

ปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ของประเทศไทย

Causal Factors of Organizational Citizenship Behavior in Thai Commercial Bank

Received:	March	10, 2023
Revised:	May	18, 2023
Accepted:	May	29, 2023

นันทวรรณ วิเชียรฉาย (Nantawan Wichianchai)*
อมรินทร์ เทวตา (Amarin Tawata)**

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาอิทธิพลของระดับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ระดับบรรยากาศขององค์กร ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย 2) ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร 3) ศึกษาอิทธิพลความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน จำนวน 429 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบเจาะจง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ พบว่า การมีนโยบายชัดเจนที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้ และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ในด้านบรรยากาศองค์กร พบว่า การสนับสนุนให้มีการเรียนรู้และพัฒนาตนเองผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การฝึกอบรม การสัมมนา การสอบงาน การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (e-learning) มีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ส่วนด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า การมีส่วนร่วมรับผิดชอบต่อสังคมมีอิทธิพลอยู่ในระดับมาก ขณะเดียวกัน ในด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่า การปฏิบัติงานโดยใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ มีอิทธิพลอยู่ในระดับมากเช่นเดียวกัน 2) การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านบรรยากาศขององค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน 3) ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน

* นักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา สาขาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร /
wichanchai_n@silpakorn.edu

Master of Business Administration, Graduate School, Faculty of Management Science, Silpakorn University /
wichanchai_n@silpakorn.edu

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร / tawata_a@silpakorn.edu

Assistant Professor, Ph.D., Faculty of Management Science, Silpakorn University / tawata_a@silpakorn.edu

คำสำคัญ : การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์, บรรยากาศขององค์กร, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์กร, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Abstract

This research aims to investigate 1) to study the influence of perceptions on human resource development support, organizational climate level, quality level of working life organizational commitment level of employees in the head office of a commercial bank in Thailand. 2) Perceptions of human resource development support, organizational climate, quality of working life affecting organizational commitment of the employees. 3) Organizational commitment affecting organizational citizenship behavior the employees in the head office of a commercial bank in Thailand. The samples were 429 employees. The purposive sampling was adopted. The data were analyzed by using frequency distribution, percentage, mean, standard deviation, simple regression analysis and multiple regression analysis. The results of the study revealed that: 1) the perception of support for human resource development It was found that having a clear policy that focuses on developing knowledge and working skills for employees had a high level of influence. Organizational climate It was found that support for learning and self-improvement through various channels, such as training, seminars, exams, and online learning (e-learning), had a high level of influence. Quality of work life it was found that participation in social responsibility had a high level of influence. Organizational Engagement It was discovered that the operation was carried out to the best of its ability. 2) Perception of human resource development support organizational climate work life quality Influencing and affecting engagement with the organization at a high level and in the same direction at a high level and in the same direction 3) Organizational commitment has an influence and effect on good organizational membership behavior at a high level and in the same direction.

Keywords: Human resource development, Organizational climate, Quality of working life, Organizational commitment, Organizational citizenship behavior

บทนำ

องค์กรการเงินมีบทบาทในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ เพราะเป็นองค์กรที่สามารถกำกับและขับเคลื่อนตามนโยบายการเงินของประเทศได้ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายต่าง ๆ ที่ได้ตั้งไว้ องค์กรการเงินต้องให้ความสำคัญกับผลการดำเนินงานภายในองค์กรเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในหลาย ๆ ด้าน แล้วนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ กล่าวคือ องค์กรต้องมีทรัพยากรที่ขาดไม่ได้ในการขับเคลื่อนและดำเนินงานให้กับองค์กร และทรัพยากรนั้นคือบุคลากรหรือบุคคลที่ทำหน้าที่ในการปฏิบัติงานภายในองค์กร เมื่อบุคลากรเกิดความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญหรือได้รับการยอมรับจากองค์กรก็จะส่งผลให้เกิดทัศนคติ ความรู้สึกที่แสดงออกในเรื่องพฤติกรรม

บุคคลที่เรียกว่า พฤติกรรมที่อยากจะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ตนเองนั้นปฏิบัติงานอยู่ ซึ่ง Organ (1988) ได้ให้คำนิยามว่า เป็นสิ่งที่แสดงออกมาจากความสมัครใจหรือความเต็มอกเต็มใจทุ่มเทเพื่อช่วยเหลือการปฏิบัติงาน ซึ่งการปฏิบัติงานของบุคลากรนอกเหนือจากหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบหรือได้รับมอบหมายนั้น แสดงถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสามารถขับเคลื่อนองค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้ เนื่องจากบุคลากรที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะยินดีปฏิบัติงานให้แก่องค์กรได้ และทุ่มเทการทำงานให้องค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สุวรรณณี จริยะพร (Jariyaporn, 2016) ได้กล่าวว่า การที่บุคลากรต่าง ๆ จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ จะเกิดจากทัศนคติหรือความรู้สึกรักใคร่ของบุคลากรที่ทำงานภายในองค์กร โดยปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ คือ ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งถือได้ว่าเป็นปัจจัยที่เกิดจากรู้สึกนึกคิดของบุคคลหรือผู้ปฏิบัติงานที่มีต่องานและองค์กร เป็นความคาดหวังที่จะคงอยู่กับองค์กรตลอดไป เพราะเห็นว่าองค์กรสามารถให้ความช่วยเหลือ และให้ประโยชน์แก่ตนเอง จึงเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และต้องการที่จะคงอยู่เพื่อตอบแทนให้กับองค์กร โดยจะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป

การจะทำให้บุคลากรภายในองค์กรเกิดความผูกพันต่อองค์กรได้นั้น องค์กรจะต้องแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญกับบุคลากรที่ปฏิบัติงานภายในองค์กร โดยเฉพาะการให้การสนับสนุนในด้านต่าง ๆ จะทำให้บุคลากรรับรู้ถึงการสนับสนุนนั้นได้ คติยา อายูยีน ได้ให้คำนิยามที่น่าสนใจว่า การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ (perceived human resources development support) เป็นวิธีการดำเนินงานขององค์กรที่จะให้บุคคลหรือบุคลากรภายในองค์กร ได้รับการพัฒนาให้เกิดคุณค่าทางด้านตัวบุคคลที่เรียกว่า ทุมนมนุษย์ ซึ่งมีคุณค่ากับองค์กรอย่างยิ่ง โดยการได้รับวิธีการที่มีความหลากหลาย เช่น การพัฒนาในรูปแบบของการฝึกอบรมหรือการจัดการกับตัวบุคคลที่ทางองค์กรเป็นผู้จัดการ อาจจะเป็นรูปแบบที่เป็นทางการหรือไม่เป็นทางการ เพื่อมีเป้าหมายการเพิ่มศักยภาพของบุคลากรภายในหน่วยงานนั้นให้เกิดการเรียนรู้ ทักษะ เพิ่มขีดความสามารถที่มีอย่างไม่มีจำกัด ด้วยการเปลี่ยนแปลงที่มีความรวดเร็ว ดังนั้น การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นหัวใจสำคัญกับทุกองค์กร (Aryuyuen, 2016) และอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร คือ บรรยากาศขององค์กร ซึ่งหมายถึง รูปแบบลักษณะสิ่งต่าง ๆ ที่อยู่ภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นโครงสร้างภายในขององค์กร ตัวบุคลากร ลักษณะการทำงาน พื้นที่การทำงาน ความอบอุ่น การสนับสนุน การให้รางวัล ความขัดแย้ง มาตรฐานการปฏิบัติงาน ความรู้สึกปรองดองเกื้อกูลช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งเกิดจากรู้สึกนึกคิดและทัศนคติภายในของตัวบุคคลว่าจะมีความประสงค์ที่อยากจะทำางานด้วยความเต็มอกเต็มใจหรือไม่ ถ้าบรรยากาศการทำงานดี บุคลากรเกิดความรู้สึกที่ดี ทำให้อยากที่จะปฏิบัติงานด้วยความเต็มอกเต็มใจ เกิดประสิทธิภาพและมีเป้าหมายที่จะนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ (Sangkhaha, 2016) ขณะที่ Walton (1973) ได้กล่าวว่า การดำเนินงานขององค์กรที่ดีนั้นจะต้องส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรด้วย เพื่อให้บุคลากรเกิดความผูกพันต่อองค์กร การส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทำให้บุคลากรมีความพอใจในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านสภาพแวดล้อมที่ทำงาน ด้านค่าตอบแทนที่เหมาะสม และควรจะได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ความมั่นคง ความก้าวหน้า และโอกาส เมื่อองค์กรให้สิ่งเหล่านี้แล้ว บุคลากรก็จะเกิดความผูกพันต่อองค์กรและอยากที่จะทำงานอยู่ต่อไปอย่างยาวนาน

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น ด้านการรับรู้การสนับสนุนการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นสามารถส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร และองค์กรสามารถประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้ได้เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานที่ทำ มีความสุขในการปฏิบัติงาน พอใจในสิ่งตอบแทนที่ควรได้รับในทุก ๆ ด้าน ผลงานที่ออกมานั้นก็จะมีประสิทธิภาพ (Rungcharoensukri, 2015) เมื่อผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรแล้วจะนำสู่พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์กรควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อการดำเนินงานไปสู่เป้าหมายแห่งความสำเร็จขององค์กรต่อไป

สำหรับธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งได้ดำเนินธุรกิจตามหลักการธนาคารแห่งความยั่งยืน ภายใต้การกำกับดูแลกิจการที่ดีทั้งด้านการบริหารความเสี่ยง การบริหารจัดการต้นทุนที่เหมาะสมเพื่อการเสริมสร้างความสมดุลทั้งในมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้วยยุทธศาสตร์การดำเนินงานธุรกิจที่จะทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามแนวทางการพัฒนาอย่างยั่งยืนเพื่อสร้างผลตอบแทน รวมทั้งปลูกฝังและหล่อหลอมกระบวนการปฏิบัติงานอย่างเป็นรูปธรรมเพื่ออำนวยความสะดวกสูงสุดแก่ทุกฝ่ายและมีวิสัยทัศน์ในการเป็นธนาคารที่ริเริ่มสิ่งใหม่ ก้าวทันการเปลี่ยนแปลงผ่านการใช้เทคโนโลยีและทรัพยากรมนุษย์ในการส่งมอบบริการทางการเงินที่มีคุณภาพ ระดับสากล โดยมีนโยบายที่มุ่งเน้นด้านการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสถานการณ์ปัจจุบันธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันกันสูงขึ้นองค์กรจะเติบโตได้นอกจากเรื่องของกำไรแล้ว ปัญหาเรื่องของการบริหารคนยังคงเป็นปัญหาที่สำคัญขององค์กร ธนาคารกำลังเผชิญปัญหาบุคลากรขาดวิสัยทัศน์ร่วมกันในการปฏิบัติงาน ขาดการสร้างบุคลากรที่ชำนาญงาน ไม่ทันต่อความต้องการ บุคลากรขาดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติงาน เช่น การมาสายและขาดงานบ่อย และสุดท้าย คือ พนักงานที่มีความสามารถลาออก เป็นต้น เนื่องจากธนาคารมีเป้าหมายในการวัดระดับของผลงานจึงทำให้บุคลากรมุ่งเน้นแต่การสร้างผลงานของตนเองเป็นสำคัญโดยทำให้ละเลยเรื่องการมีวิสัยทัศน์ร่วมกัน ซึ่งเป็นวัฒนธรรมขององค์กรในการมุ่งเน้นให้ปฏิบัติงานด้วยความช่วยเหลือกัน เสียสละเวลาของตนเอง และพร้อมเต็มใจในการร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายร่วมกันอย่างประสบความสำเร็จ ไม่ใช่เพียงแค่ปฏิบัติงานเฉพาะหน้าที่หลักของตนเองเท่านั้น ดังนั้น จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่ธนาคารพาณิชย์จะต้องหาแนวทางในการที่จะทำอย่างไรให้บุคลากรแสดงออกถึงพฤติกรรมที่อยากจะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงานขององค์กรต่อไป

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษา การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งคาดหวังว่าผลที่ได้รับจากการศึกษานี้จะสามารถพัฒนาเสริมสร้างบุคลากรขององค์กรให้เกิดการพัฒนาผลการปฏิบัติงานเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรไปสู่เป้าหมายตามความสำเร็จ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของระดับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ระดับบรรยากาศขององค์กร ระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลด้านการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านบรรยากาศขององค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลความผูกพันต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย

การศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องและกรอบแนวคิดการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำข้อมูลมาประกอบเป็นแนวทางการศึกษาวิจัย ดังนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ด้านการสนับสนุนทรัพยากรมนุษย์และความผูกพันต่อองค์กร คือ การรับรู้ด้านการสนับสนุนทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นสิ่งที่นำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากร กล่าวคือ การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ไม่ใช่เพียงแค่การที่จะมุ่งพัฒนาให้เกิดความรู้ความสามารถแก่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานเท่านั้น แต่ยังรวมถึงเรื่องของการทำงานที่องค์กรจะทำให้บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรนั้นเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ เมื่อบุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานได้รับความยุติธรรมในการทำงาน ได้รับการประเมินที่เป็นมาตรฐานก็จะทำให้เกิดความทุ่มเทในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ หรือที่เรียกว่า “บุคลากรนั้นเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร” ซึ่งจากงานวิจัยของ พนิดา บุญธรรม (Buntam, 2016) ที่ได้ทำการศึกษา เรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทบริหารสินทรัพย์กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน อีกทั้งความสมดุลชีวิตกับการทำงานยังมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมาจะเห็นได้ว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ด้านการสนับสนุนทรัพยากรบุคคลมีอิทธิพลส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ หากองค์กรมีกระบวนการพัฒนาบุคลากรเพื่อเพิ่มศักยภาพการเรียนรู้ในด้านต่าง ๆ ให้กับผู้ปฏิบัติงานจนเกิดความพึงพอใจและเกิดการยอมรับก็จะเป็นส่วนที่ช่วยส่งเสริมให้บุคลากร มีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรที่ตนเองทำงานอยู่

ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศขององค์กรนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ การที่บุคลากรที่ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกได้รับรู้ถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่อยู่รอบตัว ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ส่งผลให้เกิดความสุขในการปฏิบัติงาน เกิดความผูกพัน และเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งจากงานวิจัยของ ชัชวาล ดวงบุบผา (Duangbubpha, 2020) ที่ทำการศึกษาวินิจฉัย เรื่อง บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เจเนอเรชันวายของธนาคารออมสิน พบว่า ระดับบรรยากาศขององค์กร ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์กร ซึ่งอธิบายได้ว่า แนวทางการสร้างความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเจเนอเรชันอายนั้น ต้องให้ความสำคัญต่อบรรยากาศขององค์กร การสร้างภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร และความพึงพอใจในงาน เพื่อสร้างความผูกพันของพนักงานเจเนอเรชันวายของพนักงานธนาคารออมสินให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

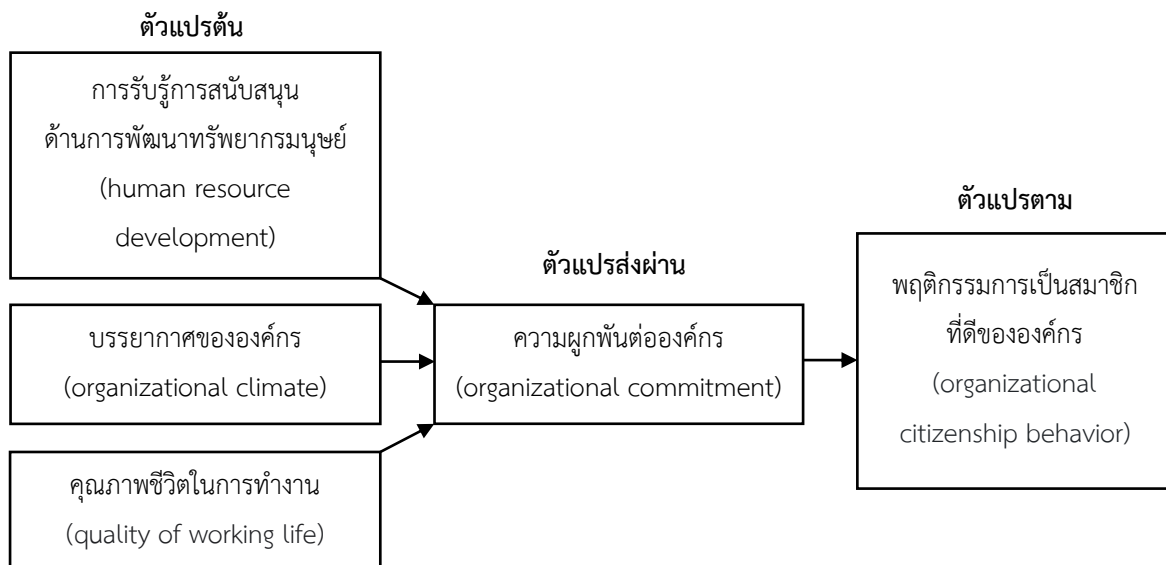
จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น แสดงให้เห็นว่า บรรยากาศ ซึ่งหมายถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ที่เอื้อต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร สามารถส่งผลให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานที่ปฏิบัติ การได้รับความยุติธรรมที่เกิดจากการปฏิบัติงาน ย่อมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและส่งผลดีต่อองค์กร

ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ คุณภาพชีวิตเป็นสิ่งที่ผู้ปฏิบัติงานพึงได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความมั่นคงด้านค่าตอบแทน รวมไปถึงโอกาสต่างๆ ในการที่จะได้รับการพัฒนาเพื่อให้มีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีและเกิดทัศนคติอยากที่จะรักดีต่อองค์กรต่อไปอย่างยาวนาน ซึ่งจากงานวิจัยของ โขติรส คนรักษา (Konraksa, 2015) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสิน พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานมีอิทธิพลส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร กล่าวคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับทุกสิ่งทุกอย่างที่อยู่ภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน ความรู้สึกของบุคคลที่เกิดความพึงพอใจ การเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ยังเป็นการเสริมสร้างการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องของการพัฒนาโอกาสความก้าวหน้าในงาน รวมทั้งด้านสวัสดิการต่าง ๆ ที่พนักงานหรือผู้ปฏิบัติงานพึงได้รับจากองค์กร เมื่อบุคลากรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีย่อมส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ทำให้บุคลากรไม่คิดลาออกและยังช่วยให้เกิดความร่วมมือในการทำงานร่วมกันภายในองค์กร ผลที่ได้รับ คือ องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กล่าวคือ เป็นความรู้สึกของผู้ที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรมาอย่างยาวนาน มีความภาคภูมิใจ รักองค์กร มีความสุขในการปฏิบัติงาน รักเพื่อนร่วมงาน และอยากจะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไปในอนาคต จากการศึกษาของ รัมภิภรณ์ จันทร์เพ็ง และภาวิน ชินะโชติ (Chanpeng, & Chinachoti, 2019) เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ผลการวิจัย พบว่า ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ร่วมกันและส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กล่าวคือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาจากการที่บุคลากรหรือผู้ปฏิบัติงานนั้นทำงานด้วยความเต็มอกเต็มใจ มีความสมัครใจที่จะช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อาจเป็นงานที่นอกเหนือจากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกันเพื่อที่จะสร้างผลงานให้ออกมาอย่างรวดเร็ว สามารถรักษาบุคลากรที่ดีไว้ให้คงอยู่ในองค์กร หากบุคลากรเกิดความพึงพอใจในงาน สามารถก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและยังเป็นแรงผลักดันในการสร้างสรรค์ผลงานให้ออกมาอย่างมีประสิทธิภาพ จากการศึกษาที่ผ่านมา ผู้วิจัยพบหลักฐานเชิงประจักษ์หรือแนวโน้มที่มีโอกาสเกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่จำเป็นในการวิจัยในครั้งนี้ จนนำไปสู่การกำหนดสมมติฐาน โดยมีพื้นฐานมาจากแนวความคิดการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน อันเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งมีแนวโน้มที่อาจจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กรอบแนวคิดการวิจัย

การวิจัยปัจจัยเชิงสาเหตุของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย ผู้วิจัยได้กำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณโดยใช้ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ที่ได้จากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย และนำไปวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติ โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากร (population)

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ บุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในประเทศไทย

กลุ่มตัวอย่าง (sample)

ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งเป็นบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่มีระยะเวลาของการปฏิบัติงานตั้งแต่ 2 ปีขึ้นไป จำนวนทั้งสิ้น 4,398 คน โดยใช้สูตรของทาโร่ ยามาเน่ (Yamane, 1973) แล้วทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรความคลาดเคลื่อนมาตรฐานระดับความเชื่อมั่นที่ 95% และให้ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน 5% รวมจำนวนทั้งสิ้น 366 คน

ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้จัดส่งแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างในช่วงแรก จำนวน 400 คน และได้แบบสอบถามกลับมาในเวลาที่กำหนดไว้ จำนวน 382 คน ซึ่งจะไม่ครบตามจำนวนที่ได้กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงส่งแบบสอบถามเพิ่มเติมในช่วงที่ 2 จำนวน 40 คน โดยระหว่างรอคำตอบจากการส่งแบบสอบถามของช่วงที่ 2 นี้ ผู้ตอบแบบสอบถามของช่วงที่ 1 ได้ส่งคำตอบกลับมาเป็นจำนวน 14 คน และยังมีคำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามของช่วงที่ 2 กลับมาอีกจำนวน 33 คน รวมคำตอบจากผู้ตอบแบบสอบถามเป็นจำนวนทั้งสิ้น 429 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งได้มีการประมวลแนวคิดและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป เป็นคำถามปลายปิด แบบตรวจรายการ (checklist) ด้วยข้อความ จำนวน 5 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบด้วยแบบวัดกรอบแนวความคิด โดยคำตอบในส่วนที่ 2 นี้ เป็นมาตราส่วนประมาณค่าโดยใช้มาตรวัดแบบลิเคิร์ต 5 ระดับ (5 - point Likert scale) โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) แบบสอบถามวัดระดับการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ จำนวน 14 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ ปริญญา หล่มเหลา (Lomlao, 2015)

2) แบบสอบถามวัดระดับบรรยากาศขององค์กร จำนวน 12 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ ดวิกา สังคหะ (Sangkaha, 2016)

3) แบบสอบถามวัดระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 16 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ ประพันธ์ ชัยกิจจอร่าใจ (Chaikidurajai, 2017)

4) แบบสอบถามวัดความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 12 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ ธันวี ประกอบทอง (Prakobkhong, 2017)

5) แบบสอบถามวัดพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 10 ข้อ ซึ่งปรับปรุงแบบสอบถามมาจากงานวิจัยของ ธันวี ประกอบทอง (Prakobkhong, 2017)

การประเมินค่าความเที่ยงตรง และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้ประเมินค่าความเที่ยงตรง และค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือตามลำดับ ดังต่อไปนี้

การหาความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม ซึ่งผู้วิจัยได้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบวัด โดยนำแบบสอบถามที่ได้ไปปรึกษากับอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์เบื้องต้น แล้วให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 คน พิจารณาคำถาม พบว่าอยู่ในเกณฑ์ 1.00 แสดงถึงข้อความตรงกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย สามารถนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาใช้กับงานวิจัยได้ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ 0.5 หรือความเชื่อมั่นทางสถิติที่ 95% จะได้ว่า α เท่ากับ 0.05 และหากค่า α ที่ได้จากการทดสอบ มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่ 0.70 แสดงว่าสามารถนำไปใช้ได้ (Hair, Black, Babin, Anderson, & Tatham, 2005) โดยมีผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรงของครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ดังนี้ ด้านการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ เท่ากับ 0.911 ด้านบรรยากาศขององค์กร เท่ากับ 0.856 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน เท่ากับ 0.877 ด้านความผูกพันต่อองค์กร เท่ากับ 0.916 และด้านพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เท่ากับ 0.876

จากการทดลองและวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงตรง พบว่า ข้อคำถามมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น (α) อยู่ระหว่าง 0.856-0.916 ซึ่งค่าที่ได้มีค่ามากกว่า 0.70 แสดงให้เห็นว่าแบบสอบถามมีความเหมาะสมในการนำไปใช้เก็บข้อมูล โดยมีผลการประเมินค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.890 ซึ่งอยู่ในระดับมากและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.829-0.900 ด้านบรรยากาศขององค์กรในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.910 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.819-0.895 ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ

3.930 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.830-0.925 ด้านความผูกพันต่อองค์กร ในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.900 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.803-0.873 ด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม พบว่า ระดับความคิดเห็นมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.030 ซึ่งอยู่ในระดับมาก และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานมีค่าอยู่ระหว่าง 0.799-0.882 แสดงให้เห็นว่าระดับความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถามมีการกระจายตัวใกล้เคียงกัน

ผลการวิจัย

จากการศึกษาวิจัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านบรรยากาศขององค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลและส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งความผูกพันต่อองค์กรนี้ยังมีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งหมดที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของปัจจัยทั้งสองด้านแสดงให้เห็นว่า ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยที่การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านบรรยากาศขององค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.01 ($r = 0.808, 0.835$ และ 0.897 ตามลำดับ) ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ($r = 0.861$) ความสัมพันธ์ในระดับสูงและไปในทิศทางเดียวกัน

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression) แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ปัจจัย 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านบรรยากาศขององค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน ต่อความผูกพันต่อองค์กร พบว่า การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ด้านบรรยากาศขององค์กร ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน คิดเป็นร้อยละ 81.2 ส่วนอีกร้อยละ 18.8 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อด้านความผูกพันต่อองค์กร และด้านความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 74.1 ส่วนอีกร้อยละ 25.9 เกิดจากอิทธิพลของตัวแปรอื่น ๆ ที่ส่งผลต่อด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์อิทธิพลการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ต่อความผูกพันต่อองค์กร

Model	ความผูกพันต่อองค์กร						
	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.	Collinearity statistics	
	β	Std. Error	β			Tolerance	VIF
ค่าคงที่	0.221	0.087		2.532	0.012		

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์หือทธิพลการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ต่อความผูกพันต่อองค์กร (ต่อ)

Model	ความผูกพันต่อองค์กร						
	Unstandardized coefficients		Standardized coefficients	t	Sig.	Collinearity statistics	
	β	Std.Error	β			Tolerance	VIF
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

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นของตัวแปรด้วยสถิติพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) โดยผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.
การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์	3.892	0.694
บรรยากาศขององค์กร	3.919	0.682
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.935	0.664
ความผูกพันต่อองค์กร	3.903	0.678
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	4.039	0.692

อภิปรายผลการวิจัย

สามารถสรุปประเด็นสำคัญเพื่ออภิปรายผลการศึกษาดังต่อไปนี้

ส่วนที่ 1 ระดับความคิดเห็นของตัวแปร

จากการศึกษาด้านการรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย เชื่อว่าองค์กรมีนโยบายชัดเจนที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน โดยจัดให้มีการฝึกอบรมเพื่อให้พนักงานมีทักษะความชำนาญในการทำงาน จึงส่งผลทำให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ พนิตา บุญธรรม (Buntam, 2016) ที่พบว่าการจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานมีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร โดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก

สำหรับบรรยากาศขององค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยพบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย เชื่อว่าการได้รับการสนับสนุนให้มีการเรียนรู้ และพัฒนาตนเองผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น การอบรม การสัมมนา การสอบงาน การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ (e-learning) และการได้เข้าร่วมกิจกรรมของธนาคารที่มีการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยมีการแลกเปลี่ยนความรู้ และประสบการณ์ร่วมกันจะส่งผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุดารัตน์ พิมลรัตนกานต์ และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (Pimonratnakan, & Jadesadalug, 2017) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้บรรยากาศในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกกับความพึงพอใจในงาน และมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรเช่นเดียวกัน

ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย เชื่อว่าองค์กรที่ปฏิบัติงานโดยมีส่วนร่วมรับผิดชอบสังคม และมีสัมพันธ์ภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอจะส่งผลเชิงบวกในด้านความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ โขติรส คนรักษา (Konraksa, 2015) ที่ได้ศึกษาวิจัย เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสิน โดยพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร

ในด้านความผูกพันต่อองค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย เชื่อว่ามีการปฏิบัติงานโดยใช้ความสามารถอย่างเต็มที่ และมีความภูมิใจที่ได้เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งมีส่วนส่งเสริมต่อการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษาของ รมภิกภรณ์ จันทร์เพ็ง และภาวิน ชินะโชติ (Chanpeng, & Chinachoti, 2019) ที่ได้ศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี และพบว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความยุติธรรมในองค์กร และความผูกพันต่อองค์กร ล้วนเป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ด้านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก พบว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในสำนักงานใหญ่ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งของประเทศไทย มีความยินดีที่จะปฏิบัติงานแทนบุคลากรที่ขาดงานได้ และมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา สอดคล้องกับผลการศึกษาของ สุภารัตน์ ศรีแสง ธนายุ ภูวิทยากร และวรรณวิษณีย์ ทองอินทรราช (Sriseang, Phuvittayaton, & Tong-intarat, 2017) ที่พบว่า ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 2 ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร จากการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีผลเชิงบวกต่อ

ความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ($\beta = 0.720$) อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\rho = 0.126$) ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติการวิจัย แต่อย่างไรก็ตามผลการศึกษาที่ได้มีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ พินดา บุญธรรม (Buntam, 2016) ที่ทำการศึกษ เรื่อง การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด (มหาชน) โดยพบว่า การจัดการทรัพยากรมนุษย์มีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 2 บรรยากาศขององค์กรมีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร จากการศึกษาพบว่าบรรยากาศขององค์กรมีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ($\beta = 0.151$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\rho = 0.004$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ ชัชวาล ดวงบุบผา (Duangbubpha, 2020) ซึ่งได้ทำการศึกษ เรื่อง บุพปัจจัยสาเหตุที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย โดยพบว่า ระดับบรรยากาศขององค์กร ภาวะผู้นำ วัฒนธรรมองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันวาย ของพนักงานธนาคารออมสินอยู่ในระดับมาก และมีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

สมมติฐานที่ 3 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร จากการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ($\beta = 0.701$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\rho = 0.000$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ วัชรพงษ์ อนันต์วรปัญญา เพชรรัตน์ วิริยะสีบพงศ์ และปนัดดา จันเพชร (Ananworapanya, Wiriyasuebphong, & Chanphet, 2020) ที่ศึกษา เรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรมีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน ($\beta = 0.861$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($\rho = 0.000$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุภารัตน์ ศรีแสง และคณะ (Sriseang et al., 2017) ที่ได้ทำการศึกษเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง โดยพบว่า ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร เป็นปัจจัยที่ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง

ข้อเสนอแนะในการวิจัย

1. ผู้สนใจอาจศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์ธนาคารของรัฐหรือของเอกชนเพิ่มเติมเพื่อให้ได้รับข้อมูลอย่างละเอียดชัดเจนมากยิ่งขึ้น
2. การศึกษาครั้งต่อไป ควรเจาะจงในนโยบายที่มุ่งเน้นการพัฒนาความรู้และทักษะในการปฏิบัติงานให้กับพนักงาน วิธีการพัฒนาความสามารถเพื่อการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
3. ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยหรือสาเหตุอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัยเพื่อนำข้อมูลมากำหนดนโยบายหรือวิธีการให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4. ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาประเด็นในเชิงบวกของตัวแปรทั้งหมดของงานวิจัย ดังนั้น สำหรับผู้สนใจเพื่อจะศึกษาต่อไป อาจเพิ่มตัวแปรอื่น ๆ ในการอธิบายความผันแปรระหว่างตัวแปร

กิตติกรรมประกาศ

บทความนี้สำเร็จลุล่วง ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อมรินทร์ เทวตา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ และคณะอาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้คำปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ และแก้ไขข้อบกพร่องที่เป็นประโยชน์เพื่อให้บทความมีความถูกต้องสมบูรณ์ และขอกราบขอบพระคุณบิดามารดา ครู อาจารย์ รวมถึงพี่ ๆ เพื่อน ๆ ที่ร่วมงานทุกท่าน ที่สนับสนุนให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษา ชี้แนะแนวทาง และคอยให้กำลังใจในการทำวิจัยครั้งนี้ให้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

References

- Ananworapanya, Wacharapong, Wiryasuebphong, Phetchalas, & Chanphet, Panadda. (2020). The Influence of Quality of Work Life and Job Characteristics on Organizational Commitment of One of State Bank Employees in Bangkok (คุณภาพชีวิตในการทำงานและคุณลักษณะของงานที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารของรัฐแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร). *UMT Poly Journal*, 17(2): 244-253.
- Aryuyuen, Katiya. (2016). Human Resource Development with Buddhadhamma for Sustainable Development of Organization (การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ด้วยหลักพุทธธรรม เพื่อการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืน). *Dhammathas Academic Journal*, 16(2): 149-162.
- Buntam, Panida. (2016). *The Relationships of Human Resource Management and Work Life Balance towards Organizational Commitment: A Case Study of Bangkok Commercial Asset Management Public Company Limited (การจัดการทรัพยากรมนุษย์และความสมดุลชีวิตกับงานที่มีความสัมพันธ์ต่อความผูกพันในองค์กร: กรณีศึกษา บริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด (มหาชน))*. Master's dissertation, Rajamangala University of Technology Thanyaburi, Pathum Thani, Thailand.
- Chaikidurajai, Praphan. (2017). *Quality of Work Life Affecting Organizational Commitment and Performance Efficiency of Employess in Electrical, Electronics and Telecommunications Industry Group (คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานในกลุ่มอุตสาหกรรมไฟฟ้าอิเล็กทรอนิกส์และโทรคมนาคม)*. Master's dissertation, Sripatum University, Bangkok, Thailand.
- Chanpeng, Rumpeeporn, & Chinachoti, Pavin. (2019). Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of Employees in the Government Savings Bank, Surat Thani Province (ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี). *Panyapiwat Journal*, 11(2): 219-228.

- Duangbubpha, Chatchawan. (2020). Antecedents Affecting Organization Engagement of Generation Y Employees in Government Savings Bank (บุพปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานเงินเนอเรชั่นวาย ของธนาคารออมสิน). *Journal of Social Science and Buddhist Anthropology*, 5(6): 421-441.
- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2005). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Jariyaporn, Suwannee. (2016). Organizational Citizenship Behavior's Educational Staffs of Thongsook College (พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยทองสุข). *Journal of the Association of Researchers*, 21(1): 227-238.
- Konraksa, Chotirot. (2015). *The Relationships between Quality of Life in Workplace and Affectionate toward the Organization of Practitioners, The Government Savings Bank Region 8* (ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการธนาคารออมสิน ภาค 8). Master's dissertation, Maejo University, Chiang Mai, Thailand.
- Lomlao, Parinya. (2015). *The Influence of Perceived Human Resources Development Support to Organizational Citizenship Behavior through Affective Commitment of Employees of TPI Polene Public Company Limited Saraburi Province* (การรับรู้การสนับสนุนด้านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพนักงาน บริษัท ทีพีไอ โพลีน จำกัด (มหาชน) จังหวัดสระบุรี). Master's dissertation, Silpakorn University, Nakhon Pathom, Thailand.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington: Lexington Books.
- Pimonratnakan, Sudarat, & Jadesadalug, Viroj. (2017). The Influence of The Perception Organizational Climate through Job Satisfaction and Organization Commitment In-Role Performance (อิทธิพลของการรับรู้บรรยากาศองค์กรผ่านความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่). *Veridian E - Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and Arts)*, 10(2): 1611-1629.
- Prakobkhong, Tanwanee. (2017). *Quality of Working Life, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior of the Employees at the Prince Royal's College, Chiang Mai Province* (คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรโรงเรียนปรินส์รอยแยลส์วิทยาลัย จังหวัดเชียงใหม่). Master's dissertation, Chiang Mai Rajabhat University, Chiang Mai, Thailand.

- Rungcharoensuksri, Suphachai. (2015). **A Study of Organizational Commitment, Career Achievement Development and Fringe Benefits Satisfaction Affecting Loyalty of Private Employees Companies in Bangkok Metropolitan Areas (การศึกษาความผูกพันในองค์กร การพัฒนาความก้าวหน้าในสายอาชีพ และความพึงพอใจในสวัสดิการพนักงาน ส่งผลต่อความจงรักภักดีของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร)**. Master's dissertation, Bangkok University, Pathum Thani, Thailand.
- Sangkaha, Davisa. (2016). **A Relationship between Organizational Climate and Learning Organization of Regional Education Office No. 1-13 (ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์การกับความเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ของสำนักงานศึกษาธิการภาค 1-13)**. Master's dissertation, Prince of Songkla University, Songkla, Thailand.
- Sriseang, Suparat, Phuvittayaton, Tanayu, & Tong-intarat, Wanvitchanee. (2017). Factors Affecting the Organizational Citizenship Behavior of Employees in One Bank (ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่ง). **Phuket Rajabhat University Academic Journal**, 13(1): 25-40.
- Walton, R. E. (1973). Quality of Working Life: What is it? **Sloan Management Review**, 15(1): 11-21.
- Yamane, T. (1973). **Statistics: An Introductory Analysis** (3rd ed.). New York: HarperCollins Publishers.