาสาร สาขากาญจนดิษฐ์ สาขาบ่อผุด สาขาเซ็นทรัลพลาซ่าสุราษฎร์ธานี สาขาขุนทะเล สาขาบ้านนาเดิม สาขาดอนสัก สาขาเกาะพงัน สาขาเวียงสระ สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัล สมุย และสำนักงานเขตสุราษฎร์ธานี 1 มีจำนวนพนักงาน 210 คน ผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธี Krejcie & Morgan (1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 136 ตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงาน ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานีพบว่า โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.65) พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\overline{X}$ = 4.60) และพฤติกรรมการความสำนึกในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 4.55)

2. ผลการศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงาน ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ในด้านความผูกพันต่อองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\overline{X}$ = 4.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\overline{X}$ = 4.60) ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\overline{X}$ = 4.45) และปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความยุติธรรมในองค์การมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\overline{X}$ = 4.34)

3. ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จากการศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ผลดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวม

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	Y
(X_1) ด้านความผูกพัน	1	0.603**	0.527**	0.552**
(X_2) ด้านความยุติธรรม		1	0.541**	0.652**
(X_3) ด้านความพึงพอใจ			1	0.522**
(Y) ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี				1

**$p < 0.05$

พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความผูกพันต่อองค์การ ด้านความยุติธรรมในองค์การ ด้านความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ปัจจัยด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในภาพรวม

	B	Beta	T
ค่าคงที่	1.996		8.156
ความผูกพันต่อองค์การ	0.139	0.176	2.141*
ความยุติธรรมในการทำงาน	0.292	0.421	5.070*
ความพึงพอใจในการทำงาน	0.151	0.232	2.975*

$R = 0.707$, $R^2 = 0.499$, $SE_{est} = 0.229$, $F = 42.579^*$, *$p < 0.05$

พบว่า ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ มีค่าเท่ากับ 0.421 0.232 และ 0.176 ตามลำดับ โดยความยุติธรรมในองค์การส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงสุด ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การส่งผลทางบวกในระดับที่ต่ำลงมา ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การ ความยุติธรรมในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานเท่ากับ 0.707 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ได้ร้อยละ 49.90 (R^2 = 0.499) มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.229 ในระดับนัยสำคัญที่ 0.05

สมการในรูปคะแนนดิบ Y = 1.996 + 0.139 (ความผูกพันในองค์การ) + 0.292 (ความยุติธรรมในองค์การ) + 0.151 (ความพึงพอใจในการทำงาน)

อภิปรายและสรุปผล

จากการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของธนาคารกสิกรไทย ทั้งทางด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสุภาพอ่อนน้อม ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านความสำนึกในหน้าที่ อยู่ในระดับบ่อยครั้ง (Khaprasert, 2012)

2. ระดับความผูกพันต่อองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานของธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีดังนี้

2.1 ระดับความผูกพันต่อองค์การของธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดจันทบุรี (Baukasorn, 2011) และเมื่อพิจารณารายข้อพบว่า เต็มใจทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อความสำเร็จขององค์การและคิดเสมอว่าธนาคารเป็นธนาคารที่ดีที่สุดเหมาะแก่การปฏิบัติงานด้วยอย่างยิ่ง มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด และ Saenawong (2015) กล่าวว่า ไม่ว่าจะอยู่ในองค์การไหนเมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การนั้นจะมีผลให้พนักงานเกิดความทุ่มเทในการทำงานให้ความสำเร็จ องค์การก็จะประสบผลสำเร็จทั้งทางด้านผลประกอบการและการบริหารคนอย่างยั่งยืน

2.2 ระดับความยุติธรรมในองค์การของธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ทั้งภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ Chanthevee (2012) คือ องค์การมีความยุติธรรมในเรื่องของการจ่ายผลตอบแทนของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ความทุ่มเทในการทำงาน โดยใช้เกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลงาน และผลตอบแทนที่ได้รับถือว่ายุติธรรมเมื่อเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมาย สอดคล้องตามแนวคิดของ Ittipong (2009) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การจะมาจากผลตอบแทนที่องค์การมอบให้กับพนักงานตามความเหมาะสมต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน

2.3 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับความพึงพอใจในงานที่ทำโดยมีลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน โอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง และโอกาสความก้าวหน้าในการทำงานตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (1973) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน เกิดจากลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งและโอกาสที่จะได้ก้าวหน้า เช่นเดียวกับทฤษฎีของ Locke (1976) ที่กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับผลที่พนักงานได้รับจากการทำงานว่าตรงกับที่ต้องการมากน้อยเพียงไร

3. ความผูกพันต่อองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ดังนี้

3.1 ความผูกพันต่อองค์การส่งผลบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sriseang, Phuvittayaton & Tong-intarat (2017) พบว่า ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานสายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ซึ่งวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้คือ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน และยังสอดคล้องกับ Chinachoti (2015) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์การในภาพรวมพบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

3.2 ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Sriseang, Phuvittayaton & Tong-intarat (2017) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ของพนักงานสายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับมีอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้คือ ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวก

3.3 ความยุติธรรมในองค์การ ส่งผลบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bukhari (2008) พบว่า ความยุติธรรมในองค์การถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ความมีจิตสำนึกสามารถช่วยให้สภาพแวดล้อมขององค์การดีขึ้น อีกทั้งยังสามารถช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น โดยความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.428

จากผลการศึกษาเห็นได้ว่า ความยุติธรรมในองค์การมีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือ ความพึงพอใจในการทำงาน และอันดับสุดท้ายคือ ความผูกพันต่อองค์การ เนื่องจากความยุติธรรมเป็นพื้นฐานในด้านต่างๆ มีผลต่อความรู้สึก ความเท่าเทียม เมื่อรู้ว่าได้รับความยุติธรรมก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์การในที่สุด

ข้อเสนอแนะ

1. ด้านความยุติธรรมในองค์การ จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาการให้ผลตอบแทนตามผลงานและตามความสามารถของพนักงาน อีกทั้งควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงาน ให้ความเสมอภาคและเป็นกลางกับทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

2. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยทางธนาคารควรให้โอกาสพนักงานในการศึกษาเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ สร้างโอกาสความก้าวหน้าในงานให้กับพนักงาน สร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานให้จูงใจในการทำงาน กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบให้ชัดเจน กำหนดลักษณะงานและปริมาณที่เหมาะสม ไม่ให้พนักงานทำงานเกินกำลังมากเกินไป เพื่อให้พนักงานมีเวลาและโอกาสในการพัฒนาตัวเอง

3. ด้านความผูกพันต่อองค์การ จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ควรจะส่งเสริมให้ตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์การ ผู้บริหารองค์การควรสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมความผูกพันต่อองค์การ และการปฏิบัติงานที่เต็มใจจะอุทิศตนให้กับองค์การ โดยอาจจะเพิ่มในส่วนของเงินเดือนและผลประโยชน์จะทำให้มีความรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การและพร้อมที่จะปฏิบัติงานกับองค์การนั้นโดยไม่คิดลาออกจากองค์การ

4. ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จากการศึกษาพบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีด้วยกัน 5 ด้าน โดยเรียงความสำคัญคือ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ โดยธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับมากที่สุด โดยพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่จะน้อยที่สุด อาจเนื่องมาจากการไม่ได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ความตรงต่อเวลาในการทำงาน รวมทั้งอาจจะมีการใช้เวลางานปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือจากการทำงาน และอาจจะทำงานไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ ดังนั้นผู้บริหารควรมีการปรับปรุงการทำงานโดยมีเป้าหมาย และระเบียบวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์การ เพื่อวางแผนเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

2. ควรศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความยุติธรรมในองค์การของธนาคารออมสิน เพื่อเป็นแนวทางในการไปพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

References

Baosuwan, K., Phajchim, T. & Chaiphunya, S. (2006). *Expectation and Satisfaction to Education at Suan Dusit Radjaphad University, Sukhothai Center*. Bangkok: Humanities and Social Science, Suan Dusit Rajabhat University. [in Thai]

Baukasorn, W. (2011). *Organizational Commitment of Employees of Siam Commercial Banks in Chantaburi Province*. Master of Public Administration (Public and Private Management). Chantaburi: Burapha University. [in Thai]

Bukhari, Z. (2008). Key Antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the Banking Sector of Pakistan. *International Journal of Business and Management, 3*(12), 106-115.

Chanthevee, S. (2012). *The Relationships between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior Perception of Professional Nurse at Community Hospital, Lampang Province*. Master of Nursing Science (Nursing Administration), Sukhothai Thammathirat Open University. [in Thai]

Chinachoti, P. (2015). The Relationship between Employee Engagement and Organizational Citizenship Behavior of Small Commercial Bank Staffs in Bangkok. *Kasem Bundit Journal*, *16*(2), 41-60. [in Thai]

Herzberg, F. (1973). *The Motivation to Work*. New York: John Wiley and Sons.

Ittipong, P. (2009). *Relationship between the Perception of Organizational Justice, Quality of Work Life and Organizational Commitment: A Case Study of One Steel Industrial Factory.* Master of Art in Industrial and Organizational Psychology, Thammasat University. [in Thai]

Katz, D. & Kahn, R. (1996). *The Social Psychology of Organizations.* New York: John Wiley & Sons.

Khaprasert, S. (2012). *Relationships between Employee Attitude Organization Royalty and Good Membership of The Staff in Kasikorn Bank (Public Company Limited), zone 51*. Master of Business Administration Program in Entrepreneurship, Silpakorn University. [in Thai]

Kiwanont, S. (2012). *The Relationship between Job Motivation and Turnover of Personnel in Information Technology Section*. Master of Business Administration (Management), Srinakharinwirot University. [in Thai]

Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. *Education and Psychology Measurement*, *30*(3), 607-610.

Locke, E. A. (1976). The Nature and Causes of Job Satisfaction. In Dunnette, M. D. (Ed.). *Handbook of Industrial and Organizational Psychology*. Chicago: Ran McNally.

Muchinsky, P. M. (1997). *Psychology Applied to Work An Introductions to Industrial and Organizational Psychology* (5th ed.). California: Brooks/Cole.

Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time. *Human Performance, 10*(2), 85-97.

Prachachat Online. (2016). *5 Ways to Create Engagement in an Organization*. Retrieved February 1, 2017, from http://www.sbdc.co.th/knowledge/article [in Thai]

Saenawong, C. (2015). *Organization of Dreams Employees*. Retrieved February 1, 2017, from https://www.ftpi.or.th/2015/245 [in Thai]

Sripunyawich, W. (2009). *Relationship between Employee Loyalty and Retention A Case Study of TMB Bank Public Company Limited*. Master of Business Administration, Sukhothai Thammathirat Open University. [in Thai]

Sriseang, S., Phuvittayaton, T. & Tong-intarat, W. (2017). Factors Affecting the Organizational Citizenship Behavior of Employees in One Bank. *Phuket Rajabhat University Academic Journal, 13*(1), 25-40. [in Thai]

Name and Surname: Rumpeeporn Chanpeng
Highest Education: Master of Business Administration, Sukhothai Thammathirat Open University
University or Agency: Sukhothai Thammathirat Open University
Field of Expertise: Tax Auditor
Address: 229/1 Moo 3, Talingngam, Koh Samui, Surat thani

Name and Surname: Pavin Chinachoti
Highest Education: Doctor of Business Administration, Ramkhamhaeng University
University or Agency: Sukhothai Thammathirat Open University
Field of Expertise: Management, Human Resource Management
Address: Sukhothai Thammathirat Open University
Chaengwattana Rd., Bangpood, Pakkret, Nonthaburi 11120