

อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน
ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

The Influence of the Quality of Work Life, Job Motivation and
Job Satisfaction on the Organizational Citizenship
Behavior of Employees of a Commercial Bank

ดวงพร ทวีรักษ์, นรพล จินันท์เดช และ ประยงค์ มีใจชื้อ

Tuangporn Taveerax, Norapol Chinuntdej and Prayong Meejaisue

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

Master of Business Administration Program, Ramkhamhaeng University

Received: April 24, 2018

Revised: June 1, 2018

Accepted: June 4, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานประจำของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4,120 คน ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน โดยวิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ จำแนกตามกลุ่มงาน ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

คำสำคัญ: คุณภาพชีวิตการทำงาน, แรงจูงใจในการทำงาน, ความพึงพอใจในการทำงาน, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Abstract

The purpose of this research was as follows: to study the influence of quality of work life, work motivation and job satisfaction on organizational citizenship behavior of commercial bank employees. The research population consisted of 4,120 regular employees of a commercial bank in Bangkok, with a sample of 365 people. Questionnaires were used as a research tool as were statistical analysis, frequency, percentage, mean, and standard deviation. The hypothesis was tested by multiple regression analysis. The results showed that (1) quality of work and life had a positive influence on organizational citizenship behavior at the statistically significant level of 0.05. (2) Work motivation had a positive influence on organizational citizenship behavior at the statistically significant level of 0.05.

(3) Job satisfaction had a positive influence on organizational citizenship behavior at the statistically significant level of 0.05.

Keywords: quality of work life, work motivation, job satisfaction, organizational citizenship behavior



บทนำ

ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการสื่อสารอย่างไร้พรมแดน ส่งผลให้ประเทศต่างๆ ตระหนักถึงการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้า และรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โลกจึงตกอยู่ในกระแสของการแข่งขันอย่างรุนแรงทางเศรษฐกิจ ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์การสมัยใหม่ การศึกษาพฤติกรรมองค์การจำเป็นต้องให้ความสนใจกับองค์ประกอบและระบบย่อยขององค์การ โดยเฉพาะบุคคลที่เข้าเป็นสมาชิกขององค์การ การทำความเข้าใจธรรมชาติของบุคคล เพื่อที่จะสามารถเข้าใจและคาดการณ์พฤติกรรมของบุคคลที่อาจเกิดขึ้น และมีผลต่อการดำรงอยู่ขององค์การ ทำให้สามารถวางแผนทางสำหรับจัดการ และแก้ปัญหาภายในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องเข้าใจในความแตกต่างและตระหนักถึงสมมติฐานสำคัญเกี่ยวกับบุคคล (ณัฐพันธุ์ เชรนนันท์, 2551) การกระทำของแต่ละบุคคลจะเป็นผลมาจากสาเหตุที่แตกต่างกัน อีกทั้งพฤติกรรมโดยปกติแล้วต้องมีสาเหตุที่แน่นอน ซึ่งเกิดจากความต้องการที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ฉะนั้น การจูงใจบุคคลจึงเป็นเรื่องสำคัญมากในการปฏิบัติงานในองค์การ ซึ่งผู้บริหารควรเข้าใจและใช้การจูงใจเป็นเครื่องมือที่จะชักจูงหรือผลักดันให้พนักงานแสดงพฤติกรรมตามที่ต้องการต้องการ

การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้บริหารควรต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากบุคลากรถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์การมากที่สุด หากมีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้นทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จะช่วยให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจ

ในการทำงานมากขึ้น มีทัศนคติทางบวกต่อการทำงานและต่อองค์การ ซึ่งจะส่งผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงขึ้นด้วย ไม่ว่าจะเป็นการขาดงาน ลาออก และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งล้วนเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์การแทบทั้งสิ้น (Organ & Bateman, 1991, p. 364) การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การจะมีประสิทธิภาพน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคคลเป็นสำคัญ หากบุคคลมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ย่อมนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การ โดยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และนำมาซึ่งการปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถ ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

หลายองค์การมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งบ่อยครั้งพบว่า องค์การต้องการเพียงผลลัพธ์ที่ดี แต่อาจไม่สะท้อนถึงสภาพความเป็นจริง ตลอดจนการสื่อสารผลลัพธ์ที่ไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้บริหารหรือองค์การไม่สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างเต็มที่ ด้วยเหตุดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยมุ่งหวังว่าผลจากการศึกษาจะเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับปรับปรุงการดำเนินงานขององค์การ ตลอดจนพัฒนาปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกระบวนการดำเนินงานขององค์การที่สามารถทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์การเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่จะเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือวิธีการปฏิบัติงาน และการเพิ่มผลผลิต โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ คือ การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการผลิตขององค์การและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่พนักงาน Walton (1973) เป็นบุคคลที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคล ตลอดจนสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าต้องประกอบด้วยเงื่อนไขต่างๆ อยู่ 8 ประการดังนี้

1. การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (adequate and fair compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลทุกคนมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งความต้องการนี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด บุคคลนอกจากจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนแล้ว ยังมองในเชิงเปรียบเทียบกับผู้อื่นในประเภทของงานแบบเดียวกัน
2. สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (safe and healthy working conditions)

หมายถึง พนักงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ ควรกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ

3. โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน (opportunity to use and develop worker capabilities) ในการทำงานนี้เป็นการให้ความสำคัญเกี่ยวกับการศึกษาอบรม การพัฒนาการทำงาน และอาชีพของบุคคล เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงานประการหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต

4. ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต (opportunity for continue growth and security) หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

5. สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน (social environment of work place) การทำงานร่วมกันเป็นการที่พนักงานเห็นว่าตนมีคุณค่า สามารถปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จได้ มีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานด้วยดี ซึ่งเป็นการเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์การ ธรรมชาติความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน

6. การปกป้องสิทธิของพนักงาน (protection of workers' rights) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้พนักงานได้มีสิทธิในการทำงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน

7. สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน (balance of work and non-work life) คือการที่บุคคลจัดเวลาในการทำงานให้เหมาะสมและมีความสุขกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น

8. ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (organizational social responsibility) คือ กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของพนักงาน

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นแรงกระตุ้น หรือแรงผลักดันที่ทำให้พนักงานปฏิบัติงานให้แก่องค์กรด้วยความเต็มใจ เกิดความพึงพอใจ มีความตั้งใจและมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงาน (ชุดิมา คุณนะ, 2556, น. 30; Newstrom, 2007, p. 101) เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง จึงมีผลตามมาทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานก็ได้ผลตอบแทนแก่ตนด้วย (Robbins & Coulter, 2005, p. 392) แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญ ที่ผู้บริหารต้องให้ความสนใจและเข้าใจในแรงจูงใจของพนักงาน เพราะแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่การกระทำบางอย่างเสมอ อีกทั้งเป็นเครื่องมือในการบริหารงานบุคคล ซึ่งผู้บริหารควรเพิ่มแรงจูงใจของพนักงานให้สูงขึ้น เพื่อผลักดันให้บุคลากรทุ่มเทการทำงานและนำศักยภาพของตนเองออกมาแสดง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร (พลชัย หอมสุวรรณ, 2558, น. 15)

ทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg (Frederick Herzberg's two factors theory) (Herzberg, Mausner & Snyderman, 1959, pp. 113-115) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน โดยได้แบ่งปัจจัยออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งจะเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่

1. ความสำเร็จในงาน (achievement factor) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และความปลื้มใจในผลสำเร็จของงาน เมื่อเราได้ทำงานหรือสามารถแก้ปัญหาต่างๆ ได้เป็นผลสำเร็จ ปัจจัยนี้มีความสำคัญมากที่สุด

2. ความยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง การได้รับการยกย่อง ชมเชย ยอมรับนับถือ หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน หรือบุคคลอื่นๆ ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยนี้มักจะเกิดควบคู่

กับความสำเร็จในงาน

3. ลักษณะงาน (work itself) หมายถึง ลักษณะงานที่น่าสนใจ และท้าทายความสามารถ งานที่ต้องประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ ๆ ที่ทำให้เกิดความพึงพอใจ

4. ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่ผู้ทำงาน ได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ ไม่จำเป็นต้องตรวจตราหรือควบคุมมากเกินไป

5. ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน (advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงาน หรือเพิ่มความเจริญก้าวหน้าในการทำงานด้วย

ปัจจัยการบำรุงรักษา (maintenance factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้นักงานเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน การเสนอปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุด แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย วิธีการบังคับบัญชา (supervision) นโยบายและการบริหารของบริษัท (company policy) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (relationship with supervisor) สภาพการทำงาน (working conditions) เงินเดือน (salary) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (relationship with peers) ชีวิตส่วนตัว (personal life) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (relationship with subordinates) สถานภาพ (status) ความมั่นคง (security) (ศิริลักษณ์ สมครวงศ์, 2551, น. 33-34) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Herzberg ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับและนำไปศึกษาอย่างแพร่หลาย โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ (1) ความสำเร็จในการทำงาน (2) การยอมรับนับถือ (3) ลักษณะงานที่น่าสนใจ (4) ความรับผิดชอบ (5) ความก้าวหน้าในอาชีพ

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นสภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของบุคคล (สาธิตา วงศ์กาไชย, 2557, น. 23) อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่อหน้าที่ทำอยู่ ซึ่งจะ

เกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงาน เช่น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล นอกจากนี้ ความพึงพอใจยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมในองค์กร ได้แก่ รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนประโยชน์และผลตอบแทน (ณัฐพันธ์ เชนนันท์, 2551, น. 98) หากพนักงานมีความพึงพอใจ จะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่พร้อมที่จะทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร ซึ่งสิ่งต่างๆ เหล่านี้จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานในองค์กรด้วย (ชูศักดิ์ เจนประโคน, 2557, น. 123)

ทฤษฎีสององค์ประกอบของ Herzberg พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานเป็นคนละกลุ่มกัน แม้ว่าทฤษฎีของ Herzberg จะถูกตั้งข้อสงสัยมากขึ้นในปัจจุบันในแง่ของความถูกต้องเที่ยงตรง โดยเฉพาะความเข้าใจเรื่องความพอใจในงาน เนื่องจากผลงานวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับทฤษฎีนี้ในระยะหลังพบว่า ทั้งปัจจัยการบำรุงรักษาและปัจจัยจูงใจต่างมีผลต่อความพอใจและไม่พึงพอใจในงานทั้ง 2 ด้าน แต่ทฤษฎีนี้ยังคงมีความสำคัญในการนำไปใช้บริหารองค์กร โดยผู้บริหารได้รับการแนะนำให้สนใจและเอาใจใส่ต่อปัจจัยที่ส่งเสริมความพอใจในงาน อีกทั้งทฤษฎีสององค์ประกอบยังได้เสนอแนะขั้นตอนเพื่อป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้น ซึ่งได้เน้นปัจจัยต่างๆ ที่เป็นปัจจัยการบำรุงรักษาที่ควรได้รับการป้องกันเอาใจใส่ดูแลจากผู้บริหาร ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งประเภทของความพึงพอใจออกเป็น 4 ด้าน เพื่อให้เหมาะสมกับการวิจัยประกอบด้วย (1) นโยบายและการบริหารงานในองค์กร (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (3) ค่าจ้างและสวัสดิการ (4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์กร จะมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์กร รวมถึงความสุขของพนักงาน ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานในองค์กรใดไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน คุณภาพของงานลดลง การขาดหรือการลาออกจากงาน หรืออาจจะก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางสังคมตามมาอีกมากมาย นอกจากนี้แล้วความ

พึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการทำงานและภาวะผู้นำขององค์กร ดังนั้น องค์กรควรตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพนักงานด้วย (ชูศักดิ์ เจนประโคน, 2557, น. 123-124)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behavior) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ทำให้การปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นทางเลือกของบุคคลที่จะปฏิบัติหรือไม่ก็ได้ ไม่ได้ถูกบังคับให้กระทำตามบทบาทหน้าที่ หรือไม่ได้ถูกกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (job description) (Greenberg & Baron, 1993, p. 185; Organ, 1988, p. 4) และไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อองค์กร (Schnake & Dumler, 1997, pp. 216-229) ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Organ (1988, pp. 8-12) ซึ่งเป็นแนวคิดดั้งเดิมที่ครอบคลุมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร อีกทั้งยังได้รับการยอมรับและนำไปศึกษาอย่างแพร่หลาย โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism) คือ การให้ความช่วยเหลือ ได้แก่ การช่วยเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน มีลักษณะของการช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับงานหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับองค์กร รวมถึงลูกค้าขององค์กร มีจิตใจุติตน คอยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในทุก ๆ ด้าน ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นทั้งในเวลาและนอกเวลางาน หรือจะเป็นในหน้าที่หรือไม่ก็ตาม แม้จะไม่มีใครร้องขอก็ยินดีและยังคงปฏิบัติอยู่

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) คือ การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจเกิดตามมา เนื่องจากในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน ตระหนักและให้ความสำคัญกับผู้ร่วมงานอื่นเสมอว่าจะได้รับผลกระทบใดจากการกระทำของตนหรือไม่

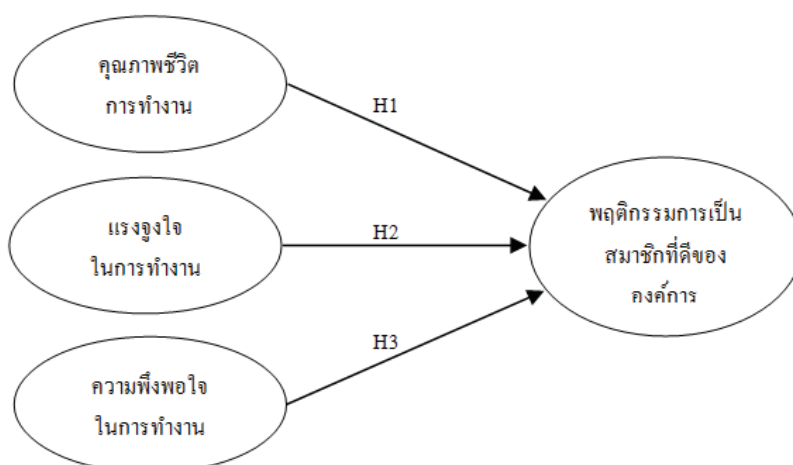
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) คือ การอดทนอดกลั้นต่อการถูกรบกวน ความคับข้องใจ ความเครียด หรือความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องสิทธิ และความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่อาจเพิ่มภาระให้กับผู้บังคับบัญชา และเกิดการโต้เถียงจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน

4. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) คือ การปฏิบัติตามกฎระเบียบ และสนองต่อนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัดเกินกว่าความคาดหมายในบทบาทที่องค์กรกำหนดไว้ในระดับต่ำสุด เช่น มีความตรงต่อเวลา ไม่ใช้เวลาการทำงานเพื่อ

หาประโยชน์ส่วนตัว มีความสำนึกในหน้าที่ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ทำงานสนองต่อนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี ไม่หลบหลีกหรือเกี่ยงงาน เต็มใจและยินดีทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเสมอ

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (civic virtue) คือ การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การเก็บความลับขององค์กร การแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร การให้ความสำคัญกับการเข้าไปมีส่วนร่วมในทุกๆ กิจกรรมขององค์กร และมีปฏิกิริยาตอบสนอง รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อในทุกๆ กิจกรรมขององค์กรที่เปิดโอกาสให้เข้าไปมีส่วนร่วมเสมอ

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
2. แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
3. ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรคือ พนักงานประจำของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4,120 คน (ข้อมูล

ณ เดือนธันวาคม 2559) คำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Taro Yamane (1973, p. 886) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 365 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) จำแนกตามกลุ่มงาน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) และเติมคำในช่องว่าง (short answer) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน โดยมีข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ แบ่งเป็น 8 ด้าน คือ (1) การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (3) โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน (4) ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต (5) สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน (6) การปกป้องสิทธิของพนักงาน (7) สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน (8) ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการทำงาน โดยมีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ (1) ความสำเร็จในการทำงาน (2) การยอมรับนับถือ (3) ลักษณะงานที่น่าสนใจ (4) ความรับผิดชอบ (5) ความก้าวหน้าในอาชีพ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ (1) นโยบายและการบริหารงานในองค์กร (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (3) ค่าจ้างและสวัสดิการ (4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตอนที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

โดยมีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (4) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

ทดสอบความน่าเชื่อถือหรือความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ (alpha coefficient) แบบครอนบัทซ์ (cronbach alpha) จากการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับตัวอย่างทดสอบที่มีคุณสมบัติเหมือนประชากรการวิจัยจำนวน 40 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ที่มาของแหล่งข้อมูล มาจาก 2 แหล่งใหญ่ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนนี้ จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ หนังสือ วารสาร งานวิจัย และเว็บไซต์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) โดยการคำนวณหาค่าแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)

2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

3. การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจใน

การทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ใช้การวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ (multiple regression) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient)

ผลการวิจัย

1. จากข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล พบว่า พนักงานประจำของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.1) มีอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 46.6) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 71.2) และมีระยะเวลาในการทำงานในองค์การปัจจุบันน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 38.3)

2. คุณภาพชีวิตการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.81$) และทุกด้าน มีระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน ($M = 3.93$) รองลงมาเป็นด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ ($M = 3.89$) และด้านสมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน ($M = 3.87$)

3. แรงจูงใจในการทำงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.89$) และทุกด้าน มีระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความรับผิดชอบ ($M = 4.00$) รองลงมาเป็นด้านความก้าวหน้าในอาชีพ ($M = 3.92$) และด้านความสำเร็จในการทำงาน ($M = 3.89$)

4. ความพึงพอใจในการทำงาน กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 3.75$) และทุกด้าน มีระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ($M = 4.00$) รองลงมาเป็นด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($M = 3.90$) และด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์การ ($M = 3.68$)

5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($M = 4.02$) และทุกด้าน มีระดับมาก โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ($M = 4.06$) รองลงมาเป็นด้านพฤติกรรมการณ์ถึงผู้อื่น ($M = 4.05$) และด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ($M = 4.02$)

6. การทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.650 และสามารถร่วมอธิบายความแปรผันของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($t \geq 1.96$) ได้ร้อยละ 42.2 ($R^2 = 0.422$)

คุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.143, 0.378 และ 0.215 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐาน

การอภิปรายผล

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษา แรงจูงใจ ความพึงพอใจ และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของกิจการร่วมค้า NWR-SBCC พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (สาธิตา วงศ์ไชย, 2557) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษา คุณภาพชีวิต คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาข้าราชการ นายทหารประทวนในสังกัดกรมทหารปืนใหญ่ที่ 3 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการนายทหารประทวนในสังกัดกรมทหารปืนใหญ่ที่ 3 มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ฉัฐชัย มีชั้นช่วง, 2553) และ สอดคล้องกับผลการศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์การ

คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม (ชนัดดา เพ็ชรประยูร, 2545)

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศ (ชนิตา เศษลือ, 2556) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของครู สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนในเครือข่ายสารสนเทศ ทั้งภาพรวมและรายด้าน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณลักษณะงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (วิไลพร ทัศนะสาร, 2554)

ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความพึงพอใจในงาน จิตวิญญาณในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของหัวหน้างานในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อ พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของหัวหน้างานในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อ (ชนิกานต์ เสียงเย็น, 2557) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (กรรณิกา ปาป้อง, 2548) และสอดคล้องกับผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมขององค์การ ความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจใน

งานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน, 2548)

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งนี้

จากผลการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเกิดประโยชน์ต่อองค์การในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับความเหมาะสมของอัตรากำลังคนกับปริมาณงาน ตลอดจนทบทวนสวัสดิการของพนักงานให้มีความเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อพนักงานให้มากที่สุด อันจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของพนักงาน

2. ผู้บริหารควรเพิ่มแรงจูงใจของพนักงานให้สูงขึ้น เพื่อผลักดันให้บุคลากรทุ่มเทและนำศักยภาพของตนเองออกมาใช้ ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การได้มากที่สุด

3. ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของพนักงาน เพื่อสามารถชักจูง ผลักดัน หรือควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน ตลอดจนตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานให้ได้มากที่สุด ด้วยการกำหนดกลยุทธ์อย่างสอดคล้องและเหมาะสม โดยจะนำมาซึ่งผลงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

4. ผู้บริหารควรส่งเสริมและให้การสนับสนุนต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อรักษาและเพิ่มพูนระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อไป

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในต่างจังหวัด เพื่อขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมมากขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์
แห่งอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยว่ามีความสอดคล้อง
กันหรือไม่ อย่างไร

3. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลาก
หลายและเป็นประโยชน์สำหรับองค์กรมากที่สุด



References

- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1993). *Behavior in organizations* (4th ed.). Boston: Allyn & Bacon.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Homsuwan, P. (2015). *A study of demographical characteristics, work motivation factors and the organizational commitment of employees at Thai Mui Trading Corporation co., ltd.* Master of Liberal Arts Thesis. Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Jenprakone C. (2014). *Motivation techniques*. Bangkok: Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Kecharananta, N. (2008). *Organizational behaviors*. Bangkok: Se-Education. (in Thai)
- Koonna, C. (2013). *The relationships between perceptions of justice in the evaluation of work performance, work motivation and organizational citizenship behaviors of personnel at Phetchaburi Rajabhat university*. Master of Sciences Thesis, Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Meechanchaung, C. (2010). *Quality of life, quality of work life, and organizational citizenship behavior: A case study of noncommissioned officers in the 3rd artillery regiment*. Master of Management Thesis, Suranaree University of Technology. (in Thai)
- Newstrom, J. W. (2007). *Organization behavior* (12th ed.). Singapore: McGraw Hill.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: D.C.
- Organ, D. W., & Bateman, T. S. (1991). *Organizational behavior* (4th ed.). Homewood, CA: Irwin.
- Papong, K. (2005). *The relationship between job satisfaction, life satisfaction and organizational citizenship behavior of employees*. Master of Liberal Arts Thesis, King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok. (in Thai)
- Petchprayoon C. (2002). *Perception of organizational climate, quality of work life and organizational citizenship behavior among operation workers of a manufacture electric home appliances company*. Master of Sciences Thesis, Kasetsart University. (in Thai)
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Management* (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.

- Samakwong, S. (2008). *A study of corporate culture, work motivation and the performance efficiency of Piyavate hospital staff*. Master of Liberal Arts Thesis, Ramkhamhaeng University. (in Thai)
- Schnake, M., & Dumler, M. P. (1997). Organizational citizenship behavior: The impact of rewards and reward practice. *Journal of Managerial Issues*, 9(1), 216-229.
- Seangyen, C. (2014). *Servant leadership, job satisfaction, spirituality in the workplace and organization citizenship behavior of supervisor in credit card business loan*. Master of Sciences Thesis, Kasetsart University. (in Thai)
- Setlue, C. (2013). *The motivation at work and organizational citizenship behavior of teachers in Sarasas affiliated schools*. Master of Education Thesis, Silpakorn University. (in Thai)
- Tanasan, W. (2011). *The causal relationship of transformation leadership, job characteristics, job motivation, job satisfaction towards organizational citizenship behavior of the sub-district administrative organization in Muang district, Lampang province*. Master of Business Administration Thesis, Lampang Rajabhat University. (in Thai)
- Tuntipasvasin, C. (2005). *Relationships among perceived organizational culture, job satisfaction, and organizational citizenship behavior of The C.P. Seven Eleven Public Company Limited's employees*. Master of Sciences Thesis, Kasetsart University. (in Thai)
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it?. *Sloan Management Review*, 15(10), 12-16.
- Wongkachai, S. (2014). *Effect of motivation, satisfaction and quality of work life toward organizational citizenship behavior of officers at NWR-SBCC joint venture*. Master of Business Administration Thesis, Lampang Rajabhat University. (in Thai)
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper.

