

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง¹

Factors Affecting the Organizational Citizenship Behavior of Employees in One Bank¹

สุภารัตน์ ศรีแสง², ธนาญ ภูววิทยารัตน์³

วรรณวิชนี ทองอินทรราช⁴

Suparat Sriseang, Tanayu Phuvittayaton,

Wanvitchanee Tong-intarat

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งโดยการเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 132 คน ด้วยแบบสอบถามและวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้สถิติ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ ส่งผลบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง และค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กับความผูกพันต่อองค์การความยุติธรรมในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน เท่ากับ 0.707 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัว สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 49.90

คำหลัก : ความผูกพันต่อองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

¹ ค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

² นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

^{3,4} อาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี

Abstract

The objective of this research was to study factors affecting the organizational citizenship behavior of the employees in a bank. Data was collected from samples of 132 people by using survey questionnaires. Data analysis was carried out by using average, standard deviation, and multiple regression analysis.

The result showed that the organizational justness in the organization, the staff's satisfaction and loyalty at work affected the organizational citizenship behavior of the employees in a bank. The level of correlation amongst the organizational citizenship behavior, relationship with justness at work and satisfaction at work equaled 0.707. The three predictors could make a prediction on the organizational citizenship behavior of the employees at 49.90%.

Key words : Employee Commitment, Organizational Justice, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior

บทนำ

ในยุคของการเปลี่ยนแปลง องค์การต่างๆ ให้ความสำคัญกับการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เพื่อให้สรรหา คัดเลือก และพัฒนาบุคคลกรที่มีทักษะ ความรู้ความสามารถที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมขององค์การ ซึ่งองค์การก็ต้องมีกลยุทธ์ในการรักษาพนักงานกลุ่มดังกล่าวไว้กับองค์การให้นานที่สุด แต่ปัญหาสำคัญที่องค์การควรหันมาให้ความสนใจมากที่สุดคือ ปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การ โดยเฉพาะพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ อย่าง Gen Y เนื่องจากคนกลุ่มนี้มักให้ความสำคัญกับอิสระและชีวิตส่วนตัว ขณะเดียวกันเขาก็ต้องการความท้าทายในชีวิตและอาชีพการงานมากกว่าการอดทนทำงานในสภาวะแวดล้อมที่ไม่ต้องการ ปัจจัยเช่นนี้จึงทำให้การสร้างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในปัจจุบันเป็นไปได้ยากขึ้น โดยที่

ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับอัตราการลาออกจากการงาน (Turnover Rate) ซึ่งอาจจะส่งผลต่อความได้เปรียบทางการแข่งขันขององค์กรได้ (พิชิต เทพวรรณ, 2554)

ธนาคารรัฐบาลเป็นหน่วยงานหนึ่งที่ให้บริการทางการเงินทุกรูปแบบรวมถึงตอบสนองนโยบาย ดำเนินงานภายใต้นโยบายของรัฐ โครงการต่าง ๆ ที่รัฐออกมาเพื่อช่วยเหลือประชาชน จึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงาน ให้มีการปฏิบัติงาน และทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ถ้าหากองค์กรมีพนักงานที่มีทัศนคติ ที่ดีต่อองค์กร จะทำให้ผู้ปฏิบัติงาน มีความตั้งใจ มุ่งมั่นต่อการทำงาน ซึ่งสิ่งจูงใจภายในองค์กรมีผลโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน หากพนักงานได้รับสิ่งดี ๆ จากองค์กร จะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทั้งสิ้น (Munchinsky, 1996) จากสาเหตุดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา ความผูกพันต่อองค์กร ด้านความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน ธนาคารแห่งหนึ่ง ว่าพนักงานกลุ่มนี้มีปัจจัยอะไรบ้างที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ซึ่งธนาคารสามารถนำผลวิจัยใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง และบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จของธนาคารได้

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

วิธีการดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารของรัฐบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสุราษฎร์ธานี จำนวน 200 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สำเร็จรูปของเครซี และมอร์แกน (Krejcie & Morgan, 1970) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 132 ตัวอย่าง และใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยวิธีการจับสลากจากพนักงาน

ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยผู้วิจัยได้ออกแบบและสร้างเครื่องมือวิจัยจากการทบทวนวรรณกรรมที่ศึกษา ประกอบด้วย 1) ข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน และรายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือนลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check list) 2) แบบสอบถามด้านความผูกพันต่อองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาคทั้งฉบับ .815 ด้านความยุติธรรมในองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาคทั้งฉบับ .801 และแบบสอบถามด้านความพึงพอใจ มีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาคทั้งฉบับ .833 และข้อ 3) แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟาของครอนบาคทั้งฉบับ .936 โดยแบบสอบถาม เป็นมาตราประมาณค่า 5 ระดับ คือมีค่าคะแนนจาก 1 ถึง 5 ซึ่งมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ มากที่สุด 5 คะแนน มาก 4 คะแนน ปานกลาง 3 คะแนน น้อย 2 คะแนน และน้อยที่สุด 1 คะแนน ตามเกณฑ์ของ (ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุข, 2555) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง ระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง ระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง ระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง ระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง ระดับน้อยที่สุด

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาค้างนี้ คือ

ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ด้านความผูกพันต่อองค์การ ด้านความยุติธรรมในองค์การ และด้านความพึงพอใจในการทำงาน

ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมความอดทน อดกลั้น และด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

การเก็บข้อมูลการวิจัย โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่าง คือ โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ด้วยตนเองและทางไปรษณีย์

การวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ คือ ค่าความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติความถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษา

1. ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง ร้อยละ 68.90 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ร้อยละ 47 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 40.20 วุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 82.60 ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ 4 - 7 ร้อยละ 56.80 มีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 15,001 - 25,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 56.10

2. ด้านความยุติธรรมในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง อยู่ในระดับมากยกเว้นความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. ความผูกพันต่อองค์กร	4.63	0.41	มากที่สุด
2. ความยุติธรรมในองค์กร	4.39	0.46	มาก
3. ความพึงพอใจในการทำงาน	4.42	0.49	มาก
รวม	4.48	0.38	มาก

3. ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทน อดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
1. พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ	4.65	0.39	มากที่สุด
2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4.56	0.48	มากที่สุด
3. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.55	0.44	มากที่สุด
4. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	4.58	0.35	มากที่สุด
5. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	4.65	0.39	มากที่สุด
รวม	4.59	0.32	มากที่สุด

4. ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความผูกพันต่อองค์การ ด้านความยุติธรรม ในองค์การ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ 0.01 ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวก กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน ธนาคารแห่งหนึ่งในภาพรวม

ตัวแปร	X_1	X_2	X_3	Y
ด้านความผูกพันต่อองค์กร (X_1)	-	0.603**	0.527**	0.552**
ด้านความยุติธรรมในองค์กร (X_2)		-	0.541**	0.652**
ด้านความพึงพอใจในการ ทำงาน(X_3)			-	0.522**
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (Y)				-

**p < 0.01

ตารางที่ 4 คำนวณน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ด้านความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	B	Beta	t	VIF
ค่าคงที่	1.996		8.156	
ความผูกพันต่อองค์กร (X_1)	0.139	0.176	2.141*	1.727
ความยุติธรรมในการทำงาน (X_2)	0.292	0.421	5.070*	1.762
ความพึงพอใจในการทำงาน (X_3)	0.151	0.232	2.975*	1.552

$R = 0.707$

$R^2 = 0.499$

$SE_{est} = 0.229$

$F = 42.579^*$

* $p < 0.05$

จากตารางที่ 4 ผู้วิจัยทำการทดสอบ Multicollinearity ปรากฏว่า ค่า VIF ของตัวแปรบทบาทนักทรัพยากรมนุษย์ ทั้ง 3 ตัวแปร มีค่าระหว่าง 1.552 – 1.762 ซึ่งน้อยกว่า 10 แสดงว่า ไม่มีปัญหาด้านความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระด้วยกันสูงเกินไป (Black, 2013) และความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี มีค่าเท่ากับ 0.421 0.232 และ 0.176 ตามลำดับ โดยความยุติธรรมในองค์กรส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีสูงสุด ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวก ในระดับที่ต่ำลงมา ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรความยุติธรรมในการทำงาน และ

ความพึงพอใจในการทำงานเท่ากับ 0.707 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัว สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 49.90 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ร้อยละ 22.90

Y แทน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

Z แทน คะแนนมาตรฐาน

X_1 แทน ความผูกพันในองค์กร

X_2 แทน ความยุติธรรมในองค์กร

X_3 แทน ความพึงพอใจในการทำงาน

สมการในรูปคะแนนดิบ

$$Y = 1.996 + 0.139 (X_1) + 0.292 (X_2) + 0.151 (X_3)$$

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$Z = 0.176 (X_1) + 0.421 (X_2) + 0.232 (X_3)$$

สรุปและอภิปรายผล

จากการผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ระดับ ความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งดังตารางที่ 4 ซึ่งผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดที่มีความสอดคล้อง และศึกษาแนวทางการนำไปใช้ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จากผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง เนื่องจากพนักงานเต็มใจทำงานอย่างเต็มที่ มี โดยรู้สึกรว่าธนาคารเป็นส่วนหนึ่งในครอบครัวอีกทั้งคิดเสมอว่าธนาคารเป็นธนาคารที่ดีที่สุดเหมาะแก่การปฏิบัติงานด้วยอย่างยิ่ง และตั้งใจทำงานกับธนาคารจนกว่าจะเกษียณอายุ สอดคล้องกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดจันทบุรี (วชิรญา บัวเกษตร, 2555) ที่พนักงานมีเต็มใจทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อความสำเร็จขององค์กร และคิดเสมอว่าธนาคารเป็นธนาคารที่ดีที่สุด เหมาะแก่การปฏิบัติงานด้วยอย่างยิ่ง สอดคล้องกับ พนักงาน

ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ที่ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร (ธีรภัทร ชำนาญไพร, 2550) เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรแล้วจะส่งผลทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามมา สอดคล้องกับแนวคิดของ (Schultz and Schultz, 2002) ซึ่งได้กล่าวว่าความผูกพันต่อองค์กร เป็นความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อองค์กรที่ได้ทำงานอยู่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิกษณีย์ วิโสสงคราม และดวงกมล ไตรวิจิตร (2553) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .01 ซึ่งวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ คือ ความผูกพันด้านจิตใจและความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร สอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทิพย์สุนันธ์ จงรักษ์ กล้าหาญ ณ น่าน และเนตรพัฒน์ ยาวีราช (2557) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้รับอิทธิพลจากปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.69 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สอดคล้องกับ ความผูกพันต่อองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ได้ร้อยละ 27.7 (วรวรรณ บุญล้อม, 2551) และสอดคล้องผลการวิจัยของ สุวรรณ คำประเสริฐ (2555) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51

2. จากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงาน ส่งผลบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งโดยที่มีธนาคารเปิดโอกาสให้พนักงานได้ศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ และให้พนักงานได้ใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของงานให้บรรลุความสำเร็จ สอดคล้องแนวคิดของ นิติพล ภูตะโชติ (2556) ได้กล่าวถึงความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกที่ดีของพนักงานต่องานที่เขาทำ อันเป็นผลมาจากสิ่งดี ๆ ที่พวกเขาได้รับจากการทำงาน เช่น ค่าตอบแทนที่ดีเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ทำ สภาพแวดล้อม

ในการทำงาน ระบบการบริหารจัดการ การบังคับบัญชา ผลจากการที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานจะเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ เสียสละทุ่มเทให้กับการทำงาน แสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในการทำงานแล้วจะส่งผลทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตามมา สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิษะณีย์ วิโสจสงคราม และดวงมล ไตรวิจิตร (2553) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรปัจจัยด้าน คุณลักษณะของงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้ คือความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงาน และข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวกสอดคล้องกับ ฮีรพงศ์ โพธิ์เจริญ (2555) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. ความยุติธรรมในองค์การ ส่งผลบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยที่พนักงานมีความคิดเห็นว่า ผลตอบแทนที่ได้รับ ควรมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมาย และเวลาในการทำงาน รวมถึงมีเหมาะสมและสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน โดยธนาคารควรใช้เกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานของพนักงานจะได้รับการพิจารณาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน แสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานมีรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ แล้วจะส่งผลทำให้พนักงานเกิด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามมาสอดคล้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในธุรกิจโรงแรมที่ได้รับอิทธิพลทางตรงจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมากที่สุด (ปกรณ ลัมโยธิน, 2558) สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bukhari (2008) พบว่าความยุติธรรมในองค์การถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมาก ในการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ความมีจิตสำนึกของพนักงานสามารถ

ช่วยให้สภาพแวดล้อมขององค์กรดีขึ้น อีกทั้งยังสามารถช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น โดยความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.428 และสอดคล้องกับ สมศรี จันทร์เทวี (2555) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง มีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.44$) อธิบายได้ว่า การที่พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนรับรู้ว่าคุณค่าตนได้รับการปฏิบัติอย่างความยุติธรรมตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรทั้งด้านปฏิสัมพันธ์ ด้านกระบวนการและด้านผลลัพธ์ โดยพยาบาลได้รับความใส่ใจ ความเมตตา เห็นอกเห็นใจ เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และการรับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนครบถ้วนเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

ข้อเสนอแนะ

การนำผลการวิจัยไปใช้ประโยชน์

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลงานวิจัยไปประยุกต์ใช้ประโยชน์ในการวิจัยเรื่อง ความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง ผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ด้านความผูกพันต่อองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคาร โดยที่ธนาคาร ควรจะส่งเสริมให้พนักงานตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร ผู้บริหารองค์กรควรสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงานที่เต็มใจจะอุทิศตนให้กับองค์กร โดยอาจจะเพิ่มในส่วนของการเงินเดือนและผลประโยชน์ จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและพร้อมที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนั้นโดยไม่คิดลาออกจากองค์กร

2. ด้านความยุติธรรมในองค์กร จากผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์กร ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารโดยที่ผู้บังคับบัญชาของธนาคารควรพิจารณาการให้ผลตอบแทนกับพนักงานตามผลงาน

และตามความสามารถของพนักงาน อีกทั้งผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานและผู้บังคับบัญชาควรให้ความเสมอภาคและเป็นกลางกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3. ด้านความพึงพอใจในการทำงานจากผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคาร โดยที่ธนาคารควรให้พนักงานมีโอกาสศึกษาค้นคว้าเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา สร้างความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความรับผิดชอบและลักษณะงาน ดังนั้นผู้บริหารควรส่งเสริมให้พนักงานทำงานที่ท้าทายและตรงกับความรู้ความสามารถ รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานทำงานในปริมาณที่เหมาะสม ไม่ทำงานมากเกินไป เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและมีความรับผิดชอบในงานมากขึ้นด้วย

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อวางแผนเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
2. ควรมีการศึกษาปัจจัยด้านอื่นๆ ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีควรศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการไปพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น
3. ควรมีการสัมภาษณ์เจาะลึกกลุ่มตัวอย่างและสัมภาษณ์ระดับผู้บริหารสูงสุดและผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง เพื่อที่จะได้ทราบถึงแนวคิด ทิศทางและวัตถุประสงค์เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เพื่อให้ได้ข้อมูลและความคิดเห็นที่ถูกต้องและก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

เอกสารอ้างอิง

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ กล้าหาญ ณ น่าน และเนตรพัฒนา ยาวีราช. (2557). **อิทธิพลของ คุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.

ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ. (2555). **ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี**. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป บัณฑิตวิทยาลัยมหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ธีรพร ชำนาญไพร. (2550). **ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขต กรุงเทพและปริมณฑล**. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาวิทยาการการจัดการอุตสาหกรรม สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหาร.

นิติพล ภูตะโชติ. (2556). **พฤติกรรมองค์กร**. กรุงเทพฯ : วี.พรินท์.

ปกรณ ลัมโยธิน. (2558). **พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธุรกิจโรงแรม**. วารสารหาดใหญ่วิชาการ.13(2) ก.ค.-ธ.ค. 2558.

พิชิต เทพวรรณ. (2554). **การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์**. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.

วชิรญา บัวเกษร. (2555). **ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดจันทบุรี**. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน มหาวิทยาลัยบูรพา.

วรวรรณ บุญล้อม. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการครู วิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัด**

ชายแดนใต้. การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุโข. (2555). **การเลือกใช้สถิติที่**

เหมาะสมสำหรับการวิจัย. กรุงเทพฯ : จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ศิษย์ วิไลสงคราม และดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ. (2553). **การพัฒนาโมเดลเชิง**

สาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสาย
สนับสนุน คณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. วิทยานิพนธ์

ครุศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาอุดมศึกษา คณะครุศาสตร์ จุฬาลงกรณ์
มหาวิทยาลัย.

สุวรรณ คำประเสริฐ. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติในการทำงาน ความ**

ผูกพันต่อองค์การและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน

บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด(มหาชน) เขต 51. การค้นคว้าอิสระ

บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สมศรี จันทร์เทวี. (2555). **ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับ**

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ

โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

Black, K. (2013). **Business Statistics, Binder Ready Version : For Contemporary**

Decision Making.7thed. New York: John Wiley & Sons.

Bukhari. (2008). **Key Antecedents of Organizational Citizenship Behavior**

(OCB) in the Banking Sector of Pakistan. Army Public College of

Management Sciences.

Krejcie, R.V. & Morgan,D.W.(1970). **Determining Sample Size for Research**

Activities.Educational and Measurement.

Schultz, D.P., & Schultz.S. E. (2002).Psychology and Work Today :An introduction to industrial and Organizational Psychology.7th ed. New Jersey : Prentice- Hall.