

**วัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
ของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง**
**Organizational Culture and Quality of Work Life Affecting Organizational
Citizenship Behavior and Performance Efficiency of A Government Bank's Officers**

กาญจนาพร พันธุ์เทศ* และ ประพันธ์ ชัยกิจอุไรใจ
Kanchanaporn Phanthet* and Praphan Chaikidurajai

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
Human Resource Management, Graduate College of Management, Sripatum University

*ติดต่อผู้เขียน kanjanaporn.poo@gmail.com

ส่งบทความ 14 มีนาคม 2561 | แก้ไข 8 พฤษภาคม 2561 | ตอรับ 16 พฤษภาคม 2561 | เผยแพร่ 28 มีนาคม 2562

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง 2) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง 3) เพื่อศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง วิธีการวิจัยเป็นวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 2,388 คน คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 343 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน t-test, F-test และสมการถดถอยชนิดตัวแปรหลายตัว

ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงานไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2) วัฒนธรรมองค์การ ด้านเอกลักษณ์ ระบบการให้รางวัลและแบบของการสื่อสารส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นและความเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 3) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ ความมีน้ำใจนักกีฬาและความสำนึกในหน้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .05

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์การ, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ, ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research were 1) to study the personal factors affecting the organizational citizenship behavior of a government bank's employees. 2) to study organizational culture and quality of work life affecting the organizational citizenship behavior of a government bank's employees. 3) to study the organizational citizenship behavior affecting performance efficiency of a government bank's employees. The research methodology was the survey research by questionnaire to collect data. The populations were 2,388 employees. The sample were 343 employees using Taro Yamane formula at 95 percent confidence level. Statistics for data analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation, independent sample t-test, F-test and multiple regression analysis.

The research results revealed that 1) the personal factors as follows: gender, age, educational level, marital status, income per month and tenure don't affect organizational citizenship behavior 2) The organizational culture and quality of work life have an affect towards organizational citizenship behavior of a government bank's employees 3) organizational citizenship behavior have an affect towards performance efficiency of a government bank's employees by statistically significant at the .05 level.

Keywords: organizational culture, quality of work life, organizational citizenship behavior, performance efficiency

■ บทนำ

การดำเนินงานขององค์การในปัจจุบันต่างเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมทั้งภายนอก ได้แก่ เศรษฐกิจ การเมือง สังคม และวัฒนธรรม และสภาพแวดล้อมภายใน และการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายใน ได้แก่ วิธีทำงาน รูปแบบของสินค้าและบริการ ผู้บริหาร และทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ ซึ่งทำให้องค์การต้องมีความพร้อม การป้องกันหาแนวทาง ตลอดจนการปรับตัว เพื่อให้้องค์การสามารถอยู่รอดและแข่งขันได้ (พิชิต เทพวรรณ, 2554, น.16) เห็นได้ว่าทรัพยากรพื้นฐานที่มีความสำคัญต่อองค์การและการจัดการนั้นประกอบไปด้วย บุคคล (man) เงินทุน (money) วัสดุ (material) และวิธีการ (method) โดยที่ทรัพยากรเหล่านี้จะมีอยู่ภายในแต่ละองค์การในปริมาณที่จำกัดและแตกต่างกัน ดังนั้นผู้บริหารที่มีศักยภาพจะต้องสามารถจัดสรรทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์การในอัตราส่วนที่เหมาะสมได้ เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพ ประสิทธิภาพ และประโยชน์สูงสุดแก่องค์การ การที่พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจและทุ่มเทในการทำงานนอกเหนือจากหน้าที่หรืองานที่ได้กำหนดให้ปฏิบัติ เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพต่อองค์การ และยังช่วยเพิ่มผลสำเร็จให้องค์การโดยพนักงานมีการช่วยเหลือกันทำงานทั้งผู้ร่วมงานภายในและภายนอกของกลุ่มทำให้นุเคราะห์เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ส่งผลให้สามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็ว และรักษาพนักงานที่ดีให้คงอยู่ในองค์การ (Podsakoff, MacKenzie, Paine, & Bachrach, 2000) นอกจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การแล้ว วัฒนธรรมองค์กรเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่จะช่วยกำหนดให้พนักงานสามารถปฏิบัติไปในแนวทางเดียวกัน เป็นวิถีชีวิตที่พนักงานในองค์การยึดถือปฏิบัติต่อกันมาเห็นได้ว่าองค์การที่กำหนดวิสัยทัศน์และเป้าหมายที่ชัดเจน ผู้นำจะใช้วิธีการถ่ายทอดวิสัยทัศน์และพันธกิจขององค์การ โดยให้สมาชิกสามารถปรับเปลี่ยนวิธีการทำงาน มีอำนาจในการตัดสินใจและปฏิบัติงานได้อย่างอิสระเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมภายนอก ทำให้สมาชิกมีความรู้สึกที่องค์การเป็นเสมือนครอบครัวใหญ่ที่ทุกคนต้องร่วมมือช่วยกันปฏิบัติงานให้สำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งเอาไว้ ดังนั้นการที่องค์การมีวัฒนธรรมองค์กร มีผู้นำที่เข้าใจและส่งเสริมความต้องการของบุคลากรจะทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานและส่งผลให้พนักงานเกิดการทุ่มเทในการทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งหมายถึงการที่สมาชิกเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในที่สุด

ธนาการรัฐบาลเป็นหน่วยงานที่ให้บริการทางการเงินทุกรูปแบบรวมถึงตอบสนองนโยบาย ดำเนินงานภายใต้นโยบายของรัฐเพื่อช่วยเหลือประชาชน องค์กรจึงต้องให้ความสำคัญกับการพัฒนาพนักงาน ให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์การ ถ้าหากองค์กรมีพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์การนั้นจะส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีความตั้งใจ มุ่งมั่นต่อการทำงาน ซึ่งสิ่งจูงใจภายในองค์กรมีผลโดยตรงต่อผู้ปฏิบัติงานมีหลายองค์ประกอบ เช่น ความผูกพันต่อองค์การ บรรยากาศในการทำงาน วัฒนธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน หากพนักงานมีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีและมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่เหมาะสมอาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จากสาเหตุดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษา วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาการรัฐแห่งหนึ่ง ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และส่งผลให้พนักงานมีประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยในครั้งนี้ธนาการสามารถนำผลวิจัยไปใช้ประโยชน์ในการปรับปรุง และบริหารงานด้านทรัพยากรมนุษย์ เพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุผลสำเร็จของธนาการได้

■ วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาการภาครัฐแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาการภาครัฐแห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาการภาครัฐแห่งหนึ่ง

■ สมมุติฐานการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาการภาครัฐแห่งหนึ่งแตกต่างกัน
2. ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาการภาครัฐแห่งหนึ่ง

3. ปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง

■ แนวคิดและทฤษฎี

วัฒนธรรมองค์การ

วัฒนธรรมองค์การเป็นปรัชญาและความเชื่อร่วมกันขององค์การที่สะท้อนค่านิยมและเจตคติร่วมกัน องค์การที่มีความมั่นคงจะมีปรัชญาและความเชื่อเป็นขององค์การที่สะท้อนค่านิยมหรือการยอมรับสิ่งที่มีค่าและเจตคติ สิ่งที่น่าพอใจร่วมกัน ปรัชญา คือ หลักการและแนวความคิดที่อยู่เบื้องหลังการปฏิบัติต่าง ๆ วัฒนธรรมองค์การยังหมายถึง ค่านิยม ความเชื่อ ที่ตั้งงามของบุคคลในองค์การที่ได้เรียนรู้และปฏิบัติตามจนเกิดเป็นพฤติกรรมขององค์การส่งผลให้องค์การแต่ละองค์การมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันตามความเชื่อ การปฏิบัติแบบแผนของแต่ละองค์การซึ่งยึดถือปฏิบัติตามกัน ซึ่งส่งผลให้สามารถแยกแยะความแตกต่างของแต่ละองค์การได้ Robbins (1994, p. 254) ได้กล่าวว่าวัฒนธรรมองค์การเป็นสิ่งที่สมาชิกในองค์การยึดถือ ซึ่งจะแสดงให้เห็นได้จากคุณลักษณะสำคัญ 10 ประการ ได้แก่

1. การริเริ่มส่วนบุคคล (individual initiative) ได้แก่ ระดับของความรับผิดชอบ อีสรภาพทางความคิดของแต่ละคนและมีโอกาสในการแสดงความคิดสร้างสรรค์

2. ความอดทนต่อความเสี่ยง (risk tolerance) ได้แก่ ระดับที่พนักงานสามารถอดทนต่อความไม่แน่นอนและการเปลี่ยนแปลงได้ กล้ายอมรับความคิดเห็นของผู้อื่น รวมถึงการแสวงหาโอกาสและทดลองสิ่งใหม่ ๆ พนักงานรู้สึกว่าการกระทำในสิ่งที่ท้าทายอย่างเหมาะสม

3. การกำหนดทิศทาง (direction) ได้แก่ ระดับที่องค์การกำหนดวัตถุประสงค์ และความคาดหวังในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน

4. การร่วมมือ (integration) ได้แก่ ระดับที่หน่วยงานต่าง ๆ ในองค์การได้รับการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมประสานงานและร่วมมือกัน

5. การสนับสนุนการจัดการ (management support) ได้แก่ ระดับที่ผู้จัดการได้เตรียมหรือทำการติดต่อสื่อสารอย่างชัดเจน มีการให้การสนับสนุน และช่วยเหลือผู้ใต้บังคับบัญชา

6. การควบคุม (control) ได้แก่ จำนวนกฎระเบียบปริมาณการควบคุมบังคับบัญชาโดยตรงที่ใช้ในการดูแล และควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน

7. เอกลักษณ์ (identity) ได้แก่ ระดับของสิ่งที่สมาชิกสร้างเป็นเอกลักษณ์ขององค์การในแบบส่วนรวมมากกว่า

แบบของกลุ่มหรือความชำนาญด้านวิชาชีพ

8. ระบบการให้รางวัล (reward system) ได้แก่ ระดับของการกำหนดแนวทางการให้รางวัล เช่น การขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งโดยจะอาศัยเกณฑ์ต่าง ๆ จากการปฏิบัติงานหรือความอาวุโส เป็นต้น

9. ความอดทนต่อความขัดแย้ง (conflict tolerance) ได้แก่ ระดับของการที่พนักงานได้รับจากการกระตุ้นจากสิ่งที่ยากของ ความขัดแย้ง และการวิพากษ์วิจารณ์โดยตรง โดยผู้ปฏิบัติงานมั่นใจว่าสามารถทนต่อความขัดแย้งหรือความแตกต่างกันได้

10. แบบของการสื่อสาร (communication patterns) ได้แก่ ระดับของการสื่อสารในองค์การที่ถูกจำกัด โดยระดับของคำสั่งตามสายงานอย่างเป็นทางการ รวมถึงประเภทของระบบการติดต่อสื่อสาร

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life: QWL) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้อาศัยแนวคิดของ Walton (1975) โดยศึกษาคุณภาพชีวิตในแนวความเป็นบุคคล สภาพแวดล้อม ตัวบุคคลหรือสังคม สังคมขององค์การที่จะทำให้งานประสบความสำเร็จ ผลผลิตของงาน การเติบโตของภาวะเศรษฐกิจ ความปรารถนาของบุคคลในการทำงาน และคุณภาพชีวิตการทำงานต้องมียอดประกอบ 8 ด้าน ได้แก่

1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (adequate and fair compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนที่เป็นสิ่งบ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตการทำงาน เนื่องจากบุคคลมีความต้องการทางเศรษฐกิจ มุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับค่าตอบแทนที่ตอบสนองทางเศรษฐกิจ ซึ่งเป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการอยู่รอดนอกจากจะมองความคาดหวังในค่าตอบแทนของตนแล้ว ยังมองเปรียบเทียบกับผู้อื่นที่ประเภทงานเดียวกัน ซึ่งเกณฑ์ในการตัดสินเกี่ยวกับค่าตอบแทนบ่งชี้ว่า มีคุณภาพชีวิตการทำงานนั้นจะมีความเพียงพอ คือ ค่าตอบแทนจากการทำงานนั้น เพียงพอต่อการดำรงชีวิตตามเกณฑ์ในปัจจุบัน และมีความยุติธรรม

2. ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (opportunity for developing and using human capacity) หมายถึง การพัฒนาสมรรถภาพของบุคคลในการทำงานให้มีความสำคัญเกี่ยวกับการฝึกอบรม มีการพัฒนาการทำงาน และอาชีพของบุคคล

3. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (social integration) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นและผู้ปฏิบัติงานเห็นว่าตนเองมีคุณค่า สามารถที่จะปฏิบัติงานให้

ประสบความสำเร็จ มีการยอมรับและร่วมมือกันเป็นอย่างดี ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับสังคมขององค์กร และบรรยากาศในการทำงานร่วมกันในองค์กร

4. ด้านสิทธิของพนักงาน (employee rights) หมายถึง การบริหารจัดการให้พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย แสดงออกถึงสิทธิซึ่งกันและกัน มีการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน และได้รับการเคารพสิทธิส่วนบุคคล

5. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (work and total life space) หมายถึง การที่บุคคลจัดสรรเวลาในการทำงานให้สมดุลกับคุณภาพชีวิตของตนเอง ให้เวลาตนเองกับการพักผ่อนกับครอบครัว และการทำกิจกรรมอื่น ๆ

6. ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (safe and healthy working conditions) หมายถึง พนักงานอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดล้อมการทำงานที่มีความปลอดภัย ไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ และได้กำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพและความปลอดภัยเป็นการควบคุมสภาพกายภาพ

7. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (opportunity for continued growth and security) หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถของตนเองให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่สูงขึ้นในลักษณะของคุณภาพชีวิตการทำงาน

8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (social relevance of work life) หมายถึง กิจกรรมการทำงานที่มีลักษณะได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งก่อให้เกิดคุณค่าความสำคัญของงาน และอาชีพของพนักงาน

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมทางบวกของพนักงานที่มีความรักในการทำงาน ปฏิบัติงานนอกเหนือจากที่ได้รับมอบหมายให้องค์กรด้วยความเต็มใจโดยที่องค์กรไม่ได้ร้องขอหรือบังคับให้ทำงาน และไม่ได้ให้รางวัลในการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล มีความรู้สึกรักในการทำงาน และรักในองค์กรที่ตนทำงานอยู่ การวิจัยครั้งนี้ได้นำแนวคิดการวัดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Organ และ Bateman (1991) ซึ่งได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 5 ด้าน คือ 1) พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (altruism) หมายถึง พฤติกรรมของ

บุคคลที่แสดงออกด้วยความเต็มใจ ปราศจากการบังคับในการช่วยงาน อธิบาย หรือช่วยแก้ไขปัญหาช่วยเพื่อนร่วมงาน เช่น การแนะนำพนักงานใหม่ในการใช้เครื่องมือต่าง ๆ ในการทำงาน ช่วยเพื่อนร่วมงานแก้ไข้ปัญหาเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงถึงการเอาใจใส่ผู้อื่น พยายามปกป้อง หลีกเลี่ยงการเกิดปัญหากระทบกระทั่งกันกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งต้องมีการพึงพาอาศัยซึ่งกันและกันในการทำงาน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลอื่นอาจจะส่งผลถึงอีกบุคคลหนึ่งได้ 3) พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา (sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก ความคับข้องใจ ความเครียด ความไม่สะดวก ความกดดันต่าง ๆ ในการทำงานไม่แสดงพฤติกรรมไม่ดี เช่น การบ่นหรือแสดงความไม่พอใจ ถึงแม้ว่าจะมีสิทธิในการเรียกร้องความถูกต้อง และสามารถร้องทุกข์ได้ เนื่องจากการร้องทุกข์อาจจะเป็นการเพิ่มภาระและความกดดันให้ผู้บริหาร อาจเกิดการยึดเยื้อจนละเอียดในเรื่องการปฏิบัติงานได้ 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (civic virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลแสดงถึงความรับผิดชอบ และมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กร เช่น มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร เก็บรักษาความลับขององค์กร และแสดงความคิดเห็นหรือให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงความสมัครใจในการยอมรับ ปฏิบัติตามกฎระเบียบและสนองต่อนโยบายขององค์กร มีความตรงต่อเวลาในการทำงาน ดูแลรักษาอุปกรณ์และเครื่องมือต่าง ๆ ขององค์กร ใช้เวลาและทรัพยากรอย่างมีคุณค่ามากที่สุด แม้ว่าจะนอกเหนือเวลาทำงานแต่จะทำงานของตนเองให้เสร็จสิ้น และบุคคลมีความสำนึกในหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบสนองต่อนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคือผลการปฏิบัติงาน (performance) เมื่อมีผลการปฏิบัติงานที่ดีก็ถือว่ามีประสิทธิภาพในการทำงานสูง ถ้าผลการปฏิบัติงานไม่ดีถือว่าประสิทธิภาพการทำงานต่ำ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ได้กำหนดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานตามทฤษฎีของ Petersen และ Plowman (1989) มีองค์ประกอบ 4 ประการ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (quality) หมายถึง งานจะต้องมีคุณภาพสูง มีความพึงพอใจ ผลของการปฏิบัติงานมีความ

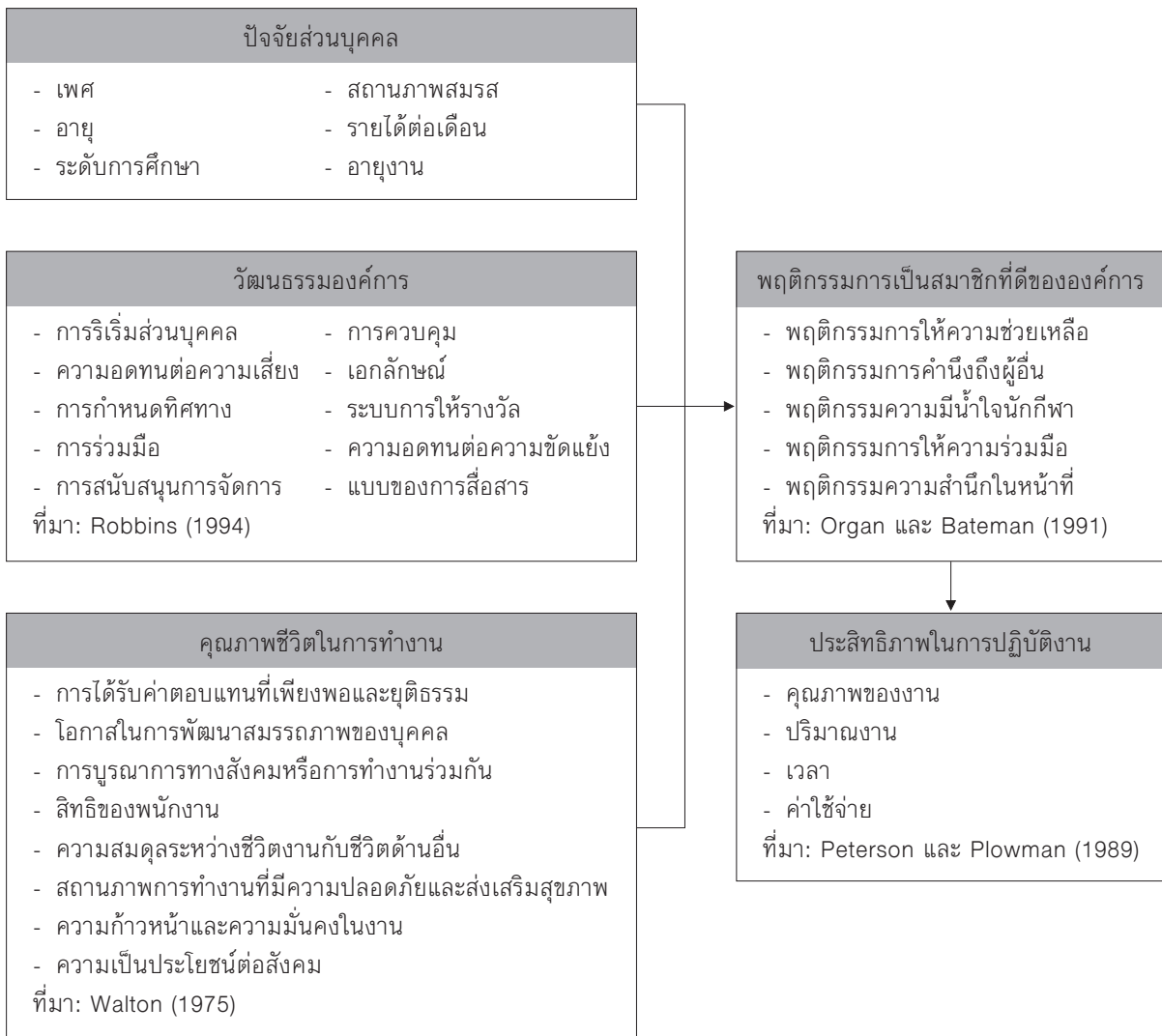
ถูกต้องได้มาตรฐาน และรวดเร็ว นอกจากนี้ยังมีผลการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพควรก่อเกิดประโยชน์ต่อองค์การ

2. ปริมาณงาน (quantity) หมายถึง ผลงานที่เกิดขึ้นต้องเป็นไปตามความคาดหวังของหน่วยงาน โดยผลงานที่ปฏิบัติได้มีปริมาณงานที่เหมาะสมตามที่กำหนดในแผนงานหรือตามเป้าหมายที่องค์การวางไว้และควรมีการวางแผนบริหารเวลา เพื่อให้ได้ปริมาณงานตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

3. เวลา (time) หมายถึง เวลาที่ใช้ในการดำเนินงานนั้นจะต้องอยู่ในลักษณะที่ถูกต้อง เหมาะสมกับงาน มีความทันสมัย และมีการพัฒนาเทคนิคการทำงานให้สะดวกรวดเร็วขึ้น

4. ค่าใช้จ่าย (costs) หมายถึง ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานทั้งหมดจะต้องเหมาะกับงานและวิธีการ โดยลงทุนให้น้อยและได้ผลกำไรมากที่สุด การใช้ทรัพยากรด้านการเงิน คน วัสดุ เทคโนโลยี ที่มีอยู่อย่างประหยัดคุ้มค่า และเกิดการสูญเสียน้อยที่สุด

กรอบแนวคิดการวิจัย



แผนภูมิกอบแนวคิดการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ประชากรที่ทำการศึกษาคั้งนี้ ได้แก่ พนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง โดยศึกษาเฉพาะสำนักงานใหญ่เท่านั้น จำนวน

2,388 คน (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ ธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง, 2559) ผู้วิจัยใช้การคำนวณของ Yamane (1973) ได้ประมาณการกลุ่มตัวอย่างทั้งหมดที่ค่าความเชื่อมั่น 95% หรือมีค่าความคลาดเคลื่อนที่ .05 ประชากรที่ได้จากการสุ่มตัวอย่าง

ทั้งหมด 343 คน ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (accidental sampling) ในการเก็บแบบสอบถาม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัยครั้งนี้ ใช้แบบสอบถามที่สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง วัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิต ในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยดัดแปลงเพื่อให้มีความเหมาะสมกับกรอบแนวคิดในการทำวิจัยซึ่งเป็นรูปแบบ ข้อคำถามปลายปิด (close ended question) โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป มีลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (check list) มีคำถามทั้งหมด 6 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร จำนวน 30 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน จำนวน 32 ข้อ ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 20 ข้อ ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จำนวน 16 ข้อ

ผลการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัยในด้าน ความตรงของเนื้อหา ด้วยวิธีการหาค่าดัชนีความสอดคล้อง

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ระดับค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง

ปัจจัยส่วนบุคคล	t-test	F-test	ระดับค่าเฉลี่ย (p-value)
เพศ	.728		.467
อายุ		.997	.409
ระดับการศึกษา		.341	.796
สถานภาพสมรส		.038	.962
รายได้ต่อเดือน		1.154	.332
อายุงาน		1.702	.166

**นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และอายุงาน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง นั่นคือ ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ จึงปฏิเสธสมมติฐาน

ข้อคำถาม (IOC) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน พบว่า มีความสอดคล้องผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจำนวน 98 ข้อ โดยได้ค่า IOC เท่ากับ 0.93 (ค่า IOC มากกว่า 0.5) ได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรซึ่งเป็นกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่กำลังศึกษา จำนวน 30 ชุด จากนั้นนำผลที่ได้หาค่าความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (alpha coefficient) ของครอนบาช (Cronbach) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเท่ากับ 0.974 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยใช้สถิติแบบ t-test , F-test (ANOVA), การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานโดยงานวิจัยนี้ยอมรับสมมติฐานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สรุปผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกันส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยวัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

ตารางที่ 2 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยวัฒนธรรมองค์การที่ใช้พยากรณ์ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	S.E.	Beta		
Constant	1.754	.190		9.221	.000
1. การริเริ่มส่วนบุคคล	.031	.039	.038	.788	.431
2. ความอดทนต่อความเสี่ยง	.057	.042	.073	1.374	.170
3. การกำหนดทิศทาง	.004	.043	.006	.098	.922
4. การร่วมมือ	-.003	.041	-.004	-.071	.943
5. การสนับสนุนการจัดการ	.069	.040	.094	1.726	.085
6. การควบคุม	.045	.045	.069	.993	.321
7. เอกลักษณ์	.133	.051	.185	2.628	.009*
8. ระบบการให้รางวัล	.078	.038	.113	2.071	.039*
9. ความอดทนต่อความขัดแย้ง	.043	.042	.062	1.020	.309
10. แบบของการสื่อสาร	.146	.044	.211	3.290	.001*

R²=.420 SEE=.35602 F=24.013

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สามารถเขียนสมการทำนายในรูปของคะแนนดิบได้ ดังนี้

$$Y = +0.185 (\text{เอกลักษณ์}) + 0.113 (\text{ระบบการให้รางวัล}) + 0.211 (\text{แบบของการสื่อสาร})$$

ตารางที่ 3 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ใช้พยากรณ์ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	S.E.	Beta		
constant	1.077	.210		5.132	.000
1. ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม	.009	.035	.015	.270	.787
2. ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	.142	.050	.144	2.845	.005*
3. ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	.111	.041	.156	2.737	.007*
4. ด้านสิทธิของพนักงาน	.032	.050	.031	.635	.526
5. ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	.104	.041	.142	2.553	.011*
6. ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	.050	.043	.057	1.149	.251

ตารางที่ 3 แสดงผลค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ใช้พยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ต่อ)

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	S.E.	Beta		
7. ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	.018	.051	.017	.362	.718
8. ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	.320	.041	.375	7.789	.000*

R²=.514 SEE=.32489 F=44.128

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สามารถเขียนสมการทำนายในรูปของคะแนนดิบได้ ดังนี้

$Y = +0.144$ (ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล) $+0.156$ (ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน) $+0.142$ (ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น) $+0.375$ (ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ด้านเอกลักษณ์ ด้านระบบการให้รางวัล และแบบของการสื่อสาร สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์การทำนาย ร้อยละ 42.0 (R²=0.420) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงสุด คือ ด้านแบบของการสื่อสาร (Beta=0.211) รองลงมาคือ ด้านเอกลักษณ์ (Beta=0.185) และด้านระบบการให้รางวัล (Beta=-0.113) ตามลำดับ นั่นคือ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิต

ด้านอื่น และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์การทำนาย ร้อยละ 51.4 (R²=0.514) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงสุด คือ ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (Beta=0.375) รองลงมาคือ ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน (Beta=0.156) ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล (Beta=0.144) และด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น (Beta=-0.142) ตามลำดับ นั่นคือ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน และยอมรับสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3 ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน

ตารางที่ 4 การแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ใช้พยากรณ์ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

ตัวแปร	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	S.E.	Beta		
constant	1.190	.189		6.301	.000
1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	.166	.048	.209	3.427	.001*
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	-.058	.058	-.070	-.996	.320
3. พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	.163	.056	.199	2.936	.004*

ตารางที่ 4 การแสดงผลค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของปัจจัยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ใช้พยากรณ์
 ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ตัวแปร	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	S.E.	Beta		
4. พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	.043	.060	.051	.707	.480
5. พฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่	.348	.053	.376	6.520	.000*

R²=.409 SEE=.37226 F=46.674

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

สามารถเขียนสมการทำนายในรูปของคะแนนดิบได้ ดังนี้

$Y = +.209$ (พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ) $+ .199$ (พฤติกรรมกรความมีน้ำใจนักกีฬา) $+ .376$ (พฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่)

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 การวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ใช้พยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน พบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมกรความมีน้ำใจนักกีฬา และด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ สามารถร่วมพยากรณ์ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานที่ระดับนัยสำคัญ .05 โดยมีสัมประสิทธิ์การทำนาย ร้อยละ 40.9 (R²=0.409) และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานสูงสุดคือ ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ (Beta=0.376) รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมกรกรให้ความช่วยเหลือ (Beta=0.209) และด้านพฤติกรรมกรความมีน้ำใจนักกีฬา (Beta=0.199) ตามลำดับ นั่นคือ สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้บางส่วน คือ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ ด้านให้ความช่วยเหลือด้านการมีน้ำใจนักกีฬา มีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน จึงยอมรับสมมติฐาน

■ อภิปรายผล

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส รายได้ต่อเดือน และอายุงานไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง สอดคล้องการศึกษาของ กิตติภาพร กาลานุสนธิ์ (2554) ศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (organization citizenship behavior) และค่านิยมขององค์การต่อวัฒนธรรมองค์การแห่งการเรียนรู้

(learning organization) กรณีศึกษา บริษัท ปตท. (มหาชน) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละประเภทส่งผลต่อพฤติกรรมตามลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ขององค์การไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของ อีร์วีร์ รุจพงษ์จันทร์ (2557) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากร บริษัท เมืองโบราณ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ รายได้ต่อเดือน ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ บริษัท เมืองโบราณ จำกัด และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ บดินทร์ หาญบุญทรง (2555) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผลการศึกษาพบว่า เพศ ระดับการศึกษา อายุงานต่างกันมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

วัฒนธรรมองค์การมีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การคล้อยกับการศึกษาของ ชีวภาส ทองปาน (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและวัฒนธรรมองค์การสามารถร่วมทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สุกุม่า พูลสวัสดิ์ (2554) ศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อพฤติกรรมกรเป็น

สมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การมีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่า ด้านเอกลักษณ์ ด้านระบบการให้รางวัล และด้านแบบของการสื่อสาร มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานในธนาคารส่วนใหญ่มีความภูมิใจในองค์กรของตนเอง พร้อมทั้งจะแสดงตนว่าตนเองเป็นพนักงานขององค์กรเมื่อมีใครมาว่าองค์กรในทางเสียหาย และองค์กรยังมีการสนับสนุนให้พนักงานมีการทำงานเป็นทีม ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมทางบวกส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์กรจึงควรพัฒนาและสนับสนุนในเรื่องของการมีส่วนร่วม และการทำงานเป็นทีม ปรับปรุงให้องค์กรมีความน่าอยู่ องค์กรประกอบเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและเกิดความภูมิใจในองค์กรของตนเอง วัฒนธรรมองค์การด้านระบบการให้รางวัล เห็นได้ว่าพนักงานส่วนมากจะให้ความเห็นในหัวข้อ “องค์กรมีระบบที่ชัดเจนในการขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้นหรือการเลื่อนตำแหน่งให้แก่บุคลากร” ในระดับความคิดเห็นน้อยที่สุดซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เห็นได้ว่าพนักงานส่วนมากไม่เห็นด้วยกับระบบการให้รางวัลขององค์กร ระบบการขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้น ซึ่งยังไม่มีมีความชัดเจน ไม่ได้มีการตัดสินใจอย่างเหมาะสม โดยตัดสินใจจากความชอบหรือความสนิทสนมมากกว่าผลงาน อาจกล่าวได้ว่าถ้าองค์กรต้องการพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กรนั้น องค์กรจะต้องเข้มงวดในเรื่องการตัดสินใจในระบบการให้รางวัลให้เกิดความยุติธรรมและมีความชอบธรรมมากที่สุด มีการตัดสินใจโดยเน้นในเรื่องของผลงานมากกว่าความคิดเห็นส่วนตัว มีการตรวจสอบอย่างถูกต้องและชัดเจน กำหนดนโยบายในเรื่องของการให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่งขององค์กรให้มีความชัดเจนและเป็นธรรม สร้างให้เป็นวัฒนธรรมองค์การให้ยึดปฏิบัติกันต่อไป เมื่อพนักงานรู้สึกว่องค์กรมีการตัดสินใจอย่างถูกต้องและยุติธรรมยังจะส่งผลให้พนักงานมีความพอใจ และยังส่งผลให้มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอีกด้วย วัฒนธรรมองค์การด้านแบบของการสื่อสาร เนื่องจากองค์กรเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีระบบดำเนินการและการสื่อสารภายในองค์กรที่ค่อนข้างชัดเจน มีการสั่งการเป็นลำดับจากบนลงล่าง จากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้พนักงานสามารถสื่อสารกันได้อย่างชัดเจนและอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารของแต่ละหน่วยงาน

ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น สามารถอธิบายและชี้แจงเหตุผลต่าง ๆ ได้ ซึ่งการสื่อสารภายในองค์กรยังมีส่วนช่วยให้ง่ายต่อการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เพราะพนักงานมีการสื่อสารกันอย่างชัดเจน อาจกล่าวได้ว่าองค์กรมีการสื่อสารภายในองค์กรเป็นการสื่อสารที่ค่อนข้างมีความเข้มแข็ง องค์กรควรรักษาสื่อสารให้เป็นเช่นนี้ต่อไป และพัฒนาการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยอาจมีการพัฒนาระบบการสื่อสารในด้านอื่น ๆ เช่นการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการสื่อสาร ซึ่งจะช่วยให้รวดเร็วยิ่งขึ้นให้ดียิ่งขึ้นไปอีกด้วย ซึ่งการสื่อสารที่ดีนั้นจะทำให้พนักงานมีความกล้าที่จะติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร และภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของ กานต์นลิน คงศักดิ์ (2554) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ผลการศึกษาพบว่า 1) คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และยังสอดคล้องกับการศึกษาของ สุวรรรัตน์ ครุฑสีก (2557) ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่าด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมโอกาสก้าวหน้าในการดำรงตำแหน่งที่ทำงานจะก้าวขึ้นไปเป็นลำดับได้โดยง่าย และมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ มีการใช้ทักษะเพื่อขยายขีดความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานไม่ได้รู้สึกถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ไม่สามารถใช้ความรู้ความสามารถในการขยายความสามารถในการทำงานได้ ซึ่งพฤติกรรมนี้ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในระดับน้อย บุญแสง ชีระภากร (2553, น. 5-12) ได้กล่าวว่าการพัฒนาการ

และความเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กัน
อย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโต
ในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีพัฒนาการทั้งทางด้าน
ความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่เกี่ยวข้องกับงานเป็นอย่างดี
พัฒนาการจึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับตัวบุคคล ส่วนการเจริญ
เติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ แต่โดย
สรุปแล้วทั้งพัฒนาการและความเจริญเติบโตเป็นความ
ต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีระดับของ
ความต้องการที่แตกต่างกันออกไป แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตาม
ที่ได้กล่าวมาแล้วว่าต้องมีขบวนการพัฒนาที่เหมาะสมกับ
การเจริญเติบโตจึงสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้
ซึ่งเงื่อนไขในบางองค์การถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการที่จะ
เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น กล่าวได้ว่าองค์การควรให้ความสำคัญ
ในเรื่องความก้าวหน้าในงานของพนักงาน และเล็งเห็นถึง
ความสามารถของพนักงานในแต่ละฝ่ายเพื่อที่จะสามารถใช้
คนให้เหมาะสมกับงานซึ่งจะส่งผลให้พนักงานพึงพอใจในงาน
ของตนเองและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเมื่อ
พิจารณาองค์ประกอบในด้านการบูรณาการทางสังคมหรือ
การทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิต
ด้านอื่น ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมจะเห็นว่าพนักงาน
มีความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงาน
ในองค์การมีความร่วมมือกัน มีความสามัคคีกัน ไม่แบ่ง
พรรคแบ่งพวก และองค์การยังมีการจัดกิจกรรมสร้างความ
สัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานอย่างสม่ำเสมอ พนักงานจึงมี
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ในด้านความสมดุล
ระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น เห็นได้ว่าพนักงานสามารถ
บริหารชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ
ตามแนวคิดของณัฐพันธ์ เชนันนันทน์ (2551, น. 109) ได้
กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life)
คือการประเมินสถานการณ์ในลักษณะต่าง ๆ ของงาน ซึ่งจะ
เกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล
คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลงานของงาน
ที่มีต่อบุคคล และประสิทธิภาพขององค์การ รวมทั้งความ
พอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจของ
องค์การ กล่าวได้ว่าพนักงานส่วนมากมีคุณภาพชีวิตในการ
ทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี จึงส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรม
ในการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้วย และด้านความเป็น
ประโยชน์ต่อสังคม จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าองค์การมี
การสนับสนุนในเรื่องการทำประโยชน์ต่อสังคม จากความ
คิดเห็นของพนักงานส่วนมากรู้สึกชอบและเห็นด้วยในเรื่อง
การทำประโยชน์ต่อสังคม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องให้ความร่วมมือ
กับชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อเป็นสาธารณประโยชน์

การวางแผนในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม
การปฏิบัติหน้าที่ในองค์การของท่าน ได้รับการยอมรับว่า
สำคัญต่อสังคมโดยรวม และประเทศชาติ และพนักงานยัง
มีส่วนร่วมในโครงการทำประโยชน์ต่อสังคมขององค์การ
โดยองค์ประกอบด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีผลให้
พนักงานเกิดความภูมิใจในองค์การ รู้สึกเป็นบุคคลสำคัญ
ในการได้ทำประโยชน์ต่อชุมชนและต่อส่วนรวม และยังส่งผล
ให้พนักงานส่วนมากมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์การ กล่าวได้ว่า
องค์การควรมีการสนับสนุนโครงการการทำประโยชน์ และ
พัฒนาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น มีการพัฒนาโครงการใหม่ให้มี
ความน่าสนใจ ทั้งยังมีการสนับสนุนให้พนักงานได้เข้ามามี
ส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อสังคม

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม
ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงาน ซึ่ง
เป็นไปตามสมมติฐานในการวิจัย และสอดคล้องกับงานวิจัย
ของ Chaikidurajai (2015) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และประสิทธิภาพในการ
ปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม ผลการศึกษา
พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมี
ผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณารายด้าน
จะพบว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความ
มีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีผลต่อ
ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ
ที่ระดับ .05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าพนักงานในองค์การ
ส่วนใหญ่มักมีพฤติกรรมที่ขอให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน
ไม่ว่าจะเป็นการให้คำแนะนำเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบปัญหา
สามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้เมื่อเพื่อนร่วมงาน
ไม่มาทำงาน สามารถให้คำแนะนำกับพนักงานใหม่ได้ถึง
แม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง ซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้เป็น
พฤติกรรมในทางที่ดีที่จะส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติ
งานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะมีการให้ความช่วยเหลือซึ่ง
กันและกัน ซึ่งหัวหน้าควรมีค่าชมให้กับพนักงานเมื่อพนักงาน
ประพฤติปฏิบัติในทางที่ดี เพื่อให้พนักงานมีกำลังใจในการ
ทำงานต่อไป นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าพนักงานในองค์การ
ยังมีพฤติกรรมการมีน้ำใจ และสำนึกในหน้าที่ของตนเอง
อย่างเช่น พนักงานสามารถจะไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวหรือ
แสดงความไม่พอใจเมื่อได้รับคำสั่งหรือถูกมอบหมายงาน
เพิ่มขึ้น พนักงานสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีเมื่อเกิดความ
ขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีการประชุมพนักงานจะมาก่อน
เวลาที่กำหนด เมื่อหีบของส่วนรวมไปใช้ หลังเสร็จภารกิจ
จะนำกลับมาวางไว้ที่เดิม พนักงานมีการวางแผนการทำงาน
เพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน และพนักงาน

ยังมีความรับผิดชอบในงานของตนเอง เมื่อทำงานไม่เสร็จสามารถนำกลับไปทำที่บ้านได้ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวมานั้นเป็นพฤติกรรมในทางบวกที่พนักงานส่วนมากในองค์กรปฏิบัติตนเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนมากถูกปลูกฝังให้ปฏิบัติตามตั้งแต่พนักงานรุ่นก่อน ๆ สืบทอดกันมาเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ปฏิบัติตามกันมายาวนาน กล่าวได้ว่าองค์กรจึงควรรักษาพฤติกรรมเหล่านี้ไว้ให้คงอยู่และพัฒนาให้พนักงานเกิดความรักองค์กรมากยิ่งขึ้น อาจจะพัฒนาในเรื่องของการให้รางวัลพนักงานดีเด่น ให้คำชมเมื่อพนักงานปฏิบัติดีเป็นแบบอย่างให้พนักงานท่านอื่น ได้ปฏิบัติตามในภายภาคหน้า หากองค์กรสามารถรักษาพฤติกรรมเหล่านี้ไว้ได้ แน่ใจว่าต้องส่งผลดีต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความผูกพันต่อองค์กร ความภักดีต่อองค์กร พนักงานมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและพนักงานยังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ตามความคาดหวังขององค์กร

■ ข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคราภาครัฐแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากการศึกษพบว่า องค์กรมีการสนับสนุนในเรื่องการคิดริเริ่มโครงการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เห็นได้ว่าองค์กรควรมีการส่งเสริมและสนับสนุนในเรื่องของการมีส่วนร่วมและเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ มีส่วนช่วยคิดโครงการใหม่ ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2. จากการศึกษพบว่า พนักงานในองค์กรมีความคิดเห็นในเรื่องการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางการประสานงานให้ความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ ในองค์กร และพนักงานไม่ค่อยมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร เช่น กีฬาสี เป็นต้น เห็นได้ว่าองค์กรควรมีการจัดกิจกรรมภายในองค์กรให้พนักงานเกิดความสนิสนมซึ่งกันและกัน เช่น การจัดสัมมนาระหว่างหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความสนิสนมกันระหว่างหน่วยงานมากขึ้น

3. จากการศึกษพบว่า องค์กรสนับสนุนพนักงานให้มีส่วนร่วมในการบริหารอยู่ในระดับน้อย ผู้บริหารควรบริหารงานแบบกระจายอำนาจ โดยให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นสามารถมีส่วนร่วมในการบริหารงานได้

4. จากการศึกษพบว่า พนักงานมีความรู้เกี่ยวกับระบบ

การให้รางวัล เช่น การเลื่อนขั้น ขึ้นเงินเดือน ไม่มีความชัดเจน ไม่ได้ดูจากผลงานมากกว่าความสนิสนม เห็นได้ว่าองค์การจะต้องเข้มงวดในเรื่องการตัดสินในระบบการให้รางวัลให้เกิดความยุติธรรมและมีความชอบธรรมมากที่สุด มีการตัดสินโดยเน้นในเรื่องของผลงานมากกว่าความคิดเห็นส่วนตัว มีการตรวจสอบอย่างถูกต้องและชัดเจน กำหนดนโยบายในเรื่องของการให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่งขององค์การให้มีความชัดเจนและเป็นธรรม

5. จากการศึกษพบว่า องค์กรเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีระบบการสื่อสารที่ค่อนข้างเข้มแข็ง มีความชัดเจน และรวดเร็ว เห็นได้ว่าองค์การควรรักษากระบวนการสื่อสารที่ดีไว้ และยังพัฒนาการสื่อสารในด้านอื่น ๆ เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการสื่อสาร ซึ่งจะช่วยให้รวดเร็วยิ่งขึ้นให้ดียิ่งขึ้น

6. จากการศึกษพบว่าพนักงานให้ความเห็นขององค์กรไม่ค่อยมีการส่งเสริมโอกาสก้าวหน้าในการดำรงตำแหน่งได้โดยง่าย มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถเพื่อขยายขีดความสามารถ องค์กรจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องความก้าวหน้าในงานของพนักงาน สามารถรู้ถึงขอบเขตความสามารถพนักงานในแต่ละบุคคลเพื่อที่จะจัดสรรงานให้เหมาะสมกับพนักงานให้พนักงานได้ทำงานอย่างเต็มที่ในด้านที่ตนเองถนัด

7. จากการศึกษพบว่าองค์กรมีการสนับสนุนในเรื่องการทำประโยชน์ต่อสังคม จากความคิดเห็นของพนักงานส่วนมากรู้สึกชอบและเห็นด้วยในเรื่องการทำประโยชน์ต่อสังคม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องให้ความร่วมมือกับชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อเป็นสาธารณประโยชน์ การวางแผนในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นองค์กรควรมีการสนับสนุนโครงการการทำประโยชน์ และพัฒนาให้มีความดียิ่งขึ้น มีการพัฒนาโครงการใหม่ให้มีความน่าสนใจ ทั้งยังมีการสนับสนุนให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อสังคม

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ผู้วิจัยขอแนะนำเสนอข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาวิจัยตามทฤษฎีอื่น ๆ เช่น ความผูกพันของพนักงาน คุณลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ฯลฯ ซึ่งอาจส่งผลการวิจัยที่แตกต่างจากงานวิจัยในครั้งนี้

2. ควรพิจารณาหาวิธีการวิจัยในลักษณะอื่น เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลหลากหลาย ซึ่งอาจมีคำอธิบายแตกต่างไป

จากวิธีการวิจัยแบบสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล

■ เอกสารอ้างอิง

- กานต์นลิน คงศักดิ์. (2554). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผล* การทำงานเป็นทีมและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยศิลปากร, นครปฐม.
- กิตติตพพร กาลานุสนธิ. (2554). *พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ* องค์การ (Organizational citizenship behavior) และค่านิยมขององค์การต่อวัฒนธรรมองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) กรณีศึกษา บริษัท ปตท. (มหาชน) จำกัด (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ชีวภาส ทองปาน. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม* การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิต วัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- ณัฐพันธ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- ธีรวิรุจ รุ่งพงษ์จันทร์. (2557). *ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน* บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ ที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรใน บริษัท เมืองโบราณ จำกัด (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์-มหาบัณฑิต). วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม, กรุงเทพฯ.
- บดินทร์ หาญบุญทรง. (2555). *ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพ* ทัศนคติประกอบ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการ ในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย (วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, กรุงเทพฯ.
- บุญแสง ธีระภากร. (2553). การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงาน. *จุลสารพัฒนาข้าราชการพลเรือน*, 55(6), 5-12.
- พิชิต เทพวรรณ. (2554). *การจัดการทรัพยากรมนุษย์เชิงกลยุทธ์*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดยูเคชั่น.
- สุกมา พูลสวัสดิ์. (2554). *อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อ* พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักงาน คณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา กระทรวงศึกษาธิการ (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยบูรพา, ชลบุรี.
- สุดารัตน์ ครุฑศึก. (2557). *ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของ* พนักงาน ความผูกพันต่อองค์การและการสื่อสารในองค์การ ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเอกชน ในเขตกรุงเทพมหานคร (การค้นคว้าอิสระบริหารธุรกิจ-มหาบัณฑิต) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ, กรุงเทพฯ.
- Chaikidurajai. P. (2015). Factors affecting Organizational Citizenship Behavior (OCB) and performance efficiency of staff in industry group. *International Journal of Management, Business, and Economics*, 2(3), 111-129.
- Organ, D. W., & Bateman, T. S. (1991). *Organizational behavior* (4th ed.). Boston: Richard D. Irwin.
- Petersen, E., & Plowman, C. (1989). *Business organization and management* (3rd ed.). Homewood: Irwin.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (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.
- Robbins, S. P. (1994). *Organization behavior* (9th ed.). New Jersey: Prentice-Hall.
- Walton, R. E. (1975). *The quality of working life: Criteria for quality of working life*. New York: Free Press.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. Tokyo: Harper International Edition.