

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ในองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน
ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

นางสาวรัมภิภรณ์ จันทร์เพ็ง



การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
แขนงวิชาบริหารธุรกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช

พ.ศ. 2559

**Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of Employees in
the Government Savings Bank, Surat Thani Province**

Miss Rumpeeporn Chanpeng



An Independent Study Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for
the Degree of Master of Business Administration

School of Management Science

Sukhothai Thammathirat Open University

2016

หัวข้อการศึกษาค้นคว้าอิสระ	ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ ของพนักงานธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี
ชื่อและนามสกุล	นางสาวรัมภ์ภรณ์ จันทร์เพ็ญ
แขนงวิชา	บริหารธุรกิจ
สาขาวิชา	วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
อาจารย์ที่ปรึกษา	อาจารย์ ดร. ภาวิน ชินะโชติ

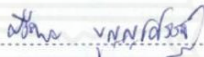
การศึกษาค้นคว้าอิสระนี้ ได้รับความเห็นชอบให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรระดับปริญญาโท เมื่อวันที่ 21 สิงหาคม 2560

คณะกรรมการสอบการศึกษาค้นคว้าอิสระ



ประธานกรรมการ

(อาจารย์ ดร. ภาวิน ชินะโชติ)



กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ศรีธนา บุญชูเศรษฐ์)



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นราธิป ศรีราม)

ประธานกรรมการประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ

ชื่อการศึกษา คั่นคว้าวิสระ ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงาน

ธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

ผู้ศึกษา นางสาวรัมภ์ภรณ์ จันทร์เพ็ญ **รหัสนักศึกษา** 2583000597 **ปริญญา** บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

อาจารย์ที่ปรึกษา อาจารย์ ดร. ภาวิน ชินะโชติ **ปีการศึกษา** 2559

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี (2) ระดับความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี และ (3) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

การศึกษานี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการศึกษานี้ คือ พนักงานธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานอยู่ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี เขตสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีสาขาที่เปิดให้บริการรวม 14 สาขา จำนวน 210 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ เกรซี แอน มอร์แกน ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 136 ตัวอย่าง โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสาขา เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า (1) ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี ในภาพรวมอยู่ในระดับมาก (2) ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยเรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมา ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และด้านความยุติธรรมในองค์กร และ (3) ปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความยุติธรรมในองค์กรส่งผลทางบวกสูงที่สุด รองลงมา ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเท่ากับ 0.707 โดยพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี ได้ร้อยละ 49.90 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.229

คำสำคัญ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร พนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

Independent Study title: Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of Employees in the Government Savings Bank, Surat Thani Province

Author: Miss Rumpeeporn Chanpeng; **ID:** 2583000597; **Degree:** Master of Business Administration;

Independent Study advisor: Dr. Pavin Chinichot; **Academic year:** 2016

Abstract

The objectives of the study were: (1) to study the level of Government Savings Bank employees' organizational citizenship behavior in Surat Thani province; (2) to study the level of organizational commitment, justice, working satisfaction; and (3) to study the effect of organizational commitment, justice and working satisfaction factors on Government Savings Bank employees' organizational citizenship behavior in Surat Thani province.

The study was a survey research. Total population was 210 Government Savings Bank employees working at 14 branches in Surat Thani province. The 136 samples computed by Krejcie and Morgan's formula and used stratified random sampling method. The data was collected by using a questionnaire and was analyzed by using frequency, percentage, mean, standard deviation and multiple regression analysis.

The results showed that: (1) overall the level of Government Savings Bank employees' organizational citizenship behavior in Surat Thani province was high; (2) overall the level of organizational commitment was high, while organizational commitment was the highest followed by working satisfaction and justice respectively; and (3) organizational commitment, working satisfaction and justice factors related positively to the organizational citizenship behavior at 0.05 statistical significance. The justice affected positively at the highest level followed by working satisfaction and organizational commitment respectively at 0.070. All 3 factors forecasted Government Savings Bank employees' organizational citizenship behavior in Surat Thani province at 49.90 percent with 0.229 error.

Keywords: Organizational citizenship behavior, Government Savings Bank employee, Surat Thani province

กิตติกรรมประกาศ

การศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้สำเร็จสมบูรณ์ได้ด้วยดี ด้วยความอนุเคราะห์ช่วยเหลือให้คำปรึกษา และแนะนำแนวทางในการดำเนินการอย่างดียิ่งจาก อาจารย์ ดร.ภาวิน ชินะโชติ อาจารย์ที่ปรึกษาการศึกษาค้นคว้าอิสระ ที่คอยเป็นที่ปรึกษา แนะนำ ตรวจสอบ และปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่ง จนการศึกษาค้นคว้าอิสระเสร็จสมบูรณ์ ผู้ศึกษาขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ผู้ศึกษาขอขอบพระคุณ ผู้บริหารธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ได้อนุญาตให้ผู้ศึกษานำแบบสอบถามมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ และขอขอบคุณพนักงานและลูกจ้างธนาคารออมสินในจังหวัดสุราษฎร์ธานี ที่ให้ความช่วยเหลือตอบแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูลให้อย่างรวดเร็ว ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาค้นคว้าอิสระเป็นอย่างมาก

ขอขอบคุณเพื่อนนักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต พี่ๆ น้องๆ และเพื่อนร่วมงานทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือและเป็นกำลังใจให้มาโดยตลอด สุดท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัว ที่เป็นผู้อยู่เบื้องหลังความสำเร็จ และเป็นแรงบันดาลใจให้ผู้ศึกษามีกำลังกาย กำลังใจในการทำการศึกษาค้นคว้าอิสระฉบับนี้ให้สำเร็จลุล่วงด้วยดี

รัมภีภรณ์ จันทร์เพ็ง
กรกฎาคม 2560

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
กิตติกรรมประกาศ	ฉ
สารบัญตาราง	ฅ
สารบัญภาพ	ฉ
บทที่ 1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์การศึกษา	3
กรอบแนวคิดการศึกษา	3
สมมติฐานการศึกษา	4
ขอบเขตการศึกษา	5
นิยามศัพท์เฉพาะ	6
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	7
บทที่ 2 วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง	8
บริบทของธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี	8
ทฤษฎีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร	10
แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร	18
แนวคิดเกี่ยวกับความซื่อสัตย์ในองค์กร	21
ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน	22
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	26
บทที่ 3 วิธีดำเนินการศึกษา	32
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา	33
การเก็บรวบรวมข้อมูล	35
การวิเคราะห์ข้อมูล	36
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี	37

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	37
ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี	37
ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตสุราษฎร์ธานี	39
ระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานธนาคารออมสิน เขตสุราษฎร์ธานี	43
ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี	49
บทที่ 5 สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	52
สรุปการศึกษา	52
อภิปรายผล	54
ข้อเสนอแนะ	56
บรรณานุกรม	59
ภาคผนวก	65
ก ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	66
ข แบบสอบถาม	72
ประวัติผู้ศึกษา	80

สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	33
ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม	37
ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความผูกพันต่อองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ และความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานธนาคารออมสิน เขตสุราษฎร์ธานี	39
ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความผูกพันต่อองค์การของ พนักงานธนาคารออมสิน เขตสุราษฎร์ธานี	40
ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความยุติธรรมในองค์การของ พนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี	41
ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการทำงานของ พนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี	42
ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี	43
ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของพนักงานธนาคารออมสิน เขตสุราษฎร์ธานี	44
ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี	45
ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี	46
ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี	47
ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมความคำนึงถึงผู้อื่นของพนักงาน ธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี	48
ตารางที่ 4.12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารออมสิน เขตสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม	49

สารบัญตาราง (ต่อ)

	หน้า
ตารางที่ 4.13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างด้านความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี	49
ตารางที่ 4.14 ค่าน้ำหนักความสำคัญของการพยากรณ์ด้านความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรม ในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม	50



สารบัญภาพ

	หน้า
ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา.....	4
ภาพที่ 4.2 แสดงแผนผังพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารออมสิน เขตสุราษฎร์ธานี	10



บทที่ 1

บทนำ

1. ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในปัจจุบันเป็นยุคของการเปลี่ยนแปลง ตัวแปรสำคัญที่ส่งผลต่อองค์กรนั้นคือ “ความผูกพัน” ปัญหาสำคัญที่องค์กรธุรกิจไทยควรหันมาให้ความสนใจมากที่สุดคือปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและองค์กร โดยเฉพาะพนักงานกลุ่มคนรุ่นใหม่ อย่าง Gen Y เนื่องจากคนกลุ่มนี้มักให้ความสำคัญกับอิสระและชีวิตส่วนตัว ขณะเดียวกันเขาก็ต้องการความท้าทายในชีวิตและอาชีพการงานมากกว่าการอดทนทำงานในสภาวะแวดล้อมที่ไม่ต้องการ ปัจจัยเช่นนี้จึงทำให้การสร้าง ความผูกพันของพนักงานและองค์กรในปัจจุบันเป็นไปได้ยากขึ้น ส่งผลให้อัตราการเปลี่ยนงาน (Turnover Rate) มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วยเห็นได้จากผลวิจัยล่าสุดของ เดล คาร์เนกี ซึ่งพบว่า 71% ของพนักงาน โดยเฉลี่ยทั่วโลกไม่มีความผูกพันกับองค์กร และจะตัดสินใจเปลี่ยนงานใหม่ทันทีเมื่อองค์กรยื่นข้อเสนอค่าตอบแทนที่มากกว่าเพียงแค่ 5% ในขณะที่มีเพียง 29% เท่านั้นที่มีความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งอาจเริ่มพิจารณาเปลี่ยนงานเมื่อที่อื่นยื่นข้อเสนอค่าตอบแทนที่มากกว่า 20% ขึ้นไป ดังจะเห็นว่า หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงแล้ว จะสามารถสร้างผลผลิตที่มากกว่าองค์กรที่พนักงานมีความผูกพันในระดับต่ำถึง 202%” สอดคล้องกับผลสำรวจจากสถาบันวิจัยแรงงานและการจ้างงานแห่งสหรัฐอเมริกาที่ระบุว่า การเกิดอัตราการเปลี่ยนงานจะทำให้ องค์กรมีค่าใช้จ่ายสูงขึ้น ทั้งค่าใช้จ่ายในการสรรหาและอบรมพนักงานใหม่เพื่อทดแทนพนักงานในตำแหน่งเดิม ถึง 150% ของเงินเดือนที่จ่าย และส่งผลต่อผลิตผลขององค์กรเป็นอย่างมากสิ่งที่น่าเป็นห่วงคือ แม้องค์กรต่างทราบกันดีถึงความสำคัญของการสร้างความสัมพันธ์ แต่กลับมีเพียง 25% เท่านั้นที่มีการวางแผนพัฒนาการสร้างความสัมพันธ์ในองค์กรอย่างเป็นรูปธรรม ถือว่าเป็นสัดส่วนที่น้อยมาก เมื่อเทียบกับการให้ความสำคัญในด้านอื่นๆ เพราะเรื่องนี้คือกุญแจสำคัญที่จะทำให้ องค์กรก้าวไปข้างหน้าอย่างยั่งยืน (Vimonmass, 2560)

การเข้าทำงานต้องผ่านการคัดเลือกตามกระบวนการขั้นตอนขององค์กรเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพและเหมาะสมกับองค์กรมากที่สุด แต่สิ่งสำคัญเมื่อได้ก้าวเข้ามาทำงานในองค์กรแล้วคือการปฏิบัติงานและทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ซึ่งทัศนคติเป็นสิ่งสำคัญต่อผู้ปฏิบัติงาน หากเรามีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความตั้งใจ มุ่งมั่นต่อการทำงานซึ่งสิ่งสูงใจภายในองค์กรมีผลโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน หากพนักงานได้รับสิ่งดีๆ จากองค์กร จะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีในองค์กรทั้งสิ้น Munchinsky (1996) ได้กล่าวไว้ว่า สิ่งที่น่าสนใจเกี่ยวกับพนักงานอย่างหนึ่งนั่นคือพนักงานบางคนได้แสดงถึงประสิทธิผลและความสุขที่ได้รับจากองค์กรโดยการปฏิบัติหน้าที่ให้เหนือความคาดหมายที่องค์กรได้อธิบายไว้ในดวงงานปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นเรียกว่า “Organizational Citizenship Behavior” หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ซึ่งหมายถึง “พฤติกรรมตามความต้องการของสังคมภายในองค์กร” (Prosocial Organizational Behavior) และ “พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท” (แพรวภัทร ยอดแก้ว, 2560)

ธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ในความดูแลของธนาคารออมสินภาค 16 ตั้งอยู่ในพื้นที่ อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี บริการทางการเงินทุกรูปแบบรวมถึงตอบสนองนโยบาย ดำเนินงานภายใต้นโยบายของรัฐ โครงการต่างๆ ที่รัฐออกมาเพื่อช่วยเหลือประชาชน ดังนั้นการทำงานในลักษณะเช่นนี้ ควรศึกษาถึงพฤติกรรมของพนักงานในการทำงาน ทั้งด้านความผูกพันในองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน รวมถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานีว่า มีปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เพื่อใช้เป็นแนวทางในการทำงานพัฒนางานต่อไป

จากปัญหาดังกล่าว ทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี ซึ่งผลการศึกษาดังกล่าวจะนำมาเสริมสร้างองค์กรให้พนักงานมีความภักดีต่อองค์กร ทั้งในด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความยุติธรรมในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรทั้งสิ้น และสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุผลสำเร็จได้

2. วัตถุประสงค์ของการศึกษา

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี มีวัตถุประสงค์ ดังนี้

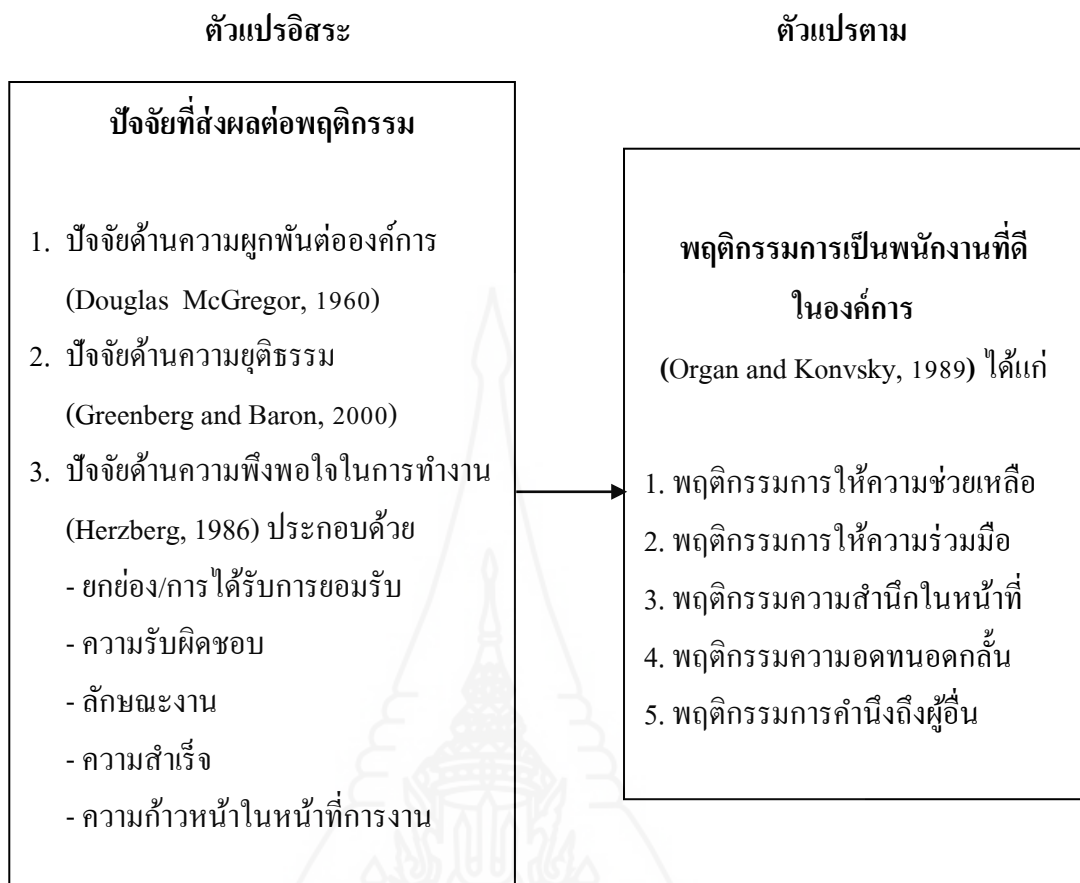
2.1 เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

2.2 เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

3. กรอบแนวคิดการศึกษา

กรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ของพนักงานธนาคารออมสิน โดยตัวแปรอิสระนำแนวคิดของ Zirghamullah Bukhari (2008) และตัวแปรตามนำมาจากการสังเคราะห์ ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องตามแนวคิดของ Organ and Konovsky (1989; Organ and Bateman, 1991 อ้างถึงใน ยูวดี ศิริยทรัพย์, 2553) มาใช้อ้างอิงในการศึกษา สามารถสรุปแนวคิดเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 กรอบแนวคิดในการศึกษา

4. สมมติฐานการศึกษา

4.1 ความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน
กับมีความสัมพันธ์เชิงบวก

4.2 ความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน
ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

5. ขอบเขตการศึกษา

5.1 ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสินที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตพื้นที่ควบคุมเขตสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีสาขาที่เปิดให้บริการรวม 14 สาขา ได้แก่ สาขากนทรราษฎร์ อุทิศ สาขาสุราษฎร์ธานี สาขาเกาะสมุย สาขาบ้านนาสาร สาขากาญจนดิษฐ์ สาขาบ่อผุด สาขาเซ็นทรัลพลาซ่าสุราษฎร์ธานี สาขาขุนทะเล สาขาบ้านนาเดิม สาขาดอนสัก สาขาเกาะพะงัน สาขาเวียงสระ สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัล สมุย และสำนักงานเขตสุราษฎร์ธานี 1 จำนวน 210 คน

5.2 ขอบเขตด้านเวลา

ผู้ศึกษาใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 6 เดือน คือ ตั้งแต่เดือน มีนาคม 2560 ถึง เดือน สิงหาคม 2559

5.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ขอบเขตเนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี โดยปัจจัยที่ส่งผล ประกอบด้วย ความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรม การเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กร ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรม การให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรม การคำนึงถึงผู้อื่น

5.4 ขอบเขตด้านตัวแปร

5.4.1 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีใน องค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความยุติธรรมในองค์กร และ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน

5.4.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย 5 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ด้านพฤติกรรม ความสำนึกในหน้าที่ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

6. นวัตกรรมพิเศษ

6.1 ปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง สภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์กร ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร มีการยอมรับเป้าหมายและการดำเนินงานขององค์กร โดยที่พนักงานมีจิตสำนึกที่ดีในเรื่องของการคงอยู่กับองค์กร รวมทั้งความผูกพันต่อองค์กรในเรื่องของค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ได้รับเพื่อแลกเปลี่ยนกับการคงอยู่กับองค์กรของพนักงาน

6.2 ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานได้รับการปฏิบัติที่ชอบธรรม ในเรื่องของผลตอบแทน โดยพนักงานจะพิจารณาจากการทำงาน ในการศึกษาครั้งนี้ใช้แนวคิดความยุติธรรมในองค์กรของ Greenberg and Baron (2000) อ้างถึงใน ชีวภาส ทองปาน (2554) ซึ่งแบ่งเป็น 2 ด้าน คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

6.3 ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกที่ดี มีความรู้สึกมั่นคงในชีวิตการทำงาน มีความปลอดภัย มีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน

6.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมการให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่พนักงานมีให้แก่องค์กรนอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังไว้ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคมความร่วมมือภายในองค์กร ประกอบด้วย 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในด้านหน้าที่ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

6.5 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง พฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขามีปัญหาบางทีเป็นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานผู้ไม่มาทำงานหรือให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน

6.6 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึง เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับวิถีชีวิตขององค์กรเช่น การให้ความสนใจเกี่ยวกับการประชุมด้วยความสมัครใจอ่านประกาศต่างๆ มากกว่าที่จะขวางทิ้งไปในเรื่องแจ้งให้ทราบทั่วไปอ่านบันทึก เก็บข้อมูลใหม่ๆ

6.7 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง เป็นความตั้งใจที่จะทำงานเหนือกว่าความต้องการในงานที่น้อยที่สุดเชื่อฟังกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ไม่ขาดงานไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว

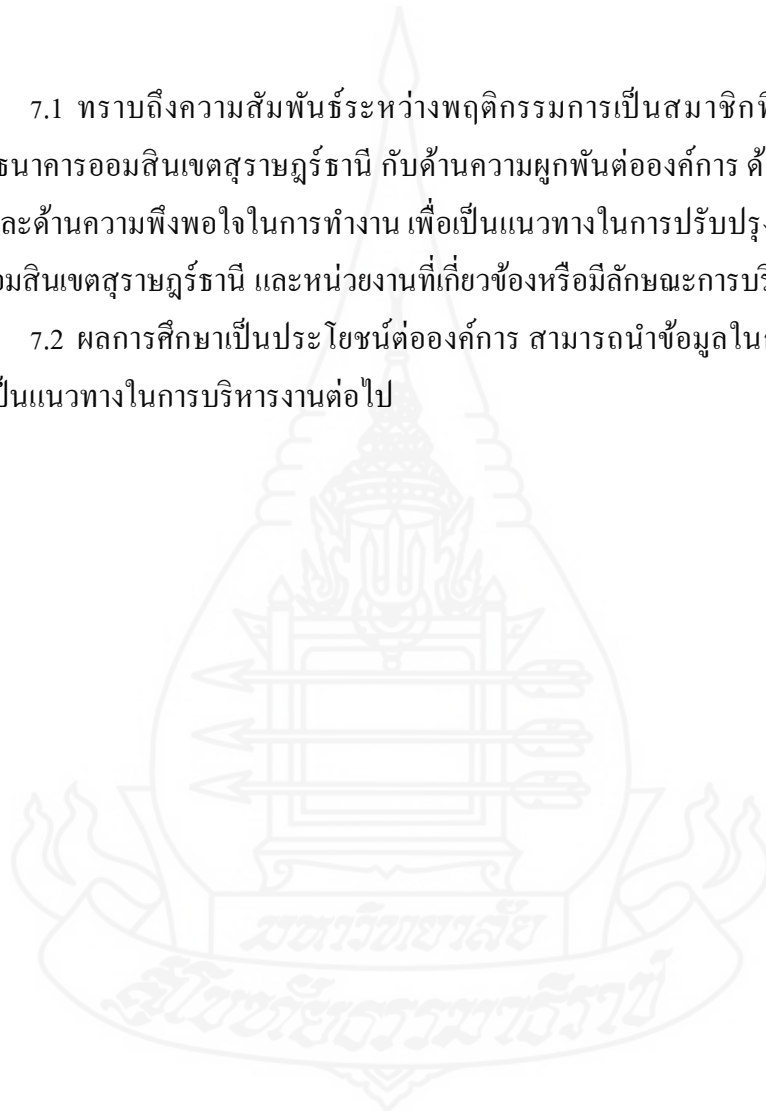
6.8 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น หมายถึง พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี

6.9 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงานเช่น ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้งไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไปเมื่อมีการถกเถียงหรือช่วยจากบุคคลอื่น

7. ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

7.1 ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี กับด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความยุติธรรมในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงแก้ไขของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องหรือมีลักษณะการบริหารงานที่ใกล้เคียง

7.2 ผลการศึกษาเป็นประโยชน์ต่อองค์กร สามารถนำข้อมูลในการศึกษาค้นคว้าในครั้งนี้ไปเป็นแนวทางในการบริหารงานต่อไป



บทที่ 2

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาได้ทำการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี จากหนังสือ เอกสาร บทความ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นแนวทางในการศึกษาโดยมีหัวข้อ ดังนี้

1. บริบทของธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี
2. ทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ
3. แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ
4. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน
5. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

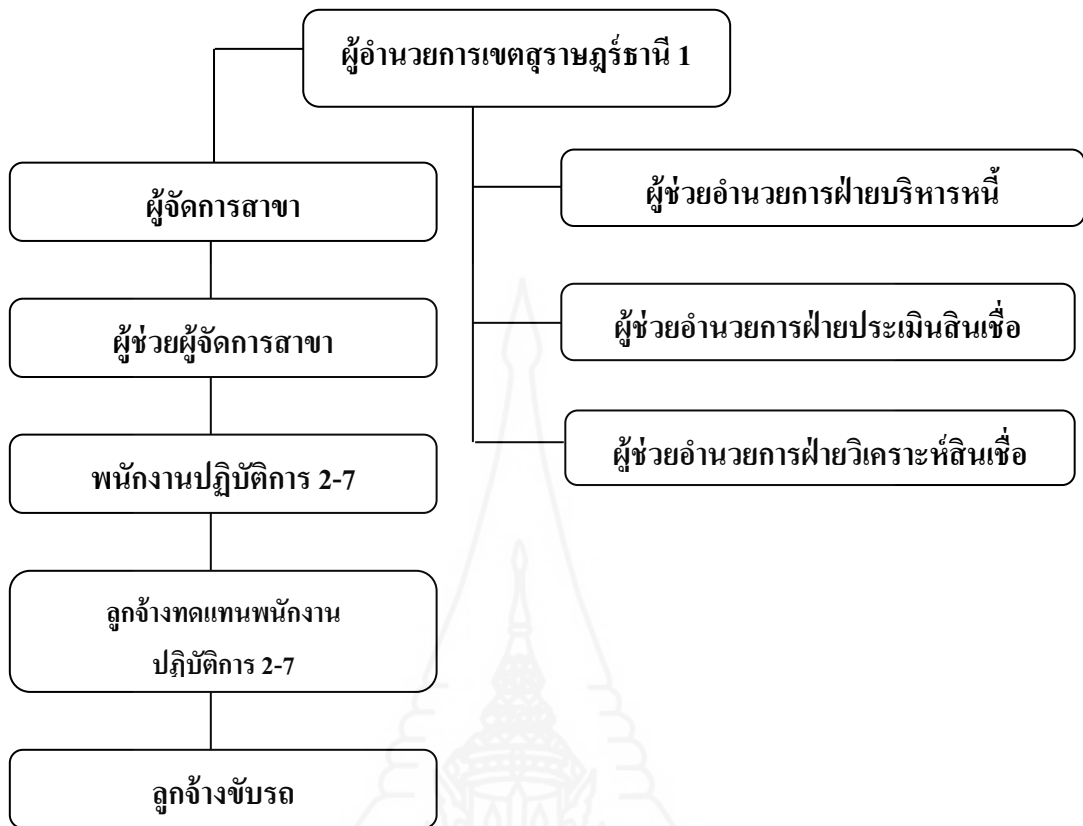
1. บริบทของธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

ประวัติและความเป็นมาของธนาคารออมสิน

พระบาทสมเด็จพระมงกุฎเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 6 ทรงเห็นคุณประโยชน์ของการออมทรัพย์ เพื่อให้ประชาชนรู้จักการประหยัด การเก็บออม มีสถานที่เก็บรักษาทรัพย์สินเงินทองของประชาชนให้ปลอดภัยจากโจรผู้ร้าย จึงทรงริเริ่มจัดตั้งคลังออมสินทดลองขึ้น โดยทรงพระราชทานนามแบงก์ว่า “ลีฟอเทีย” ในปี พ.ศ. 2450 เพื่อทรงใช้ศึกษาและสำรวจนิสัยคนไทยในการออมเบื้องต้น พระองค์ทรงเข้าใจในราษฎรของพระองค์และทรงทราบว่าควรใช้กุศโลบายใดอันจะจูงใจคนไทยให้มองเห็นความสำคัญของการออม เพื่อให้คลังออมสินได้เป็นประโยชน์แก่กุลเพื่อแผ่ไปถึงราษฎรโดยทั่วกัน พระองค์จึงได้ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ ให้ดำเนินการจัดตั้ง “คลังออมสิน” ขึ้นในสังกัดกรมพระคลังมหาสมบัติ กระทรวงพระคลังมหาสมบัติ และพระราชทานพระบรมราชานุญาตประกาศใช้ “พระราชบัญญัติคลังออมสิน พ.ศ. 2456” ประกาศใช้ในวันที่ 1 เมษายน พ.ศ. 2456 ต่อมาในปี พ.ศ. 2472 พระบาทสมเด็จพระปกเกล้าเจ้าอยู่หัว รัชกาลที่ 7 ทรงมีพระราชดำริเห็นควรโอนกิจการคลังออมสินให้ไปอยู่ในความรับผิดชอบของกรมไปรษณีย์โทรเลขกิจการได้เริ่มแพร่หลายและเป็นที่นิยมของประชาชนอย่างกว้างขวาง ซึ่งนับได้ว่ากิจการคลัง

ออมสินในช่วงระยะนี้เติบโตขึ้นมาก จึงเรียกได้ว่าเป็น “ยุคแห่งความก้าวหน้าของการคลังออมสินแห่งประเทศไทย” ต่อมาภายหลังเมื่อสงครามโลกครั้งที่ 2 ยุติลง รัฐบาลได้เห็นถึงคุณประโยชน์ของการออมและความสำคัญของคลังออมสินที่มีต่อการพัฒนาประเทศ จึงได้ยกฐานะของคลังออมสินขึ้นเป็นองค์การของรัฐ มีฐานะเป็นนิติบุคคล ดำเนินธุรกิจภายใต้ “พระราชบัญญัติธนาคารออมสิน พ.ศ. 2489” มีการบริหารงานโดยอิสระ ภายใต้การควบคุมของคณะกรรมการ ซึ่งได้รับการแต่งตั้งจากรัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง เริ่มดำเนินธุรกิจในรูปแบบการออมสิน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2490 และคำว่า “คลังออมสิน” ก็ได้เปลี่ยนเป็นคำว่า “ธนาคารออมสิน” นับแต่บัดนั้นเป็นต้นมา (ธนาคารออมสิน, 2558)

ธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี เป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้ความดูแลของธนาคารออมสินภาค 16 ตั้งอยู่ที่ 20 ถนนราษฎร์อุทิศ ตำบลตลาด อำเภอเมือง จังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งตั้งอยู่ที่เดียวกับธนาคารออมสินภาค 16 มีพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในเขตสุราษฎร์ธานี ทั้งหมด 210 คน ประกอบด้วย ผู้อำนวยการเขตสุราษฎร์ธานี จะทำหน้าที่ดูแลพนักงานทั้งหมด 14 สาขา ได้แก่ สาขาบ้านนาสาร สาขาเกาะสมุย สาขากาญจนดิษฐ์ สาขาสุราษฎร์ธานี สาขาเวียงสระ สาขาคอนสัก สาขาถนนราษฎร์อุทิศ สาขาบ่อผุด สาขาเซ็นทรัลเฟสติวัลสมุย สาขาเกาะพะงัน สาขาขุนทะเล สาขาบ้านนาเดิม สาขาละไม สาขาเซ็นทรัลพลาซาสุราษฎร์ และเขตสุราษฎร์ธานี 1 รายละเอียดผังแผนผังพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารออมสิน เขตสุราษฎร์ธานี ตามภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แผนผังพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารออมสิน เขตสุราษฎร์ธานี

2. ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ

2.1 ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (Organization Citizenship Behavior) พบว่า มีผู้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ ไว้หลายๆ ท่าน ดังนี้

Katz and Kahn (1989 อ้างถึงใน Organ and Bateman, 1991) ให้ความหมายว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การหมายถึง พฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือให้ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตรซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงานในหน่วยงานรัฐบาล ในคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกตและถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์การเนื่องจาก หากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่างๆ ในองค์การจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

War (1996) อ้างถึงใน แพรกัทร ยอดแก้ว, 2558) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรหมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจทำตามสถานการณ์โดยเป็นอิสระจากองค์กร เช่น การทำสิ่งที่ชอบให้กับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ พฤติกรรมเหล่านี้ น่าจะได้รับการแสดงออกจากพนักงานที่รับรู้ว่าการจ้างงานเป็นไปอย่างเท่าเทียม

Spector (1996) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรหมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่และเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การทำงานตรงเวลา การช่วยเหลือคนอื่น ๆ การอาสาสมัครทำงานโดยไม่ได้รับการขอร้องให้คำแนะนำ เพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานไม่ใช้เวลาในที่ทำงานไปกับเรื่องส่วนตัว

Greenberg and Baron (1997) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรหมายถึง การปฏิบัติของพนักงานในองค์กรที่นอกเหนือจากความต้องการในงานที่เป็นทางการของพวกเขาหรือเป็นการปฏิบัติที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่

Newstrom and Davis (1997) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรหมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติโดยสมัครใจในแต่ละสถานการณ์ ซึ่งการปฏิบัติดังกล่าวจะช่วยสนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร

Organ (1997) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรหมายถึง บทบาทพิเศษหรือบทบาทที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ ไม่มีรางวัลให้ในระเบียบที่เป็นทางการ

Fred (1998) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรหมายถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีส่วนร่วมกับองค์กรเกินกว่าบทบาทหน้าที่ในการทำงาน ผลจากพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีในองค์กรมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานและประสิทธิภาพขององค์กร

George and Jones (1997) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรหมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร เป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อการอยู่รอด และประสิทธิภาพขององค์กร เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การป้องกันขโมยในองค์กร การป้องกันไฟไหม้ การให้คำแนะนำทางบวก เพื่อพัฒนาทักษะความสามารถ

McShane and Gilnow (2000) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรหมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำ เช่น หลีกเลียขความขัดแย้งที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีความอดทนต่อการบิบบังคับการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร และทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ปกติของตน

Moorhead and Griffin (2001) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรหมายถึง พฤติกรรมของบุคคลในการสร้าง สนับสนุนส่งเสริมให้เกิดผลทางบวกต่อองค์กร

Greenberg (2002) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรหมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากพฤติกรรมที่เป็นทางการในการทำงานและเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคมความร่วมมือภายในองค์กร

จากความหมายดังกล่าว ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรด้วยความเต็มใจ มีทัศนคติเชิงบวกต่อองค์กร โดยที่องค์กรไม่ได้ขอร้องและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่คิดถึงของรางวัลที่ทางองค์กรกำหนดไว้อีกด้วย

2.2 ทฤษฎีและองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

สุวรรณ คำประเสริฐ (2555) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นเอง โดยไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการและเต็มใจปฏิบัติเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิภาพต่อองค์กร โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น (เช่น เพื่อนร่วมงาน) ทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น

2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ทำทางหรือการแสดงกิริยาอาการที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่น เพื่อป้องกัน ปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งการทำงานในองค์กรนั้นต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน สิ่งที่บุคคลหนึ่งกระทำหรือตัดสินใจย่อมส่งผลต่อบุคคลอื่น ดังนั้นการสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่ความคำนึง

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportmanship) หมายถึง ความอดทน อดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะมีความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ความเครียดก็ตาม ในบางครั้งเรามีสิทธิที่จะแสดงถึงข้อข้องใจที่เกิดขึ้นในงาน แต่การร้องทุกข์ดังกล่าวนั้นอาจทำให้ฝ่ายจัดการต้องแบกภาระมากเกินไป

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกโดยการรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร เป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือกับการประชุมเป็นอย่างดีเก็บความลับ แสดงความเห็นในเวลาที่เหมาะสมและในรูปแบบที่สอดคล้องกับองค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในองค์กร โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช่เวลางานในการปฏิบัติสิ่งนอกเหนือการทำงาน

สมศรี จันทร์เทวี (2555) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง การปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เกินกว่าบทบาทที่รับผิดชอบ หรือปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้ แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การรับรู้ในการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน
2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานในการปฏิบัติงานตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์กร
3. พฤติกรรมอดทนอดกลั้น หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในการมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน ความเครียด หรือความกดดันต่างๆ
4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในการเคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติขององค์กรร่วมกัน การแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงานอย่างสร้างสรรค์
5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึง การรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุม การเก็บความลับ

ชาญวุฒิ วงศ์กาฬสินธุ์ (2556) ได้ให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรหมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับพฤติกรรมของตน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและรับผิดชอบ พฤติกรรมดังกล่าวเป็นสิ่งที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยไม่มีผลตอบแทนอย่างเป็นทางการ พฤติกรรมดังกล่าวประกอบด้วย 5 ด้าน

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง พฤติกรรมที่ทำด้วยความสมัครใจ เพื่อช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อมีปัญหาในการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานในหน้าที่สำเร็จภายใต้สถานการณ์ที่ไม่ปกติได้
2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกมาถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในองค์กร โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช่เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือการทำงานภายในองค์กรหนึ่งๆ

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น หมายถึง พฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน ไม่ใช่อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง มีความเห็นอกเห็นใจบุคคลอื่น

4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมที่มุ่งเน้นการแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน ไม่ใช่อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง ไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไป

Organ and Konvsky (1989 อ้างถึงใน Spector, 1996) ได้อธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร สามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเขามีปัญหา บางทีการเป็นการช่วยเพื่อนร่วมงานผู้ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน

2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Compliance) เป็นการปฏิบัติตามสิ่งที่องค์กรต้องการให้ทำและปฏิบัติตามกฎ เช่น มาทำงานตรงเวลา และไม่กินเวลาทำงาน

Greenberg and Baron (1997) ได้กล่าวถึงคุณลักษณะสำคัญ 3 ประการด้วยกันของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ดังนี้

1. ประการแรกเป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าความต้องการในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน

2. ประการที่สองพนักงานตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามสถานการณ์ด้วยความสมัครใจ

3. ประการที่สามพนักงานไม่คิดว่าจะได้รางวัลเป็นทางการจากองค์กร องค์กรประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรไว้ สามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีโครงการที่ยาก สับเปลี่ยนวันหยุดเพื่อนร่วมงาน อาสาที่จะช่วยเหลืองาน

2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นความตั้งใจที่จะทำงานเหนือกว่าความต้องการในงานที่น้อยที่สุด เชื่อฟังกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ไม่ขาดงาน ไม่ใช่เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว

3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับวิถีชีวิตขององค์กร เช่น การให้ความสนใจเกี่ยวกับการประชุมด้วยความสมัครใจ อ่านประกาศต่างๆ มากกว่าที่จะขวางทิ้งไปในเรื่องแจ้งให้ทราบทั่วไป อ่านบันทึก เก็บข้อมูลใหม่ๆ

4. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการสมัครใจหรือยินดีที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการบ่น และการมีพฤติกรรมตามคำกล่าวที่ว่า “ยิ้มและอดทนในการทำงาน ไม่ค้นหาสิ่งทีผิดพลาดขององค์กร”

5. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน เช่น ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง ไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไป เมื่อมีการถกเถียงหรือช่วยจากบุคคลอื่น

Organ (1997) ได้ทำการศึกษาและแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น (เช่น เพื่อนร่วมงาน) ทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น เช่น การแสดงให้พนักงานทราบถึงการใช้เครื่องมือต่างๆ

2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ท่าทางหรือการแสดงกิริยาอาการที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งการทำงานในองค์กรนั้นต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน สิ่งทีบุคคลหนึ่งกระทำหรือตัดสินใจ ย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น ดังนั้นการสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่ควรคำนึงถึง

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง ความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งทีเกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ความเครียดก็ตาม ในบางครั้งเรามีสิทธิทีจะแสดงถึงข้อข้องใจทีเกิดขึ้นในงาน แต่การร้องทุกข์ดังกล่าวอาจทำให้ฝ่ายจัดการต้องแบกภาระมากเกินไป ดังนั้น พนักงานเหล่านั้นจึงรู้จักการรอยอยอย่างผู้ทีมีน้ำใจเป็นนักกีฬา

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึงพฤติกรรมทีแสดงออกโดยการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆภายในองค์กร เป็นผู้ที่ให้ความร่วมมือกับการประชุมเป็นอย่างดี เก็บความลับ แสดงความคิดเห็นในเวลาทีเหมาะสมและในรูปแบบทีสอดคล้องกับองค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมทีแสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในองค์กร โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติตนอยู่ในระเบียบ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช่เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่น นอกเหนือการทำงานภายในองค์กรหนึ่งๆนั้น พนักงานทุกคนถือเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งองค์กรก็เปรียบเสมือนทีมขนาดใหญ่ ทีพนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมาย

เดียวกัน ดังนั้นสมาชิกทีม หรือสมาชิกขององค์กรก็ควรปฏิบัติตนให้เป็นสมาชิกที่ดี และเป็นสมาชิกองค์กรที่ดีด้วย

Morrison (1995 อ้างถึงใน Koys, 2001) ได้อธิบายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรสามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้านดังนี้

1. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกค้า
2. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะที่จะให้ความช่วยเหลือลูกค้าทั้งภายในและภายนอก
3. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่ให้คำเสนอแนะในการปรับปรุงคุณภาพการทำงาน และความพึงพอใจของลูกค้า
4. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างพนักงานที่ให้บริการแก่ลูกค้าเป็นอย่างดี

Organ and Konovsky (1989 อ้างถึงใน ยูวดี ศิริยทรัพย์, 2553) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ออกเป็นรูปแบบพฤติกรรมต่างๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดตามมา เนื่องจากในการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ต้องพึ่งพาการทำงานซึ่งกันและกัน
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจการถูกรบกวนหรือความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการปฏิบัติงานจำเป็นต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและอาจเกิดการโต้เถียงกัน
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในองค์กร เช่น มีส่วนร่วมและสนใจเข้าร่วมประชุม มีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนอ นโยบายขององค์กร ความตรงต่อเวลา การรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมจากนักวิชาการ และนักวิจัยทั้งในประเทศและต่างประเทศ ผู้ศึกษาสามารถสังเคราะห์องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ ได้ 5 ด้าน ได้แก่

1. ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือหมายถึง พฤติกรรมของพนักงานสามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ ถึงแม้ว่าไม่ใช่หน้าที่ โดยไม่ต้องร้องขอ และยังให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน โดยมักจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน หรืองานล้นมืออีกทั้งยังให้คำแนะนำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาส่วนตัว ด้วยความเต็มใจ

2. ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่สามารถรักษาความลับของธนาคารได้ดี มีจิตอาสาที่จะช่วยเหลือหรือทำกิจกรรมที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคาร โดยไม่ต้องร้องขอ กล่าวที่จะแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แก่ธนาคาร มีการติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของธนาคาร รวมทั้งมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในกิจกรรมที่ธนาคารจัดขึ้น

3. ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของธนาคารโดยเคร่งครัด เป็นผู้ตรงต่อเวลาในการมาทำงาน และในช่วงเวลาหยุดพักระหว่างการทำงาน หากงานไม่เสร็จ ก็มักจะทำงานเลยเวลาพัก หรือหลังเวลาเลิกงานเพื่อทำงานให้เสร็จเรียบร้อย เป็นผู้ทำงานตรงต่อเวลาเสมอ และมักจะใช้สาธารณูปโภคของธนาคารอย่างประหยัดและคุ้มค่ามากที่สุด

4. ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น หมายถึง เมื่อพนักงานโดยดำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน มักจะนำมาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้ มีพยายามทำงานอย่างเต็มที่ ถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่หนักหรือทำให้เกิดความเครียดก็ตาม โดยคิดว่าข้อผิดพลาดในการทำงานที่เกิดขึ้น คือประสบการณ์ที่ทำให้ท่านเข้มแข็งมากขึ้น มีความอดทนและไม่ย่อท้อต่องานที่ได้รับมอบหมาย และมีความตั้งใจในการที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าคำวิจารณ์

5. ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง ความยินดีรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ มีความคำนึงถึงการกระทำของตนเอง ที่อาจเกิดผลกระทบกับเพื่อนร่วมงาน ไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น พร้อมทั้งพยายามสร้างระบบการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาให้กับผู้อื่น และปฏิบัติผู้อื่นด้วยความสุภาพ

ผู้ศึกษาได้ทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ โดยใช้แนวคิดของ (Organ and Konovsky, 1989 อ้างถึงใน ยุวดี ศิริทรัพย์, 2553) และมาใช้อ้างอิงในการศึกษาครั้งนี้

3. แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร เป็นทัศนคติที่สะท้อนเกี่ยวข้องกับระหว่างบุคคลและตัวองค์กร ซึ่งบุคคลมีความยินดีและมีส่วนร่วมเป็นสมาชิก และไม่เต็มใจที่จะจากองค์กรไป โดยนักวิชาการได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรไว้ ดังนี้

ธีรภัทร ชำนาญไพโร (2550) ได้ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ลักษณะความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีต่อองค์กร ซึ่งแสดงออกในความเชื่อและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่ใช้ความพยายามในฐานะที่เป็นตัวแทนองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาความเป็นสมาชิกขององค์กร เมื่อความต้องการหรือเป้าหมายส่วนบุคคลได้รับการตอบสนองจากองค์กรก็จะมีแนวโน้มต่ำที่บุคคลจะลาออกจากองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน

1. ความภาคภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์กร หมายถึง ทัศนคติที่สอดคล้องและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรยอมรับในแนวทางการปฏิบัติงานเพื่อให้สำเร็จเป้าหมายและเป็นไปในทางเดียวกันกับองค์กร ความภาคภูมิใจที่มีต่อองค์กร
2. ความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กร หมายถึง ความตั้งใจทุ่มเทที่จะทำงานเพื่อองค์กรอย่างเต็มที่ เพื่อให้งานขององค์กรประสบความสำเร็จ
3. ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กร หมายถึง ความปรารถนาของพนักงานที่จะปฏิบัติงานในองค์กร ไม่คิดหรือมีความต้องการที่จะลาออกจากการเป็นสมาชิกขององค์กร

วิลาวรรณ รพีพิศาล (2550) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง เครื่องมือที่สร้างแรงกระตุ้น แรงศรัทธาให้บุคลากรมีต่อองค์กร ถึงแม้ในบางครั้งต้องอาศัยเวลาและการปฏิบัติที่ยาวนาน แต่การทำให้ประสบความสำเร็จนั้น จำเป็นต้องอาศัยปัจจัยพื้นฐานหรือปัจจัยเกื้อหนุนที่เป็นพลังให้บุคคลเกิดความผูกพันและจงรักภักดีต่อองค์กร

วรรณวิไล ศรีปัญญาวิชญ์ (2552) ได้ให้ความหมายของความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงต่อองค์กรที่ตนอยู่ โดยยอมรับจุดหมายขององค์กร เต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าขององค์กร และต้องการอยู่กับองค์กร ใน 3 ด้าน ได้แก่

1. ความรู้สึกยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร คือ การปฏิบัติตามความต้องการขององค์กร มีความคิดเห็นสอดคล้องกับองค์กร มีความภาคภูมิใจในองค์กร และพร้อมที่จะทำในสิ่งที่ดีเพื่อหน่วยงานให้เข้าไปในทิศทางเดียวกันและเชื่อว่าองค์กรจะนำไปสู่ความสำเร็จ

2. ความรู้สึกเต็มใจที่จะช่วยเหลือองค์กรเพื่อให้ประสบผลสำเร็จตามเป้าหมาย คือ การทุ่มเทกายใจในการทำงานที่รับผิดชอบและพร้อมที่จะเสียสละกำลังกายให้กับการปฏิบัติงาน รวมถึงเต็มใจโดยอุทิศแรงกายแรงใจ สติปัญญาในการปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร

3. ความรู้สึกปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร คืออยากทำงานกับองค์กรนี้ตลอดไป การแสดงถึงความจงรักภักดี ซื่อสัตย์ต่อองค์กร พยายามที่จะรักษาสมาชิกภาพไว้โดยไม่ลาออกไปที่อื่น ไม่ว่าองค์กรจะอยู่ในภาวะปกติหรืออยู่ในสภาวะวิกฤต

สุพานี สฤษฏ์วานิช (2552) ได้อธิบายว่ารูปแบบของความผูกพันกับองค์กรมี 3 รูปแบบ คือ

1. การผูกพันในเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) ซึ่งเป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะคงอยู่กับองค์กร เนื่องมาจากมีเพื่อนร่วมงานดี หน้าที่การงานดี บรรยากาศในการทำงานดี ตลอดจนเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

2. ความผูกพันเนื่องจากการต้องการอยู่กับองค์กร เพราะที่องค์กรนี้เหมาะสมที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกต่อไป

3. ความผูกพันที่บรรทัดฐานที่ควรเป็น (Normative Commitment) เกิดขึ้นเนื่องจากเราตระหนักได้ดีว่ากิจการแห่งนี้ให้โอกาสเรา รับเราเข้าทำงาน ฝึกอบรมสอนงานเรา จะเป็นเหตุผลในเชิงข้อผูกมัด (Obligation) ที่เราควรจะต้องผูกพันกับองค์กรแห่งนี้

วิลาวรรณ รพีพิศาล (2554) ได้ให้ข้ออธิบายความผูกพันของ คือ สิ่งที่ทำให้เกิดเครื่องยึดเหนี่ยวในคุณค่าของคุณงามความดี และสามารถจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งจะส่งผลต่อภาพรวมของการปฏิบัติงานดังนี้

1. เสริมสร้างกำลังใจให้แก่พนักงานให้ร่วมมือกันปฏิบัติงานเพื่อองค์กร
2. สร้างแรงศรัทธา และความเชื่อมั่นในการปฏิบัติงานให้แก่พนักงาน
3. สร้างความสามัคคีและการปฏิบัติงานเป็นทีม
4. สร้างความจงรักภักดีและการเสียสละเพื่อองค์กร
5. สร้างมาตรฐานในการปฏิบัติงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น
6. สร้างบรรยากาศ และสภาพแวดล้อมที่ดีในการทำงาน
7. ลดข้อขัดแย้งต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นระหว่างปฏิบัติงาน

พิพัฒพงศ์ ดำรงค์ภิญโญ (2555) ได้ให้ความหมายของความผูกพัน หมายถึง การสร้างความรู้สึกลงทางอารมณ์ที่เข้มแข็งในใจมีความจงรักภักดีต่อองค์กรซึ่งการวัดระดับความผูกพันของพนักงานต่อแบรนด์องค์กรผ่านองค์ประกอบทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ความมั่นใจที่พนักงานมีต่อแบรนด์องค์กร การรับรู้ในคุณธรรมของพนักงานต่อแบรนด์องค์กร ความภาคภูมิใจที่พนักงานมีต่อแบรนด์องค์กร และความรักที่พนักงานมีต่อแบรนด์องค์กร

วชิรญา บัวเกษตร (2555) ได้ให้ความหมาย ของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกและการแสดงพฤติกรรมของบุคลากรที่มีต่อสาขาที่ตนสังกัด โดยแบ่งออกเป็น 3 แนวคิด คือ แนวคิดด้านทัศนคติ แนวคิดด้านพฤติกรรม และแนวคิดเกี่ยวกับความถูกต้อง

สุวรรณ คำประเสริฐ(2555) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและความเชื่อของพนักงานที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กร เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีส่วนร่วมกับองค์กร สนับสนุนการดำเนินงานผลผลิตขององค์กรรวมถึงเป้าหมายขององค์กร และต้องการที่จะอยู่กับองค์กรตลอดไป ซึ่งประกอบด้วย 3 ประการ คือ

1. ความผูกพันด้านความรู้สึก (Affective Commitment) หมายถึง เป็นอารมณ์ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งพนักงานรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและได้มีส่วนร่วมกับองค์กร

2. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันของพนักงานที่เชื่อว่าเป็นสิ่งสมควร ถูกต้อง เหมาะสมที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป หรือเป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกต้องมีการปรับหน้าที่ในองค์กร

3. ความผูกพันด้านความต่อเนื่อง (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการที่ได้ประโยชน์หรือมีความจำเป็นที่จะต้องคงอยู่กับองค์กรหรือโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

ชาญวุฒิ วงศ์ภาพสินธุ์ (2556) ได้ให้ความหมาย ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกผูกพันของพนักงาน ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรและการมีส่วนร่วมของพนักงานในองค์กรมีความต้องการและเต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนเองในการทำงานให้กับองค์กร โดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งวัดโดยความผูกพันต่อองค์กรในด้านความผูกพันอันเนื่องมาจากอารมณ์ประกอบด้วย

1. ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก หมายถึง ผลของอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อองค์การ พนักงานมีความผูกพันและมีความสุขในการเป็นสมาชิกขององค์การ
2. ความผูกพันต่อองค์การด้านผลสืบเนื่อง หมายถึง ผลของการที่พนักงานมีแนวโน้มที่จะทำงานในองค์การ เป็นบรรทัดฐานภายในจิตใจที่ต้องการให้องค์การบรรลุเป้าหมาย
3. ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน หมายถึง ความจงรักภักดีและตั้งใจที่จะอุทิศตนให้กับองค์การ เป็นบรรทัดฐานภายในจิตใจที่ต้องการให้องค์การบรรลุตามเป้าหมาย

ธนัชพร กุลทรัพย์ศักดิ์ (2556) ได้ให้ความหมาย ของความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ค่านิยมที่กลมกลืนกับสมาชิกองค์การและความเต็มใจที่จะอุทิศกำลังกายกำลังใจเพื่อปฏิบัติการกิจขององค์การให้บรรลุเป้าหมายขององค์การซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความศรัทธาเป็นความเชื่อถือและยอมรับอย่างจริงจังในเป้าหมายและค่านิยม และความทุ่มเทเป็นความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อให้องค์การบรรลุเป้าหมาย

จากความหมายของความผูกพันต่อองค์การของนักวิชาการ ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์การหมายถึง การที่พนักงานมีความเต็มใจทำงาน เพื่อความสำเร็จขององค์การ ความรู้สึกภูมิใจต่อองค์การ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ โดยมีความรู้สึกว่าการเป็นส่วนหนึ่ง “ในครอบครัว” และพนักงานมีความตั้งใจทำงานกับธนาคารจนกว่าจะเกษียณอายุ โดยคิดเสมอว่า ธนาคารออมสิน เป็นธนาคารที่ดีที่สุด เหมาะแก่การปฏิบัติงานด้วยอย่างยิ่ง และพร้อมที่จะทำงานกับธนาคารออมสินต่อไป ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า

4. แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ ได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านกล่าวไว้ ดังนี้

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2552) ได้ให้ความหมายของความยุติธรรมในองค์การ หมายถึงการรับรู้ของพนักงานต่อการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม โดยองค์การประกอบด้วยความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากร และความเป็นธรรมของการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นในองค์การระหว่างบุคคลเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและองค์การในภาพรวมทั้งหมด

ปรีดี อธิพิงศ์ (2552) ได้ให้ความหมายของความยุติธรรมในองค์การ หมายถึงการรับรู้ความเหมาะสมของผลตอบแทนที่องค์การมอบให้กับตนเอง และผู้อื่นในองค์การ กระบวนการพิจารณาผลตอบแทนดังกล่าว และปฏิบัติต่อลูกจ้างในองค์การเท่าเทียมกัน

สมศรี จันทรเทวี (2555) ได้ให้ความหมายความยุติธรรมในองค์กร (Perception of Organizational Justice) คือ การรับรู้ว่าคุณได้รับการปฏิบัติที่ยุติธรรมจากองค์กรในเรื่องการจ่ายผลตอบแทนตามที่ตนเองคาดหวัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะที่ใช้ในการทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นในงานที่มีลักษณะเดียวกัน รวมทั้งกระบวนการที่องค์กรใช้ในการตัดสินใจมีความยุติธรรม โดยองค์กรต้องมีการใช้ระบบประเมินผลอย่างเท่าเทียมกันกับบุคลากรทุกคน

ปิยฉัตร มั่นคุณากร (2556) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง สิ่งที่พนักงานรับรู้ว่าคุณได้รับการปฏิบัติในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยความเป็นธรรมหรือไม่ ความยุติธรรมในองค์กรมี 4 ด้าน 1) ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการใช้กฎระเบียบ และเกณฑ์มาประกอบพิจารณาให้ผลประโยชน์หรือผลตอบแทนมีความถูกต้องเป็นธรรม ไม่เลือกปฏิบัติหรือเอนเอียงเป็น 2 มาตรฐาน 2) ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนพนักงานรับรู้ว่าคุณได้รับผลตอบแทนสมมูลกับแรงงาน แรงใจ ความทุ่มเท ความพากเพียรพยายามที่ให้กับงาน 3) ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์พนักงานรับรู้ว่าคุณได้รับการยอมรับในผลงาน ความรู้ความสามารถจากผู้บังคับบัญชา ได้รับสิทธิความสนใจ การเข้าพบ ความเป็นกันเองและอธิบายข้อสงสัยอย่างมีเหตุผล และ 4) ความยุติธรรมด้านระบบงาน

จากความหมายดังกล่าว ผู้ศึกษาสรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง ผลตอบแทนที่ได้รับ ซึ่งถือว่ายุติธรรมเมื่อเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมาย ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาในการทำงาน ผลตอบแทนที่พนักงานได้รับเหมาะสมและสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน โดยธนาคารออมสินใช้เกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อีกทั้งความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานจะได้รับการพิจารณาในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

5. ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน

ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานภายในองค์กรทุกระดับ จะมีผลกระทบต่อความมีประสิทธิภาพในการทำงาน และมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน เมื่อพนักงานมีความพึงพอใจในงานก็จะเกิดความรู้สึกที่ดี โดยส่วนรวมของคนที่มีต่องานของพวกเขา มีองค์ประกอบหลายอย่างที่ชักนำคนไปสู่ความรู้สึกในทางบวก (มีความรู้สึกดี) หรือในทางลบ (มีความรู้สึกไม่ดี)

ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง ทัศนคติเกี่ยวกับงานของพนักงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในงานของเขา เช่น ค่าตอบแทน โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า หัวหน้างาน ตลอดจนเพื่อนร่วมงานซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานทั้งสิ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในองค์การได้มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านกล่าวไว้ ดังนี้

กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ (2550) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นไปตามความต้องการ ความพึงพอใจ คือ ผลที่แสดงออกมาของทัศนคติของบุคคลในอีก รูปแบบหนึ่งซึ่งเป็นความรู้สึกเอนเอียงของจิตใจที่มีประสบการณ์ที่มนุษย์ได้รับ ซึ่งเป็นไปทั้ง ทางด้านบวกและลบ แต่เมื่อใดก็ตามสิ่งเหล่านั้นสามารถตอบสนองความต้องการหรือทำให้บรรลุ จุดมุ่งหมายได้

Strauss and Sayless (1960 อ้างถึงใน พลสังห์ เมฆะจำรูญ, 2550) ได้ให้ความหมายไว้ ว่าความพึงพอใจในการทำงานหมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานที่ทำและเต็มใจที่จะ ปฏิบัติงานนั้นให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงานหรือองค์การ บุคคลจะรู้สึกพึงพอใจในการ ทำงาน เมื่องานให้ประโยชน์ตอบแทนทั้งด้านวัตถุ จิตใจและสามารถตอบสนองความต้องการขั้น พื้นฐานของบุคคลได้

ธีรภัทร ชำนาญไพร (2550) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานและสภาพแวดล้อมในงานที่มีอยู่ ทั้งทางดีและไม่ดี ทำให้เต็มใจที่จะทำงานที่ได้รับมอบหมายให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การ แบ่งเป็น 5 ด้าน

1. ความมั่นคงและความก้าวหน้า หมายถึง ความแน่นอนและความถาวรในการจ้างงานและได้รับความยุติธรรมเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน รวมถึงการมีโอกาสเลื่อนไปสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้นหรือมีความสำคัญมากขึ้น หรือมีโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ปฏิบัติอยู่
2. สถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก หมายถึง สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงานทางกายภาพ เช่น แสง อากาศ เครื่องมือต่างๆ รวมถึงภาวะลักษณะการทำงานอื่นๆ ที่มีผลกระทบต่อบรรยากาศการทำงาน
3. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ลักษณะหรือวิธีการปกครองของผู้บังคับบัญชา การติดตามและประเมินผลงาน การรับฟังความคิดเห็น ความยุติธรรมในการมอบหมายงานของผู้บังคับบัญชา
4. รายได้และผลตอบแทน หมายถึง เงินรายได้ที่ได้รับ เช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา โบนัส ค่าน้ำมันหรือค่าเดินทาง ค่าที่พัก ค่ารักษาพยาบาล และที่ไม่ใช่เป็นตัวเงิน เช่น บ้านพัก พนักงาน ประกันชีวิต รวมถึงวันหยุดและวันลาต่างๆ

พลสังข์ เมฆะจรรย์ (2550) ได้อธิบายว่า ได้ให้ความหมายของความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน คือ ความพึงพอใจเป็นสภาพความรู้สึกของบุคคลที่มีความสุข เมื่อความต้องการหรือแรงจูงใจของตนได้รับการตอบสนอง และความพึงพอใจยังเป็นความรู้สึกในขั้นแรกเมื่อบรรลូវวัตถุประสงค์ และความรู้สึกขั้นสุดท้ายเมื่อบรรลุดังจุดหมายโดยมีแรงกระตุ้น

นิรภัย อภัยนุกูล (2552) ได้ให้ความหมายไว้ว่า ความพึงพอใจ หมายถึง ความรู้สึกยินดี รู้สึกรัก ชอบ และสุขใจหรือทัศนคติที่ดีในทางบุคคลที่มีต่อสิ่งนั้น ซึ่งถ้าบุคคลมีความพึงพอใจต่อสิ่งใดแล้วก็จะมิผลให้บุคคลอุทิศร่างกาย แรงใจ และสติปัญญาเพื่อที่จะกระทำในสิ่งนั้นๆ ความรู้สึกที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง การแสดงความคิดเห็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการไม่ว่าจะตรงตามความต้องการหรือได้รับเกินคาดหมายหรือคาดหวังก็ตาม โดยแสดงออกทั้งทางด้านบวก คือ ชอบ พอใจ ทางด้านลบ คือ ไม่ชอบ ไม่พอใจ

นิติพล ภูตะโชติ (2556) ได้ให้ความหมาย ความพึงพอใจในการทำงาน คือ ความรู้สึกที่ดีของพนักงานต่องานที่เขาทำ อันเป็นผลมาจากสิ่งดีๆ ที่พวกเขาได้รับจากการทำงาน เช่น ค่าตอบแทนที่ดีเพื่อนร่วมงาน ลักษณะงานที่ทำ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ระบบการบริหารจัดการ การบังคับบัญชาฯ ผลจากการที่พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน พนักงานจะเกิดความรู้สึกกระตือรือร้น มีขวัญและกำลังใจ เสียสละทุ่มเทให้กับการทำงาน ซึ่งปัจจัยดังกล่าวมีผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานในองค์กร

จากความหมายดังกล่าวพอสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การปฏิบัติงานที่ได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา มีความรับผิดชอบในงาน มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของพนักงานและพนักงานมีโอกาสดำเนินการศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ โดยใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของงานให้บรรลุความสำเร็จ และงานที่ปฏิบัติอยู่สามารถส่งเสริมให้ท่านได้เลื่อนตำแหน่งและระดับงานที่สูงขึ้น

ทฤษฎีต่างๆ เกี่ยวกับความพอใจในงานจะให้คำตอบที่ชัดเจนในแง่มุมที่ต่างกัน ในการให้คำตอบว่า อะไรคือปัจจัยที่ทำให้บางคนมีความพอใจต่องานมากกว่าคนอื่นๆ และถ้าต้องการทำให้คนเราเกิดความพึงพอใจต่องานจะมีกระบวนการอะไรบ้าง ซึ่งมี 2 ทฤษฎีที่ได้รับความนิยม ทฤษฎีปัจจัยคู่ของ Herzberg และทฤษฎีค่านิยมของ Locke

1. ทฤษฎีปัจจัยคู่ของ Herzberg, 1986 (Herzberg's Two-Factor Theory) Herzberg ได้ทำการศึกษาวินิจฉัยนานกว่า 30 ปี โดยใช้เทคนิคการค้นเหตุการณ์สำคัญ (Critical Incident) ให้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักบัญชีและวิศวกรมากกว่า 200 คนบรรยายถึงเหตุการณ์ที่ทำให้รู้สึกพึงพอใจ (Satisfied) และที่ไม่พึงพอใจ (Dissatisfied) จากนั้นจึงนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์ พบว่าได้คำตอบที่น่าแปลกใจคือ ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพอใจในงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานเป็นคนละกลุ่มกัน

จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงานอยู่ในงานที่ทำ เนื่องจากปัญหาเหล่านี้สามารถก่อให้เกิดความพอใจในงานได้สูง ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน โอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง โอกาสได้ก้าวหน้า และการได้รับการยอมรับ เป็นต้น Herzberg จึงเรียกปัจจัยกลุ่มนี้ว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivators) ส่วนปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พอใจไม่ใช่งานแต่เป็นเงื่อนไขแวดล้อมภายนอกของงาน เช่น การบังคับบัญชา ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน นโยบายบริษัท เงื่อนไขการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้อื่น และความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ถ้าได้รับการตอบสนอง ก็จะช่วยป้องกันปฏิกิริยาทางลบจากพนักงาน Herzberg จึงเรียกปัจจัยเหล่านี้ว่า ปัจจัยสุขอนามัยหรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (Herzbergor Maintenance Factors)

แม้ว่าทฤษฎีของ Herzberg จะถูกตั้งข้อสังเกตมากขึ้นในปัจจุบันในแง่ของความถูกต้องเที่ยงตรง โดยเฉพาะความเข้าใจเรื่องความพึงพอใจในงาน เนื่องจากผลงานวิจัยต่างๆ เกี่ยวกับทฤษฎีนี้ในระยะหลังๆ พบว่า ทั้งปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจต่างมีผลต่อความพอใจและความไม่พอใจในงานทั้ง 2 ด้าน แต่ทฤษฎีนี้ยังคงมีความสำคัญในการนำไปใช้ในการบริหารองค์การโดยผู้บริหารได้รับการแนะนำและเอาใจใส่ต่อปัจจัยที่ส่งเสริมความพอใจในงาน อีกทั้งทฤษฎีปัจจัยคู่ยังได้เสนอแนะขั้นตอนเพื่อป้องกันมิให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้น ซึ่งได้เน้นปัจจัยต่างๆ ที่เป็นปัจจัยสุขอนามัยที่ได้รับการป้องกันเอาใจใส่ดูแลจากผู้บริหาร เช่น ที่ทำงานซึ่งแออัดคับแคบ มีเสียงดังรบกวน ควันข้างมีด อุณหภูมิสูงหรือต่ำเกินไป หรือการถ่ายเทของอากาศไม่ดี ซึ่งล้วนแต่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานทั้งสิ้น

2. ทฤษฎีค่านิยมของ Locke (Locke's Value Theory) เป็นอีกทฤษฎีหนึ่งที่ทำให้ความสำคัญต่อเรื่องความพอใจในงาน โดยมีแนวคิดหลักว่า ความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับผลที่บุคคลได้รับจากการทำงานว่าตรงกับที่ความต้องการมากน้อยเพียงไร เช่น รางวัล โดยความพอใจตามทฤษฎีของ Locke ก็คือ ส่วนต่างระหว่างผลตอบแทนซึ่งควรได้จากการทำงานกับผลที่ผู้นั้นต้องการจะได้ ยังมีส่วนต่างกันมากเพียงไร ก็ยังมีความพอใจน้อยลงเพียงนั้น

3.

นอกจากนี้ทฤษฎีค่านิยมของ Locke ยังมีความเห็นว่า ถ้าผู้บริหารต้องการทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ก็ต้องเอาใจใส่ในการปรับเปลี่ยนแต่ละประเด็นที่เกี่ยวกับการทำงานให้สอดคล้องกับแต่ละบุคคลซึ่งแตกต่างกัน เช่น พนักงานที่ให้ความสำคัญด้าน โอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง ผู้บริหารจึงจำเป็นต้องใช้วิธีการพัฒนาทักษะและความรู้ด้านต่างๆ ที่จำเป็นกับตำแหน่งใหม่ให้กับผู้นั้นพร้อมกับให้โอกาสได้มีประสบการณ์การเรียนรู้โดยตรงกับงานนั้น ก็จะมีส่วนสำคัญที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในงานมากขึ้น อย่างไรก็ตาม ทฤษฎีของ Locke ได้ตั้งข้อสังเกตว่า ความพอใจในงานอาจเกิดจากปัจจัย ด้วยเหตุนี้วิธีที่ดีที่จะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกพึงพอใจก็คือ จะต้องพยายามค้นหาว่าพนักงานต้องการอะไร และถ้าอยู่ในวิสัยพอที่จะทำให้ได้ก็ให้รีบดำเนินการทันที

6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

เพลินพิศ ศิริสมบูรณ์ (2547) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่ดีกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอุตสาหกรรมสิ่งทอ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมเป็นพนักงานที่ดีในองค์กรอยู่ในระดับค่อนข้างสูง มีความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องของ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศ และระดับรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร ในเรื่องของพฤติกรรมเป็นพนักงานที่ดีในองค์กร พบว่า พฤติกรรมเป็นพนักงานที่ดีในองค์กร โดยรวมพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมมีส่วนร่วมในองค์กร และ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร

จุลพงศ์ ศิริไพโรจน์ (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้ช่วยผู้ตรวจสอบบัญชีของสำนักงานตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง พบว่า แรงจูงใจด้านความมุ่งมั่นในการทำงานของพนักงานบัญชีโดยรวมอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับที่ต่ำกว่าระดับสูง ส่วนแรงจูงใจใฝ่สัมพันธ์ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานและด้านการแข่งขันที่มีต่อระดับความผูกพันด้านความรู้สึกต่ำกว่าระดับสูง และแรงจูงใจความต้องการด้านการแข่งขันไม่ว่าจะเป็นเรื่องรายได้และผลตอบแทนยังคงมีอิทธิพลอย่างต่อเนื่อง

ธีรภัทร ชำนาญไพร (2550) ได้ทำการศึกษาความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พบว่าความพึงพอใจของพนักงานอยู่ในระดับปานกลาง โดยเมื่อทำการพิจารณาแต่ละด้าน ซึ่งได้แก่ ด้านความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านความพอใจในงานด้านสถานที่และสิ่งอำนวยความสะดวก ด้านรายได้/ผลตอบแทน และด้านความมั่นคงและความก้าวหน้า อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาจะเป็นอันดับที่ 1 ส่วน ความผูกพันต่อองค์กร ทั้ง 3 ด้าน พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับปานกลาง โดยที่ความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทำงานเพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรและด้านความภูมิใจและยึดมั่นในอุดมการณ์และอุดมการณ์ขององค์กรมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมาก

ณัฐภา กริหิรัญ (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ความสำเร็จในการทำงานขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในงานเป็นหลักการมอบหมายงานที่ชัดเจนและทำงานได้สำเร็จลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังมีการจัดฝึกอบรมในหัวข้อที่นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่างกัน มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวม ไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า พนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุต่ำกว่า 25 ปี มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานด้านความรับผิดชอบแตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีอายุ 25-35 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน เมื่อพิจารณาในแต่ละด้าน พบว่า มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ด้านความรับผิดชอบ แตกต่างจากพนักงานมหาวิทยาลัยที่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนคู่อื่นๆ ไม่พบความแตกต่าง

วรวรรณ บุญล้อม (2551) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้พบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 2) ความผูกพันต่อองค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ 3) คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ร้อยละ 27.7

วรรณวิไล ศรีปัญญาวิชญ์ (2552) ได้ศึกษา ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน ลำดับมากที่สุดคือ ด้านความรู้สึกปรารถนาที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กร รองลงมาคือด้านความรู้สึกยอมรับในค่านิยมและเป้าหมายขององค์กร และน้อยที่สุดคือ ด้านความรู้สึกเต็มใจที่จะช่วยเหลือองค์กรเพื่อให้ประสบความสำเร็จ ส่วนการเปรียบเทียบความผูกพันของพนักงานของแต่ละฝ่ายไม่แตกต่างกัน อาจเป็นเพราะธนาคารทหารไทย ให้ความสำคัญกับพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน

ชีวภาส ทองปาน (2554) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานที่ทำงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ ตำแหน่งงาน วัฒนธรรมองค์กรด้านลักษณะการหลีกเลี่ยงความไม่แน่นอน และอายุของพนักงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีในองค์กร โดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 18.0

ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ (2555) ได้ทำการศึกษา ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อความพึงพอใจในงาน และต่อความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อความพึงพอใจ และความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีในองค์กรลำดับสุดท้ายความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลในทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีในองค์กร

วชิรญา บัวเกษตร (2555) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดจันทบุรี พบว่า พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดจันทบุรี มีระดับความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่มากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยของความถี่ความต้องการจากมากไปหาน้อย พบว่า พนักงานปฏิบัติงานประจำสาขามีระดับความผูกพันต่อองค์กร อันดับแรกคือ ความปรารถนาที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร รองลงมาคือ ด้านความพยายามในการทุ่มเทในการปฏิบัติงานเพื่อองค์กร

สมศรี จันท์เทวี (2555) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง พบว่า การเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลโดยรวมอยู่ในระดับที่สูง แสดงว่า พยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลชุมชนเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบหรือปฏิบัติหน้าที่ นอกเหนือจากงานหน้าที่ที่องค์กรได้กำหนดไว้มีพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน มีความสำนึกในหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ความเครียดหรือความกดดันต่างๆ คำนึงถึงผู้อื่นเคารพสิทธิของบุคคล และแก้ปัญหาความขัดแย้งในการทำงานอย่างสร้างสรรค์รวมทั้งให้ความร่วมมือและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร ส่วน ความยุติธรรมในองค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.44$) อธิบายได้ว่า การที่พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนรับรู้ว่าคุณได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมตลอดระยะเวลาที่ปฏิบัติงานให้กับองค์กรทั้งด้านปฏิสัมพันธ์ ด้านกระบวนการและด้านผลลัพธ์ โดยพยาบาลได้รับความใส่ใจ ความเมตตา เห็นอกเห็นใจ เป็นที่ยอมรับของผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และการรับข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนครบถ้วนเป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

สุวรรณ คำประเสริฐ (2555) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงาน ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51 พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก พนักงานรู้สึกภูมิใจเมื่อได้กล่าวถึงองค์กรของตนให้บุคคลภายนอกฟัง ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานในภาพรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งพนักงานเชื่อว่าการทำงานตามหน้าที่เป็นสิ่งสำคัญ ส่วนความผูกพันในด้านความคงอยู่ในภาพรวมถือว่าอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งพบว่าพนักงานรู้สึกว่าการระมัดระวังเป็นอย่างยิ่ง เพื่อไม่ให้ถูกกล่าวหาเป็นสาเหตุให้เกิดความผิดพลาดเป็นสิ่งสำคัญ และพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีในองค์กรทั้งทางด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสุภาพอ่อนน้อม ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับบ่อยครั้ง

ปิยฉัตร มั่นคุณากร (2556) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงสาเหตุกับผลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พบว่า ปัจจัยเชิงผลที่มีขนาดความสัมพันธ์สูงหรือมีแนวโน้มที่จะมีผลที่เกิดตามมาในระดับสูง เมื่อได้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรครบทุกด้าน ซึ่งมีทั้งหมด 4 ปัจจัย ได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีในองค์กรบรรยากาศองค์กร และ

การลาออก เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงสาเหตุ 3 ปัจจัย ได้แก่ภาวะผู้นำ แรงจูงใจ และความพึงพอใจ มีผลรวมขนาดความสัมพันธ์สูง ซึ่งทั้ง 3 ปัจจัยนี้เป็นปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การระดับสูงเช่นกัน

ธนัชพร กุลทรัพย์ศักดิ์ (2556) ได้ศึกษาผลกระทบของวัฒนธรรมองค์การ ความเครียดในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การที่มีความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นพนักงานที่ดีในองค์การของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การ โดยภาพรวมมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับน้อย โดยมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรกในเรื่อง เป้าหมายของหน่วยงานกับสอดคล้องกับเป้าหมายการทำงานที่ตั้งไว้ รองลงมาคือ ความรู้สึกว่าเป็นปัญหาของหน่วยงาน คือ ปัญหาการพุดถึงหน่วยงานในด้านดีแก่บุคคลภายนอก และความพร้อมในการยอมรับการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆของหน่วยงานอยู่เสมอ และน้อยที่สุดคือ การพยายามคิดหาวิธีการใหม่ๆเพื่อการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพอยู่เสมอ

ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์ กล้าหาญ ณาน และเนตร์พัฒนา ยาวีราช (2557) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การ ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีในองค์การ พบว่า ระดับความคิดเห็นของปัจจัยด้านคุณลักษณะงาน ด้านความผูกพันต่อองค์การ ด้านความพึงพอใจในงาน และด้านพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีในองค์การอยู่ในระดับมาก ส่วนความสัมพันธ์ของปัจจัย พบว่า ตัวแปรทั้งหมดมีความสัมพันธ์มีค่าอยู่ระหว่าง 0.233 ถึง 0.698 ส่วนแบบจำลองโครงสร้างของปัจจัยอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นพนักงานที่ดีในองค์การมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีในองค์การได้รับอิทธิพลจากปัจจัยความผูกพันต่อองค์การมากที่สุด รองลงมา คือ ปัจจัยคุณลักษณะงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.69, 0.31 ตามลำดับ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Hui and Law (2000) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การในฐานะสิ่งที่มีคุณค่าต่อการพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง พบว่า พนักงานมีความเชื่อสูงว่าพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีในองค์การสูงกว่าพนักงานที่มีความเชื่อเช่นนั้นต่ำ

Munene, 1995 อ้างถึงใน Spector (2003) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ โดยทำการศึกษาของกลุ่มตัวอย่างในประเทศไนจีเรีย ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ

Bukhari (2008) ได้ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีในองค์กร ความมีจิตสำนึกของพนักงานสามารถช่วยให้สภาพแวดล้อมขององค์กรดีขึ้น อีกทั้งยังสามารถช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น โดยความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.428

Lin (2008) ได้ศึกษาถึงอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรที่มีต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ โดยในครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างคือ นักศึกษาภาคพิเศษคณะบริหารธุรกิจมหาวิทยาลัยไต้หวันที่มีประสบการณ์ในการทำงาน พบว่า ทุกองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรมีอิทธิพลต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ทั้งสิ้น

Yahayaet. Al (2011) ได้ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรสู่มิติการเรียนรู้ในองค์กรในภาคใต้ ประเทศมาเลเซีย พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรและองค์การแห่งการเรียนรู้ ในมิติของพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นและพฤติกรรมการให้ความร่วมมือพบว่าล้วนเป็นมิติที่สะท้อนถึงความสัมพันธ์ต่อการเกิดวัฒนธรรมองค์กรการเรียนรู้ทั้งสิ้น

สรุปได้ว่า จากที่ได้ศึกษาวรรณกรรมทำให้ผู้ศึกษาสนใจศึกษา เกี่ยวกับ 1) ความผูกพันต่อองค์กร 2) ความยุติธรรมในองค์กร และ 3) ความพึงพอใจในการทำงาน ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรเป็นพื้นฐานของบุคคลที่จำเป็นต่อประสิทธิผลของการดำเนินงานในองค์กรทั้งสิ้น อีกทั้งก่อให้เกิดการบูรณาการความรู้ ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ พนักงานเกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พนักงานสามารถทำงานได้หลายบทบาทมากขึ้น

บทที่ 3

วิธีดำเนินการศึกษา

การศึกษา เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานธนาคารออมสินจังหวัดสุราษฎร์ธานี ซึ่งมีวิธีดำเนินการศึกษาแต่ละขั้นตอนโดยมีรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 1 จำนวน 210 คน (เขตสุราษฎร์ธานี พฤษภาคม 2560)

1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้จากการคำนวณโดยใช้ตารางสำเร็จรูปของ Krejcie and Morgan (1970) การกำหนดขนาดตัวอย่างที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 5% ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 136 ตัวอย่าง

วิธีการสุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสาขา แสดงดังตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ลำดับที่	ธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี	ประชากร	กลุ่มตัวอย่าง
1.	ธนาคารออมสินสาขานนราษฎร์อุทิศ	19	12
2.	ธนาคารออมสินสาขาสุราษฎร์ธานี	18	12
3.	ธนาคารออมสินสาขากาญจนดิษฐ์	13	9
4.	ธนาคารออมสินสาขาดอนสัก	12	8
5.	ธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัลพลาซ่า สุราษฎร์ธานี	15	10
6.	ธนาคารออมสินสาขาเกาะสมุย	12	8
7.	ธนาคารออมสินสาขาบ่อผุด	11	7
8.	ธนาคารออมสินสาขาเซ็นทรัลเฟสติวัล สมุย	16	10
9.	ธนาคารออมสินสาขาละไม	10	6
10.	ธนาคารออมสินสาขาเกาะพะงัน	10	6
11.	ธนาคารออมสินสาขาขุนทะเล	11	7
12.	ธนาคารออมสินสาขาบ้านนาเดิม	11	7
13.	ธนาคารออมสินสาขาบ้านนาสาร	11	7
14.	ธนาคารออมสินสาขาเวียงสระ	13	9
15.	สำนักงานเขตสุราษฎร์ธานี	28	18
รวม		210	136

2. เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษานี้เป็นแบบสอบถามที่ผู้ศึกษาสร้างขึ้นจากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้อง แบ่งออกเป็นดังนี้

2.1 ตอนที่ 1 แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) แบบเลือกตอบสำหรับ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน และรายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือน

2.2 ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านความ ผูกพันต่อองค์กร ด้านความยุติธรรมในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 30

ข้อ ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) เป็นการวัดความคิดเห็น 5 ตัวเลือก ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลของปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร เพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ย โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน (ศิริชัย กาญจนวาสิ ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุโข, 2555: 65) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49 หมายถึง เห็นด้วยมาก

ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

2.3 ตอนที่ 3 เป็นแบบสอบถามให้เลือกตอบข้อมูลความเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร จำนวน 5 ด้าน ประกอบด้วย พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 25 ข้อ เป็นการวัดความคิดเห็น 5 ตัวเลือก ตามวิธีของ ลิเคิร์ต (Likert) ดังนี้

ระดับคะแนน 5 หมายถึง ปฏิบัติมากที่สุด

ระดับคะแนน 4 หมายถึง ปฏิบัติมาก

ระดับคะแนน 3 หมายถึง ปฏิบัติปานกลาง

ระดับคะแนน 2 หมายถึง ปฏิบัติน้อย

ระดับคะแนน 1 หมายถึง ปฏิบัติน้อยที่สุด

นำคะแนนที่ได้กำหนดเกณฑ์การแปลความหมายข้อมูลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ย โดยกำหนดน้ำหนักของคะแนน (ศิริชัย กาญจนวาสิ ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุโข, 2555: 65) ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.50 – 5.00	หมายถึง	ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากที่สุด
ค่าเฉลี่ย 3.50 – 4.49	หมายถึง	ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมาก
ค่าเฉลี่ย 2.50 – 3.49	หมายถึง	ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การปานกลาง
ค่าเฉลี่ย 1.50 – 2.49	หมายถึง	ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การน้อย
ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.49	หมายถึง	ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การน้อยที่สุด

2.4 ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบปลายเปิด (Open-Ended)

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้ศึกษาได้ดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเอง โดยมีขั้นตอนดังนี้

- 3.1 นำหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูล ให้หน่วยงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง เพื่อขออนุญาตดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.2 ดำเนินการทดสอบเครื่องมือ โดยหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
- 3.3 ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยการแจกแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 1 ด้วยตนเองและทางไปรษณีย์
- 3.4 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลตามกระบวนการที่ได้กำหนดไว้ในระเบียบวิธีวิจัย

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้ศึกษานำข้อมูลที่ได้มาจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ด้วยคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Widows โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

4.1 วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยการแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 วิเคราะห์ระดับความสำคัญในด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.3 วิเคราะห์ระดับความสำคัญของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี 1 โดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

4.4 วิเคราะห์ความสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณ ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านความพึงพอใจในการทำงาน กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์สหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความยุติธรรมในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ 3 ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

พนักงานธนาคารออมสินมีข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ด้านการทำงาน รายได้ต่อเดือน และตำแหน่ง ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 จำนวนและร้อยละปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อมูล	จำนวน (n = 136)	ร้อยละ (n = 100)
1. เพศ		
1.1 ชาย	39	28.68
1.2 หญิง	97	71.32

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

ข้อมูล	จำนวน (n = 136)	ร้อยละ (n = 100)
2. อายุ		
2.1 ต่ำกว่า 30 ปี	48	35.29
2.2 30 – 40 ปี	62	45.59
2.3 41 – 50 ปี	19	13.97
2.4 51 ปีขึ้นไป	7	5.15
3. ระยะเวลาในการทำงาน		
3.1 ต่ำกว่า 5 ปี	54	39.71
3.2 5 - 10 ปี	47	34.56
3.3 11 – 15 ปี	21	15.44
3.4 16 ปีขึ้นไป	14	10.29
4. ระดับการศึกษา		
4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี	9	6.62
4.2 ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	108	79.41
4.3 สูงกว่าปริญญาตรี	19	13.97
5. ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน		
5.1 ลูกจ้างทดแทนพนักงานปฏิบัติการ	45	33.09
5.2 พนักงานปฏิบัติการ 4 –7	73	53.68
5.3 ผู้ช่วยผู้จัดการ	12	8.82
5.4 ผู้จัดการ	4	2.94
5.5 สูงกว่าผู้จัดการขึ้นไป	2	1.47
6. รายได้ต่อเดือน		
6.1 ต่ำกว่า 15,000บาท	11	8.09
6.2 15,000-25,000บาท	72	52.94
6.3 25,001 -35,000บาท	17	12.50
6.4 35,001-45,000 บาท	21	15.44
6.5 45,001 บาท ขึ้นไป	15	11.03

จากตารางที่ 4.1 พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.32 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ร้อยละ 45.59 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 39.71 วุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 79.41 ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ 4-7 ร้อยละ 53.68 และมีรายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 15,000-25,000 บาท ร้อยละ 52.94

ตอนที่ 2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับระดับความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและแปลผลความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสิน เขตสุราษฎร์ธานี

ปัจจัยที่เกี่ยวข้อง	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. ด้านความผูกพันต่อองค์กร	4.60	0.45	มากที่สุด
2. ด้านความยุติธรรมในองค์กร	4.34	0.59	มาก
3. ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	4.45	0.61	มาก
รวม	4.46	0.56	มาก

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี ในด้านความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} =4.60) ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความพึงพอใจในการทำงานมีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{X} =4.45) และได้แก่ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมด้านความยุติธรรมในองค์กรมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{X} =4.34)

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคาร ออมสิน เขตสุราษฎร์ธานี

ด้านความผูกพันต่อองค์กร	\bar{X}	S.D.	แปลผล
1. เต็มใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร	4.62	0.47	มากที่สุด
2. รู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง“ในครอบครัว” ของหน่วยงานนี้	4.53	0.54	มากที่สุด
3. ตั้งใจทำงานกับธนาคารจนกว่าจะเกษียณอายุ	4.57	0.51	มากที่สุด
4. คิดเสมอว่าธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่ดีที่สุด เหมาะแก่การปฏิบัติงานด้วยอย่างยิ่ง	4.51	0.43	มากที่สุด
5. คิดจะทำงานกับธนาคารออมสินต่อไป ถึงแม้ว่า องค์กรอื่นจะให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า	4.64	0.52	มากที่สุด
6. รู้สึกว่าปัญหาของธนาคารเป็นเสมือนปัญหา ของตนเองเช่นกัน	4.69	0.44	มากที่สุด
7. รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพนักงานของธนาคาร	4.70	0.55	มากที่สุด
8. มีความจงรักภักดีต่อธนาคารนี้			
9. จะยังไม่ลาออกจากธนาคารในขณะนี้เนื่องจากรู้สึกว่า ตนเองมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานที่นี่	4.54	0.42	มากที่สุด
	4.64	0.46	มากที่สุด
10. รู้สึกว่าการเป็นพนักงานที่ธนาคารแห่งนี้ต่อไป เป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมแล้ว	4.58	0.43	มากที่สุด
รวม	4.60	0.45	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุดมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าทุกด้านรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพนักงานของธนาคารมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.70$) รู้สึกว่าปัญหาของธนาคารเป็นเสมือนปัญหาของตนเองเช่นกันมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X}=4.69$) และคิดเสมอว่าธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่ดีที่สุด เหมาะแก่การปฏิบัติงานด้วยอย่างยิ่งมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=4.51$)

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความยุติธรรมในองค์การ ของพนักงาน
ธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

ด้านความยุติธรรมในองค์การ	\bar{X}	S.D.	ระดับความ ยุติธรรมใน องค์การ
1. ผลตอบแทนที่ได้รับ ถือว่ายุติธรรมเมื่อเทียบกับ งานที่ได้รับมอบหมาย	4.29	0.54	มาก
2. ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับ เวลาในการทำงาน	4.41	0.62	มาก
3. ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมและ สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน	4.43	0.68	มาก
4. ธนาคารออมสินใช้เกณฑ์ที่เป็นมาตรฐาน ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.36	0.53	มาก
5. ความพยายามและความทุ่มเทในการทำงาน จะได้รับการพิจารณาในการประเมินผล การปฏิบัติงาน	4.15	0.58	มาก
6. ผลตอบแทนมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับ ธนาคารอื่น	4.47	0.64	มาก
7. ท่านได้รับความยุติธรรมทั้งจากผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วม	4.43	0.59	มาก
8. ท่านได้รับความยุติธรรมทั้งในความคิดและการ แสดงออก	4.37	0.61	มาก
9. ธนาคารมีสวัสดิการที่เป็นมาตรฐานและ มีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น	4.24	0.65	มาก
10. ธนาคารมีการประเมินผลงานและพิจารณา เลื่อนตำแหน่งที่มียุติธรรม	4.28	0.60	มาก
รวม	4.34	0.59	มาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความยุติธรรมในองค์การของพนักงานธนาคารออมสิน เขตสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากมีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.34$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านรวมอยู่ในระดับมาก โดยผลตอบแทนมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.47$) ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมและสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X}=4.43$) และความพยายามและความทุ่มเทในการทำงาน จะได้รับการพิจารณาในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=4.15$)

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

ด้านความพึงพอใจในการทำงาน	\bar{X}	S.D.	ระดับความพึงพอใจในการทำงาน
1. การปฏิบัติงานได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา	4.52	0.72	มากที่สุด
2. งานที่รับผิดชอบ มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	4.54	0.58	มากที่สุด
3. มีโอกาสได้ศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่	4.46	0.59	มาก
4. ใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของงานให้บรรลุความสำเร็จ	4.39	0.62	มาก
5. งานในหน้าที่ความรับผิดชอบ สามารถส่งเสริมให้ได้เลื่อนตำแหน่งและระดับงานที่สูงขึ้น	4.22	0.65	มาก
6. ท่านมีอำนาจตัดสินใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย	4.46	0.54	มาก
7. ค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานน่าพึงพอใจ	4.48	0.56	มากที่สุด
8. การบริหารจัดการของธนาคารมีความเหมาะสม	4.52	0.63	มากที่สุด
9. ลักษณะของการบริหารงานของผู้บังคับบัญชา โดยตรงมีความเหมาะสม	4.52	0.59	มากที่สุด
10. ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานน่าพึงพอใจ	4.35	0.61	มาก
รวม	4.45	0.61	มาก

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า งานที่รับผิดชอบ มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} =4.54) การปฏิบัติงานได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชามีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{X} =4.52) และงานในหน้าที่ความรับผิดชอบ สามารถส่งเสริมให้ได้เลื่อนตำแหน่งและระดับงานที่สูงขึ้นมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{X} =4.22)

ตอนที่ 3 ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรม
			การให้ความช่วยเหลือ
1. พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ	4.60	0.52	มากที่สุด
2. พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	4.56	0.60	มากที่สุด
3. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.55	0.55	มากที่สุด
4. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	4.58	0.54	มากที่สุด
5. พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	4.65	0.49	มากที่สุด
รวม	4.59	0.56	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย (\bar{X} =4.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (\bar{X} =4.65) พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ยรองลงมา (\bar{X} =4.60) และพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด (\bar{X} =4.55)

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรม
			การให้ความช่วยเหลือ
1. สามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ ถึงแม้ว่าไม่ใช่หน้าที่ โดยไม่ต้องร้องขอ	4.67	0.48	มากที่สุด
2. ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานกับเพื่อนร่วมงาน	4.62	0.51	มากที่สุด
3. มักจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน	4.64	0.54	มากที่สุด
4. มักจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรืองานล้นมือ	4.54	0.53	มากที่สุด
5. ช่วยเหลือ ให้คำแนะนำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาส่วนตัว ด้วยความเต็มใจ	4.57	0.49	มากที่สุด
รวม	4.60	0.52	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานีโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.60$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ ถึงแม้ว่าไม่ใช่หน้าที่ โดยไม่ต้องร้องขอมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.67$) มักจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงานมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X}=4.64$) และมักจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน หรืองานล้นมือมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=4.54$)

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของพนักงาน
ธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ
1. สามารถรักษาความลับของธนาคารได้ดี	4.61	0.58	มากที่สุด
2. อาสาที่จะช่วยเหลือหรือทำกิจกรรมที่สร้าง ภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคาร โดยไม่ต้องร้อง ขอ	4.59	0.59	มากที่สุด
3. กล้าที่จะแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ แก่ธนาคาร	4.52	0.63	มากที่สุด
4. ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของ ธนาคาร	4.51	0.63	มากที่สุด
5. มีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย ในกิจกรรมที่ธนาคารจัดขึ้น	4.58	0.59	มากที่สุด
รวม	4.56	0.60	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.8 ระดับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ของพนักงานธนาคารออมสิน
เขตสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.56$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยสามารถรักษาความลับของธนาคารได้ดีมีค่าเฉลี่ยสูงสุด
($\bar{X}=4.61$) อาสาที่จะช่วยเหลือหรือทำกิจกรรมที่สร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่ธนาคาร โดยไม่ต้องร้อง
ขอมีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X}=4.59$) และติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่างๆ ของธนาคารมีค่าเฉลี่ย
ต่ำสุด ($\bar{X}=4.51$)

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ของพนักงาน
ธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรม ความสำนึกในหน้าที่
1. ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของธนาคาร โดยเคร่งครัด	4.66	0.56	มากที่สุด
2. เป็นผู้ตรงต่อเวลาในการมาทำงานและ ในช่วงเวลาหยุดพักระหว่างการทำงาน	4.54	0.54	มากที่สุด
3. หากงานไม่เสร็จ มักจะทำงานเลยเวลาพัก หรือหลังเวลาเลิกงาน เพื่อทำงานให้เสร็จ เรียบร้อย	4.51	0.58	มากที่สุด
4. เป็นผู้ทำงานตรงต่อเวลาเสมอ	4.49	0.55	มาก
5. มักจะใช้สาธารณูปโภคของธนาคาร อย่างประหยัดและคุ้มค่ามากที่สุด	4.58	0.51	มากที่สุด
รวม	4.55	0.55	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ของพนักงานธนาคาร
ออมสินเขตสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.55$) เมื่อพิจารณาเป็น
รายด้านพบว่า การปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของธนาคาร โดยเคร่งครัดมีค่าเฉลี่ยสูงสุด
($\bar{X}=4.66$) มักจะใช้สาธารณูปโภคของ ธนาคาร อย่างประหยัดและคุ้มค่ามากที่สุดมีค่าเฉลี่ย
รองลงมา ($\bar{X}=4.58$) และเป็นผู้ทำงานตรงต่อเวลาเสมอมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=4.49$)

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น
1. เมื่อโดนตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน มักจะนำมาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้	4.60	0.59	มากที่สุด
2. พยายามทำงานอย่างเต็มที่ ถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่หนักหรือทำให้เกิดความเครียดก็ตาม	4.56	0.52	มากที่สุด
3. คิดว่าข้อผิดพลาดในการทำงานของท่าน คือ	4.58	0.51	มากที่สุด
ประสบการณ์ที่ทำให้ท่านเข้มแข็งมากขึ้น	4.59	0.50	มากที่สุด
4. มีความอดทนและไม่ย่อท้อต่องานที่ได้รับมอบหมาย			
5. มีความตั้งใจในการที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าคำวิจารณ์	4.62	0.50	มากที่สุด
รวม	4.58	0.54	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.58$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดย มีความตั้งใจในการที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าคำวิจารณ์มีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.62$) เมื่อโดนตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน มักจะนำมาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้มีค่าเฉลี่ยรองลงมา ($\bar{X}=4.60$) และพยายามทำงานอย่างเต็มที่ ถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่หนักหรือทำให้เกิดความเครียดก็ตามมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=4.56$)

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานและระดับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นของพนักงาน
ธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	\bar{X}	S.D.	ระดับพฤติกรรม การคำนึงถึงผู้อื่น
1. ยินดีรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน เสมอ	4.66	0.50	มากที่สุด
	4.65	0.47	มากที่สุด
2. คำนึงถึงการกระทำของตนเอง ที่อาจเกิด ผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	4.58	0.53	มากที่สุด
3. จะไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น	4.73	0.44	มากที่สุด
4. พยายามสร้างระบบการทำงานเพื่อป้องกัน ไม่ให้เกิดปัญหาเกี่ยวกับผู้อื่น	4.63	0.48	มากที่สุด
5. ปฏิบัติผู้อื่นด้วยความสุภาพ			
รวม	4.65	0.49	มากที่สุด

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ของพนักงานธนาคารออมสิน
เขตสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}=4.65$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน
พบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยพยายามสร้างระบบการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา
กับผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ($\bar{X}=4.73$) ยินดีรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอมีค่าเฉลี่ย
รองลงมา ($\bar{X}=4.66$) และจะไม่ก้าวท้าวเรื่องส่วนตัวของผู้อื่นมีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ($\bar{X}=4.58$)

**ตอนที่ 4 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กร ของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี**

ตารางที่ 4.12 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม

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) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี				1

**p < 0.05

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างด้านความผูกพันต่อองค์กร ด้านความยุติธรรมในองค์กร ด้านความพึงพอใจในการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี มีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4.13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างด้านความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

	R	R ²	R ² change	F
Regression	3	6.754	2.251	42.579*
Residual	128	6.768	0.053	
Total	131	13.523		

*p < 0.05

R = 0.707

R² = 0.499

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี เท่ากับ 0.707 และมีความสัมพันธ์ร่วม 49.90%

ตารางที่ 4.14 คำนวณค่าสำคัญของการพยากรณ์ด้านความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี ในภาพรวม

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

$$R = 0.707$$

$$R^2 = 0.499$$

$$SE_{est} = 0.229$$

$$F = 42.579^*$$

$$*p < 0.05$$

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าเท่ากับ 0.421 0.232 และ 0.176 ตามลำดับ โดยความยุติธรรมในองค์กรส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงสุด ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรส่งผลทางบวกในระดับที่ต่ำลงมา ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับ

ความผูกพันต่อองค์การความยุติธรรมในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานเท่ากับ 0.707 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี ได้ร้อยละ 49.90 ($R^2 = 0.499$) มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.229

Y แทน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Z แทน คะแนนมาตรฐาน

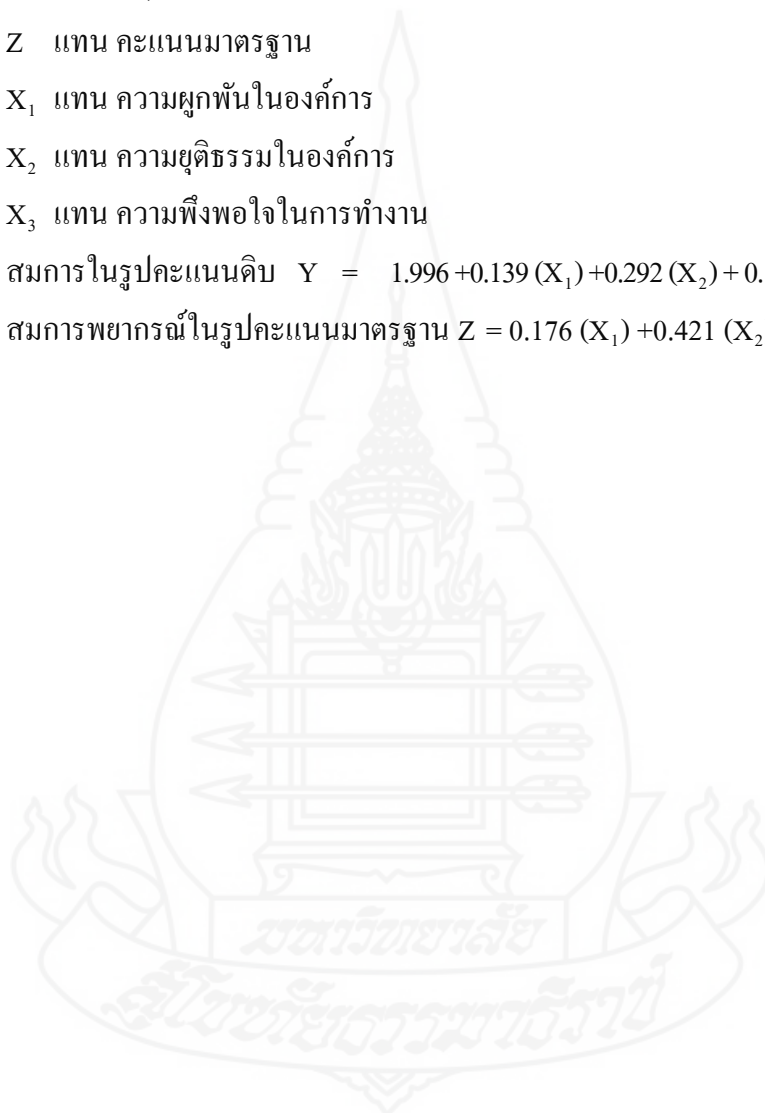
X_1 แทน ความผูกพันในองค์การ

X_2 แทน ความยุติธรรมในองค์การ

X_3 แทน ความพึงพอใจในการทำงาน

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

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



บทที่ 5

สรุปการศึกษา อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน 2) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี จำนวน 136 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณสรุปผลการศึกษาได้ ดังนี้

1. สรุปการศึกษา

ผลการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี สรุปได้ดังนี้

1.1 ปัจจัยส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่จะเป็นเพศหญิง ร้อยละ 71.32 มีอายุระหว่าง 30 – 40 ปี ร้อยละ 45.59 ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 5 ปี ร้อยละ 39.71 วุฒิการศึกษาปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ร้อยละ 79.41 ซึ่งส่วนใหญ่อยู่ในตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ 4-7 ร้อยละ 53.68 และส่วนใหญ่รายได้เฉลี่ยอยู่ที่ 15,000-25,000 บาท ร้อยละ 52.94

1.2 ระดับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความยุติธรรมในองค์กร และด้านความพึงพอใจในการทำงาน ยกเว้นความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด

1.2.1 ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายข้ออยู่ในระดับมากที่สุด เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ รู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพนักงานของธนาคาร รู้สึกว่าปัญหาของธนาคารเป็นเสมือนปัญหาของตนเองเช่นกัน คิดจะทำงานกับธนาคารออมสินต่อไป ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า จะยังไม่ลาออกจากธนาคารในขณะนี้เนื่องจาก รู้สึกว่าตนเองมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานที่นี่ เต็มใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กร รู้สึกว่าการเป็นพนักงานที่ธนาคารแห่งนี้ต่อไปเป็น สิ่งที่ต้องการและ

เหมาะสมแล้ว ตั้งใจทำงานกับธนาคารจนกว่าจะเกษียณอายุ มีความจงรักภักดีต่อธนาคารนี้ รู้สึกเป็นส่วนหนึ่ง“ในครอบครัว”ของหน่วยงานนี้ คิดเสมอว่าธนาคารออมสินเป็นธนาคารที่ดีที่สุด เหมาะแก่การปฏิบัติงานด้วยอย่างยิ่ง

1.2.2 ระดับความยุติธรรมในองค์การของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

ทั้งภาพรวมและรายข้อ อยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ ผลตอบแทนมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับธนาคารอื่น ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมและสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน ท่านได้รับความยุติธรรมทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วม ได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาในการทำงาน ท่านได้รับความยุติธรรมทั้งในความคิดและการแสดงออก ธนาคารออมสินใช้เกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผลตอบแทนที่ได้รับ ถือว่ายุติธรรมเมื่อเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมาย ธนาคารมีการประเมินผลงานและพิจารณาเลื่อนตำแหน่งที่มียุติธรรม ธนาคารมีสวัสดิการที่เป็นมาตรฐานและมีความยุติธรรมเมื่อเทียบกับธนาคารอื่น ความพยายามและความทุ่มเทในการทำงาน

1.2.3 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

อยู่ในระดับมากที่สุด 4 ข้อ คือ การปฏิบัติงานได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชางานที่รับผิดชอบ มีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ การบริหารจัดการของธนาคารมีความเหมาะสม ลักษณะของการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาโดยตรงมีความเหมาะสม และอยู่ในระดับมาก 5 ข้อ คือ มีโอกาสได้ศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่ ใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของงานให้บรรลุความสำเร็จ งานในหน้าที่ความรับผิดชอบสามารถส่งเสริมให้ได้เลื่อนตำแหน่งและระดับงานที่สูงขึ้น ท่านมีอำนาจตัดสินใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานน่าพึงพอใจ

1.3 ผลวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเรียงลำดับจากมากไปน้อย ได้แก่ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

1.4 ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การส่งผลบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีค่าเท่ากับ 0.421, 0.232 และ 0.176 ตามลำดับ โดยความยุติธรรมในองค์การส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงสุด ความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การส่งผลทางบวกในระดับที่ต่ำลงมา ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การ

ความยุติธรรมในการทำงานและความพึงพอใจในการทำงานเท่ากับ 0.707 โดยที่ตัวพยากรณ์ทั้ง 3 ตัวสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี ได้ร้อยละ 49.90 มีความคลาดเคลื่อนในการพยากรณ์ 0.229

Y แทน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Z แทน คะแนนมาตรฐาน

X_1 แทน ความผูกพันในองค์การ

X_2 แทน ความยุติธรรมในองค์การ

X_3 แทน ความพึงพอใจในการทำงาน

สมการในรูปคะแนนดิบ

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

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน

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

2. อภิปรายผล

จากการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาอภิปรายผลตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา ดังนี้

2.1 ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานของธนาคารกสิกรไทย ทั้งทางด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสุภาพอ่อนน้อม ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านความสานึกในหน้าที่ อยู่ในระดับบ่อยครั้ง (สุวรรณ คำประเสริฐ, 2555)

2.2 ระดับความผูกพันต่อองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในการทำงาน ของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี มีดังนี้

2.2.1 ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด สอดคล้องกับระดับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดจันทบุรี (วชิรญา บัวเกสร, 2555) และเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า พนักงานมีเต็มใจทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อความสำเร็จขององค์การและคิดเสมอว่าธนาคารเป็นธนาคารที่ดีที่สุด เหมาะแก่การปฏิบัติงานด้วยอย่างยิ่งที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงสุด สอดคล้องกับพนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดจันทบุรี ที่มีความ

ปรารถนาที่จะคงเป็นสมาชิกขององค์กร และด้านความพยายามในการทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เพื่อองค์กรสอดคล้องกับแนวคิดกับความผูกพันต่อองค์กรด้านความเต็มใจที่จะทำงาน เพื่อความก้าวหน้าและประโยชน์ขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) (ธีรภัทร ชำนาญไพร, 2550) ซึ่งอยู่ในระดับมากที่สุดเช่นกัน จะเห็นได้ว่าไม่ว่าจะอยู่ในองค์กรไหน พนักงานทุกคนจะมีความผูกพันต่อองค์กรนั้น เพื่อความสำเร็จและความยั่งยืนขององค์กร

2.2.2 ระดับความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

ทั้งภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับแนวคิดของ สมศรี จันทร์เทวี (2555) คือ องค์กรมีความยุติธรรมในเรื่องของการจ่ายผลตอบแทนของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า พนักงานมีความทุ่มเทในการทำงาน โดยใช้เกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลงาน และผลตอบแทนที่ได้รับถือว่ายุติธรรมเมื่อเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมาย สอดคล้องตามแนวคิดของ ปรีดี อธิธิพงษ์ (2552) คือ ความยุติธรรมในองค์กรผลตอบแทนที่องค์กรมอบให้กับพนักงานตามความเหมาะสมในการปฏิบัติงาน

2.2.3 ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี

โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก สอดคล้องกับความพึงพอใจในงานที่ทำ โดยมีลักษณะของงานความสำเร็จของงาน โอกาสได้เลื่อนตำแหน่งและโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน ตามทฤษฎีปัจจัยคู่ของ Herzberg (1986) กล่าวว่า ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน เกิดจากลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน โอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง และโอกาสที่จะได้ก้าวหน้า เช่นเดียวกับ ทฤษฎีของ Locke ที่กล่าวว่าความพึงพอใจในงานขึ้นอยู่กับผลที่บุคคลได้รับจากการทำงานว่าตรงกับที่ต้องการมากน้อยเพียงไรและสอดคล้องกับงานวิจัยของ ฉันทฐา กริหิรัญ (2550) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ พบว่า ความสำเร็จในการทำงานขึ้นอยู่กับความพึงพอใจในงานเป็นหลักการมอบหมายงานที่ชัดเจนและทำงานได้สำเร็จ ลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย อีกทั้งยังมีการจัดฝึกอบรมในหัวข้อที่นำไปใช้ในการปฏิบัติงานได้ และมีการปฐมนิเทศพนักงานอีกด้วย

2.3 ความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี ดังนี้

2.3.1 ความผูกพันต่อองค์กรส่งผลบวกต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิกษณีย์ วิโสจสงคราม และดวงกมล ไตรวิจิตร (2553) พบว่า ตัวแปรพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ซึ่งได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้คือ ความผูกพันด้านจิตใจความผูกพัน ด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพัน ด้านบรรทัดฐาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติมีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .33 มีค่าอิทธิพลรวมเท่ากับ .33

2.3.2 ความพึงพอใจในการทำงานส่งผลบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สิกษณีย์ วิโสจสงคราม และดวงกมล ไตรวิจิตร (2553) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนคณะแพทยศาสตร์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยได้รับอิทธิพลทางตรงจากตัวแปรปัจจัยด้านคุณลักษณะของงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งวัดได้จากตัวแปรสังเกตได้คือ ความหลากหลายของทักษะการปฏิบัติงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความสำคัญของงาน ความมีอิสระของงานและข้อมูลย้อนกลับ ซึ่งมีความสัมพันธ์เชิงบวก

2.3.3 ความยุติธรรมในองค์กร ส่งผลบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bukhari (2008) พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรถือเป็นสิ่งสำคัญอย่างมากในการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความมีจิตสำนึกของพนักงานสามารถช่วยให้สภาพแวดล้อมขององค์กรดีขึ้น อีกทั้งยังสามารถช่วยทำให้ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานดีขึ้น โดยความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญที่ 0.428

จากผลการศึกษาเห็นได้ว่า ความยุติธรรมในองค์กรมีความสำคัญเป็นอันดับหนึ่งรองลงมาคือ ความพึงพอใจในการทำงาน และอันดับสุดท้ายคือ ความผูกพันต่อองค์กร เนื่องจากความยุติธรรมเป็นพื้นฐานในด้านต่างๆ มีผลต่อความรู้สึก ความเท่าเทียม เมื่อรู้ว่าได้รับความยุติธรรม ก็จะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรในที่สุด

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการศึกษารั้งนี้

3.1.1 ด้านความยุติธรรมในองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ผู้บังคับบัญชาควรพิจารณาการให้ผลตอบแทนกับพนักงานตามผลงานและตามความสามารถของพนักงาน อีกทั้งผู้บังคับบัญชาควรมอบหมายงานให้ตรงกับความสามารถของพนักงานและผู้บังคับบัญชาควรให้ความเสมอภาคและเป็นกลางกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน

3.1.2 ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ธนาคารให้พนักงานมีโอกาสศึกษาค้นคว้าเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ตลอดเวลา สร้างความก้าวหน้าในงาน การได้รับการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความรับผิดชอบและลักษณะงาน ดังนั้นผู้บริหารความส่งเสริมให้พนักงานทำงานที่ท้าทายและตรงกับความรู้อาจสามารถ รวมทั้งส่งเสริมให้พนักงานทำงานในปริมาณที่เหมาะสม ไม่ทำงานมากเกินไป เพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและมีความรับผิดชอบในงานมากขึ้นด้วย

3.1.3 ด้านความผูกพันต่อองค์กร จากผลการศึกษาพบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด โดยที่ธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี ควรจะส่งเสริมให้พนักงานตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์กรผู้บริหารองค์กรควรสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อสร้างเสริมความผูกพันต่อองค์กรและการปฏิบัติงานที่เต็มใจจะอุทิศตนให้กับองค์กร โดยอาจจะเพิ่มในส่วนของเงินเดือนและผลประโยชน์จะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและพร้อมที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรนั้นโดยไม่คิดลาออกจากองค์กร

3.1.4 ด้านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากการศึกษาพบว่า ระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี โดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งมีด้วยกัน 5 ด้าน โดยเรียงความสำคัญ คือ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ โดยพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับที่มากที่สุด โดยพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่จะน้อยที่สุด อาจเนื่องมาจากการไม่ได้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ความตรงต่อเวลาในการทำงาน รวมทั้งอาจจะมีการใช้เวลาปฏิบัติงานสิ่งอื่นนอกเหนือจากการทำงานและพนักงานอาจจะทำงานไม่บรรลุตามวัตถุประสงค์ดังนั้นผู้บริหารควรมีการปรับปรุงการทำงานของพนักงาน โดยมีเป้าหมายและระเบียบวิธีปฏิบัติที่ชัดเจน

3.2 ข้อเสนอแนะในการศึกษาครั้งต่อไป

3.2.1 ควรศึกษาผลกระทบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร เพื่อวางแผนเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3.2.2 ควรศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีผลต่อความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานธนาคารออมสิน เพื่อเป็นแนวทางในการไปพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น

3.2.3 ศึกษาเกี่ยวกับกลยุทธ์การสร้างคามผูกพันต่อองค์กรต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร





บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กชกร เป้าสุวรรณ และคณะ. (2550). *ความคาดหวังและความพึงพอใจต่อการมาศึกษาต่อที่มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต ศูนย์สุโขทัย. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต.*
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2555). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล.* กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.
- จุลพงศ์ ศิริไพโรจน์. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การของผู้ช่วยผู้ตรวจสอบบัญชีของสำนักงานตรวจสอบบัญชีแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2552). *การสร้างและพัฒนาแบบทดสอบความโน้มเอียงในการทำงานกับองค์การระบบราชการ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*
- ชีวกาส ทองปาน. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*
- ชาญวุฒิ วงศ์กาฬสินธุ์. (2556). *อิทธิพลของภาวะผู้นำที่มีต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติ : กรณีศึกษาสถาบันการเงินเฉพาะกิจของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.*
- ณัทฐา กริหิรัญ. (2550). *ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการศึกษามหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ, กรุงเทพมหานคร.*
- ณัฐพันธ์ เชมจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ: วีไฟร์นัท.*
- ทิพย์สุดันท์ จงรัช ก่อลาหาญ ณ น่าน และเนตร์พัฒนา ยาวีราช. (2557). *อิทธิพลของคุณลักษณะงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, ปทุมธานี.*

- ธนัชพร กุลทรัพย์ศักดิ์. (2556). ผลกระทบของวัฒนธรรมองค์กร ความเครียดในการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์กรที่มีความต้องการที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกขององค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- ธนาคารออมสิน. (2560). เกี่ยวกับหน่วยงาน. สืบค้นเมื่อ 6 มิถุนายน 2560 จาก <http://gsb.or.th>.
- ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจ มหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- ธีรภัทร ชำนาญไพร. (2550). ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า เจ้าคุณทหาร, กรุงเทพมหานคร.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: วิ.พรินท์.
- นิรภัย อภัยนุกูล. (2552). ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่มีต่อแผนกการปฏิบัติการสินค้าขาเข้า สายการบินลูกค้า ฝ่ายการพาณิชย์สินค้าและไปรษณีย์ บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.
- ปิยฉัตร มั่นคุณากร. (2556). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงสาเหตุกับผลของการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยรามคำแหง, กรุงเทพมหานคร.
- ปรีดี อธิพงษ์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิต การทำงานและความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมเหล็ก แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพมหานคร.
- เพลินพิศ ศิริสมบูรณ์. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ. (วิทยานิพนธ์ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้า พระนครเหนือ, กรุงเทพมหานคร.

- พลสิงห์ เมฆะจำรุณ. (2550). *ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสาขาในจังหวัดสุราษฎร์ธานี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี, สุราษฎร์ธานี.
- พิพัฒพงศ์ คำรงค์ถิณ. (2555). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อแบรนด์องค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรจังหวัดลำพูน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- แพรรินทร์ ขอดแก้ว. (2560). *ทัศนคติหรือเจตคติ (Attitude)*. สืบค้นเมื่อ 13 มิถุนายน 2560 จาก <http://gotoknow.org/blog/theories/280647>.
- ยูดี ศิริยทรัพย์. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วชิรญา บัวเกษร. (2555). *ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรที่ปฏิบัติงานประจำสาขาของธนาคารไทยพาณิชย์ในจังหวัดจันทบุรี*. (วิทยานิพนธ์ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- วรรณวิไล ศรีปัญญาวิชญ์. (2552). *ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษาธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน)*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราช, นนทบุรี.
- วรวรรณ บุญล้อม. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, เชียงใหม่.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2549). *พฤติกรรมองค์กร*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ชีระฟิล์ม และไซเท็กซ์.
- วิเชียร วิทยอุดม. (2550). *องค์กรและการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: ธนรัชการพิมพ์.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2550). *หลักการจัดการ*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิจิตรหัตถกร.
- วิลาวรรณ รพีพิศาล. (2554). *การบริหารทรัพยากรมนุษย์*. (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: วิจิตรหัตถกร.
- ศิกษณีย์ วิโสจสงคราม และดวงกมล ไตรวิจิตรคุณ. (2553). *การพัฒนาโมเดลเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน คณะแพทยศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาครุศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, กรุงเทพมหานคร.

- ศิริชัย กาญจนวาสี, ทวีวัฒน์ ปิตยานนท์ และดิเรก ศรีสุโข. (2555). *การเลือกใช้สถิติที่เหมาะสมสำหรับการวิจัย*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สมศรี จันทร์เทวี. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช, นนทบุรี.
- สุพานี สฤณสุวรรณิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิดและทฤษฎี*. (พิมพ์ครั้งที่ 2). ปทุมธานี: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุวรรณ คำประเสริฐ. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน บริษัท ธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) เขต 51*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ไม่ได้ตีพิมพ์). มหาวิทยาลัยศิลปากร, กรุงเทพมหานคร.
- Bukhari. (2008). Key Antecedents of Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the Banking Sector of Pakistan. *Army Public College of Management Sciences*.
- Fred Luthans. (1998). *Organizational Behavior*. New York: McGraw-Hill
- George, J. M., & Jones, G. R. (1997). Organizational Spontaneity in Context. *Human Performance*.
- Greenberg, J., and Baron. (1997). *R.A. Behavior in Organization*. New York: Simon and Scuster.
- Greenberg, J. (2002). *Managing Behavior in Organizations*. New Jersey: Prentice-Hall.
- Greenberg, James & Baron, Roderick A. (1997). *Behavior in Organizations*. Upper Saddle River, New Jersey: Prentice-hall
- Koys, D. J. (2001). *The Effects of Employee Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior, and Turnover on Organizational Effectiveness: A Unit-Level, Longitudinal Study*. Personnel Psychology.
- Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. (1970). *Determining Sample Size for Research Activities*. Educational and Measurement.
- Hui, C., Lam, S. S., & Law, K. K. (2000). Instrumental Values of Organizational Citizenship Behavior for Promotion: A Field Quasi- Experiment. *Journal of Applied Psychology*.

- Lin, C. P. (2008). Clarifying the Relationship between Organizational Citizenship Behaviors, Gender and Knowledge Sharing in Workplace Organization in Taiwan. *Journal of Business and Psychology*.
- McShane, S.L. & Von Gilnow, M.A. (2000). *Organizational Behavior*. Boston: Irwin/McGraw – Hill.
- Moorhead, G. & Griffin, R.W. (2001). *Organizational Behavior: Managing People and Organization*. Boston: Houghton Mifflin Co.
- Muchinsky, P. M. (1996). *Psychology Applied to Work: An Introduction and Organization Psychology*. California: Books/Cole Publishing Company Limited.
- Munene, J.C. (1995). *Not-On-Seat: an Investigation of Some Correlates of Organizational Citizenship Behavior in Nigeria*. *Applied Psychology: An International Review*.
- Newstrom, J.W. and Davis, K. (1997). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. New York: McGraw-Hill.
- Organ, D. W., & Bateman, T. S. (1991). *Organizational Behavior*. Homewood: Irwin.
- Organ, D. W. (1997). *Organizational Citizenship Behavior: It's Construct Clean-Up Time*. Human Performance.
- Spector, P., E. (1996). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Vimonmass. (2560). 5 แนวทางสร้างความผูกพันองค์กร. สืบค้นเมื่อ 14 มิถุนายน 2560 จาก <http://th.jobsdb.com/th-th/articles/>.
- Yahaya, N., Boon, Y., Ramli, J., Sharif, Z., & Ismail, J. (2011). The Implications of Organization (LO) in Organizations in Southern Malaysia. *African Journal of Business Management*.



ภาคผนวก

มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

สกลนคร



ภาคผนวก ก
ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน

ความผูกพันต่อองค์กร

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 1	18.07	3.099	0.719	0.745
ข้อ 2	18.13	2.740	0.733	0.737
ข้อ 3	18.13	3.292	0.598	0.781
ข้อ 4	18.03	3.895	0.365	0.840
ข้อ 5	18.17	3.247	0.625	0.773
ข้อ 6	18.13	2.741	0.732	0.735
ข้อ 7	18.07	3.095	0.715	0.743
ข้อ 8	18.17	3.242	0.624	0.771
ข้อ 9	18.03	3.894	0.363	0.841
ข้อ 10	18.13	2.743	0.732	0.739

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.815	10

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความยุติธรรมในองค์กร

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 11	17.67	5.264	0.412	0.872
ข้อ 12	17.50	5.155	0.691	0.786
ข้อ 13	17.47	4.878	0.721	0.775
ข้อ 14	17.50	4.810	0.753	0.766
ข้อ 15	17.60	4.938	0.655	0.793
ข้อ 16	17.47	4.876	0.720	0.772
ข้อ 17	17.67	5.264	0.414	0.877
ข้อ 18	17.50	5.152	0.693	0.785
ข้อ 19	17.47	4.870	0.726	0.773
ข้อ 20	17.50	4.808	0.755	0.768

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.801	10

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ความพึงพอใจในการทำงาน

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 21	17.13	4.120	0.585	0.764
ข้อ 22	17.37	3.689	0.749	0.706
ข้อ 23	17.03	4.309	0.595	0.760
ข้อ 24	16.93	5.030	0.341	0.831
ข้อ 25	17.00	4.276	0.678	0.738
ข้อ 26	17.37	3.682	0.745	0.705
ข้อ 27	17.13	4.117	0.582	0.763
ข้อ 28	16.93	5.035	0.340	0.834
ข้อ 29	17.00	4.275	0.675	0.735
ข้อ 30	17.03	4.306	0.593	0.762

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.833	10

ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

พฤติกรรมกรรมาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 1	107.20	84.097	0.604	0.934
ข้อ 2	107.40	81.766	0.657	0.933
ข้อ 3	107.37	82.102	0.528	0.935
ข้อ 4	107.40	85.283	0.437	0.936
ข้อ 5	107.40	86.593	0.295	0.937
ข้อ 6	107.40	82.869	0.557	0.934
ข้อ 7	107.47	80.809	0.690	0.932
ข้อ 8	107.47	80.120	0.750	0.931
ข้อ 9	107.43	79.702	0.782	0.931
ข้อ 10	107.37	80.792	0.683	0.932
ข้อ 11	107.37	79.964	0.824	0.930
ข้อ 12	107.47	85.637	0.353	0.937
ข้อ 13	107.50	81.086	0.673	0.932
ข้อ 14	107.50	84.052	0.462	0.935
ข้อ 15	107.43	81.151	0.797	0.931
ข้อ 16	107.33	82.989	0.460	0.936
ข้อ 17	107.43	82.875	0.622	0.933
ข้อ 18	107.40	85.352	0.375	0.936
ข้อ 19	107.37	84.585	0.449	0.935
ข้อ 20	107.33	83.402	0.566	0.934
ข้อ 21	107.37	81.275	0.702	0.932
ข้อ 22	107.30	84.079	0.574	0.934
ข้อ 23	107.47	82.533	0.663	0.933

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
ข้อ 24	107.27	83.720	0.622	0.933
ข้อ 25	107.37	83.895	0.589	0.934

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.936	25

ค่าความเชื่อมั่นรวม

RELIABILITY ANALYSIS - SCALE (ALPHA)

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	30	100.0
	Excluded ^a	0	0.0
	Total	30	100.0

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
0.840	55



ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ของพนักงานธนาคารออมสิน ในจังหวัดสุราษฎร์ธานี

คำชี้แจงแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงานธนาคารออมสินเขตสุราษฎร์ธานี ผู้ศึกษาขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความ เป็นจริงมากที่สุด เพื่อให้ข้อมูลที่น่าไปวิเคราะห์มีความเที่ยงตรงที่สุด แบบสอบถามแบ่ง ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check-list) เกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ ด้านเพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ด้านการทำงาน รายได้ต่อเดือน และหน่วยงานที่สังกัด ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลเกี่ยวกับ ความผูกพันต่อองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในการทำงาน มีทั้งหมด 30 ข้อ

ตอนที่ 3 ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีทั้งหมด 25 ข้อ

ตอนที่ 4 ข้อเสนอแนะ

การตอบแบบสอบถามใคร่ขอความกรุณาจากท่านได้โปรดตอบคำถามทุกข้อ ให้ตรงกับสภาพความเป็นจริงมากที่สุดและตอบข้อมูลที่ถูกต้อง โปรดอย่าเว้นข้อหนึ่งข้อใดเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ที่สุด และทำให้การศึกษาครั้งนี้เป็นประโยชน์อย่างแท้จริง

ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน () ตามความเป็นจริงของท่านมากที่สุด

1. เพศ

() ชาย () หญิง

2. อายุ

() ต่ำกว่า 30 ปี () 30-40 ปี () 41-50 ปี () 51 ปีขึ้นไป

3. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน

() ต่ำกว่า 5 ปี () 5-10 ปี () 11-15 ปี () 16 ปีขึ้นไป

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

() ต่ำกว่าปริญญาตรี () ปริญญาตรี () สูงกว่าปริญญาตรี

5. ตำแหน่งที่ปฏิบัติงาน

() ลูกจ้างทดแทนพนักงานปฏิบัติการ () พนักงานปฏิบัติการ 4-7
 () ผู้ช่วยผู้จัดการ () ผู้จัดการ
 () สูงกว่าผู้จัดการขึ้นไป

6. รายได้ที่ได้รับในแต่ละเดือน

() ต่ำกว่า 15,000 บาท () 15,000 – 25,000 บาท
 () 25,001 – 35,000 บาท () 35,001 – 45,000 บาท
 () 45,001 บาท ขึ้นไป

ตอนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียวให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม		ความคิดเห็นต่อพฤติกรรม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กร					
1.	ท่านเต็มใจทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อความสำเร็จขององค์กร					
2.	ท่านรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่ง “ในครอบครัว” ของหน่วยงานนี้					
3.	ท่านตั้งใจทำงานกับธนาคารจนกว่าจะเกษียณอายุ					
4.	ท่านคิดเสมอว่าธนาคารออมสิน เป็นธนาคารที่ดีที่สุด เหมาะแก่การปฏิบัติงานด้วยอย่างยิ่ง					
5.	ท่านคิดจะทำงานกับธนาคารออมสินต่อไป ถึงแม้ว่าองค์กรอื่นจะให้ผลตอบแทนที่สูงกว่า					
6.	ท่านรู้สึกว่าเป็นปัญหาของธนาคารเป็นเสมือนปัญหาของตนเองเช่นกัน					
7.	ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานเป็นพนักงานของธนาคาร					
8.	ท่านมีความจงรักภักดีต่อธนาคารนี้					
9.	ท่านจะยังไม่ลาออกจากธนาคารในขณะนี้เนื่องจากรู้สึกว่าตนเองมีความผูกพันกับเพื่อนร่วมงานที่นี่					
10.	ท่านรู้สึกว่าการเป็นพนักงานที่ธนาคารแห่งนี้ต่อไป เป็นสิ่งที่ถูกต้องและเหมาะสมแล้ว					
	ด้านความยุติธรรมในองค์กร					
11.	ผลตอบแทนที่ท่านได้รับ ถือว่ายุติธรรมเมื่อเทียบกับงานที่ได้รับมอบหมาย					
12.	ท่านได้รับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาในการทำงาน					
13.	ผลตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมและสอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน					
14.	ธนาคารออมสินใช้เกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน					

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม		ความคิดเห็นต่อพฤติกรรม				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
		5	4	3	2	1
ด้านความยุติธรรมในองค์กร(ต่อ)						
15.	ความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานของท่าน จะได้รับการพิจารณาในการประเมินผลปฏิบัติงาน					
16.	ผลตอบแทนมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับ ธนาคารอื่น					
17.	ท่านได้รับความยุติธรรมทั้งจากผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน					
18.	ท่านได้รับความยุติธรรมทั้งในความคิดและ การแสดงออก					
19.	ธนาคารมีสวัสดิการที่เป็นมาตรฐานและมีความยุติธรรม เมื่อเทียบกับธนาคารอื่น					
20.	ธนาคารมีการประเมินผลงานและพิจารณาเลื่อนตำแหน่ง ที่มีความยุติธรรม					
ความพึงพอใจในการทำงาน						
21.	การปฏิบัติงานได้รับคำชมเชยจากผู้บังคับบัญชา					
22.	งานที่รับผิดชอบ มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถของท่าน					
23.	ท่านมีโอกาสได้ศึกษาค้นคว้า และเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ จากงานประจำที่ปฏิบัติอยู่					
24.	ท่านใช้ความรู้ความสามารถในการแก้ไขปัญหาของ งานให้บรรลุความสำเร็จ					
25.	งานในหน้าที่ความรับผิดชอบ สามารถส่งเสริมให้ท่าน ได้เลื่อนตำแหน่งและระดับงานที่สูงขึ้น					
26.	ท่านมีอำนาจตัดสินใจในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย					
27.	ค่าตอบแทนจากการปฏิบัติงานน่าพึงพอใจ					
28.	การบริหารจัดการของธนาคารมีความเหมาะสม					
29.	ลักษณะของการบริหารงานของผู้บังคับบัญชาโดยตรง มีความเหมาะสม					
30.	ความปลอดภัยในการปฏิบัติงานน่าพึงพอใจ					

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในแต่ละข้อเพียงคำตอบเดียวให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิก ที่ดีต่อองค์กร				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
ข้อ	ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ					
1.	ท่านสามารถให้คำแนะนำ ช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ ถึงแม้ว่าไม่ใช่หน้าที่ โดยไม่ต้องร้องขอ					
2.	ท่านให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ในการปฏิบัติงานกับ เพื่อนร่วมงาน					
3.	ท่านมักจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหา ในการทำงาน					
4.	ท่านมักจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน หรืองานล้นมือ					
5.	ท่านช่วยเหลือ ให้คำแนะนำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน ที่มีปัญหาส่วนตัว ด้วยความเต็มใจ					
	ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ					
6.	ท่านสามารถรักษาความลับของธนาคารได้ดี					
7.	ท่านอาสาที่จะช่วยเหลือหรือทำกิจกรรมที่สร้างภาพลักษณ์ ที่ดีให้แก่ธนาคาร โดยไม่ต้องร้องขอ					
8.	ท่านกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์แก่ธนาคาร					
9.	ท่านติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ของธนาคาร					
10.	ท่านมีความรับผิดชอบต่อน้ำที่ที่ได้รับมอบหมาย ในกิจกรรมที่ธนาคารจัดขึ้น					
	ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่					
11.	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของธนาคาร โดยเคร่งครัด					
12.	ท่านเป็นผู้ตรงต่อเวลาในการมาทำงาน และ ในช่วงเวลาหยุดพักระหว่างการทำงาน					

พฤติกรรมกรณเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		ระดับพฤติกรรมกรณเป็นสมาชิก ที่ดีต่อองค์กร				
		มาก ที่สุด	มาก	ปาน กลาง	น้อย	น้อย ที่สุด
		5	4	3	2	1
13.	หากงานของท่านไม่เสร็จ ท่านมักจะทำงานเลยเวลาพักหรือหลังเวลาเลิกงาน เพื่อทำงานให้เสร็จเรียบร้อย					
14.	ท่านเป็นผู้ทำงานตรงต่อเวลาเสมอ					
15.	ท่านมักจะใช้สาธารณูปโภคของธนาคารอย่างประหยัดและคุ้มค่ามากที่สุด					
ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น						
16.	เมื่อท่านโดยถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานมักจะนำมาแก้ไข โดยไม่แสดงอาการท้อแท้					
17.	ท่านพยายามทำงานอย่างเต็มที่ ถึงแม้ว่าจะเป็นงานที่หนักหรือทำให้เกิดความเครียดก็ตาม					
18.	ท่านคิดว่าข้อผิดพลาดในการทำงานของท่านคือ ประสิทธิภาพที่ทำให้ท่านเข้มแข็งมากขึ้น					
19.	ท่านมีความอดทนและไม่ย่อท้อต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
20.	ท่านมีความตั้งใจในการที่จะปรับปรุงการทำงาน					
ด้านพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น						
21.	ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ					
22.	ท่านคำนึงถึงการกระทำของตนเอง ที่อาจเกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน					
23.	ท่านจะไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวของผู้อื่น					
24.	ท่านพยายามสร้างระบบการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากับผู้อื่น					
25.	ท่านปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ					

ประวัติผู้ศึกษา

ชื่อ	นางสาวรัมภิภรณ์ จันทร์เพ็ง
วัน เดือน ปีเกิด	17 กรกฎาคม 2531
สถานที่เกิด	อำเภอเกาะสมุย จังหวัดสุราษฎร์ธานี
ประวัติการศึกษา	บริหารธุรกิจบัณฑิต มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร วิทยาเขตพณิชยการพระนคร พ.ศ. 2554
สถานที่ทำงาน	ธนาคารออมสินสาขาเกาะสมุย
ตำแหน่ง	พนักงานธุรกิจสาขา ระดับ 4

