

ความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลระหว่างการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง
คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

Relationships Among Conscientiousness, Quality of Work Life, Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior of Employees in a Commercial Bank

มธุรีน แจ่มแจ้ง

คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานสายงานสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่เป็นพนักงานในระดับต้นถึงระดับต่ำกว่าผู้อำนวยการและปฏิบัติงานเต็มเวลาอยู่ในสำนักงานใหญ่และในเขตกรุงเทพฯ จำนวน 340 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์การและแบบสอบถามการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือการวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สันและการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .526, .782 และ .719 ตามลำดับ กล่าวคือเมื่อพนักงานมีการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การสูง พนักงานจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงตามไปด้วย การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การคิดเป็นร้อยละ 69.2

คำสำคัญ

การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์การ, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Abstract

The objective of this research is to study correlations on among self-consciousness, life quality in work, organizational attachment and behaviors as good members of organization of employees of a commercial bank. The samples of this research work are 340 employees in the line of loan for small businesses of a commercial bank, who are in the level of basic level to the level lower than a director, working as permanent employees in the headquarters and branches in Bangkok. Research tools are a questionnaire of personal factors, questionnaire of self-consciousness, a questionnaire of life quality in work, a questionnaire of organizational attachment and a questionnaire of behaviors as good members of organization. The statistical techniques applied to data analysis are the analysis on Pearson's correlation coefficients and multiple regression analysis. The research findings are as follows. The correlations between self-consciousness, life quality in work and organizational attachment, and behaviors as good members of organization have the statistic significance level of .01, with correlations coefficients being 0.526, 0.782 and 0.719, respectively. Therefore, it can be said that once the employees have high levels of self-consciousness, life quality in work and organizational attachment, they will have high tendency to show behaviors as good members of organization accordingly. A B and C can predict D at 69.2

Keywords

Self-consciousness, Life Quality in Work, Organizational Attachment, Behaviors as Good Members of Organization

บทนำ

ทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยสำคัญในการดำเนินงานขององค์กร องค์กรมุ่งหวังให้บุคลากรมีความรู้ ความสามารถและความชำนาญในการทำงาน บุคลากรควรจะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีการรับรู้มีจิตสำนึกของตนเอง มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี มีความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย ปัจจัยที่กล่าวมานี้ทำให้องค์กรมีความเข้มแข็งเพียงพอที่จะรับมือกับความเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทั้งยังผลักดันให้เป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ บรรลุถึงเป้าหมายได้สำเร็จ

ในการจัดการกลยุทธ์ต่าง ๆ ขององค์กรนั้นต้องใช้ทรัพยากรมนุษย์จากหน่วยงานย่อยภายในองค์กรทั้งสิ้น ดังนั้นการบริหารจัดการบุคคลที่ดีจะส่งผลต่อเป้าหมายและความยั่งยืนขององค์กร ขณะเดียวกันบุคลากรเองก็ต้องการความสุขในการทำงานด้วยเช่นกัน จัดเป็นคุณภาพชีวิตอันเป็นเป้าหมายชีวิตของคนทำงาน เมื่อเป้าหมายของทั้งสองฝ่ายคือพนักงานและองค์กรสอดคล้องกันแล้ว พนักงานมีความสุขในการทำงาน เกิดความผูกพันต่อองค์กร รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เป็นผลให้พฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามมา

พฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) ถือเป็นพฤติกรรมสนับสนุนทางสังคม (จรัสวรรณ คัดดีเชิดสุข, 2549) เป็นการแสดงออกของบุคคลที่กระทำด้วยความสมัครใจโดยไม่ได้คาดหวังสิ่งตอบแทนที่เป็นทางการขององค์กร เป็นเครื่องมือลดความขัดแย้ง เพิ่มประสิทธิภาพผลการปฏิบัติงานขององค์กรได้เป็นอย่างดี (ณัฐยา ไพโรสงบ, 2546) ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยแบ่งพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ (1988) ออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ 1) การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง (Altruism) 2) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) 3) ความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) 4) การทำหน้าที่ให้กับสังคม (Civic virtue) 5) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

จากการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่า เป็นการศึกษาถึงเงื่อนไขการแสดงออกของบุคคลในด้านพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีตัวแปรต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร งานวิจัยนี้ผู้วิจัยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์เชิงอิทธิพลระหว่างตัวแปรด้านการมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากตัวแปรดังกล่าวนี้เป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กล่าวคือ การมีจิตสำนึกของตนเองเป็นปัจจัยด้านบุคลิกภาพของบุคคล ซึ่งมีความสำคัญกับความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน Costa & McCrae (1992) งานวิจัยหลายงานพบว่า การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ธนพร มานะสิริกุล, 2557; ธนัษฐร เลขวัต, 2558) ส่วนตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานนั้นหมายถึงการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่สนองความผาสุก และความพึงพอใจของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร การรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีทำให้บุคลากรมีความพึงพอใจทำให้อัตราการออกจากงานลดลง ส่งผลให้คุณภาพของงานและปริมาณผลผลิตเพิ่มสูงขึ้นได้จึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Hackman & Suttle, 1977) ตัวแปรสุดท้ายคือด้านความผูกพันต่อองค์กร ก็มีส่วนสำคัญในการช่วยให้องค์กรมีประสิทธิผลและเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น เนื่องจากความผูกพันต่อองค์กรเป็นทัศนคติที่ตอบสนองของแต่ละบุคคลกับความผูกพันต่อองค์กร บุคคลจะมีความผูกพันสูง เมื่อพนักงานได้เป็นสมาชิกขององค์กรและได้ทำงานที่มีคุณภาพ โดยปรารถนาที่จะรักษาไว้ ซึ่งความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Moorhead & Griffin, 1998)

ในการศึกษาครั้งนี้จะหมายถึงธนาคารแห่งหนึ่งในประเทศไทย ซึ่งมีภารกิจด้านการบริการทางการเงิน ฝากเงิน ถอนเงิน กู้เงินและเป็นแหล่งลงทุน แต่เมื่อเทคโนโลยีเข้ามามีส่วนร่วมในการพัฒนาด้านต่าง ๆ ธนาคารจึงไม่ได้จำกัดอยู่ในรูปแบบการให้บริการแบบเดิม แต่โดยนัยยะและความสำคัญของธนาคารแล้วธนาคารก็ยังคงมีความสำคัญในฐานะตัวกลางที่ถือเงิน ปัจจุบันเทคโนโลยีทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงของวงการธนาคารมากมาย ทั้งด้านการบริหารจัดการและการให้บริการ

แก่ลูกค้า นโยบายปรับลดพนักงานทำให้เกิดการไม่มั่นคงในการทำงาน ขาดความก้าวหน้าในอาชีพ หรือตัดสินใจลาออกเพื่อไปปฏิบัติงานที่องค์กรอื่น ล้วนเป็นสถานการณ์ที่เป็นปัญหาสำคัญขององค์การธนาคารในปัจจุบัน

จากที่กล่าวมาผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อจะได้นำข้อมูลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการคัดเลือกพนักงาน รวมทั้งเป็นการฝึกอบรมพนักงานให้มีความรู้การทำงานที่มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพชีวิตที่ดี และมีความผูกพันต่อองค์กร เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป หากองค์กรสามารถคัดเลือกพนักงานที่มีการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง มีคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงาน และมีความผูกพันในองค์กรจะทำให้ได้พนักงานที่มีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พนักงานจะตั้งใจทุ่มเทแรงใจในการทำงานและส่งผลให้เกิดคุณประโยชน์แก่องค์การตามมา

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

วิธีการดำเนินการวิจัย

1. ประชากร ได้แก่ พนักงานสายงานสินเชื่อธุรกิจขนาดย่อมของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งที่เป็นพนักงานในระดับต้นถึงระดับต่ำกว่าผู้อำนวยการ และปฏิบัติงานเต็มเวลา อยู่ในสำนักงานใหญ่และในเขตกรุงเทพฯ จำนวนทั้งสิ้น 926 คน (ข้อมูล ณ ธันวาคม 2558) แบ่งเป็น 2 กลุ่ม คือ สำนักงานใหญ่ จำนวน 366 คน โดยผู้วิจัยคัดมา จำนวน 166 และเขตกรุงเทพฯ จำนวน 560 คน โดยผู้วิจัยคัดมา 174 คน รวมตัวอย่างทั้งสิ้น 340 คน ในการเลือกขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบวิธีการตามสะดวก (Convenience Selection) ดำเนินการเก็บข้อมูลตามชั้นภูมิ (Stratified sampling) โดยมีกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มตามลักษณะประเภทธุรกิจ คือสำนักงานใหญ่และในเขตกรุงเทพฯ

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรทำนาย (ตัวแปรอิสระ) ประกอบไปด้วย 3 ตัวแปร ดังนี้

(1) การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง (Conscientiousness) ตามแนวคิดของ Costa McCrae (1992)

(2) คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) ตามแนวคิดของ Walton (1974) ที่แบ่งเป็น 8 ด้าน คือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม (Adequate and fair compensation) ที่ทำงานมีความปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (Safe and healthy environment) ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน (Growth and security) โอกาสในการพัฒนาความสามารถมนุษย์ (Development of human capability) ความสมดุลระหว่างชีวิตและการทำงาน (The total life space) การรักษาสิทธิเสรีภาพในการทำงาน (Constitutionalism) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Social integration) และการทำประโยชน์เพื่อสังคม (Social relevance)

(3) ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational commitment) ตามแนวคิดของ Meyer & Allen (1990) คือ ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance commitment) และ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment)

ตัวแปรเกณฑ์ (ตัวแปรตาม) คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) ตามแนวคิดของ Organ (1988) แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้าน คือ การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง (Altruism) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) การทำหน้าที่ให้กับสังคม (Civic virtue) และ ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

3. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามและแบบวัด ประกอบด้วย 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงาน สถานภาพ

ส่วนที่ 2 แบบวัดการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง ผู้วิจัยใช้แบบสอบถาม Neo Five Factor Inventory (Neo-FFI) ของ Costa McCrae (1992) โดยเลือกเฉพาะด้านแบบมีจิตสำนึก Conscientiousness มาปรับปรุงข้อคำถามให้มีความสอดคล้องกับกลุ่มประชากรที่จะศึกษา ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 12 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด 9 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบทั้งหมด 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบวัดคุณภาพชีวิตในการทำงาน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามของ Huse & Cummings (1985) ปรับปรุงแบบสอบถามโดย ธีรณัฐ มาศปัญญายิ่ง (2559) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 54 ข้อซึ่งเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด 40 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบทั้งหมด 14 ข้อ

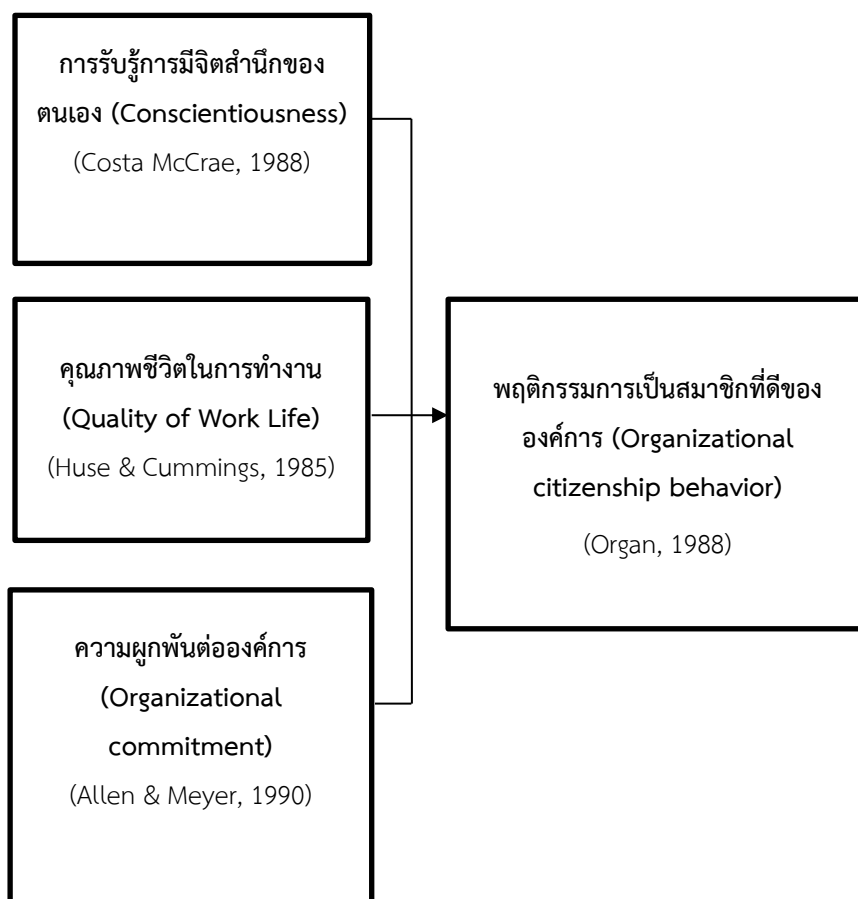
ส่วนที่ 4 แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร ผู้วิจัยนำแบบสอบถามของ Allen & Meyer (1990) ที่พัฒนาโดย Dunham, Grube & Castaneda (1994) ปรับปรุงแบบสอบถามโดย นภัส จิตต์ธีรภาพ (2554) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 24 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด 17 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบทั้งหมด 7

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยนำแบบสอบถามของ Organ (1988) ที่ปรับปรุงโดยปิ่นปัทมา ครุฑพันธุ์ (2550) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถาม ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 38 ข้อ ซึ่งเป็นคำถามเชิงบวกทั้งหมด 23 ข้อ และข้อคำถามเชิงลบทั้งหมด 15

สมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
4. การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรอย่างน้อย 1 ด้าน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งของประเทศไทยได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรอบแนวคิดการวิจัย



ผลการวิจัย

1. ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 340 คน มาวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) การหาค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ของข้อมูลพื้นฐานของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบไปด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร (อายุงาน) และสถานภาพการสมรส ผลการวิเคราะห์แสดง ดังตารางที่ 2 ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (n = 340)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	216	63.5
หญิง	124	36.5
รวม	340	100.0
2. อายุ		
22-34 ปี	81	23.8
35-47 ปี	153	45.0
48-60 ปี	106	31.2
รวม	340	100.0
3. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	164	48.2
สูงกว่าปริญญาตรี	176	51.8
รวม	340	100.0
4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร		
6-10 ปี	219	64.4
11-15 ปี	31	9.1
16-20 ปี	53	15.6
21 ปีขึ้นไป	37	10.9
รวม	340	100.0
5. สถานภาพการสมรส		
โสด	118	34.7
สมรส	189	55.6
หย่า/หม้าย	33	9.7
รวม	340	100.0

จากตารางที่ 1 จากกลุ่มตัวอย่าง 340 คน สามารถจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลได้ ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 216 คน คิดเป็นร้อยละ 63.5 และเป็นเพศหญิงจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 36.5 ด้านอายุพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 35-47 ปี มีจำนวน 153 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0 รองลงมาคืออายุระหว่าง 48-60 ปีจำนวน 106 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 ด้านระดับการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 176 คน คิดเป็นร้อยละ 51.8 และระดับปริญญาตรี จำนวน 164 คน คิดเป็นร้อยละ 48.2 ทางด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอยู่ระหว่าง 6-10 ปี จำนวน 219 คน คิดเป็นร้อยละ 64.4 รองลงมาคือ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กรอยู่ระหว่าง 16-20 ปี จำนวน 53 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 และทางด้านสถานภาพสมรส พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส จำนวน 189 คน คิดเป็นร้อยละ 55.6 รองลงมามีสถานภาพโสด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 34.7

2. การวิเคราะห์ข้อมูลสถิติพื้นฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยแสดงคะแนนเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน

ผู้วิจัยได้วิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปร ประกอบด้วย การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แสดงผลดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงคะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (n = 340)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง	3.55	0.31
คุณภาพชีวิตในการทำงาน	3.16	0.33
ความผูกพันต่อองค์กร	3.06	0.30
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	2.96	0.23

จากตารางที่ 2 พบว่าตัวแปรด้านการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง มีค่าเฉลี่ย 3.55 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.31 มีระดับคะแนนในระดับปานกลาง ตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีค่าเฉลี่ย 3.16 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.33 มีระดับคะแนนในระดับปานกลาง ตัวแปรด้านความผูกพันต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย 3.06 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.30 มีระดับคะแนนในระดับปานกลาง และตัวแปรด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีค่าเฉลี่ย 2.96 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.23 มีระดับคะแนนอยู่ในระดับปานกลาง

3. การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

การทดสอบสมมติฐานความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยใช้การค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ปรากฏดังตารางที่ 3 ดังนี้

ตารางที่ 3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (n = 340)

ตัวแปร	1	2	3	4
1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	-			
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน	.782**	-		
3. ความผูกพันต่อองค์กร	.719**	.689**	-	
4. การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง	.526**	.493**	.378**	-

** $p < .01$

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .526, .782 และ .719 ตามลำดับ กล่าวคือเมื่อพนักงานมีการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรสูง พนักงานจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสูงตามไปด้วย จัดเป็นความสัมพันธ์ทางบวก

4. การทดสอบตัวแปรการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร

การทดสอบตัวแปรการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร อย่างน้อย 1 ด้านที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งของประเทศไทย โดยใช้สถิติการวิเคราะห์วิธีสมการถดถอยพหุคูณเข้าพร้อมกัน (Multiple Regression Analysis แบบ Enter) ซึ่งมีตัวแปรอิสระมากกว่า 1 ตัว ที่ร่วมกันอธิบายตัวแปรตาม โดยมีเงื่อนไขสำคัญว่า ตัวแปรอิสระแต่ละตัวจะต้องไม่ขึ้นอยู่กับหรือสัมพันธ์กับตัวแปรอิสระตัวอื่นมาก ผู้วิจัยจึงได้สรุปข้อมูล และเงื่อนไขเบื้องต้นของการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์ความถดถอยของการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตัวแปรอิสระ	B	β	R	R ²	Adjusted R ²	F
Constant	.701**		834	.695	.692	255.151
1. การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง (X1)	.122**	.169				
2. คุณภาพชีวิตในการทำงาน (X2)	.329**	.472				
3. ความผูกพันต่อองค์กร (X3)	.255**	.330				

**p<.01

จากตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์วิธีสมการถดถอยพหุคูณเข้าพร้อมกัน (Multiple Regression Analysis แบบ Enter) พบว่า ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งของประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 69.5 โดยดูจากค่า R² เมื่อพิจารณาจากค่า β พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (X2) มีน้ำหนักมากที่สุดคือ 0.472 ความผูกพันต่อองค์กร (X3) และการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง (X1) มีน้ำหนักเท่ากับ 0.330 และ 0.169 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Y) หมายถึง คุณภาพชีวิตในการทำงาน (X2) ความผูกพันต่อองค์กร (X3) และการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง (X1) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Y) ของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งของประเทศไทยอย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 นั่นคือ ถ้าพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งของประเทศไทยมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน มี ความผูกพันต่อองค์กร และมีการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเองเพิ่มมากขึ้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งของประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย และจากผลดังกล่าว สามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

สมการถดถอยในรูปคะแนนดิบ

$$Y = .701 + .329(X2) + .255(X3) + .122(X1)$$

สมการถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน

$$(\hat{Y}) = .472 (X2) + .330(X3) + .169(X1)$$

จากผลการวิเคราะห์ดังกล่าวสรุปได้ว่า การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งของประเทศไทย อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01

สรุปผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สรุปผลการวิจัยได้ว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีนัยสำคัญสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .526, .782 และ .719 ตามลำดับ กล่าวคือเมื่อพนักงานมีการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรสูง พนักงานจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสูงตามไปด้วย

นอกจากนี้ผลการศึกษาอิทธิพลการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง พบว่าการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การคิดเป็นร้อยละ 69.2

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) พบว่า ยอมรับสมมติฐานวิจัยทุกข้อ กล่าวคือ การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับ การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งและสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

การอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

จากผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเองมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .526

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า การที่พนักงานมีการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเองสูงจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสูงขึ้น ขณะเดียวกันถ้าพนักงานมีการรับรู้การมี

จิตสำนึกต่ำ จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรลดลงตามไปด้วย อธิบายได้ว่าการมีการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเองเป็นลักษณะของบุคคลที่มีสมรรถนะ มีระบบระเบียบวินัยในตนเอง มีความสุขุมรอบคอบ ยึดมั่นในหน้าที่และความรับผิดชอบ และมุ่งมั่นความสำเร็จ บุคลิกภาพแบบการรับรู้มีจิตสำนึกของตนเอง มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานในหลายอาชีพ ผู้ที่มีความอดทนและมุ่งมั่นเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง จะมีความรับผิดชอบในหน้าที่ของตน สามารถควบคุมพฤติกรรมเพื่อนำไปสู่เป้าหมายที่วางไว้ได้ มักจะวางแผนในการกระทำสิ่งต่าง ๆ เพื่อให้เกิดประโยชน์และบรรลุเป้าหมายตามที่คาดหวังไว้ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีส่วนในการสนับสนุนการปฏิบัติงาน และแหล่งทรัพยากร (Deluga, 1998; Wayne & Green, 1993 อ้างถึงใน Kim et al., 2009) เมื่อได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์กร จะส่งผลต่อความสำเร็จของงานและเกิดการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรตามมา

สอดคล้องกับการศึกษาของ Kim et al. (2009) ที่พบว่า ลักษณะบุคลิกภาพแบบการรับรู้มีจิตสำนึกของตนเอง จะเป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบในระดับสูง มีความขยันงาน และทุ่มเทแรงกายกับงานที่ทำอย่างสม่ำเสมอ บุคลิกภาพเช่นนี้จะมีความผูกพันในงานสูงและส่งผลให้เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ทั้งนี้บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกเหล่านี้ส่วนหนึ่งอาจเกิดขึ้นหรือถูกหล่อหลอมมาจากลักษณะธุรกิจและวัฒนธรรมขององค์กรด้วยเช่นกัน

สมมุติฐานที่ 2 คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

จากการทดสอบสมมุติฐานที่ 2 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .782

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า การที่พนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรสูงขึ้นตามไปด้วย ขณะเดียวกัน ถ้าพนักงานมีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรลดลงตามไปด้วย แสดงให้เห็นว่าพนักงานให้ความสำคัญกับคุณภาพชีวิต ความปลอดภัยและสุขลักษณะที่ดีในการทำงานสูงสุด เนื่องจากลักษณะงานต้องนั่งทำงานภายในสำนักงานหลายชั่วโมงติดต่อกัน ต่อเนื่องยาวนาน หรืออาจมีงานเร่งด่วนที่ต้องทำให้เสร็จตามกำหนด องค์กรจึงจัดเตรียมสถานที่นั่งทำงาน และ จัดเตรียมอุปกรณ์ในการทำงานให้เพียงพอต่อการทำงาน มีพนักงานเทคนิคคอยให้ความช่วยเหลือในกรณีแก้ไขปัญหาฉุกเฉิน ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องในการทำงานตลอดเวลานั้น ยังเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความใส่ใจขององค์กรที่มีต่อพนักงาน ซึ่งสิ่งต่าง ๆ นี้องค์กรจัดทำให้พนักงานรับรู้ได้ถึงความปลอดภัยและสุขลักษณะที่ดีในการทำงานสูงสุด

ผู้วิจัยเห็นว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานคือความลงตัวของการทำงานและการใช้ชีวิตของบุคคล ที่มีความสุขทั้งทางร่างกายและจิตใจกับการทำงาน รู้สึกพึงพอใจกับ สิ่งที่ได้รับจากงานที่ทำและพร้อมที่จะแบ่งปันความสุขและความพึงพอใจนั้นไปสู่บุคคลรอบข้าง สอดคล้องกับแนวคิดของ Walton (1974, อ้างถึงใน Parvar, Allameh, & Ansari, 2013: 136) ที่ว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานเกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงาน 8 ประการที่สามารถสนอง ความต้องการหรือความปรารถนาของพนักงานได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมและรายด้านมีอิทธิพลต่อความความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจ ให้คำปรึกษา ดังนั้นถ้าองค์กรจัดสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดีให้กับพนักงาน เช่น ค่าตอบแทนที่เป็นที่ยอมรับและแข่งขันได้ในตลาดอาชีพเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น ๆ มีสวัสดิการที่พอเพียงสำหรับพนักงานและครอบครัว พื้นที่ทำงานมีความปลอดภัย สะดวกและมีอุปกรณ์เครื่องมือพร้อมต่อการทำงาน พนักงานได้รับการฝึกอบรมเพิ่มเติมความรู้และทักษะในการทำงานอย่างสม่ำเสมอ พนักงานมีช่วงวันหยุดหรือเวลาหลังเลิกงานให้ตัวเองและครอบครัวโดยที่ไม่ต้องนำงานกลับไปทำที่บ้านและองค์กรมีกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม พนักงานก็จะสามารถทำงานอย่างมีความสุขทั้งกายและใจ เมื่อพนักงานมีความสุข มีคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ดี พนักงานก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

สมมุติฐานที่ 3 ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

จากการทดสอบสมมุติฐานที่ 3 พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .719

จากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า การที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การสูงจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงขึ้นไปด้วย ขณะเดียวกันถ้าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การต่ำจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การลดลงไปด้วย แสดงให้เห็นว่าพนักงานมีความอดทนและมีความสามารถเพียงพอ ยอมรับสิ่งที่พอใจที่ได้ทำงานกับองค์การ และมีความรู้สึกภูมิใจในงาน สิ่งเหล่านี้มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เนื่องจากว่าเมื่อพนักงานรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การแล้ว พนักงานย่อมเต็มใจทำเพื่อองค์การอย่างเต็มที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gautam, Dick, Wagner, Upadhyay & Davis, 2005 (อ้างถึงใน จีรพรรณศักดิ์เชิดสุข, 2549) ที่ได้ศึกษาวิจัยเรื่องการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การในประเทศเนปาล 5 องค์การ พบว่า ความผูกพันด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่นเดียวกับ Ahmed, Ramzan, Mohammad & Islam (2011) พบว่า ความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และยังเป็นตัวแปรสื่อของการรับรู้ความยุติธรรมกับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนั้นยังพบงานวิจัยของปาริชาติ ปานสำเนียง และวิโรจน์ เกษภูลักษณ์

(2556) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ความผูกพันต่อองค์การมีอิทธิพลทางตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($r=0.897-0.900$)

สมมุติฐานที่ 4 การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ อย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งของประเทศไทย

จากการทดสอบสมมุติฐานที่ 4 พบว่า การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พนักงานธนาคารแห่งหนึ่งของประเทศไทย คิดเป็นร้อยละ 69.2 โดยคุณภาพชีวิตในการทำงาน (X_2) มีน้ำหนักมากที่สุดคือ 0.472 ความผูกพันต่อองค์การ (X_3) และการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง (X_1) มีน้ำหนักเท่ากับ 0.330 และ 0.169 ตามลำดับ โดยมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Y) อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ .01 นั่นคือ ถ้าพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งของประเทศไทยมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีความผูกพันต่อองค์การ และมีการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง เพิ่มขึ้น จะก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งของประเทศไทยเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย และจากผลดังกล่าว สามารถสร้างสมการถดถอยได้ดังนี้

$$(Y) = .472(X_2) + .330(X_3) + .169(X_1)$$

จากสมการจะเห็นได้ว่า

ถ้าเพิ่มปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน (X_2) 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งของประเทศไทย จะเพิ่มขึ้น .472

ถ้าเพิ่มปัจจัยด้านความผูกพันต่อองค์การ (X_3) 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งของประเทศไทย จะเพิ่มขึ้น .330

ถ้าเพิ่มปัจจัยด้านการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง (X_1) 1 หน่วย ในขณะที่ปัจจัยอื่น ๆ คงที่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารแห่งหนึ่งของประเทศไทย จะเพิ่มขึ้น .169

จากผลการวิจัยดังกล่าวจะเห็นได้ว่า การที่พนักงานมีรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ อย่างน้อย 1 ตัวแปรสูงขึ้น โดยที่ตัวแปรอื่นไม่ได้ลดลง จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงขึ้นตามไปด้วย ซึ่งผลการทดสอบสอดคล้องกับงานแนวคิดของ Organ (1988) และ Schnake & Dumler (1997) ที่ได้กล่าวไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ จะเห็นว่าพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทนี้เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นเองโดยการตัดสินใจและความเต็มใจของบุคคลนั้น โดยไม่เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษอย่างเป็นทางการจากองค์การ และจะเห็นว่ารูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์กรนั้นล้วนเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทที่องค์กรกำหนดไว้ให้ว่าต้องปฏิบัติ เช่นการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การอดทนต่อความคับข้องใจ การสนใจและอาสาเข้าร่วมกิจกรรม การปฏิบัติตามกฎระเบียบ การตรงต่อเวลา การดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร สิ่งเหล่านี้ล้วนเป็นพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับการเป็นเพศหญิงหรือชาย ไม่ว่าจะระดับสายงานใด และไม่ต้องอาศัยการมีประสบการณ์หรือความเชี่ยวชาญในการทำงาน และไม่จำเป็นต้องมีผลตอบแทนในการทำงานที่ดี แต่กลับเป็นพฤติกรรมที่พนักงานทุกคนสามารถกระทำได้อย่างเต็มที่ที่จะทำ สอดคล้องกับการศึกษาของปีนัปัทมา ครุฑพันธุ์ (2550) พบว่า ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์การทำนายเท่ากับ .039 ($p < .05$) แสดงว่าความผูกพันต่อองค์กรสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ ร้อยละ 3.9

จากการศึกษาครั้งนี้และงานวิจัยที่ผ่านมาสามารถสรุปได้ว่าพบว่า การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กร อย่างน้อย 1 ตัวแปร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

1. ด้านการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง จากการศึกษาจะพบว่า การรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร รวมทั้งเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย ดังนั้นองค์กรควรหาเครื่องมือที่ช่วยในการสรรหาคัดเลือกบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบจิตสำนึกสูง ซึ่งบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกสูง มักจะเป็นบุคคลที่มีความรอบคอบ ตรงต่อเวลา มีระเบียบแบบแผน มีความมุ่งมั่นสูง โดยบุคคลจำพวกนี้ส่วนใหญ่มักจะชอบทำงานหนัก เพื่อให้ประสบความสำเร็จ ซึ่งบุคคลที่มีคุณลักษณะดังกล่าวจะช่วยส่งเสริมให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

2. ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากการศึกษาจะพบว่า ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร รวมทั้งเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย ดังนั้นองค์กรควรให้ค่าตอบแทนที่เหมาะสมตามภาระงานที่ทำงาน อีกทั้งควรจัดสภาพแวดล้อมที่ทำงานให้มีความสะดวกในการทำงาน มีความปลอดภัยต่อร่างกาย และทรัพย์สิน และเปิดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งตามความสามารถของพนักงาน ตลอดจนส่งเสริมให้พนักงานมีโอกาสศึกษาค้นคว้าเรียนรู้ สิ่งใหม่ ๆ ตลอดเวลา นอกจากนี้ควรส่งเสริมให้มีความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน โดยอาจทำการจัดกิจกรรมเพื่อประสานความร่วมมือ หรือมีการปรับเปลี่ยนนโยบายให้มีการทำงานร่วมกันเป็นทีมมากยิ่งขึ้น เมื่อพนักงานได้รับการตอบสนองดังกล่าว ย่อมทำให้

เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่องาน และทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

3. ด้านความผูกพันต่อองค์กร จากการศึกษาจะพบว่า ด้านความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร รวมทั้งเป็นตัวทำนายพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย ดังนั้นองค์กรควรสนับสนุนให้มีการจัดกิจกรรมเพื่อเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร และส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และพร้อมที่จะอุทิศตนให้กับองค์กร ด้วยการสร้างแรงจูงใจให้แก่พนักงาน โดยการเพิ่มในส่วนของการเงินเดือน และผลประโยชน์ ซึ่งจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และคิดว่าปัญหาขององค์กรก็เป็น ปัญหาของตนด้วยเช่นกัน พร้อมที่จะปฏิบัติงานกับองค์กร โดยไม่คิดลาออกจากองค์กร และรู้สึก จงรักภักดีต่อองค์กร และพร้อมที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีจิตสำนึกของตนเอง คุณภาพชีวิตใน การทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับธุรกิจอื่น ๆ ที่มีลักษณะ การดำเนินกิจการใกล้เคียงกัน เช่น ธุรกิจการบริหารสินทรัพย์ เพื่อนำผลที่ได้มาส่งเสริมการบริหาร จัดการภายในองค์กร และกำหนดเป้าหมายในการพัฒนาแก่พนักงานในองค์กรเพื่อส่งเสริมให้พนักงาน เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแบบยั่งยืน

2. การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเพียงอย่างเดียว ควรศึกษาวิเคราะห์เชิงคุณภาพ เช่น การสังเกต การสัมภาษณ์เชิงลึก การใช้แบบสอบถามปลายเปิด เป็นต้น เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ ต่อการพัฒนาองค์กรและด้านงานวิจัยมากยิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- จรีวรรณ ศักดิ์เชิดสุข. (2549). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาบริษัทประกันแห่งหนึ่งความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรคกับพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีในองค์กร. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.
- ณัฐยา ไพสงบ. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะสังคมศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม.
- ธนพร มานะสิริกุล. (2557). การรับรู้ภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.
- ธนชพร เลขาวิต. (2558). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ การรับรู้บรรยากาศองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความสุขในการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ในหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.
- ธัญญามาต ปัญญาอิง. (2559). อิทธิพลของทุนทางจิตวิทยาด้านบวก คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อความตั้งใจลาออกจากงานของพนักงานกลุ่มธุรกิจให้คำปรึกษา. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.
- นภัส จิตต์ธีรภาพ. (2554). ปัจจัยส่วนบุคคล ความสุขในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตอาหารแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.

ปิ่นปัทมา ครุฑพันธุ์ (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร :กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

ปาริชาติ ปานสำเนียง และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. *วารสารวิทยบริการ*, 24(2), 129-142.

Ahmed, I., Ramzan, M., Mohammad, S. K., & Islam, T. (2011). Relationship between perceived fairness in performance appraisal and OCB; mediating role of organizational commitment. *International journal of academic research*, 3(5), 15-20.

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), 1-18.

Costa, P. T., & McCrae, R. R. (1992). *Revised NEO personality inventory (NEO-PI-R) and NEO five-Factor inventory (NEO-FFI) professional manual*. Odessa, FL: Psychological Assessment Resources.

Dunham RB, Grube JA, Castaneda MB (1994) Organizational commitment: The utility of an integrative definition. *Journal of Applied Psychology*, 79(3), 370-380.

Gautam, T., Dick, R. V., Wagner, U., Upadhyay, N., & Davis, A. J. (2005). Organizational citizenship behavior and organizational commitment in Nepal. *Asian Journal of Social Psychology*, 8, 305-314.

Hackman, R. J., & Shuttle, L. J. (1997). *Improving Life at work: Behavioral Science Approach to Organization Change*. Santa Monica. Calif: Goodyear Publishing.

Huse, P.S., & Cumming, T.G. (1985). *Organization development and change*. Minnesota: West Publishing.

Kim Kim, J. H., Kim, M., & Kandampully, J. (2009). Buying environment characteristics in the context of e-service. *European journal of marketing*, 43(9/19), 1188-1204.

- Kim, J.H. et al. (2009). Buying environment characteristics in the context of e-service. *European journal of marketing*, 43, 1188-1204.
- Moorhead, G., & Griffing, R. (1998). *Organization Behavior: Managing People and Organization*. (5th ed.). New York: Houghton Muffing.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Goods Soldier Syndrome*. Lexington, MA: Lexington.
- Parvar, M.R.F., Allameh, S.M. and Ansari, R. (2013). Effect of Quality of Work Life on Organizational Commitment by SEM (Case Study: OICO Company). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, 3(10), 135-144.
- Schnake, Mell and Dumler, Michael P. (1997) Organizational citizenship behavior: The impact of rewards and reward practices. *Journal of Managerial Issues*. 9(2), 216-229.
- Walton, R. E. (1974). Improving the Quality of Work Life. *Harvard Business Review*. May-June.

ผู้เขียน

มธุริน แจ่มแจ้ง

บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์นี้หลักสูตร ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ ปีการศึกษา 2562
E-mail: maturinpaper@gmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์ ดร.สมโภชน์ เอี่ยมสุภาษิต

สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
E-mail: isompoch@hotmail.com