อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

Influences of Organizational Commitment towards the Organizational Citizenship Behavior of Employees of Bank for Agriculture and Agricultural Co-operatives in the Lower Northeastern Region

พรพรรณ ภักดี[1] และ ดร.ปวีณา คำพุกกะ[2]

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ (1) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี (2) ศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้านบรรทัดฐานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำนวน 335 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี และแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.842 และ 0.705 ตามลำดับ การวิเคราะห์ข้อมูลใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความแตกต่าง การวิเคราะห์ความแปรปรวน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์สมการถดถอย ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

(1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และเงินเดือน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี โดยมีเพียงอายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้านบรรทัดฐาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้านบรรทัดฐานสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้ร้อยละ 28.80

คำสำคัญ : พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ความผูกพันต่อองค์กร ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร

Abstract

This research aimed to (1) individual characteristics influencing the citizenship behavior, and (2) study Affective commitment, Continuance commitment and Normative commitment which had influences 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 2 questionnaires on (1) citizenship behavior (2) commitment. The questionnaires had reliability value of 0.842, and 0.705 respectively. Data analysis was completed using Descriptive Statistics consisting of Percentage, Frequency, Mean, and Standard Deviation, and Inferential Statistics

[1] นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

[2] อาจารย์ที่ปรึกษาคณะบริหารศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี

consisting of Analysis of differences, Analysis of Variance, Correlation Coefficient, and Regression Analysis.

The results showed that the respondents were : (1) personal factors including gender, age, marital status, and salary had no influences on citizenship of the bank employees except for a 0.05 level of age-to-work duration (2) Affective commitment, Continuance commitment and Normative commitment had positive association with citizenship behavior of the bank employees with a statistically significant level of 0.05. Affective commitment had moderate positive, continuance commitment had least positive and normative commitment had low positive and they could explain the changes of citizenship behavior by 28.80%.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Organizational Commitment, Bank for Agriculture and Agricultural Cooperatives

ความสำคัญของปัญหาการวิจัย

องค์กรต่างๆ ในปัจจุบันต้องเผชิญกับแรงผลักดันจากสภาพแวดล้อมหลายด้าน รวมทั้งการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วทุกองค์กรจึงควรมีการปรับวิธีการดำเนินงานเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่และสามารถก้าวสู่องค์กรแห่งความเป็นเลิศ โดยทรัพยากรมนุษย์เป็นสิ่งสำคัญที่ทรงคุณค่าในการดำเนินงานขององค์กร อำนาจ ธีระวนิช (2550 ; อ้างถึงใน จุฑามาศ ทวีไพบูลย์ และ สุวรรธนา เทพจิต, 2550) เพราะความสำเร็จขององค์กรขึ้นอยู่กับศักยภาพของบุคลากร องค์กรใดมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถ มีคุณธรรม จริยธรรม ย่อมสามารถสร้างความได้เปรียบทางการแข่งขัน นำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จตามวิสัยทัศน์ พันธกิจ กลยุทธ์และเป้าหมายที่ต้องการได้อย่างยั่งยืน ทุกองค์กรในยุคปัจจุบัน จึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้เป็นทั้งคนดีและคนเก่ง

พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรในองค์กรซึ่งถือได้ว่ามีความสำคัญอย่างยิ่ง พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรด้วยความเต็มใจ การปฏิบัติหน้าที่นอกเหนือจากงานประจำ หรืองานที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ กล่าวถึงองค์กรในด้านบวก ช่วยเหลือบุคคลอื่น และทำงานเกินระดับปกติที่คาดหวังของงาน ล้วนเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้น เรียกว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร” (Organizational Citizenship Behavior [OCB]; รังสรรค์ ประเสริฐศรี, 2553)

ความผูกพันต่อองค์กรเป็นอีกปัจจัยที่ช่วยผลักดันให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรู้สึกที่เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร เป็นส่วนหนึ่งหรือบอกถึงระดับการมีส่วนร่วมในองค์กร มีทัศนคติทางบวกต่อองค์กร มีทัศนคติที่ดีต่อนายจ้าง มีพฤติกรรมการตั้งใจ และเต็มใจที่จะทำงานเพื่อองค์กรทั้งงานในหน้าที่ของตนและงานที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ตน เพื่อที่จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จและบรรลุถึงเป้าหมายขององค์กร (มนัชยา จันทเขต, 2551) ดังนั้นความผูกพันต่อองค์กรในด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกมีส่วนร่วม และเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความทุ่มเท อุทิศแรงกายและแรงใจในการทำงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์กร มีความต้องการคงอยู่กับองค์กรตลอดไป

ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) เป็นสถาบันการเงินสังกัดกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2509 ตามพระราชบัญญัติธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร มีวัตถุประสงค์และแนวทาง

การดำเนินงานโดยให้ความช่วยเหลือทางด้านการเงินแก่เกษตรกร กลุ่มเกษตรกร และสหกรณ์การเกษตร สำหรับการประกอบอาชีพเกษตรกรรมหรืออาชีพที่เกี่ยวเนื่องกับเกษตรกรรม ซึ่งการดำเนินงานของ ธ.ก.ส. จะสำเร็จตามเป้าหมายและวัตถุประสงค์ของธนาคารได้นั้น ต้องอาศัยพนักงานที่มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความทุ่มเท อุทิศแรงกายและแรงใจในการทำงาน มีความจงรักภักดีต่อธนาคาร และมีความต้องการคงอยู่กับธนาคารตลอดไป

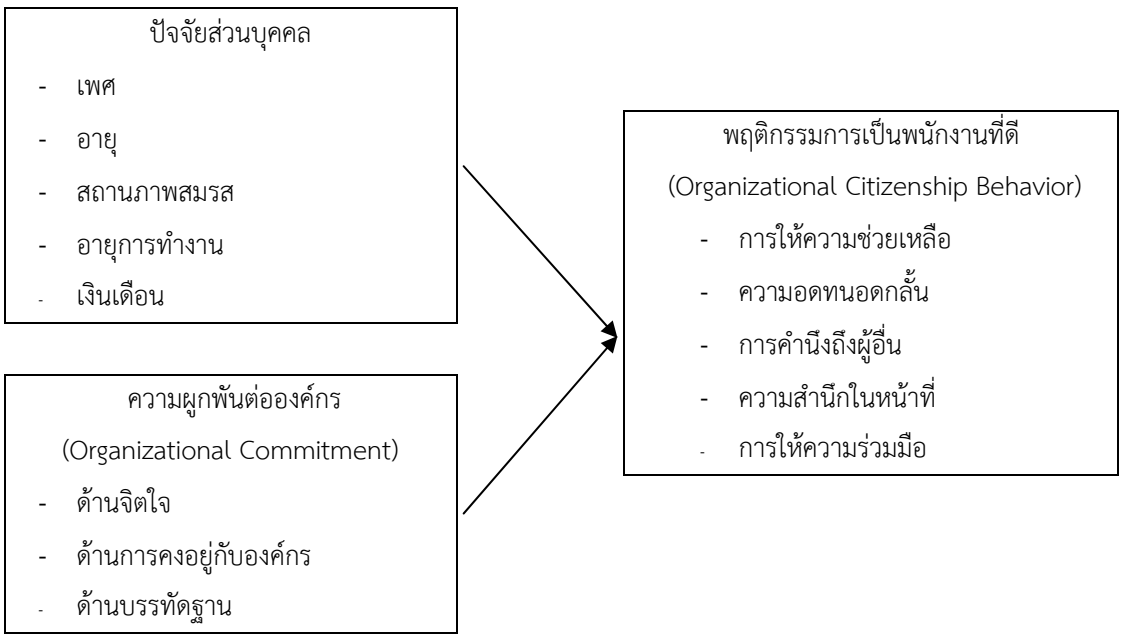
ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง โดยนำตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีต่อองค์กรมาศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเพื่อนำความรู้ที่ได้ไปประยุกต์ใช้ในการพัฒนา ธ.ก.ส. ให้เกิดประโยชน์และได้แนวทางส่งเสริมให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ซึ่งจะส่งผลที่ดีทั้งต่อตัวของพนักงานเองและต่อ ธ.ก.ส. ในการพัฒนาระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้านบรรทัดฐานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

กรอบแนวความคิด

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถพัฒนากรอบแนวความคิดในการวิจัยของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ได้ดังนี้



ภาพ 1 กรอบความคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

ตาราง 1 สมมติฐานการวิจัย

ข้อ	สมมติฐานการวิจัย	ค่าสถิติ
1	เพศที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีแตกต่างกัน	t-test
2	อายุที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีแตกต่างกัน	F-test
3	สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีแตกต่างกัน	t-test
4	อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีแตกต่างกัน	F-test
5	เงินเดือนที่แตกต่างกัน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีแตกต่างกัน	F-test
6	ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	Correlation
7	ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	Correlation
8	ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	Correlation
9	ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี	MRA / F-test

การทบทวนวรรณกรรม และแนวคิด

แนวคิด/ทฤษฎี และองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

องค์กรใดๆ ย่อมมีความคาดหวังให้พนักงานในองค์กรมีความตั้งใจ ทุ่มเท ให้ความช่วยเหลือกับองค์กร ซึ่งหากองค์กรใดพนักงานมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานเกินความรับผิดชอบของตนด้วยความสมัครใจ ส่งผลทางบวกต่อองค์กร ทำให้องค์กรมีประสิทธิภาพ สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จในองค์กร พฤติกรรมดังกล่าวรวมเรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

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 ลดความขัดแย้งต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นจากการทำงาน 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

แนวคิด/ทฤษฎี และองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กร

Meyer and Allen (1990) กล่าวไว้ว่า ได้มีแบบแผนสร้างความผูกพันต่อองค์กรซึ่งพัฒนาต่อจาก Meyer and Allen (1987) จากโครงร่างแนวปฏิบัติสามประการ ได้แก่ ความผูกพันทางด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กร และด้านบรรทัดฐาน โดยบุคคลที่มีความผูกพันทางด้านจิตใจอย่างแรงกล้าย่อมอยู่กับองค์กรเพราะต้องการที่จะอยู่ด้วยความเต็มใจ ส่วนบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ก็แสดงว่าพวกเขามีความต้องการสูงที่จะทำงานอย่างต่อเนื่องให้แก่องค์กรและส่วนบุคคลที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานสังคมมากๆก็เพราะว่าพวกเขามีความรู้สึกว่าควรจะอยู่เพื่อองค์กร

Meyer and Allen (2001; อ้างถึงใน Kreitner and Kinichi, 2007) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเกิดจากความรู้สึกของพนักงานในองค์กรเหมือนกับว่าเขามีส่วนร่วมและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ได้แก่

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) คือความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่เกิดจาก สังคมนิยม การคบหาสมาคม ความผูกพันทางด้านจิตใจ ที่ทำให้คงอยู่ในองค์กรต่อไป

2. ความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใน (Affective Commitment) คือ ประสบการณ์การทำงาน คุณลักษณะส่วนบุคคล อารมณ์ที่รู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร รวมถึงการมีส่วนร่วมในองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้สูงจะแสดงออกถึงความปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรต่อไป

3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) คือ ความผูกพันของคนในองค์กรโดยการคำนึงถึงหน้าที่ของตน ส่งผลถึงการคงอยู่ของคนในองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรม สามารถสรุปผลการวิจัยทั้งในและต่างประเทศได้ตามตาราง 2-3 ดังนี้

ตาราง 2 สรุปผลงานวิจัยในประเทศ

ชื่อผู้วิจัย	เรื่อง	ผลการวิจัย
ปาริชาติ ขำเรือง และ. กระมล ทองธรรมชาติ (2555)	ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ	ความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย 9 ปัจจัย ได้แก่ (1) ระยะเวลาการปฏิบัติงาน (2) เจตคติต่อองค์การ (3) การพัฒนาความก้าวหน้าในสายงานอาชีพ (4) การบริหารค่าตอบแทน (5) การจัดสวัสดิการและผลประโยชน์เกื้อกูล (6) นโยบายการบริหารทรัพยากรมนุษย์ (7) บรรยากาศองค์การ (8) วัฒนธรรมองค์การ และ (9) ภาวะผู้นำของผู้บริหารระดับสูง
สิทธิชัย สิทธิพงษ์พร และคณะ (2555)	ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานกับองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ฮาร์ทแอนด์มายด์แอพพาเรล จำกัด	สภาพแวดล้อมของสถานที่ในการปฏิบัติงาน มนุษยสัมพันธ์ และความมั่นคงในการประกอบอาชีพเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลโดยรวมอยู่ในระดับมาก และสามารถนำไปทำนายความผูกพันของพนักงานกับองค์กรได้
มนัชยา จันทเขต (2551)	ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
อาภาพร ทัศนแสงสูรย์ (2552)	ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ	ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ตาราง 2 สรุปผลงานวิจัยในประเทศ (ต่อ)

ชื่อผู้วิจัย	เรื่อง	ผลการวิจัย
ธีรพร สุทธิโส (2550)	การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน	พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
กษมา ทองคลิบ (2550)	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ความผูกพันต่อองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550)	ความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
วรวรรณ บุญล้อม (2551)	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01
สิริรัตน์ พงษ์สงวน (2550)	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่อในปัจจัยควบคุม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01
ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์ (2550)	ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	มีเพียงความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานเท่านั้น ที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 3 สรุปผลงานวิจัยในต่างประเทศ

ชื่อผู้วิจัย	เรื่อง	ผลการวิจัย
Salehi and Gholtash (2011)	ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานความเหนื่อยหน่ายในงานและความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร	ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
Tremblay et al. (2007)	อิทธิพลของการมีส่วนร่วมอย่างสูงในการปฏิบัติงาน, กระบวนการยุติธรรม,ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความช่วยเหลือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
Noor (2009)	พฤติกรรมการเป็นพลเมืองที่ดี ผลลัพธ์ของความผูกพันต่อองค์กร	ผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยความสัมพันธ์เชิงเปรียบเทียบ (Correlation Comparative Research)

ประชากร *(N)* ที่ศึกษา คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง 8 สำนักงานจังหวัด มีจำนวน 2,064 คน

กลุ่มตัวอย่าง *(n)* ผู้วิจัยทำการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental Sampling) โดยใช้สูตรการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างของ Taro Yamane (อ้างถึงใน ธานินทร์ ศิลป์จารุ, 2553) ด้วยระดับความเชื่อมั่น 95% และยอมรับให้เกิดความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ไม่เกินร้อยละ 5% โดยใช้สูตรในการคำนวณ ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} \quad n = \frac{2,064}{1 + 2,064(0.05)^2} \quad n = 335 \text{ คน}$$

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามตามแนวคิดของ Organ (1991, as cited in Podsakoff, et al, 1990) จำนวน 24 ข้อคำถาม โดยมีค่าความเชื่อมั่น 0.842 และแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามตามแนวคิดของ Allen and Meyer (1990) จำนวน 21 ข้อคำถาม มีค่าความเชื่อมั่น 0.705 ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตรอันตรภาค (Interval Scale) 5 ระดับ ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างเดือนธันวาคม 2555 – มกราคม 2556 ซึ่งได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์นำมาวิเคราะห์ได้ทั้งหมด 335 ชุด

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ คือ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ร้อยละ ความถี่ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ได้แก่ สถิติ tทดสอบความแตกต่าง สถิติ F ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และสถิติการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Linear Regression)

โดยมีการกำหนดความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ยุทธ ไกยวรรณ์, 2552) ดังตาราง 5

ตาราง 5 ระดับในการแปลความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ความสัมพันธ์	ความหมายของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
0.80 – 1.00	มีความสัมพันธ์กันสูงมาก
0.60 – 0.79	มีความสัมพันธ์กันค่อนข้างสูง
0.40 – 0.59	มีความสัมพันธ์กันปานกลาง
0.20 – 0.39	มีความสัมพันธ์กันน้อย
0.01 – 0.19	มีความสัมพันธ์กันน้อยมาก

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพื้นฐาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำนวน 335 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานเพศชายจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 55.80 พนักงานส่วนใหญ่มีอายุน้อยกว่า 30 ปี มีจำนวน 141 คน คิดเป็นร้อยละ 42.10 พนักงานส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสจำนวน 236 คน คิดเป็นร้อยละ70.40 พนักงานส่วนใหญ่มีอายุการทำงาน 1- 5 ปี จำนวน 145 คน คิดเป็นร้อยละ 43.30 และพนักงานส่วนใหญ่มีเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท จำนวน 108 คน คิดเป็นร้อยละ 32.20

ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำแนกตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส อายุการทำงาน และ เงินเดือน ดังนี้

ตาราง 6 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

ปัจจัยส่วนบุคคล	ค่าสถิติ	p-value	ผลการทดสอบ
เพศ	t = - 0.05	0.961	เพศชาย และเพศหญิง มีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยรวมไม่แตกต่างกัน
อายุ	F = 0.83	0.438	อายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยรวมไม่แตกต่างกัน
สถานภาพสมรส	t = 0.14	0.890	สถานภาพสมรสที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยรวมไม่แตกต่างกัน
อายุการทำงาน	F = 2.41	0.050	อายุการทำงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยรวมแตกต่างกัน
เงินเดือน	F = 0.72	0.606	เงินเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยรวมไม่แตกต่างกัน

จากตาราง 6 เสนอผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1-5 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพสมรส และเงินเดือน ค่า p-value มีค่าอยู่ระหว่าง 0.438- 0.961 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 แสดงว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส และเงินเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยรวมไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1, 2, 3 และ 5 โดยมีเพียงอายุการทำงานที่มีค่า p-value เท่ากับ 0.050 แสดงว่า อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีโดยรวมแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 4

อิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง

ตาราง 7 การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

ตัวแปร	Y	X_1	X_2	X_3	Tolerance	VIF
พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี (Y)	1	0.401**	0.166**	0.382**		
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (X_1)		1	0.222**	0.069**	0.951	1.052
ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร (X_2)			1	0.283**	0.879	1.138
ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (X_3)				1	0.920	1.087

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในการวิเคราะห์ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) โดยตัวแปรอิสระทั้งสองนั้นไม่มีความสัมพันธ์กันเอง การตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity) สามารถพิจารณาได้ 3 เกณฑ์ คือ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระต้อง มีค่าน้อยกว่า 0.80 ค่าสัดส่วนความแปรปรวนในตัวแปรที่อธิบายไม่ได้ด้วยตัวแปรอื่นๆ (Tolerance) ต้องมีค่ามากกว่า 0.19 และ ค่า Variance Inflation Factor (VIF) ต้องมีค่าน้อยกว่า 5.3 จึงแสดงว่าตัวแปรอิสระทั้งสองตัวนั้นไม่มีความสัมพันธ์กันเอง จากตาราง 7 พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้านบรรทัดฐาน มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.166 – 0.401 ซึ่งน้อยกว่า 0.80 มีค่า Tolerance เท่ากับ 0.951, 0.879 และ 0.920 ซึ่งมากกว่า 0.19 และมีค่า Variance Inflation Factor (VIF) เท่ากับ 1.052, 1.138 และ 1.087 ซึ่งน้อยกว่า 5.3 แสดงว่าให้เห็นว่าตัวแปรอิสระดังกล่าวไม่มีความสัมพันธ์กันเอง

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี

ตัวแปร	b	SE b	Beta	t-Test	p-value
ค่าคงที่	1.84	0.18		10.310	0.000
ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ (X_1)	0.28	0.03	0.381	8.011	0.000
ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร (X_2)	- 0.01	0.03	- 0.021	- 0.431	0.667
ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน (X_3)	0.27	0.04	0.362	7.485	0.000
R^2 = 0.288 , SEE = 0.30656 , F = 44.594 , Sig. = 0.000					

จากตาราง 7 เสนอผลการทดสอบสมมติฐานที่ 6 - 8 ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ, ด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี พบว่า

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.401 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 6

ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับน้อยมากกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.166 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 7

ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับน้อยกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ 0.382 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 8

จากตาราง 8 ผลการวิเคราะห์สมการถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้านบรรทัดฐาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่า F เท่ากับ 44.594 และค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 9 โดยที่ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้านบรรทัดฐาน สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้ร้อยละ 28.80 กล่าวคือ ถ้าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานเปลี่ยนแปลงไปอย่างละ 1 หน่วยแล้วพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีจะเปลี่ยนแปลงไป 0.381 และ 0.362 หน่วย ตามลำดับ

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

สรุปผลการวิจัย

(1) ผลการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง จำแนกตามตัวแปรปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า เพศ อายุ สถานภาพ

สมรส และเงินเดือนที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่อายุการทำงานที่แตกต่างกันมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

(2) ผลการศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้านบรรทัดฐาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยที่ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้านบรรทัดฐาน สามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้ร้อยละ 28.80

อภิปรายผล

(1) ผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง อภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคลประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส และเงินเดือน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีเพียง อายุการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กษมา ทองขลิบ (2550) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของครูโรงเรียนราชินีบน ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ รายได้ อายุการทำงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และแผนก มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญจนา กัญจา (2550) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยีสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลได้แก่ เพศ อายุ วุฒิการศึกษาสูงสุด สถานภาพสมรส ตำแหน่งงาน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีเพียงอายุการทำงาน ที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากผลการวิจัยข้างต้นผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพสมรส และเงินเดือนไม่มีผลกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร เนื่องจาก ธนาคารมีจรรยาบรรณในการปฏิบัติงานให้กับพนักงานทุกคนใช้เป็นหลักการและแนวทางประพฤติปฏิบัติที่ถูกต้องเหมาะสม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์ (2555) ที่แสดงให้เห็นว่า เจตคติที่สอดคล้องกับการมีคุณธรรมจริยธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความสำเร็จในการทำงานด้านความพึงพอใจของทุกฝ่าย ด้วยเหตุนี้ จึงอาจเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้ปัจจัยส่วนบุคคล เพศ อายุ สถานภาพสมรส และเงินเดือน ที่แตกต่างกันยังคงทำให้พนักงานทุกคนมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี โดยมีเพียงอายุการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี กล่าวคือ เมื่ออายุการทำงานเป็นระยะเวลานานพนักงานจะมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร มีความตั้งใจ และทุ่มเทให้กับธนาคาร

(2) ผลการศึกษาอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง อภิปรายผลการวิจัยได้ ดังนี้ ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับน้อยมาก และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับน้อยกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับแนวความคิดของ Meyer and Allen (1990) ที่กล่าวไว้ว่า ความผูกพันต่อองค์กรมี 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่และ

ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน จะเป็นตัวเชื่อมโยงระหว่างพนักงานกับองค์กร โดยบุคคลที่มีความความผูกพันต่อองค์กรทางด้านจิตใจอย่างแรงกล้าย่อมอยู่กับองค์กรด้วยความเต็มใจ ส่วนบุคคลที่มีความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรก็แสดงว่าพวกเขามีความต้องการสูงที่จะทำงานอย่างต่อเนื่องให้แก่องค์กรและส่วนบุคคลที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐานมากเพราะมีความรู้สึกว่าควรจะอยู่เพื่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมนัชยา จันทเขต (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ค่านิยมในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่ออำนาจในตนกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค (สำนักงานใหญ่) ผลการศึกษาพบว่า ความผูกพันต่อองค์การทางด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของอาภาพร ทัศนแสงสูรย์ (2552) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ในวิสาหกิจขนาดย่อมประเภทอุตสาหกรรมการผลิตถุงพลาสติก ได้ทำการศึกษากับกลุ่มตัวอย่างคือพนักงานวิสาหกิจขนาดย่อม ประเภทอุตสาหกรรมการผลิตถุงพลาสติก ผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใน ด้านบรรทัดฐาน และด้านความคงอยู่กับองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 อีกทั้งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของธีรพร สุทธิโส (2550) ที่ศึกษาเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยานยนต์ โดยได้ทำการศึกษาวิจัยกับพนักงานประจำ ผลการศึกษาพบว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้านประกอบด้วย ความผูกพันด้านความรู้สึก ด้านการคงอยู่ และด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ซึ่งผลการศึกษาพบว่าความผูกพันต่อองค์การในด้านความรู้สึกด้านความต่อเนื่องและด้านบรรทัดฐานล้วนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากผลการวิจัยข้างต้นผู้วิจัยมีความเห็นว่า การที่พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรมีความผูกพันต่อองค์กรทางบวก แสดงให้เห็นว่า ถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้นเท่าไร พนักงานก็จะมีพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีของธนาคารมากขึ้นตามไปด้วย ดังนั้นธนาคารควรพยายามทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรมากขึ้น โดยการออกแบบงานให้น่าสนใจ และให้ความรับผิดชอบ การจัดรางวัลจูงใจที่ก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งองค์กรและพนักงาน การให้พนักงานมีส่วนร่วม การสร้างความไว้วางใจกัน และการมีหน้าที่งานที่มั่นคง (สุพานี สฤษฎ์วานิช, 2552)

จากข้อค้นพบความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลาง ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับน้อยมาก และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับน้อยนั้น ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากธนาคารเป็นสถาบันการเงินเฉพาะกิจ มีกฎหมายเฉพาะในการจัดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสนองนโยบายในการส่งเสริมและพัฒนาเฉพาะด้านของรัฐบาล ปัจจุบันธนาคารมีนโยบายมุ่งเน้นการให้ความช่วยเหลือด้านเงินทุนแก่ภาคเกษตรและชนบท ควบคู่กับการเสริมสร้างองค์ความรู้และสนับสนุนการพัฒนาอาชีพ เพื่อยกระดับคุณภาพชีวิตของเกษตรกร โดยมีการบริหารจัดการและระบบข้อมูลที่มีประสิทธิภาพ ทำให้ธนาคารมีนโยบายการดำเนินงานที่ต้องตอบสนองนโยบายของรัฐบาล เช่น โครงการรับจำนำข้าวเปลือกนาปี โครงการพักชำระหนี้ หรือโครงการบัตรสินเชื่อเกษตรกร อาจส่งผลกระทบกับพนักงานที่ไม่เห็นด้วยกับนโยบายบางนโยบายของธนาคาร ส่งผลให้พนักงานมีความผูกพันกับธนาคารตามไปด้วย นอกจากนี้ในระยะเวลาที่ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูล ธนาคารได้เปลี่ยน-แปลงระบบงานธุรกิจหลัก (Core Banking System : CBS) ใหม่ ทั้งระบบเงินฝากและระบบสินเชื่อ ซึ่งทำให้พนักงานที่ไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวเกิดแรงต่อต่อต้าน

จากข้อค้นพบ ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่กับองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานสามารถอธิบายการ

เปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้ร้อยละ 28.80 ทั้งนี้เนื่องจากธนาคารมีการส่งเสริมให้พนักงานมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ของธนาคาร สร้างความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับธนาคาร มีการปลูกฝังค่านิยมให้กับพนักงานว่าการทำงานกับธนาคารในระยะเวลายาวนานนั้นเป็นสิ่งที่มีเกียรติ น่ายกย่อง การให้สวัสดิการครอบคลุมถึงพนักงานที่เกษียณอายุออกไปแล้ว ในขณะเดียวกันก็ตอบแทนพนักงานที่ทำงานอยู่กับองค์กรให้มีสภาพการทำงานและสวัสดิการที่ดี และทำให้พนักงานรู้สึกว่าการทำงานให้กับธนาคารจะได้รับสิ่งตอบแทนจากธนาคารอย่างเพียงพอ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำไปใช้

(1) จากข้อค้นพบปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุการทำงาน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง เพื่อประโยชน์ของธนาคาร ควรให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี โดยคำนึงถึง อายุการทำงานที่แตกต่างกัน ธนาคารควรมีการสนับสนุนให้พนักงานที่มีอายุการทำงานที่แตกต่างกัน ได้มีโอกาสทำงานร่วมกันมากขึ้น ผ่านการอบรม ศึกษาดูงาน หรือกิจกรรมมวลชนสัมพันธ์ของธนาคาร เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนความรู้ ประสบการณ์ และทัศนคติการทำงานที่แตกต่างกัน ซึ่งจะช่วยส่งเสริมการทำงานร่วมกัน เพิ่มศักยภาพในการพัฒนาความคิดในมุมมองที่หลากหลายขึ้น และเป็นการซึมซับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีจากพนักงานที่มีอายุการทำงานมากกว่า

(2) จากข้อค้นพบอิทธิพลของความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐานสามารถอธิบายการเปลี่ยนแปลงของพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดี ของธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่างได้ เพื่อประโยชน์ของธนาคาร ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับปัจจัยที่ช่วยส่งเสริมพนักงานให้มีความผูกพันกับธนาคารด้านจิตใจ และด้านบรรทัดฐานมากขึ้น เช่น สนับสนุนการคิดค้นนวัตกรรมใหม่ๆ ของพนักงานหรือผลงานวิจัยของพนักงาน จัดการอบรม ศึกษาดูงาน ซึ่งจะช่วยสร้างความรู้สึกผูกพันและการเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร พัฒนาศักยภาพของพนักงานให้มากขึ้น เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงโอกาสความก้าวหน้าในการทำงาน พร้อมจะอุทิศตนเพื่อธนาคารอย่างเต็มกำลังความสามารถและด้วยความเต็มใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

(1) ลักษณะประชากรในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ดังนั้น การศึกษาครั้งต่อไปจึงควรขยายขอบเขตการศึกษาของกลุ่มประชากรออกไปสู่กลุ่มประชากรอื่นๆ เช่น พนักงานธนาคารพาณิชย์ ข้าราชการ พนักงานเอกชน เป็นต้น

(2) การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรเท่านั้น ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง พบว่ายังมีตัวแปรอีกหลายตัวที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ทัศนคติ วัฒนธรรมองค์กร ฯลฯ ดังนั้นการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรมีการศึกษาในตัวแปรดังกล่าวหรือตัวแปรที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพื่อให้ได้ขอบเขตของความรู้ที่กว้างขึ้น

(3) การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษา จากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือตอนล่าง ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ในภาคอื่นๆ เพื่อให้ได้ผลที่ชัดเจนและน่าเชื่อถือมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

กษมา ทองขลิบ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนราชินีบน.*วิทยานิพนธ์ปริญญา วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

กัญจนา กัญจา. (2550). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ.* วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงษ์ และ สุวรรธนา เทพจิต. (2550). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์.* พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร : เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

ธานินทร์ ศิลป์จารุ. (2553). *การวิจัยและวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วย SPSS.* พิมพ์ครั้งที่ 11. กรุงเทพมหานคร : บิสซิเนสอาร์แอนด์ดี.

ธีรพร สุทธิโส. (2550). *การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานผลิตรถจักรยาน.* วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปาริชาติ ขำเรือง และ กระมล ทองธรรมชาติ. (2555). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การของอาจารย์มหาวิทยาลัยราชภัฏ. *วารสารสมาคมนักวิจัย,* 17(1):90- 101.

ปิ่นปัทมา ครุฑพันธ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย.* งานวิจัยปริญญาศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พนิดา ศรีโพธิ์ทอง. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน: กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย.* วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

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

ยุทธ ไกยวรรณ. (2552). *วิธีวิจัยทางธุรกิจ.* กรุงเทพมหานคร : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2553). *พฤติกรรมองค์การ.* พิมพ์ครั้งที่ 9. กรุงเทพมหานคร: เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า.

วรวรรณ บุญล้อม. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สาม จังหวัดชายแดนภาคใต้.* การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สิทธิชัย สิทธิพงษ์พร, วิญญู กินะเสน และ มานพ นักการเรียน. (2555). ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันของพนักงานกับองค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ฮาร์ทแอนด์มายด์แอพพาเรล จำกัด. *วารสารสมาคมนักวิจัย,* 17(2):91- 104.

สิริรัตน์ พงษ์สงวน. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงาน ความผูกพันต่อองค์การ ความเชื่อในปัจจัยควบคุมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.* การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สุพานี สฤษฎ์วานิช. (2552).-*พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิด และทฤษฎี.*พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพมหานคร : ซีเอ็ดยูเคชั่น.

สุบรรณ เอี่ยมวิจารณ์. (2555). ผลกระทบของเจตคติที่สอดคล้องกับปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงที่มีต่อความสำเร็จในการทำงานของบุคลากร. *วารสารสมาคมนักวิจัย,* 17(2):29- 44.

อาภาพร ทัศนแสงสูรย์. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การในเชิงบวก ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในวิสาหกิจ ประเภท อุตสาหกรรมการผลิตถุงพลาสติก.* งานวิจัยปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

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

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

Kreitner, R., & Kinichi, A. (2007). *Organizational behavior.* New York : McGraw-Hill.

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

Podsakoff, P. M., 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.

Salehi, M., & Gholtash, A. (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., 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.