

การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ
พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2557

การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ
พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล



สารนิพนธ์
ของ
อรอุมา อัจฉริยะสิงห์

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2557
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ
พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
มีนาคม 2557

อรอุมา อัจฉริยะสิงห์. (2557). การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยมหานครและปริมณฑล. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สุพาตา สิริกุตตา

การวิจัยครั้งนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษาเปรียบเทียบการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยมหานครและปริมณฑล จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุดหรือกำลังศึกษาอยู่ आयงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน และเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยมหานครและปริมณฑล จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ค่าที่ สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

ผลการวิจัย พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 24-32 ปี สถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีการศึกษาหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีอายุงาน 1-10 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนไม่เกิน 40,000 บาท
2. การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยมหานครและปริมณฑล ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณั ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการปฏิบัติงาน ตามลำดับ
3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยมหานครและปริมณฑล ทั้งโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับดี ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการณ์น้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ และด้านพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ ตามลำดับ
4. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยมหานครและปริมณฑล ที่มีเพศ อายุ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
ปริมณฑล ที่มีสถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้
ความร่วมมือและด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ
0.05

6. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
ปริมณฑล ที่มีระดับการศึกษาและอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
โดยรวม ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาแตกต่างกัน
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

7. การสนับสนุนจากองค์กรทั้งโดยรวม และรายด้านทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งโดยรวมและรายด้านทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่
ระดับ 0.01



ORGANIZATION SUPPORT RELATING TO GOOD ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR OF EMPLOYEES IN BUSINESS OFFICE DEPARTMENT AT KRUNG THAI
BANK,PCL. IN BANGKOK METROPOLIS AND VICINITY.



AN ABSTRACT
BY
ONUMA USSARIYASING

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Business Administration Degree in Management
at Srinakharinwirot University

March 2014

Onuma Ussariyasing. (2014). *Organization Support Relating to good Organizational Citizenship Behavior of Employees in Business Office Department at Krung Thai Bank Public Company Limited in Bangkok Metropolis and Vicinity*. Master's project, M.B.A. (Management). Graduate School. Srinakharinwirot University. Project Advisor: Associate Professor Supada Sirikudta.

This research aims to study the comparison of organization support toward employees in Business Office Department at Krung Thai Bank Public Company Limited (KTB) in Bangkok Metropolis and vicinity classified by demographic such as gender, age, marital status, education levels, work experience, and average monthly income and to compare between the organization support and good organizational citizenship behavior of employees.

Sample size in this research is 200 employees in Business Office Department at KTB in Bangkok Metropolis and vicinity. Questionnaire is the tool for data collection. Statistics for data analysis are frequency, percentage, mean, standard deviation, t-test, one-way analysis of variance and Pearson product moment correlation coefficient.

Research results are as follows:

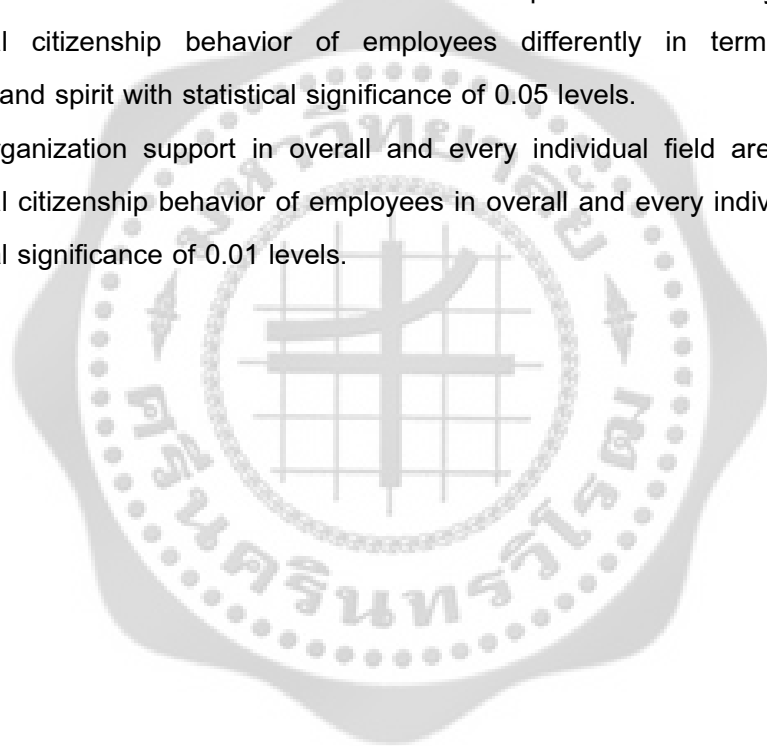
1. Most respondents are female between 24-32 years old, single or widow or divorce or separated, education levels are higher than Bachelor's degree, having duration of work between 1 and 10 years, and average monthly income up to Baht 40,000.
2. Organization support toward employees in Business Office Department at KTB in Bangkok Metropolis and vicinity is at the high levels in overall and individual field such as job security, emotional maturity, competency and advancement, remuneration and benefit, and work operation, respectively.
3. Good organizational citizenship behavior of good employees in Business Office Department at KTB in Bangkok Metropolis and vicinity in overall and individual field is at the good level such as spirit, generosity manners, and organization cooperation, respectively.

4. Employees in Business Office Department at KTB in Bangkok Metropolis and vicinity with different gender, age, and average monthly income influence good organizational citizenship behavior of good employees differently in term of organization cooperation with statistical significance of 0.05 levels.

5. Employees in Business Office Department at KTB in Bangkok Metropolis and vicinity with different marital status differently influence good organizational citizenship behavior of employees differently in term of organization cooperation and spirit with statistical significance of 0.05 levels.

6. Employees in Business Office Department at KTB in Bangkok Metropolis and vicinity with different education levels and work experience differently influence good organizational citizenship behavior of employees differently in term of organization cooperation and spirit with statistical significance of 0.05 levels.

7. Organization support in overall and every individual field are related to good organizational citizenship behavior of employees in overall and every individual field as well with statistical significance of 0.01 levels.



ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์และความช่วยเหลืออย่างดียิ่งจากรองศาสตราจารย์ สุพาดา สิริกุตตา ท่านอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ที่ได้เสียสละเวลากรุณาให้คำปรึกษา คำแนะนำ ช่วยตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ทำให้สารนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณรองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ และอาจารย์ ดร.อัจฉริยา ศักดิ์รินทร์ ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์เป็นผู้เชี่ยวชาญ ตรวจสอบแบบสอบถาม รวมทั้งคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่าน ที่ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตลอดจนแก้ไขปรับปรุงให้สารนิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และอาจารย์พิเศษภายนอกทุกท่าน ที่ได้ช่วยประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดี พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือและความเมตตาด้วยดีเสมอมา

ผู้วิจัยขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ประจำภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ และบัณฑิตวิทยาลัยทุกท่าน ที่ได้ให้ความช่วยเหลือ คำแนะนำ จนทำให้ผู้วิจัยสามารถจัดทำสารนิพนธ์ได้สำเร็จเรียบร้อย

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ คุณสรศิริ ประเสริฐยิ่ง ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารสำนักงานธุรกิจ (BCM-L) สำนักงานธุรกิจสำรวจ บมจ.ธนาคารกรุงไทย และคุณเจริญศรี วิสุทธิเนตรสกุล ผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารสำนักงานธุรกิจ (BCM-L) สำนักงานธุรกิจสามยอด บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำหรับโอกาส ความช่วยเหลือ และคำแนะนำในการศึกษา

ผู้วิจัยขอขอบคุณพนักงานสังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่ให้ความร่วมมือ กรุณาสละเวลาตอบแบบสอบถามให้เสร็จตามกำหนดเวลา เพื่อการวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ บิดา มารดา ผู้ให้ชีวิต ความรัก อบรมสั่งสอน และเป็นแรงบันดาลใจให้มีวันนี้ มอบโอกาสในการศึกษาเป็นวิชาความรู้ติดตัวในปัจจุบัน

สุดท้ายนี้ คุณประโยชน์และความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้กับผู้มีส่วนร่วมทุกท่าน และขออัญมัญหาพระคุณบิดา มารดา และบูรพคณาจารย์ทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอน ชี้แนะแนวทางที่ดีตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

อรอุมา อัจฉริยะสิงห์

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย	3
ความสำคัญของการวิจัย	3
ขอบเขตของการวิจัย	4
นิยามศัพท์เฉพาะ	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย	7
สมมติฐานของการวิจัย	7
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	8
แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	17
ข้อมูลและประวัติของบมจ.ธนาคารกรุงไทย	24
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	33
3 วิธีดำเนินการวิจัย	35
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง	35
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	37
การเก็บรวบรวมข้อมูล	41
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล	42
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	44
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล	50
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	51

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	98
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และผลการศึกษาค้นคว้า.....	98
การอภิปรายผลการวิจัย.....	108
ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย.....	114
ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป.....	116
บรรณานุกรม.....	117
ภาคผนวก.....	123
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม.....	124
ภาคผนวก ข หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ.....	132
ภาคผนวก ค รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม.....	135
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์.....	137

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 จำนวนพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจกรุงเทพ มหานครและปริมณฑล จำแนกตามกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง.....	36
2 แสดงการคำนวณจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	37
3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงาน ธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล.....	51
4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามลักษณะ ส่วนบุคคลโดยจัดกลุ่มใหม่	53
5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนจากองค์กร.....	55
6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนจาก องค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ.....	56
7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนจาก องค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า.....	57
8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนจาก องค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน.....	58
9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนจาก องค์กรด้านจิตอาสามณ์.....	59
10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนจาก องค์กรด้านการปฏิบัติงาน.....	60
11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร.....	61
12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ.....	62
13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ.....	63
14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา.....	64

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
15 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ ปริมาตรลจําแนกตามเพศ.....	66
16 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรโดยจําแนกตามอายุโดยใช้ Levene's test.....	68
17 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ ปริมาตรลจําแนกตามอายุ.....	69
18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุต่างกันกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความ ร่วมมือ.....	70
19 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ ปริมาตรลจําแนกตามสถานภาพ.....	72
20 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ ปริมาตรลจําแนกตามระดับการศึกษา.....	74
21 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรโดยจําแนกตามอายุงานโดยใช้ Levene's test.....	76
22 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ ปริมาตรลจําแนกตามอายุงาน.....	77
23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุงานต่างกันกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม.....	78
24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุงานต่างกันกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ ความร่วมมือ.....	79
25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุงานต่างกันกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรม การมีน้ำใจนักกีฬา.....	80

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
26 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้ Levene's test.....	82
27 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยมหานครและ ปริมาณผลจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทดสอบโดยใช้สถิติ Brown – Forsythe.....	83
28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ต่างกันกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์ให้ควา ร่วมมือ.....	84
29 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยมหานครและ ปริมาณผลจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA.....	84
30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรม การณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	85
31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรด้าน ผลตอบแทนและสวัสดิการกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	87
32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ใน งานและโอกาสก้าวหน้ากับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	89
33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรด้านความ มั่นคงในการทำงานกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	91
34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรด้าน จิตอาารมณ์กับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	93
35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรด้านการ ปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	95
36 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	97

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 แสดงผังองค์กรของสำนักงานธุรกิจ.....	28
2 แสดงตำแหน่งงานของสำนักงานธุรกิจ.....	30



บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันสภาพแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและก้าวสู่ยุคเศรษฐกิจที่เน้นความรู้เป็นฐาน (knowledge based economy) ส่งผลให้องค์กรต่างเผชิญกับภาวะการแข่งขันมากขึ้น ผู้บริหารต้องตระหนักถึงความสำคัญด้านการจัดการทรัพยากรมนุษย์มากขึ้น เพื่อเสริมสร้างคนในองค์กรให้มีคุณค่าโดยเฉพาะทรัพยากรมนุษย์ (Trautmann, Maher and Motley, 2007: 269) การมีทรัพยากรบุคคลที่มีความรู้มีความสามารถ และมีทัศนคติเชิงบวกจะสามารถสร้างความได้เปรียบในการแข่งขันไม่แพ้การมีเงินทุนและเทคโนโลยีที่ทันสมัย เพราะเป็นสิ่งที่มีความค่า หาได้ยากและทดแทนไม่ได้ง่าย ๆ หากองค์กรขาดแคลนทรัพยากรบุคคลจะส่งผลให้องค์กรขาดประสิทธิภาพ ขาดศักยภาพในการแข่งขันและอาจล้มเหลวในการดำเนินงานระยะยาว ปัจจุบันได้มีการเน้นคุณค่าหรือการเพิ่มมูลค่าของทุนมนุษย์ (สุรพงษ์ มาลี, 2551: Online) ที่สามารถสร้างมูลค่าเพิ่มได้ ไม่ใช่แค่เป็นภาระหรือค่าใช้จ่ายขององค์กร เป้าหมายสูงสุดคือการทำให้บุคคลเป็นพนักงานที่ดี กล่าวถึงองค์กรในทางที่ดี มีความผูกพันองค์กรอย่างเหนียวแน่น และใช้ความพยายามเป็นพิเศษในทุกทางเพื่อให้องค์กรของตนประสบความสำเร็จ และบรรลุวัตถุประสงค์

ประสิทธิภาพขององค์กรเกิดขึ้นจากหลากหลายปัจจัย สิ่งที่มีความสำคัญประการหนึ่ง คือ องค์กรจะต้องประกอบด้วยบุคคลที่ปฏิบัติหน้าที่ตามบทบาทของตนเองอย่างดี หรือมีผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role performance) และยังต้องมีพฤติกรรมที่แสดงออกในลักษณะที่เป็นประโยชน์ซึ่งอยู่เหนือบทบาทหน้าที่ของตนด้วย พฤติกรรมเหล่านี้เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2553: 67) เป็นพฤติกรรมของพนักงานซึ่งสมัครใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เต็มกำลังและความสามารถ และอาจจะเกินกว่าบทบาทที่ได้รับผิดชอบอยู่ ซึ่งทุกองค์กรต้องการพนักงานที่มีลักษณะเช่นนี้

ความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กรกับองค์กรนั้นจึงมีลักษณะของการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน โดยพนักงานในฐานะสมาชิกในองค์กรจะตอบสนองความต้องการขององค์กรด้วยการปฏิบัติหน้าที่ตามที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร ในขณะที่องค์กรจะแลกเปลี่ยนด้วยการตอบสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ และการพัฒนาพนักงานกลับคืนไป ซึ่งการตอบสนองความต้องการของพนักงานโดยองค์กรนี้ จะเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานเกิดการรับรู้ถึงความผูกพันที่องค์กรมีให้กับเขา การรับรู้ดังกล่าวจะเป็นการรับรู้ในลักษณะของการสนับสนุนจากองค์กร (Perceive organizational support: POS) (Eisenberger; et al., 2001: 42)

การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เป็นการสะท้อนถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์กร โดย Rhoades and Eisenberger (2002: 698-714) ได้ให้ความเห็นไว้ว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสร้างความรู้สึกลึกซึ้งต่างตอบแทน ทำให้บุคลากรเข้า

ร่วมเป็นสมาชิกขององค์กรและมีบทบาททางสังคม ส่งเสริมความคิดของบุคลากรที่ว่า องค์กรตระหนักและให้รางวัลเพื่อเพิ่มการปฏิบัติงาน ซึ่งจะให้ประโยชน์ที่ดีต่อทั้งบุคลากรคือ มีความพอใจในงานเพิ่มขึ้นและมีอารมณ์ที่ดีในการทำงานมากขึ้น และต่อองค์กร คือ บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น มีการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นและลดการลาออกจากงาน อีกทั้งยังมีรายงานการวิจัยระบุว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นตัวแปรเหตุที่มีความสัมพันธ์กับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น งานวิจัยของ Chen; et al. (2005) ที่ทำการทดสอบความเป็นตัวแปรกลางของโมเดลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจากพนักงานชั่วคราวจำนวน 217 คน ที่ทำงานในมหาวิทยาลัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร รวมทั้งความสัมพันธ์ในลักษณะดังกล่าวที่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีลักษณะเป็นตัวแปรเหตุ ดังนั้น การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร จึงเป็นตัวแปรหลักที่สำคัญที่จะทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อาจกล่าวได้ว่า สิ่งที่องค์กรต้องตระหนักอยู่เสมอคือ องค์กรจะสนับสนุนอย่างไรเพื่อจูงใจและส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรเกิดความพึงพอใจในงานเกิดความผูกพัน ยอมรับเป้าหมายค่านิยมขององค์กรร่วมกัน และพร้อมทุ่มเทพลังความสามารถในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร การได้รับการสนับสนุนที่ดีจากองค์กร จะก่อให้เกิดความเชื่อและเกิดพฤติกรรมที่แสดงออกในด้านดีต่อองค์กร เมื่อบุคลากรรับรู้ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือจากองค์กร จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าจะต้องตอบสนองคืนแก่องค์กรด้วยการช่วยเหลือให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย บุคลากรจะตอบแทนการเป็นหนี้บุญคุณนั้นโดยแสดงผ่านความผูกพันต่อองค์กร และการทุ่มเททำงานเพื่อช่วยองค์กรและจะสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรในหลายด้าน เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมในองค์กร การมีผลการปฏิบัติงานที่ดี การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์ต่อการปรับปรุงองค์กรและปฏิบัติงานกับองค์กรในระยะยาวยาวนานเท่าที่องค์กรต้องการ เป็นต้น

บมจ. ธนาคารกรุงไทย ให้ความสำคัญกับการบริหารและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่ายิ่งของธนาคาร อีกทั้งยังเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินงานที่จะผลักดันให้องค์กรสามารถบริหารและขับเคลื่อนกลยุทธ์ต่าง ๆ ให้บรรลุเป้าหมายตามยุทธศาสตร์ที่กำหนดไว้ ธนาคารจึงมุ่งเน้นการสร้างระบบการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่มีประสิทธิภาพ เพื่อให้พนักงานทุกระดับมีองค์ความรู้ตามความสามารถ และทักษะในการปฏิบัติงาน นำมาซึ่งการบริหารงาน การสร้างคุณค่าขององค์กร และการให้บริการที่ประทับใจ นอกจากนี้ บมจ. ธนาคารกรุงไทย ได้มีการจัดทำแผนแม่บทการพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรบุคคล การดำเนินการด้านการสรรหาบุคลากร การดำเนินการด้านการพัฒนาบุคลากร การดำเนินการด้านสวัสดิภาพในการทำงาน และการดำเนินการด้านจรรยาบรรณสำหรับผู้บริหารและพนักงาน ซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงความสำคัญของบุคลากรที่มีประสิทธิภาพ เพื่รองรับและสนับสนุนการดำเนินการตามกลยุทธ์หลักขององค์กรให้บรรลุจุดมุ่งหมายในที่สุด

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาการสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล เพื่อ บมจ. ธนาคารกรุงไทย จักได้มีข้อมูลพื้นฐานในการวางแผนพัฒนากระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ต่อไป

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุดหรือกำลังศึกษาอยู่ อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความสำคัญของการวิจัย

ผลของการศึกษาจะเป็นประโยชน์ดังนี้

1. สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนากลยุทธ์เพื่อบำรุงรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้ปฏิบัติงานอยู่ได้นานๆ กับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล
2. สามารถนำไปใช้สร้างกระบวนการพัฒนาบุคลากรและพัฒนากลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล ซึ่งมีจำนวน 306 คน (ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บมจ.ธนาคารกรุงไทย: ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2556)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual Population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (บุญธรรม กิจปรีดา บริสุทธิ์ .2543: 88) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 173 ตัวอย่าง โดยกำหนดสุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 27 ตัวอย่าง รวมเป็นกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 200 ตัวอย่าง และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) จากหน่วยงานสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยมหานครและปริมณฑล จำนวน 20 สำนักงานธุรกิจ และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) มีดังนี้

1.1 ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่

1.1.1 เพศ

1.1.1.1 ชาย

1.1.1.2 หญิง

1.1.2 อายุ

1.1.2.1 24 - 33 ปี

1.1.2.2 34 - 42 ปี

1.1.2.3 43 - 51 ปี

1.1.2.4 52 - 60 ปี

1.1.3 สถานภาพ

1.1.3.1 โสด

1.1.3.2 สมรส/อยู่ด้วยกัน

1.1.3.3 หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษาสูงสุดหรือกำลังศึกษาอยู่

1.1.4.1 ต่ำกว่าปริญญาตรี

1.1.4.2 ปริญญาตรี

1.1.4.3 ปริญญาโท หรือสูงกว่า

1.1.5 อายุงาน

1.1.5.1 1 - 10 ปี

1.1.5.2 11 - 20 ปี

1.1.5.3 21 - 30 ปี

1.1.5.4 31 ปีขึ้นไป

1.1.6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน

1.1.6.1 ไม่เกิน 20,000 บาท

1.1.6.2 20,001 - 40,000 บาท

1.1.6.3 40,001 - 60,000 บาท

1.1.6.4 60,001 บาทขึ้นไป

1.2 การสนับสนุนจากองค์กร

- 1.2.1 ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ
- 1.2.2 ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า
- 1.2.3 ด้านความมั่นคงในการทำงาน
- 1.2.4 ด้านจิตอาสามณ์
- 1.2.5 ด้านการปฏิบัติงาน

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) ได้แก่

2.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

- 2.1.1 ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ
- 2.1.2 ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ
- 2.1.3 ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานอันเป็นผลจากประสบการณ์ที่พนักงานได้รับการทำงานในองค์กรว่า องค์กรมองเห็นความสำคัญในสิ่งที่พนักงานกระทำเพื่อองค์กร โดยตอบแทนให้แก่พนักงานด้วยการแสดงการยอมรับ ให้ความหวังใยต่อความเป็นอยู่ และผลประโยชน์ และให้การสนับสนุนในการทำงานให้ก้าวหน้า มั่นคง ราบรื่นและมีประสิทธิภาพ โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านได้แก่

1.1 การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรและหัวหน้างานเกี่ยวกับการให้เงินเดือน และสวัสดิการด้านต่าง ๆ รวมทั้งการกำหนดนโยบาย โดยคำนึงถึงความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานและครอบครัว

1.2 การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรและหัวหน้างานในเรื่องของการให้โอกาสพนักงานให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ ด้วยการให้โอกาสแสดงผลงาน ได้ใช้ความรู้ความสามารถ พัฒนาความสามารถ และให้การศึกษาอบรมเพิ่มเติม

1.3 การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรและหัวหน้างานว่าได้ให้โอกาสพนักงานได้ทำงานในองค์กรต่อไปอย่างมั่นคงและไม่ปลดออก หรือถูกเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรม

1.4 การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรและหัวหน้างานว่าเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญ ให้การยกย่องเมื่อพนักงานทำงานได้สำเร็จ ยอมรับให้มีส่วนร่วมในการทำงาน ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน

1.5 การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่า องค์กรและหัวหน้างานให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ และจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก และปลอดภัย

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งอยู่นอกเหนือจากหน้าที่การปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ เป็นการยินดีและเต็มใจปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยไม่ได้คำนึงระบบการให้รางวัลจากองค์กรแต่อย่างใด โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุน และก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ รวมถึงมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร แบ่งออกเป็น

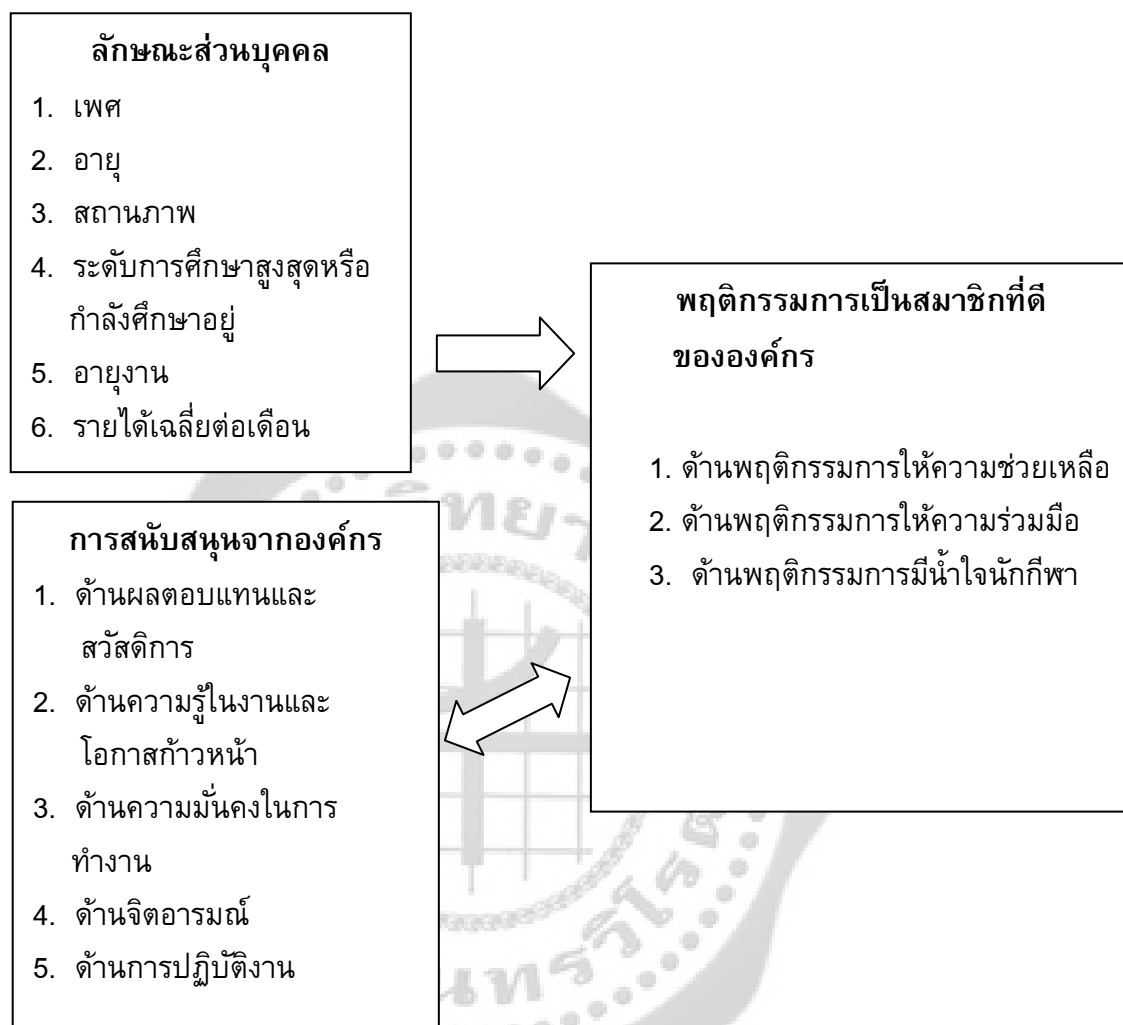
2.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น โดยอาจจะมีการเสียสละบางสิ่งบางอย่างของตนเอง เช่น การสละเวลาของตนเองมาช่วยเพื่อนที่มีปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน หรือการให้คำแนะนำไปจนถึงการลงมือดำเนินการใด ๆ เพื่อให้การทำงานของเพื่อนร่วมงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นให้กับบุคคลอื่น เป็นต้น

2.2 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร และมีความกังวลเกี่ยวกับความเป็นอยู่ขององค์กร เช่น มีส่วนร่วมสนใจเข้าร่วมประชุม เก็บรักษาความลับขององค์กร และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร เป็นต้น

2.3 พฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ชื่นเคืองใจ การถูกรบกวน หรือความเครียดต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ เปิดใจกว้าง มุ่งความสนใจไปที่การแก้ปัญหา โดยไม่โทษว่าเป็นความผิดของใคร และไม่สนใจเรื่องการแข่งขันที่เล็ก ๆ น้อย ๆ ที่เกิดขึ้นในขณะที่ปฏิบัติงาน

3. ปริมาณ หมายถึง จังหวัดที่ตั้งอยู่โดยรอบกรุงเทพมหานคร ซึ่งบมจ.ธนาคารกรุงไทย มีสำนักงานธุรกิจที่ตั้งอยู่รวม 4 สำนักงานธุรกิจ ได้แก่ อ้อมน้อย (สมุทรสาคร) ปากน้ำ (สมุทรปราการ) ปทุมธานี และนนทบุรี

กรอบแนวคิดในการวิจัย



สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุดหรือกำลังศึกษาอยู่ อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน) ต่างกัน มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

2. การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่อง การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล ผู้วิจัยได้ทำการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จากนั้นได้ประมวลเนื้อหาสาระความรู้ เพื่อกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้

1. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
 - 1.1 ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
 - 1.2 ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 - 2.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 - 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 - 2.3 ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. ข้อมูลและประวัติของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร เป็นการสะท้อนถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรกับองค์กร เป็นตัวแปรสำคัญที่จะทำให้องค์กรสามารถธำรงรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถให้อยู่กับองค์กรต่อไปได้ (สมินทร เบ้าธรรม, 2554: 38-39) ซึ่งแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีเนื้อหาสาระโดยสังเขปดังนี้

ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived organizational support)

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคนอื่นๆ (Eisenberger; et al. 1990: 51) ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ว่า หมายถึง การรับรู้ทั่วไปของพนักงานเกี่ยวกับองค์กรว่า องค์กรได้ให้คุณค่า ให้ความสำคัญ และให้ความช่วยเหลือ รวมไปถึงแสดงความเอาใจใส่ในความผาสุกของพนักงาน

ต่อมาในปี 2001 ไอเซนเบอร์เกอร์ และคนอื่นๆ (Eisenberger; et al. 2001: 42) ได้ให้ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มเติมว่า เป็นความเชื่อหรือความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร ว่าองค์กรเปรียบเสมือนบุคคลที่ใจดี หรือ

บุคคลที่โหดร้าย โดยพิจารณาจากสิ่งที่ได้รับจากองค์กรผ่านทางนโยบาย หรือกฎระเบียบต่างๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้นและส่งผลกระทบต่อพนักงาน

ชอร์ และทีทริก (Shore; & Tetrick. 1991: 638) ได้ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นความเชื่อของพนักงานที่ประเมินการรับรู้จากประสบการณ์ ผ่านนโยบายองค์กรและกระบวนการทำงาน การได้รับทรัพยากรและปฏิกิริยาจากตัวแทนองค์กรว่าองค์กรให้ความห่วงใย ให้งานผลตอบแทนและการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไร

จอร์จ และคนอื่นๆ (George; et al. 1993: 157) ได้ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า หมายถึง การที่องค์กรสามารถตอบสนองความต้องการทางสังคมแก่พนักงาน และให้ความเชื่อมั่นว่า องค์กรพร้อมที่จะช่วยเหลือ และตอบสนองการทุ่มเททำงานของพนักงาน

ฮัทชีสัน และกาสการ์ (Hutchison; & Garstka 1996: 136) ได้ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า เป็นการแสดงถึงความผูกพันที่องค์กรมีต่อพนักงาน

บุญทวารณ วังวอน และมนตรี พิริยะกุล (2553: 7) ได้ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรให้ความสนใจดูแลทุกข์สุขตนเพียงใด สนใจผลงานของตนหรือไม่ รับผิดชอบต่อหรือเปล่าว่าตนได้ทุ่มเทชีวิตจิตใจให้แก่งานมากเพียงใด มองเห็นคุณค่าของผลงานและเคยแสดงความชื่นชมผลงานของตนบ้างหรือไม่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรและผูกพันกับงานที่ทำ

สุมินทร เบ้าธรรม (2554: 40) ได้ให้ความหมาย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรว่า หมายถึง ทศคติของบุคคลจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรให้การยอมรับและเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความห่วงใย และให้การสนับสนุนในการทำงานในด้านต่างๆ เพื่อให้บุคลากรมีความเป็นอยู่ที่ดีในการทำงานมากขึ้นเพียงใด

ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange theory)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมเกิดขึ้นจากงานเขียนของศาสตราจารย์ ยอห์น โฮมแมน (G.C. Homans) ในปี พ.ศ. 2493 หรือ ค.ศ. 1950 ในหนังสือชื่อ The Human Group โดยกล่าวถึงรูปแบบความสัมพันธ์ของบุคคลนั้นเกิดขึ้นจากกระบวนการสร้างความคิด (อธิบายแนวคิด) ในการอธิบายสองระดับ ระดับแรกมีชื่อตามคำภาษาอังกฤษคือ First order abstraction และระดับที่สองคือ Second order abstraction ซึ่งทั้งสองระดับมีความเกี่ยวข้องกันและมีผลต่อกันและกัน หลักเกณฑ์แรกเป็นการอธิบายการกระทำหรือกิจกรรม (การแสดงออก) ของบุคคลต่อบุคคลในบริบทของความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้น ระดับที่สองคือการอธิบายปัจจัยที่ก่อให้เกิดความสัมพันธ์ซึ่งเกี่ยวกับสถานะภาพหรือตำแหน่งของบุคคลและสิ่งที่เป็นนามธรรมอยู่ภายในตัวคนต่างๆ เช่น ค่านิยม ความเชื่อ การรับรู้หรือความศรัทธาเป็นต้น ทฤษฎีนี้เชื่อว่าคนเรานั้นมีเหตุผลทั้งในเรื่อง

ความรู้สึกนึกคิดและการกระทำ บุคคลคิดและกระทำก็เพื่อตอบสนองความรู้สึกที่ดีให้กับตนเอง เช่น การกระทำที่ทำแล้วเกิดความสุขสบายใจ และรวมถึงการกระทำที่ให้ผลประโยชน์ทั้งในรูปรางวัลที่เห็นได้และไม่เห็นเป็นรูปรางวัล หรือรางวัลทั้งที่เป็นเศรษฐกิจและรางวัลทางด้านสังคม ดังนั้นเมื่อบุคคลติดต่อกับอีกบุคคลหนึ่งหรือสร้างความสัมพันธ์กับอีกกลุ่มบุคคล บุคคลจะใช้สถานะหรือตำแหน่งที่ตนมีสร้างความสัมพันธ์ทางสังคม หรือทำให้กิจกรรมและการกระทำดำเนินไปในทิศทางที่ประสงค์ ความสัมพันธ์ทางสังคมจึงหมายถึง การกระทำหรือกิจกรรมที่บุคคลมีต่ออีกบุคคลหรือกลุ่มบุคคล กิจกรรมและการกระทำจะดำเนินต่อไปหรือยุติในเวลาหนึ่ง โดยคาดหวังว่าความสัมพันธ์ดังกล่าวสามารถดำเนินการต่อไปในอนาคต ความสัมพันธ์ทางสังคมยังหมายถึง บุคคลทำงานให้กับอีกบุคคลหนึ่งโดยตกลงกันเรื่องค่าจ้างค่าตอบแทนในการทำงาน ตลอดจนภาระหน้าที่และงานที่ต้องทำ ความสัมพันธ์ทางสังคมจึงรวมถึงกรณี เพื่อนช่วยเพื่อน พี่ช่วยน้อง น้องช่วยพี่ พ่อช่วยแม่ ผู้ซื้อกับผู้ขาย และผู้โดยสารกับพนักงานขับรถเป็นต้น โดยลักษณะความสัมพันธ์นี้มีความเข้าใจโดยทั้งสองฝ่ายที่จะร่วมกิจกรรมกันนั่นเอง

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมีกรอบแนวคิดเบื้องต้น 5 ข้อในส่วนของกระบวนการสร้างความคิดระดับหนึ่งอธิบายการกระทำหรือกิจกรรมที่บุคคลสร้างความสัมพันธ์คือ

- 1) บุคคลมีความสัมพันธ์กับอีกบุคคลโดยใช้ประสบการณ์เป็นตัวบ่งบอกกิจกรรมที่จะกระทำ
- 2) บุคคลกระทำหรือมีกิจกรรมโดยใช้ผลตอบแทนในกิจกรรมเดียวกันนี้หรือคล้ายกันนี้ในอดีตเป็นตัวกำหนด
- 3) บุคคลกระทำหรือมีกิจกรรมโดยประเมินผลตอบแทนที่สร้างความพึงพอใจให้กับตน
- 4) บุคคลหลีกเลี่ยงกระทำกิจกรรมที่ต่างไปจากกิจกรรมที่เคยได้รับผลตอบแทนซึ่งให้ความพึงพอใจกับตนมาก่อน
- 5) บุคคลจะพยายามยุติการกระทำหรือกิจกรรมในกิจกรรมที่เห็นว่าจะไม่ได้รับความพอใจและการตอบรับที่ยุติธรรม

จากกรอบแนวคิดเบื้องต้นดังกล่าวนี้ได้มีคำอธิบายที่จะเข้าใจรูปแบบความสัมพันธ์ทางสังคม โดยใช้คำอธิบายในส่วนกระบวนการสร้างความคิดระดับที่สอง คือด้านสถานะและตำแหน่งหน้าที่ของบุคคลที่กระทำกิจกรรมสรุปได้คือ

- 1) ความสัมพันธ์ทางสังคมของบุคคลเพิ่มขึ้นเมื่อบุคคลทั้งสองฝ่ายมีความคล้ายกันมากขึ้น
- 2) เมื่อความสัมพันธ์ของบุคคลมีมากขึ้นจะทำให้ความคล้ายกันของบุคคลเพิ่มขึ้นด้วย และยังสร้างความผูกผันระหว่างกันเพิ่มขึ้น
- 3) ผู้มีสถานะและตำแหน่งสูงจะทำการกิจกรรมตามบรรทัดฐานของสังคม
- 4) ผู้มีสถานะและตำแหน่งที่สูงมีกิจกรรมจำนวนมากและกับบุคคลหลากหลาย

5) บุคคลที่มีสถานะและตำแหน่งทางสังคมเท่าเทียมกันหรือใกล้เคียงกัน ส่งผลต่อการมีกิจกรรมร่วมกัน

6) ความสัมพันธ์ของบุคคลที่มีบ่อยขึ้นจะสร้างความรู้สึกผูกพันให้บุคคล (สันหัต เสริมศรี, 2551: 1-11)

บุคคลจะเปรียบเทียบผลตอบแทนกับสิ่งที่ลงทุน โดยคาดหวังว่า ควรจะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการลงทุน ไม่ว่าจะเป็นการแลกเปลี่ยนทางสังคม หรือการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ และบุคคลจะตัดสินใจว่าการแลกเปลี่ยนนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยเปรียบเทียบการแลกเปลี่ยนของตนเองกับผู้อื่น หากพบว่าผลตอบแทนและสิ่งที่ลงทุนของตนเองกับของผู้อื่นมีความเท่าเทียมหรือใกล้เคียงกัน จะเกิดความพึงพอใจกับการแลกเปลี่ยนนั้น ซึ่งความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนจะเกิดขึ้นได้ 2 ลักษณะ ได้แก่ ความสัมพันธ์ทางเศรษฐกิจ (Economic exchange Relationship) เป็นความสัมพันธ์ที่สามารถกำหนด หรือคาดหวังสิ่งตอบแทนคืนได้อย่างชัดเจน โดยที่ความสัมพันธ์แบบนี้จะเกิดขึ้นในลักษณะการคาดหวังรางวัล เช่น เงินเดือน สถานะ หรือตำแหน่งงาน เพื่อแลกเปลี่ยนกับผลการปฏิบัติงาน และอีกลักษณะคือ ความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Exchange relationship) เป็นความสัมพันธ์ที่อยู่บนพื้นฐานของระดับความเชื่อใจความไว้วางใจซึ่งกันและกัน โดยการแลกเปลี่ยนมักเกิดความสุขใจของทั้ง 2 ฝ่าย ซึ่งในองค์กรการแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กรหรือหัวหน้างานกับพนักงาน การตอบแทนเกิดขึ้นในลักษณะนี้มีหลายรูปแบบ เช่น พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ทุ่มเทการทำงานตามหน้าที่มากขึ้น และแสดงพฤติกรรมนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ ส่วนองค์กรจะให้การสนับสนุนจัดหาแหล่งทรัพยากรและให้ความสนใจในสวัสดิภาพ ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานตอบแทน ทั้งนี้ความแตกต่างระหว่างการแลกเปลี่ยนทั้งสองลักษณะ ได้แก่ ความจำเพาะเจาะจงของภาระผูกพัน เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางสังคมไม่ได้กำหนดการตอบแทนไว้อย่างเฉพาะเจาะจงเหมือนกับการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับบรรทัดฐานแห่งการตอบแทนซึ่งกันและกัน (Norm of reciprocity) หรือมาตรฐานในการแลกเปลี่ยนทางสังคมของกลุ่ม กล่าวคือ เมื่อได้รับสิ่งของหรือผลประโยชน์ใดๆ จากบุคคลอื่นแล้ว บุคคลควรตอบแทนด้วยสิ่งต่างๆ แก่บุคคลนั้นตามสมควร ดังนั้น คนที่เคยได้รับความช่วยเหลือจากผู้อื่นมาก่อน นอกจากจะตอบแทนคืนแก่ผู้ที่ให้ตนเองแล้ว ยังมีแนวโน้มสูงที่จะช่วยเหลือผู้อื่นในอนาคตด้วย (Mow, 1999: 111)

การแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ที่เกิดขึ้นในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงาน หรือผู้บังคับบัญชากับพนักงานนั้น มีลักษณะความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนเช่นเดียวกันกับที่กล่าวมาข้างต้น กล่าวคือ พนักงานจะเลือกเป็นสมาชิกองค์กรที่คิดว่าสามารถตอบสนองความต้องการของตนมีอยู่ได้ โดยแลกกับการทุ่มเทความรู้ ความสามารถหรือผลกระทบที่เกิดจากงาน เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้า และห่วงใยความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงานผ่านทางนโยบาย หรือตัวแทนองค์กร เพื่อทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในองค์กร มีความต้องการคงอยู่กับองค์กร และการปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่เป็นการทดแทน (Eisenberge et al., 2001: 42) โดยองค์กรสามารถแสดงการสนับสนุนได้ทั้งทางด้านเศรษฐกิจ หรือด้านสังคม เช่น

การเพิ่มผลตอบแทนหรือเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง มอบอำนาจ หรือการให้โอกาสในการกำหนดขั้นตอนการทำงาน เป็นต้น

2. ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational support theory)

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory) อธิบายว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคือ การที่องค์กรให้ความเชื่อมั่นแก่พนักงานว่าองค์กรจะอยู่เคียงข้างและพร้อมให้ความช่วยเหลือพนักงานเสมอในการปฏิบัติงานและจัดการกับปัญหาเมื่อพนักงานต้องการ และองค์กรพร้อมที่จะตอบแทนความทุ่มเททำงาน อย่างเต็มความรู้ความสามารถของพนักงาน ด้วยการตอบสนองความต้องการ ดูแลชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกว่าการสนับสนุนจากองค์กรเป็นที่พึงได้ (Eisenberger; et al, 1986: 500)

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคนอื่นๆ (Eisenberger; et al. 1986: 500-507) เป็นผู้ริเริ่มแนวคิดทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organizational Support Theory) ขึ้นในปี 1986 และได้พัฒนาแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพื่อศึกษาความเชื่อโดยรวมของพนักงานจากการที่ได้รับการปฏิบัติจากองค์กรว่าองค์กรได้มองเห็นคุณค่าและให้ความสำคัญในการปฏิบัติงานให้กับองค์กร และห่วงใยสวัสดิภาพของพนักงาน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้รับการพิจารณาจากความถี่ ระดับ และความจริงจังของการได้รับการยอมรับและยกย่องจากองค์กรหรือตัวแทนขององค์กร นอกจากนี้ รางวัล เช่น ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง การเพิ่มค่าจ้าง และอิทธิพลของกฎระเบียบขององค์กรจะมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นการสะท้อนถึงคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร หากพนักงานได้รับรู้ว่าได้รับการสนับสนุนจากองค์กรก็จะประเมินองค์กรในทางบวก มีความผูกพันที่จะทำงานให้กับองค์กรเป็นการแลกเปลี่ยน นั่นก็คือ พนักงานมีความพึงพอใจในความสัมพันธ์และมีความตั้งใจในการทำงานกับองค์กรต่อไป

ในการสร้างแบบวัดนี้ ไอเซนเบอร์เกอร์ และคนอื่นๆ (Eisenberger; et al. 1986) ได้สำรวจและเก็บข้อมูลกับพนักงาน 361 คน ในองค์กรที่มีความแตกต่างกัน โดยแบบวัดที่สร้างขึ้นมีจำนวนข้อคำถาม 36 ข้อ (ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ, 2554: 18-20) แบ่งเป็น

2.1 การตัดสินการประเมินของพนักงานต่อการสนับสนุนจากองค์กร ประกอบด้วย

ความพอใจกับพนักงานเสมือนเป็นสมาชิกขององค์กร มี 2 ข้อ

ความพอใจกับการปฏิบัติงานของพนักงาน มี 3 ข้อ

ความคาดหวังต่อคุณค่าในอนาคตของพนักงาน มี 1 ข้อ

การขอบคุณในการใช้ความพยายามสูงของพนักงาน มี 1 ข้อ

การใส่ใจกับเป้าหมายและความคิดเห็นของพนักงาน 2 ข้อ

การใส่ใจขององค์กรเกี่ยวกับความยุติธรรม มี 1 ข้อ

การเพิ่มคุณค่าในงาน มี 1 ข้อ

ใช้ความสามารถของพนักงานอย่างเต็มที่ มี 1 ข้อ

ความพอใจของพนักงานที่มีต่องาน มี 1 ข้อ

ความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน มี 5 ข้อ

2.2 เป็นข้อความที่เกี่ยวข้องกับการกระทำขององค์กรที่มีผลกระทบต่อพนักงาน ประกอบด้วย

องค์กรเต็มใจที่จะช่วยในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน มี 1 ข้อ

ให้ค่าจ้างที่ต่ำกว่ากับพนักงานใหม่ มี 1 ข้อ

ตอบสนองโดยให้ข้อวิจารณ์ที่เป็นไปได้กับพนักงาน มี 1 ข้อ

ความผิดพลาด มี 1 ข้อ

ผลการปฏิบัติงานที่แย่ มี 1 ข้อ

ผลการปฏิบัติงานที่มีการปรับปรุง มี 1 ข้อ

การเปลี่ยนแปลงที่ต้องการเกี่ยวกับสภาพการทำงาน มี 1 ข้อ

ความต้องการซื้อเสียง มี 1 ข้อ

การตัดสินใจออก มี 1 ข้อ

ความล้มเหลวในการทำให้งานสมบูรณ์ทันเวลา มี 1 ข้อ

การรักษาพนักงานที่ทำงานมานาน มี 2 ข้อ

การจ้างใหม่สำหรับพนักงานที่เลิกจ้าง มี 1 ข้อ

โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง มี 1 ข้อ

ผลการวิเคราะห์องค์ประกอบ ชี้ให้เห็นว่าแบบสอบถามไม่สามารถแบ่งเป็นมิติได้ เพราะแบบวัดจะมีค่าความเชื่อมั่นสูงเมื่อไม่ได้แบ่งมิติในการวัด สาเหตุที่แบบวัดมีมิติเดียวนี้เอง ไอเซนเบอร์เกอร์ และคนอื่นๆ (Eisenberger; et al. 1986) จึงได้เลือกข้อคำถามที่มีค่าถ่วงน้ำหนัก (Loading Item) สูงที่สุด 17 ข้อ มาใช้เป็นแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรฉบับสั้น ซึ่งต่อมา โรตส์ และไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger. 2002: 699) ได้เลือกเอาข้อคำถามในแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจากฉบับดังกล่าวมาสร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรฉบับย่อซึ่งมีจำนวนข้อคำถามเพียง 8 ข้อ

การศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในประเทศไทย พบว่า งานวิจัยส่วนใหญ่ได้ศึกษาตามแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) แต่งานส่วนใหญ่ในประเทศไทยมักจะสร้างแบบวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นหลายมิติ ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่ในประเทศไทยมักจะแบ่งวัดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน (จันทร์พา ทัดภูธร, 2543; เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548; รชฏ ชัยสดมภ์, 2550; ประเวศ ชุ่มเกษรกุลกิจ, 2554) คือ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน

จากการศึกษาและทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า การศึกษาเรื่องนี้แม้จะมีความหลากหลาย แตกต่างกันไปตามบริบทของตัวแปรในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แต่งานวิจัยส่วนใหญ่มักจะยึดแนวทางการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรตามแนวคิดของ ไอเซนเบอร์เกอร์ และคนอื่นๆ (Eisenberger; et al. 1986) สำหรับงานวิจัยนี้ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมตามบริบทของการศึกษา ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาบนพื้นฐานแนวคิดของ ไอเซน

เบอร์เกอร์ และคนอื่นๆ (Eisenberger; et al. 1986) โดยแบ่งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็น 5 มิติ คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน

โรห์ส และไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger. 2002: 699) ได้กล่าวถึง กระบวนการทางจิตใจซึ่งเป็นผลจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังนี้

1) จากบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์ (Reciprocity norm) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสร้างความรู้สึกต่างตอบแทนให้กับพนักงาน พนักงานจึงพยายามทำตามเป้าหมายขององค์กร และแสดงพฤติกรรมเพื่อให้องค์กร บรรลุวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

2) การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรทางด้านอารมณ์ ได้แก่ การได้รับความห่วงใย การได้รับการยอมรับ และการให้ความเคารพทำให้พนักงานมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรและมีบทบาททางสังคม

3) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะส่งเสริมความคิดของพนักงานที่ว่า องค์กรตระหนักและให้ความสำคัญในการให้รางวัลเพื่อเพิ่มผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการทางจิตที่เกิดขึ้นกับพนักงานดังที่กล่าว ข้างต้นซึ่งผลดีกับทั้งฝ่ายพนักงาน คือ มีความพึงพอใจในงานเพิ่มขึ้นและมีอารมณ์ที่ดีมากขึ้น ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นตามไปด้วย ผลดีต่อฝ่ายองค์กร คือ พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรสูงขึ้น การปฏิบัติงานดีขึ้น และลดการลาออก

3. ปัจจัยนำและผลที่ตามมาของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

โรห์ส และไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger. 2002: 699-702) ทำการศึกษาวิเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพบว่ามีปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้สนับสนุนจากองค์กร และผลที่ได้รับมีดังนี้

3.1 ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

3.1.1 ปัจจัยด้านองค์กร

1) การสนับสนุนจากหัวหน้างาน พนักงานสร้างการรับรู้โดยภาพรวมที่พิจารณาว่าองค์กรให้คุณค่าต่อการทำงานและห่วงใยในความเป็นอยู่ดีของพนักงาน เนื่องจากหัวหน้าเป็นเสมือนตัวแทนขององค์กรซึ่งมีหน้าที่รับผิดชอบในการทำงานและประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน พนักงานจะพิจารณาถึงการกระทำต่างๆ ของหัวหน้าที่น่าพอใจและไม่ น่าพอใจว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงการสนับสนุนจากองค์กร นอกจากนี้ พนักงานมีความเข้าใจว่า การที่หัวหน้างานประเมินผลการปฏิบัติงานจะส่งข้อมูลต่อไปยังผู้บริหารระดับสูงขึ้นไป ซึ่งจะทำให้พนักงานเชื่อมโยงการสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2) รางวัลจากองค์กร และสภาพการทำงาน การปฏิบัติด้านทรัพยากรมนุษย์แสดงให้เห็นว่าองค์กรตระหนักถึงการเสียสละทำงานของพนักงานซึ่งมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร นอกจากนี้รางวัลและสภาพการทำงานก็สัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ การแสดงการยอมรับและเห็นความสำคัญ การ

ให้ค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง ความมั่นคงในงาน การมีอำนาจการตัดสินใจ ความเครียดจากหน้าที่ และการฝึกอบรม

3) การยอมรับและเห็นความสำคัญ ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่ง การให้พนักงานมีโอกาสในการรับรางวัลที่น่าพอใจ เป็นการสื่อว่าองค์กรให้คุณค่าในทางบวกต่อการทำงานและก่อให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

4) ความมั่นคงในการทำงาน การสร้างความเชื่อมั่นว่าองค์กรปรารถนาที่จะรักษาพนักงานไว้ เป็นสิ่งที่แสดงถึงการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งในสภาวะปัจจุบันที่มีการลดขนาดองค์กร

5) การฝึกอบรม การฝึกอบรมในงานเป็นสื่อการกระทำที่ได้ไตร่ตรองว่าองค์กรมีการลงทุนในพนักงานซึ่งทำให้เพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

6) ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ การรับรู้ของพนักงานว่าสามารถควบคุมการทำงานของตน ได้แก่ การจัดตารางเวลางาน วิธีการทำงาน และการให้งานมีความหลากหลาย ซึ่งเป็นการแสดงว่าองค์กรให้ความเชื่อใจว่าพนักงานจะมีการตัดสินใจที่ดีในการทำงานของตนให้สำเร็จ เป็นการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การให้อิสระในการตัดสินใจในการทำงานเป็นการกระทำที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรมีความเชื่อใจในการตัดสินใจในการทำงานให้สำเร็จผลด้วยความชาญฉลาดของพนักงาน ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

7) ความยุติธรรมองค์กร การที่องค์กรแสดงความยุติธรรมในการตัดสินใจในการพิจารณาให้ผลตอบแทนจากการทำงาน หรือความยุติธรรมเชิงกระบวนการจะมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรโดยแสดงถึงการคำนึงถึงความเป็นอยู่ดีของพนักงาน

8) ความเครียด ความเครียดเป็นความรู้สึกที่พนักงานรู้สึกว่าจะไม่สามารถจัดการกับสภาพการทำงานที่กดดันได้ การที่พนักงานมีความเครียดที่เกิดจากควบคุมการทำงานในองค์กร หรือเป็นผลจากความกดดันภายนอก จะลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร แหล่งของความเครียดจากงานที่จะลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ ภาระงานที่มากเกินไปและต้องทำให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด การขาดข้อมูล หรือความไม่ชัดเจนของข้อมูลเกี่ยวกับหน้าที่รับผิดชอบในงาน และความไม่เหมาะสมของหน้าที่ความรับผิดชอบ

9) ขนาดขององค์กร พนักงานจะรู้สึกว่าตนมีคุณค่าน้อยในองค์กรใหญ่ ซึ่งองค์กรใหญ่จะมีนโยบายและวิธีการทำงานที่เป็นทางการสูง อาจลดความยืดหยุ่นในการตอบสนองความต้องการของพนักงาน ซึ่งจะลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

3.1.2 ปัจจัยด้านบุคลิกภาพส่วนบุคคล

1) บุคลิกภาพ อารมณ์ความรู้สึกในทางบวกและลบสัมพันธ์กับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรซึ่งทำให้พนักงานตีความการกระทำขององค์กรว่าเป็นแบบใจดีมีเมตตาหรือโหดร้าย บุคลิกภาพมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้วยการส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งเป็นผลจากการกระทำต่างๆ จากองค์กร อารมณ์ในทางบวกทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นมิตร ซึ่งทำให้พนักงานมีการกระทำที่ประทับใจและมีสัมพันธภาพที่ดีกับเพื่อนร่วมงานและ

หัวหน้างาน อารมณ์ในทางลบส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมก้าวร้าว หรือขาดงาน ซึ่งจะบั่นทอนสัมพันธภาพในการทำงานและลดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

นอกจากนี้ความรอบคอบ เป็นบุคลิกภาพหนึ่งที่ทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดี ส่งผลให้พนักงานได้รับการปฏิบัติที่ดีขึ้นจากองค์กร ซึ่งจะเป็นการเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

2) ปัจจัยส่วนบุคคล อายุ การศึกษา เพศ และอายุงาน มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่น พนักงานอายุน้อยจะรู้สึกไม่พึงพอใจองค์กรและมีแนวโน้มที่จะลาออกจากองค์กรสูง พนักงานที่อายุงานมากจะมีประสบการณ์ในการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรที่มากกว่า ทำให้มีความรู้สึกที่ดีต่อการกระทำต่าง ๆ ที่ตนได้รับจากองค์กร ซึ่งจะมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูงกว่า

3.2 ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

3.2.1 ความผูกพันต่อองค์กร

จากพื้นฐานแนวคิดของบรรทัดฐานการแลกเปลี่ยน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสร้างความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณที่จะห่วงใยในสวัสดิภาพขององค์กร ความเป็นหนี้บุญคุณที่จะต้องแลกเปลี่ยนความห่วงใยเพื่อการได้รับการห่วงใย การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจโดยการได้รับการตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์สังคม ด้วยการสนับสนุนทางจิตใจและทางอารมณ์ ความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการดังกล่าวก่อให้เกิดความรู้สึกถึงความเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร การเข้าร่วมในการเป็นสมาชิกภาพในการเป็นพนักงาน และการมีสถานภาพตามบทบาทหน้าที่ในสังคม หรือความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน นอกจากนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรช่วยสร้างให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีจุดมุ่งหมายในการทำงานและมีคุณค่า มีความหมาย และช่วยลดความรู้สึกว่าอยู่ในภาวะติดกับ หรือความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อพนักงานถูกบังคับให้คงอยู่กับองค์กรเนื่องจากค่าครองชีพที่สูง

3.2.2 สภาพจิตอารมณ์ในการทำงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลต่ออารมณ์ในการทำงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และสภาพอารมณ์ที่ดี (Positive mood) ความพึงพอใจในงาน หมายถึงทัศนคติด้านจิตใจโดยรวมที่มีต่องานของตน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน ด้วยการตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์สังคม เพิ่มการคาดหวังรางวัลที่ได้จากการทำงาน และส่งสัญญาณว่าจะให้การช่วยเหลือเมื่อพนักงานต้องการ สภาพอารมณ์ที่ดีต่างจากความพึงพอใจในงานตรงที่เป็นสภาวะทางอารมณ์โดยทั่วไปที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อารมณ์เป็นสภาวะทางจิตที่เป็นผลจากสภาพแวดล้อม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีความสามารถ มีคุณค่า ซึ่งเพิ่มสภาพอารมณ์ที่ดี

3.2.3 การมีส่วนร่วมในงาน

การมีส่วนร่วมในงาน (Job involvement) หมายถึง การที่พนักงานมีการแสดงตนและการมีความสนใจในการทำงานที่เฉพาะของตน และการเพิ่มการรับรู้ความสามารถของพนักงานช่วยเพิ่มการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งจะเพิ่มความสนใจต่อการมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน

3.2.4 ผลการปฏิบัติงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มผลการปฏิบัติงาน และการทำงานนอกเหนือหน้าที่ โดยการกระทำนอกเหนือหน้าที่ ได้แก่ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การกระทำเพื่อปกป้ององค์กรจากความเสียหาย การให้ข้อเสนอแนะในการทำงานอย่างสร้างสรรค์ และการเสาะหาความรู้และทักษะที่มีประโยชน์ต่อองค์กร

3.2.5 ความตึงเครียด

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคาดว่าจะช่วยลดผลที่เกิดจากการทำงานในทางลบทั้งด้านจิตใจและด้านร่างกาย เช่น ความตึงเครียด (Strain) ความเหนื่อยล้า (Fatigue) ความเหนื่อยหน่ายทางอารมณ์ (Burnout) ความวิตกกังวล (Anxiety) รวมถึงอาการปวดศีรษะ (Headaches)

3.2.6 ความต้องการคงอยู่ในองค์กร

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความต้องการของพนักงานในการคงอยู่ในองค์กร ซึ่งแตกต่างกับการรับรู้ว่ามีข้อจำกัดที่ต้องคงอยู่ในองค์กรเนื่องจากมีค่าใช้จ่ายที่สูงในการลาออกหรือความผูกพันด้านการคงอยู่

3.2.7 พฤติกรรมการผลงาน

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ซึ่งจะลดพฤติกรรมการผลงาน ซึ่งเป็นการที่พนักงานพฤติกรรมการเข้าร่วมการทำงานในองค์กรในรูปแบบต่างๆ เช่น ทำงานอย่างเนือยชา การขาดงาน และการลาออกอย่างสมัครใจ เป็นต้น พฤติกรรมที่พนักงานแสดงถึงว่ามีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้แก่ การรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์กร การเข้าทำงานเป็นประจำอย่างสม่ำเสมอ

แนวคิดเกี่ยวพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หรือ Organizational citizenship behavior เรียกว่า OCB เป็นแนวคิดของ Prof. Dr. Dennis W. Organ ชาวสหรัฐอเมริกา ที่กล่าวว่า พฤติกรรมนี้เป็นพฤติกรรมทางบวกที่อยู่นอกเหนือบทบาท (Extra role) ที่ถูกกำหนดโดยองค์กร แต่เป็นพฤติกรรมที่ดีที่สมาชิกเต็มใจและทำเพื่อองค์กรที่ตนสังกัดอยู่ (วิโรจน์ เจริญลักษณ์, 2553: 67)

ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) พบว่ามีนักวิชาการได้ให้ความหมายไว้หลายท่าน ซึ่งจะนำเสนอโดยสังเขปดังนี้

ออแกน (Organ. 1987: 4) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรโดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุน หรือส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

จอห์น (John. 1996: 153) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพนักงานที่เต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อประโยชน์ขององค์กร ทั้งที่พฤติกรรมเหล่านั้นไม่ได้เป็น พฤติกรรมที่ถูกกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (Job Description) และไม่มีผลต่อการ ประเมินผลงานของพนักงานแต่อย่างใด

แดชแพนด์ (Deshpande. 2002) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร ไม่ใช่พฤติกรรมที่เป็นทางการ แต่มันคล้ายกับหน้าที่หรือบทบาทพิเศษที่กระทำโดยไม่ได้มุ่ง หมายต้องการรางวัลตอบแทนจากองค์กร ตัวอย่างของพฤติกรรมเหล่านี้ เช่น การตรงต่อเวลา การ ช่วยเหลือผู้ร่วมงานอื่นๆ การรับอาสาทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดที่ตนไม่ได้ถูกระบุให้ต้องกระทำ การเสนอ ความคิดสร้างสรรค์ และการฝึกฝนอยู่เสมอไม่ปล่อยเวลาให้สูญเปล่า ทุ่มเทเพื่อการทำงานของตนอยู่ เสมอ โดยพฤติกรรมเหล่านี้ยังรวมถึงพฤติกรรมที่คนจะละเว้นจากการกระทำอะไรบางอย่าง ถึงแม้ว่าความจริงแล้ว พวกเค้าอยากจะทำ เช่น ชอบจ้องจับผิดผู้ร่วมงานคนอื่น มีอารมณ์โกรธง่าย ชอบบ่นหรือต่อว่าในเรื่องเล็กน้อย ชอบโต้แย้งหรือโต้เถียงกับผู้อื่นแม้เป็นเรื่องที่ไม่สำคัญ โดยสิ่ง เหล่านี้รวมเรียกว่า Supra-role behaviors ซึ่งผู้ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรจะละเว้น กระทำเหล่านั้น

มูชินสกี (Muchinsky. 2000: 275-284) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่พนักงานในองค์กรได้ให้ความช่วยเหลือองค์กรของเขา โดยกระทำ ในสิ่งที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ที่ถูกกำหนดไว้ในงานของพวกเรา และกระทำไปด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้รับการร้องขอ หรือคาดหวังจากองค์กรแต่อย่างใด

ริกจิโอ (Riggio. 2002: 239) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรหมายถึง พฤติกรรมในทางบวกของบุคคลที่สนับสนุนกลุ่มงานและองค์กรให้ปฏิบัติงานอย่าง ร่าเริง และเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากข้อกำหนดในการปฏิบัติงาน

สเปคเตอร์ (Spector. 2003: 250) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีใน องค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือข้อกำหนดของงาน และสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร เช่น การตรงต่อเวลา การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การอาสาปฏิบัติงานโดยไม่ต้องร้องขอ การให้คำแนะนำ เพื่อการพัฒนาในด้านต่างๆ ขององค์กร และการไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงานไปโดยเปล่าประโยชน์

เป็นต้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญในการสนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวม

เฮลริเกิล และสโลคัม (Hellriegel; & Slocum. 2004: 138) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่การปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กร หรือมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์และการยอมรับขององค์กร

จากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งอยู่นอกเหนือจากหน้าที่การปฏิบัติงานอย่างเป็นทางการ เป็นการยินดีและเต็มใจปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยมีได้คำนึงระบบการให้รางวัลจากองค์กรแต่อย่างใด โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุน และก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ รวมถึงมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นแนวคิดที่พยายามจำแนกและอธิบายพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลในองค์กรที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรโดยรวม ซึ่งมีแนวคิดหลัก 2 แนวคิด ได้แก่

1. แนวคิดแรก เป็นแนวคิดที่จำแนกโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ แนวคิดนี้จึงนิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยจำแนกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะที่เป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ เบทแมน และออร์แกน, สมิท และคนอื่นๆ (วัลลพ ล้อมตะคุ.2554: 14-15; อ้างอิงจาก Bateman; & Organ. 1983; Smith; et al., 1983) ดังนั้น ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในแนวคิดนี้ จึงเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษเพียงอย่างเดียว และพิจารณาว่าพฤติกรรมใดที่บุคคลสร้างสรรค์และกระทำขึ้นเองด้วยความสมัครใจนอกเหนือจากหน้าที่ที่องค์กรกำหนดโดยมิได้ตระหนักถึงผลตอบแทนที่จะได้รับจากองค์กร เป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของบุคคลและส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กร พฤติกรรมเหล่านี้จะถือว่าเป็นพฤติกรรมบทบาทพิเศษ แต่แนวคิดนี้ได้ถูกโต้แย้งจากนักวิชาการบางท่านว่า การจำแนกโครงสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกจากพฤติกรรมในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่อาจทำให้เกิดความสับสนในการระบุว่า พฤติกรรมใดคือพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมใดคือพฤติกรรมบทบาทพิเศษ เนื่องจากความแตกต่างของพฤติกรรมทั้ง 2 ประเภทนี้มีความหลากหลายไม่แน่นอนขึ้นอยู่กับตัวบุคคล ลักษณะงาน องค์กร เวลา รวมทั้งสภาพแวดล้อมของบุคคลแต่ละคน (Van Dyne, Grahamand; & Dienesch. 1994: 766)

2. แนวคิดที่สอง เป็นแนวคิดที่มีพื้นฐานมาจากทฤษฎีในการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับประชากรในศาสตร์สาขาปรัชญา (Philosophy) รัฐศาสตร์(Political Science) และประวัติศาสตร์สังคม (Social History) แนวคิดนี้ได้นิยามความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในฐานะที่เป็นพฤติกรรมเชิงบวกทั้งหมดของบุคคลในองค์กร ดังนั้น การศึกษาของนักวิชาการในกลุ่มแนวคิดนี้จึงศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวม ซึ่งประกอบด้วย 3 ลักษณะ ได้แก่ 1) พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ในการปฏิบัติงาน 2) พฤติกรรมบทบาทพิเศษ และ 3) พฤติกรรมเกี่ยวกับการเมืองการปกครอง แนวคิดนี้พิจารณาว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยไม่สามารถจำแนกออกจากกันได้อย่างชัดเจน เนื่องจากบุคคลอาจแสดงออกหรือปฏิบัติทั้งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ในเวลาเดียวกัน ดังนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจึงมีพฤติกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เข้ามาเกี่ยวข้อง และเป็นพฤติกรรมที่ส่งเสริมบรรยากาศในการปฏิบัติงาน ทำให้ระบบสังคมในองค์กรดำเนินไปด้วยความราบรื่น ลดความขัดแย้ง และเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กร (Van Dyne, Graham and Dienesch, 1994: 766)

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ผ่านมา แคทซ์ (รัชชชยสดมภ์. 2550: 26; อ้างอิงจาก Katz. 1964) กล่าวว่า โดยทั่วไปแล้วองค์กรจะประเมินผลการปฏิบัติงานจากพฤติกรรมตามหน้าที่และความรับผิดชอบที่พนักงานได้รับมอบหมาย แต่บทบาทในการทำงานนั้นยังครอบคลุมไปถึงพฤติกรรมที่นอกเหนือไปจากหน้าที่และความรับผิดชอบแต่มีผลกระทบต่องานอีกด้วย ดังนั้น Katz จึงได้แบ่งพฤติกรรมในการทำงานออกเป็น 2 ลักษณะ ได้แก่

1. พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-role behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์กรกำหนดให้เป็นความรับผิดชอบของพนักงานอย่างชัดเจน และเป็นพฤติกรรมที่จะถูกใช้พิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานด้วย

2. พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดให้พนักงานต้องปฏิบัติ และเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้ระบุไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน แต่เป็นพฤติกรรมที่ส่งผลดีต่อองค์กร และเป็นที่ยอมรับของสังคมทั่วไป เช่น การดูแลปกป้องทรัพย์สินของบริษัท การให้ข้อเสนอแนะในที่ประชุมเพื่อการปรับปรุงประสิทธิภาพขององค์กรและการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างๆ กับองค์กร เป็นต้น

ต่อมา ออแกน (Organ. 1987: 8-13) ได้ให้ความสนใจ และทำการศึกษาพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท ดังกล่าว และเรียกพฤติกรรมนี้ว่า พฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กร โดย Organ ได้แบ่งรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 7 ด้าน ได้แก่

1. พฤติกรรมการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น (Altruism)
2. ติกรรมการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Courtesy)
3. พฤติกรรมการให้กำลังใจ (Cheerleading)
4. พฤติกรรมการรักษาความสงบ (Peacekeeping)
5. พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship)
6. พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

แกรแฮม (วัลลพ ล้อมตะคุ. 2554: 17-18; อ้างอิงจาก Graham. 1991) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อผู้นำองค์กรและต่อองค์กรโดยรวม การให้ความสนใจต่อบุคคลกลุ่มงานและหน่วยงานในองค์กร และมีพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างในการปกป้ององค์กรจากการคุกคามต่างๆ การเสียสละเพื่อชื่อเสียงที่ดีขององค์กร และการให้ความร่วมมือกับผู้อื่นในการสร้างประโยชน์ให้กับองค์กรโดยรวม

2. การเคารพเชื่อฟังองค์กร (Organizational Obedience) เป็นพฤติกรรมในการปรับตัวให้เข้ากับโครงสร้างองค์กร รายละเอียดของงาน และนโยบายด้านบุคลากร โดยตระหนักและยอมรับถึงความจำเป็น รวมทั้งเหตุผลของกฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรที่กำหนดไว้ การเคารพเชื่อฟังองค์กรอาจจะแสดงออกโดยการให้ความเคารพต่อกฎระเบียบและคำสั่งขององค์กร การตรงต่อเวลาทั้งในการปฏิบัติงานและการส่งมอบผลงาน และมีความรับผิดชอบต่อทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร

3. การมีส่วนร่วมในองค์กร (Organizational Participation) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกโดยการให้ความสนใจในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมอันเป็นแบบอย่างที่ดีที่พึงปฏิบัติในองค์กรโดยอาศัยคุณธรรมเป็นแนวทาง พฤติกรรมนี้แสดงออกโดยมีความรับผิดชอบในการมีส่วนร่วมในองค์กร เช่น การเข้าร่วมประชุมโดยไม่ต้องบังคับ การแลกเปลี่ยน แม้ว่าจะไม่เป็นที่ตกลงกันอย่างแน่ชัดเกี่ยวกับองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ Muchinsky (2000) ให้ความเห็นว่าองค์ประกอบที่มักถูกนำมาใช้ในการศึกษามีอยู่ 5 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ

2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์กร ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กรไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ และนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทน อดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรม หรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และจะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน เขาจึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรนั้นต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร เช่น มีส่วนร่วมสนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์กร และมีการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร

การศึกษาของ โพสคอฟ; อเฮอร; และ แม็คเคซี (Podsakoff; Ahearne; & MacKezie. 1997: 263-264) ระบุว่า มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารมักประสบปัญหาในการจำแนกการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การให้กำลังใจ และการรักษาความสงบออกจากกัน โดยมักจะเหมารวมว่าทั้งหมดนี้เป็นลักษณะพฤติกรรมการช่วยเหลือ ดังนั้นในงานวิจัยของพวกเขา จึงแบ่งพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น โดยอาจจะมีการเสียสละบางสิ่งบางอย่างของตนเอง เช่น การสละเวลาของตนเองมาช่วยเพื่อนที่มีปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน หรือการให้คำแนะนำไปจนถึงการลงมือดำเนินการใดๆ เพื่อให้การทำงานของเพื่อนร่วมงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น หรือเป็นการป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นให้กับบุคคลอื่น เป็นต้น

2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์กร และมีความกังวลเกี่ยวกับความเป็นอยู่ขององค์กร เช่น มีส่วนร่วมสนใจเข้าร่วมประชุม เก็บรักษาความลับขององค์กร และให้ข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร เป็นต้น

3. พฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียดต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่สามารถเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์ดังกล่าวจะเป็นการเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และอาจนำไปสู่ความขัดแย้งจนส่งผลกระทบต่อการทำงาน ดังนั้นพนักงานจึงเลือกที่จะอดทนด้วยความเต็มใจ เปิดใจกว้าง มุ่งความสนใจไปที่การแก้ปัญหา โดยไม่โทษว่าเป็นความผิดของใคร และไม่สนใจเรื่องการกระทบกระทั่งเล็กๆ น้อยๆ ที่เกิดขึ้นในขณะทำงาน

โดยสำหรับงานวิจัยนี้ จะกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยในส่วนของพฤติกรรมการณ์เป็นพนักงานที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Podsakoff, Ahearne and MacKezie (1997)

ผลของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Consequences of organizational citizenship behavior)

ได้มีศึกษาถึงผลลัพธ์ของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหลายชิ้น โดยสรุปแล้วมีการศึกษาผลลัพธ์หลัก 2 ด้าน คือ

1. ผลของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อบุคคล มีการศึกษาเป็นจำนวนมากที่พบว่าพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบขององค์กร ด้านของผลการปฏิบัติงานพบว่าพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน รวมถึงมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชเนค และ ดัมเลอร์ (Schnake; & Dumler. 1997: 216-292) ที่พบว่าพนักงานที่มีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีแนวโน้มที่จะถูกผู้บังคับบัญชาประเมินว่าเป็นผู้ปฏิบัติงานได้ดีกว่า

สรุปได้ว่าพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อบุคคล คือทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงและมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูงสุดกว่าผู้ร่วมงานอื่น ๆ

2. ผลของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อประสิทธิผลองค์กร (Organizational performance & success) โพสคอฟ; อเฮอรเน; และ แม็คเคซี (Podsakoff; Ahearne; & MacKezie. 1997: 263-264) สรุปว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์กรเนื่องจาก

2.1 เป็นการลดจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียว ใ้บุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท

2.2 ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพในด้านการจัดการ

2.3 มีทรัพยากรบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด มีเป้าหมายมุ่งไปในการสร้างผลงานได้แก่

2.3.1 มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายใน และภายนอกกลุ่มงาน

2.3.2 ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากมีการช่วยเหลือในการทำงานทำให้เกิดการเรียนรู้ครบวงจร อันทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น

2.3.3 สามารถรักษาและดึงดูดใ้บุคลากรที่ดีให้คงอยู่ในองค์กรสนับสนุนความคงที่เพิ่มเสถียรภาพของการปฏิบัติงานในองค์กร

จากที่กล่าวมาเห็นได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีส่วนช่วยให้เกิดประสิทธิผลขององค์กร ซึ่งแสดงให้เห็นชัดเจนมากกว่าผลการปฏิบัติงานเฉพาะบุคคล

ข้อมูลและประวัติของบมจ.ธนาคารกรุงไทย

ประวัติโดยย่อ

ธนาคารกรุงไทย จำกัด เริ่มเปิดดำเนินการครั้งแรก เมื่อวันที่ 14 มีนาคม 2509 โดยการควบกิจการของธนาคารเกษตร จำกัด และธนาคารมณฑล จำกัด ซึ่งเป็นธนาคารพาณิชย์ที่มีรัฐบาลเป็นผู้ถือหุ้นใหญ่เข้าเป็นธนาคารเดียวกัน ตามนโยบาย ของรัฐบาล ได้ใช้ชื่อใหม่ว่า "ธนาคารกรุงไทย จำกัด" ใช้ชื่อภาษาอังกฤษว่า **"KRUNG THAI BANK LIMITED"** ใช้สัญลักษณ์ **"นกยูงยักษ์"** ซึ่งเป็นเครื่องหมายของกระทรวงการคลัง เป็นสัญลักษณ์ประจำของธนาคารจนถึงปัจจุบัน

ในระยะแรกของการก่อตั้ง ธนาคารกรุงไทย จำกัด ได้ใช้สถานที่สำนักงานใหญ่ของธนาคารเกษตร จำกัด ซึ่งตั้งอยู่ที่ถนนเยาวราช เป็นที่ทำการสำนักงานใหญ่ มีสาขารวม 81 แห่ง จำนวนพนักงาน 1,247 คน ยอดสินทรัพย์รวม 4,582.10 ล้านบาท ยอดเงินฝากรวม 4,442.20 ล้านบาท ทุนจดทะเบียน 105 ล้านบาท วัตถุประสงค์ของการรวมธนาคารทั้งสอง เพื่อให้เป็นธนาคารของรัฐที่มีฐานะทางการเงินที่มั่นคง สามารถคุ้มครองผู้ฝากเงินและบริการลูกค้าได้กว้างขวางขึ้น ตลอดจนสามารถอำนวยประโยชน์ต่อการพัฒนาเศรษฐกิจของประเทศได้มากขึ้นด้วย

ผลการดำเนินงานของธนาคารได้ขยายตัวเติบโตขึ้นมาเป็นลำดับทำให้อาคารสำนักงานใหญ่เดิมคับแคบลงจนเกิดความไม่สะดวกและไม่คล่องตัวในการปฏิบัติงาน ธนาคารจึงได้ย้ายที่ทำการสำนักงานใหญ่ มาตั้งอยู่ ณ อาคารเลขที่ 35 ถนนสุขุมวิท เมื่อวันที่ 26 พฤศจิกายน 2552 และได้ใช้เป็นี่ทำการสำนักงานใหญ่มาจนถึงปัจจุบัน

วันที่ 17 สิงหาคม 2530 ธนาคารกรุงไทยได้รับโอนสินทรัพย์และหนี้สินของธนาคารสยาม จำกัดมาบริหารตามนโยบายของกระทรวงการคลัง เนื่องจากการดำเนินธุรกิจของธนาคารสยามมีปัญหาหลายด้านที่ไม่สามารถแก้ไขได้ในระยะเวลาอันสั้น ทำให้เป็นภาระที่รัฐบาลจะต้องจัดการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งไม่ทราบว่าจะสิ้นสุดเมื่อใด หลังจากรวมกับธนาคารสยามแล้ว ทำให้ธนาคารกรุงไทยมีสินทรัพย์มากเป็นอันดับสองของประเทศ สามารถจะสนองตอบนโยบายการเงินการคลังของประเทศ และแสดงบทบาทความเป็น "ธนาคารนำ" (Lead Bank) ได้

ปี 2531 ธนาคารกรุงไทยเป็นธนาคารพาณิชย์แห่งเดียวที่มีสาขาและเครื่อง ATM อยู่ครบทั่วทุกจังหวัดของประเทศ และยังมีแผนงานขยายสาขาเพิ่มขึ้นอีก โดยเน้นการเปิดสาขา ในเขตรอบนอกที่ความเจริญกำลังขยายตัวออกไป และในปีเดียวกันนี้ธนาคารได้นำหุ้นเข้าจดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ซึ่งนับเป็นรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่แห่งแรก โดยมีการซื้อ-ขายหุ้นในตลาดหลักทรัพย์ฯ ในปี 2532 และปี 2533 มีการเปิดตัวบัตรเครดิตกรุงไทย นอกจากนี้ยังเป็น

สถาบันแห่งแรกในประเทศที่นำระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล(K-NET)มาใช้ปี 2534 ธนาคารกรุงไทย ได้รับยกย่องให้เป็นบริษัทดีเด่นประจำปี 2534

ช่วงปี 2535 – 2538 เรียกได้ว่าเป็นยุคพัฒนาสู่โลกาภิวัตน์ มีการปรับปรุงพัฒนาโครงสร้างขององค์กรที่เรียกว่า Reengineering มีความเติบโตในทุกๆ ด้าน อย่างมีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ ทั้งทางด้านเงินฝากและเงินให้สินเชื่อ ด้วยกลยุทธ์ด้านการตลาดนโยบาย Top 15 ทำให้เข้าถึงลูกค้ารายใหญ่ 15 รายของแต่ละจังหวัด ยังมีการใช้นโยบายการติดตามหนี้ การพัฒนาบุคลากร ตลอดจนการพัฒนาด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การปรับเปลี่ยนระบบคอมพิวเตอร์ Online P-6000 เป็น P-9000 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ ซึ่งความเติบโตในทุกๆ ด้านเป็นผลให้ที่ประชุมคณะรัฐมนตรีเมื่อวันที่ 26 กันยายน 2538 อนุมัติให้ธนาคารกรุงไทยเป็นรัฐวิสาหกิจกลุ่มที่ 1 แห่งแรกของประเทศไทย ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2538 เป็นต้นไป

ปี 2540 เกิดภาวะเศรษฐกิจตกต่ำขึ้นภายในประเทศ และได้ส่งผลกระทบต่อให้สถาบันการเงินจำนวนมากต้องถูกสั่งปิดกิจการ ทางกรมได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาอย่างต่อเนื่อง เมื่อวันที่ 14 สิงหาคม 2541 รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลัง นายธารินทร์ นิมมานเหมินท์ ได้ประกาศมาตรการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน โดยให้ธนาคารกรุงไทยรับโอนสินทรัพย์และหนี้สินที่ดีของธนาคารกรุงเทพพาณิชย์การ และรับโอนสินทรัพย์ หนี้สิน สาขาและพนักงานของธนาคารมหานคร พร้อมให้ธนาคารเพิ่มทุนจดทะเบียนอีก 185,000 ล้านบาท เป็น 219,850 ล้านบาท เสนอขายแบบเฉพาะเจาะจงให้กองทุนเพื่อการฟื้นฟูระบบสถาบันการเงิน เพื่อรองรับการควบโอนกิจการในครั้งนี้

ปี 2544-2546 ฐานะการเงินของธนาคารมีความแข็งแกร่งมากขึ้น ภายหลังการโอนสินทรัพย์ด้วยคุณภาพไปยังบริษัทบริหารสินทรัพย์สุขุมวิท จำกัด มีการปรับโครงสร้างขององค์กรครั้งใหญ่ เพื่อเอื้อต่อการสร้างและขยายขนาดของสินทรัพย์ การสร้างรายได้อย่างต่อเนื่อง และลดต้นทุนการดำเนินงาน ได้มีการกำหนดกลยุทธ์ทางธุรกิจ เพื่อเสริมสร้างฐานะของความเป็นธนาคารพาณิชย์ชั้นนำของประเทศ โดยเน้นระบบควบคุมการบริหารความเสี่ยงทุกด้านอย่างต่อเนื่อง ธนาคารได้เป็นกลไกสำคัญในการกระตุ้นเศรษฐกิจไทยให้ฟื้นตัวอย่างรวดเร็ว โดยเป็นแกนนำในการปล่อยสินเชื่อเข้าสู่ระบบ มีการให้สินเชื่อแก่องค์กรภายใต้การดูแลของรัฐ โดยเฉพาะวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs) ควบคู่ไปกับการให้บริการแก่ลูกค้าทั่วไป และมีการเปิดให้บริการกลุ่มลูกค้าพิเศษ ได้แก่ ธนาคารชุมชนและธนาคารอิสลาม

ปี 2548 ธนาคารก้าวสู่การเป็น The Convenience Bank “ธนาคารแสนสะดวก” อย่างเต็มตัว มีผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินทุกประเภทและครบวงจร สามารถใช้บริการของธนาคารได้จากทุกที่ ทุกช่องทาง และตลอดเวลาตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด มีปรับเปลี่ยนภาพลักษณ์ช่องทางต่างๆ ในการบริการให้สดใส ทันสมัย เพื่อสอดคล้องกับความต้องการของคนรุ่นใหม่ เพิ่มเครือข่ายและขยายช่องทางในการให้บริการกับลูกค้ากระจายไปตามแหล่งชุมชน ออกบริการและผลิตภัณฑ์ใหม่ๆ

ทิศทางการดำเนินงาน

1. เป็นธนาคารพาณิชย์ขนาดใหญ่ที่มีความมั่นคง มีผลประกอบการดีและสนับสนุนการดำเนินงานของภาครัฐ
2. พัฒนาผลิตภัณฑ์และการบริการให้ทัดเทียมกับคู่แข่ง
3. ยกระดับการบริหารจัดการที่ดี และมีความรับผิดชอบต่อสังคม

วิสัยทัศน์

ธนาคารสะดวก (The convenience Bank) สำหรับลูกค้ารายย่อย ภาคธุรกิจ ภาครัฐ และสถาบัน

พันธกิจ

เป็นสถาบันการเงินชั้นนำของประเทศ ที่มุ่งเน้นการให้บริการที่เป็นเลิศ สามารถสร้างผลตอบแทนที่ดีได้อย่างยั่งยืนส่งเสริมการสร้างลงทุนทางปัญญา และยึดมั่นในหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี

การดำเนินงานของธนาคาร

ภาวะเศรษฐกิจที่ชะลอตัว และการบังคับใช้เกณฑ์การกำกับที่เข้มงวดของธนาคารแห่งประเทศไทย โดยเฉพาะการสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญตามเกณฑ์มาตรฐานการบัญชีระหว่างประเทศฉบับที่ 39 (IAS 39) ทำให้การดำเนินธุรกิจของธนาคารในปี 2550 เป็นไปด้วยความยากลำบาก เนื่องจากความต้องการสินเชื่อชะลอตัวและคุณภาพสินเชื่อมีแนวโน้มลดลงตามภาวะเศรษฐกิจ ขณะที่ภาระค่าใช้จ่ายในการสำรองค่าเผื่อนี้สงสัยจะสูญเพิ่มขึ้นแต่ธนาคารก็สามารถผันผาอุปสรรคมาได้ด้วยดี ด้วยการใช้จ่ายที่ธนาคารมีความสัมพันธ์อันดีกับภาครัฐและมีฐานลูกค้ารายย่อยเป็นจำนวนมากมาเป็นกลยุทธิ์ในการดำเนินงาน โดยมุ่งสร้างรายได้ดอกเบี้ยจากฐานลูกค้าภาครัฐที่มีความเสี่ยงต่ำ ด้วยการเสนอผลิตภัณฑ์ที่หลากหลายและเงื่อนไขพิเศษต่อทั้งองค์กรภาครัฐและข้าราชการรายย่อย ส่งผลให้ยอดสินเชื่อภาครัฐ ปี 2550 เติบโตสูงกว่าเป้าหมายมากรวมกับความสามารถที่โดดเด่นในเรื่องการบริหารต้นทุนได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้ในปี 2550 ธนาคารมีอัตราการเพิ่มของค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย ค่าใช้จ่ายมีใช้ดอกเบี้ย และอัตราส่วน Cost to Income ต่ำกว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มธนาคารขนาดใหญ่

นอกจากนั้น ในปี 2550 ธนาคารยังประสบความสำเร็จเป็นอย่างดีใน การก้าวข้ามกรอบการเป็นเพียงนักการธนาคารไปสู่การเป็นนักการตลาดมืออาชีพ ด้วยการเปิดแนวทางใหม่ทางการตลาด ภายใต้โครงการ “ไปซ้อป ไปแบงค์” โดยร่วมมือกับ บจก. เคทีบี ลีสซิ่ง ซึ่งเป็นบริษัทในเครือ จำหน่ายสินค้าอุปโภคบริโภค ที่มีคุณภาพกว่า 300 รายการ ในราคาพิเศษผ่านทางสาขาและพนักงานของธนาคารที่ได้รับการอบรมด้านการขายมาเป็นอย่างดี และร่วมเป็นพันธมิตรกับ ค่ายเพลง LOVEis ซึ่งเป็นที่ยอมรับในทุกกลุ่มอายุ ในการทำ Music Marketing เปิดตัวบริการ KTB Leasing, KTB Online และ KTB Visa Debit

ทางด้านการพัฒนาคุณภาพบริการ ธนาคารให้ความสำคัญกับการสร้างความพึงพอใจสูงสุดให้แก่ลูกค้าอย่างต่อเนื่อง โดยธนาคารได้นำผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้ามาใช้ประกอบการปรับปรุงและวางแผนงาน เพื่อให้ Convenience Brand ของธนาคารคงอยู่ในใจของลูกค้าตลอดไป อีกทั้งในปี 2550 ธนาคารได้เริ่มประกาศรับประกันคุณภาพบริการของ สาขาเป็นการภายใน เพื่อเตรียมความพร้อมก่อนการประกาศอย่างเป็นทางการต่อสาธารณชนในต้นปี 2551 นอกจากนี้ ธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ เพื่อเพิ่มความสะดวกสบายให้กับลูกค้า โดยเฉพาะบริการจัดการทางการเงิน (Cash Management) ที่ลูกค้าสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของตนได้ด้วยการมอบหน้าที่ให้ธนาคารทำธุรกรรมทางการเงิน ต่าง ๆ แทน เช่น การจ่ายเงินเดือนพนักงาน การชำระและรับชำระค่าสินค้าและบริการ การจัดพิมพ์เช็คและเอกสารที่เกี่ยวข้อง การรับส่งเงินสดและเช็ค เป็นต้น ซึ่งบริการเหล่านี้จะช่วยให้ลูกค้าลดภาระความยุ่งยากและภาระค่าใช้จ่ายลงได้มาก ส่วนด้านช่องทางการให้บริการ ในปี 2550 ธนาคารได้ขยายเครือข่ายช่องทางการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ทำให้ ณ สิ้นปี ธนาคารมีสาขามากถึง 762 แห่ง และมีเครื่องบริการอัตโนมัติ รวมกันถึง 4,900 เครื่อง ซึ่งนับว่าเป็นธนาคารที่มีเครื่องบริการอัตโนมัติมากที่สุดในประเทศไทย

สำหรับการบริหารจัดการภายในนั้น ธนาคารได้ทำการปรับปรุงองค์กรในสายงานเครือข่ายเพื่อรองรับนโยบายมุ่งสู่ความเป็นเลิศในการให้บริการลูกค้า และได้ปรับปรุงองค์กรงานในสายงานบริหารความเสี่ยงและบรรษัทภิบาล เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการบริหารความเสี่ยง พร้อมทั้งพัฒนาระบบบริหารความเสี่ยงองค์กรแบบบูรณาการทั่วทั้งองค์กร (Enterprise Risk Management: ERM) นอกจากนี้ ในปี 2550 ธนาคารได้เพิ่มองค์กรงานเพื่อรองรับการดำเนินงานด้านสังคม และสิ่งแวดล้อมที่ธนาคารให้ความสำคัญมาโดยตลอด ธนาคารคาดหวังว่าจะสามารถสร้างวัฒนธรรมบรรษัทภิบาลและความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมให้เกิดขึ้นทั่วทั้งองค์กร โดยพนักงานทั่วประเทศจะเข้ามามีส่วนร่วมผลักดันโครงการต่าง ๆ ด้านนี้ของธนาคารให้ประสบความสำเร็จและเป็นประโยชน์ต่อประเทศอย่างเต็มที่

สายงานหลักของธนาคาร และโครงสร้างรายได้

เพื่อย้ำถึงการเป็น Convenience Bank หรือธนาคารแสนสะดวก ที่มุ่งสร้างความพึงพอใจสูงสุดแก่ลูกค้าทุกกลุ่มเป้าหมาย ธนาคารจึงได้จัดโครงสร้างองค์กรเพื่อรองรับภารกิจต่าง ๆ ไว้อย่างเหมาะสม ซึ่งประกอบด้วยสายงานหลักในการสร้างรายได้ สายงานหลักในการดูแลด้านความเสี่ยง และสายงานหลักในการสนับสนุนงานธนาคาร

สายงานหลักในการสร้างรายได้ ประกอบด้วย 6 สายงาน ดังนี้

1. สายงานธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย ได้แก่สาขาทั่วประเทศ
2. สายงานธุรกิจขนาดกลาง เน้นดูแลลูกค้า SME
3. สายงานธุรกิจภาครัฐ รับผิดชอบดูแลลูกค้าหน่วยงานรัฐวิสาหกิจและภาครัฐ
4. สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 1 เน้นดูแลลูกค้ารายใหญ่ภาคเอกชน

5. สายงานธุรกิจขนาดใหญ่ 2 เน้นดูแลลูกค้ารายใหญ่ภาคเอกชน
6. สายงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์และบริการจัดการทางการเงิน เป็นศูนย์กลางในการบริหารจัดการผลิตภัณฑ์ต่าง ๆ ของธนาคารและของพันธมิตรธุรกิจ

ภาพรวมของสำนักงานธุรกิจ

สำนักงานธุรกิจเป็นหน่วยงานที่สังกัดสายงานธุรกิจขนาดกลาง มีหน้าที่รับผิดชอบด้านการอำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้า ประสานงานกับสาขาในการอำนวยความสะดวก ให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาแก่ลูกค้าธนาคาร รับผิดชอบงานด้านตลาดโดยการเยี่ยมเยียนลูกค้า และชักชวนลูกค้าเป้าหมายให้มาใช้บริการเพื่อเพิ่มปริมาณธุรกิจของสำนักงานธุรกิจ ติดตามดูแลการใช้จ่ายเงินสินเชื่อของลูกค้า และแก้ไขหนี้ที่มีปัญหาเพื่อรักษาคุณภาพสินเชื่อ ขยายธุรกิจธนาคารทั้งด้านสินเชื่อ เงินฝาก ขายผลิตภัณฑ์ Non Bank และบริการอื่น ๆ ตลอดจนแสวงหาลูกค้ารายใหม่ที่มีศักยภาพ ปัจจุบัน มีสำนักงานธุรกิจดูแลลูกค้าขนาดกลางกระจายอยู่ทั่วประเทศ ทั้งหมด 63 แห่ง

องค์กรของสำนักงานธุรกิจ มีผังองค์กรดังนี้



ภาพประกอบ 1 แสดงผังองค์กรของสำนักงานธุรกิจ

สำนักงานธุรกิจแต่ละแห่งแบ่งการทำงานออกเป็น 2 หน่วยงานย่อย ได้แก่

1. ขนาดกลาง มีหน้าที่ดูแลลูกค้า พิจารณานุมัติสินเชื่อวงเงิน 20-500 ล้านบาท จำแนกการทำงานออกเป็น 3 กระบวนหลัก ได้แก่ กระบวนการตลาด กระบวนการอำนวยสินเชื่อ และกระบวนการบริหารงานกลาง ซึ่งแต่ละกระบวนการได้สรุปจุดมุ่งหมายของการปฏิบัติงานไว้โดยย่อ ดังนี้

1.1 งานด้านตลาด ผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้แก่ ผู้จัดการสำนักงานธุรกิจ – ขนาดกลาง (BCM-M) และ เจ้าหน้าที่ธุรกิจขนาดกลาง (RM-M)

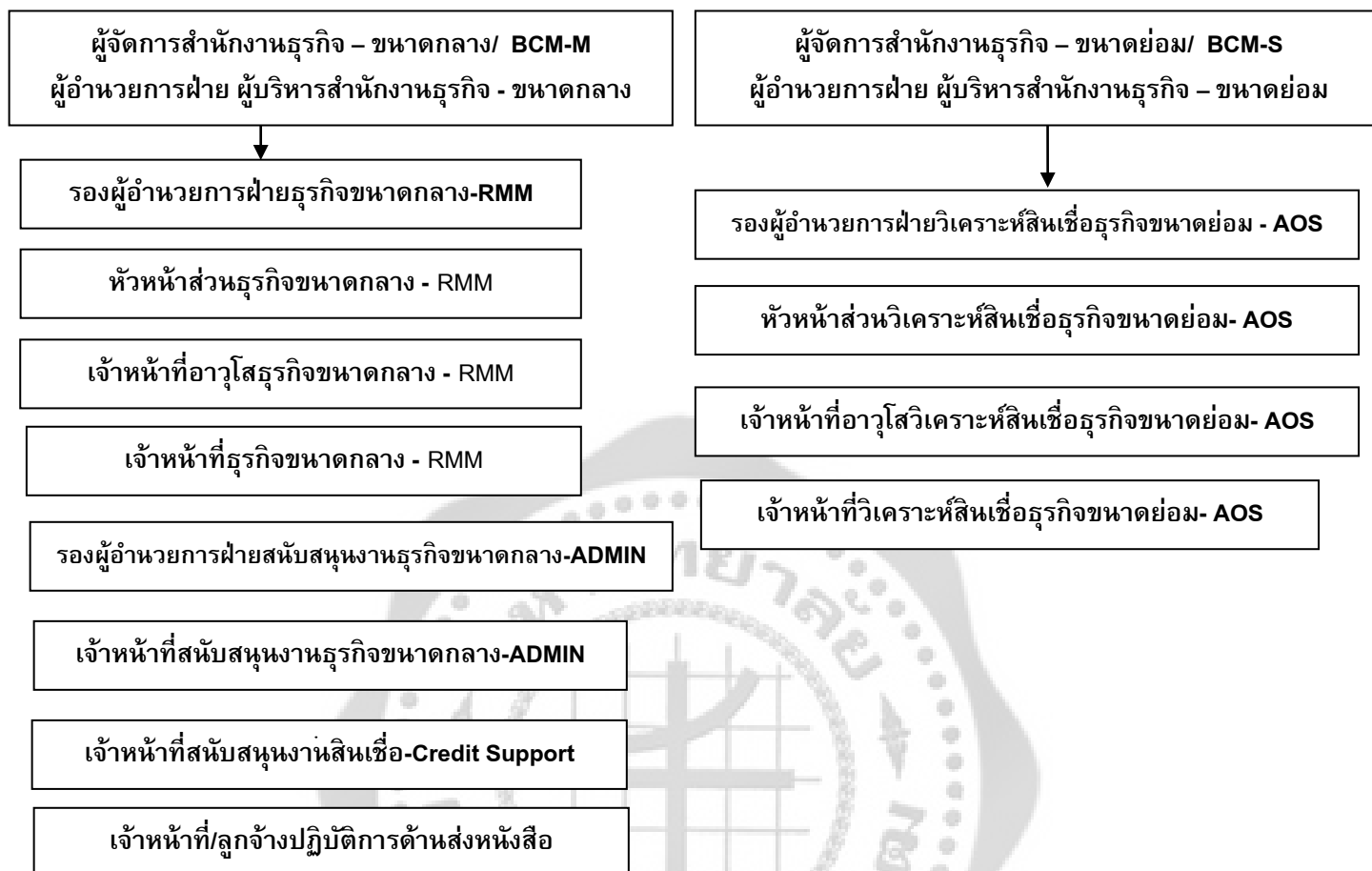
1.2 งานด้านวิเคราะห์สินเชื่อ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้แก่ ผู้จัดการสำนักงานธุรกิจ – ขนาดกลาง (BCM-M) และ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง (AO-M)

1.3 บริหารงานกลาง ผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้แก่ เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานธุรกิจขนาดกลาง (Admin) และเจ้าหน้าที่สนับสนุนงานสินเชื่อ

2. ขนาดย่อม มีหน้าที่พิจารณาวิเคราะห์สินเชื่อวงเงินไม่เกิน 20 ล้านบาท โดยมีพนักงานสินเชื่อของสาขาต่าง ๆ ทำงานด้านตลาดให้ มีการทำงานด้านเดียว คือ งานด้านวิเคราะห์สินเชื่อ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ได้แก่ ผู้จัดการสำนักงานธุรกิจ – ขนาดย่อม (BCM-S) และ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม (AO-S)

พนักงานของสำนักงานธุรกิจทุกตำแหน่ง ต้องรับผิดชอบต่อเป้าหมาย และผลสำเร็จของสำนักงานธุรกิจร่วมกัน

โครงสร้างตำแหน่งงานของสำนักงานธุรกิจ บมจ.ธนาคารกรุงไทย แสดงได้ดังภาพ



ภาพประกอบ 2 แสดงตำแหน่งงานของสำนักงานธุรกิจ

ที่มา : บมจ.ธนาคารกรุงไทย: ข้อมูล ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2556

1. หน้าที่ความรับผิดชอบของงานด้านการตลาดของขนาดกลาง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ธุรกิจขนาดกลาง, เจ้าหน้าที่อาวุโสธุรกิจขนาดกลาง, หัวหน้าส่วนธุรกิจขนาดกลาง และรองผู้อำนวยการฝ่ายธุรกิจขนาดกลาง, ผู้จัดการสำนักงานธุรกิจ-ขนาดกลาง และผู้อำนวยการฝ่ายผู้บริหารสำนักงานธุรกิจ-ขนาดกลาง ได้แก่

1.1 การอำนวยการสินเชื่อ คือ รวบรวมเอกสารหลักฐานของลูกค้า เพื่อประกอบการพิจารณาขอสินเชื่อ ให้เพียงพอสำหรับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อใช้ในการวิเคราะห์สินเชื่อ

1.2 ตรวจสอบข้อมูล เอกสารและภาระหนี้ของลูกค้าตลอดจนวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นที่ใช้ประกอบการพิจารณาขอสินเชื่อของลูกค้ารวมทั้งตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของการทำนิติกรรมสัญญา

1.3 ติดตามความเคลื่อนไหว Credit Portfolio ของธนาคาร และของหน่วยงาน

1.4 หากหรือร่วมกับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อเพื่อนำไปเจรจาต่อรองกับลูกค้าในเงื่อนไขต่าง ๆ

1.5 ประสานงานกับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อในการวิเคราะห์การขอสินเชื่อของลูกค้า เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการอำนวยความสะดวก รวบรวมข้อมูลลูกค้า ด้านการจัดการ/ด้านการตลาด และประวัติการติดต่อ เพื่อส่งให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ(AO-M) ประเมินอันดับความเสี่ยงให้ถูกต้องครบถ้วน

1.6 รวบรวมและจัดทำข้อมูลด้าน ข้อมูลลูกค้า เรื่องที่เสนอขอ สินเชื่อเดิมและที่เสนอขอ การจัดอันดับความเสี่ยงข้อมูลกิจการโดยย่อ การประเมินผลการจัดการ ภาวะอุตสาหกรรม ศักยภาพในการแข่งขัน และจัดส่งให้เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ(AO-M) ไปจัดทำบันทึกอนุมัติสินเชื่อ (CA Full Form) และ บันทึกปรับปรุงหนี้ (AMD Form)

1.7 จัดทำบันทึกอนุมัติสินเชื่อแบบย่อ (CA Short Form) ในธุรกรรมปฏิบัติการที่อยู่ในอำนาจอนุมัติของหัวหน้าหน่วยงาน(BCM-M)* ตลอดจนการต่ออายุสัญญา รวมทั้งจัดทำหนังสือแจ้งผลการอนุมัติให้ ผู้ที่เกี่ยวข้องทราบ

1.8 พิจารณาและลงนามในบันทึกอนุมัติสินเชื่อ (CA Full Form) บันทึกปรับปรุงหนี้ (AMD Form) ร่วมกับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ , ลงนามอนุมัติร่วมกับเจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อและเจ้าหน้าที่กลั่นกรองสินเชื่อ สายงานกลั่นกรองสินเชื่อตามอำนาจหน้าที่ที่ธนาคารกำหนด

1.9 ติดตามควบคุมการไถ่เงินของลูกค้าให้เป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการกู้ยืมอย่างใกล้ชิด สม่่าเสมอและประเมินความเสี่ยงที่เกิดขึ้นอย่างเคร่งครัด ติดตามทวงถาม เร่งรัดในกรณีที่ลูกค้ามีปัญหาการชำระหนี้ให้เป็นปกติ

1.10 รับผิดชอบและบันทึกข้อมูลในระบบงานของธนาคารที่เกี่ยวข้องให้ครบถ้วนถูกต้อง และ ประสานงานกับศูนย์นิติกรรม/ศูนย์ประเมินราคาและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินการรวมทั้งติดตามการบันทึกข้อมูลในระบบงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

2. หน้าที่ความรับผิดชอบของงานด้านวิเคราะห์สินเชื่อของขนาดกลาง
ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง, เจ้าหน้าที่อาวุโสวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง, หัวหน้าส่วนวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจขนาดกลาง, ผู้จัดการสำนักงานธุรกิจ-ขนาดกลาง และผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารสำนักงานธุรกิจ-ขนาดกลาง ได้แก่

2.1 การอำนวยความสะดวก ร่วมกับเจ้าหน้าที่ธุรกิจขนาดกลางในการจัดวงเงินที่เหมาะสมกับธุรกิจลูกค้า

2.2 ตรวจสอบข้อมูลเอกสารหลักฐานภาระหนี้และวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน วิเคราะห์สินเชื่ออย่างมีคุณภาพ ภายใต้กฎระเบียบที่ธนาคารกำหนด เยี่ยมชมกิจการและทบทวนผลประกอบการของธุรกิจลูกค้าร่วมกับด้านของเจ้าหน้าที่ธุรกิจขนาดกลาง ตามความจำเป็น

2.3 ประสานงานกับหน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อเพื่อให้การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีคุณภาพ ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ธุรกิจขนาดกลาง ในการวิเคราะห์การขอสินเชื่อของลูกค้า เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการอำนวยสินเชื่อ

2.4 ลงนามอนุมัติร่วมกับเจ้าหน้าที่ธุรกิจขนาดกลาง และเจ้าหน้าที่กลั่นกรองสินเชื่อ สายงานกลั่นกรองสินเชื่อตามอำนาจอนุมัติที่ธนาคารกำหนด

3. หน้าที่ความรับผิดชอบของงานด้านวิเคราะห์สินเชื่อของขนาดย่อม ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม, เจ้าหน้าที่อาวุโสวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม, หัวหน้าส่วนวิเคราะห์สินเชื่อธุรกิจขนาดย่อม, ผู้จัดการสำนักงานธุรกิจ-ขนาดย่อม และผู้อำนวยการฝ่าย ผู้บริหารสำนักงานธุรกิจ-ขนาดย่อม ได้แก่

3.1 การอำนวยสินเชื่อ ร่วมกับผู้จัดการสาขาเครือข่ายในการจัดวงเงินที่เหมาะสมกับธุรกิจลูกค้าขนาดเล็กและขนาดย่อม

3.2 ตรวจสอบข้อมูลเอกสารหลักฐานภาระหนี้และวิเคราะห์ข้อมูลทางการเงิน วิเคราะห์สินเชื่ออย่างมีคุณภาพ ภายใต้กฎระเบียบที่ธนาคารกำหนด เยี่ยมชมกิจการและทบทวนผลประกอบการของธุรกิจลูกค้าร่วมกับผู้จัดการหรือพนักงานสินเชื่อของสาขาเครือข่าย ตามความจำเป็น

3.3 ประสานงานกับหน่วยงานกลั่นกรองสินเชื่อเพื่อให้การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อมีคุณภาพ ประสานงานกับสาขา ในการวิเคราะห์การขอสินเชื่อของลูกค้า เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการอำนวยสินเชื่อ

3.4 ลงนามอนุมัติร่วมกับเจ้าหน้าที่ของสายงานธุรกิจรายย่อยและเครือข่าย (สาขาในพื้นที่ดูแล) และเจ้าหน้าที่กลั่นกรองสินเชื่อ สายงานกลั่นกรองสินเชื่อตามอำนาจอนุมัติที่ธนาคารกำหนด

4. หน้าที่ความรับผิดชอบของงานด้าน ADMIN ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สนับสนุนงานธุรกิจขนาดกลาง, เจ้าหน้าที่อาวุโสสนับสนุนงานธุรกิจขนาดกลาง, รองผู้อำนวยการฝ่ายสนับสนุนงานธุรกิจขนาดกลาง ได้แก่

4.1 ลงทะเบียนรับ-ส่งหนังสือเข้าออกของสำนักงานธุรกิจ

4.2 รวบรวมรายงานต่างๆ จัดส่งให้ฝ่ายสนับสนุนสายงาน

4.3 ทำรายการเบิกจ่ายค่าใช้จ่ายต่างๆ

4.4 ดูแลความเรียบร้อยภายในสถานที่ ดูแลพนักงานขับรถ พนักงานปฏิบัติการด้านส่งหนังสือ พนักงานทำความสะอาด

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ฟาฟ และคนอื่นๆ (Farh; et al. 1997: 421-444) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ เซน และคนอื่นๆ (Chen et al. 2005: 457-470) ทดสอบความเป็นตัวแปรกลางของโมเดลการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจากพนักงานชั่วคราวจำนวน 217 คน ที่ทำงานในมหาวิทยาลัย พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

งานวิจัยของพินดา ทองเงา (2548) ที่ได้ศึกษาสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร (ซึ่งเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางด้านบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน และงานวิจัยของเมธิพันธุ์ พวงเกตุ (2551) พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ ด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย ด้านการพัฒนาความสามารถ ของบุคคล ด้านความก้าวหน้า และความมั่นคงในงาน ด้านการบูรณาการทางสังคม ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านความเกี่ยว ข้องและสัมพันธ์กับสังคมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในขณะที่งานวิจัยของบุญทวรรณ วิงวอนและมนตรี พิริยะกุล (2553) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งต่ออิทธิพลไปยังความผูกพันองค์กรและพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้ดี โดยทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางบางส่วน (partial mediator) สามารถรวมอธิบายความผันแปรของความผูกพันองค์กรและพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2553) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และงานวิจัยของนริกันต์ อรรถอุดม (2554) พบว่า การบริหารจัดการองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้งานวิจัยของสิรินาถ ตามวงษ์วาน (2556) พบว่า พลังขับเคลื่อนในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาและทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนจากองค์กร พบว่า การศึกษาเรื่องนี้แม้จะมีความหลากหลาย แตกต่างกันไปตามบริบทของตัวแปรในกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา แต่งานวิจัยส่วนใหญ่มักจะยึดแนวทางการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรตามแนวคิดของ ไอเซนเบอร์เกอร์ และคนอื่นๆ (Eisenberger; et al. 1986) สำหรับงานวิจัยนี้ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมตามบริบทของการศึกษา ผู้วิจัยจึงเลือกที่จะศึกษาบนพื้นฐานแนวคิดของ ไอเซนเบอร์เกอร์ และคนอื่นๆ (Eisenberger; et al. 1986) โดยแบ่งการการสนับสนุนจากองค์กร เป็น 5 มิติ คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาารมณ์ และด้านการปฏิบัติงาน

ส่วนเรื่องของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น งานวิจัยนี้จะกำหนดกรอบการศึกษาตามแนวคิดของ โพสคอฟ; อเฮอน; และ แม็คเคซี (Podsakoff; Ahearne; & MacKezie. 1997) ซึ่งเสนอว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น มี 3 ด้านด้วยกันคือ ด้านพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา เพราะกรอบแนวคิดของ Podsakoff, Ahearne and MacKezie เป็นกรอบแนวคิดของนักวิจัยรุ่นใหม่ ๆ ซึ่งงานวิจัยของพวกเขาพบว่า มีหลักฐานเชิงประจักษ์จากการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ผู้บริหารมักประสบปัญหาในการจำแนกการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การให้กำลังใจ และการรักษาความสงบออกจากกัน โดยมักจะเหมารวมว่าทั้งหมดนี้เป็นลักษณะพฤติกรรม การช่วยเหลือ ดังนั้นพวกเขาจึงรวบเอาการคำนึงถึงประโยชน์ของผู้อื่น การเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ การให้กำลังใจ และการรักษาความสงบมารวมเป็นด้านเดียวกันคือ พฤติกรรมพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ซึ่งกรอบการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแนวคิดของ โพสคอฟ; อเฮอน; และ แม็คเคซี (Podsakoff; Ahearne; & MacKezie. 1997) อีกหนึ่งมุมมองใหม่ที่ น่าสนใจ เหมาะแก่การศึกษาค้นคว้า



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

งานวิจัยเรื่อง การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล ศึกษาโดยวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research) ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล มีรายละเอียดในการดำเนินการวิจัยดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล
5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

การกำหนดประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล ในปี 2556 ซึ่งมีจำนวน 306 คน (ข้อมูลฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล บมจ.ธนาคารกรุงไทย : ณ วันที่ 1 มิถุนายน 2556)

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แท้จริง (Actual population) โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างแบบทราบค่าประชากรจากสูตรของ Taro Yamane (บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ .2543: 88) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 หรือระดับค่าความเชื่อมั่น 95% และค่าความคลาดเคลื่อน 0.05 สามารถคำนวณได้ดังนี้

สูตรดังกล่าวคือ

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

ซึ่งในที่นี้

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ควรสุ่ม

N แทน ขนาดของประชากรทั้งหมด

e แทน ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มหรือค่าที่ยอมให้ผิดพลาด = 5%

แทนค่าในสูตรเพื่อคำนวณจำนวนกลุ่มตัวอย่าง

306

$$n = \frac{306}{1 + 306(0.05)^2} = 173$$

จากการคำนวณ ขนาดกลุ่มตัวอย่าง (n) เท่ากับ 173 ตัวอย่างโดยกำหนดสุ่มตัวอย่างเพิ่มอีก 27 ตัวอย่าง รวมกลุ่มตัวอย่างจำนวน 200 ตัวอย่าง

วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ขั้นที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) แบ่งสำนักงานธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย ออกเป็น 20 สำนักงานธุรกิจตามเกณฑ์การจัดโครงสร้างองค์กรในสังกัดสำนักงานธุรกิจในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ดังนี้

ตาราง 1 จำนวนพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง

สังกัด	จำนวน สำนักงานธุรกิจ	ชื่อสำนักงานธุรกิจ	จำนวนพนักงาน รวม
กลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 1	11	ราชวงศ์, พระปิ่นเกล้า, สะพานขาว, วงศ์สว่าง, ถนนเจริญนคร, บางบอน, อ้อมน้อย, รามอินทรา, แจ้งวัฒนะ, นนทบุรี, ปทุมธานี	156
กลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2	9	สวนมะลิ, สามยอด, สุรวงศ์, นานาเหนือ, เอกมัย, อ่อนนุช, ปากน้ำ, พัฒนาการ, ลาดพร้าว	150

จากแต่ละกลุ่มธุรกิจขนาดกลางที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วน (Proportional Sampling) ในแต่ละสำนักงานธุรกิจของกลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง
ขนาดของกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มงาน = $\frac{\text{ประชากรของแต่ละกลุ่ม} \times 200}{\text{ประชากรทั้งหมด}}$

ตาราง 2 แสดงการคำนวณจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

สำนักงานธุรกิจ	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
กลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 1	156	102
กลุ่มธุรกิจขนาดกลางนครหลวง 2	150	98
รวม	306	200

ขั้นที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบตามความสะดวก (Convenience Sampling)
 เมื่อได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างจากขั้นที่ 1 แล้ว ทำการเก็บข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถามตามความสะดวก

การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลครั้งนี้ ได้แก่ แบบสอบถาม ที่ออกแบบมาเพื่อใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยมีวิธีการดำเนินการสร้างแบบสอบถาม ดังนี้

1. ศึกษาข้อมูลจากทฤษฎี ตำรา และเอกสารงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อกำหนดเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม
2. กำหนดเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัย คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งสร้างขึ้นเพื่อศึกษาการสนับสนุนจากองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการสนับสนุนจากองค์กร

ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตอนที่ 1 แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคล

เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นตามตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุดหรือกำลังศึกษาอยู่ อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบคำถามปลายปิด (Close-ended response questions) มีจำนวนข้อทั้งหมด 6 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ ได้แก่ เพศชายและเพศหญิง เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 2 อายุ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยกำหนดช่วงอายุ คำนวณดังนี้ (อ้างอิงจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล : พนักงานอายุต่ำสุด 24 ปี และสูงสุด 60 ปี)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned}\text{ช่วงอายุ} &= \frac{60 - 24}{4} \\ &= 9\end{aligned}$$

แสดงช่วงอายุของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

1. 24 – 32 ปี
2. 33 – 41 ปี
3. 42 – 50 ปี
4. 51 – 60 ปี

ข้อที่ 3 สถานภาพ ได้แก่ โสด สมรส/อยู่ด้วยกัน หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่ เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale)

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษาสูงสุดหรือกำลังศึกษาอยู่ ได้แก่ ต่ำกว่าปริญญาตรี ปริญญาตรี ปริญญาโทหรือสูงกว่า เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale)

ข้อที่ 5 อายุงาน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยกำหนดช่วงอายุ คำนวณดังนี้ (อ้างอิงจากฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล : อายุงานต่ำสุด 1 ปี และ สูงสุด 42 ปี)

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\begin{aligned}\text{ช่วงอายุ} &= \frac{42 - 1}{4} \\ &= 10\end{aligned}$$

แสดงช่วงอายุงานของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในแบบสอบถาม

1. 1 – 10 ปี
2. 11 – 20 ปี
3. 21 – 30 ปี
4. 31 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 6 รายได้เฉลี่ยต่อเดือน เป็นระดับการวัดข้อมูลประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) โดยการกำหนดช่วงเงินเดือนโดยประมาณ เนื่องจากข้อมูลเงินเดือนของพนักงานแต่ละคนเป็นความลับ ไม่เป็นที่เปิดเผยโดยทั่วไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการสนับสนุนจากองค์กร

เป็นแบบสอบถามวัดการสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของ รชฎ ชยสดมภ์ (2550) ที่พัฒนามาจากแบบสอบถามของ Eisenberger et al. (1986) มาปรับปรุงให้เข้ากับการวัดความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรสำหรับพนักงานธนาคาร ซึ่งมีข้อคำถามจำนวน 30 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้านได้แก่ คือ 1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า 3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 4) ด้านจิตอาารมณ์ และ 5) ด้านการปฏิบัติงาน

ลักษณะของข้อคำถามเป็นการประเมินค่าแบบ Likert scale แบ่งเป็น 5 ระดับ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความรู้สึกมากที่สุด ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยจะยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณการหาอันตรภาคชั้น

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 – 5.00	มีการสนับสนุนจากองค์กรระดับมากที่สุด
3.41 – 4.20	มีการสนับสนุนจากองค์กรระดับมาก
2.61 – 3.40	มีการสนับสนุนจากองค์กรระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีการสนับสนุนจากองค์กรระดับน้อย
1.00 – 1.80	มีการสนับสนุนจากองค์กรระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของ รฐฐ ชยสดมภ์ (2550) ที่พัฒนามาจากแบบสอบถามของ Podsakoff, Aheame and MacKezie (1997) ประกอบด้วยข้อค้ำถามจำนวน 18 ข้อ แบ่งเป็น 3 ด้านได้แก่ว พฤติกรรมกำรให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมกำรให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมกำรมีน้ำใจนักกีฬา

ลักษณะของข้อค้ำถามในส่วนที่ 3 และ 4 ของแบบสอบถามเป็นการประเมินค่าแบบ Likert scale แบ่งเป็น 5 ระดับ เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตามความรู้สึกมากที่สุด ดังนี้

ระดับความคิดเห็น	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

การแปลความหมายของระดับค่าเฉลี่ยจะยึดเกณฑ์ตามค่าที่ได้จากสูตรคำนวณการหาอันตรภาคชั้น

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

คะแนนเฉลี่ย	แปลผล
4.21 – 5.00	มีพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับดีมาก
3.41 – 4.20	มีพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับดี
2.61 – 3.40	มีพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
1.81 – 2.60	มีพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับไม่ดี
1.00 – 1.80	มีพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับไม่ดีย่าง

มาก

3. นำแบบสอบถามฉบับร่างที่ได้ ไปขอคำปรึกษาจากอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อพิจารณาตรวจสอบ และขอคำแนะนำในการแก้ไข ปรับปรุงให้มีความชัดเจน ตรงตามความมุ่งหมายของการวิจัย

4. นำแบบสอบถามที่ได้แก้ไขเรียบร้อยแล้วตามคำแนะนำดำเนินการทดสอบ (Pre-test) กับพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยทดสอบกับประชากรที่คล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ทำการวิจัยก่อนที่จะมีแบบสอบถามจริง จาก

กลุ่มตัวอย่างจำนวน 40 ชุดเพื่อนำข้อมูลที่ได้มาทดสอบความเชื่อมั่นกลุ่มคำถามของตัวแปรที่เป็นแบบ Likert Scale โดยการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Coefficient Alpha) โดยวิธีการคำนวณของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2550: 34 -35) ค่าอัลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 \leq$ ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา ≤ 1 ถ้ามีค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก ก็แสดงว่ามีความเชื่อมั่นมาก กำหนดค่าความน่าเชื่อถือที่อยู่ในระดับยอมรับได้คือ ค่าที่เข้าใกล้ 0.70 (กัลยา วาณิชยปัญญา, 2546: 449)

จากการนำแบบสอบถามไปดำเนินการทดสอบ ได้ค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

ตอนที่ 2 การสนับสนุนจากองค์กร	=	0.9359
1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	=	0.7775
2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	=	0.8560
3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน	=	0.7752
4) ด้านจิตอาสามณ์	=	0.9046
5) ด้านการปฏิบัติงาน	=	0.8875
ตอนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	=	0.9595
1) ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	=	0.9112
2) ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	=	0.8782
3) ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา	=	0.9225

5. ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยทำหนังสือขออนุญาตไปยังผู้จัดการสำนักงานธุรกิจสังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล เพื่อทำการเก็บข้อมูลจากแบบสอบถามโดยใช้แบบสอบถามทั้งหมด 200 ชุด และมีการทำรหัสกำกับไว้มุมบนของแบบสอบถามทุกชุดเพื่อความสะดวกในการจัดเก็บ

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อขอความร่วมมือในการเก็บข้อมูลไปยัง บมจ.ธนาคารกรุงไทย
2. ติดต่อผู้จัดการสำนักงานธุรกิจและพนักงานของสำนักงานธุรกิจ เพื่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม
3. ผู้วิจัยเตรียมแบบสอบถาม พร้อมหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย ไปดำเนินการให้พนักงานในแต่ละสำนักงานธุรกิจตอบแบบสอบถาม โดยเริ่มเก็บข้อมูลในช่วงเดือน กันยายน -ตุลาคม 2556)

4. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปแจกให้กับพนักงานในสำนักงานธุรกิจแต่ละแห่งที่ได้จากการสุ่ม โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานที่มีความสะดวกและเต็มใจที่จะตอบแบบสอบถาม
5. ผู้วิจัยเก็บรวบรวมแบบสอบถามที่ได้มาตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของแบบสอบถาม
6. นำข้อมูลที่มีคำตอบครบถ้วนแล้วมาทำการลงรหัส เพื่อนำไปวิเคราะห์และแปลผลข้อมูลทางสถิติต่อไป

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การจัดกระทำข้อมูล เมื่อผู้วิจัยได้รวบรวมแบบสอบถามกลับคืนมาจากกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามทั้ง 3 ตอน มาดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยจะตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละชุด แยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออกไป คัดเลือกไว้เฉพาะชุดที่สมบูรณ์ไว้ เพื่อนำไปวิเคราะห์ต่อไป
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ไปตรวจให้คะแนนและลงรหัสตามที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว ได้นำมาบันทึกเข้า File โดยใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Window (Statistic Package for Social Science) รวมทั้งสถิติอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องในการทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

1. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic)
 - 1.1 หาค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุดหรือกำลังศึกษาอยู่ อยุ่งาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
 - 1.2 หาค่าเฉลี่ย (Mean : $\bar{X}$) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 การสนับสนุนจากองค์กร และตอนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 - 1.3 หาค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation : S.D.) สำหรับวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถามตอนที่ 2 การสนับสนุนจากองค์กร และตอนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ได้แก่
 - 2.1 สถิติวิเคราะห์ค่าที (Independent t-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระต่อกัน เพื่อทดสอบสมมติฐานตอนที่ 1 ข้อที่ 1 ด้านเพศ

2.2 สถิติวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way analysis of Variance) หรือทดสอบค่าเอฟ (F-test) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป เพื่อทดสอบสมมติฐานตอนที่ 1 ข้อที่ 2 ด้านอายุ ข้อที่ 3 ด้านสถานภาพ ข้อที่ 4 ด้านระดับการศึกษาสูงสุดหรือกำลังศึกษาอยู่ ข้อที่ 5 ด้านอายุงาน และข้อที่ 6 ด้านรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

2.3 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การแปรผลการวิเคราะห์

1. การแปรระดับความต้องการและระดับความสามารถใช้วิธีนำคะแนนจากระดับการสนับสนุนจากองค์กรและระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หาค่าเฉลี่ยของช่วงระดับคะแนนมาเปรียบเทียบกับเกณฑ์โดยการวิเคราะห์ตามมาตรวัดของ Likert Scale แบ่งระดับออกเป็น 5 ระดับ การอธิบายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้วัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Class Interval) (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคนอื่นๆ .2549 : 193) โดยการคำนวณตามหลักการหาค่าเฉลี่ย จะได้ช่วงกว้างระดับละ 0.8 ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8 \\ &= \frac{4 - 0}{5} = 0.8\end{aligned}$$

2. การตัดสินใจความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูลใด คู่ใดๆ ว่ามีความสัมพันธ์กันในระดับใด เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (ชูศรี วงศ์รัตน์.2550 : 314)

2.1 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ 1 (ประมาณ .70 ถึง .90) ถือว่า มีความสัมพันธ์กันสูง (ถ้าสูงกว่า .90 ถือว่าอยู่ในระดับสูงมาก)

2.2 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ .50 (ประมาณ .30 ถึง .70) ถือว่า มีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับปานกลาง

2.3 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ .00 (ประมาณ .30 และต่ำกว่า) ถือว่ามีความสัมพันธ์อยู่ในระดับต่ำ

2.4 ถ้าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เข้าใกล้ .00 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรง

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ ผู้วิจัยหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม โดยการประมวลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และด้วยมือ โดยเสนอข้อมูลดังนี้

1. ค่าสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ใช้ในการอธิบายข้อมูลส่วนบุคคล ประกอบด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์และด้วยมือ โดยเสนอข้อมูลดังนี้

1.1 ค่าสถิติร้อยละ (Percentage) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม (กัลยา วาณิชยปัญญา.2545 : 36)

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

เมื่อ P แทน ค่าสถิติร้อยละ หรือเปอร์เซ็นต์

f แทน จำนวนหรือความถี่ของข้อมูลในแต่ละกลุ่ม

n แทน จำนวนความถี่ทั้งหมด

1.2 ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Arithmetic mean หรือ $\bar{X}$) เพื่อใช้แปลความหมายของข้อมูลทั่วไปของแบบสอบถาม เป็นค่ากลางที่นิยมใช้กันมากที่สุด (ชูศรี วงศ์รัตน์.2550:33) 2540: 53)

$$\text{สูตร } \bar{X} = \frac{\sum X}{n}$$

เมื่อ $\bar{X}$ แทน ตัวกลางเลขคณิตหรือค่าคะแนนเฉลี่ย
 $\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation: S.D.) (ล้วน สายยศ และ อังคณา สายยศ 2540: 103)

$$\text{สูตร } S.D. = \sqrt{\frac{n\sum X^2 - (\sum X)^2}{n(n-1)}}$$

เมื่อ S.D. แทน ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของคะแนนกลุ่มตัวอย่าง
 $\sum X$ แทน ผลรวมของข้อมูลทั้งหมด

$(\sum x)^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง
$\sum x^2$	แทน	ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง
n	แทน	จำนวนของข้อมูลทั้งหมด

1.4 การหาค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability of the test) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (อัลฟาของครอนบัท (Cronbach's alpha coefficient)) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 35)

$$\alpha = \frac{k \overline{Covariance} / \overline{Variance}}{1 + (k - 1) \overline{Covariance} / \overline{Variance}}$$

เมื่อ α	แทน	ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ
k	แทน	จำนวนคำถาม
$\overline{Covariance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนร่วมระหว่างคำถามต่างๆ
$\overline{Variance}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของค่าแปรปรวนของคำถาม

2. ค่าสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) ประกอบด้วย

2.1 ค่า Independent t-test ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่ม ที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตนะ. 2544: 173)

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม ไม่เท่ากัน $S_1^2 \neq S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{S_1^2}{n_1} + \frac{S_2^2}{n_2}}}$$

$$\text{โดยที่ } df = \frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} - \frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{\frac{\left[\frac{S_1^2}{n_1} \right]^2}{n_1 - 1} + \frac{\left[\frac{S_2^2}{n_2} \right]^2}{n_2 - 1}}$$

กรณีที่ความแปรปรวนของทั้ง 2 กลุ่ม เท่ากัน $S_1^2 = S_2^2$

$$t = \frac{\bar{X}_1 - \bar{X}_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)S_1^2 + (n_2-1)S_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยที่ df = $n_1 + n_2 - 2$

เมื่อ	t	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
	$\bar{X}_1$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	$\bar{X}_2$	แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	S_1^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	S_2^2	แทน ค่าความแปรปรวนของคะแนนกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	n_1	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 1
	n_2	แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ 2
	df	แทน องศาอิสระ (Degree of freedom)

2.2 ค่า F-test ใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One - way Analysis of Variance) ใช้เปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (กัลยา วาณิชยบัญชา. 2546: 135)

2.2.1 กรณีค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน มีสูตร ดังนี้

แหล่งของการแปรปรวน	ผลรวมกำลังสอง SS	df	ค่าประมาณของความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	k-1	MS_b	MS_b/MS_w
ภายในกลุ่ม	SS_w	n-k	MS_w	
ทั้งหมด	SS_t	n-1		

$$F = \frac{MS_b}{MS_w}$$

โดยที่	k-1	แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_b
	n-k	แทน Degree of Freedom สำหรับการผันแปรระหว่างกลุ่ม df_w
เมื่อ	F	แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณา F- distribution
	MS_b	แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม

MS_w	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
SS_b	แทน	ผลบวกกำลังสองระหว่างกลุ่ม
SS_w	แทน	ผลบวกกำลังสองภายในกลุ่ม
K	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่าง
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
df_b	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
df_w	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระของความแปรปรวนภายในกลุ่ม

2.2.2 สูตรการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว Brown – Forsythe (B) ใช้ในกรณีที่ความแปรปรวนแตกต่างกัน (Hartung. 2001: 300) สามารถเขียนได้ดังนี้

โดยค่า

$$B = \frac{MSB}{MSW'}$$

เมื่อ

$$MSW' = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_i}{N}\right) S_i^2$$

B แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-forsythe
 MSB แทน ค่าความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม
 MSW' แทน ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่มสำหรับสถิติ Brown-forsythe
 K แทน จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
 n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
 N แทน ขนาดประชากร
 S_i^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่าง

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงทำการทดสอบเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ แอลฟา = 0.05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% จะใช้วิธี Fisher's Least – Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อดูว่าคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน โดยใช้สูตรดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546: 258)

เมื่อ $n_i \neq n_j$ $LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{MSE \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$

ถ้า $n_i = n_j$ $LSD = t_{1-\frac{\alpha}{2}; n-k} \sqrt{\frac{2MSE}{n_i}}$

$$\text{โดยที่} \quad df_w = n - k$$

LSD	แทน	ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณได้สำหรับกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ i และ j
MSE	แทน	ค่า Mean square error (MS_w)
k	แทน	จำนวนกลุ่มของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ทดสอบ
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด
α	แทน	ค่าความคลาดเคลื่อน
n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ i
n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างในกลุ่มที่ j

สูตรวิเคราะห์ผลต่างค่าเฉลี่ยรายคู่ Dunnett T3 (Kappel. 1982: 153 – 155) สามารถเขียนได้ ดังนี้

$$\bar{d}_D = \frac{q_D \sqrt{2(MS_{S/A})}}{\sqrt{S}}$$

เมื่อ	$\bar{d}_D$	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Dunnett test
	q_D	แทน	ค่าจากตาราง Critical values of the Dunnett test
	$MS_{S/A}$	แทน	ค่าความแปรปรวนภายในกลุ่ม
	s	แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน

$$r_{xy} = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n \sum X^2 - (\sum X)^2][n \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

เมื่อ	r_{xy}	แทน	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
	$\sum X$	แทน	ผลรวมของคะแนน X
	$\sum Y$	แทน	ผลรวมของคะแนน Y
	$\sum X^2$	แทน	ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$$\sum Y^2 \text{ แทน ผลรวมคะแนนชุด } Y \text{ แต่ละตัวยกกำลังสอง}$$

$$\sum XY \text{ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง } X \text{ และ } Y$$

$$n \text{ แทน จำนวนของกลุ่มตัวอย่าง}$$

โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์จะมีค่าระหว่าง $-1 \leq r \leq 1$ ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้าม คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มด้วย ถ้า X ลด Y จะลดลงด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้าม และมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย
- 7.

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

<u>ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์</u>	<u>ความหมาย</u>
0.81 – 1.00	มีความสัมพันธ์ระดับสูงมาก
0.61 – 0.80	มีความสัมพันธ์ระดับสูง
0.41 – 0.60	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง
0.21 – 0.40	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ
0.01 – 0.20	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำมาก
0.00	ไม่มีความสัมพันธ์กัน

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาการสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูลจากพนักงาน จำนวน 200 คน การวิเคราะห์ข้อมูล และแปลผลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

H_0	แทน	สมมติฐานหลัก
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยหรือคะแนนเฉลี่ย (Mean)
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
F-Ratio	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา F – distribution
F-Prob., p	แทน	ความน่าจะเป็นสำหรับบอกนัยสำคัญทางสถิติ
t	แทน	ค่าที่ใช้พิจารณา t-test
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of Square)
df	แทน	ชั้นความเป็นอิสระ (Degrees of Freedom)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean of Square)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้วิเคราะห์ และนำเสนอในรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยการแบ่งการนำเสนอออกเป็น 4 ตอน ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุดหรือกำลังศึกษาอยู่ อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคาร กรุงไทย
สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงาน บมจ.
ธนาคาร กรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บมจ.ธนาคาร
กรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล โดยจำแนกตามเพศ อายุ
สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุดหรือกำลังศึกษาอยู่ อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการ
นำมาแจกแจงจำนวน (ความถี่) และหาร้อยละ ดังแสดงในตาราง 3

ตาราง 3 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจ
ในประเทศไทยและปริมณฑลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	80	40.00
หญิง	120	60.00
รวม	200	100.00
2. อายุ		
24-32 ปี	78	39.00
33-41 ปี	51	25.50
42-50 ปี	36	18.00
51-60 ปี	35	17.50
รวม	200	100.00

ตาราง 3 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. สถานภาพ		
โสด	113	56.50
สมรส/อยู่ด้วยกัน	78	39.00
หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่*	9	4.50
รวม	200	100.00
4. ระดับการศึกษาสูงสุดหรือกำลังศึกษาอยู่		
ต่ำกว่าปริญญาตรี*	8	4.00
ปริญญาตรี	66	33.00
สูงกว่าปริญญาตรี	126	63.00
รวม	200	100.00
5. อายุงาน		
1-10 ปี	97	48.50
11-20 ปี	37	18.50
21-30 ปี	41	20.50
31 ปีขึ้นไป*	25	12.50
รวม	200	100.00
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 20,000 บาท*	19	9.50
20,001 - 40,000 บาท	85	42.50
40,001 - 60,000 บาท	49	24.50
60,001 บาทขึ้นไป	47	23.50
รวม	200	100.00

* เนื่องจากเป็นกลุ่มพนักงานที่มีจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงรวมกลุ่มเพื่อทดสอบสมมติฐาน

จากตาราง 3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล ที่ใช้เป็นตัวอย่าง 200 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงร้อยละ 60.00 รองลงมาคือ เพศชายร้อยละ 40.00

อายุ พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทย และปริมณฑล มีอายุระหว่าง 24-32 ปี มากที่สุดคิดเป็นร้อยละ 39.00 รองลงมาคือ อายุ 33-41 ปี ร้อยละ 25.50 อายุ 42-50 ปี ร้อยละ 18.00 และอายุ 51-60 ปี ร้อยละ 17.50

สถานภาพ พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลส่วนใหญ่หรือร้อยละ 56.50 อยู่ในสถานภาพโสด รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน ร้อยละ 39.00 และหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ร้อยละ 4.50

ระดับการศึกษาสูงสุดหรือกำลังศึกษาอยู่ พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลส่วนใหญ่มีการศึกษาหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมาคือระดับปริญญาตรี ร้อยละ 33.00 และต่ำกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 4.00

อายุงาน พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล มีอายุงาน 1-10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือ อายุงาน 21-30 ปี ร้อยละ 20.50 อายุงาน 11-20 ปี ร้อยละ 18.50 และอายุงาน 31 ปีขึ้นไป ร้อยละ 12.50

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล ส่วนใหญ่มีรายได้ 20,001 - 40,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 42.50 รองลงมาคือ รายได้ 40,001-60,000 บาท ร้อยละ 24.50 รายได้ 60,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 23.50 และรายได้ไม่เกิน 20,000 บาท ร้อยละ 9.50

เนื่องจากลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามทางด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนมีจำนวนน้อย ผู้วิจัยจึงนำข้อมูลด้านดังกล่าวมาแบ่งชั้นจำนวน (ความถี่) ใหม่ ดังนี้

ตาราง 4 แสดงจำนวนและร้อยละของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลโดยจัดกลุ่มใหม่

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. สถานภาพ		
โสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่	122	61.00
สมรส/อยู่ด้วยกัน	78	39.00
รวม	200	100.00

ตาราง 4 (ต่อ)

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. ระดับการศึกษาสูงสุดหรือกำลังศึกษาอยู่		
ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	74	37.00
สูงกว่าปริญญาตรี	126	63.00
รวม	200	100.00
3. อายุงาน		
1-10 ปี	97	48.50
11-20 ปี	37	18.50
21 ปีขึ้นไป	66	33.00
รวม	200	100.00
4. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		
ไม่เกิน 40,000 บาท	104	52.00
40,001 - 60,000 บาท	49	24.50
60,001 บาทขึ้นไป	47	23.50
รวม	200	100.00

จากตาราง 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลด้านสถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนที่แบ่งชั้นความถี่ใหม่ พบว่า

สถานภาพ พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลส่วนใหญ่หรือร้อยละ 61.00 อยู่ในสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ รองลงมาคือ สมรส/อยู่ด้วยกัน ร้อยละ 39.00

ระดับการศึกษาสูงสุดหรือกำลังศึกษาอยู่ พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลส่วนใหญ่มีการศึกษาหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 63.00 รองลงมาคือระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ร้อยละ 37.00

อายุงาน พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีอายุงาน 1-10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 48.50 รองลงมาคือ อายุงาน 21 ปีขึ้นไป ร้อยละ 33.00 และอายุงาน 11-20 ปี ร้อยละ 18.50

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่มีรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ

52.00 รองลงมาคือ รายได้ 40,001-60,000 บาท ร้อยละ 24.50 และรายได้ 60,001 บาทขึ้นไป ร้อยละ 23.50

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล

การสนับสนุนจากองค์กรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ มีทั้งหมด 5 ด้าน ด้วยกัน คือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตอาสามณ์ และด้านการปฏิบัติงาน ซึ่งทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนจากองค์กร

การสนับสนุนจากองค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการสนับสนุน จากองค์กร
1. ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	3.57	0.57	มาก
2. ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	3.61	0.64	มาก
3. ด้านความมั่นคงในการทำงาน	3.94	0.51	มาก
4. ด้านจิตอาสามณ์	3.83	0.57	มาก
5. ด้านการปฏิบัติงาน	3.54	0.59	มาก
การสนับสนุนจากองค์กรโดยรวม	3.70	0.48	มาก

จากตาราง 5 พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาคือ ด้านจิตอาสามณ์ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83, 3.61, 3.57 และ 3.54 ตามลำดับ

การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ

ตาราง 6 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนจากองค์กรด้าน
ผลตอบแทนและสวัสดิการ

การสนับสนุนจากองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการสนับสนุน
1. เงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับ จากองค์กรมีความเหมาะสมดีแล้ว	3.44	0.73	มาก
2. เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ท่านได้ให้กับองค์กร แล้ว ท่านรู้สึกว่าคุณได้รับเงินเดือน ตลอดจน สวัสดิการต่างๆ อย่างคุ้มค่า	3.46	0.78	มาก
3. ท่านรู้สึกว่าองค์กรให้ความสนใจต่อความ เป็นอยู่ของพนักงานเป็นอย่างดี	3.46	0.78	มาก
4. ท่านเชื่อว่าหากองค์กรมีกำไรมากขึ้นก็ จะ ตอบแทนให้กับพนักงานมากขึ้นด้วยเช่นกัน	3.80	0.83	มาก
5. หัวหน้างานเห็นความตั้งใจในการทำงาน ของท่านและตอบแทนท่านอย่างเป็นธรรม	3.68	0.70	มาก
6. องค์กรมีการให้ความรู้ และดูแลเกี่ยวกับ สิทธิประโยชน์ด้านต่างๆ ของพนักงานเป็น อย่างดี	3.59	0.70	มาก
การสนับสนุนจากองค์กร ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการโดยรวม	3.57	0.57	มาก

จากตาราง 6 พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มี ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ พนักงานเชื่อว่าหากองค์กรมีกำไรมากขึ้นก็ จะตอบแทนให้กับพนักงานมากขึ้น ด้วยเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือ 1) หัวหน้างานเห็นความตั้งใจในการทำงานของ ท่านและตอบแทนท่านอย่างเป็นธรรม 2) องค์กรมีการให้ความรู้ และดูแลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ ด้านต่างๆ ของพนักงานเป็นอย่างดี 3) เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ท่านได้ให้กับองค์กรแล้ว ท่านรู้สึก

ท่านได้รับเงินเดือน ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ อย่างคุ้มค่า 4) ท่านรู้สึกว่างองค์กรให้ความสนใจต่อความเป็นอยู่ของพนักงานเป็นอย่างดี และ 5) เงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสมดีแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68, 3.59, 3.46, 3.46 และ 3.44 ตามลำดับ

การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า

ตาราง 7 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า

การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการสนับสนุน
1. ท่านรู้สึกว่างงานที่ท่านได้รับมอบหมายในปัจจุบันเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่	3.76	0.75	มาก
2. ท่านรู้สึกว่างหัวหน้างานให้โอกาสท่านแสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่	3.85	0.71	มาก
3. ท่านรู้สึกว่างท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานอยู่เสมอ	3.72	0.78	มาก
4. ท่านรู้สึกว่างได้รับการสนับสนุนในเรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	3.48	0.80	มาก
5. ท่านมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงานเมื่อปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้	3.49	0.83	มาก
6. องค์กรสนับสนุนให้ท่านได้ศึกษาต่อ ฝึกอบรม ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงาน	3.40	0.90	ปานกลาง
การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าโดยรวม	3.61	0.64	มาก

จากตาราง 7 พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยนครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีการสนับสนุนระดับมาก ได้แก่ 1) ท่านรู้สึกว่างหัวหน้างานให้โอกาสท่านแสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ 2) ท่านรู้สึกว่างงานที่ท่านได้รับมอบหมายในปัจจุบันเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ 3) ท่านรู้สึกว่างท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานอยู่เสมอ 4) ท่านมี

โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานเมื่อปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ และ 5) ท่านรู้สึกว่าจะได้รับการสนับสนุนในเรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.76, 3.72, 3.49 และ 3.48 ตามลำดับ ส่วนข้อที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรระดับปานกลาง ได้แก่ องค์กรสนับสนุนให้ท่านได้ศึกษาต่อ ฝึกอบรม ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน

ตาราง 8 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน

การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการสนับสนุน
1. หัวหน้ามีความเข้าใจและให้อภัยต่อความผิดที่ท่านไม่เจตนา	3.90	0.69	มาก
2. ท่านคิดว่าถ้าท่านทำงานผิดพลาด ท่านจะได้รับการให้อภัยและชี้แนะอย่างมีเมตตา	3.84	0.73	มาก
3. หากท่านยังคงรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานของท่านไว้ได้ ท่านก็ยังสามารถอยู่กับองค์กรแห่งนี้ได้	4.01	0.61	มาก
4. ท่านเชื่อว่าหากท่านมีเหตุจำเป็นที่จะต้องหยุดงานติดต่อกันเป็นเวลาหลายๆ วัน ทางองค์กรและหัวหน้างานจะเข้าใจในความจำเป็นของท่านดี	3.94	0.66	มาก
5. หากองค์กรต้องมีการปลดพนักงานออก ท่านเชื่อว่าท่านจะไม่ใช่นหนึ่งในจำนวนนั้นอย่างแน่นอน	3.96	0.72	มาก
6. ท่านเชื่อว่าหากองค์กรจะเลิกจ้างท่าน ต้องเกิดจากเหตุผลอันสมควร และมีการดำเนินการอย่างเป็นธรรม	4.02	0.69	มาก
การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงานโดยรวม	3.94	0.51	มาก

จากตาราง 8 พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับ มาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มี ค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านเชื่อว่าหากองค์กรจะเลิกจ้างท่าน ต้องเกิดจากเหตุผลอันสมควร และมีการ ดำเนินการอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือ 1) หากท่านยังคงรักษามาตรฐาน ในการปฏิบัติงานของท่านไว้ได้ ท่านก็ยังสามารถอยู่กับองค์กรแห่งนี้ได้ 2) หากองค์กรต้องมีการ ปลดพนักงานออก ท่านเชื่อว่าท่านจะไม่ใช่อะไรหนึ่งในจำนวนนั้นอย่างแน่นอน 3) ท่านเชื่อว่าหากท่านมี เหตุจำเป็นที่จะต้องหยุดงานติดต่อกันเป็นเวลาหลาย ๆ วัน ทางองค์กรและหัวหน้างานจะเข้าใจในความจำเป็น ของท่านดี 4) หัวหน้ามีความเข้าใจและให้อภัยต่อความผิดที่ท่านไม่เจตนา และ 5) ท่านคิดว่าถ้าท่าน ทำงานผิดพลาด ท่านจะได้รับการให้อภัยและชี้แนะอย่างมีเมตตา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.96, 3.94, 3.90 และ 3.84 ตามลำดับ

การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์

ตาราง 9 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนจากองค์กรด้านจิต อารมณ์

การสนับสนุนจากองค์กร ด้านจิตอารมณ์	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการสนับสนุน
1. หัวหน้างานให้การยอมรับความคิดเห็นใน เรื่องต่างๆ ของท่านเสมอ	3.83	0.63	มาก
2. ท่านได้รับความอบอุ่นและความเป็นกันเอง จากหัวหน้างาน	3.85	0.70	มาก
3. หัวหน้างานมักสอบถามข้อมูลต่าง ๆ จาก ท่านเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของเขา	3.88	0.65	มาก
4. หัวหน้างานให้การยอมรับในผลงานและ ความรู้ความสามารถของท่าน	3.83	0.63	มาก
5. ท่านรู้สึกหัวหน้างานเห็นคุณค่าของความ ตั้งใจในการทำงานของท่าน	3.86	0.67	มาก
6. ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานให้ ปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กร	3.76	0.64	มาก
การสนับสนุนจากองค์กร ด้านจิตอารมณ์โดยรวม	3.83	0.57	มาก

จากตาราง 9 พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์ของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจใจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หัวหน้างานมักสอบถามข้อมูลต่าง ๆ จากท่านเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจของเขา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ 1) ท่านรู้สึกหัวหน้างานเห็นคุณค่าของความตั้งใจในการทำงานของท่าน 2) ท่านได้รับความอบอุ่นและความเป็นกันเองจากหัวหน้างาน 3) หัวหน้างานให้การยอมรับความคิดเห็นในเรื่องต่าง ๆ ของท่านเสมอ 4) หัวหน้างานให้การยอมรับในผลงานและความรู้ความสามารถของท่าน และ 5) ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานให้ปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86, 3.85, 3.83, 3.83 และ 3.76 ตามลำดับ

การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน

ตาราง 10 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับการสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน

การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับการสนับสนุน
1. องค์กรจัดอุปกรณ์และเครื่องมือจำเป็นในการทำงานให้พนักงานได้ใช้อย่างเพียงพอ	3.33	0.96	ปานกลาง
2. ท่านรู้สึกว่างค์กรของท่านมีระบบการวินิจัยสั่งการ และมอบหมายงานที่ดี	3.37	0.72	ปานกลาง
3. องค์กรของท่านมีลักษณะวิธีการปกครองบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพและยุติธรรม	3.41	0.74	มาก
4. หัวหน้างานของท่านยินดีให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย	3.88	0.58	มาก
5. ท่านรู้สึกว่างค์กรของท่านมีระบบการให้คำปรึกษาที่ดีเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน	3.46	0.72	มาก
6. ท่านรู้สึกหัวหน้างานมีความห่วงใยในความปลอดภัยของพนักงาน	3.81	0.78	มาก
การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานโดยรวม	3.54	0.59	มาก

จากตาราง 10 พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีการสนับสนุนระดับมาก ได้แก่ 1) หัวหน้างานของท่านยินดีให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย 2) ท่านรู้สึกว่าการปฏิบัติงานมีความห่วงใยในความปลอดภัยของพนักงาน 3) ท่านรู้สึกว่าองค์กรของท่านมีระบบการให้คำปรึกษาที่ดีเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน 4) องค์กรของท่านมีลักษณะวิธีการปกครองบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88, 3.81, 3.46 และ 3.41 ตามลำดับ ส่วนข้อที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรระดับปานกลาง ได้แก่ 1) ท่านรู้สึกว่าองค์กรของท่านมีระบบการวินิจฉัยสั่งการ และมอบหมายงานที่ดี 2) องค์กรจัดอุปกรณ์และเครื่องมือจำเป็นในการทำงานให้พนักงานได้ใช้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และ 3.33 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงาน บมจ.ธนาคาร กรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ทำการศึกษาในครั้งนี้ มีทั้งหมด 3 ด้านด้วยกัน คือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา ซึ่งทำการวิเคราะห์โดยใช้ค่าเฉลี่ย และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีรายละเอียดดังนี้

ตาราง 11 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
1. ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	3.92	0.51	ดี
2. ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	3.83	0.52	ดี
3. ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา	4.03	0.49	ดี
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม	3.93	0.46	ดี

จากตาราง 11 พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ย

สูงที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมการณ์มีน้ำใจนักกีฬา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ และด้านพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, 3.92 และ 3.83 ตามลำดับ

พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ

ตาราง 12 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรด้านพฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ

พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน พฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรมการณ์เป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร
1. ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานคนอื่น ที่ประสบปัญหาในการทำงาน	4.06	0.59	ดี
2. ท่านแบ่งปันความรู้ และเทคนิคในการ ทำงานให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น	4.05	0.60	ดี
3. ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์สำนักงานของท่าน ให้แก่เพื่อนร่วมงาน	4.12	0.66	ดี
4. ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก่ไข หรือ ลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างเพื่อน ร่วมงานในองค์กร	3.70	0.63	ดี
5. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการ สร้างสรรค์ผลงาน	3.80	0.67	ดี
6. ท่านมีส่วนช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจ ในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน	3.82	0.71	ดี
พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน พฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือโดยรวม	3.92	0.51	ดี

จากตาราง 12 พบว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์ให้ความช่วยเหลือของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจกรุงเทพ มหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุดที่สุด คือ ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์สำนักงานของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ 1) ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานคนอื่นที่ประสบปัญหาในการทำงาน 2) ท่านแบ่งปันความรู้ และเทคนิคในการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น 3) ท่านมีส่วนช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน 4) ท่าน

ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการสร้างสรรค์ผลงาน และ 5) ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก่ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06, 4.05, 3.82, 3.80 และ 3.70 ตามลำดับ

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ

ตาราง 13 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร
1. ท่านให้ข้อเสนอแนะแก่องค์กรเพื่อปรับปรุง ประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร	3.50	0.72	ดี
2. ท่านให้ข้อเสนอแนะหรือข้อมูลที่เป็น ประโยชน์กับองค์กร แม้ว่าการกระทำดังกล่าว จะสร้างความไม่พอใจให้กับเพื่อนร่วมงานก็ ตาม	3.42	0.75	ดี
3. ท่านให้ความร่วมมือกับกิจกรรมต่างๆ ที่ องค์กรจัดให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วม	3.87	0.67	ดี
4. ท่านยินดีให้ความร่วมมือเมื่อองค์กร หรือ หัวหน้างานขอให้ช่วยเหลืออยู่เสมอ	4.12	0.59	ดี
5. เมื่อท่านพบสิ่งที่จะก่อให้เกิดความเสียหาย แก่องค์กร จะรีบแจ้งให้ผู้ที่มิหน้าที่รับผิดชอบ ทราบทันที	4.03	0.74	ดี
6. ท่านให้ความร่วมมือกับองค์กร แม้ว่าจะทำ ให้ตนต้องเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมากขึ้น ก็ตาม	4.05	0.70	ดี
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือโดยรวม	3.83	0.52	ดี

จากตาราง 13 พบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจกรุงเทพ มหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านยินดีให้ความร่วมมือเมื่อองค์กร หรือหัวหน้างานขอให้ช่วยเหลือ

อยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ 1) ท่านให้ความร่วมมือกับองค์กร แม้ว่าจะทำให้ตนต้องเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมากขึ้นก็ตาม 2) เมื่อท่านพบสิ่งที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร จะรีบแจ้งให้ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบทราบทันที 3) ท่านให้ความร่วมมือกับกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วม 4) ท่านให้ข้อเสนอแนะแก่องค์กรเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร และ 5) ท่านให้ข้อเสนอแนะหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับองค์กร แม้ว่าการกระทำดังกล่าวจะสร้างความไม่พอใจให้กับเพื่อนร่วมงานก็ตาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 4.03, 3.87, 3.50 และ 3.42 ตามลำดับ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์น้ำใจนักกีฬา

ตาราง 14 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์น้ำใจนักกีฬา

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน พฤติกรรมการณ์น้ำใจนักกีฬา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร
1. ท่านยินดีที่จะขอโทษเพื่อนร่วมงานหรือ หัวหน้างาน พร้อมทั้งยินดีแก้ไขปรับปรุง ตนเองเมื่อรับรู้ว่าคุณได้ทำอะไรผิดพลาด ไป	4.24	0.62	ดีมาก
2. เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นในกระบวนการ ทำงาน ท่านให้ความสนใจกับการหา ทางแก้ไข มากกว่าการหาตัวคนผิด	4.20	0.60	ดี
3. เมื่อเกิดการกระทบกระทั่งกับเพื่อนร่วมงาน ในเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ในการทำงาน ท่านยินดี ให้อภัยเพื่อนร่วมงาน	4.22	0.62	ดีมาก
4. หากพบว่าตนเองเสียเปรียบหรือได้ ผลประโยชน์น้อยกว่าคนอื่น ท่านจะค่อยๆ เจรจาอย่างเป็นเหตุเป็นผลกับหัวหน้างาน จะ ไม่ใช้วิธีออกมาเรียกร้องสิทธิของตน	3.61	0.83	ดี
5. เมื่อรู้สึกไม่พอใจท่านจะไม่แสดงออก เพราะ เห็นว่าการกระทำดังกล่าวจะสร้างปัญหาให้กับ ส่วนรวมหรือสร้างความลำบากใจให้กับ ส่วนรวม หรือสร้างความลำบากใจให้กับ หัวหน้า	3.76	0.73	ดี

ตาราง 14 (ต่อ)

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน พฤติกรรมการณ์น้ำใจนักกีฬา	$\bar{X}$	S.D.	ระดับพฤติกรรมการณ์ สมาชิกที่ดีขององค์กร
6. เมื่อเพื่อนร่วมงานกระทำการสิ่งใดผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ ท่านยินดีให้อภัยกับเพื่อนร่วมงาน	4.16	0.63	ดี
พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน พฤติกรรมการณ์น้ำใจนักกีฬาโดยรวม	4.03	0.49	ดี

จากตาราง 14 พบว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์น้ำใจนักกีฬาของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจใหญ่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ 1) ท่านยินดีที่จะขอโทษเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน พร้อมทั้งยินดีแก้ไขปรับปรุงตนเองเมื่อรับรู้ว่าคุณเองได้ทำอะไรผิดพลาดไป 2) เมื่อเกิดการกระทบกระทั่งกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ในการทำงาน ท่านยินดีให้อภัยเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และ 4.22 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ได้แก่ 1) เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นในกระบวนการทำงาน ท่านให้ความสนใจกับการหาทางแก้ไข มากกว่าการหาตัวคนผิด 2) เมื่อเพื่อนร่วมงานกระทำการสิ่งใดผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ ท่านยินดีให้อภัยกับเพื่อนร่วมงาน 3) เมื่อรู้สึกไม่พอใจ ท่านจะไม่แสดงออก เพราะเห็นว่าการกระทำความผิดจะสร้างปัญหาให้กับส่วนรวมหรือสร้างความลำบากใจให้กับส่วนรวม หรือสร้างความลำบากใจให้กับหัวหน้า และ 4) หากพบว่าตนเองเสียเปรียบหรือได้ผลประโยชน์น้อยกว่าคนอื่น ท่านจะค่อยๆ เจริญอย่างเป็นเหตุเป็นผลกับหัวหน้างาน จะไม่ใช้วิธีออกมาเรียกร้องสิทธิของตน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.16, 3.76 และ 3.61 ตามลำดับ

ตอนที่ 4 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

การทดสอบสมมติฐานผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจใหญ่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยได้ดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1.1 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจใหญ่ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
ปริมณฑลเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
ปริมณฑลเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็น
อิสระกันโดยใช้สถิติทดสอบ (t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก
(H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 15 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ.
ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลจำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
	F	Sig.	เพศ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ด้านพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ	.369	.544	ชาย	3.96	0.55	0.85	198	.397
			หญิง	3.90	0.49			
ด้านพฤติกรรมการ ให้ความร่วมมือ	.161	.689	ชาย	3.93	0.54	2.221*	198	.028
			หญิง	3.76	0.51			
ด้านพฤติกรรมการ มีน้ำใจนักกีฬา	.180	.672	ชาย	4.11	0.50	1.858	198	.065
			หญิง	3.98	0.49			
โดยรวม	.254	.615	ชาย	4.00	0.48	1.830	198	.069
			หญิง	3.88	0.44			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 15 การทดสอบค่าความแปรปรวนพบว่า Levene's test for Equality of
Variances พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.615 และด้าน
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจ
นักกีฬา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.544, 0.689 และ 0.672 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed
สำหรับค่า t-test for Equality of means

ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ.
ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีเพศต่างกัน โดยใช้สถิติ
ทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.069 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลเพศชาย และเพศหญิงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.397 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.028 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลเพศชายมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมากกว่าเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.397 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.2 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย One Way ANOVA และหากค่าความแปรปรวนของ

ทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe เมื่อใดถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 16 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยจำแนกตามอายุโดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Levene Statistic	df1	df2	p
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	1.859	3	196	.138
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	.646	3	196	.587
ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา	.297	3	196	.827
โดยรวม	1.020	3	196	.385

จากตาราง 16 ผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุมีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.385, 0.138, 0.587 และ 0.827 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่าง โดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 17 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลจำแนกตามอายุ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	3	.352	.117	.438	.726
	ภายในกลุ่ม	196	52.419	.267		
	รวม	199	52.771			
ด้านพฤติกรรมการ ให้ความร่วมมือ	ระหว่างกลุ่ม	3	3.198	1.066	4.080*	.008
	ภายในกลุ่ม	196	51.212	.261		
	รวม	199	54.410			
ด้านพฤติกรรมการ มีน้ำใจนักกีฬา	ระหว่างกลุ่ม	3	1.540	.513	2.132	.098
	ภายในกลุ่ม	196	47.206	.241		
	รวม	199	48.747			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	3	1.422	.474	2.301	.078
	ภายในกลุ่ม	196	40.374	.206		
	รวม	199	41.796			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุแตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ One Way Analysis of Variance (One Way ANOVA) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.078 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.726 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.008 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.098 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าคุณค่าเฉลี่ยของกลุ่มอายุคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบ การเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยหลายๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ดังแสดงในตาราง 18

ตาราง 18 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุต่างกับกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

อายุ	$\bar{X}$	24-32 ปี	33-41 ปี	42-50 ปี	51-60 ปี
24-32 ปี	3.72		-0.05 (0.569)	-0.26* (0.012)	-0.30* (0.005)
33-41 ปี	3.76			-0.21 (0.058)	-0.25* (0.027)
42-50 ปี	3.98				-0.04 (0.758)
51-60 ปี	4.01				

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 18 พบว่า

1. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุ 42-50 ปี กับอายุ 24-32 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.012 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุ 42-50 ปี กับอายุ 24-32 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน

พฤติกรรมการให้ความร่วมมือแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุ 42-50 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 24-32 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

2. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุ 51-60 ปี กับอายุ 24-32 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.005 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพ มหานคร และปริมณฑลที่มีอายุ 51-60 ปี กับอายุ 24-32 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุ 51-60 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 24-32 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

3. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุ 51-60 ปี กับอายุ 33-41 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.027 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพ มหานคร และปริมณฑลที่มีอายุ 51-60 ปี กับอายุ 33-41 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุ 51-60 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 33-41 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.3 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีสถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีสถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีสถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้สถิติทดสอบ (t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. มีความน้อยกว่า 0.05

ตาราง 19 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลจำแนกตามสถานภาพ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					
	F	Sig.	สถานภาพ	$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ด้านพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ	.948	.331	โสด/หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	3.92	0.53	0.081	198	.936
			สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.92	0.49			
ด้านพฤติกรรม ให้ความร่วมมือ	2.389	.124	โสด/หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	3.76	0.53	-1.989*	198	.048
			สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.91	0.50			
ด้านพฤติกรรม มีน้ำใจนักกีฬา	.607	.437	โสด/หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	3.96	0.52	-2.337*	198	.020
			สมรส/อยู่ด้วยกัน	4.13	0.44			
โดยรวม	2.791	.096	โสด/หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่	3.89	0.49	-1.558	198	.121
			สมรส/อยู่ด้วยกัน	3.99	0.40			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 19 การทดสอบค่าความแปรปรวนพบว่า Levene's test for Equality of Variances พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.096 และด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมมีน้ำใจนักกีฬา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.331, 0.124 และ 0.437 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test for Equality of means

ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีสถานภาพต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.121 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า

พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปรึณทลที่มีสถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.936 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปรึณทลที่มีสถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.048 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปรึณทลที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมากกว่าสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.020 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปรึณทลที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬามากกว่าสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปรึณทลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปรึณทลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปรึณทลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบค่าโดยใช้กลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้สถิติทดสอบ (t-test) ใช้ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้น จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ 2-tailed Prob. มีค่าน้อยกว่า 0.05

ตาราง 20 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลจำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Levene's Test for Equality of Variances		ระดับการศึกษา	t-test for Equality of Means				
	F	Sig.		$\bar{X}$	S.D.	t	df	p
ด้านพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ	5.594*	.019	ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	4.01	0.46	1.963	173.593	.051
			สูงกว่าปริญญาตรี	3.87	0.54			
ด้านพฤติกรรม การให้ความร่วมมือ	5.766*	.017	ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	3.94	0.45	2.512*	176.655	.013
			สูงกว่าปริญญาตรี	3.76	0.55			
ด้านพฤติกรรม มีน้ำใจนักกีฬา	.040	.841	ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	4.13	0.48	2.193*	198	.029
			สูงกว่าปริญญาตรี	3.97	0.50			
โดยรวม	1.856	.175	ปริญญาตรีหรือต่ำกว่า	4.02	0.42	2.408*	198	.017
			สูงกว่าปริญญาตรี	3.87	0.47			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 20 การทดสอบค่าความแปรปรวนพบว่า Levene's test for Equality of Variances พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีค่า Sig. เท่ากับ 0.175 และด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019, 0.017 และ 0.841 ดังนั้นจะใช้ค่า Equal Variances not assumed สำหรับค่า t-test for Equality of means สำหรับการทดสอบสมมติฐานด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และจะใช้ Equal Variances assumed สำหรับค่า t-test for Equality of means สำหรับการทดสอบสมมติฐานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม และด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา

ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบค่าที (t-test) จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.017 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.051 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.013 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมากกว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.029 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬามากกว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐาน

หลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย One Way ANOVA และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe เมื่อใดถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 21 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยจำแนกตามอายุงานโดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Levene Statistic	df1	df2	p
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	.475	2	197	.623
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	.324	2	197	.724
ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา	.720	2	197	.488
โดยรวม	.364	3	197	.696

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งโดยรวม และรายด้าน จำแนกตามอายุงาน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.696, 0.623, 0.724 และ 0.488 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่าง โดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 22 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลจำแนกตามอายุงาน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือ	ระหว่างกลุ่ม	2	.702	.351	1.328	.267
	ภายในกลุ่ม	197	52.069	.264		
	รวม	199	52.771			
ด้านพฤติกรรมการ ให้ความร่วมมือ	ระหว่างกลุ่ม	2	2.452	1.226	4.648*	.011
	ภายในกลุ่ม	197	51.958	.264		
	รวม	199	54.410			
ด้านพฤติกรรมการ มีน้ำใจนักกีฬา	ระหว่างกลุ่ม	2	1.456	.728	3.034*	.050
	ภายในกลุ่ม	197	47.290	.240		
	รวม	199	48.747			
โดยรวม	ระหว่างกลุ่ม	2	1.397	.698	3.406*	.035
	ภายในกลุ่ม	197	40.399	.205		
	รวม	199	41.796			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุงานแตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ F-test จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.035 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.267 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.011 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.050 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ดังนั้นเพื่อให้ทราบค่าเฉลี่ยของกลุ่มอายุคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยหลายๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) ดังแสดงในตาราง 23 -25

ตาราง 23 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุงานต่างกันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม

อายุ	$\bar{X}$	1-10 ปี	11-20 ปี	21 ปีขึ้นไป
1-10 ปี	3.88		0.03 (0.755)	-0.17* (0.020)
11-20 ปี	3.85			-0.20* (0.036)
21 ปีขึ้นไป	4.04			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 23 พบว่า

1. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป กับอายุงาน 1-10 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.020 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป กับอายุงาน 1-10 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป มี

พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

2. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป กับอายุงาน 11-20 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.036 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป กับอายุงาน 11-20 ปี มีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11-20 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.20

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 24 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุงานต่างกันกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ

อายุ	$\bar{X}$	1-10 ปี	11-20 ปี	21 ปีขึ้นไป
1-10 ปี	3.74		-0.03 (0.827)	-0.24* (0.004)
11-20 ปี	3.77			-0.22* (0.039)
21 ปีขึ้นไป	3.98			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 24 พบว่า

1. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป กับอายุงาน 1-10 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.004 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป กับอายุงาน 1-10 ปี มีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์ให้ความร่วมมือ มากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.24

2. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
 ปริณผลที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป กับอายุงาน 11-20 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.039 ซึ่งมีค่า
 น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจใ
 ประเทศไทยและปริณผลที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป กับอายุงาน 11-20 ปี มีพฤติกรรมการเป็น
 สมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
 กล่าวคือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริณผลที่มี
 มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ
 มากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11-20 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.22

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ตาราง 25 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีอายุงานต่างกันกับพฤติกรรม
 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา

อายุ	$\bar{X}$	1-10 ปี	11-20 ปี	21 ปีขึ้นไป
1-10 ปี	3.98		-0.04 (0.676)	-0.17* (0.033)
11-20 ปี	3.94			-0.21* (0.040)
21 ปีขึ้นไป	4.14			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 25 พบว่า

1. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
 ปริณผลที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป กับอายุงาน 1-10 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.033 ซึ่งมีค่า
 น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจใ
 ประเทศไทยและปริณผลที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป กับอายุงาน 1-10 ปี มีพฤติกรรมการเป็น
 สมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05
 กล่าวคือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริณผลที่มี
 มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา
 มากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 1-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

2. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
 ปริณผลที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป กับอายุงาน 11-20 ปี มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.040 ซึ่งมีค่า

น้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมาณผลที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป กับอายุงาน 11-20 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์มีน้ำใจนักกีฬาแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมาณผลที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์มีน้ำใจนักกีฬามากกว่าพนักงานที่มีอายุงาน 11-20 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.21

ส่วนอื่นๆ ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.6 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมาณผลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

H_0 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมาณผลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

H_1 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมาณผลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

สถิติที่ใช้ในการทดสอบ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way ANOVA) หรือ Brown-Forsythe ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยเริ่มจากการทดสอบความแปรปรวนจากตาราง Levene's test จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 หากค่าความแปรปรวนของข้อมูลทุกกลุ่มเท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย One Way ANOVA และหากค่าความแปรปรวนของทุกกลุ่มไม่เท่ากันให้ทดสอบความแตกต่างด้วย Brown-Forsythe เมื่อใดที่สมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างแตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานมีดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน

ตาราง 26 แสดงผลการทดสอบค่าความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยจำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือนโดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Levene Statistic	df1	df2	p
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	4.470*	2	197	.013
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	5.413*	2	197	.005
ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา	.979	2	197	.378
โดยรวม	4.241*	3	197	.016

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 26 ผลการทดสอบความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม และรายด้านคือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.016, 0.013 และ 0.005 ตามลำดับ ซึ่งน้อยกว่า 0.05 แสดงว่า ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่าง โดยใช้สถิติ Brown – Forsythe

และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา จำแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.378 ซึ่งมากกว่า 0.05 แสดงว่า ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ดังนั้นผู้วิจัยจึงทดสอบความแตกต่าง โดยใช้สถิติ F-test

ตาราง 27 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลจําแนกตามรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ทดสอบโดยใช้สถิติ Brown – Forsythe

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	Statistic	df1	df2	p
ด้านพฤติกรรมการให้ความ ช่วยเหลือ	Brown-Forsythe	.793	2	141.326	.454
ด้านพฤติกรรมการให้ความ ร่วมมือ	Brown-Forsythe	6.140*	2	139.299	.003
โดยรวม	Brown-Forsythe	2.897	2	138.854	.059

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 27 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ Brown-Forsyth จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม และด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.059 และ 0.454 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม และด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.003 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 จึงปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ดังนั้นเพื่อให้ทราบว่าค่าเฉลี่ยของกลุ่มอายุคู่ใดบ้างที่แตกต่างกัน ผู้วิจัยจึงได้ทำการทดสอบการเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยหลายๆ คู่ในเวลาเดียวกัน (Multiple Comparison) ด้วยวิธี Dunnett T3 ดังแสดงในตาราง 28

ตาราง 28 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ของพนักงานที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	$\bar{X}$	ไม่เกิน 40,000 บาท	40,001-60,000 บาท	60,001 บาทขึ้นไป
ไม่เกิน 40,000 บาท	3.72		0.10 (0.683)	-0.30* (0.00)
40,001-60,000 บาท	3.83			-0.21 (0.107)
60,001 บาทขึ้นไป	4.04			

*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 28 พบว่า พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจ ใน กรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไปกับรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงาน บมจ. ธนาคาร กรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไปกับรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน พฤติกรรมการให้ความร่วมมือแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 กล่าวคือ พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

ตาราง 29 แสดงการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ.

ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลจำแนกตามรายได้ เฉลี่ยต่อเดือน ทดสอบโดยใช้สถิติ One Way ANOVA

พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร	แหล่งความ แปรปรวน	df	SS	MS	F	p
ด้านพฤติกรรมการ มีน้ำใจนักกีฬา	ระหว่างกลุ่ม	2	.736	.368	1.510	.223
	ภายในกลุ่ม	197	48.010	.244		
	รวม	197	48.747			

จากตาราง 29 ผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรม การมีน้ำใจนักกีฬาของพนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทย และปริมาณผลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน โดยใช้สถิติทดสอบ One Way Analysis of Variance (One Way ANOVA) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา มีค่า Probability (p) เท่ากับ 0.233 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ สมมติฐานรอง (H_1) ดังนั้นจึงสรุปได้ว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจใน กรุงเทพมหานครและปริมาณผลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 : การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร

H_0 : การสนับสนุนจากองค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร

H_1 : การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปร สองตัวที่เป็นอิสระแก่กัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) การทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบ สมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 30 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร

ตัวแปร	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์/ ทิศทาง
การสนับสนุนจากองค์กร	.496**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับ
			ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 30 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

การสนับสนุนจากองค์กร มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .496 หมายถึง การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากการสนับสนุนจากองค์กรเพิ่มขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.1 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

H_0 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

H_1 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระแก่กัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) การทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 31 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร	การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทน และสวัสดิการ		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์/ ทิศทาง
1. ด้านพฤติกรรมการให้ความ ช่วยเหลือ	.311**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ทิศทางเดียวกัน
2. ด้านพฤติกรรมการให้ความ ร่วมมือ	.285**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ทิศทางเดียวกัน
3. ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจ นักกีฬา	.281**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ทิศทางเดียวกัน
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรโดยรวม	.326**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ทิศทางเดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 31 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .326 หมายถึง การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากการสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้นระดับต่ำ

ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .311 หมายถึง การสนับสนุนจาก

องค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากการสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพิ่มขึ้นระดับต่ำ

ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .285 หมายถึง การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากการสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือเพิ่มขึ้นระดับต่ำ

ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .281 หมายถึง การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากการสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการเพิ่มขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาเพิ่มขึ้นระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2.2 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

H_0 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

H_1 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระแก่กัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) การทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 32 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร	การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาส ก้าวหน้า		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์/ ทิศทาง
1. ด้านพฤติกรรมการให้ความ ช่วยเหลือ	.328**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ทิศทางเดียวกัน
2. ด้านพฤติกรรมการให้ความ ร่วมมือ	.305**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ทิศทางเดียวกัน
3. ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจ นักกีฬา	.282**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ทิศทางเดียวกัน
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรโดยรวม	.340**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ทิศทางเดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 32 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .340 หมายถึง การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากการสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าเพิ่มขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .328 หมายถึง การสนับสนุน

จากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากการสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าเพิ่มขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพิ่มขึ้นระดับต่ำ

ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .305 หมายถึง การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากการสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าเพิ่มขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือเพิ่มขึ้นระดับต่ำ

ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .282 หมายถึง การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากการสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้าเพิ่มขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาเพิ่มขึ้นระดับต่ำ

สมมติฐานข้อที่ 2.3 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

H_0 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

H_1 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระแก่กัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) การทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 33 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร	การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในงาน		ระดับความสัมพันธ์/ ทิศทาง
	r	Sig. (2-tailed)	
1. ด้านพฤติกรรมการให้ความ ช่วยเหลือ	.455**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับ ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
2. ด้านพฤติกรรมการให้ความ ร่วมมือ	.355**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับต่ำ ทิศทางเดียวกัน
3. ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจ นักกีฬา	.407**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับ ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรโดยรวม	.452**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับ ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 33 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .452 หมายถึง การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากการสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมเพิ่มขึ้นระดับปานกลาง

ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .455 หมายถึง การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากการสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพิ่มขึ้นระดับปานกลาง

ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .355 หมายถึง การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากการสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือเพิ่มขึ้นระดับต่ำ

ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .407 หมายถึง การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากการสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานเพิ่มขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาเพิ่มขึ้นระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.4 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

H_0 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

H_1 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระแก่กัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) การทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95%

ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 34 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร	การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์/ ทิศทาง
1. ด้านพฤติกรรมการให้ความ ช่วยเหลือ	.486**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับ ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
2. ด้านพฤติกรรมการให้ความ ร่วมมือ	.417**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับ ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
3. ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจ นักกีฬา	.449**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับ ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรโดยรวม	.502**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับ ปานกลาง ทิศทางเดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 34 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .502 หมายถึง การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมในระดับปานกลาง และมี

ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .417 หมายถึง การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากการสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์เพิ่มขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือเพิ่มขึ้นระดับปานกลาง

ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .449 หมายถึง การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากการสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์เพิ่มขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

สมมติฐานข้อที่ 2.5 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

H_0 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

H_1 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระแก่กัน โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) การทดสอบสมมติฐานที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อ Sig. (2-tailed) มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานเป็นดังนี้

ตาราง 35 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร	การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน		
	r	Sig. (2-tailed)	ระดับความสัมพันธ์/ ทิศทาง
1. ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	.460**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
2. ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	.404**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
3. ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา	.404**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ทิศทางเดียวกัน
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรโดยรวม	.471**	.000	มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง ทิศทางเดียวกัน

**มีนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

จากตาราง 35 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Pearson Product Moment Coefficient Correlation) จากการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000, ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .471 หมายถึง การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน

ด้านพฤติกรรมการณ์มีน้ำใจนักกีฬา มีค่า Sig. (2-tailed) เท่ากับ .000 ซึ่งมีความน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์มีน้ำใจนักกีฬา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) มีค่าเท่ากับ .404 หมายถึง การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์มีน้ำใจนักกีฬาในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน นั่นคือ ถ้าหากการสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น จะทำให้พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์มีน้ำใจนักกีฬาเพิ่มขึ้นระดับปานกลาง

ตาราง 36 แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร			
	ด้านพฤติกรรม ให้ความช่วยเหลือ	ด้านพฤติกรรมให้ ความร่วมมือ	ด้านพฤติกรรม การมีน้ำใจนักกีฬา	โดยรวม
1. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทย นครและปริมณฑล ที่มีลักษณะส่วน บุคคลต่างกัน มีพฤติกรรมเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน				
เพศ		✓		
อายุ		✓		
สถานภาพ		✓	✓	
ระดับการศึกษา		✓	✓	✓
อายุงาน		✓	✓	✓
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน		✓		
2. การสนับสนุนจากองค์กรมีความ สัมพันธ์กับพฤติกรรมเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร				✓
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ	✓	✓	✓	✓
ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า	✓	✓	✓	✓
ด้านความมั่นคงในการทำงาน	✓	✓	✓	✓
ด้านจิตอาสามณี	✓	✓	✓	✓
ด้านการปฏิบัติงาน	✓	✓	✓	✓
หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H ₁ (มีความแตกต่าง/สัมพันธ์)				

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐาน และผลการศึกษาค้นคว้า

การศึกษาวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาการสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจใจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล อีกทั้งยังศึกษาลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน และนำมาทำการเปรียบเทียบว่า ในระหว่างกลุ่มพนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลที่ต่างกัน จะมีการสนับสนุนจากองค์กรแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร ซึ่งข้อมูลเหล่านี้จะสามารถนำไปเป็นแนวทางเพื่อพัฒนาปรับปรุงการบริหารและวางแผนกลยุทธ์ด้านบุคลากรของบมจ.ธนาคารกรุงไทย เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน และเพิ่มมูลค่าให้แก่องค์กร โดยมุ่งหวังให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อ บมจ.ธนาคารกรุงไทยและผู้สนใจ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจใจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความสำคัญของการวิจัย

1. สามารถนำไปเป็นข้อมูลในการวางแผนพัฒนากลยุทธ์เพื่อบำรุงรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้ปฏิบัติงานอยู่ได้นานๆ กับ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานธุรกิจใจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล
2. สามารถนำไปใช้สร้างกระบวนการพัฒนาบุคลากรและพัฒนากลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานธุรกิจใจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานของการวิจัย

1. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล ที่มีลักษณะส่วนบุคคล (เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน) ต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน
2. การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการศึกษาค้นคว้า

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล สามารถสรุปผลได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษาสูงสุดหรือกำลังศึกษาอยู่ อายุงาน รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ของพนักงาน บมจ.ธนาคาร กรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล จำนวน 200 คนที่ตอบแบบสอบถามพบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 120 คน คิดเป็นร้อยละ 60.00 มีอายุระหว่าง 24-32 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 39.00 สถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 61.00 มีการศึกษาหรือกำลังศึกษาอยู่ในระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 63.00 มีอายุงาน 1-10 ปี จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 48.50 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ไม่เกิน 40,000 บาท จำนวน 104 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลการสนับสนุนจากองค์กร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.70 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านความมั่นคงในการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 รองลงมาคือ ด้านจิตอาสามณ์ ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ และด้านการปฏิบัติงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83, 3.61, 3.57 และ 3.54 ตามลำดับ และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า

ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ พนักงานเชื่อว่าหากองค์กรมีกำไรมากขึ้นก็ จะ

ตอบแทนให้กับพนักงานมากขึ้นด้วยเช่นกัน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.80 รองลงมาคือ 1) หัวหน้างานเห็นความตั้งใจในการทำงานของท่านและตอบแทนท่านอย่างเป็นธรรม 2) องค์กรมีการให้ความรู้ และดูแลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านต่างๆ ของพนักงานเป็นอย่างดี 3) เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ท่านได้ให้กับองค์กรแล้ว ท่านรู้สึกว่าคุณค่าที่ได้รับเงินเดือน ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ อย่างคุ้มค่า 4) ท่านรู้สึกว่าองค์กรให้ความสนใจต่อความเป็นอยู่ของพนักงานเป็นอย่างดี และ 5) เงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสมดีแล้ว มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.68, 3.59, 3.46, 3.46 และ 3.44 ตามลำดับ

ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.61 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีการสนับสนุนระดับมาก ได้แก่ 1) ท่านรู้สึกว่าหัวหน้างานให้โอกาสท่านแสดงความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ 2) ท่านรู้สึกว่างานที่ท่านได้รับมอบหมายในปัจจุบันเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่ 3) ท่านรู้สึกว่าท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานอยู่เสมอ 4) ท่านมีโอกาสนำหน้าในหน้าที่การงานเมื่อปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้ และ 5) ท่านรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนในเรื่องความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85, 3.76, 3.72, 3.49 และ 3.48 ตามลำดับ ส่วนข้อที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรระดับปานกลาง ได้แก่ องค์กรสนับสนุนให้ท่านได้ศึกษาต่อ ฝึกอบรม ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.40

ด้านความมั่นคงในการทำงาน พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.94 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านเชื่อว่าหากองค์กรจะเลิกจ้างท่าน ต้องเกิดจากเหตุผลอันสมควร และมีการดำเนินการอย่างเป็นธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 รองลงมาคือ 1) หากท่านยังคงรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานของท่านไว้ได้ ท่านก็ยังสามารถอยู่กับองค์กรแห่งนี้ได้ 2) หากองค์กรต้องมีการปลดพนักงานออก ท่านเชื่อว่าท่านจะไม่ใช่หนึ่งในจำนวนนั้นอย่างแน่นอน 3) ท่านเชื่อว่าหากท่านมีเหตุจำเป็นที่จะต้องหยุดงานติดต่อกันเป็นเวลาหลาย ๆ วัน ทางองค์กรและหัวหน้างานจะเข้าใจในความจำเป็นของท่านดี 4) หัวหน้างานมีความเข้าใจและให้อภัยต่อความผิดที่ท่านไม่เจตนา และ 5) ท่านคิดว่าถ้าท่านทำงานผิดพลาด ท่านจะได้รับการให้อภัยและชี้แนะอย่างมีเมตตา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01, 3.96, 3.94, 3.90 และ 3.84 ตามลำดับ

ด้านจิตอาสามณ์ พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์ ระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ หัวหน้างานมักสอบถามข้อมูลต่าง ๆ จากท่านเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ

ของเขา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88 รองลงมาคือ 1) ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของความตั้งใจในการทำงานของท่าน 2) ท่านได้รับความอบอุ่นและความเป็นกันเองจากหัวหน้างาน 3) หัวหน้างานให้การยอมรับความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ของท่านเสมอ 4) หัวหน้างานให้การยอมรับในผลงานและความรู้ความสามารถของท่าน และ 5) ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานให้ปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กร มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.86, 3.85, 3.83, 3.83 และ 3.76 ตามลำดับ

ด้านการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.54 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีการสนับสนุนระดับมาก ได้แก่ 1) หัวหน้างานของท่านยินดีให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย 2) ท่านรู้สึกว่าคุณค่าของพนักงานมีความหวังใจในความปลอดภัยของพนักงาน 3) ท่านรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรของท่านมีระบบการให้คำปรึกษาที่ดีเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน 4) องค์กรของท่านมีลักษณะวิธีการปกครองบังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพและยุติธรรม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.88, 3.81, 3.46 และ 3.41 ตามลำดับ ส่วนข้อที่ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรระดับปานกลาง ได้แก่ 1) ท่านรู้สึกว่าคุณค่าขององค์กรของท่านมีระบบการวินิจฉัยสั่งการ และมอบหมายงานที่ดี 2) องค์กรจัดอุปกรณ์และเครื่องมือจำเป็นในการทำงานให้พนักงานได้ใช้อย่างเพียงพอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.37 และ 3.33 ตามลำดับ

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล โดยรวมอยู่ในระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยู่ในระดับดีทุกด้าน โดยด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 รองลงมาคือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03, 3.92 และ 3.83 ตามลำดับ เมื่อพิจารณาในรายละเอียดพบว่า

ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทย มหานครและปริมณฑล มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์สำนักงานของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ 1) ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานคนอื่นที่ประสบปัญหาในการทำงาน 2) ท่านแบ่งปันความรู้ และเทคนิคในการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น 3) ท่านมีส่วนช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน 4) ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการสร้างสรรค์ผลงาน และ 5) ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก้ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.06, 4.05, 3.82, 3.80 และ 3.70 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจกรุงเทพ มหานครและปริมณฑล มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า อยู่ในระดับดีทุกข้อ โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ ท่านยินดีให้ความร่วมมือเมื่อองค์กร หรือหัวหน้างานขอให้ช่วยเหลืออยู่เสมอ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 รองลงมาคือ 1) ท่านให้ความร่วมมือกับองค์กร แม้ว่าจะทำให้ตนต้องเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมากขึ้นก็ตาม 2) เมื่อท่านพบสิ่งที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร จะรีบแจ้งให้ผู้ที่ทำหน้าที่รับผิดชอบทราบทันที 3) ท่านให้ความร่วมมือกับกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วม 4) ท่านให้ข้อเสนอแนะแก่องค์กรเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร และ 5) ท่านให้ข้อเสนอแนะหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับองค์กร แม้ว่าการกระทำดังกล่าวจะสร้างความไม่พอใจให้กับเพื่อนร่วมงานก็ตาม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.05, 4.03, 3.87, 3.50 และ 3.42 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจกรุงเทพ มหานครและปริมณฑล มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา ระดับดี มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.03 และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดีมาก ได้แก่ 1) ท่านยินดีที่จะขอโทษเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน พร้อมทั้งยินดีแก้ไขปรับปรุงตนเองเมื่อรับรู้ว่าคุณเองได้ทำอะไรผิดพลาดไป 2) เมื่อเกิดการกระทบกระทั่งกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ในการทำงาน ท่านยินดีให้อภัยเพื่อนร่วมงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.24 และ 4.22 ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ได้แก่ 1) เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นในกระบวนการทำงาน ท่านให้ความสนใจกับการหาทางแก้ไข มากกว่าการหาตัวคนผิด 2) เมื่อเพื่อนร่วมงานกระทำการสิ่งใดผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ ท่านยินดีให้อภัยกับเพื่อนร่วมงาน 3) เมื่อรู้สึกไม่พอใจ ท่านจะไม่แสดงออก เพราะเห็นว่าการกระทำดังกล่าวจะสร้างปัญหาให้กับส่วนรวมหรือสร้างความลำบากใจให้กับส่วนรวม หรือสร้างความลำบากใจให้กับหัวหน้า และ 4) หากพบว่าตนเองเสียเปรียบหรือได้ผลประโยชน์น้อยกว่าคนอื่น ท่านจะค่อยๆ เจรจายอย่างเป็นเหตุเป็นผลกับหัวหน้างาน จะไม่ใช้วิธีออกมาเรียกร้องสิทธิของตน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20, 4.16, 3.76 และ 3.61 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจกรุงเทพ มหานครและปริมณฑล ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อาชีพ และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานข้อที่ 1.1 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจกรุงเทพ มหานครและปริมณฑลเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
 ประเมินผลเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ
 นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
 ประเมินผลเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมทำให้
 ความช่วยเหลือไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
 ประเมินผลเพศชายมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ
 มากกว่าเพศหญิง ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

4. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
 ประเมินผลเพศชายและเพศหญิงมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมมีน้ำใจ
 นักกีฬาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.2: พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจใน
 กรุงเทพมหานครและประเมินผลที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
 ประเมินผลที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญ
 ทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
 ประเมินผลที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมให้ความ
 ช่วยเหลือไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
 ประเมินผลที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมให้ความ
 ร่วมมือแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

3.1 พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
 ประเมินผลที่มีอายุ 42-50 ปี มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมให้ความ
 ร่วมมือ มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 24-32 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.26

3.2 พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
 ประเมินผลที่มีอายุ 51-60 ปี มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมให้ความ
 ร่วมมือ มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 24-32 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.30

3.3 พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทย และปริณทลที่มีอายุ 51-60 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์ให้ ความร่วมมือ มากกว่าพนักงานที่มีอายุ 33-41 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.25

4. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ ปริณทลที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์มีน้ำใจ นักกีฬาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 1.3 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริณทลที่มีสถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ ปริณทลที่มีสถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ที่ระดับ นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

2. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ ปริณทลที่มีสถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์ให้ ความช่วยเหลือไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ ปริณทลที่มีสถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์ให้ ความร่วมมือแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริณทลที่มี สถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์ให้ ความร่วมมือมากกว่าสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ ปริณทลที่มีสถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์มีน้ำใจ นักกีฬาแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริณทลที่มีสถานภาพสมรส/ อยู่ด้วยกัน/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการณ์ มีน้ำใจนักกีฬามากกว่าสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.4 : พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริณทลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรแตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
 ประเมินผลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่าง
 กัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงาน บมจ.
 ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและประเมินผลที่มีการศึกษาระดับปริญญา
 ตรี หรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับ
 นัยสำคัญทางสถิติ 0.05

2. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
 ประเมินผลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการ
 ให้ความช่วยเหลือไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
 ประเมินผลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการ
 ให้ความร่วมมือแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย
 พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและประเมินผลที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการ
 ให้ความร่วมมือมากกว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

4. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
 ประเมินผลที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการมี
 น้ำใจนักกีฬาแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย
 พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและประเมินผลที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการ
 มีน้ำใจนักกีฬามากกว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 1.5: พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจใน
 กรุงเทพมหานครและประเมินผลที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 แตกต่างกัน

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า

1. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
 ประเมินผลที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ที่ระดับ
 นัยสำคัญทางสถิติ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

1.1 พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและ
 ประเมินผลที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม มากกว่า
 พนักงานที่มีอายุงาน 1-10 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.17

2. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยนครและ
ปริมณฑลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรม

การให้ความช่วยเหลือไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

3. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริณทลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการพฤติกรรม การให้ความร่วมมือแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

3.1 พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริณทลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.32

4. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริณทลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการมีน้ำใจนักกีฬาไม่แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 : การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.1 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งโดยรวม และรายด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.2 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งโดยรวม และรายด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.3 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งโดยรวม และรายด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน และการสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือในระดับต่ำ และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.4 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งโดยรวม และรายด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2.5 : การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งโดยรวม และรายด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

การอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาเรื่อง การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจกรุงเทพ มหานครและปริมณฑล มีประเด็นสำคัญที่นำมาอภิปรายผลดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

1. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทยสังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่เป็นเพศชายมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมากกว่าเพศหญิง เนื่องจากสังคมไทยมักปลูกฝัง สั่งสอนให้ผู้ชายเป็นผู้นำ สนใจและมีจุดมุ่งหมายชีวิตในเรื่องอำนาจตำแหน่งหน้าที่ การประสบความสำเร็จในงาน ส่วนเพศหญิงนั้นมีหน้าที่ดูแลจัดการภายในบ้าน ทำให้ความทะเยอทะยานในงานมีน้อยกว่าเพศชาย ใช้อารมณ์มากกว่าเหตุผล ด้วยเหตุนี้จึงทำให้เพศชายมีความตั้งใจ ขยันทำงาน พยายามแสดงออกให้ผู้บริหารระดับสูงของธนาคารได้เห็นถึงพฤติกรรมการให้ความร่วมมือกับส่วนรวม เนื่องจากเป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ในการพิจารณาขึ้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อุทัย หิรัญโต (2524 : 74) ที่ให้เหตุผลว่า เพศชายและเพศหญิงมีแนวโน้มทางจิตวิทยาที่ต่างกัน โดยเพศหญิงมักยึดถือในประเพณี วัฒนธรรม ระเบียบปฏิบัติ รักสวยรักงาม ไม่ทะเยอทะยาน และมักจะพึงพอใจกับสถานภาพที่เป็นอยู่ แต่สำหรับเพศชายแล้ว จะให้ความสนใจเรื่องอำนาจ ความสำเร็จ การทำงานให้ประสบความสำเร็จ ดังนั้น จึงทำให้เพศชายมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือมากกว่าเพศหญิง เพราะทราบว่า ผู้บริหารขององค์กรจะให้ปัจจัยประกอบในการพิจารณาเรื่องขึ้นเงินเดือนและเลื่อนตำแหน่ง

2. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีอายุ 51-60 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มากกว่าพนักงานช่วงอายุกลุ่มอื่นๆ เนื่องจากพนักงานที่มีอายุมากจะเป็นพนักงานที่มีอายุงาน ร่วมทำงานกับ บมจ.ธนาคารกรุงไทยมากกว่าพนักงานที่อายุน้อยกว่า นั่นคือ พนักงานที่มีอายุมากกว่าก็ย่อมจะรู้สึกว่าได้ตนเอง ได้รับผลประโยชน์หรือสิ่งดี ๆ ที่คุณประโยชน์ต่อชีวิตการทำงานจากองค์กรแห่งนี้มามาก เมื่อมีสิ่งใดที่พอจะตอบแทนองค์กรได้บ้างก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมนั้นมากกว่า ซึ่งพฤติกรรมการให้ความร่วมมือก็ถือว่าเป็นอีกแนวทางหนึ่งที่สามารถตอบแทนองค์กรได้ ดังนั้นพนักงานที่มีอายุมากกว่าจึงมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการให้ความร่วมมือกับองค์กรมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทิรา พิกุลทอง (2553) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) พบว่า พนักงานอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) ที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

3. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ที่มีสถานภาพต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือและด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยจากผลการวิจัยพบว่า พนักงานของ บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑลที่มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือและด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา มากกว่าพนักงานที่

มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อาจเป็นเพราะผู้มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน มีประสบการณ์ในการใช้ชีวิตคู่ ซึ่งถือเป็นการได้เรียนรู้ที่จะใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นอีกรูปแบบหนึ่ง พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และการมีน้ำใจนักกีฬาก็ถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บุคคลสามารถใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นได้อย่างมีความสุข โดยเฉพาะกับคู่ชีวิต จึงส่งผลให้ผู้มีสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน สามารถปรับตัวที่จะใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นในที่ทำงานด้วยเช่นกัน และก็ทำให้มีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และการมีน้ำใจนักกีฬากับเพื่อนร่วมงานด้วย ในขณะที่พนักงานที่มีสถานภาพโสด/หม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ ยังไม่มีโอกาสเรียนรู้ หรือยังไม่มีประสบการณ์ที่จะใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นอย่างใกล้ชิด จึงมีโอกาที่จะเรียนรู้เกี่ยวกับการมีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และการมีน้ำใจนักกีฬาน้อย หรือผู้ที่มีสถานภาพหม้าย/หย่าร้าง/แยกกันอยู่ อาจเคยผ่านประสบการณ์การใช้ชีวิตร่วมกับผู้อื่นมาแล้ว แต่ก็กลับไปมีสถานภาพที่ต้องอยู่ตามลำพังเสมือนกับโสดในที่สุด เมื่อมาอยู่ในที่ทำงานการตระหนักที่จะนำพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬามาใช้ในที่ทำงานจึงมีน้อยกว่า สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทิรา พิกุลทอง (2553) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) พบว่า พนักงานอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) ที่มีสถานภาพต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

4. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยนครและปริมณฑล ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือและด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยจากผลการวิจัยพบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยนครและปริมณฑลที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งโดยรวม ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬามากกว่าระดับสูงกว่าปริญญาตรี ที่เป็นเช่นนี้เพราะพนักงานที่มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ อาจตระหนักว่าอนาคตในการทำงานของตนเองยังไม่มั่นคง การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยเฉพาะด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา เป็นสิ่งที่ทำให้ตนเองยังคงทำงานในองค์กรแห่งนี้ต่อไปได้และมีความเจริญก้าวหน้าในหน้าที่การงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้ได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทิรา พิกุลทอง (2553) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) พบว่า พนักงานอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) ที่มีระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

5. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยนครและปริมณฑล ที่มีอายุงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือและด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จากผลการวิจัยที่พบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยนครและปริมณฑลที่มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งโดยรวม ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา มากกว่า

พนักงานที่มีอายุงาน 1-10 ปีและอายุงาน 11-20 ปี เนื่องจากการที่พนักงานทำงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้มานานมากกว่า 20 ปี ย่อมเป็นผู้ที่มีวุฒิภาวะ มีอาวุโส มีความอดทนอดกลั้น มีน้ำใจนักกีฬา เป็นสิ่งที่แสดงว่า พนักงานย่อมมีความผูกพัน จงรักภักดีต่อองค์กรมาก และมีมากกว่าพนักงานที่มีอายุน้อยกว่า โดยความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรก็เป็นผลมาจากการได้รับการสนับสนุนจากองค์กรมาก สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลให้พนักงานรู้สึกต้องการที่จะตอบแทนองค์กรในทุกทาง รวมถึงการแสดงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรด้วย นั่นคือ พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล ที่ทำงานมานานมากกว่า 20 ปี ย่อมได้รับการสนับสนุนจากองค์กรระดับมากมาย และมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ส่งผลให้ตอบแทนองค์กรด้วยการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาก และมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า (ไม่เกิน 20 ปี) สอดคล้องกับงานวิจัยของจันทิรา พิกุลทอง (2553) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) พบว่า พนักงานอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) ที่มีระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์กรต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

6. พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรม การให้ความร่วมมือแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยจากผลการวิจัยพบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑลที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 60,001 บาทขึ้นไป มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรม การให้ความร่วมมือ มากกว่าพนักงานที่มีรายได้ไม่เกิน 40,000 บาท ที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นเพราะการจูงใจ ด้วยผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง และโบนัสนั้น การตอบแทนที่เป็นตัวเงิน ดังกล่าวจะจูงใจให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่อย่างกระตือรือร้น ทুমเท ทำงานอย่างเต็มเวลา และเต็มที่ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (สิริภัทร จันทสิโร, 2549, หน้า 79) สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริสุนทร กระแสร์สุนทร (2554) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานวิชาการ สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร พบว่า ปัจจัยด้านเงินเดือนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

สมมติฐานข้อที่ 2 การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากผลการศึกษา พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ที่เป็นเช่นนี้เพราะ การที่พนักงานรับรู้ว่าจะตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ย่อมมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กร มีความผูกพันทางจิตใจกับองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดของ Paulin et al. (2006, pp. 906-915) อธิบายว่า การที่พนักงานมีความผูกพันทางจิตใจต่อองค์กร คือ

ทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร ในการยอมรับ เชื่อมมั่นในเป้าหมาย และค่านิยมขององค์กร ซึ่ง Meyer et al. (1993, pp. 538-551) อธิบายว่า ความผูกพันทางจิตต่อองค์กร จะทำให้พนักงานมีความปรารถนา อย่างแรงกล้าที่จะทำงานกับองค์กรอย่างสนใจ ตั้งใจและเต็มใจมีส่วนร่วมทุกกิจกรรม รวมทั้งสนับสนุนในสิ่งที่ทำให้การทำงานราบรื่นและประสบความสำเร็จ นั่นคือ จะแสดงออกมาในรูปของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2553) และงานวิจัยของ อาทิตย์ ฉัตรดอน (2552) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสอดคล้องกับงานวิจัยของมนตรี พิริยะกุล (2553) ที่พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งต่ออิทธิพลไปยังความผูกพันองค์กรและพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้ดี โดยทำหน้าที่เป็นตัวแปรกลางบางส่วน (partial mediator) สามารถร่วมอธิบายความผันแปรของความผูกพันองค์กรและพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีได้

1. การสนับสนุนจากองค์กร 1) ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ 2) ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า 3) ด้านความมั่นคงในการทำงาน 4) ด้านจิตอาารมณ์ และ 5) ด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกัน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งโดยรวม และรายด้านคือ ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬา ที่เป็นเช่นนี้เพราะ การที่พนักงานได้รับการสนับสนุนจากองค์กรทั้ง 5 ด้านดังกล่าวในระดับมาก พนักงานย่อมมีความผูกพันต่อองค์กรมาก ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลให้พนักงานรู้สึกต้องการที่จะตอบแทนองค์กรในทุกทาง รวมถึงการแสดงพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรด้วย ซึ่งผลการวิจัยของขวัญฤดี ต้นตระกูลจิตติและเกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์ (2556) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งอิทธิพลต่อ ความผูกพันทางจิตใจของพนักงานที่มีต่อองค์กร สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุมินทร เป้าธรรม (2554) พบว่า การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ในขณะที่ผลการวิจัยของนริศกานต์ อรรคอุดม (2554) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับงานวิจัยของสิรินาถ ตามวงษ์วาน (2556) พบว่า ความผูกพันที่มีต่อองค์กรมีอิทธิพลในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นั่นคือ พนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ได้รับการสนับสนุนจากองค์กรระดับมาก จะส่งผลให้พนักงานมีความตระหนักรู้ถึงบุญคุณที่องค์กรมีต่อตนเองและรู้สึกผูกพันต่อองค์กร นำไปสู่ความต้องการตอบแทนองค์กรด้วยการมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมการมีน้ำใจนักกีฬาระดับมาก สอดคล้องกับงานวิจัยของปฏิพัฒน์ อุดรไสว และคณะ (2550) ที่ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า ปัจจัย 13 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความ

มั่นคงในงาน สภาพการทำงาน และด้านชีวิตส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

2. จากผลการวิจัยที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในงานมีความสัมพันธ์ระดับปานกลางกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม และรายด้านคือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และด้านด้านพฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา เมื่อพิจารณาตามคำนิยามของการสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน¹ จะเห็นได้ว่าเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานรู้ว่าตนเองมีชีวิตที่มั่นคง มีงานทำ มีเงินเลี้ยงชีพ และจะถูกปฏิบัติด้วยความยุติธรรม คือ ไม่ถูกเลิกจ้างงานอย่างไม่เป็นธรรม โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในภาวะปัจจุบันที่เศรษฐกิจทั้งภายในและนอกประเทศมีแนวโน้มการเจริญเติบโตที่ลดลง ความมั่นคงในงานถือเป็นสิ่งที่สำคัญมาก เมื่อ บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ทำให้พนักงานได้รับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในงาน ก็ย่อมจะปรารถนาที่จะตอบแทนองค์กร และเพื่อนร่วมงาน ด้วยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยเฉพาะพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และด้านด้านพฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา ดังที่ Eigenberger et al. (1986, pp. 500-507) อธิบายไว้ว่า เมื่อพนักงานได้รับการปฏิบัติที่ดีจากองค์กร จะทำให้เกิดการตอบแทนที่จะนำไปสู่ผลลัพธ์ที่เป็นประโยชน์กับทั้งองค์กรและตัวพนักงานเอง พนักงานจะเกิดความรู้สึกว่า จะต้องตอบแทนต่อการปฏิบัติที่เป็นประโยชน์ที่ได้รับจากองค์กร พนักงานมักจะได้รับการจูงใจให้ตอบแทนองค์กร โดยการปฏิบัติในแนวทางที่องค์กรเห็นว่าเกิดคุณค่าและมีความสำคัญ จากบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทนการกระทำขององค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน จะสร้างภาระหน้าที่แก่พนักงานในการที่จะตอบแทนในแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร การกระทำขององค์กรที่แสดงถึงการดูแลเอาใจใส่พนักงานจะสร้างความรู้สึกเป็นภาระหน้าที่ซึ่งจะช่วยเพิ่มพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน กล่าวคือ ผู้รับการกระทำที่เป็นประโยชน์จะเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณซึ่งสามารถลดความรู้สึกนี้ได้โดยการตอบแทนอาจจะมีลักษณะเป็นเงิน การช่วยเหลือ การยอมรับ การให้ความเคารพ มีความรู้สึกชอบพอ เป็นต้น ซึ่งจากการศึกษาของ Eisenberger, Fasolo and Davis-LaMastro (1990) ที่ได้ศึกษาจากพนักงานที่ปฏิบัติงานเป็นรายชั่วโมงในโรงงานอุตสาหกรรมเหล็กขนาดใหญ่ จำนวน 109 คน พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3. จากผลการวิจัยที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาารมณ์และด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ระดับปานกลาง กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม และรายด้านทุกด้าน และเมื่อพิจารณาในรายละเอียดจะพบว่า ด้านจิตอาารมณ์และด้านการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าด้านอื่นๆ อีก 3 ด้าน เมื่อพิจารณา

¹ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรและหัวหน้างานว่าได้ให้อาสาพนักงานได้ทำงานในองค์กรต่อไปอย่างมั่นคง และไม่ปลดออก หรือถูกเลิกจ้างอย่างไม่เป็นธรรม

ตามค่านิยมของการสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์² และด้านการปฏิบัติงาน³ จะเห็นได้ว่า เป็นสิ่งที่ส่งผลต่อจิตใจโดยตรงและเป็นส่วนมาก ทั้งด้านจิตอาสามณ์และด้านการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณค่าในตนเองมีคุณค่า ได้รับการยกย่อง ได้รับการยอมรับจากหัวหน้างานและผู้ร่วมงาน นั่นคือ พนักงานรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และรู้สึกอบอุ่นใจ ใ่ว่างใจในองค์กรเพราะมีองค์กรและหัวหน้างานให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาในการทำงาน สิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานรู้สึกมีความสุข มีความพอใจที่จะทำงานอยู่กับองค์กรนี้นานๆ และพร้อมจะตอบแทนองค์กรด้วยการแสดงพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กร ดังที่ Schultz and Schultz (2001, p. 50) อธิบายว่า บุคคลซึ่งมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรอยู่ในระดับสูงจะมองตนเองว่าเป็นคนสำคัญ มีประสิทธิภาพ และเป็นสมาชิกที่มีความคุ้มค่าในองค์กร ส่วนบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยมีพื้นฐานมาจากองค์กรอยู่ในระดับต่ำจะเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน มีภาวะจิตใจอ่อนไหวต่อผลกระทบจากความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงาน ตลอดจนมีแนวโน้มที่จะมีความเฉื่อยชาในการจัดการกับความเครียด นอกจากนี้ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรจะสามารถนำไปใช้วัดพฤติกรรมในการทำงานรวมถึงวัดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Dyne et al. (2000, pp. 3-23) ที่กล่าวว่า พนักงานที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรในระดับสูง จะทำให้พนักงานเกิดการนับถือตนเองเชื่อว่าตนเองเป็นผู้มีคุณค่า มีประสิทธิภาพ และเมื่อพนักงานรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์กรก็จะส่งผลให้พนักงานอยู่ในองค์กรได้อย่างมีความสุขและส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

การศึกษาวิจัยเรื่อง การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานบมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะ ดังนี้

1. ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของบมจ.ธนาคารกรุงไทย ควรวางแผนจัดฝึกอบรมพัฒนาพนักงานเกี่ยวกับภาวะผู้นำให้กับเพศหญิงมากขึ้น เพื่อให้เพศหญิงรู้สึกต้องการเป็นผู้นำ มีการวางแผนเป้าหมายในชีวิตการทำงานที่ชัดเจน และก้าวหน้ามากขึ้น เพราะจะเป็นการช่วยเสริมสร้างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือในพนักงานเพศหญิงให้มีมากขึ้นด้วย เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าพบว่า พนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจใน

² หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรและหัวหน้างานว่าเห็นคุณค่า ให้ความสำคัญ ให้การยกย่องเมื่อพนักงานทำงานได้สำเร็จ ยอมรับให้มีส่วนร่วมในการทำงาน ตลอดจนเข้าใจ เห็นใจเมื่อประสบปัญหาในการปฏิบัติงาน

³ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานว่าองค์กรและหัวหน้างานให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาในการทำงานเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ และจัดเตรียมวัสดุอุปกรณ์สำนักงานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกทางกายภาพเพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างสะดวก และปลอดภัย

กรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือน้อยกว่าเพศชาย

2. ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคลของบมจ.ธนาคารกรุงไทยควรให้ความสำคัญกับพนักงานที่มีอายุระหว่าง 24-32 ปี และมีอายุงาน 1-10 ปี โดยการสร้างขวัญกำลังใจ และความผูกพันให้เกิดกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานเกิดความผูกพันและมีความภักดีต่อองค์กร จนสามารถแสดงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างเต็มที่ เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า พนักงาน บมจ. ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 24-32 ปี อายุงาน 1-10 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุและอายุงานมากกว่า

3. บมจ.ธนาคารกรุงไทย ควรจะมุ่งพัฒนาอย่างจริงจังในการเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยเฉพาะด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมที่มีน้ำใจ นักกีฬาให้เกิดขึ้นในกลุ่มพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรีอย่างจริงจัง มิฉะนั้นจะ กลายเป็นว่ายิ่งพนักงานมีการศึกษาสูงขึ้นยิ่งมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อยลง โดยเฉพาะด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา

4. บมจ.ธนาคารกรุงไทยควรสร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นแก่พนักงานระดับหัวหน้างานว่า ควรปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไร เพราะจะส่งผลต่อความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กรและ หัวหน้างาน เนื่องจากผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับที่มากที่สุดเมื่อเทียบกับด้านอื่นๆ อีก 4 ด้าน โดย

4.1 ยอมรับความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ ของผู้ใต้บังคับบัญชา

4.2 สร้างความอบอุ่นและเป็นกันเอง

4.3 สอบถามข้อมูลต่าง ๆ จากผู้ใต้บังคับบัญชาเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ

4.4 ยอมรับในผลงานและความรู้ความสามารถ

4.5 ทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าหัวหน้าเห็นคุณค่าของความตั้งใจในการทำงานของเขา รวมทั้งส่งเสริมและให้ความไว้วางใจให้เขาปฏิบัติงานที่สำคัญ ๆ ขององค์กร

5. บมจ.ธนาคารกรุงไทยควรเพิ่มนโยบายที่เน้นสนับสนุนส่งเสริมให้พนักงานได้โอกาสในการศึกษาต่อ ฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ ความรู้ ความสามารถและ ทักษะในการปฏิบัติงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และให้มีโอกาสก้าวหน้า ในวิชาชีพ เพราะจากผลการศึกษาพนักงานแสดงความคิดเห็นว่า องค์กรสนับสนุนให้พนักงานได้ ศึกษาต่อ ฝึกอบรม ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มคุณวุฒิ ความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงานเพียง ระดับปานกลางเท่านั้น ในขณะที่ประเด็นอื่นๆ อยู่ในระดับมาก

6. บมจ.ธนาคารกรุงไทยควรทำการสำรวจอย่างจริงจังเกี่ยวกับอุปกรณ์และเครื่องมือจำเป็น ในการทำงานในสำนักงาน เพื่อจะได้ข้อมูลที่ชัดเจนว่า ควรเพิ่มควรลดอุปกรณ์และเครื่องมือสำหรับ ปฏิบัติงานอะไรบ้าง จะได้วางแผนปรับปรุง และจัดสรรวัสดุอุปกรณ์ในสำนักงานให้มีประสิทธิภาพ

ยิ่งขึ้น จักได้อื้ออำนวยให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพประสิทธิผลยิ่งขึ้น เพราะจากผลการศึกษา พนักงานแสดงความคิดเห็นว่า องค์กรจัดอุปกรณ์และเครื่องมือจำเป็นในการทำงานให้พนักงานได้ใช้อย่างเพียงพอระดับปานกลาง

7. บมจ.ธนาคารกรุงไทยควรปรับปรุงระบบการวินิจฉัยสั่งการ และมอบหมายงานอย่างจริงจัง เพื่อให้ระบบวินิจฉัยสั่งการและมอบหมายงาน ที่ยุติธรรม สมดุล มีความชัดเจน เป็นลำดับขั้นตอนที่กระชับ ว่องไว ทำให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างคล่องตัว และมีประสิทธิภาพ เพราะจากผลการศึกษา พนักงานแสดงความคิดเห็นว่า องค์กรมีระบบการวินิจฉัยสั่งการ และมอบหมายงานที่ดี ระดับปานกลาง

8. บมจ.ธนาคารกรุงไทยควรเน้นสนับสนุนพนักงานให้มีความรู้ความมั่นคงในการทำงาน เพื่อสร้างเสริมพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้เกิดขึ้นกับพนักงาน โดย

8.1 สร้างความตระหนักให้เกิดขึ้นแก่พนักงานระดับหัวหน้างานว่า ควรปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างกัลยาณมิตร เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาทำผิดก็ให้อภัย แสดงความเข้าใจ และชี้แนะด้วยจิตเมตตา

8.2 มีระบบการบริหารงานบุคคลที่เป็นธรรมและมีประสิทธิภาพ เช่น มีกระบวนการพิจารณาเพื่อปลดพนักงานหรือเลิกจ้างพนักงานที่เป็นธรรม ระบบการพิจารณาการหยุด ลา หรือขาดงานที่ยืดหยุ่น ระบบการพิจารณามาตรฐานการปฏิบัติงานของพนักงานที่ยุติธรรม เพราะจากผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรระดับปานกลาง

9. บมจ.ธนาคารกรุงไทยควรมีการปรับปรุงและพัฒนาด้านการปฏิบัติงานเพื่อยิ่งขึ้น โดย

9.1 ฝึกและพัฒนาบุคลากรระดับหัวหน้างานให้มีทักษะด้านการเป็นที่ปรึกษา หรือจัดให้มีผู้ที่มีประสบการณ์สูงกว่า ซึ่งสามารถให้คำปรึกษาหรือพี่เลี้ยงที่จะให้ความช่วยเหลือ ให้คำแนะนำในการแก้ปัญหาในการทำงานแก่ผู้ใต้บังคับบัญชาหรือพนักงานที่มีปัญหาด้านการปฏิบัติงานได้

9.2 สนับสนุนด้านวัสดุอุปกรณ์ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ เพราะจากผลการศึกษาพบว่า การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรระดับปานกลาง

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลเพิ่มเติมว่า ปัจจัยใดที่จะส่งผลกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร



บรรณานุกรม

- กัลยา วาณิชยปัญญา. (2545). *การวิเคราะห์สถิติ : สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2546). *การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกษมศานต์ โชติชาครพันธุ์. (2553). ผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนจากที่ปรึกษา และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่มีต่อความผูกพันทางจิตใจของพนักงาน. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 9 (2): 49 – 59.
- จันทร์พา ทัดภูธร. (2543). *การศึกษاثิรพลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีการตอบแทนลูกจ้าง : กรณีศึกษา พยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการประจำโรงพยาบาลของรัฐบาล สังกัดทบวงมหาวิทยาลัยในเขตกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ชูศรี วงศ์รัตน์. (2544). *เทคนิคการใช้สถิติเพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: เทพนิมิตการพิมพ์.
- นรีกานต์ อรรถอุดม. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการบริหารจัดการองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาขององค์การมหาวิทยาลัยเอกชน ในเขตอำเภอเมือง จังหวัดชลบุรี. *สหศาสตร์ศรีปทุม ชลบุรี*, 1 (3) : 114-122.
- บุญทวรรณ วิงวอน; และ มนตรี พิริยะกุล. (2553). รายงานการวิจัย ตัวแบบเส้นทาง PLS ของบุพบัจจัยและผลลัพธ์ของการรับรู้ในการสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม จังหวัดลำปาง. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ประวัติบมจ.ธนาคารกรุงไทย สืบค้นวันที่ 1 มิถุนายน 2556 จาก KTB Intranet Website
- ประเวช ชุ่มเกษรกุลกิจ. (2554). *การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความผูกพันในงาน การเพิ่มคุณค่าระหว่างงานกับครอบครัวและความสุขเชิงอัตวิสัย ของพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์การ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรและความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พินิตา ทองเงา. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร การ รับผิดชอบต่อสังคมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการ. ค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2556 จาก <http://www.thaihrhub.com>.
- เมธิพันธุ์ พวงเกตุ. (2551). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับ ปฏิบัติการบริษัทผลิตยางรถยนต์แห่งหนึ่ง. วารสารวิชาการ มนุษยศาสตร์ สังคมศาสตร์, 16 (25-26) : 183-201.
- รชฏ ชยสดมภ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนองค์กร พฤติกรรม การเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคล ศศ.ม.(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. วิทยานิพนธ์ กจ.ม. (การจัดการ) กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี. ถ่ายเอกสาร
- วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้าน กระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตาม บทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร. วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร ฉบับภาษาไทย, 30 (2): 65-81.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์และคณะ. (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: บริษัท ธรรมสาร จำกัด.
- สันทิต เสริมศรี. (2551). คำอธิบายความสัมพันธ์ทางสังคมในบริบททฤษฎีการแลกเปลี่ยนทาง สังคม. วารสารของคณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น, 25 (2): 1-11.
- สิรินาถ ตามวงษ์วาน. (2556). อิทธิพลของพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กร และความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร. วารสารวิทยบริการ. 24 (1): 95-109.
- สุมินทร เป้าธรรม. (2554). การรับรู้ถึงการได้รับการสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในการ ทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงานโดยสมัครใจของ บุคลากรในสังกัดมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน และมหาวิทยาลัยเทคโนโลยี ราชมงคลธัญบุรี. วารสาร มทร.อีสาน. 4 (1): 37-55.

- สุรพงษ์ มาลี. (2551). รายงานการดำเนินโครงการพัฒนาผู้นำการเปลี่ยนแปลง และหลักสูตรการบริหารการเปลี่ยนแปลง สำหรับผู้บริหารจังหวัดระยองระหว่างวันที่ 24-27 สิงหาคม 2549. ค้นเมื่อวันที่ 30 มิถุนายน 2556 จาก <http://www.rayong.go.th>.
- อาทิตย์ จัตรดอน. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความตั้งใจอยู่ในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานโรงแรมระดับ 5 ดาว. วิทยานิพนธ์ รป.ม. กรุงเทพฯ: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- Chen, Z. X., Aryee, S. and Lee, C. (2005). Test of a mediation model of perceived organizational support. *Journal of Vocational Behavior*, 66 (3): 457-470.
- Chang, E. (1999). Career Commitment as a Complex Moderator of Organizational Commitment and Turnover Intention. *Human Relations*, 52: 1257-1277.
- Coleman, V. I.; & Borman, W. C. (2000). Investigation the underlying structure of the citizenship performance domain. *Human Resource Management Review*, 10: 25-44.
- Deshpande, S., W. (2002). *Organizational Citizenship Behavior*. ค้นเมื่อวันที่ 28 มิถุนายน 2556 จาก <http://www.indiaonline.com>.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchisonnd S.; & Debora, S. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal Of Applied Psychology*, 71 (3): 500-507.
- Eisenberger, R., Fasolo, P.; & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Dilligence, Commitment and Innovation. *Journal Of Applied Psychology*, 75 (1): 51-59.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P.; & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal Of Applied Psychology*, 86 (1): 42-51.
- Farh, J. L., Earley, P. C.; & Lin S. C. (1997). Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society. *Administrative Science Quarterly*, 42 47(11): 421-444.
- Hartung, Joachim. (2001). Testing for Homogeneity in Combining of two-armed trials with normally distributed responses. *The Indian Journal of Statistics*. Sankhya. Volume 63: 293-310.
- Hellriegel, D.; & J. W. Slocum, Jr. (2004). *Organizational Behavior*. 10th ed. OH : Thomson /South-Western.

- John, G. (1996). *Organization Behavior: Understanding and Managing life at Work*. 4th ed. NY: Harper Collins College.
- Luthans, F. M. (2001). *Organization Behavior*. 9th ed. NY: McGraw-Hill.
- Mobley, W. H. (1982). *Employee Turnover: Causes Consequence, and Control*. NY: Addition-Wesley.
- Muchinsky, P. M. (1999). *Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organization Psychology*. 6th ed North Carolina: Brooks/Core.
- Muchinsky, P. M. (2000). *Psychology Applied to Work*. 6th ed. USA: Wadsworth.
- Organ, D., W. (1987). *Organizational Citizenship Behavior: The good soldier syndrome*. Massacusetts: Lexinton.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M.; & MacKenzie, S. B. (1997). Organizational Citizenship Behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Marketing Research*, 31(August): 351-363.
- Rambur, B., Palumbo, M. V., McIntosh, B.; & M, J. (2003). A Statewide Analysis of RNs' Intention to Leave Their Position. *Nursing Outlook*, 51: 182-188.
- Rhoades, L.; & Eisenberger, R. (2002). Perceived Organizational Support: A Review of the Literature. *Journal Of Applied Psychology*, 87 (4): 698-714.
- Riggio, R. E. (2002). *Introduction to Industrial / Organizational Psychology*. 4th ed. NJ : Prentice-Hall.
- Shore, L. M.; & Tetrick, L. (1991). A Construct Validity Study of the Survey of Perceived Organizational Support. *Journal Of Applied Psychology*, 76 , 673 08-643.
- Spector, P. E. (2003). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. 3rd ed. New York: John Wiley.
- Stone P.W., Mooney-Kane, C., Larson, E. L., Pastor, D. K., Zwanziger, J.; & Dick A. W. (2006). Nurse Working Conditions, Organizational Climate, and Intent to Leave in ICUs: An Instrumental Variable Approach. *Health Services Research*, 42 (3): 1085–1104.
- Trautmann, K. , Maher, J. K.; & Motley, D. G. (2007). Learning strategies as predictors of transformational leadership:he case of nonprofit managers”, *Leadership & Organization Development Journal*, 30 (1): 269-287.

Van Dyne, L., Graham, J. W.; & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior : Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*. 37 (4): 765-802.

Yamane, Taro. (1970). *Statistics : An Introductory analysis*. New York: Harper and Row.
P 580-581







ภาคผนวก ก
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถาม

เรื่อง

การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล

แบบสอบถามฉบับนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อทราบถึง “การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” คำตอบของท่านจะไม่มีผลกระทบใดๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่านและจะไม่มีการเปิดเผยที่ใดๆ เป็นรายบุคคล นอกจากจะนำผลรวมต่าง ๆ ไปใช้ประกอบการวิจัยเท่านั้น

ข้อมูลจากการวิจัยในครั้งนี้จะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาพนักงานและบริหารทรัพยากรบุคคล ผู้วิจัยขอความกรุณาท่านโปรดตอบตามความเป็นจริงและตอบทุกข้อคำถาม การวิจัยครั้งนี้จะไม่ประสบผลสำเร็จ หากไม่ได้รับความอนุเคราะห์จากท่าน จึงขอขอบพระคุณทุกท่านที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามนี้

ผู้วิจัย

แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย
สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยและปริมณฑล

คำชี้แจง

แบบสอบถามฉบับนี้มี 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 การสนับสนุนจากองค์กร

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตอนที่ 1 ลักษณะส่วนบุคคลผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในหน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ 24 – 32 ปี ☐ 33 - 41 ปี ☐ 42 - 50 ปี ☐ 51 – 60 ปี
3. สถานภาพ ☐ โสด ☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน ☐ หม้าย/หย่าร้าง/ แยกกันอยู่
4. ระดับการศึกษาสูงสุด หรือกำลังศึกษาอยู่
☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี ☐ ปริญญาตรี ☐ สูงกว่าปริญญาตรี
5. อายุงาน ☐ 1-10 ปี ☐ 11-20 ปี ☐ 21-30 ปี ☐ 31 ปีขึ้นไป
6. รายได้เฉลี่ยต่อเดือน
☐ ไม่เกิน 20,000 บาท
☐ 20,001-40,000 บาท
☐ 40,001-60,000 บาท
☐ 60,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการสับส่นจากองค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อความในข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ						
1	เงินเดือน และสวัสดิการต่างๆ ที่ท่านได้รับจากองค์กรมีความเหมาะสม					
2	เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ท่านได้ให้กับองค์กรแล้ว ท่านได้รับเงินเดือนตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ตอบแทนที่เหมาะสม					
3	องค์กรให้ความสนใจต่อความเป็นอยู่ของพนักงาน					
4	หากองค์กรมีกำไรมากขึ้นก็จะตอบแทนให้กับพนักงานมากขึ้นด้วย					
5	หัวหน้างานเห็นความตั้งใจในการทำงานของท่านและตอบแทนท่านอย่างเป็นธรรม					
6	องค์กรมีการให้ความรู้ และดูแลเกี่ยวกับสิทธิประโยชน์ด้านต่างๆ ของพนักงาน					
ด้านความรู้ในงานและโอกาสก้าวหน้า						
7	งานที่ท่านได้รับมอบหมายในปัจจุบันเปิดโอกาสให้ท่านได้แสดงความสามารถอย่างเต็มที่					
8	หัวหน้างานให้โอกาสท่านแสดงความสามารถในการทำงานได้อย่างเต็มที่					
9	ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานอยู่เสมอ					

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
10	ท่านได้รับการสนับสนุนทางด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน					
11	ท่านมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงานเมื่อปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้					
12	องค์กรสนับสนุนให้ท่านได้ศึกษาต่อฝึกอบรม ศึกษาดูงานเพื่อเพิ่มคุณวุฒิความรู้ และความสามารถในการปฏิบัติงาน					
ด้านความมั่นคงในการทำงาน						
13	หัวหน้างานมีความเข้าใจและให้อภัยต่อความผิดที่ท่านไม่เจตนา					
14	หากท่านทำงานผิดพลาด ท่านจะได้รับการให้อภัยและชี้แนะอย่างมีเมตตา					
15	หากท่านยังคงรักษามาตรฐานในการปฏิบัติงานของท่านได้ ท่านก็ยังสามารถอยู่กับองค์กรแห่งนี้ได้					
16	หากท่านมีเหตุจำเป็นที่จะต้องหยุดงานติดต่อกันเป็นเวลาหลายวัน ทางองค์กรและหัวหน้างานจะเข้าใจในความจำเป็นของท่าน					
17	หากองค์กรต้องมีการปลดพนักงานออก ท่านจะไม่ใช่นหนึ่งในจำนวนนั้นอย่างแน่นอน					
18	หากองค์กรจะเลิกจ้างท่าน ต้องเกิดจากเหตุผลอันสมควร และมีการดำเนินการอย่างเป็นธรรม					
ด้านจิตอาารมณ์						
19	หัวหน้างานให้การยอมรับความคิดเห็นของท่าน					

ข้อที่	คำถาม	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
20	ท่านได้รับความอบอุ่นและความเป็นกันเองจากหัวหน้างาน					
21	หัวหน้างานจะสอบถามข้อมูลต่าง ๆ จากท่านเพื่อใช้ประกอบการตัดสินใจ					
22	หัวหน้างานให้การยอมรับในผลงานและความรู้ความสามารถของท่าน					
23	หัวหน้างานเห็นคุณค่าของความตั้งใจในการทำงานของท่าน					
24	ท่านได้รับความไว้วางใจจากหัวหน้างานให้ปฏิบัติงานที่สำคัญขององค์กร					
ด้านการปฏิบัติงาน						
25	องค์กรได้มีการจัดอุปกรณ์และเครื่องมือจำเป็นในการทำงานให้พนักงานได้ใช้อย่างเพียงพอ					
26	องค์กรมีระบบการวินิจฉัยสั่งการ และมอบหมายงานที่ดี					
27	องค์กรมีวิธีการปกครอง บังคับบัญชาที่มีประสิทธิภาพและยุติธรรม					
28	หัวหน้างานของท่านยินดีให้ความช่วยเหลือเพื่อให้ท่านสามารถทำงานได้สำเร็จตามที่ได้รับมอบหมาย					
29	องค์กรมีระบบการให้คำปรึกษาที่ดีเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน					
30	หัวหน้างานมีความห่วงใยในความปลอดภัยของพนักงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง โปรดอ่านข้อคำถามแต่ละข้อ แล้วใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมของท่านมากที่สุดเพียงข้อเดียว

ข้อที่	คำถาม	ระดับการแสดงพฤติกรรม				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ						
1	ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานคนอื่นที่ประสบปัญหาในการทำงาน					
2	ท่านแบ่งปันความรู้ และเทคนิคในการทำงานให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น					
3	ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์สำนักงานของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน					
4	ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก่ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างเพื่อนร่วมงานในองค์กร					
5	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการสร้างสรรค์ผลงาน					
6	ท่านมีส่วนช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน					
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ						
7	ท่านให้ข้อเสนอแนะแก่องค์กรเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงานขององค์กร					
8	ท่านให้ข้อเสนอแนะหรือข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับองค์กร แม้ว่าการกระทำดังกล่าวจะสร้างความไม่พอใจให้กับเพื่อนร่วมงานก็ตาม					
9	ท่านให้ความร่วมมือกับกิจกรรมต่างๆ ที่องค์กรจัดให้พนักงานทุกคนได้มีส่วนร่วม					
10	ท่านยินดีให้ความร่วมมือ เมื่อองค์กรหรือหัวหน้างานขอความช่วยเหลือ					

ข้อที่	คำถาม	ระดับการแสดงพฤติกรรม				
		มากที่สุด (5)	มาก (4)	ปานกลาง (3)	น้อย (2)	น้อยที่สุด (1)
11	เมื่อท่านพบสิ่งที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร ท่านจะรีบแจ้งให้ผู้ที่หน้าที่รับผิดชอบทราบทันที					
12	ท่านยินดีให้ความร่วมมือกับองค์กร แม้ว่าจะทำให้ตนเองต้องเหน็ดเหนื่อยจากการทำงานมากขึ้น					
ด้านพฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา						
13	ท่านเต็มใจที่จะขอโทษเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน พร้อมทั้งยอมรับที่จะแก้ไขปรับปรุงตนเองเมื่อทราบว่าตนเองได้ทำอะไรผิดพลาดไป					
14	เมื่อเกิดความผิดพลาดขึ้นในกระบวนการทำงาน ท่านให้ความสนใจกับการหาทางแก้ไข มากกว่าการหาตัวคนผิด					
15	เมื่อเกิดการกระทบกระทั่งกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องเล็กๆ น้อยๆ ในการทำงาน ท่านยินดีให้อภัยเพื่อนร่วมงาน					
16	หากพบว่าตนเองเสียเปรียบหรือได้ผลประโยชน์น้อยกว่าคนอื่น ท่านจะเจรจาอย่างเป็นเหตุเป็นผลกับหัวหน้างาน					
17	เมื่อรู้สึกไม่พอใจ ท่านจะไม่แสดงออกด้วยอารมณ์					
18	เมื่อเพื่อนร่วมงานกระทำการใดผิดพลาดโดยไม่ตั้งใจ ท่านยินดีให้อภัยกับเพื่อนร่วมงาน					

ขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูง ที่เสียสละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม



ภาคผนวก ข

หนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/4/87 วันที่ 24 กันยายน 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏช์ กุลิสร์

เนื่องด้วย นางสาวอรุมา อังสริยะสิงห์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจ ในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ให้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้
นางสาวอรุมา อัจฉริยะสิงห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ



(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณะบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคนบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อ นิสิต โทรศัพท์ 081-684-7404



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โทร. 15664

ที่ ศธ 0519.12/4/88

วันที่ ๒๔ กันยายน 2556

เรื่อง ขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญ

เรียน อาจารย์อังฉริยา ศักดิ์นรงค์

เนื่องด้วย นางสาวอรอุมา อังสรียะสิงห์ นิสิตระดับปริญญาโท สาขาวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ได้รับอนุมัติให้ทำสารนิพนธ์ เรื่อง “การสนับสนุนจากองค์กรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงาน บมจ.ธนาคารกรุงไทย สังกัดสำนักงานธุรกิจในประเทศไทยมหานครและปริมณฑล” โดยมี รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ ในการนี้ บัณฑิตวิทยาลัย ขอเรียนเชิญท่านเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

จึงเรียนมาเพื่อขอความอนุเคราะห์ ได้โปรดพิจารณาให้บุคลากรในสังกัดเป็นผู้เชี่ยวชาญให้ นางสาวอรอุมา อังสรียะสิงห์ และขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.สมชาย สันติวัฒนกุล)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

สำนักงานคณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

โทร. 0-2649-5064

หมายเหตุ : สอบถามข้อมูลเพิ่มเติม กรุณาติดต่อนิติศาสตร์ โทรศัพท์ 081-684-7404



รายชื่อผู้ทรงคุณวุฒิตรวจแบบสอบถาม

- | | |
|-------------------------------------|--|
| 1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร | อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ ดร.อัจฉริยา ศักดิ์รินทร์ | อาจารย์ประจำ ภาควิชาบริหารธุรกิจ
คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาว อรุณา อัจสิริยะสิงห์
วันเดือนปีเกิด	28 มกราคม 2516
สถานที่เกิด	จังหวัดนครศรีธรรมราช
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	3/425 ซอยอรุณอมรินทร์ 53 ถนนอรุณอมรินทร์ แขวงบางยี่ขัน เขตบางพลัด กรุงเทพมหานคร 10700
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	หัวหน้าส่วนธุรกิจสัมพันธ์ SME (RM-L)
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บมจ.ธนาคารกรุงไทย สำนักงานธุรกิจสรวงศ์ อาคารสาขาสรวงศ์ ชั้น 4 เลขที่ 170 ถนนสรวงศ์ แขวงสีพระยา เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2534	มัธยมศึกษาตอนปลาย จาก โรงเรียนศรีอยุธยา
พ.ศ. 2538	ศิลปศาสตรบัณฑิต เอกจิตวิทยา จาก มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
พ.ศ. 2540	บริหารธุรกิจบัณฑิต สาขาการโฆษณาและประชาสัมพันธ์ จาก มหาวิทยาลัยรามคำแหง
พ.ศ. 2557	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ