ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี
ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

พรพรรณ ภักดี

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
พ.ศ. 2556

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF EMPLOYEES OF BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL CO-OPERATIVES IN THE LOWER NORTHEASTERN REGION

PORNPAN PAKDEE

A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

FACULTY OF MANAGEMENT SCIENCE

UBON RATCHATHANI UNIVERSITY

YEAR 2013

COPYRIGHT OF UBON RATCHATHANI UNIVERSITY

ใบรับรองวิทยานิพนธ์

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปริญญา บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คณะบริหารศาสตร์

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

ผู้วิจัย นางสาวพรพรรณ ภักดี

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

..... อาจารย์ที่ปรึกษา

(ดร.ปวีณา คำพุกกะ)

..... กรรมการ

(ศาสตราจารย์ ดร.ศุภจิต มโนพิโมกษ์)

..... กรรมการ

(ดร.ชนัญฎา สินชื่น)

..... กรรมการ

(ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม)

..... คณบดี

(ดร.วิโรจน์ มโนพิโมกษ์)

มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี รับรองแล้ว

.....

(รองศาสตราจารย์ ดร.อุทิศ อินทร์ประสิทธิ์)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

ปฏิบัติราชการแทนอธิการบดี มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ปีการศึกษา 2556

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ดีด้วยความกรุณาจาก ดร.ปวีณา คำพุกกะ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ซึ่งกรุณาให้คำปรึกษา แนะนำ ตลอดจนตรวจแก้ไขและปรับปรุงข้อบกพร่องต่างๆ ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล เพื่อนๆ นักศึกษาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานีทุกท่าน ที่คอยช่วยเหลือให้กำลังใจและมอบมิตรภาพที่สวยงามให้ตลอดการศึกษาร่วมกัน ขอขอบคุณทุกท่านที่มอบแรงใจให้ตลอดการศึกษาครั้งนี้ และขอขอบคุณเป็นพิเศษสำหรับผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องที่ไม่สามารถกล่าวนามได้ทั้งหมดกับความสำเร็จในการทำวิทยานิพนธ์ครั้งนี้

เหนือสิ่งอื่นใด ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัวอย่างสูงยิ่งที่เป็นทั้งกำลังใจ แรงใจ ส่งเสริม สนับสนุนและเอาใจใส่เรื่องต่างๆ จนสามารถสำเร็จการศึกษาครั้งนี้ได้ด้วยดี และขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่ให้ความรู้ คำแนะนำ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาอยู่จนสำเร็จการศึกษา บุคคลดังกล่าวข้างต้นล้วนมีความสำคัญที่ทำให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

(นางสาวพรพรรณ ภักดี)
ผู้วิจัย

บทคัดย่อ

ชื่อเรื่อง : ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

โดย : พรพรรณ ภักดี

ชื่อปริญญา : บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

ประธานกรรมการที่ปรึกษา : ดร. ปวีณา คำพุกกะ

ศัพท์สำคัญ : พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ คือ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง และ 4) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี จำนวน 24 ข้อ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 21 ข้อ และ 4) แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 35 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.842, 0.705 และ 0.907 ตามลำดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน การวิเคราะห์ความแตกต่าง การวิเคราะห์ความแปรปรวน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์สมการถดถอย

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 335 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย (ร้อยละ 55.80) อายุน้อยกว่า 25 - 30 ปี (ร้อยละ 42.10) มีสถานภาพสมรส หม้าย/หย่าร้าง (ร้อยละ 70.40) อายุการทำงาน 1 - 5 ปี (ร้อยละ 43.30)

เงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท (ร้อยละ 32.20) มีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน และเงินเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคาร โดยความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05และความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้ร้อยละ 26.90

ABSTRACT

TITLE : FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF EMPLOYEES OF BANK FOR AGRICULTURE AND AGRICULTURAL CO-OPERATIVES IN THE LOWER NORTHEASTERN REGION

BY : PORNPAN PAKDEE

DEGREE : MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION

CHAIR : PAWEENA KAMPUKKA, Ph.D.

KEYWORDS : CITIZENSHIP BEHAVIOR / COMMITMENT / QUALITY OF WORK LIFE

This research aimed to 1) study citizenship behavior of the employees of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in the Lower Northeastern Region, 2) study the comparison of citizenship behavior of the bank employees classified by their personal factors, 3) study commitment and quality of work life which had influences on citizenship behavior of the bank employees, and 4) create behavioral prediction equation on citizenship behavior of the bank employees. The samples were 335 employees of Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives in the Lower Northeastern Region. The research tools included 4 questionnaires on 1) personal factors, 2) citizenship behavior (24 questions), 3) commitment (21 questions), and 4) quality of work life (35 questions). The questionnaires had reliability value of 0.842, 0.705, and 0.907, respectively. Data analysis was completed using Descriptive Statistics consisting of Percentage, Frequency, Mean, and Standard Deviation, and Inferential Statistics consisting of Analysis of differences, Analysis of Variance, Correlation Coefficient, and Regression Analysis.

The results showed that the respondents were mostly male (55.8%), aged 25-30 (42.10%), with married and widowed/divorced status of 70.40%, having 1-5 years of work experience (43.30%), and earning monthly income of 15,001-20,000 baht. Their overall citizenship behavior was at a high level. Personal factors including gender, age, marital status, work experience, and salary had no influences on citizenship of the bank employees. Commitment and quality of work life had moderate positive association with citizenship behavior of the bank

employees with a statistically significant level of 0.05 and they could explain the changes of citizenship behavior by 26.90%.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ	ก
บทคัดย่อภาษาไทย	ข
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	ง
สารบัญ	ฉ
สารบัญตาราง	ซ
สารบัญภาพ	ฎ
บทที่	
1 บทนำ	
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาวิจัย	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย	4
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย	4
1.5 ขอบเขตการวิจัย	5
1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ	6
1.7 กรอบแนวความคิดในการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
2.1 ความหมาย แนวคิด/ทฤษฎี และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	8
2.2 ความหมาย แนวคิด/ทฤษฎี และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร	21
2.3 ความหมาย แนวคิด/ทฤษฎี และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน	26
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
2.5 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ระยะเวลา 5 ปี (ปีบัญชี 2556 – 2560)	47

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย	
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	52
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล	56
3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล	61
3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	61
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน	64
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์	77
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
5.1 สรุปผลการวิจัย	90
5.2 อภิปรายผล	91
5.3 ข้อเสนอแนะ	95
เอกสารอ้างอิง	**98**
ภาคผนวก	
ก รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย	104
ข หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อการทำวิทยานิพนธ์	106
ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	110
ประวัติผู้วิจัย	**124**

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แนวคิดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในประเทศตะวันตก	12
2.2	องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	19
2.3	ทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life หรือ QWL) ในช่วงระยะเวลา 30 ปี	27
2.4	ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	39
2.5	องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	46
2.6	องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	46
3.1	จำนวนพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ทั้งหมด 8 สำนักงานจังหวัด	53
3.2	สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง	54
3.3	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง	59
3.4	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง	60
3.5	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง	60
3.6	สรุปสมมติฐานการวิจัยและสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล	63
4.1	ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง	65
4.2	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	66
4.3	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร	67
4.4	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.5	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร	70
4.6	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม	70
4.7	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	71
4.8	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสในการใช้และการพัฒนาความสามารถ	72
4.9	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต	72
4.10	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน	73
4.11	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการปกป้องสิทธิ	74
4.12	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน	75
4.13	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	75
4.14	ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน	76
4.15	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	77
4.16	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	78
4.17	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	79
4.18	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ด้านความสำนึกในหน้าที่	79

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
4.19	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	80
4.20	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	81
4.21	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง	82
4.22	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง	82
4.23	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการเป็น พนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง	83
4.24	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุการทำงานกับพฤติกรรมการเป็น พนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง	83
4.25	เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเงินเดือนกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง	84
4.26	การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์(Correlation Coefficient)	84
4.27	การวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	85
4.28	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	86

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 4 ด้าน	14
5.1	การพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง	91

บทที่ 1
บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

องค์กรต่างๆในปัจจุบันต้องเผชิญกับแรงผลักดันจากสภาพแวดล้อมหลายด้าน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็ว ทุกองค์กรจึงควรมีการปรับวิธีการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่และสามารถก้าวสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญที่ทรงคุณค่าในการดำเนินงานขององค์กร อำนาจ ธีระวนิช (2550 ; อ้างอิงจาก จุฑามาศ ทวีไพบูลย์ และ สุวรรธนา เทพจิต, 2550) เพราะความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากร องค์กรใดมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม ย่อมสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์และเป้าหมายที่ต้องการได้อย่างยั่งยืน ทุกองค์กรในยุคปัจจุบัน จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้เป็นทั้งคนดีและคนเก่ง

พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กรซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรด้วยความเต็มใจ การปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากงานประจำ หรืองานที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ กล่าวถึงองค์กรในด้านบวก ช่วยเหลือบุคคลอื่น และทำงานเกินระดับปกติที่คาดหวังของงาน ล้วนเป็นพฤติกรรม ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้น เรียกว่า "พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร" (Organizational Citizenship Behavior : OCB) (รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2553)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เป็นพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความเต็มใจที่จะทำงานที่นอกเหนือความรับผิดชอบของตนเอง Farh et al. (2004) ได้พิจารณาองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 4 ด้าน ดังนี้ คือ (1) พฤติกรรมของตนเอง (2) พฤติกรรมต่อกลุ่ม (3) พฤติกรรมขององค์กร และ (4) พฤติกรรมต่อสังคม ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้มีส่วนช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กร เพราะบุคคลจะตั้งใจทำงาน และทุ่มเทความสามารถเพื่อทำงานของตนอย่างเต็มที่ ซึ่งสิ่งเหล่านี้ส่งผลให้บุคคลเหล่านั้นมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้น และยังส่งผลให้องค์กรมีประสิทธิภาพและศักยภาพสูงขึ้นด้วย (มนัชยา จันทเขต, 2551)

การทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสที่ทำให้เกิดการพบปะสังสรรค์ระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือบุคคลกับสถานที่ กับขั้นตอนและเรื่องราวต่าง ๆ ตลอดจนความคิดเห็นทั้งหลายจากผู้เกี่ยวข้อง ดังนั้นการทำงานจึงเป็นการเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงเชาว์ ปัญญา ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ อันจะนำมาซึ่งเกียรติภูมิและความพึงพอใจในชีวิต แต่ละบุคคลมักใช้เวลาส่วนใหญ่ไปกับการทำงาน หากบุคคลใดได้ทำงานกับสิ่งที่ตนเองพอใจ จะเป็นการช่วยส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นๆ คุณภาพชีวิตการทำงาน คือ ความรู้สึกที่แต่ละบุคคลได้รับจากประสบการณ์ในการทำงาน ทำให้บุคคลมีความพึงพอใจ มีความสุขในการทำงานและมีสุขภาพจิตที่ดี เป็นผลสืบเนื่องมาจากองค์กรได้มีการจัดรูปแบบการทำงานที่ตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานทั้งร่างกายและจิตใจ (ปิ่นปัทมา ครุฑพันธุ์, 2550) ดังนั้นจะเห็นได้ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยที่สำคัญที่ทำให้พนักงานในองค์กรเกิดความรู้สึกพึงพอใจ มีความสุข ซึ่งเป็นผลให้ให้พนักงานมีความจงรักภักดี มีความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นอีกปัจจัยที่ช่วยผลักดันให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร เป็นส่วนหนึ่งหรือบอกถึงระดับการมีส่วนร่วมในองค์กร มีทัศนคติทางบวกต่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง มีพฤติกรรมการตั้งใจ และเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรทั้งงานในหน้าที่ของตน และงานที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ตน เพื่อที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ และบรรลุถึงเป้าหมาย ขององค์กร (มนัชยา จันทเขต, 2551) ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกมีส่วนร่วม และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความทุ่มเท อุทิศแรงกายและแรงใจในการทำงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความต้องการคงอยู่กับองค์กรตลอดไป

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ได้จัดตั้งขึ้นในปีพ.ศ. 2509 ตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์ให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวเนื่องกับเกษตรกรรม เพื่อเพิ่มรายได้หรือพัฒนาคุณภาพชีวิตของเกษตรกรหรือครอบครัวของเกษตรกร ซึ่งการดำเนินงานของธนาคารนั้นมีการให้บริการเช่นเดียวกับธนาคารพาณิชย์ทั่วไป โดยมีวิสัยทัศน์ของธนาคาร คือ เป็นธนาคารพัฒนาชนบทที่มั่นคง มีการจัดการที่ทันสมัย เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกรรายย่อย และปัจจุบันธนาคารมียุทธศาสตร์การดำเนินงาน ในปีบัญชี 2555-2559 คือ ธ.ก.ส. น้อมนำหลักปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียง รวมถึงหลักการบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) ที่มีความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม (Social Responsibility) มาเป็นแนวทาง ในการขับเคลื่อนภารกิจองค์กร ธ.ก.ส. อย่างบูรณาการ

ภายใต้วิสัยทัศน์และพันธกิจ เพื่อพัฒนาภาคการเกษตรและภาคชนบทให้เป็นสังคมอุดมปัญญา เป็นแหล่งแลกเปลี่ยนเรียนรู้เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืน โดยให้ชุมชนเป็นศูนย์กลางในการพัฒนาการยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร โดย ธ.ก.ส. สร้างโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุน พัฒนาเกษตรกรและเครือข่าย สร้างมูลค่าเพิ่มทางการตลาดและหาแนวทางประกันความเสี่ยงให้กับลูกค้า โดยมีกำหนดยุทธศาสตร์การดำเนินงานไว้ 5 ด้าน ได้แก่ ยุทธศาสตร์ที่ 1 การสนับสนุนสินเชื่อเชิงรุกอย่างมีคุณภาพ ยุทธศาสตร์ที่ 2 การพัฒนาการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับลูกค้าเสริมสร้างความเข้มแข็งให้เกษตรกรและสถาบันเกษตรกรให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง ยุทธศาสตร์ที่ 3 การบริหารเงินทุนให้สมดุลและเพียงพอ มุ่งเน้นการเติบโตด้านเงินฝากด้วยการรักษาลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ ทั้งภาครัฐและเอกชน ยุทธศาสตร์ที่ 4 การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน พัฒนาผลิตภัณฑ์ และธุรกรรมบริการใหม่ ๆ ให้ตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของลูกค้า และยุทธศาสตร์ที่ 5 จัดการองค์กรสู่ความเป็นเลิศ ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการองค์กรที่ดีตามกรอบ Good Governance Risk Management Compliance (GRC) (ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร, 2556)

จากยุทธศาสตร์ที่กล่าวข้างต้นจะเห็นได้ว่ายุทธศาสตร์การดำเนินงานต่างๆของธ.ก.ส. มีกลไกการขับเคลื่อนที่สำคัญที่สุดคือ พนักงานผู้ปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง โดยนำตัวแปรที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมาศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนา ธ.ก.ส. ให้เกิดประโยชน์และแนวทางส่งเสริมให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ซึ่งจะส่งผลที่ดีทั้งต่อตัวของพนักงานเองและต่อ ธ.ก.ส. ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

1.2.2 เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

1.2.3 เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

1.2.4 เพื่อสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 เพศของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

1.3.2 อายุของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

1.3.3 สถานภาพสมรสของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

1.3.4 อายุการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

1.3.5 เงินเดือนของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

1.3.6 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

1.3.7 คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1.4.1 ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

1.4.2 ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

1.4.3 เพื่อใช้เป็นข้อมูลนำเสนอผู้ที่เกี่ยวข้องสำหรับเป็นแนวทางในการสนับสนุนและพัฒนาพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี เพื่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรต่อไป

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาถึงปัจจัยความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัยไว้ดังต่อไปนี้

1.5.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 8 สำนักงานจังหวัด รวมจำนวนประชากรทั้งสิ้น 2,064 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2555) โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง รวมจำนวนทั้งหมด 335 คน

1.5.2 ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรที่ศึกษาประกอบด้วยตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม ดังต่อไปนี้

1.5.2.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable) ได้แก่

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน และ เงินเดือน

2) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

3) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ โอกาสในการใช้และการพัฒนาความสามารถของพนักงาน ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน การปกป้องสิทธิของพนักงาน สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน และ ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

1.5.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

1.6 นิยามศัพท์เฉพาะ

ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานในองค์กรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร รู้สึกมีส่วนร่วม และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความทุ่มเท อุทิศแรงกายและแรงใจในการทำงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความต้องการคงอยู่กับองค์กรตลอดไป

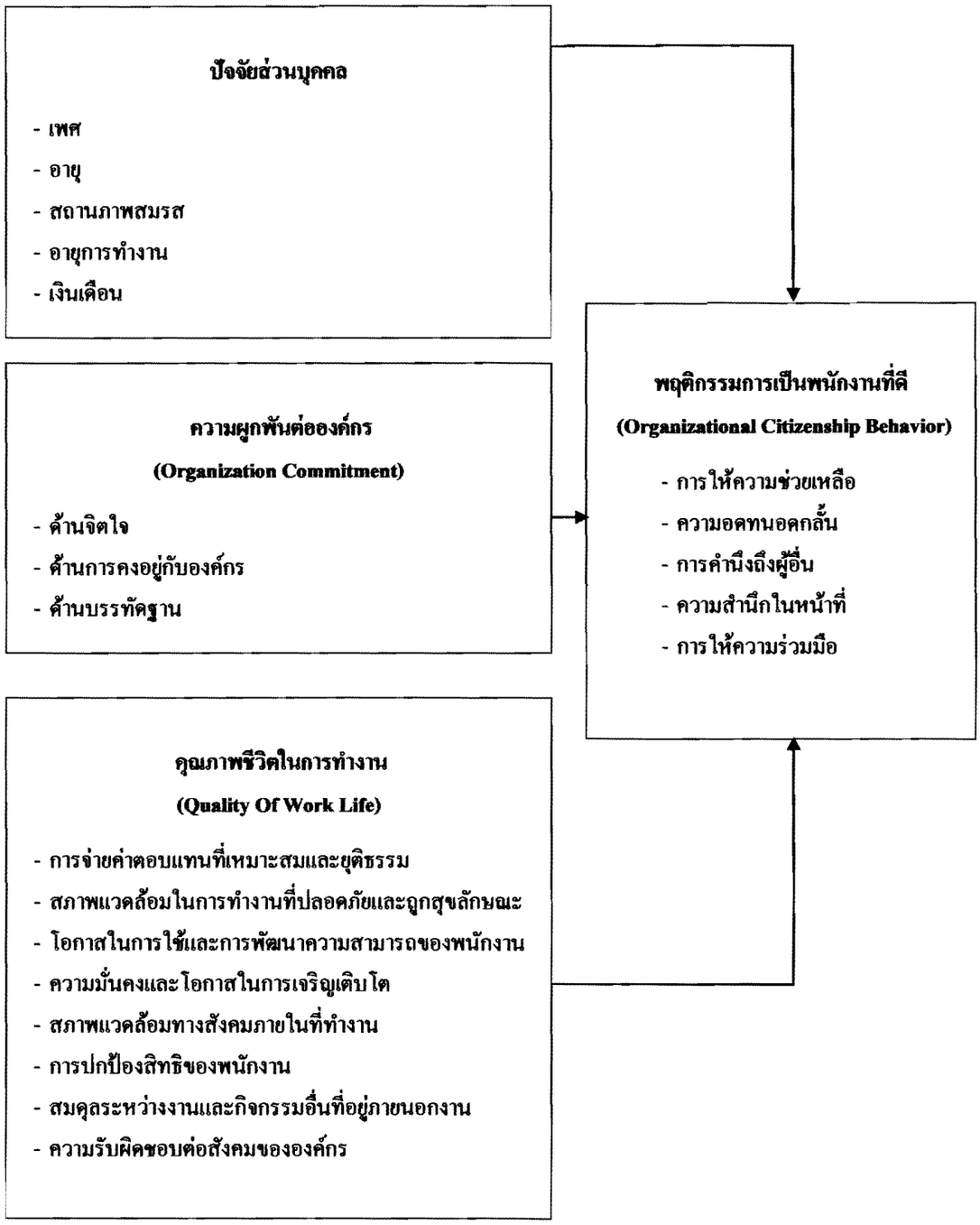
คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ ของพนักงานในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าวมีผลมาจากการตอบสนองความต้องการของพนักงาน ได้ทั้งทางร่ายกายและจิตใจ และเป็นแรงจูงใจให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ

พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร หมายถึง ความรู้สึก หรือ การกระทำของบุคลากรในองค์กร ที่เกิดจากจากความตั้งใจ หรือ ความพึงพอใจกระทำการนั้นๆ โดยชอบ ไม่ได้มาจากการบังคับขู่เข็ญ หรือ เป็นการกระทำการภายในหน้าที่ ยังส่งผลให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่ปฏิบัติงานในระดับ 4 ถึง ระดับ 9 ทุกตำแหน่งงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ซึ่งมีอายุการทำงานในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ประกอบด้วย พนักงานระดับปฏิบัติการ หัวหน้าพนักงานระดับปฏิบัติการ ผู้ช่วยหัวหน้าหน่วย หัวหน้าหน่วย ผู้ช่วยผู้จัดการสาขา

อายุการทำงาน หมายถึง ช่วงเวลาการทำงานในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

1.7 กรอบแนวความคิดในการวิจัย



บทที่ 2
เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ผู้วิจัยได้รวบรวมความหมาย แนวคิด ทฤษฎี องค์ประกอบและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็นหัวข้อดังนี้

2.1 ความหมาย แนวคิด ทฤษฎี และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.2 ความหมาย แนวคิด ทฤษฎี และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

2.3 ความหมาย แนวคิด ทฤษฎี และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.5 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ระยะ 5 ปี (ปีบัญชี 2556 - 2560)

2.1 ความหมาย แนวคิด/ทฤษฎี และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

องค์กรใดๆ ย่อมมีความคาดหวังให้พนักงานในองค์กร มีความตั้งใจ ทุ่มเท ให้ความช่วยเหลือกับองค์กร ซึ่งหากองค์กรใดพนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานเกินความรับผิดชอบของตนด้วยความสมัครใจ ส่งผลทางบวกต่อองค์กร ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร พฤติกรรมดังกล่าวรวมเรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ผู้วิจัยได้ทำการรวบรวมความหมายแนวคิดและองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Moorhead G. and Griffin R.W. (2010) ได้ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมในทางบวกของบุคคลผู้มีส่วนในองค์กร การให้ความเข้าใจและความช่วยเหลือผู้อื่นในการทำงาน

Noor (2009) ได้ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง ความรู้สึก หรือ การกระทำที่เกิดจากการตั้งใจ ความพึงพอใจ การให้ความร่วมมือกับองค์กร มีความกระตือรือร้น ที่จะเปลี่ยนแปลงการดำเนินงานให้สำเร็จ มีประสิทธิภาพ ภายใต้สภาวะการแข่งขันที่รุนแรง

Farh et al. (2004) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความเต็มใจที่จะทำงานที่นอกเหนือความรับผิดชอบของตนเอง

Organ (2006 ; อ้างอิงจาก อาภาพร ทัศนแสงสูรย์, 2552) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า เป็นพฤติกรรมของแต่ละบุคคลในองค์กร ที่เกิดขึ้นจากการตัดสินใจกระทำการนั้นๆด้วยตนเอง ไม่ได้มาจากการบังคับให้ทำตามบทบาทหรือหน้าที่ของงาน ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวพนักงานทำโดยไม่ได้หวังผลตอบแทน ไม่ว่าจะเป็นการให้รางวัล การเลื่อนขั้น หรือการสนับสนุนอื่นจากองค์กร

George and Brief (1992 ; as cited in Podsaoff, 2000) ให้ความหมายว่า เป็นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เป็นการกระทำที่ไตร่ตรองถึงสิ่งรอบตัวซึ่งช่วยส่งเสริมคุณธรรม การทำงานร่วมกัน ช่วยกำจัดอุปสรรคต่างๆ ช่วยเพื่อนร่วมงานจัดกิจกรรมอบรมงาน ดังนั้น การอำนวยความสะดวกแก่บุคคล จึงครอบคลุมตั้งแต่การกระทำต่อบุคคลเพื่อช่วยยกระดับบริบททางสังคมที่จำเป็นต้องค้ำจุนพฤติกรรมในการทำงานให้แก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ

รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2554) ได้สรุปความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง กล่าวถึงองค์กรในเชิงบวก ชอบช่วยเหลือบุคคลอื่น และจะทำงานเกินระดับปกติที่ความหวังของงาน

จากความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง ความรู้สึก หรือ การกระทำของบุคลากรในองค์กร ที่เกิดจากจากความตั้งใจ หรือ ความพึงพอใจกระทำการนั้นๆ โดยชอบไม่ได้มาจากการบังคับขู่เข็ญ หรือ เป็นการกระทำการภายในหน้าที่ ยังส่งผลให้การปฏิบัติงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ

2.1.2 แนวคิด ทฤษฎี และ องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Smith, Organ and Near (1983 ; as cited in Podsaoff, 2000) กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย

(1) การช่วยเหลือซึ่งกันและกัน (Altruism) คือ พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ในสถานการณ์ที่ต้องเผชิญหน้ากัน เช่น การปฐมนิเทศให้พนักงานใหม่ การช่วยแบ่งเบางานหนักจากเพื่อนร่วมงาน

(2) การเอาใจใส่ (Generalize compliance) คือ การเป็นมากกว่าสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอยู่ในแบบของการเอาใจใส่อย่างจริงจังโดยที่ไม่ได้เป็นการช่วยเหลือทันทีทันใดแต่เป็นการช่วยเหลือทางอ้อม ลักษณะพฤติกรรมที่ดูเหมือนจะสื่อถึงสิ่งที่เหมือนกัน เพื่อปฏิบัติเป็นบรรทัดฐานร่วมกันภายในองค์กรและเพื่อเป็นตัวกำหนดว่า อะไรคือสิ่งที่พนักงานควรจะปฏิบัติ

Organ (1990 ; as cited in Podsaoff, 2000) กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย

(1) การช่วยเหลือบุคคลอื่น (Altruism) คือ การกระทำเชิงอาสาสมัครในการช่วยเหลือบุคคลอื่นเกี่ยวกับปัญหางาน เช่น สอนวิธีการใช้อุปกรณ์ต่างๆแก่พนักงานใหม่ ช่วยเพื่อนร่วมงานจัดการงานที่ยังค้างหรือให้ยืมอุปกรณ์บางอย่างที่ไม่มี

(2) การป้องกันปัญหา (Courtesy) คือ จัดอยู่ในกลุ่มคนที่มองการไกลที่ชอบช่วยคนอื่นป้องกันปัญหา เช่น ศึกษาข้อมูลเบื้องต้นก่อนทำข้อตกลงใดกับใคร ต้องมีการแจ้งล่วงหน้าสำหรับพนักงานที่ต้องการตารางงาน

(3) บรรเทาข้อขัดแย้งระหว่างบุคคล (Peacemaking) คือ การช่วยป้องกันและแก้ไขหรือบรรเทาข้อขัดแย้งระหว่างบุคคล

(4) การให้กำลังใจ (Cheerleading) คือ คำพูดและกิริยาท่าทางในการให้กำลังใจและผลักดันเพื่อนร่วมงานให้ประสบความสำเร็จทางอาชีพ

(5) การทุ่มเทเอาใจใส่ (Conscientiousness) คือ การทุ่มเทเอาใจใส่อย่างเต็มเหนี่ยว มีความตรงต่อเวลา รู้จักเอาใจใส่ในงาน ดูแลรักษาทรัพยากรขององค์กรและช่วยบำรุงเครื่องมือสำคัญภายในองค์กร

(6) ความรับผิดชอบ (Civic virtue) คือ การมีความรับผิดชอบ เสริมสร้างความสัมพันธ์ในกระบวนการทางการเมืองขององค์กร โดยไม่เพียงแต่ออกความคิดเห็น ยังรวมถึงการอ่านอีเมล์ต่างๆ การเข้าประชุม การเก็บรักษาข้อมูลขององค์กรอย่างต่อเนื่อง

Graham (1991 ; as cited in Podsaoff, 2000) กล่าวว่า กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประกอบด้วย

(1) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) การแสดงตัวในความจงรักภักดีต่อผู้นำองค์กร รวมทั้งทุกอย่างในองค์กร มีจุดยืนเหนือแนวคิดทางการเมืองของบุคคลกลุ่มบุคคลและหน่วยงาน มีพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการเป็นตัวแทนบริษัทที่จะช่วยป้องกันภัย

คุกคามต่างๆได้ ช่วยเสริมสร้างชื่อเสียงที่ดีแก่องค์กรและทำงานร่วมกับบุคคลอื่นเพื่อเสริมสร้างผลประโยชน์แก่องค์กร

(2) การเคารพกฎ คำสั่ง (Organizational Obedience) การประพฤติตามโครงสร้างองค์กร รายละเอียดงานและนโยบายพนักงานโดยตระหนักและยอมรับความจำเป็นต่างความต้องการต่างๆของโครงสร้างข้อตกลงขององค์กร การเชื่อฟังในที่นี้ อาจหมายถึงการเคารพกฎคำสั่ง การทำงานให้เสร็จตรงต่อเวลารวมทั้งเป็นผู้ให้บริการที่ดี

(3) ความรับผิดชอบต่อองค์กร (Organizational participation) ความสนใจในธุรกิจองค์กรโดยมีมาตรฐานทางอุดมคติที่ดีงาม มีการตรวจสอบโดยการรายงานให้ทราบและแสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อองค์กรอย่างเต็มที่ รวมไปถึงการเอาใจใส่การประชุมโดยไม่อยู่ในหน้าที่ การแบ่งปันความคิดเห็นและความคิดริเริ่มใหม่ๆแก่บุคคลอื่น เป็นบุคคลที่อาสาแจ้งข่าวสารไม่ดีต่างๆ และต้องยอมรับความคิดเห็นที่แตกต่างในการโต้แย้งกระบวนการคิดแบบอิงกลุ่ม

Colquitt et al. (2010) กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรขนาดใหญ่ เป็นการทำงานที่เกิดจากความจงรักภักดีต่อองค์กร ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ คือ

(1) พฤติกรรมการแสดงความคิดเห็น (Voice) เป็นการแสดงความคิดเห็นข้อเสนอแนะให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

(2) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กรด้วยความสมัครใจ เช่น การสมัครใจเข้าร่วมการประชุม การรักษาความลับขององค์กร และการทันต่อข่าวสารที่มีผลกระทบต่อองค์กร

(3) พฤติกรรมที่กล่าวถึงองค์กรในทางบวก (Boosterism) เป็นพฤติกรรมที่กล่าวถึงองค์กรในทางบวกเมื่ออยู่ในที่สาธารณะ นอกสถานที่ทำงาน นอกจากงาน

Farh et al. (2004) ได้ทำการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในสาธารณรัฐประชาชนจีนกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในประเทศตะวันตก โดย Farh et al. ได้รวบรวมแนวคิดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในประเทศตะวันตกสามารถจำแนกตามองค์ประกอบได้ดังตารางที่ 2.1 ดังนี้

ตารางที่ 2.1 แนวคิดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในประเทศตะวันตก

องค์ประกอบ	คำนิยาม	ผู้ค้นพบ
พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism)	พฤติกรรมการตัดสินใจในการช่วยเหลือบุคคลอื่นที่เฉพาะเจาะจงกับงานที่เกี่ยวข้องกับองค์กร	Smith et al., 1983, Organ, 1988, Podsakoff et al., 1990. คล้ายกับ Van Dyne and LePine, 1998, Graham, 1989
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)	พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่ทำได้ดีเกินกว่าความต้องการขั้นต่ำขององค์กร ในด้านการเข้าร่วมประชุมและการเชื่อฟัง กฎกติกาและกฎระเบียบ และอื่น ๆ	Smith et al., 1983, Organ 1988, Podsakoff et al., 1990. คล้ายกับ Graham, 1989, Van Dyne et al., 1994 and Graham, 1989, Moorman and Blakely, 1995
พฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship)	พฤติกรรมความเต็มใจของพนักงานที่จะยอมรับสถานการณ์ที่ไม่เหมาะโดยไม่บ่น	Organ, 1988, Podsakoff et al., 1990.
พฤติกรรมความสุภาพ (Courtesy)	พฤติกรรมของพนักงานที่มีความเกรงใจผู้อื่น	Organ, 1988, Podsakoff et al., 1990.
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือกับองค์กร (Civic virtue)	พฤติกรรมการเข้าไปมีส่วนร่วมในองค์กร อย่างมีความรับผิดชอบ	Organ, 1988, Podsakoff et al., 1990.
พฤติกรรมการเข้าร่วมสังคม (Function participation)	พฤติกรรมของบุคคลที่มุ่งเน้นส่วนร่วม (เช่นการปฏิบัติกิจกรรมอาสาสมัคร)	Van Dyne et al., 1994.
พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร (Loyalty)	ความจงรักภักดีต่อองค์กรและการส่งเสริมผลประโยชน์ของตน	Graham, 1989, Van Dyne et al., 1994. คล้ายกับ Graham, 1989, Moorman and Blakely, 1995 .

ตารางที่ 2.1 แนวคิดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในประเทศตะวันตก (ต่อ)

องค์ประกอบ	คำนิยาม	ผู้ค้นพบ
พฤติกรรมการแสดงความคิดเห็น (Voice)	พฤติกรรมการส่งเสริมซึ่งเน้นการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์วัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุง	Van Dyne et al., 1995, Van Dyne and Lepine, 1998.

Farh et al. (2004) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 4 ด้าน ดังภาพที่ 2.1 โดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) พฤติกรรมของตนเอง (Self-Domain)

(1.1) การศึกษาหาความรู้ด้วยตัวเอง (Self-Learning) คือ พฤติกรรมในการพัฒนาทักษะการทำงานของตนเอง เพื่อนำทักษะเหล่านั้นมาใช้กับการทำงานในองค์กร

(1.2) ความทุ่มเทในการทำงาน(Taking Initiative) คือ ความเต็มใจในการอุทิศตนในการทำงานนอกเหนือจากงานที่รับผิดชอบ เช่น การสมัครใจทำงานล่วงเวลา การแบ่งปันข้อมูลต่างๆในการทำงาน

(1.3) การรักษาความสะอาด (Keeping Workplace Clean) คือ การช่วยสร้างจิตสำนึกในการรักษาความสะอาดในองค์กร

(2) พฤติกรรมต่อกลุ่ม (The Group Domain)

(2.1) ความสามัคคี (Interpersonal Harmony) คือ พฤติกรรมของพนักงานที่มุ่งเพื่อรักษาความสัมพันธ์ในที่ทำงาน หรือ ความสามัคคีในที่ทำงาน

(2.2) การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน (Helping Coworkers) คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานด้วยความบริสุทธิ์ใจ ทั้งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานและไม่เกี่ยวข้องกับงาน

(3) พฤติกรรมขององค์กร (The Organization Domain)

(3.1) การป้องกันและประหยัดทรัพยากรขององค์กร (Protecting or Saving Resources) คือ พฤติกรรมการช่วยองค์กรประหยัดทรัพยากรต่างๆ

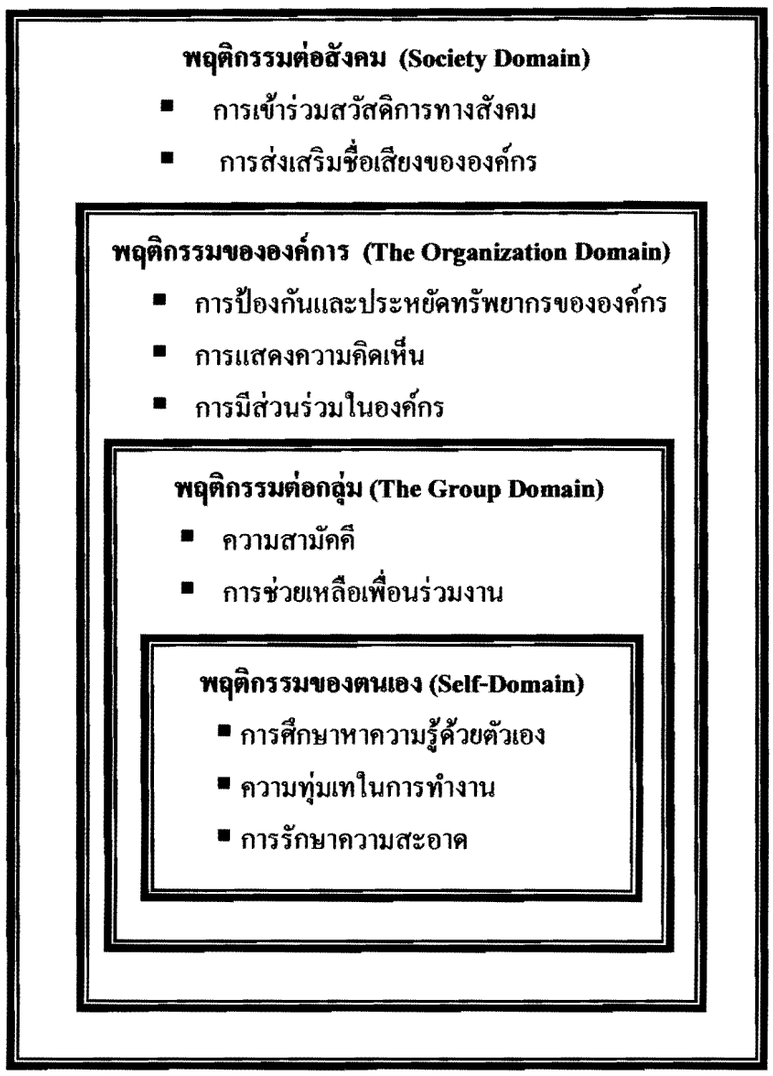
(3.2) การแสดงความคิดเห็น (Voice) คือ การแสดงความคิดเห็นอย่างสร้างสรรค์ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

(3.3) การมีส่วนร่วมในองค์กร (Group Activity Participation) คือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือกับองค์กรในการทำกิจกรรมต่างๆขององค์กรอย่างมีความรับผิดชอบ

(4) พฤติกรรมต่อสังคม (Society Domain)

(4.1) การเข้าร่วมสวัสดิการทางสังคม (Social Welfare Participation) คือ มีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมสาธารณะ

(4.2) การส่งเสริมชื่อเสียงขององค์กร (Promoting Company Image) คือ การส่งเสริมภาพลักษณ์ขององค์กรให้ดีอยู่เสมอ



ภาพที่ 2.1 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 4 ด้าน (Farh et al, 2004)

Organ (1988 ; as cited in Lawrence, 2011) ได้กำหนดองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 5 ประการ คือ

(1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีปัญหาจากการทำงาน เคารพสิทธิของบุคคลอื่น เช่น สับเปลี่ยนวันหยุดเพื่อนร่วมงาน อาสาที่จะช่วยเหลืองาน เป็นต้น

(2) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการสมัครใจหรือยินดีที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยปราศจากข้อโต้แย้ง ลดความขัดแย้งต่างๆที่จะเกิดขึ้นจากการทำงาน อดทนในการทำงาน ไม่ค้นหาสิ่งที่ผิดพลาดขององค์กร

(3) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน มีความเกรงใจกัน เคารพในสิทธิของผู้อื่น

(4) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นความตั้งใจที่จะทำงานได้ดีกว่าความต้องการขององค์กร เชื่อฟังกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร

(5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วม แสดงออกถึงความรับผิดชอบต่อองค์กร เช่น การให้ความสนใจเกี่ยวกับการประชุมด้วยความสมัครใจ ให้ความสนใจกับประกาศต่างๆ การแสดงความคิดเห็นในที่ประชุม อ่านบันทึก เก็บข้อมูลใหม่ๆ

ต่อมา Organ (2006 ; อ้างอิงจาก อาภาพร ทัศนแสงสูรย์, 2552) ได้ทำการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยได้สรุปองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 7 ประเภท ดังนี้

(1) พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Helping) คือ พฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจให้ความช่วยเหลือกับบุคคลอื่นในองค์กร เพื่อป้องกันความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นจากการทำงานร่วมกัน

(2) พฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) คือ พฤติกรรมที่พนักงานอดทนต่อความไม่สะดวกในการทำงาน โดยไม่แสดงออกถึงความไม่พึงพอใจทั้งทางด้านการกระทำและความคิดออกมา รวมถึงการมีทัศนะคติที่ดีต่อการทำงานต่างๆที่ไม่สอดคล้องกับความคิดของตนเอง อีกทั้งยังมีพฤติกรรมที่ไม่ต่อต้านบุคคลอื่น ที่ไม่ได้ปฏิบัติตามแนวคิดของตนเอง

(3) พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organization Loyalty) คือ พฤติกรรมความซื่อสัตย์ และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร รวมไปถึงการสร้างภาพลักษณ์ขององค์กรไปในทางที่ดี

(4) พฤติกรรมการยอมรับและเชื่อฟังองค์กร (Organization Compliance) คือ พฤติกรรมที่พนักงานยอมปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร อีกทั้งยังมีความทุ่มเทการทำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มที่ ซึ่งพฤติกรรมการยอมรับและเชื่อฟังองค์กรนี้ ถือเป็นพฤติกรรมที่เกิดจากปัจจัยภายในของบุคคลนั้นๆ หากไม่ปฏิบัติพฤติกรรมดังกล่าวจะส่งผลให้เกิดความไม่สบายใจ และเกิดความสำนึกผิดที่ไม่ได้ทำพฤติกรรมเหล่านั้น

(5) พฤติกรรมความทุ่มเทในการทำงานของแต่ละบุคคล (Individual Intiative) คือพฤติกรรมการทำงานที่เหนือความคาดหวังขององค์กร และเหนือเกณฑ์มาตรฐานที่ทางองค์กรตั้งไว้ เช่น พฤติกรรมการปรับปรุงผลงาน พฤติกรรมความกระตือรือร้นและความพยายามในการทำงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ พฤติกรรมการอาสารับผิดชอบในการทำงานพิเศษให้แก่องค์กร รวมไปถึงการที่พนักงานปฏิบัติงานนอกเหนือภาระหน้าที่ที่ตนเองได้รับจากองค์กร

(6) พฤติกรรมการมีส่วนร่วมกับองค์กร (Civic Virtue) คือ พฤติกรรมในการมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆขององค์กรด้วยความเต็มใจ เช่น การเข้าร่วมประชุม การเสนอความคิดเห็นต่อที่ประชุมเพื่อประโยชน์ขององค์กรมากที่สุด

(7) การพัฒนาตนเอง (Self Development) คือ พฤติกรรมที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะพัฒนาความรู้ความสามารถ และทักษะในการทำงานของตนเองให้ดียิ่งขึ้น เพื่อประโยชน์ในการทำงานให้กับองค์กร เช่นการเข้าอบรม เป็นต้น

บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์ (2553) ได้ให้แนวทางในการพฤติปฏิบัติให้เป็นพนักงานที่ดีไว้ว่า พนักงานที่ดีนอกจากจะปฏิบัติงานดีแล้วจะต้องมีความประพฤติปฏิบัติในทางที่ดีด้วย สำหรับแนวทางความประพฤติที่เรียกว่าเป็นพนักงานที่มีความประพฤติดี มีดังนี้

(1) การทำงาน พนักงานที่ดีจะต้องมาทำงานและอยู่ปฏิบัติหน้าที่ของตนอยู่ตลอดเวลาในช่วงเวลาการทำงาน ทั้งนี้เว้นแต่ได้รับอนุญาตให้ลาหยุดพักหรือมีความเจ็บป่วย

(2) การปฏิบัติหน้าที่ พนักงานที่ดีจะต้องปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนและงานอื่นๆที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ด้วยความขยันหมั่นเพียร เสียสละและอุทิศตนให้กับงานอย่างเต็มที่

(3) การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย พนักงานที่ดีจะต้องรับผิดชอบ มีวินัยและให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่แก่ผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตน เพื่อความสำเร็จขององค์กร และจะต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับตามคำสั่งอย่างถูกต้องอย่างเต็มใจ อย่างรวดเร็วและทันท่วงทีให้ความเคารพและให้เกียรติแก่ผู้บังคับบัญชาของตนเสมอ

(4) การรักษาความลับของงานและข่าวสารขององค์กร พนักงานที่ดีจะต้องไม่เปิดเผยความลับขององค์กรเป็นอันขาดเพราะพนักงานจะต้องถือว่าองค์กรจะอยู่รอดได้จะต้องมีเคล็ดลับหรือกลวิธีบางอย่างที่ใช้เป็นเครื่องมือในการแข่งขัน หรือจะต้องอาศัยกลยุทธ์ในการประกอบกิจการ ถ้าหากเปิดเผยเสียแล้วก็อาจทำให้องค์กรประสบปัญหาได้ซึ่งส่งผลกระทบกลับมาสู่ตัวพนักงานเช่นเดียวกัน ดังนั้นไม่ว่าจะเป็นข้อมูล ข่าวสาร บันทึกหลักฐาน เอกสาร สูตรต่างๆของขององค์กรพนักงานจะไม่เปิดเผยต่อผู้อื่นที่ไม่เกี่ยวข้องหรือไม่มีสิทธิ์รู้ให้ได้รับทราบ

(5) การรักษาผลประโยชน์ขององค์กร พนักงานที่ดีต้องพิทักษ์รักษาผลประโยชน์ขององค์กรโดยถือเสมือนหนึ่งว่าเป็นประโยชน์ของตน พนักงานจะไม่ประพฤติปฏิบัติสิ่งใดที่เป็นการขัดผลประโยชน์หรือทำให้องค์กรของตนสูญเสียผลประโยชน์ ไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม

(6) การใช้และระวังรักษาทรัพย์สินขององค์กร พนักงานที่ดีจะต้องระวังรักษาทรัพย์สินขององค์กรประดุจดังเป็นทรัพย์สินของตนเอง ไม่ลักหรือยักยอกไปเป็นของตนหรือของคนอื่น การใช้ต้องใช้อย่างระมัดระวัง อย่าให้ชำรุดเสียหาย ต้องบำรุงรักษา ทำความสะอาด รวมทั้งบริเวณสถานที่ทำงานของตน นากจากนี้ยังต้องป้องกันไม่ให้บุคคลอื่นขโมยทรัพย์สินเหล่านั้นไปอีกด้วย

(7) ความซื่อสัตย์สุจริต พนักงานที่ดีจะต้องมีความซื่อสัตย์สุจริตและมีความจงรักภักดีต่อองค์กร

(8) ความประพฤติและพฤติกรรม พนักงานที่ดีจะต้องประพฤติปฏิบัติตนในลักษณะที่เป็นที่ต้องการขององค์กร โดยมีความขยันอดทน ไม่ย่อท้อต่อการปฏิบัติงานและเป็นผู้มีวินัยอันดีงามอยู่ตลอดเวลา

(9) การแต่งกายและการปรากฏกาย พนักงานที่ดีย่อมแต่งกายสุภาพเรียบร้อยตามนิยมของสังคม อันจะเป็นผลทำให้พนักงานหรือบุคคลอื่นมีสุขภาพอนามัยดีและปลอดภัยด้วย ในกรณีที่องค์กรใดจัดหาเครื่องแบบให้ก็จะต้องแต่งเครื่องแบบ นอกจากนี้ถ้าเป็นกรณีที่ต้องใช้อุปกรณ์เกี่ยวกับความปลอดภัยจะต้องปฏิบัติอย่างถูกต้องด้วยเช่นกัน

(10) การมีหนี้สิน พนักงานที่ดีย่อมต้องปฏิบัติตามพันธกรณีที่ตนมีอยู่อย่างเคร่งครัด ไม่ว่าจะเป็นพันธกรณีทางการเงินหรืออย่างอื่นใด และไม่ว่าจะเป็นพันธกรณีตามกฎหมายหรือแนวทางแห่งศีลธรรมก็ตาม

สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย (2546) ได้กำหนดจรรยาบรรณของบุคคลและองค์กรที่พึ่งปฏิบัติต่อกัน ไว้ว่า องค์กรต้องมีการปฏิบัติตามกฎหมายอย่างเคร่งครัด ต้องรักษาจริยธรรมทางธุรกิจ ต้องสร้างความโปร่งใสในการดำเนินงานอย่างซื่อสัตย์

และรับผิดชอบต่อการปฏิบัติงานตามหน้าที่ให้สำเร็จ แต่เนื่องจากพฤติกรรมของแต่ละบุคคลถูกกระบวนการหล่อหลอมทางสังคมและสิ่งแวดล้อมต่างๆได้ปลูกฝังและซึมซับมาอย่างยาวนาน ทำให้บุคคลแต่ละคนมีการรับรู้ มีการเรียนรู้ มีทัศนคติ มีความคิด และการกระทำที่แตกต่างกันอย่างสิ้นเชิง จึงทำให้วิจารณญาณในการกระทำหรือการตัดสินใจในเรื่องใดๆก็ตาม สิ่งนั้นถูก สิ่งนั้นผิด สิ่งนั้นควรกระทำ และสิ่งนั้นไม่ควรกระทำแตกต่างกัน จึงอาจทำให้องค์กรที่บุคคลเข้ามาร่วมทำงานด้วยมีปัญหาและอุปสรรคเกิดขึ้นได้ ดังนั้น ทุกองค์กรจึงจำเป็นต้องมีและต้องทำจรรยาบรรณขึ้นเพื่อเป็นกรอบให้บุคคลในองค์กรได้ถือปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด ดังต่อไปนี้

(1) ปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด องค์กรจะต้องมีการกำหนดนโยบายให้บุคคลในองค์กรทุกคนถือปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์กร และองค์กรจะไม่รับบุคคลที่ได้ผลงานโดยละเมิดกฎหมายหรือการกระทำที่ไร้จรรยาบรรณ

(2) ตั้งใจปฏิบัติงานด้วยความทุ่มเท บุคคลในองค์กรควรทุ่มเทพลังกายและพลังใจในการทำงานอย่างเต็มศักยภาพ ขณะเดียวกันองค์กรต้องสนับสนุนให้บุคคลในองค์กรที่ตั้งใจทำงาน รวมถึง ให้การสนับสนุนให้มีการเชิดชูแก่ผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ โดยชื่นชมยินดีกับผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อตรงและซื่อสัตย์ ไม่รับผลประโยชน์ที่ไม่ถูกต้อง ทั้งนี้เพื่อดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานแห่งจรรยาบรรณขององค์กร

(3) หลีกเลี่ยงไม่นำผลประโยชน์ส่วนตนมาอยู่เหนือผลประโยชน์ส่วนรวม บุคคลในองค์กรจะไม่นำผลประโยชน์ส่วนตนมาอยู่เหนือผลประโยชน์ส่วนรวม ขณะที่องค์กรควรมีนโยบายลงโทษเพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลในองค์กรกระทำการใดๆที่เห็นแก่ผลประโยชน์ส่วนตนเป็นที่ตั้งไม่ว่าจะเป็นการติดต่อกับลูกค้า คู่ค้า และบุคคลอื่น รวมทั้งการกระทำกิจกรรมส่วนตัวของบุคคลในองค์กร

(4) ไม่นำความลับของลูกค้าและขององค์กรไปเปิดเผยต่อบุคคลภายนอก บุคคลในองค์กรห้ามนำข้อมูลที่เป็นความลับขององค์กรและลูกค้าไปให้หรือเปิดเผยแก่บุคคลภายนอกหรือนำไปใช้เพื่อประโยชน์ของบุคคลในองค์กร

(5) ใช้ทรัพย์สินขององค์กรอย่างประหยัดและให้เกิดประโยชน์สูงสุด บุคคลในองค์กรต้องคำนึงอยู่เสมอว่าทรัพย์สินขององค์กรมีค่าควรรักษาและทะนุถนอม ขณะที่องค์กรต้องส่งเสริมให้มีการใช้ทรัพย์สิน หรือสิ่งอำนวยความสะดวกเช่นเครื่องมือ หรือเครื่องใช้ในสำนักงานเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมขององค์กรเท่านั้น

ตารางที่ 2.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Colquittและคณะ (2010)	Farh และคณะ (2004)	Organ (1988)	Organ (2006)	บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์ (2553)	สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย (2546)
พฤติกรรมการแสดงความคิดเห็น	✓	✓				
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	✓	✓	✓	✓		
พฤติกรรมที่กล่าวถึงองค์กรในทางบวก	✓	✓				
การศึกษาหาความรู้ด้วยตัวเอง		✓				
ความทุ่มเทในการทำงาน		✓		✓		✓
การรักษาความสะอาด		✓				
ความสามัคคี		✓				
การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน		✓	✓			✓
การป้องกันและประหยัดทรัพยากรขององค์กร		✓		✓	✓	✓
การเข้าร่วมสวัสดิการทางสังคม		✓				
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น			✓			
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น			✓			
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่			✓		✓	
มาทำงานและอยู่ปฏิบัติหน้าที่ของตนอยู่ตลอดเวลา					✓	
รับผิดชอบ มีวินัยและให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่แก่ผู้อื่นที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของตน					✓	

ตารางที่ 2.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Colquitt และคณะ (2010)	Farh และคณะ (2004)	Organ (1988)	Organ (2006)	บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์ (2553)	สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย (2546)
รักษาความลับของงาน					✓	✓
รักษาผลประโยชน์ขององค์กร					✓	
ใช้และระวังรักษาทรัพย์สินขององค์กร					✓	
ความซื่อสัตย์สุจริต					✓	
ประพฤติปฏิบัติตนในลักษณะที่เป็นที่ต้องการขององค์กร					✓	✓
แต่งกายสุภาพเรียบร้อย					✓	
ปฏิบัติตามพันธกรณีที่ตนมีอยู่อย่างเคร่งครัด					✓	
หลีกเลี่ยงไม่นำผลประโยชน์ส่วนตนมาอยู่เหนือผลประโยชน์ส่วนรวม						✓
พฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา				✓		
พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร				✓		
พฤติกรรมการยอมรับและเชื่อฟังองค์กร				✓		
การพัฒนาตนเอง				✓		

จากตารางที่ 2.2 แสดงการเปรียบเทียบองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ (1988) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมพฤติกรรมของพนักงานธนาคารได้เป็นอย่างดี และมีการแบ่งองค์ประกอบที่ชัดเจน องค์ประกอบของ Organ มีมายาวนาน

เหมาะสมกับสถานการณ์ทุกสถานการณ์ สามารถนำไปปรับใช้ได้ในทุกองค์กร แม้ระยะเวลาจะล่วงเลยมานานเท่าใดก็ตาม ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งหมดจำนวน 5 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

(1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)
(2) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)
(3) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)
(4) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)
(5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

และเนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้เป็นการวิจัยเฉพาะในองค์กร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ผู้วิจัยจึงใช้พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร แทนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.2 ความหมาย แนวคิด/ทฤษฎี และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์กร

Meyer and Allen (1984 ; อ้างอิงจาก Lawrence et al., 2010) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง โครงสร้างขององค์กรธุรกิจ การริเริ่มจากความร่วมมือ การมีส่วนร่วมของพนักงานในกิจกรรมที่ไปเกินกว่าความต้องการของงานขั้นพื้นฐานขององค์กรและเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานสังคม

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรหมายถึง ทัศนคติของบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์กร บุคคลที่มีความรักซื่อสัตย์ และเชื่อมั่นในองค์กร จะร่วมแรงร่วมใจในการทำงานเพื่อให้องค์กรก้าวหน้า ยินดีที่จะร่วมเป็นสมาชิก และไม่เต็มใจที่จะจากองค์กรไป

Kreitner and Kinicki (2007) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร คือ ตัวสะท้อนระหว่างบุคคลกับองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่มีความสำคัญกับการทำงานมาก เพราะความผูกพันเป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์กรแสดงออกด้วยความสมัครใจที่จะทำให้งานขององค์กรบรรลุเป้าหมาย

Herscovitch and Meyer (2002 ; อ้างอิงจาก พิชิต เทพวรรณ์, 2554) อธิบายความผูกพันต่อองค์กรว่า คือความจงรักภักดีของพนักงานที่มีต่อองค์กร ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับความเชื่อและความรู้สึกในคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร อันจะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ

Schultz and Schultz (2002 ; อ้างอิงจาก พิชิต เทพวรรณ์, 2554) ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นระดับความรู้สึกของสมาชิกที่มีต่อองค์กรที่ได้ปฏิบัติงานอยู่

Mathis and Jackson (2003 ; อ้างอิงจาก พิชิต เทพวรรณ์, 2554) อธิบายความผูกพันต่อองค์กรว่า คือ ระดับความเชื่อ และการยอมรับเป้าหมายขององค์กรของพนักงาน และความต้องการที่จะทำงานให้กับองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน

จากความหมายต่างๆ ที่นักวิชาการได้นิยามไว้ข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า ความรู้สึกของพนักงานในองค์กรที่มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร รู้สึกมีส่วนร่วม และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความทุ่มเท อุทิศแรงกายและแรงใจในการทำงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความต้องการคงอยู่กับองค์กรตลอดไป

2.2.2 แนวคิด/ทฤษฎี และองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

Meyer and Allen (1990) กล่าวไว้ว่า ได้มีแบบแผนสร้างความผูกพันต่อองค์กรซึ่งพัฒนาต่อจาก Meyer and Allen (1987) จากโครงร่างแนวปฏิบัติสามประการ ได้แก่ ความผูกพันทางด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ถึงแม้ว่าแนวคิดสามประการดังกล่าวนี้จะเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างพนักงานกับองค์กรซึ่งจะช่วยลดอัตราการเข้า-ออกของพนักงานได้ก็ตาม โดยธรรมชาติแท้จริงแล้วย่อมมีความแตกต่างหลายประการ โดยบุคคลที่มีความผูกพันทางด้านจิตใจอย่างแรงกล้าย่อมอยู่กับองค์กรเพราะว่าพวกเขาย่อมต้องการที่จะอยู่ด้วยความเต็มใจ ส่วนบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ก็แสดงว่าพวกเขามีความต้องการสูงที่จะทำงานอย่างต่อเนื่องให้แก่องค์กรและส่วนบุคคลที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานสังคมมากๆก็เพราะว่าพวกเขามีความรู้สึกว่าควรจะอยู่เพื่อองค์กร

ความผูกพันทางด้านจิตใจ ทางด้านการคงอยู่และทางด้านบรรทัดฐานสังคม นับว่าเป็นแนวคิดที่สำคัญที่สามารถจำแนกเป็นองค์ประกอบได้ดีกว่าการจำแนกออกเป็นความผูกพันประเภททัศนคติ นั่นหมายความว่า พนักงานสามารถหาประสบการณ์และเรียนรู้หลักจิตวิทยาเหล่านี้ได้เพื่อยกระดับสถานะของตนเอง พนักงานบางคนอาจรู้สึกว่าอยู่กับองค์กรด้วยความต้องการอยู่จริงๆหรืออาจอยู่เพราะข้อตกลงต่อองค์กร แต่ไม่เสมอไปนัก บางคนอาจจะไม่รู้สึกใดๆแต่นั่นคือ

พวกเขามีความจริงใจที่จะอยู่กับองค์กรอย่างแท้จริง ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรจึงกล่าวได้ว่าเป็นสิ่งสะท้อนถึงสภาวะทางจิตใจของแต่ละบุคคล

เนื่องจากมีความแตกต่างในเรื่องของแนวคิด ดูเหมือนว่าความสมเหตุสมผลของแต่ละแนวคิดค่อนข้างจะนำไปสู่การอยู่ร่วมกับบุคคลที่แตกต่างได้อย่างอิสรเสรี Mowday (1982) กล่าวว่า ประวัติของแต่ละบุคคลด้านความสัมพันธ์ทางจิตใจนั้นสามารถแบ่งออกได้ 4 หมวด คือ บุคลิกภาพส่วนบุคคล ลักษณะของงาน ประสบการณ์ทำงานและลักษณะทางด้านโครงสร้างงาน ดังที่ Meyer and Allen (1987) กล่าวไว้ว่า อย่างไรก็ตาม มีหลักฐานที่ชัดเจนกว่าที่สามารถอธิบายถึงประวัติด้านประสบการณ์การทำงานได้โดดเด่นที่สุดคือ ประสบการณ์เหล่านั้นของพวกเขาจะช่วยเติมเต็มความต้องการทางด้านจิตวิทยาแก่พนักงานลูกจ้างได้ โดยจะทำให้เขารู้สึกอบอุ่นและมีศักยภาพในการทำงานที่ดีแก่องค์กร

กล่าวได้ว่า ความผูกพันด้านการคงอยู่ในองค์กรสามารถแยกออกได้เป็นสองปัจจัยหลัก คือ ระดับความสำคัญต่อปริมาณการลงทุนที่ทำได้ด้วยตัวเองและระดับในการรับรู้ได้ถ้าหากไม่มีทางเลือก คือการที่พนักงานลูกจ้างไม่สามารถเพิ่มมูลค่าต้นทุนโดยการร่วมมือกับคนอื่นได้ไม่ต่อเนื่องจะสัมพันธ์ต่อผลการทำงาน ตัวอย่าง เช่น พนักงานลงทุนแก่องค์กรไปในช่วงระยะเวลาหนึ่ง ทั้งกำลังกายและทักษะในการทำงานซึ่งทำให้ไม่ต้องการย้ายไปทำงานให้องค์กรอื่นนั่นเอง ที่สำคัญ นั่นคือสัญญาที่พนักงานให้ไว้แก่องค์กรพวกเขาจะต้องได้รับค่าตอบแทนจากองค์กร อย่างไรก็ตาม ความต้องการจ้างงานภายในองค์กรยังคงมีอย่างต่อเนื่อง เช่นเดียวกับการลงทุน ถ้าหากองค์กรไม่มีทางเลือกอื่นในการจ้างงานก็ย่อมจะมีค่าใช้จ่ายที่เพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วยซึ่งสอดคล้องกับการลาออกของพนักงาน ดังนั้น จึงมีตัวแปรทางเลือกให้พนักงานไม่มากนักที่จะทำให้พวกเขาเชื่อในความเป็นไปได้ขององค์กร สิ่งที่มั่นคงกว่าอาจเป็นความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ของพนักงานที่มีอยู่ ณ ปัจจุบัน

ท้ายที่สุดแล้วกล่าวได้ว่า ความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคมที่มีต่อองค์กรมีอิทธิพลมาจากการเรียนรู้ประสบการณ์ส่วนบุคคล รวมทั้งครอบครัว สังคมและวัฒนธรรมองค์กรเหล่านี้เพื่อเข้าสู่องค์กรอย่างแท้จริง เนื่องจากว่าแต่ก่อนนั้น เราอาจจะคาดหวังมากไป เช่น คาดหวังว่าพนักงานจะต้องมีความผูกพันด้านบรรทัดฐานสังคมอย่างแรงกล้าแก่องค์กรและถ้ายิ่งมีต่อบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็น บิดามารดา ก็ถือว่า จะต้องเป็นพนักงานในองค์กรได้ในระยะยาว ซึ่งจะสามารถสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กรได้ เนื่องจากองค์กรทางสังคม จะชักจูงให้พนักงานมีความเชื่อด้วยการปฏิบัติต่อองค์กรรูปแบบต่างๆ สิ่งเหล่านี้คือ องค์กรคาดหวังความจงรักภักดีจากพวกเขาเพื่อสร้างความผูกพันด้านบรรทัดฐานทางสังคมให้เกิดขึ้น

Meyer and Allen (2001 ; อ้างอิงจาก Kreitner and Kinichi, 2007) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากความรู้สึกของพนักงานในองค์กรเหมือนกับว่าเขามีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย

(1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่เกิดจาก สังคมนิยม การคบหาสมาคม ความผูกพันทางด้านจิตใจ ที่ทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

(2) ความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ ประสบการณ์การทำงาน คุณลักษณะส่วนบุคคล อารมณ์ที่รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รวมถึงการมีส่วนร่วมในองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้สูงจะแสดงออกถึงความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรต่อไป

(3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร(Continuance Commitment) คือ ความผูกพันของคนในองค์กรโดยการคำนึงถึงหน้าที่ของตน ส่งผลถึงการคงอยู่ของคนในองค์กร

เช่นเดียวกับ Nelson and Quick (2005) ที่กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากความรู้สึกของพนักงานในองค์กรเกี่ยวกับความมั่นคงของบุคคลในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย

(1) ความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ ความตั้งใจ ความปรารถนาที่จะอยู่ในองค์กร มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและอยู่ในองค์กรอย่างมีความสุข ประกอบด้วย 3 ปัจจัย ได้แก่

(1.1) การยอมรับ ความเชื่อถือ ในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร

(1.2) ความเต็มใจที่จะทำสิ่งต่างๆเพื่อองค์กร

(1.3) มีความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรต่อไป

(2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร(Continuance Commitment) คือ ความผูกพันของพนักงานที่เกิดจากเรื่องของค่าใช้จ่ายเมื่อออกจากงาน บางครั้งพนักงานเชื่อว่าถ้าลาออกจากองค์กรทำให้เสียผลประโยชน์

(3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ ความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่เกิดจาก หน้าที่ กฎเกณฑ์ ข้อผูกมัดที่ทำให้ต้องอยู่ในองค์กรต่อไป

Colquitt and Wesson (2010) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากความรู้สึกอารมณ์ที่จะอยู่ในองค์กร ด้วยความรู้สึกที่เป็นมิตร มีบรรยากาศและวัฒนธรรมในองค์กร และพนักงานรู้สึกมีความสุขเมื่อทำงานให้องค์กรความสำเร็จ โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ชนิด ได้แก่

(1) ความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจ (Affective Commitment) คือ อารมณ์ความต้องการ ความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์กรและมีส่วนร่วมในองค์กร เช่น การเลื่อนตำแหน่ง ความกังวลเกี่ยวกับการอพยพครอบครัว

(2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร(Continuance Commitment) คือ ความตระหนักของพนักงานที่เกิดจากเรื่องของค่าใช้จ่ายเมื่อออกจากงาน ความเป็นหนี้เจ้านาย เพื่อนร่วมงาน หรือบริษัทที่ทำให้ต้องอยู่ในองค์กรต่อไป

(3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือ ความปรารถนาที่จะยังคงเป็นสมาชิกขององค์กรเนื่องจากความรู้สึกของการมีภาระผูกพัน

สุพาณี สฤษฎ์วานิช (2552) กล่าวว่าองค์กรที่จะประสบความสำเร็จ องค์กรที่สร้างประโยชน์ให้กับสังคม องค์กรที่ให้โอกาสแก่พนักงานดูแลพนักงานดี สมาชิกมักจะมีความรู้สึกรักองค์กร ภาคภูมิใจที่ได้เป็นสมาชิก เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความรู้สึกร่วมกับองค์กรสูง และทำตนเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ตั้งใจทำงาน ดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กรเหมือนกับของของตน

รูปแบบของความผูกพันต่อองค์กร จะมีอยู่ 3 ลักษณะ คือ

(1) ความผูกพันในเชิงความรู้สึก (Affective Commitment) ซึ่งเป็นความตั้งใจของพนักงานที่จะคงอยู่กับองค์กรอันเนื่องมาจากมีเพื่อนร่วมงานที่ดี หน้าที่การงานดี บรรยากาศในการทำงานดี ตลอดจนเราเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร เราจึงมีความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มกำลังความสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์กร

(2) ความผูกพันเนื่องจากความต้องการอยู่กับองค์กร เพราะที่องค์กรนี้เหมาะสมที่จะคงอยู่เป็นสมาชิกต่อไป (Continuance Commitment) เพราะค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้าดี จะเป็นเหตุผลในเชิง Cost Benefits

(3) ความผูกพันตามบรรทัดฐานที่ควรเป็น (Normative Commitment) เกิดขึ้นเนื่องจากเราตระหนักได้ดีว่ากิจการแห่งนี้ให้โอกาสเรา รับเราเข้าทำงาน ฝึกอบรมสอนงานเรา จะเป็นเหตุผลในเชิงข้อผูกมัด (Obligation) ที่เราควรจะต้องผูกพันต่อองค์กรแห่งนี้

ผู้บริหารสามารถทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น โดยใช้แนวทางต่างๆดังนี้

(1) การออกแบบงานให้น่าสนใจ และให้ความรับผิดชอบ การออกแบบงานให้น่าสนใจ เช่น การขยายขอบเขตงานในแนวดิ่ง เป็นการให้พนักงานได้มีโอกาสรับผิดชอบ และวางแผนตลอดจนควบคุมในงานของตนเอง โดยทั่วไปพบว่าจะทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อ

องค์กรมากขึ้น เนื่องจากมีความพึงพอใจในการทำงาน ได้รับผิดชอบและได้โอกาสจากองค์กร ได้มีส่วนร่วมในงาน และกิจกรรมต่างๆขององค์กร

(2) การจัดรางวัลจูงใจที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งองค์กร และพนักงาน เช่น โครงการ Profit Sharing จะช่วยให้พนักงานผูกพันกับงานและองค์กร เพราะเป้าหมายของบุคคลและองค์กรไม่ขัดแย้งกัน ซึ่งระบบจูงใจต่างๆนั้น พนักงานจะต้องรับรู้ได้ว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรม (Fairness) กับพนักงาน

(3) การให้พนักงานมีส่วนร่วม โครงการให้พนักงานมีส่วนร่วมในรูปแบบต่างๆ จะช่วยสร้างความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์กรให้มากขึ้น

(4) สร้างความไว้วางใจกัน (Trust) ทั้งฝ่ายบริหารและพนักงาน ถ้ามีความไว้วางใจกัน เชื่อใจกัน รับฟังกัน พนักงานก็จะมีความรู้สึกที่ดีต่อผู้บริหารและต่อองค์กรด้วย

(5) การมีหน้าที่งานที่มั่นคง งานที่มั่งคงจะช่วยสร้างความจงรักภักดีต่อองค์กร แต่ถ้าองค์กรมีการให้พนักงานออกจากงาน (Layoffs) บ่อยๆจึงทำให้พนักงานขาดความผูกพันและความภักดีต่อองค์กรลดลง

จากการศึกษาองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรที่ผ่านมา การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกพิจารณาจากแนวคิดของ Allen and Meyer (2001) เนื่องจากมีองค์ประกอบเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดกันอย่างแพร่หลาย มีเนื้อหาครอบคลุมความผูกพันต่อองค์กรในด้านต่างๆอย่างสมบูรณ์ และมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งหมด 3 องค์ประกอบ ดังต่อไปนี้

(1) ด้านจิตใจ

(2) ด้านการคงอยู่กับองค์กร

(3) ด้านบรรทัดฐาน

2.3 ความหมาย แนวคิด/ทฤษฎี และองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องกับคุณภาพชีวิต ในการทำงาน

2.3.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551) ได้สรุปความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ว่าคุณภาพชีวิต หมายถึง การประเมินสถานะในลักษณะต่างๆของงาน ซึ่งเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลงานที่มีต่อบุคคลและประสิทธิภาพขององค์กร รวมทั้งความพอใจของบุคคลกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์กร

จากความหมายที่นักวิชาการได้ให้ความหมายคุณภาพชีวิตในการทำงานไว้ข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจ ของพนักงานในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร ซึ่งความพึงพอใจดังกล่าวมีผลมาจากการตอบสนองความต้องการของพนักงานได้ทั้งทางร่ายกายและจิตใจ และเป็นแรงจูงใจให้พนักงานมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ส่งผลให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ

2.3.2 แนวคิด/ทฤษฎี และองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

ไม่ว่าองค์กรใด การที่จะประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้นั้นต้องขึ้นอยู่กับคุณภาพของทรัพยากรบุคคลในองค์กร

ความเป็นมาของคุณภาพชีวิตการทำงาน

Martel and Dupuis (2006) ได้กล่าวถึงแนวคิดและทฤษฎีของคุณภาพชีวิตการทำงาน (Quality of Work Life) ซึ่งถูกนำมาใช้ครั้งแรกเมื่อ 30 ปีก่อน ในช่วงต้นทศวรรษ 1960 ในประเทศยุโรปและสวีเดน

ตารางที่ 2.3 ทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life หรือ QWL) ในช่วงระยะเวลา 30 ปี (Martel and Dupuis, 2006)

ผู้คิดค้น	ปี ค.ศ.	คำนิยาม
Boisvert	1977	QWL เป็นผลประโยชน์ของชีวิตการทำงานสำหรับบุคคล องค์กร และสังคม
Carlson	1980	QWL เป็นเป้าหมายและกระบวนการนำไปสู่ความสำเร็จ QWL คือ ความผูกพันต่อองค์กร ปรับปรุงเพิ่มเติมวิธีการทำงานเพื่อให้เกิดความพึงพอใจและงานที่มีประสิทธิภาพและมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดีกับทุกระดับ QWL นี้ตระหนักถึงการมีส่วนร่วมของพนักงานทุกคนทั่วทั้งองค์กร
Nadler and Lawler	1983	QWL เป็นความคิดเกี่ยวกับ คนทำงาน งาน และองค์กร องค์ประกอบที่โดดเด่น คือ 1. ผลกระทบจากการทำงานของคนมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร 2. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแก้ไขปัญหาขององค์กร

ตารางที่ 2.3 ทฤษฎีคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life หรือ QWL) ในช่วงระยะเวลา 30 ปี (ต่อ) (Martel and Dupuis, 2006)

ผู้คิดค้น	ปี ค.ศ.	คำนิยาม
Kiernan and Knutson	1990	QWL คือ บทบาทของบุคคลในที่ทำงานเมื่อเปรียบเทียบกับมาตรฐานที่วางไว้ QWL พิจารณาจากบุคคล กระบวนการ และการประเมินผล คุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคลแตกต่างกันตามอายุ อาชีพ และตำแหน่งงานในองค์กร
Kerece and Boot-Kewley	1993	QWL เป็นวิธีคิดเกี่ยวกับคนและองค์กร
Sirgy,Efraty, Siegel and Lee	2001	เป็นความพึงพอใจของพนักงานที่ได้รับการตอบสนองจากทรัพยากรขององค์กร กิจกรรม รายได้ และการมีส่วนร่วมในสถานที่ทำงาน

Micheal and Kossen (2002 ; อ้างอิงจาก กษมา ทองขลิบ, 2550) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ว่าประกอบด้วย 8 เรื่องหลัก ได้แก่

(1) ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

(2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและปลอดภัย

(3) โอกาสในการพัฒนาและใช้ความสามารถ

(4) โอกาสในความเจริญก้าวหน้าและความมั่นคงของงาน

(5) ความรู้สึกผูกพันเป็นเจ้าของ

(6) ความสมดุลของชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

(7) สิทธิของพนักงาน

(8) ชีวิตการทำงานที่เกี่ยวกับสังคม

Walton (1973) ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน แนวคิด 8 ประการ เริ่มจากการจ่ายค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการทำงานไปจนถึงความสัมพันธ์ในงานต่อสังคม ดังต่อไปนี้

(1) การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) คือแรงผลักดันที่พนักงานต้องการเพื่อครองชีพ ค่าตอบแทนเหล่านั้นจะเพียงพอต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานมากน้อยเพียงใด เรื่องค่าตอบแทนที่เพียงพอเป็นปัจจัยสำคัญกว่าข้ออื่น

เพราะฉะนั้น จะต้องไม่มีมาตรฐานในการตัดสินค่าตอบแทนที่เพียงพอทางรูปธรรมและนามธรรมแต่อย่างใด

นอกจากนี้ ค่าตอบแทนที่เหมาะสมยังมีหลายความหมาย กล่าวคือ ความสัมพันธ์เรื่องของการประเมินงานระหว่าง การจ่ายค่าตอบแทนกับปัจจัยอื่นๆ เช่น ความต้องการทางด้านการอบรมแรงงาน ความรับผิดชอบงานและเงื่อนไขในการทำงานด้วยความซื่อสัตย์ อีกอย่างหนึ่ง ความต้องการทางด้านอุปสงค์และอุปทานสำหรับทักษะเฉพาะด้านหรือค่าเฉลี่ยทางสังคมที่ใช้กำหนดค่าตอบแทนในระดับที่เหมาะสม นอกจากนี้ มาตรฐานความเหมาะสมของค่าตอบแทนยังสัมพันธ์กับความสามารถในการจ่ายค่าตอบแทนด้วย นั่นคือ บริษัทที่มีกำไรมากย่อมต้องจ่ายมาก ดังนั้น มาตรฐานตัวแปรเช่นนี้ จะเปลี่ยนแปลงไปตามการทำงานซึ่งจะเพิ่มขึ้นตามผลงานของพนักงาน กล่าวได้ว่า ความเหมาะสมจะมีเพียงแค่ผลผลิตทางเศรษฐกิจจะปันผลให้พนักงานลูกจ้างผู้เกี่ยวข้องกับงานเท่านั้น บางทีการใช้มาตรฐานความเหมาะสมข้อใดข้อหนึ่งนั้น อาจจะผลิตโครงสร้างให้มาตรฐานอื่นใช้ตัดสินแบบไม่ยุติธรรมก็เป็นได้

ความเพียงพอและความเหมาะสมในการจ่ายค่าตอบแทนนับว่าเป็นประเด็นหนึ่งทางอุดมคติ เช่น อัตราส่วนหนึ่งในยี่สิบระหว่างการจ่ายค่าตอบแทนแก่ผู้บริหารสูงสุด ส่วนพนักงานที่ทำงานรายชั่วโมงอาจพึ่งมีการยอมรับเมื่อไม่นานมานี้ แต่สิ่งนี้อาจส่งผลต่อเนื่องระยะยาวในอนาคตได้

ถึงแม้ว่าจะมีการวัดเชิงปริมาณที่ยอมรับได้ก็ตาม ก็ไม่ใช่สิ่งที่จะนำมาตัดสินค่าตอบแทนอันเพียงพอและเหมาะสมได้ ปัจจัยทั้งสองอย่างนี้มีความสำคัญอย่างมากต่อคุณภาพชีวิตแห่งการทำงาน

(2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Working Condition) เป็นที่ยอมรับในสังคมเราอย่างกว้างขวางแล้วว่า พนักงานไม่ควรเปิดใจยอมรับเงื่อนไขบริษัททางด้านกายภาพหรือข้อตกลงทำงานรายชั่วโมงที่เสี่ยงต่อภัยอันตรายทางสุขภาพมากจนเกินไปนัก เพราะกฎหมาย ข้อตกลงปฏิบัติร่วมกัน และความสัมพันธ์ต่อพนักงานจะมีผลต่อการเพิ่มมาตรฐานความพึงพอใจในเงื่อนไขการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ส่วนในด้านของการปรับเปลี่ยนแนวทาง อาจทำได้โดย กำหนดช่วงเวลาในการทำงานให้มีมาตรฐานที่ยืดหยุ่นได้ในวันทำงานพิเศษ (ล่วงเวลา) โดยมีเงื่อนไขในการทำงานที่ลดความเสี่ยงจากการเจ็บป่วยและบาดเจ็บ มีการวางเงื่อนไขจำกัดอายุที่แน่นอน ถ้าหากงานนั้นเป็นงานที่มีผลทางลบต่อสวัสดิการพนักงาน

ความเป็นไปได้ในอนาคต อาจมีการกำหนดเงื่อนไขทางมาตรฐานที่เข้มงวด ซึ่งความสบายจะมาก่อนสุขภาพ โดยมีเป้าหมายเพื่อลดกลิ่น เสียงและสิ่งรบกวนที่สามารถเห็นได้

นอกจากนี้ การปรับเปลี่ยนเงื่อนไขคุณภาพชีวิตการทำงานโดยทั่วไปและความเติบโตเป็นผู้ใหญ่ของวัยหนุ่มสาว อาจนำไปสู่ข้อจำกัดทางอายุที่ยืดหยุ่นได้ในงานบางประเภท

(3) โอกาสในการใช้และการพัฒนาความสามารถของพนักงาน (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capabilities) การปฏิวัติทางด้านอุตสาหกรรมภายใต้การขยายเงื่อนไขความจำเป็นทางตรรกะต่างๆ นำไปสู่การว่างงานมากขึ้น ทำให้มีแนวโน้มลดทักษะการทำงานของพนักงานลงแต่กลับมีการควบคุมแบบยืดหยุ่นมากขึ้น โดยถ้าวางแผนในการทำงานดีจะทำให้เกิดผลลัพธ์ที่ดี แนวโน้มเหล่านี้จึงมีระดับความก้าวหน้าในการเปลี่ยนแปลงจากงานหนึ่งไปสู่อีกงานหนึ่งได้ ฉะนั้นงานแต่ละประเภทจึงแตกต่างอยู่ที่ว่าบริษัทสามารถจัดสรรให้พนักงานได้ใช้และพัฒนาทักษะและความรู้ได้มากน้อยเพียงใด เพราะคุณภาพงานบางประเภทจำเป็นต้องพัฒนาทักษะความสามารถดังต่อไปนี้

(3.1) ภาวะการปกครองตนเอง หมายความว่า งานนั้นๆอนุญาตให้พนักงานปกครองตนเองอย่างอิสระมากพอสมควรและควบคุมตนเองจากระบบควบคุมภายนอกได้หรือไม่

(3.2) มีทักษะหลากหลาย หมายความว่า งานนั้นๆอนุญาตให้พนักงานฝึกฝนทักษะในการทำงานและความสามารถในขอบเขตอันกว้างกว่าการทำงานเพียงแค่ทักษะเดียวอย่างแคบๆแบบเดิมๆ หรือไม่

(3.3) มีข้อมูลและทัศนคติกว้างขวาง หมายความว่า พนักงานได้รับรู้ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการทำงานต่างๆ รวมทั้งผลการปฏิบัติงานของตนเป็นอย่างดี หรือไม่ เพื่อดูว่าพนักงานเกิดความพึงพอใจในความสัมพันธ์และผลลัพธ์จากการทำงานหรือไม่

(3.4) ได้รับภาระงานครบถ้วน หมายความว่า ผลงานของพนักงานบุคคลหนึ่งครอบคลุมถึงภาระงานทั้งหมดหรือไม่ หรือ เป็นเพียงแค่ส่วนหนึ่งของภาระงานทั้งหมด

(3.5) การวางแผน หมายความว่า ผลงานของพนักงานบุคคลหนึ่งมีการวางแผนและนำไปปฏิบัติหรือไม่

(4) ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต (Future Opportunity for Continued Growth and Security) สิ่งนี้เองคือประเด็นสำคัญต่อโอกาสทางอาชีพ ถึงแม้ว่าโอกาสในการปรับปรุงตนเองตลอดทั้งการศึกษาและการมุ่งมั่นทำงานหนักจะได้รับการพิจารณา

นโยบายการควบคุมพนักงานระดับล่างและการจัดการตำแหน่ง มักจะถูกกำหนดว่าต้องจบการศึกษาระดับต่างๆ อย่างวิศวกรรมศาสตร์กับอาชีพอื่นๆ มีแนวโน้มไปถึงจุดสูงสุดได้ในภายหลัง แต่อาจจะต้องเผชิญหน้ากับแหล่งบั่นทอนกำลังใจ ทั้งความรู้และทักษะอันล้าสมัยของตนอยู่บ่อยครั้ง หลังจากที่เมื่อใดอาชีพเหล่านั้นก้าวหน้าไปได้ระดับสามสิบกลางๆ แสดงว่ารายได้กำลังเข้าสู่ระดับคงที่

ปัจจุบัน องค์กรมีการเอารัดเอาเปรียบทางด้านความรู้และความเชี่ยวชาญเฉพาะทางของพนักงานบ่อยครั้ง โดยที่ไม่มีการต่อยอดความรู้ความสามารถแก่พนักงานเลย เพราะสิ่งเหล่านี้คือช่องทางเล็กๆน้อยๆในความก้าวหน้าด้านนโยบายและเงินเดือน ณ ช่วงเวลาเช่นนี้จะเกิดขึ้นในเวลาใกล้เคียงกับช่วงเวทีชีวิต โดยอาชีพดังกล่าวเป็นเหมือนกับการประเมินความความผูกพันต่ออาชีพ ครอบครัวและงานอดิเรกต่างๆ ของพนักงาน ผลลัพธ์ที่ได้คือพนักงานไม่มีความสนใจในงาน ไม่เกิดการลงทุนทางอาชีพและไม่มีความมั่นคงในชีวิตการทำงานนั่นเอง ดังนั้น ความจำเป็นที่จะต้องปฏิบัติเพื่อชีวิตการทำงานที่ดี มีดังต่อไปนี้

(4.1) การพัฒนา หมายความว่า การขยายกิจกรรมงานเพื่อรับผิดชอบและดำเนินการต่อยอดความสามารถของพนักงานไม่ให้ล้าสมัย

(4.2) ความเกี่ยวข้องทางทัศนคติ หมายความว่า ความคาดหวังที่จะใช้ความรู้และทักษะเพิ่มมากขึ้นในอนาคต

(4.3) โอกาสความก้าวหน้า หมายความว่า โอกาสที่จะเจริญก้าวหน้าทางอาชีพจากองค์กรหรือจากเพื่อนร่วมงาน ครอบครัว สมาชิกในองค์กร หรือความร่วมมือระหว่างองค์กร

(4.4) ความมั่นคง หมายความว่า การจ้างงานที่มีความมั่นคงทางรายได้ย่อมมีความเกี่ยวโยงกับผลงานของพนักงาน

(5) สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน (Social Integration in the Work Organization) หมายความว่าพนักงานมีโอกาส แสดงออกและพัฒนาความสามารถของตนได้ เนื่องจากอาชีพและการทำงานที่จริงแล้ว ก็คือการทำตามกรอบวัฒนธรรมที่องค์กรวางไว้ โดยธรรมชาติของความสัมพันธ์ส่วนตัวจะกลายมาเป็นมิติสำคัญอย่างหนึ่งต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ไม่ว่าพนักงานจะพึงพอใจและภูมิใจในตัวเองหรือไม่ก็ตาม ถือว่ามีอิทธิพลต่อสภาพแวดล้อมในที่ทำงาน ดังต่อไปนี้

(5.1) ความเป็นอิสระจากการอคติ หมายความว่า การยอมรับในสายงานทักษะความสามารถและศักยภาพนอกเหนือจากความเกี่ยวข้องทางด้าน เชื้อชาติ เพศ ลัทธิทางศาสนา และสัญชาติดั้งเดิม หรือ วิถีทางการดำเนินชีวิตและบุคลิกภาพภายนอก

(5.2) ความเสมอภาคนิยม หมายความว่า การไม่แบ่งแยกชนชั้นองค์กรในเรื่องของ สัญลักษณ์แสดงสถานะ หรือโครงสร้างลำดับขั้นแบบสูง

(5.3) ความสามารถในการโยกย้าย หมายความว่า ความสามารถในการโยกย้ายไปในตำแหน่งที่สูงขึ้น เช่น เปอร์เซ็นต์ของพนักงานทุกระดับที่มีศักยภาพเหมาะสมในการเลื่อนตำแหน่ง

(5.4) ให้การสนับสนุนกลุ่มพื้นฐาน หมายความว่า พนักงานที่ทำงานกลุ่มแบบเผชิญหน้ากันต้องรู้จักช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เข้าใจอารมณ์เชิงสังคม และการปฏิญาณตนเป็นน้ำหนึ่งใจเดียว

(5.5) เข้าใจชุมชน หมายความว่า มีเหตุมีผลในการทำงานในองค์กรซึ่งจะสามารถต่อยอดการทำงานแบบเผชิญหน้ากันเป็นกลุ่มได้

(5.6) การเปิดเผยต่อบุคคล หมายความว่า พนักงานที่ทำงานในองค์กรจะต้องมีมนุษยสัมพันธ์ทางความคิดและความรู้สึกที่ดี

(6) การปกป้องสิทธิของพนักงาน(Constitutionalism in the Work Organization) สมาชิกผู้ร่วมงานในองค์กรจะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจในนามของบริษัท ฉะนั้น เรามีสิทธิอะไรบ้างและจะสามารถปกป้องสิทธิของตนได้อย่างไร ทางสหภาพแรงงานได้นำแนวทางเชิงรัฐธรรมนูญมาปฏิบัติภายในองค์กรเพื่อเป็นการปกป้องพนักงานจากอำนาจเผด็จการหรืออำนาจตามอำเภอใจของนายจ้าง ปัจจุบันนี้มีสหภาพพนักงานจำนวนไม่มากนักที่พึงพอใจในสิทธิของตนในการเผชิญหน้ากับอำนาจโครงสร้างสหภาพแรงงาน ส่วนการจ้างงานที่ไม่มีการวางแผนแน่นอนกลับเคารพความเป็นส่วนตัวของพนักงาน ทั้งความขัดแย้งในการยอมรับทางความคิดเห็น ยึดมั่นต่อกฎมาตรฐานสูงสุดในการแจกจ่ายรางวัลปันหุ้นส่วนภายในองค์กรและยังมีกระบวนการนิติธรรมต่อการทำงานเป็นอย่างดี แนวทางเชิงรัฐธรรมนูญต่อไปนี้เป็นปัจจัยสำคัญต่อคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างสูงสุด

(6.1) ความเป็นส่วนตัว หมายความว่า สิทธิความเป็นส่วนตัวของพนักงาน เช่น พนักงานปิดกั้นการรับข้อมูลบางประการจากนายจ้างไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการทำงานนอกเวลาหรือเรื่องของพฤติกรรมสมาชิกในครอบครัวของนายจ้าง

(6.2) อิสระในการพูด หมายความว่า พนักงานมีสิทธิที่จะขัดแย้งด้านความคิดเห็นของผู้มีอำนาจสูงสุดในองค์กรได้อย่างเสรีและไม่เกรงกลัวการโต้ตอบ

(6.3) มีความเสมอภาค หมายความว่า พนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันกับพนักงานคนอื่น รวมไปถึงการได้รับค่าตอบแทน รางวัลเชิงสัญลักษณ์และความมั่นคงในอาชีพ

(6.4) ได้รับกระบวนการนิติธรรม หมายความว่า พนักงานอยู่ภายใต้กฎหมายรัฐบาล มิใช่กฎหมายที่ผู้ชายเป็นใหญ่ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของโอกาสในลักษณะงานที่เท่าเทียมกัน ความเป็นส่วนตัวและความไม่เห็นพ้องด้วยความคิดเห็น รวมถึงวิธีกระบวนการทางนิติธรรมและสามารถเข้าถึงการอุทธรณ์

(7) สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน (Work and the Total Life Space) ประสบการณ์ทำงานของแต่ละบุคคลมีทั้งผลทางบวกและผลทางลบ ซึ่งต่างก็มีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานทั้งนั้น เช่นเดียวกับความสัมพันธ์กับสมาชิกในครอบครัว การทำงานล่วงเวลาในระยะที่นานขึ้นจะมีผลกระทบต่อชีวิตครอบครัวอย่างแน่นอน ยิ่งถ้าต้องเปลี่ยนแปลงเวลาบ่อยครั้งจะทำให้ถูกตัดขาดจาก ครอบครัว เพื่อน คนใกล้ชิด ฉะนั้นความผูกพันอันดีกับพื้นที่ชีวิตการทำงานทั้งหมด คือสิ่งที่แสดงถึงความสมดุลที่ดีที่สุด โดยที่ความสมดุลกับงานต้องยึดจากตารางงาน ความต้องการทางอาชีพ รวมทั้งความต้องการเดินทางท่องเที่ยวพักผ่อนกับครอบครัว นอกจากนี้ ความสมดุลยังหมายรวมถึงนโยบายและความก้าวหน้าในอาชีพโดยที่ไม่ต้องย้ายที่ทำงาน

กฎเกณฑ์ลักษณะดังกล่าวนี้มีการอภิปรายโต้แย้งอยู่เสมอ เพราะเมื่อใดที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งทุ่มเทเวลาและกำลังความสามารถอย่างเต็มเหนี่ยวให้แก่งานแล้วและนั่นก็เพื่อค่าใช้จ่ายในครอบครัว แต่กระนั้นก็ยังไม่ชัดเจนว่าโครงสร้างแบบนี้เป็นสาเหตุของความขาดแคลนปัจจัยในครอบครัวหรือไม่ บางครั้งองค์กรก็ต้องเปิดรับความต้องการเหล่านั้นซึ่งอาจกระทบต่อความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่อื่นของพนักงานได้ เช่น หน้าที่ผู้ปกครอง อย่างไรก็ตามความต้องการเหล่านี้คือเงื่อนไขที่จะทำให้พนักงานหลีกเลี่ยงบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบทางครอบครัวที่มากเกินไปได้ แต่ในทางตรงกันข้าม ถ้างานไม่เหมาะสมแก่กำลังความสามารถและเวลาเช่นนี้ พนักงานอาจจะต้องเปลี่ยนความตั้งใจไปทำกิจกรรมอดิเรกกับครอบครัวข้างนอกก็เป็นไปได้

(8) ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (The Social Relevance of Work Life) บทบาทในเรื่องของผลประโยชน์ทางสังคมของการจ้างงานองค์กรและผลกระทบต่อการเสี่ยงอันตรายจากการทำงานที่เพิ่มขึ้น กลับกลายมาเป็นประเด็นสำคัญต่อพนักงาน ซึ่งพนักงานได้รับบทบาทจากองค์กรให้รับผิดชอบต่อผลผลิตทางสังคมหรือไม่ เช่น การกำจัดขยะ กลวิธีทางการตลาด การปฏิบัติการจ้างงาน ความสัมพันธ์ต่อประเทศด้อยการพัฒนา การเข้าร่วมรณรงค์ทางการเมือง เป็นต้น ฉะนั้น องค์กรที่รับผิดชอบต่อสังคมนับว่าเป็นการเพิ่มจำนวนพนักงานที่ไม่เห็นคุณค่าของงานและอาชีพลงได้ ซึ่งในทางกลับกันจะกลายเป็นความภาคภูมิใจของพนักงานแทน

Rethinan and Ismail (2008)ได้กำหนดองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานว่าประกอบด้วย 5 เรื่องหลัก ได้แก่

(1) ความสมดุลของชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัว

(2) ความปลอดภัยในงาน

(3) มีความพึงพอใจในงาน

(4) สุขภาพในการทำงานดี

(5) พัฒนาความสามารถ

Walto (1975 ; อ้างอิงจาก ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์, 2551) ได้กล่าวถึงเกณฑ์ในการประเมินคุณภาพชีวิตการทำงาน (Criteria for Quality of Work Life) ซึ่งสามารถนำมาพิจารณาคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานดังนี้

(1) การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม
(Adequate and Fair Compensation)

(2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
(Safe and Healthy Working Condition)

(3) โอกาสในการใช้และการพัฒนาความสามารถของพนักงาน
(Opportunity to Use and Develop Worker Capabilities)

(4) ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต
(Opportunity for Continue Growth and Security)

(5) สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน
(Social Environment of Work Place)

(6) การปกป้องสิทธิของพนักงาน
(Protection of Workers' Rights)

(7) สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน
(Balance of Work and Network Life)

(8) ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร
(Organization Social Responsibility)

Huse and Cumming (1997 ; อ้างอิงจาก ปิ่นปัทมา ครุฑพันธุ์, 2550) ได้กล่าวถึงสิ่งที่ชี้วัดคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานดังนี้

(1) ผลตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) หมายถึง การได้รับรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและสอดคล้องกับมาตรฐาน ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีความเหมาะสมและเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับรายได้จากงานอื่นๆ

(2) สภาพที่ทำงานที่ปลอดภัยและไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and Healthy Environment) หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานในสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม สถานที่ทำงานไม่ได้ส่งผลเสียต่อสุขภาพและไม่เสี่ยงอันตราย

(3) การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Development of Human Capabilities) หรือ "โอกาสในการพัฒนาศักยภาพ" หมายถึงการที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนเองจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ งานที่ได้ใช้ทักษะและ

ความสามารถที่หลากหลาย งานที่มีความท้าทาย งานที่ได้มีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่าสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติ

(4) ความก้าวหน้าและความมั่นคง (Growth and Security) หมายถึง การมีโอกาสที่จะก้าวหน้าในอาชีพ พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้การทำงานและพัฒนาทักษะในการทำงานที่จะได้รับมอบหมายต่อไปในอนาคตได้ หรือการได้รับการเลื่อนตำแหน่งอย่างมีสิทธิเท่าเทียมกัน

(5) สังคมสัมพันธ์ (Social Integration) หมายถึง การที่บุคคลได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่นอย่างอิสระโดยปราศจากอคติ มีการยอมรับซึ่งกันและกัน ที่ทำงานมีบรรยากาศของความเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร

(6) ลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน พนักงานได้รับความเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของพนักงาน องค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

(7) ภาวะอิสระจากงาน (The Total Life Space) หมายถึงภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากภาระหน้าที่ที่รับผิดชอบ

(8) ความรับผิดชอบต่อสังคม (Social Relevance) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจในองค์กรที่มีชื่อเสียงและอำนวยประโยชน์และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

จากการศึกษาองค์ประกอบของคุณภาพในชีวิตการทำงานที่ผ่านมา การวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกพิจารณาจากแนวคิดของ Walto (1975) เนื่องจากมีองค์ประกอบเพื่อใช้เป็นตัวชี้วัดกันอย่างแพร่หลาย มีเนื้อหาครอบคลุมคุณภาพในชีวิตการทำงานในด้านต่างๆอย่างสมบูรณ์ และมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ซึ่งมีองค์ประกอบทั้งหมดจำนวน 8 ด้าน ดังต่อไปนี้

(1) การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

(2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

(3) โอกาสในการใช้และการพัฒนาความสามารถของพนักงาน

(4) ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต

(5) สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน

(6) การปกป้องสิทธิของพนักงาน

(7) สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน

(8) ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.4.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กษมา ทองคลิบ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนราชินีบน โดยทำการศึกษากับครูโรงเรียนราชินีบนที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 155 คน จาก 4 แผนก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8975 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8989 และแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.8465 โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ รายได้ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และแผนก ผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รายได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อายุการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการมีส่วนร่วมในองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และด้านความสำนึกในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความอดทนอดกลั้นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ระดับการศึกษามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 แผนกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านสำนึกในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มนัชยา จันทเขต (2551) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) จาก 8 สายงาน จำนวน 358 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่น 0.9089 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7664 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตนมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.5162 และแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9130 โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 กล่าวคือ ยิ่งพนักงานอายุมากจะยิ่งมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงขึ้น ด้านสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านความสำนึกในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าพนักงานที่มีสถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา และพฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้เนื่องจากพนักงานที่สมรสแล้วจะมีวุฒิภาวะและความรับผิดชอบมากกว่าพนักงานที่ยังเป็นโสด ทำให้พนักงานที่สมรสแล้วได้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านต่างๆ มากกว่าพนักงานที่ยังโสด ด้านระยะเวลาการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในด้านการให้ความร่วมมือและด้านความสำนึกในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าด้านการคำนึงถึงผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานที่มีระยะเวลาการปฏิบัติงานตั้งแต่ 16 ปีขึ้นไป จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าพนักงานที่ระยะเวลาการปฏิบัติงานน้อยกว่า 16 ปีลงมา

กัญจนา กัญจา (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ จำนวน 358 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นจากการศึกษา รวบรวม และปรับปรุงจากงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยแบบสอบถามวัดความพึงพอใจในงานของพนักงานมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.913 แบบทดสอบเกี่ยวกับบุคลิกภาพมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.816 แบบสอบถามเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.888 และแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.816 โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านสถานภาพสมรสสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เพศและตำแหน่งงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 อายุ และสถานภาพสมรส สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ยุวดี ศิริทรัพย์ (2553) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล โดยทำการศึกษากับบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดลในคณะวิชาต่างๆ 16 คณะวิชา จำนวน 395 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างจากการศึกษารวบรวมแปล และปรับปรุงเพิ่มเติมจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แบบสอบถามวัดระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การข้อคำถามมีจำนวน 33 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.94 แบบสอบถามวัดระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การข้อคำถามมีจำนวน 34 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.97 และแบบสอบถามวัดระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ข้อคำถามมีจำนวน 33 ข้อ มีความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.87 โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาสถานภาพส่วนตัวได้แก่ เพศ อายุ สายงานรับผิดชอบ ประเภทบุคลากร อายุการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า เมื่อจำแนกระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกตามเพศของบุคลากร พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยบุคลากรเพศหญิงจะมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นมากกว่าเพศชาย อายุของบุคลากร พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ด้านการสำนึกในหน้าที่ ด้านการให้ความร่วมมือและรวมเฉลี่ย แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สายงานรับผิดชอบ พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการอดทนอดกลั้น และรวมเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยบุคลากรสายงานหลักจะมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่นและด้านการอดทนอดกลั้นมากกว่าบุคลากรสายสนับสนุน ประเภทบุคลากร พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการอดทนอดกลั้น ด้านสำนึกในหน้าที่ด้านการให้ความร่วมมือและรวมเฉลี่ยแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 อายุการทำงานพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านสำนึกในหน้าที่ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 และเมื่อเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่โดยวิธีของ LSD พบว่า ในด้านการสำนึกในหน้าที่พบความแตกต่าง 2 กลุ่ม คือ บุคลากรที่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีกับบุคลากรที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปีและบุคลากรที่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปีกับบุคลากรที่มีอายุการทำงาน 5-10 ปี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยบุคลากรที่มีอายุการทำงานมากกว่า 10 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่มากเป็นอันดับหนึ่ง รองลงมาคือบุคลากรที่มีอายุการทำงานต่ำกว่า 5 ปี และ5-10 ปี ตามลำดับ

ตารางที่ 2.4 ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร								
	อายุ	เพศ	รายได้	อายุการทำงาน	สถานภาพสมรส	ระดับการศึกษา	แผนก	ตำแหน่งงาน
กษมา ทองคลิบ (2550)	✓		✓	✓	✓	✓	✓	
มนัชยา จันทเขต (2551)	✓			✓	✓			
กัญจนา กัญจา (2550)	✓	✓			✓	✓		✓
ยุวดี ศิริยทรัพย์ (2553)	✓	✓		✓			✓	

จากตารางข้างต้นแสดงให้เห็นว่าปัจจัยส่วนบุคคลมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงตั้งเป็นสมมุติฐานที่ 1-5 ได้แก่

(1) เพศของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

(2) อายุของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

(3) สถานภาพสมรสของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

(4) อายุการทำงานปัจจุบันของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

(5) เงินเดือนของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Salehi and Gholtash (2011) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกของ

องค์กรของคณะอาจารย์ในมหาวิทยาลัย Islamic Azad University โดยมีกลุ่มตัวอย่างจำนวน 341 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและ ความเหนื่อยหน่ายในงาน โดยมีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.91, 0.88, 0.75 และ 0.91 ตามลำดับ โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและ ความเหนื่อยหน่ายในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

Tremblay et al. (2007) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของการมีส่วนร่วมอย่างสูงในการปฏิบัติงาน,กระบวนการยุติธรรม,ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดีเกี่ยวกับเทคโนโลยี สารสนเทศอัตราการหมุนเวียนของพนักงาน โดยได้ทำการศึกษากับ สมาชิก Canadian Information Processing Society (CIPS) จำนวน 394 คนโดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกและด้านการคงอยู่กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความช่วยเหลือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

Noor (2009) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดี ผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์กร กรณีศึกษาครูผู้สอนในมหาวิทยาลัยของปากีสถาน จำนวน 134 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามจำนวน 45 รายการ โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยพบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มนัชยา จันทเขต (2551) ได้ศึกษาเรื่องค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) จาก 8 สายงาน จำนวน 358 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่น 0.9089 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.7664 แบบสอบถามเกี่ยวกับความเชื่ออำนาจในตนมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.5162 และแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.9130 โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาปัจจัยความผูกพันต่อองค์การได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ ด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรม

ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านการให้ความร่วมมือ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬาและด้านความสำนึกในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ส่วนความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมืออย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือและด้านการคำนึงถึงผู้อื่นอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการให้ความร่วมมือและด้านความสำนึกในหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมด้านความมีน้ำใจเป็นนักกีฬาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 94 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างจากการศึกษารวบรวม แปล และปรับปรุงเพิ่มเติมจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.91 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.86 และแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.91 โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิเคราะห์พบว่าพนักงานมีความอดทนและมีความสามารถเพียงพอย่อมรู้สึกพอใจที่ได้ทำงานกับบริษัทและมีความรู้สึกภูมิใจในงาน สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากพนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ พนักงานย่อมเต็มใจทำเพื่อองค์การอย่างเต็มที่

อาภาพร ทัศนแสงสูรย์ (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ในวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตถุงพลาสติก กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตถุงพลาสติก จำนวน 321 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างจากการศึกษารวบรวมแปล และปรับปรุงเพิ่มเติมจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวกความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.931 แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.819 และแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การความเชื่อมั่นของแบบสอบถามโดยรวมเท่ากับ 0.913 โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใน ด้านบรรทัดฐาน และด้านความคงอยู่กับองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้แก่ พฤติกรรมของตนเอง พฤติกรรมต่อกลุ่มพฤติกรรมขององค์การ พฤติกรรมต่อสังคม ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใน ด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความผูกพันต่อองค์การด้านด้านความคงอยู่กับองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากการวิจัยสรุปได้ว่าหากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับสูง ย่อมส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มมากขึ้น ซึ่งผลการวิจัยนี้ สามารถนำไปประยุกต์ใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาองค์การ และเป็นแนวทางให้ผู้บริหารสามารถเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มมากขึ้น

ธีรพร สุทธิโส (2550) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์ ได้ทำการศึกษาวิจัยกับพนักงานประจำไม่นับรวมพนักงานชั่วคราวที่ทำงานในบริษัทผลิตรถจักรยานยนต์ ซึ่งเป็นหนึ่งในกลุ่มบริษัทอุตสาหกรรมยานยนต์ขนาดใหญ่ในประเทศไทย จำนวน 345 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างจากการศึกษารวบรวมแปล และปรับปรุงเพิ่มเติมจากงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้วัฒนธรรมองค์การมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.859 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.872 และแบบสอบถามที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.853 โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าจากผลการวิจัยพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน ประกอบด้วย ความผูกพันด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กษมา ทองคลิบ (2550) ได้ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนราชินีบน โดยทำการศึกษากับครูโรงเรียนราชินีบนที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 155 คน จาก 4 แผนก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เท่ากับ 0.875 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เท่ากับ 0.8989 และแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์เท่ากับ 0.8465 โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่อง และด้านบรรทัดฐานทางสังคมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนราชินีบน ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่งคงในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวมและด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนราชินีบน ผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการมีส่วนร่วมในที่ทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยได้ทำการศึกษากับพนักงานในสายงานปฏิบัติการกลุ่มระบบส่งของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจำนวน 327 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.905 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ 0.885 และแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับเท่ากับ

0.939 โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยทั้งในด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่องและด้านบรรทัดฐานล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ดังนั้นองค์การควรให้ความสำคัญกับการส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การ มีความเชื่อมั่นว่าการมีความผูกพันกับองค์การนั้นเป็นบรรทัดฐานที่ถูกต้องและสมควรที่จะกระทำ รวมทั้งการให้ผลประโยชน์ตอบแทนแก่พนักงานเพื่อสร้างความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การได้ อาทิเช่น การปลูกฝังความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การผ่านทางกิจกรรมต่างๆ การให้พนักงานร่วมเป็นคณะกรรมการดำเนินกิจกรรมต่างๆการปลูกฝังค่านิยมให้กับพนักงานว่าการทำงานกับองค์การในระยะเวลายาวนานนั้นเป็นสิ่งที่มีเกียรติน่ายกย่อง ซึ่งสามารถแสดงออกผ่านกิจกรรมเกษียณอายุของพนักงาน การให้สวัสดิการครอบคลุมถึงพนักงานที่เกษียณอายุออกไปแล้ว ในขณะเดียวกันก็ตอบแทนพนักงานที่ทำงานอยู่กับองค์การให้มีสภาพการทำงานที่ดี และทำให้พนักงานรู้สึกว่าการทำงานให้กับองค์การนี้พวกเขาได้รับสิ่งตอบแทนทั้งทางกายและทางใจจากองค์การอย่างเพียงพอ และการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษา คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยประกอบด้วย ด้านเป้าหมายการทำงานแบบดั้งเดิม ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ด้านการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ ด้านการทำงานที่ท้าทาย และด้านชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วรวรรณ บุญล้อม (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยได้ทำการศึกษากับข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ ซึ่งประกอบด้วย วิทยาลัยเทคนิคปัตตานี วิทยาลัยเทคนิคยะลา และวิทยาลัยเทคนิคนราธิวาสจำนวน 203 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.88 แบบวัดความผูกพันต่อองค์การมีความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.89 และแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.87 โดยการวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน กับพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01 และการวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรคุณภาพชีวิตในการทำงาน 8 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านการพัฒนาศักยภาพของพนักงาน ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านบูรณาการทางสังคม ด้านสิทธิของพนักงาน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตการทำงานกับชีวิตส่วนตัว และด้านงานมีส่วนเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานทุกด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่อในปัจจัยควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โดยได้ทำการศึกษากับบุคลากรที่ปฏิบัติงานในโรงบาลเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดเชียงใหม่ จำนวน 200 คน และกลุ่มบุคลากรสำนักงาน จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบวัดที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นเองจากการทบทวนแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย แบบวัดคุณภาพลักษณะของงานมีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ 0.86 แบบวัดความผูกพันต่อองค์การมีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ 0.85 แบบวัดความเชื่อในปัจจัยควบคุม มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ 0.81 และแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดเท่ากับ 0.80 โดยการวิจัยในครั้งนี้ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

โดยสามารถสรุปได้ว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นผลมาจากการที่บุคลากรขององค์กรมีทัศนคติทางบวกต่อองค์กร เนื่องจากบุคคลได้ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและเกิดความเชื่อมั่น ทำให้เกิดความพยายาม ทุ่มเทแรงกายให้กับการปฏิบัติงานด้วยหวังให้ตนเองมีความเจริญก้าวหน้าไปพร้อมกับองค์กรดังตารางที่ 2.5-2.6 ดังนี้

ตารางที่ 2.5 องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

องค์ประกอบความผูกพันต่อองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
	โดยรวม	**ด้านจิตใจ**	**ด้านการคงอยู่**	**ด้านบรรทัดฐาน**	**ด้านความต่อเนื่อง**
Salehi and Gholtash (2011)	✓				
Tremblay et al. (2007)	✓				
Noor(2009)	✓				
มนัชยา จันทเขต (2551)		✓	✓	✓	
ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์ (2550)		✓		✓	
อาภาพร ทัศนแสงสูรย์ (2552)		✓	✓	✓	
ธีรพร สุทธิโส (2550)		✓	✓	✓	
กษมา ทองคลิบ (2550)		✓		✓	✓
พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550)		✓		✓	✓
วรวรรณ บุญล้อม (2550)		✓	✓	✓	
สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550)	✓				

จากตารางที่ 2.5 แสดงให้เห็นว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงตั้งเป็นสมมุติฐานที่ 6 คือ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

ตารางที่ 2.6 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	**กษมา ทองคลิบ (2550)**	**พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550)**	**วรวรรณ บุญล้อม (2551)**
ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม		✓	✓
ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ	✓		✓

ตารางที่ 2.6 องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)

องค์ประกอบคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	**กษมา ทองคลิบ (2550)**	**พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550)**	**วรวรรณ บุญล้อม (2551)**
ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล	✓		✓
ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่งคงในการทำงาน			✓
ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น	✓		
ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน			✓
ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวม		✓	✓
ด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	✓		✓
ด้านบูรณาการสังคม			✓
ด้านเป้าหมายการทำงานแบบดั้งเดิม		✓	
ด้านการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ		✓	
ด้านการทำงานที่ท้าทาย		✓	

จากตารางที่ 2.6 แสดงให้เห็นว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงตั้งเป็นสมมุติฐานที่ 7 คือ คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

2.5 ยุทธศาสตร์การดำเนินงานของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ระยะ 5 ปี (ปีบัญชี 2556-2560)

2.5.1 ยุทธศาสตร์ที่ 1 สนับสนุนสินเชื่อเชิงรุกอย่างมีคุณภาพ

2.5.1.1 เพิ่มโอกาสการเข้าถึงแหล่งเงินทุนให้แก่เกษตรกรรายย่อย โดยการสนับสนุนการให้สินเชื่อควบคู่กับการพัฒนาความรู้แก่เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร สนับสนุน

การยกระดับมาตรฐานผลผลิตของลูกค้าให้เป็นสินค้าคุณภาพสูง โดยการส่งเสริมผ่านขบวนการสหกรณ์

2.5.1.2 สนับสนุนการเพิ่มมูลค่าผลผลิตตลอด Value Chain ทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำ ของผลผลิตตามภูมิสังคม โดยใช้หลักการ"ตลาดนำสินเชื่อ" โดยใช้เครือข่ายธุรกิจชุมชน ขบวนการสหกรณ์ เป็นกลไกในการขับเคลื่อน

2.5.1.3 สนับสนุนให้ลูกค้ามีการประกันความเสี่ยงและความเสียหาย ทั้งด้านชีวิต ด้านอาชีพ และด้านรายได้ด้วยการมีบริการดูแลความเสี่ยงแบบครบวงจร มีแผนให้ความช่วยเหลือเบื้องต้น การฟื้นฟูอาชีพ ตลอดจนพัฒนาระบบ เตือนภัยการผลิตเพื่อป้องกันความเสียหายจากภัยธรรมชาติและภาวะตลาด

2.5.1.4 ปรับปรุงกระบวนการสินเชื่อทุกขั้นตอน ครบวงจร ทั้งต้นน้ำ กลางน้ำ และปลายน้ำให้มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับการผลิตและตลาดของลูกค้า โดยกำหนดแผนงานเพื่อพัฒนากระบวนการให้เทียบเคียงกับคู่แข่ง

2.5.1.5 พัฒนาเครื่องมือบริหารจัดการหนี้ NPLs ให้สอดคล้องตามกลุ่มลูกหนี้ และสนับสนุนให้ชุมชนบริหารจัดการหนี้ โดยบูรณาการกับกองทุนหมู่บ้าน สถาบันการเงินชุมชน และที่ปรึกษาทางเงินชุมชน และศูนย์เรียนรู้ชุมชนต้นแบบเศรษฐกิจพอเพียง

2.5.2 ยุทธศาสตร์ที่ 2 พัฒนาการเรียนรู้และเสริมสร้างความเข้มแข็งให้กับลูกค้า

2.5.2.1 เสริมสร้างความเข้มแข็งให้เกษตรกรและสถาบันเกษตรกร ให้สามารถพึ่งพาตนเองได้อย่างยั่งยืนตามหลักเศรษฐกิจพอเพียง โดยสนับสนุนกระบวนการเรียนรู้ให้สอดคล้องทั้งระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับสถาบัน

2.5.2.2 พัฒนาชุมชนเกษตรให้เป็นโครงข่ายเกื้อกูลกันและกัน ตามบทบาทความร่วมมือในห่วงโซ่มูลค่าเพิ่ม (Value Chain) โดยเชื่อมโยงการสร้างมูลค่าเพิ่มผ่านการรวมกลุ่มซื้อ รวมกลุ่มขายสินค้าเกษตร โดยใช้ขบวนการสหกรณ์เป็นกลไกให้สอดคล้องกับวาระแห่งชาติด้านการสหกรณ์ พัฒนาลูกค้าให้เป็น Smart Farmer เป็นผู้ประกอบการ ส่งเสริมการผลิตให้ได้มาตรฐาน และรวมกลุ่มผลิตเพื่อให้เกิดความเข้มแข็ง เพื่อเพิ่มอำนาจการต่อรอง พัฒนาวิสาหกิจชุมชน เป็นกลไกรวบรวมระดับชุมชน พัฒนากองทุนหมู่บ้านและสถาบันการเงินชุมชนให้เป็นโครงข่ายกลไกทางการเงิน ระดับหมู่บ้านและตำบล พัฒนาทักษะการจัดการทางธุรกิจเพื่อให้ขบวนการสหกรณ์เป็นกลไกหลักในการแปรรูป การตลาด และการเงิน โดยการเพิ่มศักยภาพการจัดการสู่สากล

2.5.2.3 เสริมสร้างความเข้มแข็งของศูนย์เรียนรู้เศรษฐกิจพอเพียงต้นแบบ ธ.ก.ส. และสถาบันพัฒนาเกษตรกรและชนบทเพื่อให้เป็นศูนย์กลางในการพัฒนาเกษตรกรและสถาบันเกษตรกร โดยการสร้างที่ปรึกษาทางการเงินประจำศูนย์การเรียนรู้

2.5.2.4 พัฒนาระบบการติดตามประเมินผลและฐานข้อมูลการพัฒนาลูกค้า ให้สามารถระบุถึงโครงสร้างรายได้ ต้นทุน และมูลค่าเพิ่มที่เกษตรกรได้รับ

2.5.2.5 พัฒนาฐานข้อมูลลูกค้า ด้านการพัฒนาลูกค้า รวมทั้งข้อมูลสนับสนุนการจัดการการผลิตและการตลาดให้เป็นระบบ

2.5.3 ยุทธศาสตร์ที่ 3 บริหารเงินทุนให้สมดุลและเพียงพอ

2.5.3.1 เน้นการเติบโตด้านเงินฝากด้วยการรักษาลูกค้าเดิมและขยายฐานลูกค้าใหม่ ทั้งเกษตรกร ประชาชนทั่วไป องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน โดยการร่วมมือกับหัวหน้ากลุ่มในการขยายฐานลูกค้ารายย่อย สาหรับลูกค้ารายใหญ่เน้นการดูแลและบริหารความสัมพันธ์อย่างเป็นระบบ นำเสนอผลิตภัณฑ์ที่รองรับกลุ่มลูกค้าผู้สูงวัย รวมทั้ง สร้างเครือข่ายเพื่อขยายฐานลูกค้าแบบ Cross Selling และ Up Selling ส่งเสริมกระตุ้นการออมอย่างต่อเนื่อง กำหนดอัตราผลตอบแทนที่สอดคล้องกับอัตราดอกเบี้ยในตลาด ขยายช่องทางการให้บริการในเขตกรุงเทพฯ ปริมณฑลและเมืองใหญ่และ เพิ่มความสะดวกรวดเร็วในการให้บริการ รวมทั้งเชื่อมโยงกองทุนกับภาครัฐต่าง ๆ

2.5.3.2 พัฒนาเครื่องมือในการบริหารความเสี่ยงด้านสภาพคล่องและด้านการตลาด ให้มีความเหมาะสมและเพียงพอกับการสนับสนุนสินเชื่อปกติและสินเชื่อนโยบายรัฐ

2.5.4 ยุทธศาสตร์ที่ 4 พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

2.5.4.1 พัฒนาผลิตภัณฑ์และธุรกรรมบริการใหม่ ๆ ให้ตอบสนองความจำเป็นและความต้องการของลูกค้าด้านสินเชื่อและลูกค้าเงินฝาก เช่นการออกผลิตภัณฑ์เงินฝากและบริการการเงินครบวงจร การระดมทุนรูปแบบอื่น เช่น RMF/LTF การประกันภัยสินเชื่อ เป็นต้น โดยนำเทคโนโลยีและระบบงานธุรกิจหลัก (CBS) มาใช้เพิ่มประสิทธิภาพการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการเป็นต้น

2.5.4.2 เพิ่มช่องทางการให้บริการผ่านสาขา ATM และโครงการธนาคารใกล้บ้านโดยร่วมมือกับเครือข่ายชุมชน เช่น กองทุนหมู่บ้าน และสถาบันการเงินชุมชน เพื่อลดต้นทุนการเดินทางของลูกค้า

2.5.4.3 การศึกษาการขยายช่องทางบริการสู่ภูมิภาคอาเซียน การศึกษารูปแบบการให้สินเชื่อบริษัทชุมชนและวางระบบร่วมทุน เพื่อสนับสนุนธุรกิจ วิสาหกิจชุมชนและสหกรณ์ นอกจากนี้จะขยายการพัฒนาการลงทุนในตลาดเงิน ตลาดทุน รวมทั้งการเป็นตัวแทนการบริการแก่ธนาคารพาณิชย์

2.5.5 ยุทธศาสตร์ที่ 5 พัฒนาองค์กรสู่ความเป็นเลิศ

2.5.5.1 ให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการองค์กรที่ดีตามกรอบ Good Governance Risk Management Compliance หรือ GRC ด้วยการมีแผนแม่บทในการดำเนินงาน และบริหารจัดการเชิงบูรณาการ การสื่อสารสร้างความเข้าใจกับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย และการจัดทำแบบอย่าง (Role Model) ในการสร้างวัฒนธรรมองค์กร

2.5.5.2 พัฒนาเทคโนโลยีและสารสนเทศที่ตอบสนองการดำเนินธุรกิจ ได้แก่ Core Banking System และพัฒนาระบบ ICT ให้รองรับการให้บริการระบบการเงินสากล และฐานข้อมูล/สารสนเทศเพื่อบูรณาการให้เป็นสารสนเทศ ที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงระบบ CRM

2.5.5.3 ใช้การวิจัยนำการพัฒนา และการนำผลการวิจัยไปสู่การปฏิบัติ โดยเน้นการวิจัยเพื่อลดผลกระทบโลกร้อน (Global Warming) โครงสร้างทางการเงินภาคชนบท (Rural Financial Landscape) และผลกระทบจาก AEC มาตรการต่างๆ เน้นการวิจัยและพัฒนาเพื่อสร้างนวัตกรรม โดยสร้างเครื่องมือเพื่อรักษาเสถียรภาพพืชผลเกษตรในรูปแบบใหม่

2.5.5.4 พัฒนามาตรฐานคุณภาพบุคลากรโดยใช้ BAAC Academy (ใบรับรองมาตรฐาน) พัฒนา ขีดความสามารถด้านกระบวนสหกรณ์ การวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจเกษตร โดยเน้นให้เป็น Rural Finance Practitioner มีการเตรียมความพร้อมพนักงานรองรับตำแหน่งงานที่สำคัญ จัดทำโครงการคลังสมอง และพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มุ่งสู่ความสำเร็จร่วมกัน

2.5.5.5 พัฒนาองค์กรโดยการปลูกฝังการสร้างนวัตกรรม ให้เป็นส่วนหนึ่งของการพัฒนาองค์กรสู่ความยั่งยืน จัดให้มีศูนย์กลยุทธ์ธุรกิจสินเชื่อ เพื่อดูแล พัฒนา ติดตาม Value Chain ผลิตผลเกษตร และมีศูนย์พัฒนาคุณภาพการบริการหน้าเคาน์เตอร์ เพื่อประชาสัมพันธ์สื่อสารภาพลักษณ์องค์กรเพื่อสร้างภาพที่ดีต่อลูกค้า ผู้มีส่วนได้ ส่วนเสีย โดยพัฒนามาตรฐานกระบวนการทำงานให้สูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง

2.5.6 ยุทธศาสตร์ที่ 6 ยกระดับความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม

2.5.6.1 สร้างสรรค์ประชาสัมพันธ์ CSR เพื่อสร้างความสัมพันธ์กับผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย สร้างองค์กรให้เป็น Green Bank ด้วยการเป็น Green Place, Green Process, Green Product และ Green Culture

2.5.6.2 ส่งเสริมและดูแลพนักงานให้เป็นคนดี คนเก่ง มีความสุข ด้วยองค์กรแห่งความสุข (Happy 8) และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมจิตอาสา สำนึกรักษ์โลกและสิ่งแวดล้อม

2.5.6.3 การเข้าไปดูแลชุมชนใกล้เคียง ชุมชนรอบข้างให้มีความสุข โดยการใช้เครือข่ายชุมชนน่าอยู่ เสริมสร้างการมีส่วนร่วมของชุมชนเพื่อดูแลสิ่งแวดล้อม และเยียวยาฟื้นฟู

ภัยพิบัติ ด้วยการเข้าไปมีส่วนร่วมเยียวยา/ฟื้นฟู/ป้องกัน ผู้ประสบภัยผ่านกองทุนบรรเทาความเดือดร้อนผู้ประสบภัยธรรมชาติและภัยพิบัติ

2.5.6.4 ให้การสนับสนุนทุนมนุษย์ในระดับประเทศ ให้ทุนการศึกษาหรือการศึกษาดูงานและสนับสนุน ด้านกีฬาแก่เด็กและเยาวชนที่ขาดแคลนและด้อยโอกาส เพื่อให้มีความรู้สามารถใช้ชีวิตอยู่ในสังคมได้

2.5.6.5 การมีส่วนร่วมอนุรักษ์ ดูแล สิ่งแวดล้อม กับโครงการธนาคารต้นไม้เพื่อส่งเสริมการมีส่วนร่วม ของชุมชนเพื่อ รักษ์ป่า รักษ์น้ำ รักษ์ดิน เพื่อรักษาสิ่งแวดล้อมของชุมชน

2.5.6.6 พัฒนาโครงสร้างรองรับ รวมทั้ง กำหนดตัวชี้วัดและระบบติดตามประเมินผลที่ชัดเจนโดยสถาบัน ที่มีความเชี่ยวชาญในการประเมินผล

การกำหนดยุทธศาสตร์เป็นการการถ่ายทอด เชื่อมโยง และสะท้อนถึงวิสัยทัศน์ พันธกิจ รวมถึงเป้าหมายและทิศทางของธ.ก.ส.สู่การปฏิบัติ โดยยุทธศาสตร์ที่กำหนดขึ้นสามารถสร้างพัฒนาธ.ก.ส.สู่ความเป็นเลิศได้ พนักงานจึงเป็นส่วนที่มีความสำคัญในการผลักดันยุทธศาสตร์ให้มีความสำเร็จ เพราะฉะนั้นธ.ก.ส.มีกระบวนการดูแลพนักงานให้เป็นคนดี คือ มีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ให้สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร เป็นคนเก่ง มีความสุข มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และเสริมสร้างการมีส่วนร่วมจิตอาสา สานึกรักษ์โลก และเป็นคนดีของสังคม

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยความสัมพันธ์เชิงเปรียบเทียบ (Correlation Comparative Research) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา (1) พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง (2) เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง (4) สร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล
3.3 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
3.4 การวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำนวน 8 สำนักงานจังหวัด โดยมีพนักงานรวม 2,064 คน

ตารางที่ 3.1 จำนวนพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ทั้งหมด 8 สำนักงานจังหวัด

สำนักงานจังหวัด	**จำนวนพนักงาน (คน)**
สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดนครราชสีมา	498
สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดชัยภูมิ	240
สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดสุรินทร์	256
สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดบุรีรัมย์	269
สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอุบลราชธานี	289
สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดศรีสะเกษ	294
สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดยโสธร	130
สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอำนาจเจริญ	88
รวม	**2,064**

หมายเหตุ : ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2555

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาครั้งนี้ คือพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำนวน 335 คน ผู้วิจัยกำหนดโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (อ้างอิงจาก ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553) โดยมีสูตรดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

โดยกำหนดให้

n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของกลุ่มประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนทางสถิติของกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้

ในการวิจัยครั้งนี้ต้องการสรุปผลด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ไม่เกินร้อยละ + 5% (e = 0.05)

แทนค่า

$$n = \frac{2,064}{1 + 2,064(0.05)^2}$$

$$n = 335$$

จากการคำนวณตามสูตรขนาดกลุ่มตัวอย่างที่เหมาะสมในการวิจัยเท่ากับ 335 คน โดยผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลได้จำนวน 335 คน

3.1.3 วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำนวน 335 คน ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) การแบ่งขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม ใช้สูตรดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนประชากรแต่ละกลุ่ม} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จึงกำหนดสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสำนักงานจังหวัด ทำให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ทั้งสิ้น 335 คน ดังในตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2 สัดส่วนกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

สำนักงานจังหวัด	จำนวนพนักงาน (คน)	จำนวนพนักงานที่สุ่ม (คน)
สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดนครราชสีมา	498	(498 * 335) /2,064 = 81
สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดชัยภูมิ	240	(240 * 335) /2,064 = 39
สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดสุรินทร์	256	(256 * 335) /2,064 = 42
สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดบุรีรัมย์	269	(269 * 335) /2,064 = 44
สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอุบลราชธานี	289	(289 * 335) /2,064 = 47
สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดศรีสะเกษ	294	(294 * 335) /2,064 = 48
สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดยโสธร	130	(130 * 335) /2,064 = 21
สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอำนาจเจริญ	88	(88 * 335) /2,064 = 14
รวม	**2,064**	**335**

จากตารางที่ 3.2 แสดงสัดส่วนกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำแนกตามสำนักงานจังหวัด

3.1.4 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ 1) ปัจจัยส่วนบุคคล 2) ความผูกพันต่อองค์การ 3) คุณภาพชีวิตในการทำงาน และตัวแปรตามคือ พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1.4.1 ตัวแปรอิสระ (Independent Variable)

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่
- เพศ
- อายุ
- สถานภาพสมรส
- อายุการทำงาน
- เงินเดือน

2) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) ได้แก่
- ความผูกพันด้านจิตใจ
- ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร
- ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน

3) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ได้แก่
- การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม
- สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
- โอกาสในการใช้และการพัฒนาความสามารถของพนักงาน
- ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต
- สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน
- การปกป้องสิทธิของพนักงาน
- สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน
- ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

3.1.4.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ได้แก่

1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ
2) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น
3) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
4) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่
5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล

3.2.1 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่ผู้วิจัยได้ปรับปรุงจากการศึกษา แนวคิด ทฤษฎีต่างๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน เงินเดือน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบสำรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Organ (1991) โดยผู้วิจัยมีการดัดแปลงและปรับปรุงถ้อยคำเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีข้อคำถาม 2 ประเภท ได้แก่ ข้อคำถามทางบวก และข้อคำถามทางลบ จำนวน 24 ข้อคำถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

(1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีจำนวน 5 ข้อคำถาม ได้แก่ ข้อคำถามทางบวกข้อที่ 1, 2, 3, 4 และ 5

(2) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น มีจำนวน 5 ข้อคำถาม ได้แก่ ข้อคำถามทางลบข้อที่ 6, 7, 8, 9 และ 10

(3) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีจำนวน 5 ข้อคำถาม ได้แก่ ข้อคำถามทางบวกข้อที่ 11, 12, 13, 14 และ 15

(4) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีจำนวน 5 ข้อคำถาม ได้แก่ ข้อคำถามทางบวกข้อที่ 16, 17, 18, 19 และ 20

(5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีจำนวน 4 ข้อคำถาม ได้แก่ ข้อคำถามทางบวกข้อที่ 21, 22, 23 และ 24

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามทางบวก	คะแนนข้อคำถามทางลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) โดยผู้วิจัยมีการดัดแปลงและปรับปรุงถ้อยคำเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีข้อคำถาม 2 ประเภท ได้แก่ ข้อคำถามทางบวก และข้อคำถามทางลบ จำนวน 21 ข้อคำถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

(1) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีจำนวน 7 ข้อคำถาม ได้แก่ข้อคำถามทางบวกข้อที่ 1, 2, 3, 7 และข้อคำถามทางลบข้อที่ 4, 5, 6

(2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร มีจำนวน 7 ข้อคำถาม ได้แก่ข้อคำถามทางบวกข้อที่ 9, 11, 12, 13, 14 และข้อคำถามทางลบข้อที่ 8, 10

(3) ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน มีจำนวน 7 ข้อคำถาม ได้แก่ข้อคำถามทางบวกข้อที่ 15, 18, 19, 20, 21 และข้อคำถามทางลบข้อที่ 16, 17

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นตามแนวคิดของ Walto (1973) โดยผู้วิจัยมีการดัดแปลงและปรับปรุงถ้อยคำเพื่อให้เกิดความเหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่าง ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ พอใจมาก พอใจ เฉยๆ ไม่พอใจ ไม่พอใจมาก โดยมีข้อคำถามทางบวก จำนวน 35 ข้อคำถาม โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 8 ด้าน ประกอบด้วย

(1) การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม
มีจำนวน 4 ข้อคำถาม ได้แก่ ข้อคำถามทางบวกข้อที่ 1, 2, 3, 4

(2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ
มีจำนวน 6 ข้อคำถาม ได้แก่ ข้อคำถามทางบวกข้อที่ 5, 6, 7, 8, 9, 10

(3) โอกาสในการใช้และการพัฒนาความสามารถของพนักงาน

มีจำนวน 5 ข้อคำถาม ได้แก่ ข้อคำถามทางบวกข้อที่ 11, 12, 13, 14, 15

(4) ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต

มีจำนวน 4 ข้อคำถาม ได้แก่ ข้อคำถามทางบวกข้อที่ 16, 17, 18, 19

(5) สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน

มีจำนวน 4 ข้อคำถาม ได้แก่ ข้อคำถามทางบวกข้อที่ 20, 21, 22, 23

(6) การปกป้องสิทธิของพนักงาน

มีจำนวน 4 ข้อคำถาม ได้แก่ ข้อคำถามทางบวกข้อที่ 24, 25, 26, 27

(7) สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน

มีจำนวน 3 ข้อคำถาม ได้แก่ ข้อคำถามทางบวกข้อที่ 28, 29, 30

(8) ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ

มีจำนวน 5 ข้อคำถาม ได้แก่ ข้อคำถามทางบวกข้อที่ 31, 32, 33, 34, 35

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนนข้อคำถามทางบวก
พอใจมาก	5
พอใจ	4
เฉยๆ	3
ไม่พอใจ	2
ไม่พอใจมาก	1

3.2.2 การสร้างและการหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัย ไปทดสอบหาความเที่ยงตรง (Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) ตามขั้นตอนดังนี้

(1) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้ โดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน โดยใช้วิธีคำนวณหาดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Item Objective Congruence : IOC) โดยให้ค่าคะแนนในแบบประเมินเป็นค่า 3 ระดับ คือ 1 = มีความสอดคล้อง 0 = ไม่แน่ใจ -1 = ไม่มีความสอดคล้อง โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้ (ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553) มีสูตรดังนี้

$$IOC = \frac{\Sigma R}{N}$$

โดยกำหนดให้

ΣR คือ ผลรวมของคะแนนผลการตัดสินในข้อคำถามนั้นจากผู้ทรงคุณวุฒิ

N คือ จำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

เกณฑ์การตัดสิน ผู้วิจัยเลือกข้อคำถามที่มีค่า IOC มากกว่า 0.50 ขึ้นไป หากข้อคำถามใดที่มีค่า IOC $\leq$ 0.50 ผู้วิจัยได้ดำเนินการปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามให้เป็นไปตามข้อเสนอแนะของผู้ทรงคุณวุฒิ และได้นำไปเสนอที่ปรึกษางานวิจัยก่อนนำแบบสอบถามฉบับนี้ไปทดลองใช้ (Try Out) กับกลุ่มทดลองซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยในครั้งนี้

(2) นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแก้ไขไปทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขาเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี จำนวน 30 คน เพื่อหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ตามองค์ประกอบรายด้านและทั้งฉบับ ใช้สูตรของสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้การวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปโดยมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามตามองค์ประกอบ ดังตารางที่ 3.3 – 3.5

ตารางที่ 3.3 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของ ธ.ก.ส.	**จำนวนข้อ (n = 30)**	**ค่าความเชื่อมั่น (α)**	**จำนวนข้อ (n = 335)**	**ค่าความเชื่อมั่น (α)**
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	5	0.591	5	0.876
ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	5	0.730	5	0.841
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	5	0.782	5	0.869
ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	5	0.502	5	0.815
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4	0.910	4	0.815
รวม	**24**	**0.714**	**24**	**0.842**

ตารางที่ 3.4 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

ความผูกพันต่อองค์การ	จำนวนข้อ (n = 30)	ค่าความเชื่อมั่น (α)	จำนวนข้อ (n = 335)	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ด้านความผูกพันด้านจิตใจ	7	0.418	7	0.502
ด้านความผูกพันด้านการคงอยู่	7	0.748	7	0.712
ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	7	0.572	7	0.627
รวม	**21**	**0.708**	**21**	**0.705**

ตารางที่ 3.5 ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	จำนวนข้อ (n = 30)	ค่าความเชื่อมั่น (α)	จำนวนข้อ (n = 335)	ค่าความเชื่อมั่น (α)
ด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม	4	0.887	4	0.812
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	6	0.671	6	0.841
ด้านโอกาสในการใช้และการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	5	0.788	5	0.858
ด้านความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต	4	0.687	4	0.368
ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน	4	0.495	4	0.767
ด้านการปกป้องสิทธิของพนักงาน	4	0.881	4	0.847
ด้านสมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน	3	0.870	3	0.832
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์การ	5	0.892	5	0.892
รวม	**35**	**0.920**	**35**	**0.907**

3.3 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในงานวิจัยครั้งนี้ มีรายละเอียดดังนี้

3.3.1 ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ทั้งหมด 8 สำนักงานจังหวัด จำนวน 335 ชุด

3.2.2 รวบรวมแบบสอบถามที่ได้ทั้งหมด 335 ชุด คิดเป็น 100 เปอร์เซ็นต์ นำแบบสอบถามมาตรวจสอบความเรียบร้อย ซึ่งเป็นแบบสอบถามที่สมบูรณ์ และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้ทั้งหมด โดยใช้ระยะเวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล 2 เดือน

3.2.3 นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.4 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยนำแบบสอบถามมาตรวจให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ แล้วนำไปดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ

3.4.1 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ที่สอดคล้องตามสมมุติฐาน ดังนี้

3.4.1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ การอธิบายโดยใช้ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าความถี่ (Frequency) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

ผู้วิจัยกำหนดเกณฑ์การแปลความหมายเพื่อจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วง โดยใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น (ชูศรี วงศ์รัตนะ, 2552) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

ความหมายของการจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงสำหรับข้อคำถามทางบวก

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มากที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	ปานกลาง

ความหมายของการจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงสำหรับข้อคำถามทางบวก (ต่อ)

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อยที่สุด

ความหมายของการจัดระดับค่าเฉลี่ยออกเป็นช่วงสำหรับข้อคำถามทางลบ

ค่าเฉลี่ยระหว่าง 4.21 - 5.00	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อยที่สุด
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.41 - 4.20	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	น้อย
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 2.61 - 3.40	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	ปานกลาง
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.81 - 2.60	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มาก
ค่าเฉลี่ยระหว่าง 1.00 - 1.80	กำหนดให้อยู่ในเกณฑ์	มากที่สุด

3.4.1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่

1) สถิติวิเคราะห์ความแตกต่าง (t-test) ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน (Independent-Sample t-Test)

2) สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวน (F-test) หรือการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance: ANOVA) เป็นการทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอิสระต่อกันมากกว่า 2 กลุ่ม และทดสอบค่าความแตกต่างเปรียบเทียบเป็นรายคู่ด้วยวิธีการเปรียบเทียบเชิงซ้อนแบบเชฟเฟ (Scheffe's Multiple Comparison)

3) สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และ สถิติการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear Regression) (ยุทธ ไกยวรรณ์, 2552)

ความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

0.80 – 1.00 = มีความสัมพันธ์กันสูงมาก

0.60 – 0.79 = มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง

0.40 – 0.59 = มีความสัมพันธ์กันปานกลาง

0.20 – 0.39 = มีความสัมพันธ์กันน้อย

0.00 – 0.19 = มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Coefficient of Correlation) จะมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 ค่าสูงสุดมีค่าเป็น 1 ซึ่งหมายความว่าตัวแปรนั้นมีความสัมพันธ์กันมากที่สุด และถ้ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็น 0 แสดงว่าตัวแปรนั้นไม่มีความสัมพันธ์กันเลย

ทั้งนี้ผู้วิจัยได้กำหนดระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 3.6 สรุปสมมติฐานการวิจัยและสถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อ	สมมติฐานการวิจัย	ค่าสถิติ
H1	เพศของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	t-test
H2	อายุของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	F-test
H3	สถานภาพสมรสของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	t-test
H4	อายุการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	F-test
H5	เงินเดือนของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	F-test
H6	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	Correlation
H7	คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	Correlation

บทที่ 4
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

งานวิจัยครั้งนี้เป็นงานวิจัยความสัมพันธ์เชิงเปรียบเทียบ (Correlation Comparative Research) มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา (1) พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง (2) เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล (3) ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง (4) สร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ผู้วิจัยนำเสนอขั้นตอนการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

4.1.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

งานวิจัยครั้งนี้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำนวน 335 คน โดยข้อมูลพื้นฐาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน เงินเดือน โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) แสดงดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลพื้นฐาน	จำนวน (n = 335)	ร้อยละ (%)
1. เพศ		
ชาย	187	55.80
หญิง	148	44.20
2. อายุ		
น้อยกว่า 25 - 30 ปี	141	42.10
31 – 40 ปี	109	32.50
41 – 60 ปี	85	25.40
3. สถานภาพสมรส		
โสด	99	29.60
สมรส หรือ หม้าย/หย่าร้าง	236	70.40
4. อายุการทำงาน		
1 – 5 ปี	145	43.30
6 – 10 ปี	57	17.00
11 – 15 ปี	55	16.40
16 – 20 ปี	47	14.00
21 ปีขึ้นไป	31	9.30
5. เงินเดือน		
ต่ำกว่า 15,000 บาท	46	13.70
15,001 - 20,000 บาท	108	32.20
20,001 - 25,000 บาท	48	14.30
25,001 - 30,000 บาท	41	12.20
30,001 - 35,000 บาท	43	12.80
35,001 บาทขึ้นไป	49	14.60

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาจำนวน 335 คน ได้ดังต่อไปนี้

เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชายจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 เป็นเพศหญิงจำนวน 148 คน คิดเป็นร้อยละ 44.20

อายุ พบว่ามีพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า 25 - 30 ปี มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 พนักงานที่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 40 ปี จำนวน 109 คน คิดเป็นร้อยละ 32.50 และพนักงานที่มีอายุระหว่าง 41 - 60 ปี จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 25.40

สถานภาพสมรส พบว่ามีพนักงานที่มีสถานภาพ โสด จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 และ พนักงานที่มีสถานภาพสมรส หม้าย/หย่าร้าง จำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ70.40 อายุการทำงาน พบว่ามีพนักงานที่มีอายุการทำงาน 1 - 5 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็น ร้อยละ 43.30 พนักงานที่มีอายุการทำงาน 6 - 10 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 17.00 พนักงานที่มีอายุการทำงาน 11 - 15 ปี จำนวน 55 คน คิดเป็นร้อยละ 16.40 พนักงานที่มีอายุการทำงาน 16 - 20 ปี จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 14.00 พนักงานที่มีอายุการทำงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30

เงินเดือน พบว่ามีพนักงานที่มีเงินเดือน ต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 13.70 พนักงานที่มีเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20 พนักงานที่มีเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 14.30 พนักงานที่มีเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 12.20 พนักงานที่มีเงินเดือน 30,001 – 35,000 บาท จำนวน 43 คน คิดเป็นร้อยละ 12.80 และพนักงานที่มีเงินเดือนตั้งแต่ 35,001 บาทขึ้นไป จำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 14.60

4.1.2 การวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

4.1.2.1 ผลการวิเคราะห์ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	ยินดีที่จะใช้ชีวิตการทำงานที่เหลือทั้งหมดกับธนาคาร	4.11	0.89	มาก
2	ชื่นชอบการกล่าวถึงธนาคารในทางบวกให้บุคคลภายนอกได้รับทราบ	4.38	0.62	มากที่สุด
3	รู้สึกว่าปัญหาของธนาคารเป็นปัญหาของตนเอง	3.79	0.89	มาก
4	รู้สึกผูกพันกับธนาคารอื่นได้อย่างง่ายดายเหมือนกับธนาคารนี้ (R)	2.49	1.05	มาก

ตารางที่ 4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (ต่อ)

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
5	ไม่รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งธนาคาร (R)	3.48	1.27	น้อย
6	ไม่รู้สึกว่าตัวเองมีความผูกพันกับธนาคาร (R)	3.52	1.27	น้อย
7	ธนาคารแห่งนี้มีความหมายต่อตัวข้าพเจ้ามาก	4.31	0.82	มากที่สุด
	รวม	**3.73**	**0.64**	**มาก**

จากตารางที่ 4.2 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.73) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจรายข้อ พบว่า ชื่นชอบการกล่าวถึงธนาคารในทางบวกให้บุคคลภายนอกได้รับทราบมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.38) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ธนาคารแห่งนี้มีความหมายต่อตัวข้าพเจ้ามาก ($\bar{X}$ = 4.31) อยู่ในระดับมากที่สุด ยินดีที่จะใช้ชีวิตการทำงานที่เหลือทั้งหมดกับธนาคาร ($\bar{X}$ = 4.11) อยู่ในระดับมาก รู้สึกว่าปัญหาของธนาคารเป็นปัญหาของตนเอง ($\bar{X}$ = 3.79) อยู่ในระดับมาก ไม่รู้สึกว่าตัวเองมีความผูกพันกับธนาคาร ($\bar{X}$ = 3.52) อยู่ในระดับน้อย ไม่รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งธนาคาร ($\bar{X}$ = 3.48) อยู่ในระดับน้อย และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ รู้สึกผูกพันกับธนาคารอื่นได้อย่างง่ายดายเหมือนกับธนาคารนี้ ($\bar{X}$ = 2.49) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	ไม่กลัวว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อต้องออกจากงานนี้ไปโดยไม่มีงานอื่นรองรับ (R)	2.79	1.13	ปานกลาง
2	หลายอย่างในชีวิตเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก หากตัดสินใจลาออกจากธนาคารไปในขณะนี้	3.84	0.93	มาก
3	ค่าครองชีพไม่เพิ่มสูงขึ้น เมื่อลาออกจากธนาคารไปในขณะนี้ (R)	2.81	1.07	ปานกลาง
4	ทำงานในธนาคารนี้ ด้วยความจำเป็นมากกว่าความต้องการ	2.74	1.16	ปานกลาง
5	มีทางเลือกน้อย เมื่อต้องลาออกจากธนาคาร	3.07	1.06	ปานกลาง

ตารางที่ 4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร ด้านการคงอยู่กับองค์กร (ต่อ)

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร	$\bar{X}$	SD	ระดับ
6	เมื่อลาออกจากธนาคาร จะมีปัญหาตามมาจนไม่มีทางเลือกอื่น	3.03	1.15	ปานกลาง
7	เหตุผลสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ทำงานอยู่ในธนาคารแห่งนี้ต่อไป เพราะผลประโยชน์โดยรวมที่ได้รับจากที่ทำงานอื่นได้ไม่เท่ากับธนาคารนี้	3.14	1.08	ปานกลาง
	รวม	**3.06**	**0.46**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.3 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.06) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรรายข้อ พบว่า หลายอย่างในชีวิตเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก หากตัดสินใจลาออกจากธนาคารไปในขณะนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.84) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ เหตุผลสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ทำงานอยู่ในธนาคารแห่งนี้ต่อไปเพราะผลประโยชน์โดยรวมที่ได้รับจากที่ทำงานอื่นได้ไม่เท่ากับธนาคารนี้ ($\bar{X}$ = 3.14) อยู่ในระดับปานกลาง มีทางเลือกน้อย เมื่อต้องลาออกจากธนาคาร ($\bar{X}$ = 3.07) อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อลาออกจากธนาคาร จะมีปัญหาตามมาจนไม่มีทางเลือกอื่น ($\bar{X}$ = 3.03) อยู่ในระดับปานกลาง ค่าครองชีพไม่เพิ่มสูงขึ้น เมื่อลาออกจากธนาคารไปในขณะนี้ ($\bar{X}$ = 2.81) อยู่ในระดับปานกลาง ไม่กลัวว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อต้องออกจากงานนี้ไปโดยไม่มีงานอื่นรองรับ ($\bar{X}$ = 2.79) อยู่ในระดับปานกลาง และที่มีค่าเฉลี่ยน้อยสุดคือ ทำงานในธนาคารนี้ ด้วยความจำเป็นมากกว่าความต้องการ ($\bar{X}$ = 2.74) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	คนทุกวันนี้มีการย้ายที่ทำงานบ่อยมากขึ้น	3.79	0.90	มาก
2	ไม่เชื่อว่า บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะจงรักภักดีต่อองค์กรเดียวเท่านั้น(R)	2.75	1.00	ปานกลาง

ตารางที่ 4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (ต่อ)

ข้อ	ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
3	การย้ายที่ทำงานจากองค์กรหนึ่งไปอีกองค์กรหนึ่ง ไม่ใช่เรื่องขัดต่อจริยธรรมแต่อย่างใด (R)	2.40	0.97	มาก
4	เหตุผลหลักอย่างหนึ่งที่ทำให้ทำงานที่นี่ต่อไปเพราะเชื่อว่าความซื่อสัตย์เป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้นจึงมีความผูกพันที่จะต้องทำงานอยู่ธนาคารนี้ต่อไป	4.25	0.73	มากที่สุด
5	หากได้รับโอกาสให้ทำงานในตำแหน่งที่ดีกว่าเดิมในที่ทำงานแห่งใหม่ จะมีความรู้สึกถึงความไม่ถูกต้องที่จะลาออกจากธนาคารนี้	3.75	0.93	มาก
6	ได้รับการปลูกฝังให้เชื่อมั่นในความซื่อสัตย์ต่อองค์กร	4.30	0.74	มากที่สุด
7	ทุกอย่างจะดีขึ้นกว่าเดิมเมื่อทำงานอยู่ในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นเวลานาน	4.08	0.79	มาก
	รวม	**3.62**	**0.39**	**มาก**

จากตารางที่ 4.4 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานกับองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.62) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานกับองค์กรรายข้อ พบว่า ได้รับได้รับการปลูกฝังให้เชื่อมั่นในคุณค่าของความซื่อสัตย์ต่อองค์กรมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.30) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เหตุผลหลักอย่างหนึ่งที่ทำให้ทำงานที่นี่ต่อไปเพราะเชื่อว่าความซื่อสัตย์เป็นเรื่องสำคัญ ดังนั้นจึงมีความผูกพันที่จะต้องทำงานอยู่ธนาคารนี้ต่อไป ($\bar{X}$ = 4.25) อยู่ในระดับมากที่สุด ทุกอย่างจะดีขึ้นกว่าเดิมเมื่อเราทำงานอยู่ในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นเวลานาน ($\bar{X}$ = 4.08) อยู่ในระดับมาก คนทุกวันนี้มีการย้ายที่ทำงานบ่อยมากขึ้น ($\bar{X}$ = 3.79) อยู่ในระดับมาก หากได้รับโอกาสให้ทำงานในตำแหน่งที่ดีกว่าเดิมในที่ทำงานแห่งใหม่ จะมีความรู้สึกถึงความไม่ถูกต้องที่จะลาออกจากธนาคารนี้ ($\bar{X}$ = 3.75) อยู่ในระดับมาก ไม่เชื่อว่าบุคคลใดบุคคลหนึ่งจะจงรักภักดีต่อองค์กรเดียวเท่านั้น ($\bar{X}$ = 2.75) อยู่ในระดับปานกลาง และการย้ายที่ทำงานจากองค์กรหนึ่งไปอีกองค์กรหนึ่ง ไม่ใช่เรื่องขัดต่อจริยธรรมแต่อย่างใด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 2.40) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.5 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร	จำนวนข้อคำถาม	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านความผูกพันด้านจิตใจ	7	3.73	0.64	มาก
ด้านความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร	7	3.06	0.46	ปานกลาง
ด้านความผูกพันด้านบรรทัดฐาน	7	3.62	0.39	มาก
รวม	**21**	**3.55**	**0.37**	**มาก**

4.1.2.2 ผลการวิเคราะห์คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ตารางที่ 4.6 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

ข้อ	ด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	ความพึงพอใจกับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ	4.14	0.58	มาก
2	ความพึงพอใจกับเงินเดือนของตนเอง เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน	4.07	0.63	มาก
3	ความพึงพอใจกับค่าตอบแทนและการมีส่วนร่วม ในผลที่ได้รับ จากธนาคาร	4.17	0.59	มาก
4	ความพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่าอาหาร ค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล ค่าทำฟัน ฯลฯ ที่ธนาคารจัดให้	4.12	0.68	มาก
	รวม	**4.13**	**0.50**	**มาก**

จากตารางที่ 4.6 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.13) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรมรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจกับค่าตอบแทนและการมีส่วนร่วมในผลที่ได้รับจากธนาคารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.17) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความพึงพอใจกับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ ($\bar{X}$ = 4.14) อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆ เช่น

ค่าอาหาร ค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล ค่าทำฟัน ฯลฯ ที่ธนาคารจัดให้ ($\bar{X}$ = 4.12) อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจกับเงินเดือนของตนเอง เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 4.07) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.7 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

ข้อ	ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	ความพึงพอใจต่อจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน	4.01	0.70	มาก
2	ความรู้สึกต่อปริมาณงานที่รับผิดชอบ	3.92	0.78	มาก
3	ความรู้สึกต่อเทคโนโลยีในการทำงาน	3.74	0.90	มาก
4	ความพึงพอใจกับการส่งเสริมสุขอนามัยในที่ทำงาน	3.84	0.80	มาก
5	ความพึงพอใจกับอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย การป้องกันภัยจากการทำงานทั้งในระดับบุคคลและโดยรวม	3.89	0.76	มาก
6	ความรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากงาน	3.73	0.84	มาก
	รวม	**3.86**	**0.60**	**มาก**

จากตารางที่ 4.7 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.86) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะรายข้อ พบว่า ข้อ ความพึงพอใจต่อจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.01) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความรู้สึกต่อปริมาณงานที่รับผิดชอบ ($\bar{X}$ = 3.92) อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจกับอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย การป้องกันภัยจากการทำงานทั้งในระดับบุคคลและโดยรวม ($\bar{X}$ = 3.89) อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจกับการส่งเสริมสุขอนามัยในที่ทำงาน ($\bar{X}$ = 3.84) อยู่ในระดับมาก ความรู้สึกต่อเทคโนโลยีในการทำงาน ($\bar{X}$ = 3.74) อยู่ในระดับมาก และความรู้สึกต่อความเหน็ดเหนื่อยจากงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 3.73) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.8 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านโอกาสในการใช้และการพัฒนาความสามารถ

ข้อ	ด้านโอกาสในการใช้และการพัฒนาความสามารถ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	ความพึงพอใจกับโอกาสการตัดสินใจในการทำงาน	4.10	0.57	มาก
2	ความพึงพอใจกับความสำคัญของงานที่ได้รับ	4.12	0.59	มาก
3	ความรู้สึกต่อความคล่องตัวในการทำงาน (สามารถทำงานได้หลายอย่างพร้อมๆกัน)	4.09	0.67	มาก
4	ความพึงพอใจในการประเมินการทำงานของตนเอง	4.06	0.59	มาก
5	ความรู้สึกต่อโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	4.11	0.64	มาก
	รวม	**4.10**	**0.49**	**มาก**

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการใช้และการพัฒนาความสามารถของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.10) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการใช้และการพัฒนาความสามารถของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจกับความสำคัญของงานที่ได้รับ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.12) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความรู้สึกต่อโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($\bar{X}$ = 4.11) อยู่ในระดับมาก ความพึงพอใจกับโอกาสการตัดสินใจในการทำงาน ($\bar{X}$ = 4.10) อยู่ในระดับมาก ความรู้สึกต่อความคล่องตัวในการทำงาน (สามารถทำงานได้หลายอย่างพร้อมๆกัน) ($\bar{X}$ = 4.09) อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจในการประเมินการทำงานของตนเอง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 4.06) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต

ข้อ	ด้านความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	ความพึงพอใจกับโอกาสเติบโตของหน้าที่การทำงาน ในสายอาชีพ	4.18	0.63	มาก
2	ความพึงพอใจกับการได้เข้าร่วมการฝึกปฏิบัติงานของธนาคาร	4.18	0.63	มาก

ตารางที่ 4.9 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต (ต่อ)

ข้อ	ด้านความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต	$\bar{X}$	SD	ระดับ
3	ความรู้สึก เมื่อกล่าวถึงสภาวการณ์การลาออกและความถี่ในการลาออกจากธนาคาร	3.04	0.95	ปานกลาง
4	ความรู้สึกเมื่อกล่าวถึงแรงจูงใจพิเศษที่ธนาคารจัดให้เมื่อมีการพัฒนาตนเอง	4.02	0.64	มาก
	รวม	**3.85**	**0.43**	**มาก**

จากตารางที่ 4.9 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโตโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.85) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจกับโอกาสเติบโตของหน้าที่การทำงาน ในสายอาชีพและความพึงพอใจกับการได้เข้าร่วมการฝึกปฏิบัติงานของธนาคารมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.18) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือความรู้สึกต่อแรงจูงใจพิเศษที่ธนาคารจัดให้ เมื่อมีการพัฒนาตนเอง มีค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$ = 4.02) อยู่ในระดับมาก และความรู้สึก เมื่อกล่าวถึงสภาวการณ์การลาออกและความถี่ในการลาออกจากธนาคาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 3.04) อยู่ในระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.10 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน

ข้อ	ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	ความรู้สึก เมื่อกล่าวถึง การเลือกปฏิบัติในที่ทำงาน เช่น สังคม เชื้อชาติ ศาสนา และ เพศ เป็นต้น	3.48	0.94	มาก
2	ความรู้สึก เมื่อกล่าวถึง ผูกพันที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในที่ทำงาน	4.01	0.66	มาก
3	ความรู้สึก เมื่อกล่าวถึง ความผูกพันของทีมงานและเพื่อนร่วมงาน	4.07	0.71	มาก
4	ความพึงพอใจเมื่อที่ทำงานเห็นคุณค่าของแนวความคิดริเริ่มสร้างสรรค์	4.15	0.67	มาก
	รวม	**3.93**	**0.58**	**มาก**

จากตารางที่ 4.10 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.93) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงานรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจเมื่อที่ทำงานเห็นคุณค่าของแนวความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.15) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือ ความรู้สึก เมื่อกล่าวถึงความผูกพันของทีมงานและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}$ = 4.07) อยู่ในระดับมาก ความรู้สึกเมื่อกล่าวถึง ผูกพันที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในที่ทำงาน ($\bar{X}$ = 4.07) อยู่ในระดับมาก และ ความรู้สึก เมื่อกล่าวถึง การเลือกปฏิบัติในที่ทำงาน เช่น สังคม เชื้อชาติ ศาสนา และ เพศ เป็นต้น มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 3.48) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.11 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการปกป้องสิทธิ

ข้อ	ด้านการปกป้องสิทธิ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	ความพึงพอใจเมื่อได้รับการปกป้องสิทธิของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จากธนาคาร	4.15	0.56	มาก
2	ความพึงพอใจกับเสรีภาพในการแสดงออกในธนาคาร	4.15	0.57	มาก
3	ความพึงพอใจกับแนวปฏิบัติและกฎเกณฑ์ของธนาคาร	4.15	0.58	มาก
4	ความรู้สึก เมื่อกล่าวถึง การเคารพสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน	4.09	0.65	มาก
	รวม	**4.13**	**0.49**	**มาก**

จากตารางที่ 4.11 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการปกป้องสิทธิ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.13) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านการปกป้องสิทธิรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจเมื่อได้รับการปกป้องสิทธิของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จากธนาคาร ความพึงพอใจกับเสรีภาพในการแสดงออกในธนาคารและความพึงพอใจกับแนวปฏิบัติและกฎเกณฑ์ของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.15) อยู่ในระดับมาก และความรู้สึก เมื่อกล่าวถึงการเคารพสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 4.09) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.12 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน

ข้อ	ด้านสมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	ความพึงพอใจกับงาน ซึ่งอาจมีผลกระทบการดำเนินชีวิตครอบครัวหรือชีวิตประจำวัน	3.99	0.67	มาก
2	ความพึงพอใจกับงาน ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการพักผ่อนหย่อนใจ	3.92	0.68	มาก
3	ความพึงพอใจกับตารางการทำงานและตารางการพักผ่อนของตนเอง	4.02	0.73	มาก
	รวม	**3.98**	**0.60**	**มาก**

จากตารางที่ 4.12 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 3.98) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านสมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงานรายข้อ พบว่า ความพึงพอใจกับตารางการทำงานและตารางการพักผ่อนของตนเอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.02) อยู่ในระดับมาก รองลงมาคือความพึงพอใจกับงาน ซึ่งอาจมีผลกระทบการดำเนินชีวิตครอบครัวหรือชีวิตประจำวัน ($\bar{X}$ = 3.99) อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจกับงาน ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการพักผ่อนหย่อนใจ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 3.92) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

ข้อ	ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	ความรู้สึก เมื่อกล่าวถึงความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานของธนาคารนี้	4.34	0.59	มากที่สุด
2	ความพึงพอใจกับภาพลักษณ์ของธนาคารตามความรู้สึกของบุคคลภายนอก	4.31	0.61	มากที่สุด
3	ความพึงพอใจกับความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร	4.28	0.60	มากที่สุด
4	ความพึงพอใจกับการให้บริการของธนาคาร	4.20	0.65	มาก

ตารางที่ 4.13 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (ต่อ)

ข้อ	ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	$\bar{X}$	SD	ระดับ
5	ความพึงพอใจต่อนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร	4.19	0.62	มาก
	รวม	**4.26**	**0.51**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.13 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.26) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรรายข้อ พบว่า ความรู้สึก เมื่อกล่าวถึง ความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานของธนาคารนี้ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.34) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือความพึงพอใจกับภาพลักษณ์ของธนาคารตามความรู้สึกของบุคคลภายนอก ($\bar{X}$ = 4.31) อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจกับความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร ($\bar{X}$ = 4.28) อยู่ในระดับมากที่สุด ความพึงพอใจกับการให้บริการของธนาคาร($\bar{X}$ = 4.20) อยู่ในระดับมาก และความพึงพอใจต่อนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 4.19) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	จำนวนข้อคำถาม	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม	4	4.13	0.50	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ	6	3.86	0.60	มาก
ด้านโอกาสในการใช้และการพัฒนาความสามารถของพนักงาน	5	4.10	0.49	มาก
ด้านความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต	4	3.85	0.43	มาก
ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน	4	3.93	0.58	มาก
ด้านการปกป้องสิทธิของพนักงาน	4	4.13	0.49	มาก

ตารางที่ 4.14 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของคุณภาพชีวิตในการทำงาน (ต่อ)

คุณภาพชีวิตในการทำงาน	จำนวนข้อคำถาม	$\bar{X}$	SD	ระดับ
ด้านสมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน	3	3.98	0.60	มาก
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร	5	4.26	0.51	มากที่สุด
รวม	**35**	**4.03**	**0.33**	**มาก**

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์

4.2.1 ผลการวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีมี 5 องค์ประกอบคือ 1) ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 3) ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 4) ด้านความสำนึกในหน้าที่ และ 5) ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

ตารางที่ 4.15 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

ข้อ	ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	การปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน	4.33	0.72	มากที่สุด
2	การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานล้นมือ	4.31	0.69	มากที่สุด
3	การให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานใหม่โดยไม่ต้องร้องขอ	4.24	0.70	มากที่สุด
4	การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาระหว่างการทำงานด้วยความเต็มใจ	4.36	0.66	มากที่สุด
5	การมีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	4.32	0.70	มากที่สุด
	รวม	**4.31**	**0.57**	**มากที่สุด**

จากตาราง 4.15 พบว่าระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.31) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือรายข้อ พบว่า การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาระหว่างการทำงานด้วยความเต็มใจ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.36) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ การปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน ($\bar{X}$ = 4.33) อยู่ในระดับมากที่สุด มีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ ($\bar{X}$ = 4.32) อยู่ในระดับมากที่สุด ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานล้นมือ ($\bar{X}$ = 4.31) อยู่ในระดับมากที่สุด และให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานใหม่โดยไม่ต้องร้องขอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 4.24) อยู่ในระดับมากที่สุด

ตารางที่ 4.16 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

ข้อ	ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	เสียเวลามากไปกับการบ่นเรื่องไม่เป็นสาระ (R)	3.48	1.10	น้อย
2	มองโลกในด้านลบมากกว่าด้านบวก (R)	2.26	1.00	มาก
3	ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ (R)	3.89	1.05	น้อย
4	พบความผิดพลาดที่ธนาคารดำเนินการอยู่เสมอ (R)	3.39	1.05	ปานกลาง
5	ได้ในสิ่งที่ต้องการเมื่อแสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้ (R)	3.12	0.97	ปานกลาง
	รวม	**3.23**	**0.50**	**ปานกลาง**

จากตารางที่ 4.16 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X}$ = 3.23) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นรายข้อ พบว่า ทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 3.89) อยู่ในระดับน้อยรองลงมาคือ เสียเวลามากไปกับการบ่นเรื่องไม่เป็นสาระ ($\bar{X}$ = 3.48) อยู่ในระดับน้อย พบความผิดพลาดที่ธนาคารดำเนินการอยู่เสมอ ($\bar{X}$ = 3.39) อยู่ในระดับปานกลาง ได้ในสิ่งที่ต้องการเมื่อแสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้ ($\bar{X}$ = 3.12) อยู่ในระดับปานกลาง และมองโลกในด้านลบมากกว่าด้านบวก มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 2.26) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.17 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

ข้อ	ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	วางแผนการทำงานเพื่อป้องกันปัญหากับเพื่อนร่วมงาน	4.13	0.69	มาก
2	ระมัดระวังพฤติกรรมเพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	4.30	0.67	มากที่สุด
3	ไม่ละเมิดสิทธิของบุคคลอื่น	4.31	0.75	มากที่สุด
4	หลีกเลี่ยงการสร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงาน	4.31	0.73	มากที่สุด
5	คำนึงถึงการกระทำที่อาจส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	4.30	0.64	มากที่สุด
	รวม	**4.27**	**0.56**	**มากที่สุด**

จากตารางที่ 4.17 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.27) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นรายข้อ พบว่า ไม่ละเมิดสิทธิของบุคคลอื่นและหลีกเลี่ยงการสร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.31) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ระมัดระวังพฤติกรรมเพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงานและคำนึงถึงการกระทำที่อาจส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}$ = 4.30) อยู่ในระดับมากที่สุด และวางแผนการทำงานเพื่อป้องกันปัญหากับเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 4.13) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ด้านความสำนึกในหน้าที่

ข้อ	ด้านความสำนึกในหน้าที่	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	ปฏิบัติงานเหนือกว่ามาตรฐานงานที่ธนาคารกำหนดไว้เสมอ	3.94	0.76	มาก
2	ไม่ใช้เวลาพักระหว่างการทำงานเกินกว่าที่ธนาคารกำหนดไว้	4.05	0.91	มาก
3	เชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของธนาคารแม้ไม่มีใครเห็น	4.25	0.69	มากที่สุด

ตารางที่ 4.18 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ด้านความสำนึกในหน้าที่ (ต่อ)

4	เป็นพนักงานที่ดีคนหนึ่งของธนาคาร	4.27	0.66	มากที่สุด
5	หากทำงานด้วยความซื่อสัตย์แล้วจะได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม	4.29	0.72	มากที่สุด
	รวม	**4.16**	**0.57**	**มาก**

จากตารางที่ 4.18 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.16) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่รายข้อ พบว่า หากทำงานด้วยความซื่อสัตย์แล้วจะได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.29) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ เป็นพนักงานที่ดีคนหนึ่งของธนาคาร ($\bar{X}$ = 4.27) อยู่ในระดับมากที่สุด เชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของธนาคารแม้ไม่มีใครเห็น ($\bar{X}$ = 4.25) อยู่ในระดับมากที่สุด ไม่ใช้เวลาพักระหว่างการทำงานเกินกว่าที่ธนาคารกำหนดไว้ ($\bar{X}$ = 4.05) อยู่ในระดับมาก และปฏิบัติงานเหนือกว่ามาตรฐานงานที่ธนาคารกำหนดไว้เสมอมีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 3.94) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.19 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

ข้อ	ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	$\bar{X}$	SD	ระดับ
1	เข้าร่วมการประชุมและมีส่วนร่วมในการประชุมอยู่เสมอ	4.33	0.60	มากที่สุด
2	อาสาเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยไม่ต้องร้องขอ	4.10	0.63	มาก
3	ติดตามการเปลี่ยนแปลงต่างๆของธนาคารอยู่เสมอ	4.07	0.58	มาก
4	ติดตามข่าวสารหรือความเคลื่อนไหวต่างๆของธนาคารอยู่เสมอ	4.15	0.64	มาก
	รวม	**4.16**	**0.49**	**มาก**

จากตารางที่ 4.19 พบว่า ระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$ = 4.16) เมื่อพิจารณาระดับความคิดเห็นของกลุ่มตัวอย่างต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือรายข้อ พบว่า เข้าร่วมการประชุมและมีส่วนร่วมในการประชุมอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X}$ = 4.33) อยู่ในระดับมากที่สุด รองลงมาคือ ติดตามข่าวสารหรือความเคลื่อนไหวต่างๆของธนาคารอยู่เสมอ ($\bar{X}$ = 4.15) อยู่ในระดับมาก อาสาเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยไม่ต้องร้องขอ ($\bar{X}$ = 4.10) อยู่ในระดับมาก และติดตามการเปลี่ยนแปลงต่างๆของธนาคารอยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X}$ = 4.07) อยู่ในระดับมาก

ตารางที่ 4.20 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคาร	จำนวนข้อคำถาม	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	5	4.31	0.57	มากที่สุด
ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	5	3.23	0.50	ปานกลาง
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	5	4.27	0.56	มากที่สุด
ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	5	4.16	0.57	มาก
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4	4.16	0.49	มาก
รวม	**24**	**4.02**	**0.38**	**มาก**

4.2.2 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคล ดังนี้

ตารางที่ 4.21 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเพศกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

เพศ	n	$\bar{X}$	SD	t-test	d.f.	p-value
ชาย	187	3.86	0.33	-0.050	333	0.961
หญิง	148	3.87	0.39			

จากตาราง 4.21 สมมติฐานที่ 1 เพศของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี จากการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี จำแนกตามเพศ พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.961 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าเพศที่ต่างกันไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 4.22 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

ความแปรปรวน	SS	d.f.	MS	F-test	p-value
ระหว่างกลุ่ม	0.22	2	0.11	0.83	0.438
ภายในกลุ่ม	43.46	332	0.13		
รวม	**43.68**	**334**			

จากตาราง 4.22 สมมติฐานที่ 2 อายุของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี จากการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี จำแนกตามอายุพบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.438 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าอายุไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2

ตารางที่ 4.23 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างสถานภาพสมรสกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

สถานภาพสมรส	N	$\bar{X}$	S.D.	t-test	d.f.	p-value
โสด	99	3.87	0.40	0.14	333	0.890
สมรส/ หม้าย/ หย่าร้าง	236	3.86	0.34			

จากตาราง 4.23 สมมติฐานที่ 3 สถานภาพสมรสของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี จากการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.890 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าสถานภาพสมรสไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 3

ตารางที่ 4.24 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างอายุการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

ความแปรปรวน	SS	d.f.	MS	F-test	P-value
ระหว่างกลุ่ม	1.24	4	0.31	2.41	0.050
ภายในกลุ่ม	42.44	330	0.13		
รวม	43.68	334			

จากตาราง 4.24 สมมติฐานที่ 4 อายุการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี จากการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี จำแนกตามอายุการทำงานพบว่า มีค่า p-value เท่ากับ 0.050 ซึ่งมีค่าเท่ากับ 0.05 แสดงให้เห็นว่าอายุการทำงานไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่มีความสอดคล้องตามสมมติฐานที่ 4

ตารางที่ 4.25 เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างเงินเดือนกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

ความแปรปรวน	SS	d.f.	MS	F	p-value
ระหว่างกลุ่ม	0.48	5	0.10	0.72	0.606
ภายในกลุ่ม	43.20	329	0.13		
รวม	43.68	334			

จากตาราง 4.25 จากสมมติฐานที่ 5 เงินเดือนของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี จากการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี จำแนกตามเงินเดือน พบว่ามีค่า p-value เท่ากับ 0.606 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงให้เห็นว่าเงินเดือนไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่มีความสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 5

สรุปจากตางรางที่ 4.21 - 4.25 จะเห็นได้ว่า ตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน และเงินเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

4.2.3 ความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

ตารางที่ 4.26 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

ตัวแปร	Y	X1	X2	Tolerance	VIF
พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี (Y)	1	0.437**	0.409**		
ความผูกพันต่อองค์กร (X_1)		1	0.333**	0.889	1.125
คุณภาพชีวิตในการทำงาน (X_2)			1	0.889	1.125

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 6 ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี และสมมติฐานที่ 7 คุณภาพชีวิตใน

การทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี พบว่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี มีค่า 0.437 และ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี มีค่า 0.409 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังตารางที่ 4.26 แสดงว่า ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกใน ระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ซึ่งมีความสอดคล้องตามสมมติฐานที่ 6 และ7

การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) สามารถพิจารณาได้ 3 เกณฑ์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต้องน้อยกว่า 0.80 ค่าสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่นๆ (Tolerance) ต้องมีค่ามากกว่า 0.19 และ ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ต้องมีค่าน้อยกว่า 5.3 จึงแสดงว่าตัวแปรอิสระทั้งสองตัวนั้นไม่มีความสัมพันธ์กันเอง จากตารางที่ 4.26 พบว่าความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่า Tolerance เท่ากับ 0.889 ซึ่งมากกว่า 0.19 และค่า Variance Inflation Factor (VIF) เท่ากับ 1.125 ซึ่งน้อยกว่า 5.3 อีกทั้งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีค่า 0.333 ซึ่งน้อยกว่า 0.80 แสดงว่าตัวแปรอิสระดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

ตารางที่ 4.27 การวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t-Test	p-value
ค่าคงที่	1.415	.227		6.220	.000
ความผูกพันต่อองค์กร (X_1)	.327	.048	.339	6.801	.000
คุณภาพชีวิตในการทำงาน (X_2)	.319	.054	.296	5.945	.000
R^2 = .2690 , SEE = .31015 , F = 61.038 , Sig. = 0.000					

จากตารางที่ 4.27 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอย(Multiple Regression Analysis) ของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร (X_1) และคุณภาพชีวิตในการทำงาน (X_2) มีค่า p-value เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ทั้งความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กล่าวคือ ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้ร้อยละ 26.90

ตารางที่ 4.28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย (ต่อ)

ข้อ	สมมติฐานการวิจัย	ค่าสถิติ	p-value	สอดคล้อง	ไม่สอดคล้อง
H4	อายุการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	F = 2.41	0.050		✓
H5	เงินเดือนของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	F = 0.72	0.606		✓
H6	ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	r = 0.437	0.00	✓	
H7	คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	r = 0.409	0.00	✓	

จากตารางที่ 4.28 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยได้ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน และเงินเดือน ไม่มีผลสอดสอดคล้องตามสมมติฐาน ด้วยค่าสถิติเท่ากับ -0.50, 0.83, 0.14, 2.41, 0.72 ตามลำดับ โดยมีค่า p-value มากกว่า 0.05 ทุกด้าน และผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคาร มีค่าสถิติเท่ากับ 0.437, 0.409 โดยมีค่า p-value มากกว่า 0.05 แสดงว่ามีความสอดคล้องตามสมมติฐาน

บทที่ 5
สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 2) เพื่อศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง และ 4) เพื่อสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย 1) แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล 2) แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี จำนวน 24 ข้อ 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร จำนวน 21 ข้อ และ 4) แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 35 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.842, 0.705 และ 0.907 ตามลำดับ การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำการแจกแบบสอบถามให้แก่พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ทั้งหมด 8 สำนักงานจังหวัด จำนวน 335 ชุด สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน(Standard deviation) การวิเคราะห์ความแตกต่าง (t-test และ F-test) การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-Way Analysis of Variance:ANOVA) การวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression Analysis)

ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จำนวน 335 คน ส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชาย ร้อยละ 55.80 อายุน้อยกว่า 25 – 30 ปี ร้อยละ 42.10 มีสถานภาพสมรส หม้าย/หย่าร้าง ร้อยละ 70.40 อายุการทำงาน 1 - 5 ปี ร้อยละ 43.30 เงินเดือน 15,001 - 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 32.20 มีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี โดยรวมอยู่ในระดับมาก ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน และเงินเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาค

ตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง โดยความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้ร้อยละ 26.90

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลศึกษาพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคาร พบว่า พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีมี 5 องค์ประกอบคือ 1) ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ 2) ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น 3) ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น 4) ด้านความสำนึกในหน้าที่ และ 5) ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ โดยมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความสำนึกในหน้าที่ และ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นในระดับปานกลาง

5.1.2 ผลศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคาร จำแนกตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน เงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

5.1.3 ผลศึกษาความผูกพันต่อองค์การ และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคาร พบว่าความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง โดยทั้งความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้ ร้อยละ 26.90

5.1.4 ผลการสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ความสัมพันธ์กันเองของความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงาน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง ดังนั้นสมการพยากรณ์จึงมีความเหมาะสม โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้ ซึ่งสามารถเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ในรูปแบบของคะแนนดิบได้ดังนี้

$$Y = 1.415^{**} + 0.327^{**}X_1 + 0.319^{**}X_2$$

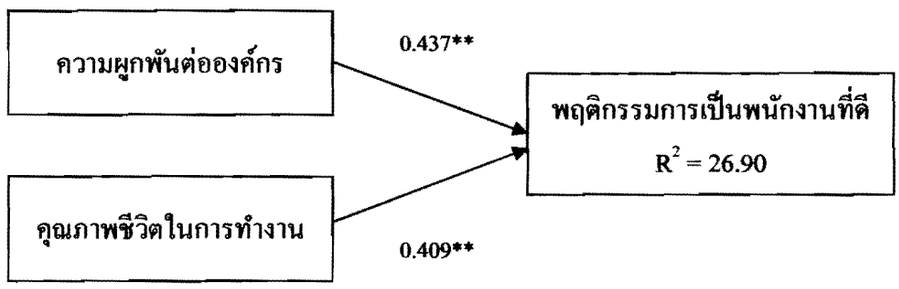
และสามารถเขียนสมการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ ในรูปแบบมาตรฐาน ได้ดังนี้

$$Z = 0.339^{**}X_1 + 0.296^{**}X_2$$

โดยที่ X_1 = ความผูกพันต่อองค์กร

X_2 = คุณภาพชีวิตในการทำงาน

Z = พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี



ภาพที่ 5.1 การพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

5.2 อภิปรายผล

5.2.1 จากผลการวิจัยที่พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน และเงินเดือน ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กษมา ทองคลิบ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนราชินีบน โดยทำการศึกษากับครูโรงเรียนราชินีบนที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 155 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ อายุ รายได้ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และแผนก มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ กัญจนา กัญจา (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ จำนวน 358 คน พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่

เพศ อายุ อายุงาน วุฒิการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์การได้

จากผลการวิจัยข้างต้นผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ปัจจัยส่วนบุคคลไม่มีอิทธิพลกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เนื่องจาก ธนาคารมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกคนใช้เป็นหลักการและแนวทางประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม จึงทำให้ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันยังคงทำให้พนักงานทุกคนมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีอยู่ในระดับมากเท่ากันทุกคน

5.2.2 จากผลการวิจัยที่พบว่าความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง โดยองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรมีทั้งหมด 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน ล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคาร สอดคล้องกับแนวความคิดของ Meyer and Allen (1990) ที่กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันทางด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ และความผูกพันด้านบรรทัดฐานสังคม จะเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างพนักงานกับองค์กร โดยบุคคลที่มีความผูกพันทางด้านจิตใจอย่างแรงกล้าย่อมอยู่กับองค์กรเพราะว่าพวกเขาย่อมต้องการที่จะอยู่ด้วยความเต็มใจ ส่วนบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ก็แสดงว่าพวกเขามีความต้องการสูงที่จะทำงานอย่างต่อเนื่องให้แก่องค์กรและส่วนบุคคลที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานสังคมมากๆก็เพราะว่าพวกเขามีความรู้สึกว่าควรจะอยู่เพื่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมนัชยา จันทเขต (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันทางด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอาภาพร ทัศนแสงสูรย์ (2552) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ในวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตถุงพลาสติก ได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตถุงพลาสติก พบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใน ด้านบรรทัดฐาน และด้านความคงอยู่กับองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อีกทั้งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธีรพร สุทธิโส (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรม

การทำงานของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์ โดยได้ทำการศึกษาวิจัยกับพนักงานประจำ พบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้านประกอบด้วย ความผูกพันด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังสอดคล้องกับพนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งพบว่าความผูกพันต่อองค์การในด้านความรู้สึก ด้านความต่อเนื่องและด้านบรรทัดฐานล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัยข้างต้นผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง มีความผูกพันทางบวกแสดงให้เห็นว่า ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่าไร พนักงานก็จะมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นธนาคารควรพยายามทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นจะได้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย จากการที่มีค่าความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากธนาคารเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ ซึ่งมีกฎหมายเฉพาะในการจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาเฉพาะด้านของรัฐบาล ซึ่งปัจจุบันธนาคารมีนโยบายมุ่งเน้นการให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่ภาคเกษตรและชนบท ควบคู่กับการเสริมสร้างองค์ความรู้และสนับสนุนการพัฒนาอาชีพ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร โดยมีการบริหารจัดการและระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ธนาคารมีนโยบายการดำเนินงานที่ต้องตอบสนองนโยบายของรัฐบาล เช่น โครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปี โครงการพักชำระหนี้ หรือโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร ซึ่งอาจส่งผลกระทบกับพนักงานที่ไม่เห็นด้วยกับนโยบายบางนโยบายของธนาคาร ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันกับธนาคารในระดับปานกลางตามไปด้วย นอกจากนี้ในระยะเวลาที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ธนาคารได้เปลี่ยนแปลงระบบงานธุรกิจหลัก (Core Banking System : CBS) ใหม่ ทั้งระบบเงินฝากและระบบสินเชื่อ ซึ่งทำพนักงานที่ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดแรงต่อต่อต้าน ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันกับธนาคารในระดับปานกลางตามไปด้วย

5.2.3 จากผลการวิจัยที่พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง โดยองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงานมีทั้งหมด 8 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม 2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ 3) โอกาสในการใช้และการพัฒนาความสามารถของพนักงาน

4) ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต 5) สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน 6) การปกป้องสิทธิของพนักงาน 7) สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน และ8) ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ซึ่งล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี สอดคล้องกับแนวความคิดของ Walton (1973) ; ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์ (2551) ที่กล่าวไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงานจะต้องประกอบด้วยองค์ประกอบ 8 ประการ เริ่มจากการจ่ายค่าตอบแทนที่เพียงพอต่อการทำงานไปจนถึงความสัมพันธ์ในงานต่อสังคม

ผลวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของกษมา ทองคลิบ (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนราชินีบน โดยทำการศึกษากับครูโรงเรียนราชินีบนที่มีอายุงานตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป ซึ่งพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ประกอบด้วย ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม ด้านสิ่งแวดล้อมที่ปลอดภัยและส่งเสริมคุณภาพ ด้านโอกาสที่ได้รับการพัฒนาและใช้ความสามารถของบุคคล ด้านโอกาสก้าวหน้าและความมั่งคงในการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงานและความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ด้านสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน ด้านการทำงานและการดำเนินชีวิตโดยรวมและด้านการทำงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนราชินีบน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และยังสอดคล้องกับพนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย โดยได้ทำการศึกษากับพนักงานในสายงานปฏิบัติการกลุ่มระบบส่งของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ประกอบด้วย ด้านเป้าหมายการทำงานแบบดั้งเดิม ด้านการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม ด้านการมีอิทธิพลในการตัดสินใจ ด้านการทำงานที่ท้าทาย และด้านชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรวรรณ บุญล้อม (2551) ที่ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยได้ทำการศึกษากับข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน ทั้ง 8 ด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากผลการวิจัยข้างต้นผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานทางบวกแสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตใน

การทำงานยิ่งมากเท่าไรจะทำให้พวกเขามีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีมากตามไปด้วย ดังนั้น ธนาคารควรพิจารณาว่าปัจจุบันมีการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานให้กับพนักงานเพียงพอหรือยัง ดังนั้นธนาคารควรพยายามให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับที่สูงขึ้นซึ่งจะสัมพันธ์กับการเป็นพนักงานที่ดีมากขึ้นเช่นกัน

นอกจากนี้ การวิจัยครั้งนี้ยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรได้กว่าร้อยละ 26.90 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Mowday et al. (1979 ; อ้างอิงจาก สิริรัตน์ พงษ์สงวน, 2550) ที่กล่าวไว้ว่าพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรจะมีความพยายามในการรักษาสถานภาพการเป็นสมาชิกขององค์กรของตนไว้ โดยมีความยินดีและพร้อมจะอุทิศแรงกาย แรงใจ เพื่อปฏิบัติงานในหน้าที่ของตนอย่างดีที่สุด ซึ่งพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรนั้นจะมีความคาดหวังและต้องการให้องค์กรของตนมีความเจริญก้าวหน้าและมีผลการปฏิบัติงานที่ดี พนักงานเหล่านี้จึงมีแนวโน้มที่จะทุ่มเทแรงกาย แรงใจในการปฏิบัติงานด้วยความจริงใจ และด้วยความเต็มใจ อีกทั้งยังเต็มใจที่จะปฏิบัติงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้อีกด้วย ซึ่งเป็นปัจจัยที่นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับแนวความคิดของ Huse and Cumming (1985 ; อ้างอิงจาก วรวรรณ บุญล้อม, 2551) ซึ่งกล่าวว่า หากผู้บริหารส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี และรู้สึกได้รับการสนับสนุนทั้งสภาพความเป็นอยู่และจิตใจ อาทิเช่น มีผลตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอมีสภาพที่ทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย เปิดโอกาสให้พนักงานมีโอกาสในการพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติแล้ว จะทำให้พนักงานเกิดความเป็นสุขจากสภาพที่ตนเองได้รับขณะปฏิบัติงาน มีแรงจูงใจ เกิดความรู้สึกพึงพอใจ เกิดขวัญและกำลังใจในการทำงาน ซึ่งสามารถส่งผลให้พนักงานเกิดทัศนคติทางบวกต่อองค์การ มีแรงจูงใจที่จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังใจให้กับการปฏิบัติงานขององค์การ และเลือกที่จะประพฤติปฏิบัติตนในทางที่เป็นประโยชน์และส่งเสริมการดำเนินงานขององค์การ

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

จากข้อค้นพบ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีความผูกพันต่อธนาคารโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นเพื่อประโยชน์ต่อธนาคาร ธนาคารควรให้ความสำคัญและส่งเสริมให้พนักงานมีความผูกพันต่อธนาคาร โดยผู้วิจัยขอเสนอแนวทางดังนี้

(1) ผู้บริหารธนาคารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่สร้างความผูกพันในธนาคารให้มากขึ้น เช่น การให้โอกาสในการศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม การอบรม ศึกษาดูงาน เพื่อพัฒนา

ศักยภาพของพนักงานให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานพร้อมจะอุทิศตนเพื่อธนาคารอย่างเต็มกำลังความสามารถและด้วยความเต็มใจ

(2) ควรมีการปลูกฝังให้พนักงานมีความผูกพันกับธนาคารอย่างแท้จริง โดยให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมของธนาคารอยู่เสมอ เพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกรักและเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร พร้อมที่จะสร้างความเจริญรุ่งเรืองแก่ธนาคาร

จากข้อค้นพบ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก ดังนั้นเพื่อประโยชน์ต่อธนาคาร ธนาคารควรให้ความสำคัญและส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยผู้วิจัยขอเสนอแนวทางดังนี้

(1) ควรมีการพัฒนาพนักงานให้มีโอกาสในการเพิ่มเติมความรู้ใหม่ๆอยู่เสมอ เช่น การอบรมสัมมนาจากบุคลากรทั้งภายในและภายนอกธนาคารเพื่อเพิ่ม องค์ความรู้และวิสัยทัศน์การทำงานของพนักงานให้มากขึ้น ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความตั้งใจในการทำงาน มีความสนใจในการทำงาน และมีความเต็มใจที่จะประพฤติตนในทางที่ถูกที่ควร อันจะนำมาซึ่งประสิทธิภาพและประสิทธิผลของธนาคารต่อไป

(2) มีการจัดภาพลักษณ์ของธนาคารให้มีความสะอาด สะดวก และปลอดภัย เพื่อสร้างความรู้สึกพึงพอใจแก่พนักงาน ซึ่งนำไปสู่ความเต็มใจและร่วมมือในการทำงานเพื่อธนาคาร

(3) ส่งเสริมทัศนคติในการทำงานของพนักงาน ว่าตนเองเป็นบุคลที่มีค่ากับธนาคาร ซึ่งจะทำให้พนักงานก่อเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจและเต็มใจในการทำงาน

จากข้อค้นพบ หน่วยงานที่มีการดำเนินงานใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง หน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานอื่น สามารถนำผลไปปรับใช้ได้ว่าหากต้องการให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีต่อ องค์กรควรให้ความสำคัญกับกิจกรรมที่จะส่งเสริมให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรเป็นอันดับแรก และส่งเสริมคุณภาพชีวิตในการทำงานเพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ดี ที่มีความทุ่มเทเพื่อประโยชน์ขององค์กร

5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัย

ลักษณะประชากรในครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปจึงควรขยายขอบเขตการศึกษาของกลุ่มประชากรออกไปสู่กลุ่มประชากรอื่นๆ เช่น พนักงานธนาคารพาณิชย์ ข้าราชการ พนักงานเอกชน เป็นต้น

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษากลุ่มตัวอย่างธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งศึกษาทุกตำแหน่งงานทำให้ผลการวิจัยยังไม่ชัดเจนเพียงพอ ดังนั้นผู้วิจัยมีความคิดเห็นว่าควรที่จะมีการศึกษาถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเฉพาะตำแหน่งงาน หรือลักษณะงาน เช่น ตำแหน่งพนักงานพัฒนาธุรกิจ พนักงานการเงิน พนักงานธุรการ เป็นต้น เพื่อจะศึกษาว่าใน

แต่ละตำแหน่งงานจะมีพฤติกรรมใดเป็นพฤติกรรมสำคัญ จะได้ใช้เป็นเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือก ประเมินผล หรือเลื่อนตำแหน่งบุคคลที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมกับตำแหน่งนั้นๆ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่านั้น ซึ่งจากการทบทวนเอกสารแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พบว่ายังมีตัวแปรอีกหลายตัวที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ทัศนคติ วัฒนธรรมองค์กร ฯลฯ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาในตัวแปรดังกล่าวหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อให้ได้ขอบเขตของความรู้ที่กว้างขึ้น

เอกสารอ้างอิง

เอกสารอ้างอิง

กษมา ทองขลิบ. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนราชินีบน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

กัญจนา กัญจา. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์ และ สุวรรธนา เทพจิต. การจัดการทรัพยากรมนุษย์. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า, 2550.

ชัยสิทธิ์ ถิรธเนศ. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การของพนักงานกับผลลัพธ์ต่อองค์การ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตเคมีภัณฑ์แห่งหนึ่งในนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.

ชูศรี วงศ์รัตนะ. เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 11. นนทบุรี : สำนักพิมพ์บริษัทไทเนรมิตกิจ อินเตอร์ โปรเกรสซิฟ จำกัด, 2552.

ณัฏฐพันธ์ เขจรนันทน์. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2551.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยSPSS. พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี, 2553.

ธีรพร สุทธิโส. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันธ์ต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

นฤปชา เมืองอินทร์. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรและอายุการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ สมาคม วาย. เอ็ม. ซี. เอ. เชียงใหม่. การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

บุญมั่น ธนาศุภวัฒน์. จิตวิทยาธุรกิจ. กรุงเทพมหานคร : โอเดียนสโตร์, 2553.

ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2550.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

ปัญญา ผ่อนผัน. ผลกระทบของความผูกพันต่อองค์กร การเรียนรู้ขององค์กรและวัฒนธรรมองค์กรที่มีต่อศักยภาพการแข่งขันของธนาคารออมสิน. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยมหาสารคาม, 2550.

พิชิต เทพวรรณ์. การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2554.

พนิดา ศรีโพธิ์ทอง. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันธ์ต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน : กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

มนัชยา จันทเขต. ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่). วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2551.

มนตรี แก้วด้วง. ความสัมพันระหว่างความพึงใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงาน กรณีศึกษาบริษัทนำเข้าและจัดจำหน่ายเสื้อผ้าแบรนด์. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.

ยุวดี ศิริยทรัพย์. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐกรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยมหิดล. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.

ยุทธ ไกยวรรณ. วิธีวิจัยทางธุรกิจ. กรุงเทพ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ, 2552.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. พฤติกรรมองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่นอินโดไชน่า, 2553.

วรวรรณ บุญล้อม. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2551.

สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย. พฤติกรรมในองค์การ. พิมพ์ครั้งที่ 1. กรุงเทพมหานคร : สมาคมสถาบันการศึกษาการธนาคารและการเงินไทย, 2546.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

สุพานี สฤษฎ์วานิช. พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ : แนวคิด และทฤษฎี. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น, 2552.

สิริรัตน์ พงษ์สงวน. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่อในปัจจัยควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2550.

อาภาพร ทัศนแสงสูรย์. ความสัมพันธระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในวิสาหกิจ ประเภท อุตสาหกรรมการผลิตถุงพลาสติก. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต : มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2552.

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร. (2555). "ทิศทาง นโยบาย และแผนงานที่สำคัญ", รู้จัก ธ.ก.ส.. http://www.baac.or.th/content-about.php?content_group_sub=16. 1 กุมภาพันธ์, 2556.

Allen, N. J. and J. P. Meyer. (1990). "The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization", Journal of Occupational Psychology. 63: 1-18.

Ayesha Noor. (2009). "Examining Organizational Citizenship Behaviors as the outcome of organization commitment: A student of university teachers of Pakistan", in Proceedind 2nd CBRC. Lahore : Pakistan.

Colquitt, J.A., J.A. Lepine and M.J. Wesson. (2010). Organizational behavior: Essentials for improving performance and commitment. New York: McGraw-Hill.

Farh J.L. and et al. (2001). "Organizational Citizenship Behaviors in the People's Republic of China", Journal of Organization Science. 15(2): 241-253; March-April.

Kreitner R. and A.Kinicki. (2007). Organizational behavior. New York: McGraw-Hill.

Lawrence J., Molly O. and Alli B. (2011). "Faculty Organizational Commitment and Citizenship", Res High Educ. 53: 325-352.

Martel J.P. and G. Dupuis. (2006). "Quality of work life: Theoretical and Methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument", Journal of Social Indicators Research. 77: 333-368.

เอกสารอ้างอิง (ต่อ)

Moorhead G. and R.W. Griffin. (2010). Organizational behavior: Managing People and Organizations. China: China Translation and Priting Services Limited.

Nelson D.L. and J.C. Quick. (2005). Understanding Organizational behavior. USA: Litten Editing and Production, Inc.

Podsakoff, P. M., and et al. (1990). "Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organization citizenship behaviors", Leadership Quarterly. 1(2): 107-142.

Podsakoff, P. M., and et al. (2000). "Organizational Citizenship Behaviors: A Critical Review of The Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research", Journal of Management. 26(3): 513-563.

Rethinam G.S. and M. Ismail. (2008). "Constructs of Quality of Work Life: A Perspective of Information and Technology Professionals", Journal of Social Sciences. 7(1): 58-70.

Salehi M. and A. Gholtash. (2011). "The relationship between job satisfaction, job burnout and organizational commitment with the organizational citizenship behavior among members of faculty in the Islamic Azad University –first district branches, in order to provide the appropriate model", Procedia Social and Behavioral Sciences. 15: 306-310

Tremblay M. and et al. (2011). "The Influence of High-Involvement human Resources Practices, Procedural Justice, Organizational Commitment, and Citizenship Behaviors on Information Technology Professionals' Turnover Intentions", Group and Organization Management. 32(3): 326-357; June.

Walton, R.E. (1973). "Quality of Work Life: What is it ?", Sloan Management Review. 15(1): 11-21; Fall.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ภาคผนวก ก

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือการวิจัย

ชื่อ – สกุล	ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน
1 นายสุทัย ฉกะนันท์	ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงาน 11 สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอุบลราชธานี
2 ดร.ภูษิต วงศ์หล่อสายชล	ผู้อำนวยการ ศูนย์ศึกษาธุรกิจครอบครัวและ SMEs มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
3 ดร. ธรรมวิมล สุขเสริม	อาจารย์คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

ภาคผนวก ข

หนังสือขอความอนุเคราะห์ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อการทำวิทยานิพนธ์

ที่ ศธ 0529.13/ ๑๑๐

คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ
จังหวัดอุบลราชธานี 34190

๑๗ ตุลาคม 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ของ นางสาวพรพรรณ ภักดี

เรียน นายสุทัย ฉกะนันท์
ผู้ช่วยผู้อำนวยการสำนักงาน 11
สำนักงาน ธ.ก.ส.จังหวัดอุบลราชธานี

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวพรพรรณ ภักดี นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขณะนี้อยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานธนาคารที่ดีของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี" โดยมี ดร.ปวีณา คำพุกกะ อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เนื่องด้วยนักศึกษาอยู่ในระหว่างการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเห็นควรให้มีผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อให้แบบสอบถามมีความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) สำหรับนำไปใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพต่อไป ซึ่งจากประวัติและผลงานของท่านอันเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางนั้น ทำให้ประจักษ์ได้ว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น คณะบริหารศาสตร์จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามสำหรับการทำวิทยานิพนธ์ของนางสาวพรพรรณ ภักดี โดยมีเอกสารสำหรับการให้ข้อเสนอแนะปรากฏดังสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวพรพรรณ ภักดี นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ 08-8353 -5951

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววิชดา ลิวนานนท์ชัย)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะบริหารศาสตร์

สำนักงานเลขานุการ คณะบริหารศาสตร์
โทร 0-4535-3839, 0-4535-3804
โทรสาร 0-4535 3805

ที่ ศธ 0529.13/ ๑๒๙

คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ตำบลเมืองศรีไค อำเภอวารินชำราบ
จังหวัดอุบลราชธานี 34190

๑๑ ตุลาคม 2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ของ นางสาวพรพรรณ ภักดี

เรียน ดร.ภูษิต วงศ์หล่อสายชล
คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวพรพรรณ ภักดี นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขณะนี้อยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานธนาคารที่ดีของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี" โดยมี ดร.ปวีณา คำพุกกะ อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เนื่องด้วยนักศึกษาอยู่ในระหว่างการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเห็นควรให้มีผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อให้แบบสอบถามมีความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) สำหรับนำไปใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพต่อไป ซึ่งจากประวัติและผลงานของท่านอันเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางนั้น ทำให้ประจักษ์ได้ว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ เกี่ยวข้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น คณะบริหารศาสตร์จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามสำหรับการทำวิทยานิพนธ์ของนางสาวพรพรรณ ภักดี โดยมีเอกสารสำหรับการให้ข้อเสนอแนะปรากฏดังสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวพรพรรณ ภักดี นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ 08-8353 -5951

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาววิชดา สิวนานนท์ชัย)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะบริหารศาสตร์

สำนักงานเลขานุการ คณะบริหารศาสตร์
โทร 0-4535-3839, 0-4535-3804
โทรสาร 0-4535-3805

บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โทร. 3839
ที่ ศธ 0529.13/ว 1510 **วันที่** 11 ตุลาคม 2555
เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อการทำวิทยานิพนธ์ของ นางสาวพรพรรณ ภักดี

เรียน ดร.ธรรมวิมล สุขเสริม

สิ่งที่ส่งมาด้วย แบบสอบถาม จำนวน 1 ชุด

ด้วย นางสาวพรพรรณ ภักดี นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ขณะนี้อยู่ในระหว่างการทำวิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานธนาคารที่ดีของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร จังหวัดอุบลราชธานี" โดยมี ดร.ปวีณา คำพุกกะ อาจารย์ประจำคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา

เนื่องด้วยนักศึกษาอยู่ในระหว่างการพัฒนาแบบสอบถามสำหรับเป็นเครื่องมือในการทำวิทยานิพนธ์ ซึ่งอาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาเห็นควรให้มีผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามเพื่อให้แบบสอบถามมีความตรง (Validity) และความเที่ยง (Reliability) สำหรับนำไปใช้เป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูลของนักศึกษาอย่างมีคุณภาพต่อไป ซึ่งจากประวัติและผลงานของท่านอันเป็นที่ยอมรับอย่างกว้างขวางนั้น ทำให้ประจักษ์ได้ว่า ท่านเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถเกี่ยวข้องกับหัวข้อวิทยานิพนธ์ของนักศึกษาเป็นอย่างยิ่ง ดังนั้น คณะบริหารศาสตร์จึงขอความอนุเคราะห์จากท่านในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิเพื่อให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับแบบสอบถามสำหรับการทำวิทยานิพนธ์ของนางสาวพรพรรณ ภักดี โดยมีเอกสารสำหรับการให้ข้อเสนอแนะปรากฏดังสิ่งที่ส่งมาด้วย ทั้งนี้ หากท่านต้องการข้อมูลเพิ่มเติมโปรดติดต่อ นางสาวพรพรรณ ภักดี นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต หมายเลขโทรศัพท์ 08-8353 -5951

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา คณะบริหารศาสตร์ หวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์ และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(นางสาววิชดา ลิวนานนท์ชัย)
รองคณบดีฝ่ายวิชาการ
ปฏิบัติราชการแทนคณบดีคณะบริหารศาสตร์

ภาคผนวก ค
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

5 ธันวาคม พ.ศ.2555

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วย นางสาวพรพรรณ ภักดี นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี ได้รับอนุมัติให้ทำวิทยานิพนธ์เรื่อง "ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง" ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงข้อมูล พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งคาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยงานธนาคาร และผู้ที่ให้ความสนใจโดยทั่วไป ท่านเป็นผู้ได้รับคัดเลือกให้เป็นกลุ่มตัวอย่างของงานวิจัยในครั้งนี้ คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งต่องานวิจัย จึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดให้ความอนุเคราะห์ จักขอบคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวพรพรรณ ภักดี)
นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

คำชี้แจง แบบสอบถามพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

แบบสอบถามฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการทำวิทยานิพนธ์ในระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ผลการวิจัยครั้งนี้จะทำให้ทราบถึงข้อมูล พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ซึ่งคาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร หน่วยงานธนาคาร และผู้ที่ให้ความสนใจโดยทั่วไป คำตอบของท่านมีคุณค่าเป็นอย่างยิ่งต่องานวิจัย ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลที่ได้รับจากท่านเป็นความลับ ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงและสมบูรณ์จะช่วยให้งานวิจัยดำเนินไปด้วยความถูกต้อง ผู้วิจัยจึงใคร่ขอความอนุเคราะห์จากท่าน โปรดตอบแบบสอบถามตามความคิดเห็นของท่านอย่างรอบคอบให้ครบทุกข้อ

แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ส่วน มีจำนวน 10 หน้า

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด อายุการทำงาน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Check List) มีจำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีจำนวน 24 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีจำนวน 21 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) มีจำนวน 35 ข้อ

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณในความกรุณาของท่าน มา ณ โอกาสนี้

แบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของตัวท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ น้อยกว่า 25 ปี ☐ 25 – 30 ปี ☐ 31 – 40 ปี ☐ 41 – 50 ปี ☐ 50 ปี ขึ้นไป
3. สถานภาพสมรส ☐ โสด ☐ สมรส ☐ หม้าย/หย่าร้าง
4. ระดับการศึกษาสูงสุด ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
5. อายุการทำงานในธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
   ☐ 1 - 5 ปี ☐ 6 – 10 ปี ☐ 11 - 15 ปี ☐ 16 - 20 ปี ☐ 21 - 25 ปี ☐ มากกว่า 25 ปีขึ้นไป
6. เงินเดือนที่ได้รับต่อเดือนจากธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
   ☐ ต่ำกว่า 15,000 บาท ☐ 15,001 – 20,000 บาท ☐ 20,001 – 25,000 บาท ☐ 25,001 – 30,000 บาท ☐ 30,001 – 35,000 บาท ☐ 35,001 – 40,000 บาท ☐ 40,001 – 45,000 บาท ☐ 45,001 – 50,000 บาท ☐ 50,001 – 55,000 บาท ☐ 55,000 บาทขึ้นไป
7. สังกัดสำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัด
   ☐ สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดนครราชสีมา ☐ สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดชัยภูมิ
   ☐ สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดสุรินทร์ ☐ สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดบุรีรัมย์
   ☐ สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอุบลราชธานี ☐ สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดศรีสะเกษ
   ☐ สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดยโสธร ☐ สำนักงาน ธ.ก.ส. จังหวัดอำนาจเจริญ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง "ระดับความคิดเห็น" ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่าง
	พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)					
1	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน					
2	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานล้นมือ					
3	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานใหม่โดยไม่ต้องร้องขอ					
4	ข้าพเจ้าให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาระหว่างการทำงานด้วยความเต็มใจ					
5	ข้าพเจ้ามีความพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ					
	พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)					
1	ข้าพเจ้ามักเสียเวลามากไปกับการบ่นเรื่องไม่เป็นสาระ					
2	ข้าพเจ้าชอบมองโลกในด้านลบมากกว่าด้านบวก					
3	ข้าพเจ้าชอบทำเรื่องเล็กให้เป็นเรื่องใหญ่					
4	ข้าพเจ้ามักพบความผิดพลาดที่ธนาคารดำเนินการอยู่เสมอ					
5	ข้าพเจ้ามักได้ในสิ่งที่ต้องการเมื่อแสดงออกให้ผู้อื่นได้รับรู้					

ข้อที่	พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)					
1	ข้าพเจ้าวางแผนการทำงานของตนเองเพื่อป้องกันปัญหากับเพื่อนร่วมงาน					
2	ข้าพเจ้าระมัดระวังพฤติกรรมของตนเองเพื่อไม่ให้มีผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน					
3	ข้าพเจ้าไม่ละเมิดสิทธิของบุคคลอื่น					
4	ข้าพเจ้าพยายามหลีกเลี่ยงการสร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงาน					
5	ข้าพเจ้าคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน					
	พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)					
1	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานเหนือกว่ามาตรฐานงานที่ธนาคารกำหนดไว้เสมอ					
2	ข้าพเจ้าไม่ใช้เวลาพักระหว่างการทำงานเกินกว่าที่ธนาคารกำหนดไว้					
3	ข้าพเจ้าเชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับของธนาคารแม้ไม่มีใครเห็น					
4	ข้าพเจ้าเป็นพนักงานที่ดีคนหนึ่งของธนาคาร					
5	ข้าพเจ้าเชื่อว่าหากทำงานด้วยความซื่อสัตย์แล้วจะได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม					

ข้อที่	พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)					
1	ข้าพเจ้าเข้าร่วมการประชุมและมีส่วนร่วมในการประชุมอยู่เสมอ					
2	ข้าพเจ้ามักอาสาเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆที่ช่วยส่งเสริมภาพลักษณ์ของธนาคาร โดยไม่ต้องร้องขอ					
3	ข้าพเจ้าติดตามการเปลี่ยนแปลงต่างๆของธนาคารอยู่เสมอ					
4	ข้าพเจ้าติดตามข่าวสารหรือความเคลื่อนไหวต่างๆของธนาคารอยู่เสมอ					

ส่วนที่ 3 ความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง "ระดับความคิดเห็น"ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (Affective Commitment)					
1	ข้าพเจ้ายินดีที่จะใช้ชีวิตการทำงานที่เหลือทั้งหมดกับธนาคาร					
2	ข้าพเจ้าชื่นชอบการกล่าวถึงธนาคารในทางบวกให้บุคคลภายนอกได้รับทราบ					
3	ข้าพเจ้ารู้สึกจริงๆว่าปัญหาของธนาคารเป็นปัญหาของข้าพเจ้าด้วย					
4	ข้าพเจ้าคิดว่าตนเองรู้สึกผูกพันกับธนาคารอื่นได้อย่างง่ายดายเหมือนกับธนาคารนี้					
5	ข้าพเจ้าไม่รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งธนาคาร					
6	ข้าพเจ้าไม่รู้สึกว่าตัวเองมีความผูกพันธนาคาร					
7	ธนาคารแห่งนี้มีความหมายต่อตัวข้าพเจ้าอย่างมาก					
	ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment)					
1	ข้าพเจ้าไม่กลัวว่าอะไรจะเกิดขึ้นเมื่อต้องออกจากงานนี้ไปโดยไม่มีงานอื่นรองรับ					
2	หลายอย่างในชีวิตของข้าพเจ้าคงเปลี่ยนแปลงไปอย่างมาก หากข้าพเจ้าตัดสินใจลาออกจากธนาคารไปในขณะนี้					

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) (ต่อ)					
3	ค่าครองชีพไม่เพิ่มสูงขึ้น เมื่อข้าพเจ้าลาออกจากธนาคารไปในขณะนี้					
4	ข้าพเจ้าทำงานในธนาคารนี้ ด้วยความจำเป็นมากกว่าความต้องการของตนเอง					
5	ข้าพเจ้ารู้สึกว่าตัวเองมีทางเลือกน้อย เมื่อต้องลาออกจากธนาคาร					
6	หากข้าพเจ้าลาออกจากธนาคาร จะมีปัญหาตามมาจนข้าพเจ้ารู้สึกว่าไม่มีทางเลือกอื่น					
7	เหตุผลสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้ข้าพเจ้าทำงานอยู่ในธนาคารแห่งนี้ต่อไป เพราะผลประโยชน์โดยรวมที่ได้รับจากที่ทำงานอื่นได้ไม่เท่ากับธนาคารนี้					
	ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)					
1	ข้าพเจ้าคิดว่า คนทุกวันนี้มีการย้ายที่ทำงานบ่อยมากขึ้น					
2	ข้าพเจ้าไม่เชื่อว่า บุคคลใดบุคคลหนึ่งจะจงรักภักดีต่อองค์กรเดียวเท่านั้น					
3	สำหรับข้าพเจ้า การย้ายที่ทำงานจากองค์กรหนึ่งไปอีกองค์กรหนึ่ง ไม่ใช่เรื่องขัดต่อจริยธรรมแต่อย่างใด					
4	เหตุผลหลักอย่างหนึ่งที่ทำให้ข้าพเจ้าทำงานที่นี่ต่อไปคือ ข้าพเจ้าเชื่อว่าความซื่อสัตย์เป็นเรื่องสำคัญดังนั้นจึงมีความผูกพันกับธนาคารนี้					

ข้อที่	ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) (ต่อ)					
5	หากข้าพเจ้าได้รับโอกาสให้ทำงานในตำแหน่งที่ดีกว่าเดิมในที่ทำงานแห่งใหม่ ข้าพเจ้าคงมีความรู้สึกถึงความไม่ถูกต้องที่จะลาออก					
6	ข้าพเจ้าได้รับการปลูกฝังให้เชื่อมั่นในคุณค่าของความซื่อสัตย์ต่อองค์กร					
7	ทุกอย่างจะดีขึ้นกว่าเดิมเมื่อเราทำงานอยู่ในองค์กรใดองค์กรหนึ่งเป็นเวลานาน					

ส่วนที่ 4 คุณภาพชีวิตในการทำงาน ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

<u>คำชี้แจง</u> โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง "ระดับความคิดเห็น" ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		พอใจมาก	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)					
1	คุณมีความพึงพอใจกับเงินเดือนและค่าตอบแทนที่ได้รับ					
2	คุณมีความพึงพอใจกับเงินเดือนของตนเองเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน					
3	คุณมีความพึงพอใจกับค่าตอบแทนและการมีส่วนร่วมในผลที่ได้รับจากธนาคาร					
4	คุณมีความพึงพอใจกับสวัสดิการต่างๆ เช่น ค่าอาหาร ค่าเดินทาง ค่ารักษาพยาบาล ค่าทำฟัน ฯลฯ ที่ธนาคารจัดให้					
	สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Working condition)					
1	คุณมีความพึงพอใจต่อจำนวนชั่วโมงการทำงานในแต่ละวัน					
2	เมื่อกล่าวถึงปริมาณงานที่รับผิดชอบ คุณรู้สึกอย่างไร					
3	เมื่อกล่าวถึงเทคโนโลยีในการทำงาน คุณรู้สึกอย่างไร					
4	คุณมีความพึงพอใจกับการส่งเสริมสุขอนามัยในที่ทำงาน					

ข้อที่	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		พอใจมาก	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and Healthy Working condition) (ต่อ)					
5	คุณมีความพึงพอใจกับอุปกรณ์เพื่อความปลอดภัย การป้องกันภัยจากการทำงานทั้งในระดับบุคคลและโดยรวม					
6	เมื่อกล่าวถึงความเหน็ดเหนื่อยจากงาน คุณรู้สึกอย่างไร					
	โอกาสในการใช้และการพัฒนาความสามารถของพนักงาน (Immediate Opportunity to Use and Develop Human Capacities)					
1	คุณมีความพึงพอใจกับโอกาสการตัดสินใจในการทำงาน					
2	คุณมีความพึงพอใจกับความสำคัญของงานที่ได้รับ					
3	เมื่อกล่าวถึงความคล่องตัวในการทำงาน (สามารถทำงานได้หลายอย่างพร้อมๆกัน) คุณรู้สึกอย่างไร					
4	คุณมีความพึงพอใจในการประเมินการทำงานของตัวเอง					
5	เมื่อกล่าวถึงโอกาสความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน คุณรู้สึกอย่างไร					
	ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต (Future Opportunity for Continued Growth and Security)					
1	คุณมีความพึงพอใจกับโอกาสเติบโตของหน้าที่การทำงานในสายอาชีพ					

ข้อที่	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		พอใจมาก	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต (Future Opportunity for Continued Growth and Security) (ต่อ)					
2	คุณมีความพึงพอใจกับการได้เข้าร่วมการฝึกปฏิบัติงานของธนาคาร					
3	เมื่อกล่าวถึงสภาวการณ์การลาออกและความถี่ในการลาออกจากธนาคาร คุณรู้สึกอย่างไร					
4	เมื่อกล่าวถึงแรงจูงใจพิเศษที่ธนาคารจัดให้ เมื่อคุณมีการพัฒนาตนเอง คุณรู้สึกอย่างไร					
	สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน (Social Integration in the Work Organization)					
1	เมื่อกล่าวถึง การเลือกปฏิบัติในที่ทำงาน เช่น สังคม เชื้อชาติ ศาสนา และ เพศ เป็นต้น คุณรู้สึกอย่างไร					
2	เมื่อกล่าวถึงผูกพันที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในที่ทำงาน คุณรู้สึกอย่างไร					
3	เมื่อกล่าวถึง ความผูกพันของทีมงานและเพื่อนร่วมงาน คุณรู้สึกอย่างไร					
4	คุณมีความพึงพอใจเมื่อที่ทำงานเห็นคุณค่าของแนวความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ของคุณ					
	การปกป้องสิทธิของพนักงาน (Constitutionalism in the Work Organization)					
1	คุณมีความพึงพอใจเมื่อได้รับการปกป้องสิทธิของพนักงานจากธนาคาร					
2	คุณมีความพึงพอใจกับเสรีภาพในการแสดงออกในธนาคาร					

ข้อที่	คุณภาพชีวิตในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
		พอใจมาก	พอใจ	เฉยๆ	ไม่พอใจ	ไม่พอใจมาก
	การปกป้องสิทธิของพนักงาน (Constitutionalism in the Work Organization) (ต่อ)					
3	คุณมีความพึงพอใจกับแนวปฏิบัติและกฎเกณฑ์ของธนาคาร					
4	เมื่อกล่าวถึง การเคารพสิทธิส่วนบุคคลในการทำงาน คุณรู้สึกอย่างไร					
	สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน (Work and the Total Life Space)					
1	คุณมีความพึงพอใจกับงาน ซึ่งอาจมีผลกระทบการดำเนินชีวิตครอบครัวหรือชีวิตประจำวัน					
2	คุณมีความพึงพอใจกับงาน ซึ่งอาจมีผลกระทบต่อการพักผ่อนหย่อนใจ					
3	คุณมีความพึงพอใจกับตารางการทำงานและตารางการพักผ่อนของตนเอง					
	ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (The Social Relevance of Work Life)					
1	เมื่อกล่าวถึง ความภาคภูมิใจในการเป็นพนักงานของธนาคารนี้ คุณรู้สึกอย่างไร					
2	คุณมีความพึงพอใจกับภาพลักษณ์ของธนาคารตามความรู้สึกของบุคคลภายนอก					
3	คุณมีความพึงพอใจกับความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร					
4	คุณมีความพึงพอใจกับการให้บริการของธนาคาร					
5	คุณมีความพึงพอใจต่อนโยบายด้านความรับผิดชอบต่อสังคมของธนาคาร					

***** ขอบพระคุณท่านที่สละเวลาอันมีค่าในการตอบแบบสอบถาม *****

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ	นางสาวพรพรรณ ภักดี
ประวัติการศึกษา	มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี, พ.ศ.2544 - 2548
	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการเงินและการธนาคาร
ประวัติการทำงาน	พ.ศ. 2548 – 2550
	ธนาคารไทยธนาคาร จำกัด (มหาชน)
	สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
	พ.ศ. 2550 – 2555
	ธนาคารไอซีบีซี (ไทย) จำกัด (มหาชน)
	สาขาอุบลราชธานี จังหวัดอุบลราชธานี
	พ.ศ. 2555 – ปัจจุบัน
	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
	สาขาเขื่องใน จังหวัดอุบลราชธานี
ตำแหน่งและสถานที่ทำงานปัจจุบัน	พนักงานพัฒนาธุรกิจ ระดับ 4
	ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร
	สาขาเขื่องใน ตำบลเขื่องใน อำเภอเขื่องใน
	จังหวัดอุบลราชธานี
	โทรศัพท์ (045) 391102