

ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กรกฎาคม 2558

ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กรกฎาคม 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน
ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร



เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ
กรกฎาคม 2558

อรุณวรรณ กุลนิล. (2558). ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. อาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์: รองศาสตราจารย์ สุพาดดา สิริกุลตดา.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมุ่งศึกษาคือ พนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุ 21 ปีขึ้นไป จำนวน 389 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสังคมศาสตร์ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ความแตกต่างใช้การทดสอบค่าที การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว ถ้าพบความแตกต่างใช้สถิติความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญน้อยที่สุด และดัชนีเด็ตต์ที่ 3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ใช้สถิติค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า

1. ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุ 21-30 ปี สถานภาพโสด ระดับการศึกษาสูงสุดปริญญาตรี มีระดับตำแหน่ง เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ อายุงาน 1-7 ปี และรายได้เฉลี่ยต่อเดือน ระหว่าง 15,001-30,000 บาท
2. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ ในภาพรวมและด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า อยู่ในระดับดี
3. ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจ ในภาพรวมและด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง และ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน อยู่ในระดับดี และด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน อยู่ในระดับดีมาก
4. ผู้ตอบแบบสอบถามที่มีอายุ ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 และ 0.01
5. ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง และปัจจัยจูงใจด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ส่วน

ด้านผลประโยชน์ตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ซึ่งมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ



MOTIVATION FACTORS RELATING TO THE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR OF BANGKOK BANK'S BRANCH OFFICERS
IN BANGKOK METROPOLITAN



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

July 2015

Arunwan Kulnin. (2015). *Motivation Factors Relating to the Organizational Citizenship Behavior of Bangkok Bank's Branch Officers in Bangkok Metropolitan*. Master's project, M.B.A. (Management). Graduate School. Srinakarinwirot University.
Project Advisor: Assoc. Prof. Supada Sirikudta.

This research aimed to study motivation factors relating to the organizational citizenship behavior of Bangkok Bank's branch officers in Bangkok metropolitan. Sample size in this research was 389 consumers aged 21 years or over who worked as an offices of Bangkok Bank's branch officers. Questionnaire was the tool for data collection. The Statistical Package for Social Sciences was processed for data analysis. Statistics for data analysis were percentage, mean, and standard deviation. Difference analysis was processed by, t-test and one way analysis of variance. When there was the difference, Least Significant difference and Dunnett T3 would be implemented. Relation analysis was done by using Pearson product moment correlation coefficient.

Results were as follows:

1. Most of respondents were female age between 21 to 30 years old, single, holding bachelor's degree as the highest degree, working in operation level, having work duration one to seven years and earning average monthly income between Baht 15,001 – 30,000.
2. Respondents are showing opinion of motive factors such as achievement, recognition, work itself , responsibility and advancement are at good level.
3. Respondents are showing opinion of overall maintenance factor such as company policy and administration, supervisor, working conditions, compensations are at good level and interpersonal relations with peers factor are at very good level.
4. Respondents with different age, career position , working duration, earning average monthly income, influenced Organizational Citizenship Behavior of Bangkok Bank's Branch Officers in Bangkok Metropolitan differently with statistical significance of 0.05 and 0.01 levels
5. Motive factors such as achievement, recognition, work itself , responsibility and advancement had positively related to organizational citizenship behavior of Bangkok Bank's Branch Officers in Bangkok Metropolitan at moderate levels with statistical significance of 0.01 levels. Maintenance factor such as company policy and administration , supervisor, working conditions and interpersonal relations with factor had positively related to organizational citizenship behavior of Bangkok Bank's Branch Officers in Bangkok

Metropolitan at moderate levels and compensations factor had positively related to organizational citizenship behavior of Bangkok Bank's Branch Officers in Bangkok Metropolitan at the low levels with statistical significance of 0.01 levels.



ประกาศคุณูปการ

สารนิพนธ์ฉบับนี้ สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจาก รองศาสตราจารย์สุพาดา สิริกุดตา เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ได้ให้คำปรึกษา คำแนะนำ และตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ อีกทั้งยังคอยให้ความช่วยเหลือในงานวิจัย นับตั้งแต่เริ่มต้น จนงานวิจัยฉบับนี้เสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาของอาจารย์ที่ปรึกษาจึงขอกราบขอบพระคุณอาจารย์เป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิษฐ์ และอาจารย์ ดร.อัจฉริยา ศักดิ์รินทร์ ที่ได้กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจแบบสอบถาม ได้ช่วยแก้ไขเครื่องมือให้สมบูรณ์จนสามารถเก็บกลุ่มตัวอย่างในงานวิจัยครั้งนี้ได้

ขอกราบขอบพระคุณ คณาจารย์ทุกท่านในหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ ตลอดจนถ่ายทอดประสบการณ์ที่ดี อีกทั้งยังคิดต่างๆ ที่มีประโยชน์แก่ผู้วิจัย

ขอกราบขอบพระคุณ เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตทุกท่าน ที่คอยอำนวยความสะดวกในด้านการเรียน ตลอดจนระยะเวลาที่ได้ศึกษาจนครบหลักสูตร

ขอกราบขอบพระคุณครอบครัว รวมทั้งเพื่อนร่วมรุ่นหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตการจัดการรุ่น 15 ที่คอยให้การสนับสนุน แนะนำ ตลอดจนช่วยเหลือเรื่องต่างๆ อีกทั้งยังคอยให้กำลังใจเพิ่มแรงพลัดดันในยามเหน็ดเหนื่อยและท้อแท้ นำมาสู่งานวิจัยที่เสร็จสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณนาง มาเรียม ยกยอคุณ ท่านผู้จัดการและ AVP ธนาคารกรุงเทพ สาขาเอ็มโพเรียม และ เพื่อนร่วมงานที่คอยให้ข้อมูล คำแนะนำ ความช่วยเหลือ ให้กำลังใจ อีกทั้งยังมอบความเข้าใจในช่วงเวลาที่ผู้วิจัยทำงานและเรียนไปพร้อมๆ กัน

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอให้งานวิจัยนี้ได้เป็นประโยชน์สำหรับผู้บริหารธนาคารกรุงเทพ คุณงามความดีอันพึงมีจากสารนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบให้บิดามารดา ตลอดจนครูอาจารย์ทุกท่าน ที่ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้อันเป็นพื้นฐานสำคัญที่ทำให้เกิดผลสำเร็จในการทำสารนิพนธ์ครั้งนี้

อรุณวรรณ กุลนิล

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ	1
ภูมิหลัง.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	3
นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานในการวิจัย.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับประชากรศาสตร์.....	9
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ.....	12
แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยจูงใจ.....	16
แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	18
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	21
3 วิธีการดำเนินการวิจัย.....	26
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	26
การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	28
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	33
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	33
สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	35
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	41
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	42
สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน.....	80

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	82
สังเขปการวิจัย	82
สรุปผลการวิจัย	83
อภิปรายผลการวิจัย	90
ข้อเสนอแนะที่รับจากการวิจัย.....	97
ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป.....	100
บรรณานุกรม	101
ภาคผนวก	105
ภาคผนวก ก	106
ภาคผนวก ข	117
ภาคผนวก ค	119
ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์	121

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ต่อเดือน	42
2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอายุ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน ที่ทำการจัดกลุ่มใหม่.....	45
3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของ พนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จากการตอบ แบบสอบถาม	46
4 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ในเขต กรุงเทพมหานคร	54
5 แสดงจำนวน (ความถี่) และค่าร้อยละ ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับภาพรวม ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร	58
6 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ ธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ.....	59
7 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคาร กรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามเพศ.....	60
8 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ.....	61
9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ ธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ.....	62
10 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุแตกต่างกันกับพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร.....	62
11 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพโดยใช้ Levene's test	64
12 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคาร กรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ.....	64
13 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's test.....	66

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง	หน้า
14 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคาร กรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามระดับการศึกษา.....	66
15 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับตำแหน่งงานโดยใช้ Levene's test.....	67
16 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคาร กรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน.....	68
17 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงาน.....	69
18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ ธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงาน	70
19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุงานแตกต่างกันกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร.....	71
20 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน	73
21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ ธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน.....	73
22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขต กรุงเทพมหานคร.....	74
23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยปัจจัยด้านความสำเร็จในการทำงาน องบุคคลด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้าน ความรับผิดชอบด้านความก้าวหน้า และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการ ทำงานและความมั่นคง และด้านผลประโยชน์ตอบแทนกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาธนาคารกรุงเทพ	76
24 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน	80

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ

หน้า

1	กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
---	---------------------------	---



บทที่ 1

บทนำ

ภูมิหลัง

องค์กรต่างๆ ในยุคปัจจุบันได้ให้ความสำคัญต่อทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก โดยมีมุมมองในการมองบุคคลในเชิงของการเป็นทุน (Human Capital) ที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร ซึ่งหมายถึง “คน” คนถือว่าเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กร การบริหารงานขององค์กรจะบรรลุเป้าหมายหรือไม่ขึ้นอยู่กับพฤติกรรมการทำงานที่ดีของทรัพยากรมนุษย์ทั้งสิ้น ธุรกิจในอดีตเรียงลำดับความสำคัญจากเงิน แต่ในปัจจุบันกลับเปลี่ยนจุดเน้นเป็นตรงกันข้ามคือ เงินเป็นสิ่งสำคัญอันดับสุดท้าย แต่จิตใจของคนทำงานกลับกลายเป็นความสำคัญอันดับหนึ่ง เพราะทรัพยากรบุคคลต่างจากทรัพยากรอื่นๆ ในแง่ที่มีชีวิต มีจิตใจ มีความรู้สึกนึกคิด มีอารมณ์ มีความสามารถในการที่จะนำการคิดพัฒนา หรือนำการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆ มาสู่องค์กรได้ ดังนั้นทรัพยากรบุคคลจึงมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานคุณภาพของผลิตภัณฑ์ และยังส่งผลกระทบไปสู่ความเจริญก้าวหน้าขององค์กรได้ แต่เดิมมาฝ่ายจัดการได้มุ่งความสนใจไปที่งาน โดยไม่ได้ให้ความสนใจในทรัพยากรมนุษย์หรือถือเอาทรัพยากรมนุษย์เป็นเพียงปัจจัยการผลิตอันหนึ่งที่สามารถควบคุมได้ โดยการให้ผลตอบแทนเป็นสิ่งจูงใจ แต่การให้ความสนใจเฉพาะด้านเพียงอย่างเดียว นั้น ไม่ได้ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายได้เต็มที่ องค์กรยังคงสูญเสียทรัพยากรที่สำคัญอันหนึ่งตลอดมาคือ ทรัพยากรมนุษย์ (ธงชัย สันติวงศ์. 2541: 17)

ทรัพยากรบุคคลจึงถือเป็นปัจจัยที่สำคัญส่วนหนึ่งในการบริหารงานทุกองค์กร เพราะมนุษย์เป็นผู้กำหนดเป้าหมายวางแผนและลงมือปฏิบัติ ดังนั้น งานสำคัญอย่างหนึ่งสำหรับผู้บริหารคือ การควบคุมดูแล และกระตุ้นให้พนักงานทุกคนทำงานอย่างดีที่สุด ถึงแม้ว่าพวกเขามีความสามารถเท่าเทียมกันและอยู่ในสิ่งแวดล้อมที่เหมือนกัน แต่สิ่งที่จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและผลงานให้ออกมาแตกต่างกันก็คือ การจูงใจ ซึ่งจำเป็นต้องอาศัย “ปัจจัยจูงใจ” ทั้งในแง่ของนโยบายการสนับสนุนด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าในการทำงานที่เหมาะสมตรงกับความต้องการของบุคลากรและตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กร ผู้บริหารองค์กรต้องสร้างและกระตุ้นให้บุคลากรในองค์กรมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถหากละเลยในเรื่องดังกล่าวนี้ความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากรจะลดลงไปเรื่อยๆ ซึ่งถ้ามีโอกาสที่ดีกว่าบุคลากรผู้ปฏิบัติงานพร้อมจะลาออกหรือเปลี่ยนไปทำงานที่มีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน รวมถึงมีสังคมขององค์กรที่ดีกว่า สำหรับในองค์กรธุรกิจ การจูงใจมีความจำเป็นต่อกระบวนการเพิ่มผลผลิตทั้ง ในเชิงปริมาณและเชิงคุณภาพ ทั้งนี้เพราะบุคลากรที่ได้รับแรงจูงใจที่ถูกต้องตามความต้องการ จะทุ่มเททำงานเต็มเวลา เต็มกำลังความสามารถและด้วยความเต็มใจมีความมุ่งมั่นที่จะให้ผลงานออกมาดีที่สุด นำมาซึ่งการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้วย

ความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และต้องการพัฒนาองค์กรของตนเองให้บรรลุตามเป้าหมาย

องค์กรจะมีความสามารถในการแข่งขันได้เหนือกว่าองค์กรอื่นๆ นอกจากจะต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ความสามารถที่หลากหลายมากยิ่งขึ้น สามารถปรับตัวได้ทันกับการที่สภาพแวดล้อมภายนอกองค์กรที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็วแล้ว อีกปัจจัยหนึ่งที่จะขับเคลื่อนให้องค์กรอยู่รอดได้ในสภาวะการณ์ปัจจุบัน คือ พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่ง การที่จะปฏิบัติงานเฉพาะในหน้าที่ความรับผิดชอบของตนนั้นไม่เพียงพอที่จะทำให้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันได้ในยุคที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว ดังนั้น พฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้วยความเต็มใจ การปฏิบัติหน้าที่ที่นอกเหนือจากงานประจำหรืองานที่องค์กรได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ทำให้หน่วยงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของผลผลิตให้สูงขึ้น ซึ่งนักวิชาการหลายท่านเรียกพฤติกรรมดังกล่าวว่า **“พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร”** องค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Organ (1987, 1988, 1990, 1991 อ้างใน Linn; et al. 2000: 3) ได้ทำการศึกษาและแบ่งพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย 1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) 3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) 4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) 5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

ธนาคารกรุงเทพได้รับการก่อตั้งขึ้นในปีพ.ศ. 2487 และเจริญเติบโตจนเป็นธนาคารพาณิชย์ที่ใหญ่ที่สุดในประเทศไทย และเป็นหนึ่งในธนาคารระดับภูมิภาคที่ใหญ่ที่สุดในเอเชียตะวันออกเฉียงใต้ ด้วยมูลค่าของสินทรัพย์รวมประมาณ 1.8 ล้านล้านบาท โดยเป็นผู้นำในการสนับสนุนทางการเงินแก่ธุรกิจขนาดใหญ่และเอสเอ็มอี อีกทั้งยังมีฐานลูกค้ากว้างขวางที่สุดในตลาดลูกค้าบุคคล ด้วยธนาคารกรุงเทพให้บริการแก่ลูกค้าบุคคลและลูกค้าธุรกิจเป็นจำนวนรวมกว่า 17 ล้านบัญชีผ่านสำนักธุรกิจและสำนักธุรกิจย่อยกว่า 230 แห่ง และสาขาทั่วประเทศกว่า 1,200 แห่ง ปัจจุบันมีพนักงานกว่า 20,000 คน ธนาคารกรุงเทพ ถือได้ว่าเป็นอีกหนึ่งองค์กรที่ถือว่าได้มีการพลิกโฉมระบบการบริหารงานและปรับเปลี่ยนรูปแบบการให้บริการอย่างเห็นได้ชัดเจน ซึ่งในปัจจุบันธุรกิจธนาคารถือว่าเป็นอีกธุรกิจหนึ่งที่มีการแข่งขันกันสูงและมีแนวโน้มที่จะแข่งขันมากขึ้นเรื่อยๆ ปัจจุบันนอกจากธนาคารจะเป็นสถาบันการเงินที่ทำหน้าที่รับฝากเงินจากสาธารณชนทั่วไปและให้ผลตอบแทนเป็นดอกเบี้ยเงินฝากแล้วธนาคารมีหลากหลายบริการเพิ่มขึ้นมา ไม่ว่าจะเป็น บริการบัตรเครดิต บริการกองทุน บริการประกันชีวิตบริการประกันภัย เป็นต้น จากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ผลที่ตามมา คือ บุคลากรของธนาคารก็ต้องเผชิญกับสภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนไปอย่างมาก โดยจะมีหน้าที่และเป้าหมายที่เพิ่มขึ้น จนอาจเกิดพฤติกรรมที่แสดงออกมาในแง่ลบ เกิดความไม่พอใจในการทำงานและไม่มีความผูกพันต่อองค์กร อาจทำให้องค์กรต้องเผชิญกับสภาวะการขาดอัตราพนักงานได้

ด้วยเหตุนี้จึงเป็นที่มาของการวิจัยในด้านปัจจัยเชิงจิตที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ว่าปัจจัยเชิงจิตใดบ้างที่มีความสัมพันธ์กับการแสดงออกทางพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคาร เพื่อเป็นแนวทางในการค้นหาปัจจัยที่จะช่วยแรงจูงใจที่ดีให้กับพนักงานธนาคาร เพราะสิ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนธุรกิจธนาคารให้สามารถอยู่รอดและดำเนินธุรกิจไปได้ด้วยดี นอกจากเงินทุน และเทคโนโลยีที่ทันสมัยแล้ว อีกทรัพยากรที่มีบทบาทและมีความสำคัญที่สุดต่อองค์กรคือ“คน” เพราะคนเป็นที่ยึดของประสิทธิผลและประสิทธิภาพ

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน และ รายได้ต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปปรับแผนการบริหารงานและวางแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสาขา ธนาคารกรุงเทพทั้งชายและหญิง ในเขตกรุงเทพมหานคร มีจำนวนประชากรประมาณ 5,000 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคลของธนาคารกรุงเทพ เมื่อวันที่ 3 ธันวาคม 2557)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสาขา ธนาคารกรุงเทพทั้งชายและหญิง ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงได้กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างจากสูตร Taro Yamane (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2548: 193-194) ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ได้ความคลาดเคลื่อนจำนวน 370 คน และเพิ่มตัวอย่าง 5% ดังนั้นขนาดตัวอย่างเท่ากับ 389 คน โดยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิและวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ดังนี้

1.1 ลักษณะด้านประชากรศาสตร์

1.1.1 เพศ

- ชาย
- หญิง

1.1.2 อายุ

- 21 – 30 ปี
- 31 – 40 ปี
- 41 – 50 ปี
- 51 – 60 ปี

1.1.3 สถานภาพสมรส

- โสด
- สมรส / อยู่ด้วยกัน
- หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

1.1.4 ระดับการศึกษา

- ปริญญาตรี
- สูงกว่าปริญญาตรี

1.1.5 ตำแหน่งงาน

- ระดับปฏิบัติการ
- ระดับหัวหน้าส่วน / แผนก
- ระดับผู้ช่วย / ผู้จัดการ / ผู้จัดการ
- ระดับผู้บริหาร

1.1.6 อายุงาน

- อายุงาน 1 - 7 ปี
- อายุงาน 8 - 14 ปี
- อายุงาน 15 - 21 ปี
- อายุงาน 22 ปีขึ้นไป

1.1.7 รายได้ต่อเดือน

- ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
- 5,001 – 30,000 บาท
- 30,001 – 45,000 บาท
- 45,001 บาทขึ้นไป

1.2 ปัจจัยจูงใจ

1.2.1 ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors)

- ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล
- ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ
- ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ
- ด้านความรับผิดชอบ
- ด้านความก้าวหน้า

1.2.2 ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors)

- ด้านนโยบายและการบริหาร
- ด้านการปกครองบังคับบัญชา
- ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน
- ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง
- ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

1.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคาร

1.3.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)

1.3.2 พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy)

1.3.3 พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship)

1.3.4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

1.3.5 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

นิยามศัพท์เฉพาะ

เพื่อความเข้าใจร่วมกันในการศึกษางานวิจัย ทางผู้วิจัยจึงได้นิยามศัพท์ที่ใช้ในการวิจัย ดังนี้

1. ลักษณะด้านประชากรศาสตร์ หมายถึง ข้อมูลพื้นฐานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุงาน และรายได้ต่อเดือน
2. พนักงานสาขา หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานที่สาขาต่างๆของธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร
3. องค์การ หมายถึง ธนาคารกรุงเทพ
4. ปัจจัยจูงใจ หมายถึง สิ่งที่เป็นการจูงใจให้พนักงานธนาคารชอบและรักในการปฏิบัติงาน เป็นการกระตุ้นให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร ซึ่งมีทั้งหมด
- 5 ปัจจัย ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล, ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ, ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ, ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า โดยมีรายละเอียด ดังนี้

5.1 ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ สามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้สำเร็จอย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล

5.2 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การที่พนักงานธนาคารกรุงเทพ คาดหวังที่จะได้รับการยอมรับ ทั้งจากหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ตลอดจนบุคคลในสังคม

5.3 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะงาน หน้าที่ ความรับผิดชอบ กระบวนการปฏิบัติงาน ที่จะทำให้พนักงานธนาคารกรุงเทพ ทราบบว่าตนเองนั้น มี หน้าที่ความรับผิดชอบด้านใดบ้าง

5.4 ด้านความรับผิดชอบ หมายถึง ลักษณะของพนักงานธนาคารกรุงเทพที่แสดงออก ถึงความเอาใจใส่ มุ่งมั่นต่อหน้าที่การงาน รวมทั้งเพื่อนร่วมงาน อย่างเต็มความสามารถเพื่อให้ บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย

5.5 ด้านความก้าวหน้า หมายถึง การที่บุคคลในองค์กรได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้น หรือมีโอกาสได้รับการสนับสนุนให้ได้รับการฝึกอบรมและศึกษาเพิ่มเติม

6. ปัจจัยค้ำจุน หมายถึง เป็นปัจจัยที่บ่งชี้ถึงความไม่พอใจในการทำงาน และเป็นปัจจัยที่ ช่วยให้พนักงานธนาคารยังคงปฏิบัติงานได้ตลอดเวลา โดยมีรายละเอียด ดังนี้

6.1 ด้านนโยบายและการบริหาร หมายถึง แนวทางในการจัดการ การบริหารงานของ องค์กร และการติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

6.2 ด้านการปกครองบังคับบัญชา หมายถึง แนวทางในการควบคุม ตรวจสอบบังคับ บัญชาทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ความประพฤติ การดูแลทุกข์สุข ตลอดจนการให้ความดี ความชอบ ของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้บังคับบัญชาของพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร

6.3 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลหรือ ระหว่างกลุ่มบุคคลในธนาคารกรุงเทพ เพื่อดำเนินการให้องค์การนั้นหรือสังคมนั้นบรรลุผลตาม เป้าหมายที่วางไว้

6.4 ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง หมายถึง บรรยากาศในองค์กร วัฒนธรรม องค์กร ที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ อันจะมีผลต่อความรู้สึกของพนักงาน งานที่มีต่อความมั่นคงในงานและความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงขององค์กร

6.5 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง สิ่งที่พนักงานธนาคารกรุงเทพจะได้รับ อาจ เป็นในรูปตัวเงิน หรือการได้รับการดูแล อำนาจความสะดวกในด้านต่างๆ

7. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการให้ความร่วมมือใน ด้านต่างๆของพนักงานสาขาของธนาคารกรุงเทพที่มีให้แก่องค์กร นอกเหนือจากบทบาทที่ธนาคาร กรุงเทพคาดหวังไว้ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคมและความร่วมมือภายใน ธนาคาร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ซึ่งจากการประมวลเอกสารและงานวิจัยต่างๆ พบว่าปัจจัยจูงใจนั้นมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีกรอบแนวคิดในการศึกษาวิจัย ดังนี้



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง อายุงานและรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร





บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาประกอบการศึกษา “ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยนำเสนอหัวข้อดังต่อไปนี้

1. ความหมายและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์
2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ
3. แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยจูงใจ
4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. ความหมายและแนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

1.1 ความหมายของปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์

ประชากรศาสตร์ หรือ Demography มีรากศัพท์มาจากภาษากรีก Demo = people คือ ประชาชนหรือประชากร Graphy = writing up, description หรือ study คือ การศึกษาหรือศาสตร์ ประชากรศาสตร์ หมายถึง การวิเคราะห์ทางประชากรในเรื่องขนาดโครงสร้าง การกระจายตัวและการเปลี่ยนแปลงประชากร ในเชิงที่สัมพันธ์กับปัจจัยทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรมอื่นๆ ปัจจัยทางประชากรอาจเป็นได้ทั้งสาเหตุและผลของปรากฏการณ์ทางเศรษฐกิจ สังคม และวัฒนธรรม

ฉลองศรี พิมลสมพงศ์ (2548: 22) ได้กล่าวถึงความหมายของปัจจัยทางประชากรศาสตร์ (Demographic Factor) หมายถึง ลักษณะของประชากร ได้แก่ ขนาดขององค์ประกอบของครอบครัว เพศ อายุ การศึกษา ประสบการณ์ ระดับรายได้ อาชีพ เชื้อชาติ สัญชาติ

มณีวรรณ จัตอรุทัย (2539) ได้ศึกษาถึงความแตกต่างด้านลักษณะชีวภาพที่มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงาน ได้แก่ อายุ เพศ และสถานภาพสมรส

1. อายุ (Age) มีการวิจัยได้ศึกษาว่า เมื่อพนักงานมีอายุมากขึ้นมีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานลดลงหรือไม่ ซึ่งผลสรุปว่า อายุที่เพิ่มขึ้นไม่ได้ทำให้คุณภาพการทำงานด้อยลง แต่พบว่า อัตราการลาหรือลางานอย่างไม่มีเหตุผลด้อยลงในกลุ่มผู้สูงอายุ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้ทำงานที่อายุน้อยกว่า

2. เพศ (Sex) เพศไม่ได้สร้างให้เกิดความแตกต่างในการตัดสินใจ ไม่ว่าจะเป็นในส่วนของการตัดสินใจวิเคราะห์ การจูงใจ การเข้าสังคม ภาวะผู้นำ หรือการเรียนรู้ แต่ในเรื่องการขาดงานพบว่า ผู้หญิงมีการขาดงานมากกว่าผู้ชาย ซึ่งอาจเกี่ยวเนื่องจากค่านิยมที่ทำให้ผู้หญิงต้องดูแล

ครอบครัว ดังนั้น เมื่อมีเหตุจำเป็นเกี่ยวกับครอบครัว ฝ่ายหญิงจึงต้องเป็นฝ่ายลางานไปจัดการมากกว่าผู้ชาย

3. สถานภาพสมรส (Marital Status) การศึกษาพบว่า ผู้สมรสแล้วจะไม่ค่อยมีการขาดงานหรือย้ายงาน ซึ่งอาจเป็นเพราะต้องการความมั่นคงในการสร้างครอบครัวมากยิ่งขึ้นรวมทั้งการศึกษา ยังพบว่า จำนวนบุตรมีผลกระทบต่อการลางานของพนักงานสตรีมากขึ้น

ยูล เบ็ญจรงค์กิจ (ปนัดดา จำปาทอง. 2553: 7: อ้างอิงจาก ยูล เบ็ญจรงค์กิจ. 2542: 44-52) ได้กล่าวถึงแนวความคิดด้านประชากรนี้ เป็นทฤษฎีที่ใช้หลักการของความเป็นเหตุเป็นผล กล่าวคือ พฤติกรรมต่างๆ ของมนุษย์เกิดขึ้นตามแรงบังคับจากภายนอกมากระตุ้น เป็นความเชื่อที่ว่าคนที่มีคุณสมบัติทางประชากรที่แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันไปด้วย ซึ่งแนวความคิดนี้ตรงกับทฤษฎีกลุ่มสังคม (Social Categories Theory) (Defleur; & Bcll-Rokeach. 1996) ที่อธิบายว่า พฤติกรรมของบุคคลเกี่ยวข้องกับลักษณะต่างๆ ของบุคคล หรือลักษณะทางประชากร ซึ่งลักษณะเหล่านี้สามารถอธิบายเป็นกลุ่มๆ ได้ คือบุคคลที่มีพฤติกรรมคล้ายคลึงกันมักจะอยู่ในกลุ่มเดียวกัน ดังนั้น บุคคลที่อยู่ในลำดับชั้นทางสังคมเดียวกันจะเลือกรับ และตอบสนองต่อเนื้อหาข่าวสารในแบบเดียวกัน และทฤษฎีความแตกต่างระหว่างบุคคล (Individual Differences Theory) ซึ่งทฤษฎีนี้ได้รับการพัฒนาจากแนวความคิดเรื่องสิ่งเร้าและการตอบสนอง (Stimulus-Response) หรือทฤษฎี เอส-อาร์ (S-R Theory) ในสมัยก่อนและได้นำมาประยุกต์ใช้อธิบายเกี่ยวกับการสื่อสารว่า ผู้รับสารที่มีคุณลักษณะที่แตกต่างกัน จะมีความสนใจต่อข่าวสารที่แตกต่างกัน

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41-42) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเนื่อง ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากร ช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรม ช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน โดยวิเคราะห์จากปัจจัย ดังนี้

1. เพศ ความแตกต่างทางเพศ ทำให้บุคคลมีพฤติกรรมของการติดต่อสื่อสารต่างกัน คือ เพศหญิงมีแนวโน้มมีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารมากกว่าเพศชาย ในขณะที่เพศชายไม่ได้มีความต้องการที่จะส่งและรับข่าวสารเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่มีความต้องการที่จะสร้างความสัมพันธ์อันดีให้เกิดขึ้นจากการรับและส่งข่าวสารนั้นด้วย นอกจากนี้เพศหญิงและเพศชายมีความแตกต่างกันอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยมและทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมกำหนดบทบาทและกิจกรรมของคนสองเพศไว้ต่างกัน

2. อายุ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความแตกต่างกันในเรื่องของความคิดและพฤติกรรม คนที่อายุน้อยมักจะมีความคิดเสรีนิยม ยึดถืออุดมการณ์ และมองโลกในแง่ดีมากกว่าคนที่อายุมาก ในขณะที่คนอายุมากมักจะมีความคิดที่อนุรักษ์นิยม ยึดถือการปฏิบัติ ระมัดระวัง มองโลกในแง่ร้ายกว่าคนที่อายุน้อย เนื่องมาจากผ่านประสบการณ์ชีวิตที่แตกต่างกัน

3. การศึกษา เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการเป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเป็นผู้มีความกว้างขวางและเข้าใจสารได้ดี แต่จะเป็นคนที่ไม่เชื่ออะไรง่ายๆ ถ้าไม่มีหลักฐานหรือเหตุผลเพียงพอ ในขณะที่คนมีการศึกษต่ำมักจะใช้สื่อประเภทวิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ หากผู้มีการศึกษาสูงมีเวลาว่างพอก็จะใช้สื่อสิ่งพิมพ์ วิทยุ โทรทัศน์ และภาพยนตร์ แต่หากมีเวลาจำกัดก็มักจะแสวงหาข่าวสารจากสื่อสิ่งพิมพ์มากกว่าประเภทอื่น

4. สถานะทางสังคมและเศรษฐกิจ หมายถึง อาชีพ รายได้ และสถานภาพทางสังคมของบุคคล มีอิทธิพลอย่างสำคัญต่อปฏิกริยาของผู้รับสารที่มีต่อผู้ส่งสาร เพราะแต่ละคนมีวัฒนธรรม ประสบการณ์ ทักษะ ค่านิยมและเป้าหมายที่ต่างกัน

สรุปได้ว่า ปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ เป็นสิ่งที่ทำให้ความต้องการของผู้บริโภคมีความแตกต่างกัน ซึ่งสิ่งแวดล้อมทางประชากรศาสตร์ประกอบด้วย การเพิ่มขึ้นและการลดลงของประชากร โครงสร้างอายุของประชากร การย้ายถิ่น รูปแบบของครอบครัว การศึกษา รายได้ เชื้อชาติ และวัฒนธรรม

กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ (2548: 10) ได้กล่าวว่าในหน่วยงานองค์กรต่างๆ จะประกอบไปด้วยบุคลากรในระดับต่างๆ เป็นจำนวนมาก บุคคลแต่ละคนจะมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ลักษณะพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกแตกต่างกันนี้ มีสาเหตุมาจากปัจจัยต่างๆ ซึ่งได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในองค์กร ลักษณะพฤติกรรมในการทำงานของบุคคลจะเป็นดังนี้

1. อายุกับการทำงาน (Age and job performance) เป็นที่ยอมรับว่าผลงานของบุคคลจะลดน้อยลงในขณะที่อายุเพิ่มขึ้น แต่อย่างไรก็ตามบุคคลที่มีอายุมากจะถือว่าเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานสูง และสามารถปฏิบัติที่การงานที่จะก่อให้เกิดผลผลิตสูงได้ นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าคนที่มีอายุมากจะไม่ลาออกจากงาน หรือย้ายงาน แต่จะทำงานที่เดิม ทั้งนี้เพราะโอกาสในการเปลี่ยนงานมีน้อย ประกอบกับช่วงเวลาในการทำงานนานจะมีผลทำให้ได้รับค่าตอบแทนที่มากขึ้น ตลอดจนสวัสดิการต่างๆ ก็จะได้เพิ่มขึ้นด้วย รวมทั้งพนักงานที่มีอายุมากขึ้นจะปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ ขาดงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย

2. เพศกับการทำงาน (Gender and Job performance) จากการศึกษาโดยทั่วไปเรื่องความสามารถเกี่ยวกับการแก้ไขปัญหาในการทำงาน แรงจูงใจ การปรับตัวทางสังคม ความสามารถในการเรียนรู้ระหว่างเพศชายและเพศหญิงไม่มีความแตกต่างกัน แต่อย่างไรก็ตามในการศึกษาของนักจิตวิทยาพบว่า เพศหญิงจะมีลักษณะคล้ายตามมากกว่าเพศชาย และเพศชายมีความคิดเชิงรุก ความคิดก้าวไกล มีความคาดหวังในความสำเร็จมากกว่าเพศหญิง แต่จะไม่มี ความแตกต่างในเรื่องผลงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน

3. สถานภาพสมรสกับการทำงาน (Marital status and Job performance) จะพบว่าพนักงานที่สมรสแล้วจะขาดงาน และมีอัตราการลาออกจากงานน้อยกว่าผู้ที่เป็นโสด นอกจากนี้ยังมี

ความพึงพอใจในงานกว่าผู้ที่เป็นโสด ตลอดจนมีความรับผิดชอบ เห็นคุณค่าของงานและมีความสม่ำเสมอในการทำงานด้วย

4. ความอาวุโสในการทำงานกับการทำงาน (Tenure and Job performance) ผู้อาวุโสในการทำงานจะมีผลงานสูงกว่าบรรดาพนักงานใหม่ และมีความพึงพอใจในงานสูงด้วย ผู้บริหารในองค์กรจะสามารถคาดเดาได้ว่า ความเป็นผู้อาวุโสในการทำงานจะบ่งชี้ถึงผลงานได้เป็นอย่างดี

2. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการจูงใจ

ความหมายของแรงจูงใจ

กู๊ด (ยุพิน สมร่าง. 2547: 375; อ้างอิงจาก; Good. 1973: 375) ได้ให้ความหมายว่า แรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการเร้าและสนับสนุนให้บุคคลกระทำ กิจกรรมอย่างมีระบบ

ฮอดเกรท (ประสาธ อิศรปริดา. 2547: 299; อ้างอิงจาก Hodgetts. 1993: 42) อธิบายว่า แรงจูงใจ ตรงกับภาษาอังกฤษว่า Motive มีรากศัพท์มาจากคำ ว่า Movere ในภาษาละติน หมายถึง เคลื่อนไหวเซอร์ท (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2545: 305 ; อ้างอิงจาก Certo. 2000:555) ได้ให้ความหมาย แรงจูงใจ หมายถึง สิ่งเร้าซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ความมุ่งมั่น รักษาพฤติกรรม และการกระทำ หรือเป็นสภาพภายในซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีความต้องการทางด้านร่างกาย

แซมเมอร์ฮอน (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2545. 305; อ้างอิงจาก Schermerhorn; & others. 2000: 7) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับระดับการกำหนดทิศทางและการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์ (2525: 10) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง ความจำเป็น (Need) ความต้องการ (Want) แรงขับ (Drive) หรือแรงกระตุ้น (Impulses) อันเกิดขึ้นภายในบุคคลแรงจูงใจนี้จะถูกผลักดันไปสู่เป้าหมาย (Goals)

พนัส หันนาคินท์ (2526: 130 -131) ให้ความเห็นว่าแรงจูงใจ หมายถึง กระบวนการที่ผู้บังคับบัญชาใช้มาตรการต่างๆ เพื่อให้ผู้ปฏิบัติเต็มใจที่จะทำงานให้บรรลุเป้าหมาย หรือจุดประสงค์ขององค์การ มาตรการต่างๆ เหล่านี้อาจจะเป็นการกระตุ้นเป็นรายบุคคล เป็นกลุ่มหรือจัดระบบขององค์การให้มีสภาพที่ก่อให้เกิดความต้องการในส่วนของผู้ปฏิบัติงานที่จะใช้พลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่ เพื่อให้บังเกิดความสำเร็จในการทำงานที่ได้รับมอบหมาย หรือด้วยความคิดริเริ่มของตนเองที่จะนำความสำเร็จมาสู่องค์การ

ดวงเดือน พันธุมนาวิน (2527: 18) กล่าวว่าแรงจูงใจ หมายถึง การกระตุ้นหรือล่อให้เกิดพฤติกรรมการเรียนรู้ขึ้นด้วยสิ่งเร้าใดสิ่งเร้าหนึ่ง แรงจูงใจประกอบด้วย ส่วนสำคัญ 2 ส่วน คือ แรงจูงใจ ได้แก่ ความต้องการ ความสนใจ ทศนคติ ลักษณะนิสัยซึ่งที่เกิดขึ้นภายในร่างกาย และสิ่งจูงใจหรือเครื่องล่อ ได้แก่ สิ่งเร้าต่างๆ ที่อยู่ภายนอกร่างกาย ซึ่งเป็นตัวกำหนดทิศทางของพฤติกรรม

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2542: 404) ได้อธิบายว่า การจูงใจ หมายถึงวิธีการชักนำพฤติกรรมของบุคคลให้ปฏิบัติตามวัตถุประสงค์ ความต้องการของมนุษย์ สิ่งจูงใจจะเกิดขึ้นได้ภายในและภายนอกตัวบุคคลจึงอาจกล่าวโดยสรุปได้ว่า แรงจูงใจ หมายถึง แรงผลักดันที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่หน่วยงานปรารถนาอย่างเต็มความสามารถ บุคคลแสดงพฤติกรรมหรือใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานอย่าง ทุ่ม เทและเสียสละเพื่อให้หน่วยงานเกิดความเจริญก้าวหน้า บุคคลสนใจและพอใจในงานที่ปฏิบัติเป็นแรงผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่ต้องการให้งานบรรลุและประสบผลสำเร็จ มีความผูกพันต่อหน่วยงานบุคคลต้องการให้หน่วยงานเจริญก้าวหน้า บุคคลสนใจ เต็มใจ และพอใจที่จะปฏิบัติงาน

ลักษณะของแรงจูงใจ

ถวิล เกื้อกุลวงศ์ (2528: 94) กล่าวว่า ลักษณะของแรงจูงใจ ประกอบด้วย

1. แรงจูงใจด้านความมั่นคง มักอยู่ในรูปของจิตสำนึก เห็นได้จากการที่มนุษย์ต้องการความปลอดภัย จึงต้องมีแรงจูงใจในรูปของสวัสดิการต่างๆ เพื่อให้บุคคลเกิดความรู้สึกมั่นคงในรูปของจิตใต้สำนึกนั้นได้พัฒนามาตั้งแต่วัยเด็ก โดยการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลใกล้ชิดที่จะทำให้บุคคลมีจิตใฝ่มั่นคงหรืออ่อนแอ บุคคลเกือบทุกคนมีแรงจูงใจด้านความมั่นคงทั้งในรูปของจิตสำนึก และจิตใต้สำนึก
2. แรงจูงใจด้านสังคม โดยเหตุที่มนุษย์เป็นสัตว์สังคม จึงต้องมีการติดต่อสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน มีการอยู่ร่วมกันกับคนอื่น เพื่อจะได้เป็นส่วนหนึ่งของสังคม และได้รับการยกย่องการที่บุคคลติดต่อสัมพันธ์กันนั้นมีใช้เพื่อมิตรภาพเสมอไป มีบุคคลเป็นจำนวนมาก ติดต่อสัมพันธ์กันเพราะต้องการให้บุคคลอื่นยอมรับและศรัทธาเชื่อถือ
3. แรงจูงใจด้านชื่อเสียง แรงจูงใจด้านชื่อเสียงมีมากขึ้นทุกทีในสังคมไทย โดยเฉพาะสังคมระดับชนชั้นกลาง ชื่อเสียงเป็นสิ่งที่ไม่สามารถสัมผัสได้ ความต้องการด้านชื่อเสียงเป็นการกำหนดขีดจำกัดของบุคคล บุคคลบางคนพึงพอใจกับชื่อเสียงในระดับชุมชนเท่านั้น แต่บางคนก็แสวงหาชื่อเสียงในระดับชาติหรือระดับนานาชาติ
4. แรงจูงใจด้านอำนาจ บุคคลมีความต้องการอำนาจสูง จะมีความเกี่ยวข้องกับอิทธิพลและการควบคุม บุคคลเช่นนี้จะต้องการความเป็นผู้นำ เป็นนักพูด เป็นผู้ที่ต้องการทำงานให้เหนือกว่าบุคคลอื่น เป็นกลุ่มที่แสวงหาหรือค้นหาวิธีการแก้ปัญหาให้ดีที่สุดชอบสอนและชอบพูดในที่ชุมชน ชอบแข่งขัน เพื่อให้สถานภาพสูงขึ้น จะกังวลเรื่องอำนาจมากกว่าทำงานให้ได้ประสิทธิภาพ
5. แรงจูงใจด้านความสามารถ หมายถึง การควบคุมที่ประกอบด้วยสิ่งแวดล้อม ภายภาพและสังคม ความรู้สึกด้านความสามารถนี้เกี่ยวข้องอย่างใกล้ชิดกับมโนทัศน์ ด้านความหวัง

บุคคลจะมีความสามารถหรือไม่ขึ้นอยู่กับความสำเร็จและความล้มเหลวในอดีต ถ้าความสำเร็จเหนือความล้มเหลวแล้ว ความรู้สึกด้านความสามารถต่ำจะไม่มีแรงจูงใจที่จะแสวงหางานใหม่ๆ หรือทำการเสี่ยง บุคคลพวกนี้จะปล่อยให้สิ่งแวดล้อมบังคับควบคุมมากกว่าที่จะพยายามควบคุมสิ่งแวดล้อม

6. แรงจูงใจด้านความสำเร็จ เป็นแรงจูงใจที่เด่นชัดที่มนุษย์สามารถแยกออกจากความต้องการด้านอื่นๆ ลักษณะอย่างหนึ่งของบุคคลที่มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จจะสนใจในความสำเร็จส่วนตัวมากกว่ารางวัลของความสำเร็จ ความสำเร็จที่ได้รับมีค่ามากกว่าเงินทองและคำยกย่องสรรเสริญ บุคคลที่มีแรงจูงใจด้านความสำเร็จจะมีความก้าวหน้าในการงานเพราะ เป็นผู้สร้างสรรค์งานให้สำเร็จ

7. แรงจูงใจด้านการเงิน เป็นแรงจูงใจที่สลับซับซ้อนและสัมพันธ์กับความต้องการทุกประเภททุกระดับ คุณลักษณะที่เด่นชัดและสำคัญที่สุดของเงินก็คือ เป็นตัวแทนในการแลกเปลี่ยนสิ่งที่มีเงินสามารถซื้อได้นั้นไม่ใช่ตัวเงินโดยตรง แต่เป็นคุณค่าของเงินจากการศึกษาลักษณะของแรงจูงใจ สรุปได้ว่า หากหน่วยงานมีการจูงใจบุคลากรในลักษณะต่างๆ ที่ดีจะทำให้บุคลากรเกิดความมุ่งมั่นและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

ประเภทของแรงจูงใจ

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541: 107-108) กล่าวว่าแรงจูงใจแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้หรือแสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้บุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้องเช่น พนักงานตั้งใจทำงานด้วยความรู้สึกใฝ่ดีในตัวของเขาเอง ไม่ใช่เพราะถูกบีบตามาบังคับหรือเพราะมีสิ่งล่อใจใดๆ การจูงใจประเภทนี้ ได้แก่

1.1 ความต้องการ (Need) เนื่องจากคนทุกคนมีความต้องการที่อยู่ภายใน อันจะทำให้เกิดแรงขับ แรงขับนี้จะก่อให้เกิดพฤติกรรมต่าง ๆ ขึ้น เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย และความพอใจ เช่น พนักงานต้องการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่งถือเป็นแรงจูงใจให้พยายามทำความเข้าใจกับงาน เพื่อให้ได้มาซึ่งความสำเร็จที่ต้องการ

1.2 ทศนคติ (Attitude) หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดที่ดีที่บุคคลมีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งซึ่งจะช่วยเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลทำ ในพฤติกรรมที่เหมาะสม เช่น พนักงานพอใจผู้จัดการและพอใจวิธีการ ทำงาน ทำให้เขามีความตั้งใจทำงานเป็นเป็นพิเศษ

1.3 ความสนใจพิเศษ (Special Interest) การที่เรามีความสนใจในเรื่องใดเป็นพิเศษ ก็จัดว่าเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดความเอาใจใส่ในสิ่งนั้น ๆ มากกว่าปกติ เช่น พนักงานมีความสนใจเป็นพิเศษเกี่ยวกับเรื่องของรถยนต์กลไก เขาก็จะพยายามศึกษา และใช้เวลาว่างทดลองประดิษฐ์ ซึ่งก็จะช่วยให้สามารถบรรลุถึงเป้าหมายได้

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล แรงจูงใจเหล่านี้ ได้แก่

2.1 เป้าหมายหรือความคาดหวังของบุคคล คนที่มีเป้าหมายในการกระทำใดๆ ย่อมกระตุ้นให้เกิดแรงจูงใจให้มีพฤติกรรมที่ดีและเหมาะสม เช่น พนักงานทดลองงาน มีเป้าหมายที่จะได้รับการบรรจุเข้าทำงาน จึงพยายามตั้งใจทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.2 ความรู้เกี่ยวกับความก้าวหน้า คนที่มีโอกาสทราบว่าตนจะได้รับความก้าวหน้าอย่างไรจากการกระทำนั้น ย่อมจะเป็นแรงจูงใจให้ตั้งใจและเกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น พนักงานเห็นเพื่อนประสบความสำเร็จก้าวหน้าจากการทำงาน ก็จะพยายามให้เป็นเช่นนั้นได้บ้าง ทำให้มีกำลังใจที่จะทำงานอย่างเต็มที่

2.3 บุคลิกภาพ ความประทับใจอันเกิดจากบุคลิกภาพจะจูงใจให้เกิดพฤติกรรมขึ้นได้ เช่น นักปกครอง ผู้จัดการ จะต้องมีความบุคลิกภาพของนักบริหาร หรือผู้นำที่ดี หรือแม้แต่นักงานแนะนำความงามก็สามารถจูงใจให้ลูกค้าซื้อสินค้าได้ด้วยคุณสมบัติทางด้านบุคลิกภาพ เป็นต้น

2.4 เครื่องล่อใจอื่นๆ มีสิ่งล่อใจหลายๆอย่างที่จะก่อให้เกิดพฤติกรรมขึ้น เช่น การให้รางวัล อันเป็นเครื่องกระตุ้นให้อยากกระทำ หรือการลงโทษ ซึ่งจะกระตุ้นมิให้กระทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง นอกจากนี้การชมเชย การติเตียน การประกวด การแข่งขัน หรือแม้แต่การทดสอบ ก็จัดว่าเป็นเครื่องมือที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมได้ทั้งสิ้น

เฉลิมพล ต้นสกุล (นิชา แวนแคว้น. 2547: 6; อ้างอิงจาก เฉลิมพล ต้นสกุล. 2541) ได้แบ่งแรงจูงใจออกเป็น 3 ประเภท คือ

1. แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) หมายถึง สภาพแรงจูงใจที่เกิดขึ้นโดยมิต้องใช้วัตถุเป็นเครื่องล่อสภาวะ แต่เกิดจากความสมัครใจ ความพอใจ ความชอบ ความรู้สึกที่ดีต่อสิ่งนั้น เช่น เด็กเรียนดนตรีเพราะใจรัก แรงจูงใจประเภทนี้นับว่ามีคุณค่าต่อการทำงานเป็นอย่างยิ่ง เพราะผู้บริหารไม่ต้องหากลวิธีมาชักจูงให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

2. แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) หมายถึง เป็นสภาพแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากสิ่งเร้าภายนอก ได้แก่ เงิน ตำแหน่ง ยศ ปริญญาบัตร ชื่อเสียง ฯลฯ สามารถเร้าให้คนต้องทำงาน เช่น เด็กบางคนขยันเรียนเพราะพ่อแม่สัญญาว่าถ้าสอบได้คะแนนดี ๆ จะซื้อจักรยานให้ นอกจากนี้ยังรวมถึง คำชมเชยที่ออกมาในรูปของคำพูด สีหน้าหรือท่าทางอีกด้วย

3. แรงจูงใจที่เกิดมาจากการต้องการทางร่างกาย (Internal Motivation) หมายถึง สภาพแรงจูงใจที่เกิดจากการต้องการทางร่างกาย (Physiological Needs) เช่น ความหิว ความกระหาย ความต้องการขับถ่าย ความต้องการทางเพศ สิ่งเหล่านี้จะเป็นตัวบังคับให้คนมีกิจกรรมเพื่อลดความต้องการนั้น

ประสาธ อิศรปริดา (2547: 300) กล่าวว่า โดยทั่วไปเมื่อเราวิเคราะห์พฤติกรรมทั้งหลายที่เกิดจากแรงจูงใจ เรามักถาม 2 ประการ คือ พฤติกรรมนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไร (How) และทำไมจึงเกิด

พฤติกรรมเช่นนั้น (Why) พฤติกรรมที่เกิดจากแรงจูงใจทั้งหลาย มักจะเป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะสำคัญ 3 ประการคือ

1. เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากพลังหรือตัวกระตุ้น พลังนี้อาจเป็นพลังอันเนื่องมาจากความต้องการทางกายหรือทางจิตใจก็ได้
2. เป็นพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย (Goal) มีทิศทาง (Direction) ชัดเจน
3. เป็นพฤติกรรมที่มีความมุ่งมั่น (Persist)

สรุปได้ว่า ประเภทของแรงจูงใจสามารถจำแนกออกเป็น 2 ประเภทใหญ่ ๆ คือแรงจูงใจภายใน และแรงจูงใจภายนอก สำหรับแรงจูงใจประเภทใดมีอิทธิพลต่อกิจกรรมของบุคคลมากที่สุดก็พอจะสรุปได้ว่า ถ้าต้องการให้เกิดกิจกรรมอย่างรวดเร็วทันใจ แรงจูงใจภายนอกโดยใช้รางวัลจะได้ผลมากที่สุด แต่ถ้าต้องการความต่อเนื่องของระยะเวลาและความคงอยู่ของกิจกรรมนั้นๆ แล้วแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากภายในจะได้ผลดีที่สุด แต่ต้องยอมรับแรงจูงใจภายในสร้างได้ยากกว่าแรงจูงใจภายนอก

3. แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยจูงใจ

ปัจจัยที่มีผลต่อความพึงพอใจในการทำงานโดยใช้ทฤษฎี 2 องค์ประกอบ ของ Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory) หรือที่มีชื่อเรียกว่า Motivation Maintenance Theory, Dual Factor Theory หรือ Motivation – Hygiene Theory เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในการทำงาน โดย Herzberg ได้ทำการทดลองโดยการสัมภาษณ์นักวิศวกรและนักบัญชีประมาณ 200 คน จากโรงงานอุตสาหกรรม 11 แห่ง ในบริเวณเมือง Pittsburgh รัฐ Pennsylvania ประเทศสหรัฐอเมริกา เพื่อหาคำตอบว่า “อะไรเป็นสิ่งที่ทำให้เขารู้สึกชอบหรือไม่ชอบงาน” ตลอดจนหาเหตุผลจากการวิเคราะห์ที่ได้จากการสัมภาษณ์ Herzberg and Snyderman ได้สรุปว่ามีปัจจัยอยู่ 2 ประเภท ที่สัมพันธ์กับความชอบหรือไม่ชอบงานของแต่ละบุคคล ปัจจัยดังกล่าว เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) และปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factor) (สุวรรณดี ทับทิมอ่อน. 2548: 12-14; อ้างอิงจาก Herzberg, Bausners; & Snyderman. 1959: 113-115)

ปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานโดยตรง เป็นปัจจัยที่จูงใจให้คนชอบ และรักในงานที่ทำ เป็นตัวการสร้างความพึงพอใจให้บุคคลในองค์กรปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น 5 ประการ คือ

1. ความสำเร็จในการทำงานของบุคคล หมายถึง การที่บุคคลสามารถทำงานได้เสร็จสิ้นและประสบผลสำเร็จอย่างดี มีความสามารถในการแก้ปัญหาต่างๆ มีการรู้จักป้องกันปัญหา ที่จะเกิดขึ้น
2. การได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การยอมรับนับถือ ไม่ว่าจะจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษา หรือจากบุคคลในงานด้วยกัน การยอมรับนี้ อาจอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย การแสดงความยินดี การให้กำลังใจ การแสดงออกอื่นๆ ที่สื่อให้เห็นถึงการยอมรับใน

ความสามารถเมื่อได้ทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำเร็จในงานด้วย

3. ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ หมายถึง งานที่น่าสนใจ งานที่ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ ทำทลายให้ต้องลงมือทำ หรือเป็นงานที่ลักษณะสามารถทำตั้งแต่ต้นจนจบได้โดยลำพังแต่เพียงผู้เดียว

4. ความรับผิดชอบ หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหม่ๆและมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน หมายถึง ได้รับการเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคลในองค์กร มีโอกาสศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มเติม หรือ ได้รับการฝึกอบรม

ปัจจัยห้าข้อ หมายถึง ปัจจัยที่จะห้าข้อให้แรงจูงใจในการทำงานของบุคคลอยู่ตลอดเวลา ถ้าไม่มี หรือมีลักษณะที่ไม่สอดคล้องกับบุคคลในองค์กร บุคคลในองค์กรจะเกิดความไม่ชอบในงานมีดังนี้

1. นโยบายและการบริหาร หมายถึง การจัดการและการบริหารขององค์กร การติดต่อสื่อสารภายในองค์กร

2. การปกครองบังคับบัญชา หมายถึง ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการดำเนินงาน หรือความยุติธรรมในการบริหาร

3. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การติดต่อ ไม่ว่าจะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน และสามารถทำงานร่วมกัน มีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

4. สภาพการทำงานและความมั่นคง หมายถึง สภาพทางกายภาพ เช่น แสง เสียง อากาศ ชั่วโมงการทำงาน เครื่องมืออุปกรณ์การทำงาน และความรู้สึกถึงความมั่นคงในการทำงาน ความยั่งยืนของอาชีพและองค์กร

5. ผลประโยชน์ตอบแทน หมายถึง เงินเดือน สวัสดิการ และการเลื่อนขั้นเงินเดือนในหน่วยงานนั้น เป็นที่พอใจของบุคลากรที่ทำงาน

ปัจจัยห้าข้อไม่ใช่เป็นสิ่งจูงใจที่จะทำให้ผลผลิตเพิ่มขึ้น แต่จะเป็นข้อกำหนดเบื้องต้นเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำอยู่เท่านั้นเอง การค้นพบที่สำคัญจากการศึกษาของ Herzberg คือ ปัจจัยที่เรียกว่า ปัจจัยห้าข้อ นั้นจะมีผลกระทบต่อความไม่พอใจในงานที่ทำ และปัจจัยจูงใจจะมีผลกระทบต่อความพอใจในงานที่ทำ กล่าวคือ ปัจจัยห้าข้อย่อมจะเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในงานที่ทำเท่านั้นเอง ส่วนปัจจัยจูงใจ ก็ไม่ได้เป็นปัจจัยที่เป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานที่ทำ แต่จะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นหรือจูงใจคนให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำเท่านั้น ดังนั้น สมมติฐานที่สำคัญของ Herzberg ก็คือ ความพอใจในงานที่จะทำเป็นสิ่งจูงใจในการปฏิบัติงาน

4. แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior)

ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior - OCB) พบว่ามีผู้ศึกษาและให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หรือคำอื่นๆ ที่มีความหมายใกล้เคียงกัน ดังนี้

ออเกน (Organ. 1991b) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ

เคช (Bolton, 1997; citing Katz. 1964) ได้ศึกษาและเสนอแนวความคิดถึงพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-Role Behavior) ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่และประสิทธิภาพขององค์การ โดยมองว่าคนมักมีนวัตกรรม (Innovation) และทำกิจกรรมขึ้นมาเอง (Spontaneous Activity) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ควบคู่ไปกับบทบาทที่ถูกกำหนดไว้ โดยยกตัวอย่างพฤติกรรมบทบาทพิเศษ เช่น

1. การกระทำที่ซึ่งปกป้ององค์การและทรัพย์สินขององค์การ
2. ให้คำแนะนำสำหรับการปรับปรุงองค์การ
3. ฝึกฝนตนเองสำหรับความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น
4. สร้างสรรค์บรรยากาศที่ดีสำหรับองค์การ
5. ทำกิจกรรมร่วมกัน

เคช และแคท (Organ. 199a: 275; citing Katz; & Kahh. 1978) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในที่ปฏิบัติงานในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงาน ในหน่วยงานของรัฐบาล ในคณะต่างๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกต และระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์การเนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้ว ระบบต่างๆ ในองค์การจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

เบทแมน และออเกน (Organ. 1988; citong Bateman; & Organ. 1983) ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีว่าเป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์ และสร้างสรรค์ ที่สมาชิกในองค์การแสดงทั้งในคำนิยม หรือความพอใจ แต่ไม่ได้สัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล และไม่ได้เป็นบทบาทที่ถูกกำหนด

บริฟ และโมโรวิดโล (Organ, 1988; citing Brief; & Motowidlo. 1986) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมทางสังคมในทางบวก (Prosocial

Behavior) ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกในทางที่ดีและคงไว้ซึ่งความรู้สึกที่ดีนั้นตลอดจนมีความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกัน

กรีนเบิร์ก และโรเบิร์ต (Greenberg; & Robert. 1993: 185) ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การว่า เป็นการกระทำของพนักงานที่มีส่วนทำให้การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างดี แต่ไม่ได้กำหนดไว้เป็นทางการของงาน

ซชเนค และคัมเลอร์ (Schnake; & Dumler. 1997) ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับ การให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง แต่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ

จากความหมายของคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายเพื่อการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการค้นคว้างานวิจัยหลายฉบับ พบว่า มีงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้มีการแบ่งแนวคิดในเรื่องนี้ไว้ 5 แนวคิด ดังนี้

แนวคิดแรกของออเกน (Organ. 1987, 1988) ได้ทำการศึกษาและแบ่ง OCB ตามแนวคิดของ Organ ที่ได้ถูกพัฒนามาจากแนวคิดของเบอนาร์ด (Bernard. 1938) และเคท (Katz. 1964) จาฮันเจอร์ เอเคอร์ และแฮค (Jahangir, Aker; & Haq, 2004) ซึ่ง Bernard (1938) ให้แนวความคิดเกี่ยวกับ OCB ว่าเป็นความปรารถนาของปัจเจกชนที่พยายามสร้างความร่วมมือให้เกิดขึ้นในองค์การอันเป็นสิ่งจำเป็นที่ทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายของตน เป็นความพยายามเพื่อมุ่งไปสู่เป้าหมาย อีกทั้งยังเป็นความพยายามในการทำนุบำรุงองค์การ ในขณะที่ Katz(1964) ได้กล่าวว่า โดยทั่วไปองค์การจะประเมินผลในการปฏิบัติงานจากผลการทำงานที่วัดตามพฤติกรรมในการทำงานตามความรับผิดชอบและหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ แต่บทบาทการทาทนยังครอบคลุมพฤติกรรมที่มีความหลากหลาย เขาจึงแบ่งพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานในองค์การเป็น 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์การได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานอย่างชัดเจนและอยู่ภายใต้การให้รางวัลซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์การใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน อีกอันหนึ่งคือ พฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานได้ปฏิบัติโดยที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้เป็นทางการ แต่สังคมในองค์การให้การยอมรับและให้คุณค่า

ออเกน (Organ. 1987,1988) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น (เช่น เพื่อนร่วมงาน) ทันทีเมื่อเกิดปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานขึ้น เช่น การแสดงให้พนักงานทราบถึงการใช้เครื่องมือต่าง ๆ

2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ท่าทาง หรือการแสดงกิริยาอาการที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่นเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ ซึ่งการทำงานในองค์กรนั้นต้องพึ่งพาอาศัยกันและกัน สิ่งทีบุคคลหนึ่งกระทำหรือตัดสินใจ ย่อมส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น ดังนั้น การสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้อื่น จึงเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติ

3. พฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง ความอดทนอดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะเป็นความคับข้องใจ ความไม่สะดวกสบาย หรือแม้แต่ความเครียดก็ตาม ในบางครั้งเรามีสิทธิ์ที่จะแสดงถึงข้อข้องใจที่เกิดขึ้นในงาน แต่การร้องทุกข์ดังกล่าวอาจทำให้ฝ่ายจัดการต้องแบกภาระมากเกินไป ดังนั้น พนักงานเหล่านั้นจึงรู้จักการรอคอยอย่างผู้มีน้ำใจเป็นนักกีฬา

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกโดยการรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในกะบวนการต่าง ๆ ภายในองค์กร เป็นผู้ให้ความร่วมมือกับการประชุมเป็นอย่างดี เก็บความลับ แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมในรูปแบบที่สอดคล้องกับองค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบภายในองค์กร โดยเอาใจใส่และเคารพต่อกฎระเบียบ คำสั่งถึงทรัพย์สินขององค์กร ไม่ใช่ใช้เวลาในการปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือการทำงาน พนักงานทุกคนถือเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งองค์กรก็เปรียบเสมือนทีมขนาดใหญ่ที่พนักงานทุกคนต้องร่วมมือกันทำงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้น สมาชิกทีมหรือสมาชิกขององค์กรก็ควรปฏิบัติตนให้เป็นสมาชิกทีมที่ดีและเป็นสมาชิกองค์กรที่ดีด้วย

แนวคิดที่สองเป็นของออเกน และโคนอฟสกี (Organ; & Konovsky. 1989) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 2 รูปแบบ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เมื่อเขามีปัญหา บางทีเป็นการช่วยเหลือเอนร่วมงานผู้ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน

2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Compliance) เป็นการปฏิบัติในสิ่งที่องค์กรต้องการให้ทำและปฏิบัติตามกฎ เช่น มาทำงานตรงเวลา และไม่กินเวลาทำงาน

แนวคิดที่สามเป็นของกราแฮม (Graham. 1989) และมัวร์แมน และบลาคิลลี (Moorman; & Blakely. 1995) ที่แบ่ง OCB ออกเป็น 4 รูปแบบด้วยกัน ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 4 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Interpersonal Helping) เป็นพฤติกรรมที่เน้นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการความช่วยเหลือ

2. พฤติกรรมความภักดี (Loyalty Booster's) เป็นพฤติกรรมการสนับสนุนองค์กร โดยให้ภาพที่ดีปรากฏต่อบุคคลภายนอก

3. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Personal Industry) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติในสิ่งที่เป็นหน้าที่ความรับผิดชอบ และทำในสิ่งที่เกินกว่าภาระในหน้าที่

4. พฤติกรรมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Individual Initiative) เป็นการติดต่อสื่อสารสถานที่ทำงานเพื่อปรับปรุงการทำงานของกลุ่มและบุคคล

แนวคิดที่สี่เป็นของวิลเลียม (Williams. 1988); วิลเลียม และแอนเดอสัน (Williams; & Anderson. 1991) ผู้วิจัยท่านนี้ได้จำแนกทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 2 ด้านดังนี้

1. ทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล (Organizational Behavior Directed toward Individuals-OCB-I) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน หรือปัญหาในงาน เป็นต้น

2. ทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่องค์กร (Organizational Behavior Directed toward Organizational-OCB-O) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรโดยทั่วไป

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ปิยฉัตร สุวิทย์ศักดิ์ (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัท นิมิตส์เส็งลิซซิ่ง จำกัด พบว่า ในด้านปัจจัยจูงใจที่เป็นตัวกระตุ้นการทำงานที่มีผลต่อการทำงานของผู้อตอบแบบสอบถามในระดับสำคัญมาก คือ ปัจจัยด้านความสำเร็จของงานส่วนด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านการได้รับความรับผิดชอบและด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงานมีผลในระดับสำคัญปานกลาง ด้านปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจที่มีผลต่อการทำงานของผู้อตอบแบบสอบถาม ในระดับสำคัญมาก คือ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านความมั่นคงในงาน และด้านเรื่องราวส่วนตัว ส่วนปัจจัยด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ และด้านสภาพการทำงานที่มีผลต่อการทำงานในระดับสำคัญปานกลาง

นวรรตน์ ชูเวทย์ (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติ ในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญของปัจจัยจูงใจที่บำรุงรักษาจิตใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยที่ปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับมากที่สุด ได้แก่ ด้านค่าตอบแทน ด้านสวัสดิการ ด้านสภาพการทำงาน และด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงาน สำหรับปัจจัยที่มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านนโยบายและการบริหารของหน่วยงาน ด้านความเป็นอยู่ส่วนตัว ด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้บังคับบัญชา และด้านความสัมพันธ์ส่วนตัวกับผู้ใต้บังคับบัญชาตามลำดับ

วัฒนา อ่อนแก้ว (2554) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี: กรณีศึกษา ข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครู และบุคลากรทางการศึกษา พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุตั้งแต่ 46 ปีขึ้นไป สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทหรือสูงกว่า มีเงินเดือนระหว่าง 20,001-30,000 บาท ระดับตำแหน่งชำนาญการและมีระยะการรับราชการตั้งแต่ 20 ปีขึ้นไป ปัจจัยส่วนบุคคลมีผลต่อระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ ระดับตำแหน่ง ส่วนบุคคลที่ไม่มีผลต่อระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ เพศ อายุ ระดับการศึกษา เงินเดือน ระยะเวลาราชการ และมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมากและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจำนวน 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือ พฤติกรรมความมีจิตสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมการให้ความร่วมมืออยู่ในระดับมากทั้ง 5 ด้าน

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 392 คน โดยใช้แบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล พบว่า

1. พนักงานมีความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง แต่มีความพึงพอใจในงานด้านรายได้ และด้านโอกาสการก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง

2. พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกรูปแบบ อยู่ในระดับสูง ยกเว้นพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 2 ปี มีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับปานกลาง

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .2016

พันโทสาธุฤทธิ์ อินทะสร และ ดร. ทิวักร แก้วมณี (2553) ได้การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการทำงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการนายทหารชั้นประทวนของกองทัพน้อยที่ 3 โดยใช้ทฤษฎีของเฮิร์ชเบิร์ก ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการผลิต มีปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยใหญ่ๆ คือ ปัจจัยที่เป็นตัวจูงใจ และปัจจัยอยุ่หม้ยหรือปัจจัยค้ำจุน พบว่า โดยรวมของปัจจัยทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการทำงาน ด้านการได้รับการยอมรับ ยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ด้านลักษณะของงานที่ทำ ด้านโอกาสในการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน และด้านความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน พบว่าปัจจัยในเรื่องของโอกาสของการเจริญเติบโตในหน้าที่การงาน อยู่ในระดับที่มาก ซึ่งมีค่าเฉลี่ยมากกว่าปัจจัยด้านอื่นๆ รองลงมาอันดับที่สองคือ ด้านความสำเร็จในการทำงาน อยู่ในระดับมาก อันดับที่สาม ด้านความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน อยู่ในระดับมาก อันดับสี่ ด้านการได้รับการยอมรับยกย่องและชมเชยจากผู้อื่น ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง อันดับห้า ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง และอันดับสุดท้ายคือ ด้านของลักษณะงานที่ทำซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง

กัญญา กัญจา (2550) ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่า 1.) พนักงานศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง 2.) ความรู้สึกเห็นค่าในตนเอง ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา บุคลิกภาพแบบประนีประนอม สถานภาพสมรส และบุคลิกภาพแบบหัวน้าว สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงานได้ร้อยละ 53.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 3.) ความรู้สึกเห็นค่าในตนเอง เพศ ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงาน และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือของพนักงานได้ร้อยละ 40.1 4.) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และบุคลิกภาพแบบหัวน้าว สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานได้ร้อยละ 31.2 5.) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองและบุคลิกภาพแบบหัวน้าว สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความมีน้ำใจนักกีฬาของพนักงานได้ร้อยละ 36.5 6.) ความพึงพอใจในงานด้านองค์กรและการดำเนินงาน บุคลิกภาพแบบแสดงตัว ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความร่วมมือของพนักงานได้ร้อยละ 45.9 7.) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง มีจิตสำนึก อายุ และสถานภาพ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความรู้สึกในหน้าที่ของพนักงานได้ร้อยละ 46.7

ปวิพัฒน์ อุดรไสว (2550) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ผลการวิจัยพบว่า 1.) บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและมีระดับปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 2.) ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ดี มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .787 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 61.70 3.ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนจากตัวแปรพยากรณ์ใหม่ที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ดี มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .787 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 61.60 โดยสรุป บุคลากรสายสนับสนุนมีปัจจัยที่สัมพันธ์กับ

พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การหลายประการ โดยเฉพาะปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จของงานและลักษณะงาน ดังนั้นผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยเหล่านี้ เพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามให้เพิ่มขึ้นต่อไป

ผุสดี สิทธิกุลเวทิน (2551) ได้ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร บริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรบริษัท บริหารสินทรัพย์ กรุงเทพมหานคร จำกัด มีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในภาพรวม อยู่ในระดับสูง โดยบุคลากรมีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านสำนึกในหน้าที่ อยู่ในอันดับแรก รองลงมาคือ ด้านความสุภาพอ่อนน้อม ส่วนด้านการให้ความช่วยเหลืออยู่ในอันดับท้ายสุด เมื่อผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า บุคลากรที่มีเพศ อายุ และระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน แต่บุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ส่วนความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ในทิศทางบวกกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สรุปแนวคิดและทฤษฎีที่นำมาใช้ในการวิจัย

จากแนวความคิดที่ได้กล่าวมาแล้ว ทางผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดและทฤษฎี ดังต่อไปนี้เป็นหลักในการสร้างแบบสอบถามและกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งมีหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ ใช้แนวคิดของ ศิริวรรณ เสรีรัตน์ (2538: 41-42) ได้กล่าวไว้ว่าลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ครอบครัว จำนวนสมาชิกในครอบครัว ระดับการศึกษาอาชีพ และรายได้ต่อเดือน ลักษณะทางประชากรศาสตร์เป็นลักษณะที่สำคัญและสถิติที่วัดได้ของประชากร ช่วยในการกำหนดตลาดเป้าหมาย ในขณะที่ลักษณะด้านจิตวิทยาและสังคม วัฒนธรรม ช่วยอธิบายถึงความคิดและความรู้สึกของกลุ่มเป้าหมายนั้น ข้อมูลด้านประชากรจะสามารถเข้าถึงและมีประสิทธิผลต่อการกำหนดตลาดเป้าหมาย คนที่มีลักษณะประชากรศาสตร์ต่างกันจะมีลักษณะทางจิตวิทยาต่างกัน

2. แนวคิดและทฤษฎีปัจจัยจูงใจ ใช้แนวคิดของ Frederick Herzberg ทฤษฎีการจูงใจของ Herzberg เป็นปัจจัยที่เกิดจากสองกลุ่ม ดังนี้คือ

- ปัจจัยจูงใจ (Motivation Factors) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องคือ 1. ความสำเร็จของงาน (Achievement) 2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) 3. ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (Work Itself) 4. ความรับผิดชอบ (Responsibility) 5. ความก้าวหน้า (Advancement)

- ปัจจัยค้ำจุน (Maintenance Factors หรือ Hygiene Factors) ปัจจัยเหล่านี้ ได้แก่ 1. ด้านนโยบายและการบริหาร 2. ด้านการปกครองบังคับบัญชา 3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน 4. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง 5. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน

3. ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ใช้แนวคิดของออเกน (Organ. 1987, 1988) ซึ่งได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) ด้านพฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)



บทที่ 3

วิธีการดำเนินการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเรื่อง “ปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร” โดยมีเนื้อหาสาระสำคัญในการดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

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

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสาขาของธนาคารกรุงเทพทั้งชายและหญิงในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนพนักงานรวมประมาณ 5,000 คน (ข้อมูลจากแผนกทรัพยากรบุคคล ณ วันที่ 3 ธันวาคม 2557)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานสาขาของธนาคารกรุงเทพทั้งชายและหญิงในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งผู้วิจัยทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงใช้สูตร Taro Yamane (ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ; 2548: 193-194) และกำหนดค่าระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ 0.05 (5%) คำนวณกลุ่มตัวอย่าง 370 คน โดยคำนวณจากสูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างดังนี้

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

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = ขนาดของประชากรกลุ่มเป้าหมาย

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้น (0.05)

$$\text{แทนค่าในสูตร } n = \frac{5,000}{1 + (5,000)(0.5)^2}$$

$$n = 370 \text{ คน}$$

ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ 370 คน และเพิ่มกลุ่มตัวอย่าง 5% ดังนั้นขนาดกลุ่มตัวอย่างสำหรับการวิจัยครั้งนี้คือ 389 คน

การเลือกกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่ง ชั้นภูมิตามจำนวนภาคนครหลวงในเขตกรุงเทพมหานครซึ่งมีทั้งหมด 9 ภาคนครหลวง ซึ่งวิธีการกำหนดสัดส่วนของจำนวนสมาชิกในแต่ละชั้นภูมิ (Proportional Stratified Sampling) แสดงรายละเอียดได้ตามตารางที่ 1

ขั้นตอนที่ 2 วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก (Convenience Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างแบบสะดวก โดยจะทำการสุ่มตัวอย่างด้วยการเลือกพนักงานธนาคารกรุงเทพที่เต็มใจและยินดีให้ข้อมูลจนครบ 389 ตัวอย่าง โดยการเทียบบัญชีไตรยางศ์ ได้อัตราส่วนดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างของแต่ละภาคนครหลวง} = \frac{389 \times \text{จำนวนพนักงานแต่ละภาคนครหลวง}}{\text{จำนวนพนักงานทั้งหมด}}$$

ตารางแสดงกลุ่มตัวอย่างที่แยกตามภาคนครหลวง

ลำดับ	สายงาน	จำนวนประชากร (คน)	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (คน)
1.	ภาคนครหลวง 1	627	49
2.	ภาคนครหลวง 2	572	44
3.	ภาคนครหลวง 3	586	46
4.	ภาคนครหลวง 4	566	44
5.	ภาคนครหลวง 5	500	39
6.	ภาคนครหลวง 6	424	33
7.	ภาคนครหลวง 7	594	46
8.	ภาคนครหลวง 8	562	44
9.	ภาคนครหลวง 9	569	44
	รวม	5,000	389

2. การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

แหล่งที่มาของข้อมูลประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

1. ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data) ศึกษาเอกสารข้อมูลจากเอกสารและงานวิจัย ที่เกี่ยวข้องต่างๆ เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามเพื่อนำมาสร้างแบบสอบถาม
2. ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นการรวบรวมข้อมูลจากพนักงานสาขา ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ขั้นตอนการสร้างเครื่องมือ

1. ศึกษาข้อมูลจากตำรา เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม จะถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนตัวของพนักงานธนาคาร บัณฑิตจบใหม่ในการทำงาน และคำถามด้านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ปรับปรุงดัดแปลงแบบสอบถาม ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎี ที่ใช้ในงานวิจัย
3. นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เสนอต่ออาจารย์ที่ปรึกษาสารนิพนธ์ เพื่อทำการตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของเนื้อหาและเสนอแนะเพิ่มเติม ก่อนนำเสนอกรรมการควบคุมสารนิพนธ์
4. นำเสนอแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบไปทำการปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้อง จากนั้นนำเสนอต่อคณะกรรมการควบคุมสารนิพนธ์ เพื่อทดสอบและแก้ไขก่อนนำไปทดลองใช้
5. นำเสนอแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบและแก้ไขแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาความเชื่อมั่นโดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546:449) ค่าแอลฟาที่ได้จะแสดงถึงระดับความคงที่ของแบบสอบถาม โดยจะมีค่าระหว่าง $0 < \alpha < 1$ ค่าที่ใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่ามีความเชื่อมั่นสูง และนำแบบสอบถามไปใช้กับกลุ่มตัวอย่าง ซึ่งจากการวิจัยครั้งนี้ได้ค่าความเชื่อมั่นจากแบบสอบถามที่ระดับ $\alpha = 0.7$ ซึ่งค่าใกล้เคียงกับ 1 มาก แสดงว่า มีความเชื่อมั่นสูง โดยจะมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามที่ยอมรับได้ในการทำวิจัยครั้งนี้ มีค่าแอลฟา 0.7 ขึ้นไป โดยผลค่าความเชื่อมั่นที่ได้มีดังต่อไปนี้

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่นจากแบบสอบถาม

ตัวแปรอิสระ	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -Coefficient)
ปัจจัยจิตใจ	
1. ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	.827
2. ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	.815
3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	.808
4. ด้านความรับผิดชอบ	.809
5. ด้านความก้าวหน้า	.816
ปัจจัยคำจูน	
6. ด้านนโยบายและการบริหาร	.811
7. ด้านการปกครองบังคับบัญชา	.817
8. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	.812
9. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	.816
10. ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	.820
ตัวแปรตาม	
ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	.801

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามที่สร้างขึ้นแบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นการสอบถามเกี่ยวกับลักษณะทางประชากรศาสตร์ คำถามมีทั้งหมด 7 ข้อ ได้แก่

ข้อที่ 1 เพศ ซึ่งแบ่งออกเป็น เพศชาย และเพศหญิง ระดับการวัดข้อมูล ประเภทนามบัญญัติ (Nominal scale) ลักษณะคำถามที่มีคำตอบให้เลือก 2 ทาง (Dichotomous question)

ข้อที่ 2 อายุ ระดับการวัดข้อมูล ประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) จำนวนชั้นลักษณะคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous question)

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

จากข้อมูลของแผนกทรัพยากรบุคคล ณ สิ้นเดือน ธันวาคม 2557 พบว่า อายุ 21 ปี คืออายุที่ต่ำสุด และอายุ 60 ปี คืออายุที่สูงที่สุด และได้กำหนดจำนวนชั้นของข้อมูล 4 ชั้น ได้ความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{60 - 21}{4} = 9.75 \approx 10 \text{ ปี}$$

โดยจะแสดงช่วงอายุ ดังนี้

2.1 อายุ 21 – 30 ปี

2.2 อายุ 31 – 40 ปี

2.3 อายุ 41 – 50 ปี

2.4 อายุ 51 ปี ขึ้นไป

ข้อที่ 3 สถานภาพสมรส ระดับการวัดข้อมูล ประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) ลักษณะคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous question) ได้แก่

3.1 โสด

3.2 สมรส / อยู่ด้วยกัน

3.3 หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

ข้อที่ 4 ระดับการศึกษา ระดับการจัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ดังนี้ลักษณะคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous question) ได้แก่

4.1 ปริญญาตรี

4.2 สูงกว่าปริญญาตรี

ข้อที่ 5 ตำแหน่งงาน ระดับการจัดข้อมูลเป็นประเภทนามบัญญัติ (Nominal Scale) ลักษณะคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous question) ได้แก่

5.1 ระดับปฏิบัติการ

5.2 ระดับหัวหน้าส่วน / แผนก

5.3 ระดับผู้ช่วย / ผู้จัดการ / ผู้จัดการ

5.4 ระดับผู้บริหาร

ข้อที่ 6. อายุงาน ระดับการจัดข้อมูลเป็นประเภทเรียงลำดับ (Ordinal Scale) ลักษณะคำถามที่มีหลายคำตอบให้เลือก (Multichotomous question) จากข้อมูลของแผนกทรัพยากรบุคคล ณ สิ้นเดือน ธันวาคม 2557 พบว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพมีอายุ 21- 60 ปี ซึ่งสามารถประมาณการอายุงานต่ำสุดคือ 1 ปี และอายุงานที่สูงที่สุด คือ 39 ปี และได้กำหนดจำนวนชั้นของข้อมูล 4 ชั้น ได้ความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้เกณฑ์ในการคำนวณดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: 195)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{39 - 1}{5} \quad 7.6 \approx 7 \text{ ปี}\end{aligned}$$

โดยจะแสดงช่วงอายุนาน ดังนี้

1. อายุงาน 1 - 7 ปี
2. อายุงาน 8 - 14 ปี
3. อายุงาน 15 - 21 ปี
4. อายุงาน 22 ปีขึ้นไป

ข้อที่ 7 รายได้ต่อเดือน ระดับการวัดข้อมูล ประเภทเรียงลำดับ (Ordinal scale) จาก การศึกษางานวิจัยของ จุฬาลักษณ์ ลภาพรรณวิสุทธิ์ (2550) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาสำนักงานใหญ่สีลม และได้กำหนด จำนวนชั้นของข้อมูล 4 ชั้น ได้ความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้เกณฑ์ในการคำนวณ ดังนี้ (ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. 2548: .195)

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ข้อมูลที่มีค่าสูงสุด} - \text{ข้อมูลที่มีค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{75,000 - 13,000}{4} \quad 15,500 \approx 15,000 \text{ บาท}\end{aligned}$$

จากการคำนวณอัตราเงินเดือนของผู้ตอบแบบสอบถามข้างต้นสามารถแสดงได้ ดังนี้

- 7.1 ต่ำกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท
- 7.2 15,001 – 30,000 บาท
- 7.3 30,001 – 45,000 บาท
- 7.4 45,001 บาทขึ้นไป

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ซึ่งมีจำนวน 50 ข้อ โดย แบ่งออกเป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจ จำนวน 25 ข้อประกอบด้วย ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความ รับผิดชอบ และ ด้านความก้าวหน้า และแบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยค้ำจุน จำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วยด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะ ของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น
ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8\end{aligned}$$

ดังนั้น สามารถกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของปัจจัยเชิงใจนั้นส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคาร ดังนี้

- 4.21 – 5.00 มีปัจจัยเชิงใจอยู่ในระดับดีมาก
- 3.41 – 4.20 มีปัจจัยเชิงใจอยู่ในระดับดี
- 2.61 – 3.40 มีปัจจัยเชิงใจอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 มีปัจจัยเชิงใจอยู่ในระดับระดับไม่ดี
- 1.00 – 1.80 มีปัจจัยเชิงใจอยู่ในระดับระดับไม่ดีมาก

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำนวน 25 ข้อ ประกอบด้วย ด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ด้านพฤติกรรมความมีจิตสำนึกในหน้าที่

คะแนน	ระดับความคิดเห็น
5	เห็นด้วยอย่างยิ่ง
4	เห็นด้วย
3	ไม่แน่ใจ
2	ไม่เห็นด้วย
1	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ระดับการให้คะแนนเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้นใช้สูตรการคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.8\end{aligned}$$

ดังนั้น สามารถกำหนดเกณฑ์คะแนนเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคาร ดังนี้

- 4.21 – 5.00 มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับดีมาก
- 3.41 – 4.20 มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับดี
- 2.61 – 3.40 มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง
- 1.81 – 2.60 มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับไม่ดี
- 1.00 – 1.80 มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับไม่ดีมาก

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยในครั้งนี้เป็นการศึกษาปัจจัยจุดใจที่ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขารณาคกรกรุงเทพมหานครในเขตกรุงเทพมหานคร โดยมีแหล่งข้อมูลในการศึกษาเป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูลจากพนักงานของธนาคารกรุงเทพที่ปฏิบัติงานในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 389 ชุด

4. การจัดกระทำข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

นำแบบสอบถามที่ได้รับคำตอบแล้วมาดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์หรือ SPSS/PC (Statistical package for social science) โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. การตรวจสอบข้อมูล (Editing) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และทำการแยกแบบสอบถามที่ไม่สมบูรณ์ออก
2. การลงรหัส (Coding) นำแบบสอบถามที่ถูกต้องเรียบร้อยแล้วมาลงรหัสตามที่ได้กำหนดรหัสไว้ล่วงหน้า
3. การประมวลผลข้อมูล ข้อมูลที่ลงรหัสแล้ว จะนำมาประมวลผลข้อมูลซึ่งใช้โปรแกรมสถิติสำเร็จรูปการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS/PC หรือ Statistical package for social science) เพื่อวิเคราะห์ข้อมูล

4. การวิเคราะห์ข้อมูล

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ ในด้าน เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้เฉลี่ยต่อเดือน โดยการหาความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านปัจจัยเชิงใจ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

4.3 การวิเคราะห์ข้อมูลด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารกรุงเทพ โดยการหาค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviations)

4.4 การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้สถิติ Independent sample t-test (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2546: 166), One-way analysis of variance (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544: 2544) and Pearson Product Moment Correlation Coefficient (กัลยา วาณิชยปัญญา.2544: 333)

4.4.1 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งอายุงานและรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน โดยใช้สถิติดังนี้

1) การทดสอบเพศ และระดับการศึกษาที่แตกต่างกันของพนักงานธนาคารกรุงเทพ มีแนวโน้มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติ Independent t-test Sample ทดสอบความแตกต่างระหว่าง 2 กลุ่ม

2) การทดสอบอายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษาสูงสุดระดับตำแหน่งงาน ที่อายุงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกันของพนักงานธนาคารกรุงเทพมีแนวโน้มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่แตกต่างกัน โดยใช้สถิติความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way Analysis of Variance หรือ One-way ANOVA)) ใช้เปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม

4.4.2 การทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยเชิงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครโดยใช้สถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation coefficient) เนื่องจากข้อมูลด้านปัจจัยเชิงใจนั้นเป็นข้อมูลประเภท อันตรภาคชั้น (Interval scale) และระดับของการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานธนาคาร เป็นข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval scale)

5. สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ ดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistic) ประกอบด้วย

1.1 ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545:

38)

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

เมื่อ P แทน ค่าร้อยละหรือเปอร์เซ็นต์

F แทน ความถี่หรือจำนวนที่ต้องการเปลี่ยนแปลงให้เป็นร้อยละ

N แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 39)

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

เมื่อ $\bar{x}$ แทน ค่าคะแนนเฉลี่ย

$\sum x$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมด

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

1.3 ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation หรือ S.D.) ใช้สูตรคำนวณ ดังนี้ (กัลยา วานิชย์บัญชา. 2545: 48)

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

เมื่อ S.D. แทน ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน

$\sum x^2$ แทน ผลรวมของคะแนนแต่ละตัวยกกำลังสอง

$(\sum x)^2$ แทน ผลรวมของคะแนนทั้งหมดยกกำลังสอง

n แทน ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

2. สถิติที่ใช้ทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

การหาความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α – Coefficient) ของครอนบัค (Cronbach) ใช้สูตรการคำนวณ ดังนี้ (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2546: 449)

$$\alpha = \frac{K \text{ covariance/variance}}{1+(k-1)\text{covariance/variance}}$$

เมื่อ α แทน ค่าสัมประสิทธิ์ของความเชื่อมั่น

k แทน จำนวนข้อของแบบสอบถาม

covariance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนระหว่างคำถาม

variance แทน ค่าเฉลี่ยของค่าความแปรปรวนของคำถาม

3. การวิเคราะห์สถิติเชิงอนุมาน (Inferential statistic) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

3.1 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระกันโดยใช้ t-test แบบ Independent (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2550: 109) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้านเพศ

3.1.1 กรณีค่าความแปรปรวนไม่แตกต่างกันหรือเท่าๆ ($S_1^2 = S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{(n_1 - 1)s_1^2 + (n_2 - 1)s_2^2}{n_1 + n_2 - 2} \left[\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2} \right]}}$$

โดยมีค่าความอิสระ (Degree of Freedom: df) $df = n_1 + n_2 - 2$

3.1.2 กรณีค่าความแปรปรวนแตกต่างกันหรือไม่เท่าๆ ($S_1^2 \neq S_2^2$)

$$t = \frac{\bar{x}_1 - \bar{x}_2}{\sqrt{\frac{s_1^2}{n_1} + \frac{s_2^2}{n_2}}}$$

โดยมีค่าความอิสระ (Degree of Freedom: df)

$$df = \frac{\left[\frac{s_1^2}{n_1} - \frac{s_2^2}{n_2} \right]^2}{\left[\frac{s_1^2}{n_1} \right]^2 + \left[\frac{s_2^2}{n_2} \right]^2} \cdot \frac{n_1 - 1 + n_2 - 1}{1}$$

เมื่อ t แทน ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution

$\bar{X}_1$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 1

$\bar{X}_2$ แทน ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มที่ 2

S_1^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 1

S_2^2 แทน ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ 2

n_1 แทน ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 1

n_2 แทน ขนาดตัวอย่างกลุ่มที่ 2

df แทน ชั้นความเป็นอิสระ

3.2 การทดสอบสมมติฐานทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่มากกว่า 2 กลุ่ม โดยใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One-way analysis of variance: F-test) (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2544: 333) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1 ด้าน อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ต่อเดือน มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ F แทน ค่าสถิติที่จะใช้เปรียบเทียบกับค่าวิกฤตจากการแจกแจงแบบ F เพื่อทราบนัยสำคัญ (F-distribution)

MS_b แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean square between groups)

MS_w แทน ค่าประมาณของความแปรปรวนในกลุ่ม (Mean square within groups)

$$MS_b = SS_b / (k-1)$$

$$MS_w = SS_w / (n-k)$$

SS_b แทน ผลรวมของกำลังสองระหว่างกลุ่ม (Between groups sum of squares)

ตาราง 2 แสดงการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way ANOVA)

แหล่งของ การแปรผัน	ผลรวมกำลังสอง SS	df	ค่าประมาณของ ความแปรปรวน MS	F
ระหว่างกลุ่ม	SS_b	$k-1$	MS_b	$\frac{MS_b}{MS_w}$
ภายในกลุ่ม	SS_w	$n-k$	MS_w	
ทั้งหมด	SS_t	$n-1$		

กรณีพบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการตรวจสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ที่ระดับนัยสำคัญ .05 หรือระดับความเชื่อมั่น 95% โดยใช้สูตรตามวิธี Least Significant Difference (LSD) เพื่อเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยประชากร (กัลยา วาณิชยปัญญา. 2545: 333)

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

- เมื่อ LSD แทน ค่าผลต่างนัยสำคัญที่คำนวณสำหรับการทดสอบ
- MSE แทน ค่า Mean Square Error ที่ได้จากการวิเคราะห์ความแปรปรวน
- $T_{1-\alpha/2; n-k}$ แทน ค่าที่ใช้พิจารณาในการแจกแจงแบบ t-test ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และชั้นแห่งความเป็นอิสระภายในกลุ่ม = $n-k$
- n_i แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ i
- n_j แทน จำนวนข้อมูลของกลุ่มที่ j
- α แทน ค่าความคลาดเคลื่อน

ใช้ค่า Brown-Forsythe (β) กรณีค่าความแปรปรวนของกลุ่มแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน (Hartung. 2001: 300) มีสูตรดังนี้

$$\beta = \frac{MS_{(B)}}{MS_{(W)}} \quad \text{โดยค่า} \quad MS_{(W)} = \sum_{i=1}^k \left(1 - \frac{n_j}{N} \right) S_i^2$$

เมื่อ β	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน Brown-Forsythe
$MS_{(B)}$	แทน	ความแปรปรวนระหว่างกลุ่ม (Mean Square between Group)
$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within Group) สำหรับ Brown-Forsythe
k	แทน	จำนวนกลุ่มของตัวอย่าง
n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
N	แทน	ขนาดของประชากร
S_i^2	แทน	ค่าความแปรปรวนของกลุ่มตัวอย่างที่ i

กรณีผลการทดสอบมีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จะทำการทดสอบเป็นรายคู่ เพื่อดูว่ามีคู่ใดที่แตกต่างกัน โดยใช้วิธี Dunnett's T3 โดยใช้สูตร

$$t = \frac{\bar{X}_i - \bar{X}_j}{MS_{(W)} \left(\frac{1}{n_i} + \frac{1}{n_j} \right)}$$

เมื่อ t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-Distribution
$MS_{(W)}$	แทน	ค่าประมาณความแปรปรวนภายในกลุ่ม (Mean Square within Group) สำหรับ Brown-Forsythe
$\bar{x}_i$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ i
$\bar{x}_j$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างที่ j
n_i	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ i
n_j	แทน	จำนวนตัวอย่างของกลุ่มที่ j
SS_w	แทน	ผลรวมของกำลังสองภายในกลุ่ม (Within groups sum of squares)
k	แทน	จำนวนกลุ่ม
n	แทน	จำนวนคนในกลุ่มตัวอย่าง
df_b	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom) ระหว่างกลุ่ม (k-1)
df_w	แทน	ชั้นแห่งความเป็นอิสระ (Degree of freedom) ภายในกลุ่ม (n-k)

เมื่อคำนวณค่าต่างๆ แล้วนำค่าที่คำนวณได้ลงในตารางสรุป เพื่อรายงานผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน ตามรูปดังนี้

3.3 สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2541: 314) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อที่ 2 มีสูตรดังนี้

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

เมื่อ r_{xy} แทน สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

$\sum X$ แทน ผลรวมของคะแนน X

$\sum Y$ แทน ผลรวมของคะแนน Y

$\sum X^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด X แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum Y^2$ แทน ผลรวมคะแนนชุด Y แต่ละตัวยกกำลังสอง

$\sum XY$ แทน ผลรวมของผลคูณระหว่าง X และ Y

n แทน จำนวนคนหรือกลุ่มตัวอย่าง

โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ จะมีค่าระหว่าง $-1 < r < 1$ ดังนี้

1. ค่า r เป็นลบ แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามคือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะลด แต่ถ้า X ลด Y จะเพิ่ม
2. ค่า r เป็นบวก แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน คือ ถ้า X เพิ่มขึ้น Y จะเพิ่มขึ้น แต่ถ้า X ลด Y จะลดด้วย
3. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ 1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกัน และมีความสัมพันธ์กันมาก
4. ถ้า r มีค่าเข้าใกล้ -1 หมายถึง X และ Y มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกันและมีความสัมพันธ์กันมาก
5. ถ้า $r = 0$ แสดงว่า X และ Y ไม่มีความสัมพันธ์กันเลย
6. ถ้า r เข้าใกล้ 0 แสดงว่า X และ Y มีความสัมพันธ์กันน้อย

เกณฑ์การแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีดังนี้ (ชูศรี วงศ์รัตน์. 2544: 316)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r)	ความหมาย
0.91 – 1.00	มีความสัมพันธ์กันในระดับ สูงมาก
0.71 – 0.90	มีความสัมพันธ์กันในระดับ สูง
0.31 – 0.70	มีความสัมพันธ์กันในระดับ ปานกลาง
0.11 – 0.30	มีความสัมพันธ์กันในระดับ ต่ำ
0.01 – 0.10	มีความสัมพันธ์กันในระดับ ต่ำมาก

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มุ่งศึกษาปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพมหานคร ในการวิเคราะห์และการแปลความหมายของผลการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่าง
S.D.	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน t-distribution
F	แทน	ค่าสถิติที่ใช้พิจารณาใน F-distribution
df	แทน	ระดับขั้นของความเป็นอิสระ (Degree of freedom)
SS	แทน	ผลบวกกำลังสองของคะแนน (Sum of square)
MS	แทน	ค่าเฉลี่ยผลบวกกำลังสองของคะแนน (Mean square)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน
Sig.	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติจากการทดสอบ ที่โปรแกรม SPSS คำนวณได้ใช้ ในการสรุปผลการทดสอบสมมติฐาน
H_0	แทน	สมมติฐานหลัก (Null hypothesis)
H_1	แทน	สมมติฐานรอง (Alternative hypothesis)
*	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
**	แทน	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

การนำเสนอผลวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล และการแปลผลการวิเคราะห์ข้อมูลของการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอรูปแบบของตารางประกอบคำอธิบาย โดยแบ่งเป็น 2 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ต่อเดือน

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูน ปัจจัยจิตใจจำแนกตามด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยคำจูน จำแนกตามด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และความมั่นคง และด้านผลประโยชน์ตอบแทน

1.3 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ได้แก่ ด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมความมีจิตสำนึกในหน้าที่

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน

2.1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงานและรายได้ต่อเดือน มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

2.2 ปัจจัยจิตใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

1.1 การวิเคราะห์ลักษณะประชากรศาสตร์ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ต่อเดือน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้มีทั้งหมด 389 คน แสดงผลการวิเคราะห์จำแนกตามตัวแปร ดังนี้

ตาราง 1 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศ อายุสถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน อายุงาน และรายได้ต่อเดือน

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	124	31.9
หญิง	265	68.1
รวม	389	100.00

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
21 – 30 ปี	163	41.90
31 – 40 ปี	115	29.56
41 – 50 ปี	92	23.65
51 ปีขึ้นไป	19	4.89
รวม	389	100.00
3. สถานภาพ		
โสด	256	65.80
สมรส/อยู่ด้วยกัน	126	32.40
หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	7	1.80
รวม	389	100.00
4. ระดับการศึกษา		
ปริญญาตรี	272	69.90
สูงกว่าปริญญาตรี	117	30.10
รวม	389	100.00
5. ระดับตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติการ	290	74.60
ระดับหัวหน้าส่วน/แผนก	83	21.30
ระดับผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ผู้จัดการภาค	10	2.60
ระดับผู้บริหาร	6	1.50
รวม	389	100.00
6. อายุงาน		
อายุงาน 1-7 ปี	171	43.96
อายุงาน 8-14 ปี	122	31.38
อายุงาน 15-21 ปี	59	15.16
อายุงาน 22 ปีขึ้นไป	37	9.51

ตาราง 1 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
7.รายได้ต่อเดือน		
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท	32	8.20
15,001-30,000 บาท	182	46.80
30,001-45,000 บาท	115	29.60
45,001 บาทขึ้นไป	60	15.40
รวม	389	100.00

จากตาราง 1 สามารถสรุปจำนวนผู้ตอบแบบสอบถามที่ใช้เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้ทั้งหมด 389 คน จำแนกตามตัวแปรได้ดังนี้

เพศ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 389 คน เพศชายจำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 เพศหญิง จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 68.10 ตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุ 21-30 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 41.90 รองลงมาคือ อายุ 31-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 อายุ 41-50 ปี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 23.70 และ อายุ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 4.90 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 65.80 รองลงมาคือสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกันจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 32.40 และสถานภาพ หม้าย / หย่าร้าง / แยกกันอยู่จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.80 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 69.90 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 74.60 ระดับหัวหน้าส่วน/แผนก จำนวน 83คน คิดเป็นร้อยละ 21.30 ระดับ ผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ผู้จัดการภาค จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 2.60 และระดับผู้บริหาร จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 1.50 ตามลำดับ

อายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-7 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ อายุงาน 8-14 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 อายุงาน 15-21 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 และอายุงาน 22 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001-30,000 บาท จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001-45,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ตามลำดับ

เนื่องจากข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน มีความถี่ในกลุ่มย่อยน้อยเกินไป ผู้วิจัยจึงได้ทำการรวบรวมกลุ่มข้อมูลใหม่เพื่อให้การกระจายของข้อมูลมีความสม่ำเสมอและเพื่อทำการทดสอบสมมติฐาน ซึ่งได้กลุ่มข้อมูลใหม่ดังนี้

ตาราง 2 แสดงจำนวนและร้อยละของข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ด้านอายุ สถานภาพ ระดับตำแหน่งงาน ที่ทำการจัดกลุ่มใหม่

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
2. อายุ		
21 – 30 ปี	163	41.90
31 – 40 ปี	115	29.60
41 ปีขึ้นไป	111	28.50
รวม	389	100.0
3. สถานภาพ		
โสด	256	65.80
สมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่	133	34.20
รวม	389	100.00
5.ระดับตำแหน่งงาน		
ระดับปฏิบัติการ	290	74.60
ระดับหัวหน้าส่วน/แผนก,ระดับผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ ผู้จัดการภาค ,ระดับผู้บริหาร	99	25.40
รวม	389	100.00

จากตาราง 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะประชากรศาสตร์ ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษารั้งนี้จำนวน 389 คน ที่จัดกลุ่มใหม่ จำแนกตัวแปรได้ดังนี้

ด้านอายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุ ระหว่าง 21-30 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็น ร้อยละ 41.8 และมีอายุระหว่าง 31-40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 และอายุ 41ปีขึ้นไป จำนวน 111คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ตามลำดับ

ด้านสถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด จำนวน 256 คน คิดเป็น ร้อยละ 65.8 และสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 133 คน คิดเป็น ร้อยละ 34.3 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 74.60 และระดับหัวหน้าส่วน/แผนก, ระดับผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ผู้จัดการภาค, ระดับผู้บริหาร จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 ตามลำดับ

1.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน ปัจจัยจูงใจ จำแนกตามด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้า ปัจจัยค้ำจุนจำแนกตาม ด้านนโยบาย และการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง และด้านผลประโยชน์ตอบแทน เสนอค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังตาราง 3 ดังต่อไปนี้

ตาราง 3 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุนของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครจากการตอบแบบสอบถาม

ปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล			
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมักสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้เสมอ	4.02	0.671	ระดับดี
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จทุกครั้ง	3.98	0.628	ระดับดี
3. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่	4.21	0.550	ระดับดีมาก
4. ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน	3.81	0.643	ระดับดี
5. ท่านมีความภูมิใจกับหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้	4.09	0.579	ระดับดี
รวม	4.02	0.422	ระดับดี

ตาราง 3(ต่อ)

ปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	3.89	0.628	ระดับดี
6. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน	3.83	0.614	ระดับดี
7. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ	3.88	0.649	ระดับดี
8. ท่านมักจะได้รับความไว้วางใจและได้รับมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ			
รวม	3.85	0.635	ระดับดี
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ			
9. ผลงานของท่านบรรลุผลสำเร็จเพื่อนร่วมงานจะแสดงความยินดีในความสำเร็จนั้นด้วย	4.06	0.639	ระดับดี
10.งานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านเป็นคนที่สำคัญในสายตาของเพื่อนร่วมงาน	3.96	0.649	ระดับดี
รวม	3.92	0.465	ระดับดี
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ			
11.ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่	3.90	0.676	ระดับดี
12.ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ทำท้าทาย และน่าสนใจ	3.90	0.657	ระดับดี
13.ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกลำบาก	3.69	0.748	ระดับดี
14.ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ	3.95	0.670	ระดับดี
15.ท่านมีอิสระเต็มที่ในการทำงาน	3.71	0.759	ระดับดี
รวม	3.83	0.537	ระดับดี

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยเชิงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
ด้านความรับผิดชอบ			
16. ท่านรู้สึกว่าคุณทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถทุกครั้ง	4.12	0.662	ระดับดี
17. ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้	3.97	0.671	ระดับดี
18. ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติงานมาก่อน	4.06	0.574	ระดับดี
19. ท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่	3.84	0.756	ระดับดี
20. ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมใกล้ชิด	4.08	0.630	ระดับดี
รวม	4.01	0.474	ระดับดี
ด้านความก้าวหน้า			
21. ท่านมีโอกาสศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้	4.10	0.723	ระดับดี
22. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมเท่าเทียมคนอื่น	4.02	0.679	ระดับดี
23. ท่านได้รับโอกาสเป็นตัวแทนหน่วยงานในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆอยู่เสมอ	3.86	0.762	ระดับดี
24. องค์การหรือหน่วยงานมีการกำหนดนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน	3.91	0.708	ระดับดี
25. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าในสายงานตามความรู้ความสามารถ	3.91	0.746	ระดับดี
รวม	3.96	0.553	ระดับดี
ปัจจัยเชิงใจโดยรวม	3.95	0.390	ระดับดี

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยคำจูน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
ด้านนโยบายและการบริหาร			
26. องค์การของท่านมีการกำหนดแนวทางและนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจน	4.07	0.698	ระดับดี
27. หน่วยงานมีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่างๆอย่างต่อเนื่อง	4.03	0.615	ระดับดี
28. นโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ	4.02	0.660	ระดับดี
29. ท่านเชื่อว่าการจัดการและการบริหารขององค์การเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ	4.06	0.643	ระดับดี
30. องค์การของท่านมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน	3.89	0.698	ระดับดี
รวม	4.02	0.548	ระดับดี
ด้านการปกครองบังคับบัญชา			
31. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา	3.96	0.713	ระดับดี
32. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถในการวิเคราะห์ความสามารถที่แตกต่างกันของผู้ใต้บังคับบัญชาได้	4.05	0.672	ระดับดี
33. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน	3.98	0.652	ระดับดี
34. ผู้บังคับบัญชาของท่านปกป้องท่านจากปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเป็นผู้รับผิดชอบปัญหาเองหรือหาทางช่วยแก้ไขปัญหา	3.94	0.740	ระดับดี
35. ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะของท่านเสมอ	3.97	0.621	ระดับดี
รวม	3.98	0.578	ระดับดี

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยคำจูน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน			
36. บรรยากาศในการทำงาน มีความอบอุ่นเป็นกันเอง	4.35	0.598	ระดับดีมาก
37. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย	4.30	0.626	ระดับดีมาก
38. เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน	4.21	0.688	ระดับดีมาก
39. มีการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงานระหว่างท่านและเพื่อนร่วมงาน	4.32	0.575	ระดับดีมาก
40. ท่านมีการพบปะพูดคุยสุขทุกข์กับเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.28	0.600	ระดับดีมาก
รวม	4.29	0.504	ระดับดีมาก
ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง			
41. หน่วยงานของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมและมีอุปกรณ์เครื่องใช้อำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ	3.95	0.798	ระดับดี
42. สภาพการทำงานของท่านมีความปลอดภัยเพียงพอ	4.08	0.682	ระดับดี
43. องค์กรมีการจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน	3.88	0.878	ระดับดี
ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง(ต่อ)			
44. ท่านเชื่อมั่นว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีความมั่นคง	4.32	0.545	ระดับดีมาก
45. ท่านเชื่อว่าการปฏิบัติงานในองค์กรก่อให้เกิดความมั่นคงในชีวิตได้	4.26	0.632	ระดับดีมาก
รวม	3.98	0.578	ระดับดี

ตาราง 3 (ต่อ)

ปัจจัยคำจูน	$\bar{X}$	S.D.	ระดับปัจจัย
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน			
46. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ	3.84	0.845	ระดับดี
47. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน	3.84	0.887	ระดับดี
48. เงินเดือนของท่านเพียงพอแก่ค่าใช้จ่ายในครอบครัว	3.75	0.896	ระดับดี
49. ท่านพอใจในการให้สวัสดิการในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาล และด้านบริการต่างๆ เช่น บ้านพัก ค่าเดินทาง เป็นต้น	3.93	0.690	ระดับดี
50. มีกฎระเบียบในการลาป่วยลาพักผ่อนที่เป็นธรรม	4.02	0.694	ระดับดี
รวม	3.87	0.607	ระดับดี
ปัจจัยคำจูนโดยรวม	4.05	0.389	ระดับดี

จากตาราง 3 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อมูลปัจจัยเชิงใจของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานครของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจและปัจจัยคำจูน จำนวน 389 คน เมื่อพิจารณาระดับปัจจัยเชิงใจโดยรวมอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 3.95 และปัจจัยคำจูนโดยรวม อยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ย 4.05

โดยพิจารณาในด้านปัจจัยเชิงใจแต่ละด้านพบว่า

ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจโดยรวมมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจในระดับดีมาก คือ ด้านการได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจในระดับดี คือ ด้านความภูมิใจกับหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ ด้านงานที่ได้รับมอบหมายมักสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้เสมอ ด้านความสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จทุกครั้ง และด้านความประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 4.02 3.98 และ 3.81 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจโดยรวมมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยเชิงใจในระดับดีทุกข้อ คือ การได้รับการแสดง

ความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน ด้านงานที่ทำอยู่ทำให้รู้สึกเป็นคนที่สำคัญในสายตาของเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถ ด้านการได้รับความไว้วางใจและได้รับมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ และด้านผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 3.96 3.89 3.88 และ 3.83 ตามลำดับ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความคิดเห็นว่าปัจจัยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในระดับดีทุกข้อ คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ ด้านโอกาสในการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ด้านความท้าทายของลักษณะงานที่ทํานปฏิบัติ ด้านความมีอิสระเต็มที่ในการทำงานและ ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกยากลำบาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 3.90 3.90 3.71 และ 3.69 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในระดับดีทุกข้อ คือ ด้านความรู้สึกรู้สึกต่อการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถทุกครั้ง ด้านความสามารถในการทำงานให้สำเร็จได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมใกล้ชิด ด้านความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติงานมาก่อน ด้านความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้ และด้านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.12 4.08 4.06 3.97 และ 3.84 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในระดับดีทุกข้อ คือ ด้านโอกาสศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ด้านโอกาสในการเข้าร่วมการฝึกอบรมเท่าเทียมคนอื่น ด้านความชัดเจนในการกำหนดนโยบายการเลื่อนตำแหน่งขององค์กรหรือหน่วยงานมีที่ชัดเจน ด้านการได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าในสายงานตามความรู้ความสามารถและด้านการได้รับโอกาสเป็นตัวแทนหน่วยงานในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 4.02 3.91 3.91 และ 3.86 ตามลำดับ

โดยพิจารณาในด้านปัจจัยจูงใจในแต่ละด้านพบว่า

ด้านนโยบายและการบริหาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในระดับดีทุกข้อ คือ ด้านการกำหนดแนวทาง และนโยบายในการปฏิบัติงานขององค์กรที่ชัดเจน ด้านการจัดการและการบริหารขององค์กร เป็นไป

อย่างมีประสิทธิภาพ ด้านการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ด้านนโยบายในการบริหารของหน่วยงานทำงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ และด้านการบริหารขององค์กรเป็นแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.07 4.06 4.03 4.02 และ 3.89 ตามลำดับ

ด้านการปกครองบังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจุน โดยรวมมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในระดับดีทุกข้อ คือ ด้านความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการวิเคราะห์ความสามารถที่แตกต่างกันของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ด้านผู้บังคับบัญชาให้ความเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน ด้านผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะของท่านเสมอ ด้านผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา และด้านผู้บังคับบัญชาของปกป้องท่านจากปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเป็น โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.05 3.98 3.97 3.96 และ 3.94 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจุน โดยรวมมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในระดับดีมาก คือ ด้านบรรยากาศในการทำงานมีความอบอุ่นเป็นกันเอง ด้านการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน ด้านการให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมาย ด้านการพบปะพูดคุยสุขทุกข์กับเพื่อนร่วมงานเสมอ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.35 4.32 4.30 4.28 และ 4.21ตามลำดับ

ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจุน โดยรวมมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในระดับดีมาก คือ ด้านความเชื่อมั่นว่า องค์กรเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงและการปฏิบัติงานในองค์กรนี้ก่อให้เกิดความมั่นคงในชีวิตได้ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 และ 4.26 ตามลำดับผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในระดับดีคือ ด้านสภาพการทำงานของท่านมีความปลอดภัยเพียงพอ ด้านการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมและมีอุปกรณ์เครื่องใช้อำนวยความสะดวก และด้านการจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงาน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 3.95 และ 3.88 ตามลำดับ

ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจุน โดยรวมมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในระดับดี คือ ด้านกฎระเบียบในการลา กิจ ลาพักผ่อน ลาป่วยที่เป็นธรรม ด้านการให้สวัสดิการในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาล และด้านบริการต่างๆ ด้านเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน ด้านเงินเดือนที่

ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ และด้านเงินเดือนของท่านเพียงพอแก่ค่าใช้จ่ายในครอบครัวโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.02 3.93 3.84 3.84 และ 3.75 ตามลำดับ

ตาราง 4 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขารณการกรรทพ ในเขตกรรทพมหนคร

พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกองค์กรกรที่ดี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
ด้านพฤติกรรมกรการช่วยเหลือ			
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้โดยไม่ต้องร้องขอ	4.14	0.494	ระดับดี
2. ท่านมักช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้กับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง	4.17	0.515	ระดับดี
3. ท่านสอนงานเพื่อนร่วมงานของคุณ เพื่อให้พวกเขาทำงานได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น	4.14	0.550	ระดับดี
4. ท่านใส่ใจและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานของคุณ เมื่อพวกเขา เหล่านั้นเกิดความท้อแท้หรือสิ้นหวัง	4.21	0.541	ระดับดีมาก
5. ท่านสนับสนุนและรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน ร่วมงานอยู่เสมอ	4.29	0.519	ระดับดีมาก
รวม	4.19	0.402	ระดับดี
ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม			
6. แม้ท่านจะเป็นคนที่มีความสามารถ แต่ท่านก็ไม่เคยโอ้อวดหรือ ยกตนเองให้เหนือกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น	4.21	0.550	ระดับดีมาก
7. เมื่อท่านจำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะต้องทำหรือตัดสินใจเกี่ยวกับที่ ทำงาน ท่านจะคิดถึงผลกระทบที่เพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ จะ ได้รับด้วย	4.22	0.510	ระดับดีมาก
8. ท่านเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและยอมปฏิบัติตาม ด้วยความจริงใจ	4.21	0.556	ระดับดีมาก
9. ถึงแม้ว่าท่านจะมีตำแหน่งที่สูงกว่าเพื่อนร่วมงานที่มีอายุ มากกว่าท่านก็ยังให้ความเคารพกับบุคคลนั้น	4.34	0.542	ระดับดีมาก
10. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน	4.25	0.540	ระดับดีมาก
รวม	4.25	0.433	ระดับดีมาก

ตาราง 4 (ต่อ)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การที่ดี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา			
11. ในการประชุม แม้ว่าข้อเสนอของคุณถูกโต้แย้งท่านก็ยินดีจะรับฟัง	4.25	0.612	ระดับดีมาก
12. แม้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการทำงานท่านมักจะยอมรับและนำมาปรับใช้	4.21	0.536	ระดับดีมาก
13. เมื่อผู้บังคับบัญชาเลือกผลงานของเพื่อนร่วมงานแทนที่จะเลือกของท่าน ท่านจะยินดีกับเพื่อนร่วมงาน โดยไม่มีข้อกังขาหรือ ข้อโต้แย้งใดๆทั้งสิ้น	4.24	0.595	ระดับดีมาก
14. เมื่อต้องทำงานร่วมกับบุคคลที่ท่านไม่ชื่นชอบ ท่านก็สามารถทำงานร่วมกับบุคคลนั้นได้เป็นอย่างดี	4.07	0.573	ระดับดี
15. แม้ว่าท่านจะรู้สึกเครียดจากการทำงาน หรือคับข้องใจ ในบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ท่านก็ทำงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ	4.15	0.542	ระดับดี
รวม	4.19	0.423	ระดับดี
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ			
16. เมื่อผู้ร่วมงานต้องการความช่วยเหลือ ท่านจะเข้าไปช่วยโดยไม่ต้องร้องขอ	4.29	0.589	ระดับดีมาก
17. ท่านมีส่วนร่วมในการจัด หรือเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ	4.10	0.530	ระดับดี
18. ท่านจะแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์การ	4.15	0.531	ระดับดี
19. ท่านมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์การ และยินดีที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว	4.16	0.573	ระดับดี
20. ท่านเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปรับปรุงงานด้วยความเต็มใจ	4.28	0.566	ระดับดีมาก
รวม	4.20	0.412	ระดับดี

ตาราง 4 (ต่อ)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านพฤติกรรมความมีจิตสำนึกในหน้าที่			
21. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด	4.21	0.602	ระดับดีมาก
22. ท่านมาทำงานตรงตามเวลาที่องค์กรกำหนด			
23. ท่านจะคำนึงถึงผลที่ได้รับจากการใช้ทรัพยากรขององค์กรเสมอ	4.27	0.639	ระดับดีมาก
	4.19	0.544	ระดับดี
24. หากงาน ท่านเสร็จไม่ทัน ท่านมักจะทำงานในช่วงพักหรือเวลาเลิกงาน เพื่อให้งานเสร็จ	4.25	0.615	ระดับดีมาก
25. ท่านไม่เคยใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่นที่ นอกเหนือจากงาน	4.04	0.693	ระดับดี
รวม	4.19	0.469	ระดับดี

จากตาราง 4 พบว่า ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 389 คน โดยพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า

ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครโดยรวมมีความคิดเห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับดีมาก คือ ด้านการสนับสนุนและรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ และด้านการเอาใจใส่และให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานเมื่อพวกเขาเหล่านั้นเกิดความท้อแท้หรือสิ้นหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 และ 4.21 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับดี คือ ด้านการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้กับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้าและลูกน้อง ด้านความสามารถในการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้โดยไม่ต้องร้องขอ และด้านการสอนงานเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 4.14 และ 4.14 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมมีความคิดเห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมี

ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับดีมากทุกข้อ คือ ด้านการให้ความเคารพกับเพื่อนร่วมงานที่มีอายุมากกว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ด้านการตัดสินใจเกี่ยวกับที่ทำงาน โดยจะคิดถึงผลกระทบที่เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ จะได้รับด้วย ด้านการเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและยอมปฏิบัติตามด้วยความจริงใจ และด้านการไม่เคยโอ้อวดหรือยกตนเองให้เหนือกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่นโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 4.25 4.22 4.21 และ 4.21 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมมีความคิดเห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับดีมาก คือ ในการประชุม แม้ว่าข้อเสนอของคุณถูกโต้แย้งท่านก็ยินดีจะรับฟัง ด้านเมื่อผู้บังคับบัญชาเลือกผลงานของเพื่อนร่วมงานแทนที่จะเลือกของท่าน ท่านจะยินดีกับเพื่อนร่วมงานโดยไม่มีข้อกังขาหรือ ข้อโต้แย้งใดๆทั้งสิ้น ด้านแม้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการทำงาน ท่านมักจะยอมรับและนำมาปรับใช้ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 4.24 และ 4.21 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับดี คือ ด้านการรับมือกับความเครียดจากการทำงานในบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นก็จะทำงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ และด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับบุคคลที่ไม่ชื่นชอบได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.15 และ 4.07 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมมีความคิดเห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับดีมาก คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือกับผู้ร่วมงานโดยไม่ต้องร้องขอ และด้านการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปรับปรุงงานด้วยความเต็มใจ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 และ 4.28 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับดี คือ ด้านความเข้าใจในเป้าหมายขององค์การ และมีความยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ด้านการให้คำแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์การ และด้านการมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 4.15 และ 4.10 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมความมีจิตสำนึกในหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมมีความคิดเห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับดีมาก คือ ด้านการมาทำงานตรงตามเวลาที่องค์การกำหนด ด้านความรับผิดชอบในงาน หากงานเสร็จไม่ทัน จะ

ทำงานในช่วงพักหรือเวลาเลิกงาน เพื่อให้งานเสร็จ และด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร อย่างเคร่งครัด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.274.25 และ 4.21ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ คิดเห็นต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับดี คือ ด้านการคำนึงถึงผลที่ได้รับจาก การใช้ทรัพยากรขององค์กรเสมอ และด้านการไม่เคยใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่นที่ นอกเหนือจากงาน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.19 และ 4.04 ตามลำดับ

ตาราง 5 แสดงค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับภาพรวมของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ในเขต กรุงเทพมหานคร

ปัจจัยจูงใจ	$\bar{X}$	S.D.	ระดับความ คิดเห็น
1. ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือ	4.19	0.402	ระดับดี
2. ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	4.25	0.433	ระดับดีมาก
3. ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	4.19	0.423	ระดับดี
4. ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	4.20	0.412	ระดับดี
5. ด้านพฤติกรรมความมีจิตสำนึกในหน้าที่	4.19	0.469	ระดับดี
รวม	4.20	0.339	ระดับดี

จากตาราง 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคาร กรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ ดีขององค์กรโดยรวมมีความคิดเห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับดี โดย มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับดีมาก คือ ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.25 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรในระดับดี คือ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือ ด้าน พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรมความมีจิตสำนึกในหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 4.19 4.19 และ 4.19 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ผู้วิจัยได้ทำการ วิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งอายุงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานย่อยตามข้อมูลลักษณะทางประชากรศาสตร์ได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1.1 เพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : เพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : เพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่ามากกว่า 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง

ตาราง 6 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคาร กรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร	0.871	0.351

จากตาราง 6 ผลทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร เท่ากับ 0.351 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธ

สมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนในกลุ่มนี้เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนเท่ากัน (Equal variances assumed) ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานตั้งนี้จากการทดสอบแสดงดังตาราง 6

ตาราง 7 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพ	เพศ	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร	ชาย	4.24	0.360	1.727	387	0.085
	หญิง	4.18	0.327			

จากตาราง 7 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามเพศ พบว่า มีความน่าจะเป็น Sig เท่ากับ 0.085 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.2 อายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0)ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก(H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน(Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาว่าค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 8

ตาราง 8 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของมีพฤติกรรมกำเริบเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

มีพฤติกรรมกำเริบเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
พฤติกรรมกำเริบเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของธนาคารกรุงเทพในเขต กรุงเทพมหานคร	2.813	2	386	0.061

จากตาราง 8 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มอายุมีพฤติกรรมกำเริบเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.061 ซึ่งมากกว่า 0.05 นั่นคือยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มระดับอายุเท่ากัน จึงใช้สถิติ F-test ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 9

ตาราง 9 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ

มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	แหล่งความแปรปรวน	SS	df	MS	F	Sig.
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร	ระหว่างกลุ่ม ภายในกลุ่ม รวม	3.532 40.944 44.476	2 386 388	1.766 0.106	16.649**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 9 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุ โดยใช้สถิติ F-test พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ Least Significant Difference (LSD) ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตาราง 10

ตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุแตกต่างกันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร

อายุ	$\bar{X}$	21-30 ปี	31-40 ปี	41 ปีขึ้นไป
		4.24	4.06	4.29
21-30 ปี	4.24	-	0.180** (0.000)	-0.055 (0.169)
31-40 ปี	4.06	-	-	-0.236** (0.000)
41 ปีขึ้นไป	4.29	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 10 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุแตกต่างกันกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครโดย เปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Least Significant Difference (LSD) พบว่า

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 21-30 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 31-40 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 21-30 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่าง เป็นรายคู่กับพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 31-40 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานธนาคารที่มีอายุ 21-30 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคาร กรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครมากกว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุ 31-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ย เท่ากับ 0.180

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 31-40 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 41 ปี ขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 31-40 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไปมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครมากกว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 31-40 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.236

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.3 สถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ ธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : สถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคาร กรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : สถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคาร กรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ที่ ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ ต่อเมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า 0.05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 11

ตาราง 11 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มสถานภาพโดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคาร กรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร	36.355**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 11 ผลทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบ แสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่า มีค่าความน่าจะเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal variances not assumed) ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานครั้งนี้จากการทดสอบแสดงดังตาราง 12

ตาราง 12 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ

พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ ของธนาคารกรุงเทพ	สถานภาพ	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
พฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การของ ธนาคารกรุงเทพในเขต กรุงเทพมหานคร	โสด	4.20	0.287	0.095	196.915	0.924
	สมรส/อยู่ด้วยกัน/ หย่าร้าง/หม้าย/ แยกกันอยู่	4.20	0.422			

จากตาราง 12 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามสถานภาพ พบว่ามีความน่าจะเป็น Sig เท่ากับ 0.924 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีสถานภาพแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.4 ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า 0.05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 13

ตาราง 13 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับการศึกษาโดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ ธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร	13.713**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 13 ผลทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่าความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal variances not assumed) ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้ จากการทดสอบแสดงดังตาราง 14

ตาราง 14 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา

พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร ของธนาคารกรุงเทพ	ระดับการศึกษา	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร ของธนาคารกรุงเทพใน เขตกรุงเทพมหานคร	ปริญญาตรี	4.18	0.307	-1.525	176.835	0.129
	สูงกว่าปริญญาตรี	4.25	0.401			

จากตาราง 14 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับการศึกษา พบว่า มีความ

น่าจะเป็น Sig เท่ากับ 0.129 ซึ่งมากกว่า 0.05 คือ ยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

สมมติฐานที่ 1.5 ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน จะใช้ค่าสถิติ Independent Sample t-test ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 โดยจะยอมรับสมมติฐานหลัก (H_0) และปฏิเสธสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่ามากกว่า 0.05 และจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig มีค่าน้อยกว่า 0.05 โดยจะทำการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อ Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ซึ่งแสดงผลการวิเคราะห์ในตาราง 15

ตาราง 15 แสดงการตรวจสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มระดับตำแหน่งงานโดยใช้ Levene's test

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Levene's test for Equality of Variances	
	F	Sig.
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคาร กรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร	25.423**	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 15 ผลทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.01 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง โดยทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่ม โดยใช้ Levene's Test พบว่ามีค่าความน่าจะเป็น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) แสดงว่า ความแปรปรวนในกลุ่มนี้ไม่เท่ากัน จึงใช้การทดสอบค่า t กรณีความแปรปรวนไม่เท่ากัน (Equal variances not assumed) ซึ่งผลการทดสอบสมมติฐานดังนี้จากการทดสอบแสดงดังตาราง 16

ตาราง 16 แสดงผลการเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน

พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีของ องค์การ	ระดับตำแหน่งงาน	t-test or Equality of Means				
		$\bar{X}$	S.D.	t	df	Sig.
พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ ของธนาคารกรุงเทพใน เขตกรุงเทพมหานคร	ระดับปฏิบัติการ	4.17	0.295	2.477*	130.362	0.015
	ระดับหัวหน้าส่วน/ แผนก/ระดับผู้ช่วย/ ผู้จัดการ/ผู้จัดการ	4.29	0.433			
	ภาค/ระดับผู้บริหาร					

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 16 ผลการวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามระดับตำแหน่งงาน พบว่ามีความน่าจะเป็น Sig. เท่ากับ 0.015 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 คือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าส่วน/แผนก/ระดับผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ผู้จัดการภาค/ระดับผู้บริหาร มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครที่มากกว่าพนักงานกรุงเทพที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ โดยมีผลต่างเท่ากับ 0.12

สมมติฐานที่ 1.6 อายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : อายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : อายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกันจะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 17

ตาราง 17 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงาน

มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของธนาคารกรุงเทพในเขต กรุงเทพมหานคร	8.287**	3	385	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 17 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มอายุงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพ มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มอายุงานไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown- Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 18

ตาราง 18 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามอายุงาน

มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ		Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของธนาคารกรุงเทพในเขต กรุงเทพมหานคร	Brown- Forsythe	6.844**	3	171.521	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 18 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามอายุงาน โดยใช้สถิติ Brown- Forsythe พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่าง รายคู่โดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตาราง 19

ตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุงานแตกต่างกันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร

อายุงาน	$\bar{X}$	1-7 ปี	8-14 ปี	15-21 ปี	22 ปีขึ้นไป
		4.17	4.16	4.39	4.17
1-7 ปี	4.17	-	0.015 (0.999)	-0.214* (0.010)	0.007 (1.000)
8-14 ปี	4.16	-	-	-0.229** (0.006)	-0.008 (1.000)
15-21 ปี	4.39	-	-	-	0.221* (0.019)
22 ปีขึ้นไป	4.17	-	-	-	-

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 19 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างอายุงานแตกต่างกันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครโดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

พนักงานธนาคารกรุงเทพกรุงเทพที่มีอายุงาน 1-7 ปี กับพนักงานธนาคารที่มีอายุงาน 15-21 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.010 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีอายุ 1-7 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงาน 15-21 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงาน 15-21 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครมากกว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงาน 1-7 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.214

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงาน 8-14 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงาน 15-21 ปี มีค่า Sig. เท่ากับ 0.006 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 8-14 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงาน 8-14 ปี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงาน 15-21 ปี มีพฤติกรรมการ

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร มากกว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพ ที่มีอายุงาน 8-14 ปี โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.229

พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงาน 15-21 ปี กับพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงาน 22 ปีขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.019 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 15-21 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงาน 22 ปีขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงาน 15-21 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครมากกว่าพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุงาน 22 ปีขึ้นไป โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.229

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานที่ 1.7 รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกัน

H_1 : รายได้ต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ จะใช้การทดสอบด้วยการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว (One Way Analysis of Variance: One Way Anova) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่น 95% โดยจะทำการทดสอบความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน ถ้าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง F-test และถ้าค่าความแปรปรวนแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน ให้ทดสอบสมมติฐานจากตาราง Brown-Forsythe test ซึ่งจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 และถ้าสมมติฐานข้อใดปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ที่มีค่าเฉลี่ยอย่างน้อยหนึ่งคู่ที่แตกต่างกัน จะนำไปเปรียบเทียบเชิงซ้อน (Multiple Comparison) โดยใช้วิธีทดสอบแบบ Fisher's Least Significant Difference (LSD) หรือ Dunnett's T3 เพื่อหาค่าเฉลี่ยคู่ใดบ้างที่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยจะทำการทดสอบค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มก่อน โดยใช้ Levene's test ซึ่งตั้งสมมติฐานดังนี้

H_0 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มเท่ากัน

H_1 : ค่าความแปรปรวนของแต่ละกลุ่มไม่เท่ากัน

ผลการทดสอบความแปรปรวนโดยใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 จะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) ก็ต่อเมื่อค่า Sig. มีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบแสดงดังตาราง 20

ตาราง 20 แสดงการทดสอบค่าความแปรปรวนของมีพฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

มีพฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ	Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
พฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของธนาคารกรุงเทพในเขต กรุงเทพมหานคร	12.616**	3	385	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 20 ผลการทดสอบความแปรปรวนของกลุ่มรายได้ต่อเดือนมีพฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร มีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่าค่าความแปรปรวนของข้อมูลแต่ละกลุ่มรายได้ต่อเดือนไม่เท่ากัน จึงใช้สถิติ Brown - Forsythe ในการทดสอบสมมติฐาน แสดงดังตาราง 21

ตาราง 21 แสดงการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร จำแนกตามรายได้ต่อเดือน

มีพฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ		Levene's Statistic	df1	df2	Sig.
พฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร	Brown- Forsythe	7.683**	3	161.493	0.000

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตาราง 21 ผลการทดสอบความแตกต่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครจำแนกตามรายได้ต่อเดือน โดยใช้สถิติ Brown-Forsythe พบว่ามีค่า Sig. เท่ากับ 0.000 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า พนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างรายคู่โดยใช้สถิติ Dunnett's T3 ซึ่งได้ผลลัพธ์ดังตาราง 22

ตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร

รายได้ต่อเดือน	$\bar{X}$	น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท	15,001-30,000 บาท	30,001-45,000 บาท	45,001 บาท ขึ้นไป
		4.32	4.13	4.19	4.37
น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท	4.32	-	0.184* (0.023)	0.125 (0.245)	-0.048 (0.992)
15,001-30,000 บาท	4.13	-	-	-0.059 (0.411)	-0.233** (0.003)
30,001-45,000 บาท	4.19	-	-	-	-0.174 (0.055)
45,001 บาทขึ้นไป	4.37	-	-	-	-

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 22 แสดงผลการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยรายคู่ระหว่างรายได้ต่อเดือนแตกต่างกันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร โดยเปรียบเทียบรายคู่ด้วยวิธี Dunnett T3 พบว่า

พนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท กับพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท มีค่า Sig. เท่ากับ 0.023 ซึ่งน้อยกว่า 0.05 หมายความว่า พนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า หรือเท่ากับ 15,000 บาท มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือนน้อยกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร มากกว่า พนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.184

พนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท กับพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป มีค่า Sig. เท่ากับ 0.003 ซึ่งน้อยกว่า 0.01 หมายความว่า พนักงานธนาคารที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครแตกต่างเป็นรายคู่กับพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครมากกว่า พนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท โดยมีผลต่างค่าเฉลี่ยเท่ากับ 0.233

สำหรับรายคู่อื่นๆ ไม่พบว่ามีความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยงูใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

สามารถเขียนเป็นสมมติฐานทางสถิติได้ดังนี้

H_0 : ปัจจัยงูใจไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

H_1 : ปัจจัยงูใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

สำหรับสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์จะใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ใช้หาค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกันหรือหาความสัมพันธ์ระหว่างข้อมูล 2 ชุด และการทดสอบสมมติฐานใช้ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ดังนั้นจะปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) ก็ต่อเมื่อค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมีค่าน้อยกว่า 0.05 ผลการทดสอบสมมติฐานแสดงดังตารางต่อไปนี้

ตาราง 23 แสดงการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบด้านความก้าวหน้า และปัจจัยด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชาด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง และด้านผลประโยชน์ตอบแทนกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ

ปัจจัยเชิงจิต	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ พนักงานสาขานาการกรุงเทพ			
	r	Sig. (2 tailed)	ระดับ ความสัมพันธ์	ทิศทาง
ปัจจัยเชิงจิต				
ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	0.530**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	0.497**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	0.570**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความรับผิดชอบ	0.617**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความก้าวหน้า	0.449**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
รวม	0.668**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ปัจจัยด้าน				
ด้านนโยบายและการบริหาร	0.607**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	0.498**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	0.520**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	0.427**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	0.254**	0.000	ต่ำ	เดียวกัน
รวม	0.648**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน
ภาพรวมทั้งหมด	0.697**	0.000	ปานกลาง	เดียวกัน

จากตาราง 23 ผลการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยเชิงจิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อย่างง่ายของเพียร์สัน (Pearson product moment correlation coefficient) ซึ่งเมื่อพิจารณาภาพรวมทั้งหมดพบว่าปัจจัยเชิงจิตมีค่า Sig. (2tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธ สมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยเชิงจิตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.697 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทาง

เดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่าเมื่อพนักงานสาขานาการกรุงเทพมีปัจจัยจูงใจเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสามารถอธิบายรายละเอียดได้ ดังนี้

1. ภาพรวมด้านปัจจัยจูงใจ

เมื่อพิจารณาด้านปัจจัยจูงใจโดยรวมพบว่า มีค่า Sig. (2tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.668 นั่นคือมีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานสาขานาการกรุงเทพมีปัจจัยจูงใจเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าสามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล โดยรวมมีค่า Sig. (2tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.530 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานสาขานาการกรุงเทพมีปัจจัยจูงใจเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ ในด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านการได้การยอมรับนับถือ พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านการได้การยอมรับนับถือ โดยรวมมีค่า Sig. (2tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยจูงใจด้านการได้การยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ ด้านการได้การยอมรับนับถือ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.497 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานสาขานาการกรุงเทพมีปัจจัยจูงใจเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ ในด้านการได้การยอมรับนับถือเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ พบว่า ปัจจัยจูงใจด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ โดยรวม มีค่า Sig. (2tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0)

และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพมหานครด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.570 นั่นคือ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานสาขานาการกรุงเทพมหานครมีปัจจัยเชิงจิตเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพมหานคร ในด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านความรับผิดชอบ พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความรับผิดชอบโดยรวมมีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพมหานคร ด้านความรับผิดชอบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.617 นั่นคือ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานสาขานาการกรุงเทพมหานครมีปัจจัยเชิงจิตเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพมหานคร ในด้านความรับผิดชอบเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านความก้าวหน้า พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้าโดยรวมมีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพมหานคร ด้านความก้าวหน้าอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.449 นั่นคือ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานสาขานาการกรุงเทพมหานครมีปัจจัยเชิงจิตเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพมหานคร ในด้านความก้าวหน้าเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

2. ภาพรวมด้านปัจจัยคำจูน

เมื่อพิจารณาปัจจัยคำจูนโดยรวมพบว่ามีค่า Sig. (2tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยคำจูนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพมหานครอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.648 นั่นคือ มีความสัมพันธ์เป็นไปในทิศทางเดียวกันในระดับความสัมพันธ์ปานกลางซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานสาขานาการกรุงเทพมหานครมีปัจจัยคำจูนเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพมหานครเพิ่มขึ้นในระดับปานกลางและเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าสามารถอธิบายรายละเอียดแต่ละด้านได้ดังนี้

ด้านการปกครองบังคับบัญชา พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านการปกครองบังคับบัญชาโดยรวมมีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ด้านการปกครองบังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.498 นั่นคือ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพมีปัจจัยเชิงจิตเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ในด้านการปกครองบังคับบัญชาเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน พบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานโดยรวมมีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยด้านเชิงจิตด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.520 นั่นคือ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานสาขานาการกรุงเทพมีปัจจัยเชิงจิตเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ ในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงพบว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงโดยรวมมีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือ ปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยเชิงจิตด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.427 นั่นคือ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

กลาง ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานสาขานาการกรุงเทพมีปัจจัยเชิงบวกเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ ในด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงเพิ่มขึ้นในระดับปานกลาง

ด้านผลประโยชน์ตอบแทนพบว่า ปัจจัยเชิงบวกด้านผลประโยชน์ตอบแทนโดยรวมมีค่า Sig. (2 tailed) เท่ากับ 0.000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 0.01 นั่นคือปฏิเสธสมมติฐานหลัก (H_0) และยอมรับสมมติฐานรอง (H_1) หมายความว่า ปัจจัยเชิงบวกด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพด้านผลประโยชน์ตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) เท่ากับ 0.254 นั่นคือ มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ หมายความว่า เมื่อพนักงานสาขานาการกรุงเทพมีปัจจัยเชิงบวกเพิ่มขึ้นจะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ ในด้านผลประโยชน์ตอบแทนเพิ่มขึ้นในระดับต่ำ

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตาราง 24 แสดงสรุปผลทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ พนักงานสาขา ธนาคารกรุงเทพ แตกต่างกัน
1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ที่แตกต่างกันมี	
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน	
สาขา ธนาคารกรุงเทพ แตกต่างกัน	
เพศ	-
อายุ	✓
สถานภาพ	-
ระดับการศึกษา	-
ระดับตำแหน่งงาน	✓
อายุงาน	✓
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	✓

ตาราง 24 (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	พฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีของธนาคารกรุงเทพ แตกต่างกัน
2. ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาครกรุงเทพ ในเขต กรุงเทพมหานคร	
ปัจจัยจูงใจ	
ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล	✓
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ	✓
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ	✓
ด้านความรับผิดชอบ	✓
ด้านความก้าวหน้า	✓
ภาพรวมด้านปัจจัยจูงใจ	✓
ปัจจัยค้ำจุน	
ด้านนโยบายและการบริหาร	✓
ด้านการปกครองบังคับบัญชา	✓
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	✓
ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง	✓
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน	✓
ภาพรวมด้านปัจจัยค้ำจุน	✓
ภาพรวมทั้งหมด	✓

หมายเหตุ เครื่องหมาย ✓ หมายถึง สอดคล้องกับสมมติฐาน H_1 (มีความแตกต่าง/สัมพันธ์)

บทที่ 5

สรุปผล อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยนำผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลโดยมีประเด็นสำคัญที่จะนำมาสรุป อภิปรายผล และนำเสนอข้อเสนอแนะผลการวิจัยตามลำดับดังนี้

สังเขปการวิจัย

ความมุ่งหมายของการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ตั้งความมุ่งหมายไว้ดังนี้

1. เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานสาขา ธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยจำแนกตามลักษณะประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน आयुงาน และ รายได้ต่อเดือน
2. เพื่อศึกษาถึงปัจจัยเชิงจิตที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร

ความสำคัญของการวิจัย

ผู้บริหารสามารถนำผลการวิจัยที่ได้นำไปปรับแผนการบริหารงานและวางแนวทางในการสร้างแรงจูงใจ เพื่อกระตุ้นให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพและทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

สมมติฐานในการวิจัย

1. ลักษณะทางประชากรศาสตร์ ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่ง आयुงาน และรายได้ต่อเดือน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพ แตกต่างกัน
2. ปัจจัยเชิงจิตมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

สรุปผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงพรรณนา

ตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลประชากรศาสตร์ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า

เพศ จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 389 คน เพศชาย จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 31.90 เพศหญิง จำนวน 265 คน คิดเป็นร้อยละ 68.10 ตามลำดับ

อายุ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ มีอายุระหว่าง 21 – 30 ปี จำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 41.8 และมีอายุระหว่าง 31 – 40 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 และอายุ 41 ปี ขึ้นไป จำนวน 111 คน คิดเป็นร้อยละ 28.5 ตามลำดับ

สถานภาพ ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 256 คน คิดเป็นร้อยละ 65.8 และสถานภาพสมรส/อยู่ด้วยกัน/หย่าร้าง/หม้าย/แยกกันอยู่ จำนวน 133 คน คิดเป็นร้อยละ 34.3 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปริญญาตรี จำนวน 272 คน คิดเป็นร้อยละ 69.90 รองลงมาคือ ระดับสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 30.10 ตามลำดับ

ระดับตำแหน่งงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 290 คน คิดเป็นร้อยละ 74.60 และระดับหัวหน้าส่วน/แผนก, ระดับผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ผู้จัดการภาค, ระดับผู้บริหาร จำนวน 99 คน คิดเป็นร้อยละ 25.4 ตามลำดับ

อายุงาน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีอายุงาน 1-7 ปี จำนวน 171 คน คิดเป็นร้อยละ 44.00 รองลงมาคือ อายุงาน 8-14 ปี จำนวน 122 คน คิดเป็นร้อยละ 31.40 อายุงาน 15-21 ปี จำนวน 59 คน คิดเป็นร้อยละ 15.20 และอายุงาน 22 ปีขึ้นไป จำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 9.50 ตามลำดับ

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 15,001 – 30,000 บาท จำนวน 182 คน คิดเป็นร้อยละ 46.80 รองลงมาคือ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนระหว่าง 30,001 – 45,000 บาท จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 29.60 รายได้เฉลี่ยต่อเดือนมากกว่า 45,001 บาท จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 15.40 และรายได้เฉลี่ยต่อเดือนน้อยกว่าหรือเท่ากับ 15,000 บาท จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 8.20 ตามลำดับ

ตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูน ปัจจัยจิตใจจำแนกตามด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ด้านความรับผิดชอบ และด้านความก้าวหน้าปัจจัยคำจูน จำแนกตามด้านนโยบายและการบริหาร ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ด้านสภาพการทำงาน และความมั่นคง และด้านผลประโยชน์ตอบแทน

โดยพิจารณาในด้านปัจจัยจิตใจแต่ละด้านพบว่า

ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจโดยรวมมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยอยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจในระดับดีมาก คือ ด้านการได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.21 ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจในระดับดี คือ ด้านความภูมิใจกับหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้ ด้านงานที่ได้รับมอบหมายมักสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้เสมอ ด้านความสามารถแก้ไขปัญหาต่างๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จทุกครั้ง และด้านความประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.09 4.02 3.98 และ 3.81 ตามลำดับ

ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจโดยรวมมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจในระดับดีทุกข้อ คือ การได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงาน ด้านงานที่ทำอยู่ทำให้รู้สึกเป็นคนที่สำคัญในสายตาของเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถ ด้านการได้รับความไว้วางใจและได้รับมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ และด้านผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของอยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.06 3.96 3.89 3.88 และ 3.83 ตามลำดับ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจโดยรวมมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจในระดับดีทุกข้อ คือ ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ ด้านโอกาสในการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ด้านความท้าทายของลักษณะงานที่ทํานปฏิบัติ ด้านความมีอิสระเต็มที่ในการทำงานและด้านความสามารถในการปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกยากลำบาก โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.95 3.90 3.90 3.71 และ 3.69 ตามลำดับ

ด้านความรับผิดชอบ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจโดยรวมมีความคิดเห็นว่าเป็นปัจจัยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจิตใจในระดับดีทุกข้อ คือ ด้านความรู้สึกรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถทุกครั้ง ด้านความสามารถในการทำงานให้สำเร็จได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมใกล้ชิด ด้านความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติงาน

มาก่อน ด้านความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้และด้านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.12 4.08 4.06 3.97 และ 3.84 ตามลำดับ

ด้านความก้าวหน้า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจโดยรวมมีความคิดเห็นว่าปัจจัยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.96 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในระดับดีทุกข้อ คือ ด้านโอกาสศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้ ด้านโอกาสในการเข้าร่วมการฝึกอบรมเท่าเทียมคนอื่น ด้านความชัดเจนในการกำหนดนโยบายการเลื่อนตำแหน่งขององค์กรหรือหน่วยงานที่มีชัดเจน ด้านการได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าในสายงานตามความรู้ความสามารถ และด้านการได้รับโอกาสเป็นตัวแทนหน่วยงานในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆ อยู่เสมอ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.10 4.02 3.91 3.91 และ 3.86 ตามลำดับ

เมื่อพิจารณาในด้านปัจจัยคำจูงใจในแต่ละด้านพบว่า

ด้านนโยบายและการบริหาร ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจูงใจโดยรวมมีความคิดเห็นว่าปัจจัยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในระดับดีทุกข้อ คือ ด้านการกำหนดแนวทางและนโยบายในการปฏิบัติงานขององค์กรที่ชัดเจน ด้านการจัดการ และการบริหารขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพด้านการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่างๆ อย่างต่อเนื่อง ด้านนโยบายในการบริหารของหน่วยงานทำงานง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ และด้านการบริหารขององค์กรเป็นแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.07 4.06 4.03 4.02 และ 3.89 ตามลำดับ

ด้านการปกครองบังคับบัญชา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจูงใจโดยรวมมีความคิดเห็นว่าปัจจัยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.98 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในระดับดีทุกข้อ คือ ด้านความรู้ความสามารถของผู้บังคับบัญชาในการวิเคราะห์ความสามารถที่แตกต่างกันของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ด้านผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน ด้านผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะของเสมอ ด้านผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ทำงานปรารถนาและ ด้านผู้บังคับบัญชาของปกป้องท่านจากปัญหาที่เกิดขึ้นโดยเป็น โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.05 3.98 3.97 3.96 และ 3.94 ตามลำดับ

ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจูงใจโดยรวมมีความคิดเห็นว่าปัจจัยอยู่ในระดับดีมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.29 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยจูงใจในระดับดีมาก คือ ด้านบรรยากาศในการทำงาน มีความอบอุ่นเป็นกันเอง ด้านการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน

ด้านการให้ความร่วมมือช่วยเหลือกันในการทำงานให้สำเร็จตามเป้าหมายด้านการพบปะพูดคุยสุขทุกข์กับเพื่อนร่วมงานเสมอ และด้านความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.35 4.32 4.30 4.28 และ 4.21 ตามลำดับ

ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจูนโดยรวมมีความคิดเห็นว่า ปัจจัยอยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.10 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสูงใจในระดับดีมาก คือ ด้านความเชื่อมั่นว่าองค์กรเป็นองค์กรที่มีความมั่นคงและการปฏิบัติงานในองค์กรก่อให้เกิดความมั่นคงในชีวิตได้โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.32 และ 4.26 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสูงใจในระดับดี คือ ด้านสภาพการทำงานของท่านมีความปลอดภัยเพียงพอ ด้านการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมและมีอุปกรณ์เครื่องใช้อำนวยความสะดวก และด้านการจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณงานโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.08 3.95 และ 3.88 ตามลำดับ

ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคำจูนโดยรวมมีความคิดเห็นว่าปัจจัยอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.87 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อปัจจัยสูงใจในระดับดี คือ ด้านกฎระเบียบในการลาพักลาป่วยลาพักผ่อนที่เป็นธรรมด้านการให้สวัสดิการในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาล และด้านบริการต่างๆ ด้านเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน ด้านเงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ และด้านเงินเดือนของท่านเพียงพอแก่ค่าใช้จ่ายในครอบครัว โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.02 3.93 3.84 3.84 และ 3.75 ตามลำดับ

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานครมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของผู้ตอบแบบสอบถาม มีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ด้านพฤติกรรมความมีจิตสำนึกในหน้าที่

ด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมมีความคิดเห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับดีมาก คือ ด้านการสนับสนุนและรับฟัง แลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ และด้านการเอาใส่ใจและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานเมื่อพวกเขาเหล่านั้นเกิดความท้อแท้หรือสิ้นหวัง โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 และ 4.21 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับดี คือ ด้านการช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้กับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง ด้านความสามารถ

ในการปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้โดยไม่ต้องร้องขอและด้านการสอนงานเพื่อนร่วมงาน เพื่อให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.17 4.14 และ 4.14 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมมีความคิดเห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับดีมากโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมี ความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับดีมากทุกข้อ คือ ด้านการให้ความ เคารพกับเพื่อนร่วมงานที่มีอายุมากกว่า ด้านความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน ด้านการตัดสินใจ เกี่ยวกับที่ทำงาน โดยจะคิดถึงผลกระทบที่เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ จะได้รับด้วย ด้านการเคารพการ ตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและยอมปฏิบัติตามด้วยความจริงใจ และด้านการไม่เคยโอ้อวดหรือยก ตนเองให้เหนือกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่นโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.34 4.25 4.22 4.21 และ 4.21 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมมีความคิดเห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความ คิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับดีมาก คือ ในการประชุมแม้ว่าข้อเสนอ ของคุณถูกโต้แย้งท่านก็ยินดีจะรับฟัง ด้านเมื่อผู้บังคับบัญชาเลือกผลงานของเพื่อนร่วมงานแทนที่จะ เลือกของท่าน ท่านจะยินดีกับเพื่อนร่วมงานโดยไม่มีข้อกังขาหรือ ข้อโต้แย้งใดๆทั้งสิ้น ด้านแม้มีการ เปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการทำงาน ท่านมักจะยอมรับและนำมาปรับใช้ โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.25 4.24 และ 4.21 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรในระดับดี คือ ด้านการรับมือกับความเครียดจากการทำงานในบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ก็จะทำางานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ และด้านความสามารถในการทำงานร่วมกับ บุคคลที่ไม่ชื่นชอบได้เป็นอย่างดี โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.15 และ 4.07 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมมีความคิดเห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับดีโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.20 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ คิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับดีมาก คือ ด้านการความช่วยเหลือกับ ผู้ร่วมงานโดยไม่ต้องร้องขอ และด้านการเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปรับปรุงงานด้วยความเต็ม ใจโดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.29 และ 4.28 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับดี คือด้านความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร และมีความ ยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว ด้านการให้คำแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็น การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์กร และด้านการมีส่วนร่วม ในการจัด หรือเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.16 4.15 และ 4.10 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมความมีจิตสำนึกในหน้าที่ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมมีความคิดเห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับดี โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.19 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อพบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับดีมาก คือ ด้านการทำงานตรงตามเวลาที่องค์กรกำหนด ด้านความรับผิดชอบในงาน หากงานเสร็จไม่ทันจะทำงานในช่วงพักหรือเวลาเลิกงาน เพื่อให้งานเสร็จและด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.27 4.25 และ 4.21 ตามลำดับ ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับดี คือ ด้านการคำนึงถึงผลที่ได้รับจากการใช้ทรัพยากรขององค์กรเสมอ และด้านการไม่เคยใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่นที่นอกเหนือจากงาน โดยมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 4.19 และ 4.04 ตามลำดับ

ตอนที่ 4: การวิเคราะห์ข้อมูลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานข้อที่ 1 ลักษณะประชากรศาสตร์ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีพฤติกรรมมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพ แตกต่างกันสามารถสรุปได้ดังนี้

1. เพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
2. อายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
3. สถานภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
4. ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
5. ระดับตำแหน่งงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้
6. आयुงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

7. รายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกัน ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานข้อที่ 2 ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครจากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์โดยพิจารณาปัจจัยจูงใจในแต่ละด้านสามารถสรุปได้ดังนี้

ปัจจัยจูงใจ

1. ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

2. ด้านการได้การยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

3. ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

4. ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพด้านความรับผิดชอบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

5. ด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

ปัจจัยค้ำจุน

1. ด้านนโยบายและการบริหารมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้มีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

2. ด้านการปกครองบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

3. ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

4. ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคาร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับปานกลาง

5. ด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ด้านผลประโยชน์ตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ได้ตั้งไว้ โดยมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกันในระดับต่ำ

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร มีประเด็นที่น่าสนใจอภิปรายดังนี้

1. **ลักษณะประชากรศาสตร์** ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพระดับการศึกษา ระดับตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน แตกต่างกันมีพฤติกรรมมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพ แตกต่างกัน

เพศ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องมาจากธนาคารกรุงเทพมีนโยบายและวัฒนธรรมองค์กรที่สนับสนุนให้บุคลากรในองค์กรให้มีความรักความสามัคคี และช่วยเหลือซึ่งกันและกันในส่วนงานและองค์กร เมื่อมีพนักงานหรือเพื่อนร่วมงานใหม่ ก็จะมีแนวทางการดำเนินงานที่ยึดถือปฏิบัติจนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร นั่นคือ การให้ความช่วยเหลือกับแบบพี่ช่วยเหลือน้อง น้องช่วยเหลือพี่ ดังนั้น ไม่ว่าจะเป็นเพศใด ๆ ก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เหมือนกัน ทั้งในด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมความมีจิตสำนึกในหน้าที่ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาภรณ์ เวียงแก้ว (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพนักงานสมาคมสโมสรนักงลงทุน พบว่า เพศไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พนักงานสมาคมสโมสรนักงลงทุน หากองค์กรมีการปลูกฝังวัฒนธรรมองค์กร การสร้างความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงาน และมีระบบพี่เลี้ยงซึ่งมีส่วนช่วยในการปลูกฝังให้พนักงานมีพฤติกรรมที่ดีตามที่องค์กรต้องการ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนสิทธิ์ จันทรปลูก (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น พบว่า เพศของพนักงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

อายุ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครมากกว่าพนักงานธนาคารที่มีอายุ 31-40 ปี และพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 21-30 ปี เนื่องจากพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป นั้นอยู่ในองค์การหรือมีประสบการณ์ในการทำงานมาเป็นระยะเวลานาน จนเกิดความจงรักภักดีต่อองค์การ ทำให้ได้รับความไว้วางใจให้ทำงานที่สำคัญ จึงพยายามทำงานที่องค์การมอบหมายให้สำเร็จและมีแรงผลักดันที่จะทำงานในองค์การที่ตนรักบรรลุปเป้าหมายที่ตั้งไว้ จึงอาจส่งผลให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ผุสดี สิงห์กฤตเวทิน (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การของบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด พบว่า อายุของพนักงานพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การของบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์

สภาพภาพ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีสภาพภาพแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่บุคคลแต่ละคนเกิดความเต็มใจที่จะประพฤติปฏิบัติจนทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด อันมีผลจากการมีปัจจัยต่างๆ ที่จนทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การมากที่สุด ถึงแม้พนักงานจะมีสภาพภาพที่แตกต่างกัน จึงไม่ได้ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปรียาภรณ์ เวียงแก้ว (2553) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพนักงานสมาคมสโมสรนักงน พบว่า สภาพภาพไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพนักงานสมาคมสโมสรนักงน

ระดับการศึกษา ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ไม่แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากการที่พนักงานจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมทิศทางใดนั้น เป็นผลมาจากทัศนคติของตัวบุคคลที่มีต่อองค์การ ถึงแม้ว่าจะมีระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน หากแต่มีมุมมองต่อปัจจัยต่างๆ ขององค์การที่ดี ก็ย่อมมีการแสดงออกในพฤติกรรมของการเป็นสมาชิกองค์การที่ดี ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนสิทธิ์จันทร์ปลูก (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่นพบว่าสภาพภาพและระดับการศึกษาของพนักงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกันซึ่งไม่สอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้

ระดับตำแหน่งงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับตำแหน่งงาน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มี

ตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าส่วน/แผนก/ระดับผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ผู้จัดการภาค/ระดับผู้บริหาร มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครที่มากกว่าพนักงานกรุงเทพที่อยู่ในระดับปฏิบัติการ อาจเนื่องมาจากพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าส่วน/แผนก/ระดับผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ผู้จัดการภาค/ระดับผู้บริหารนั้น มีขอบเขตอำนาจการดูแลและความรับผิดชอบงานของธนาคารกรุงเทพมากกว่า ระดับปฏิบัติการ ดังนั้น การปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงบุคคลอื่น มีโอกาสที่จะเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆของธนาคารกรุงเทพมากกว่าระดับปฏิบัติการ จึงทำให้เข้าใจหน้าที่และบทบาทของตนเองชัดเจนกว่าระดับปฏิบัติการ เห็นความสำคัญขององค์การและเป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัฒนา อ่อนแก้ว (2554) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา พบว่า ระดับตำแหน่งงานทั้ง 5 ระดับ คือ ระดับปฏิบัติงาน ชำนาญงาน ปฏิบัติการ ชำนาญการและชำนาญการพิเศษ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 0.05

อายุงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานครที่มีอายุงาน 15-21 ปี มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร มากกว่าพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีอายุงาน 1-7 ปีและอายุงาน 8-14 ปี อาจเนื่องจากการปฏิบัติงานด้านการธนาคาร เป็นงานด้านบริการ นอกจากจะต้องอาศัยความรู้ความเชี่ยวชาญทั้งในแง่ของข้อมูลบริการ และข้อมูลทั่วไปที่อันจะเป็นประโยชน์กับการทำงานแล้วสิ่งหนึ่งที่ขาดไม่ได้ นั่นคือ ความสามารถในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าซึ่งต้องอาศัยประสบการณ์จากการทำงานในแขนงนั้น ซึ่งอายุงานในการทำงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันย่อมส่งผลให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ รูปนรรษ์ แสงศิลา (2551) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลอุดรธานีพบว่าบุคลากรทางการแพทย์ที่มีเงินเดือนต่างกันมีการปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รายได้ต่อเดือน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีรายได้ต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร แตกต่างกันที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดยพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาท มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร มากกว่าพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้ต่อเดือน 15,001-30,000 บาท เป็นเพราะพนักงานธนาคารในเขตกรุงเทพมหานคร ที่มีรายได้

ต่อ 45,001 ซึ่งเป็นเพราะบทบาทและหน้าที่ความรับผิดชอบของกลุ่มนี้ อาจจะมีมากกว่า ซึ่งการจะกระทำการใด ๆ นั้นต้องคำนึงถึงผลที่จะเกิดขึ้นกับทั้งตนเอง ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนผู้ใต้บังคับบัญชา จึงทำให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครมากกว่า ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของจันทิรา พิกุลทอง (2552) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) พบว่า พนักงานธนาคารอาคารสงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่) มีรายได้ต่อเดือนที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

2. ปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครผลการทดสอบสมมติฐานอภิปรายผลได้ดังนี้

จากผลการศึกษาความสัมพันธ์ของปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่าปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูงทุกด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครในทางบวก โดยปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูงทุกด้าน มีความสอดคล้องกับผลการวิจัยของ ทศนา รัตยา (2551) เรื่อง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กรณีศึกษา มูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทยในเขตพื้นที่ภาคใต้ และเมื่อพิจารณาจากปัจจัยจูงใจและปัจจัยคำจูงรายด้าน เรียงลำดับความสัมพันธ์จากมากไปน้อย ได้ดังนี้

ด้านปัจจัยจูงใจ

2.1 ด้านความรับผิดชอบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขานาการกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลาง และเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจากการที่องค์กรมีนโยบายการสนับสนุนให้พนักงานมีอำนาจและขอบเขตความรับผิดชอบหน้าที่ของตนเองอย่างชัดเจน ตลอดจนผู้บังคับบัญชาเกิดความไว้วางใจและเปิดโอกาสให้พนักงานได้รับผิดชอบในงานที่ผู้บังคับบมแล้วจะสามารถรับผิดชอบภายใต้ขอบเขตที่ผู้บังคับบัญชาสามารถจัดการได้ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีส่วนร่วม รู้สึกเป็นส่วนสำคัญกับส่วนงานและองค์กร ทำให้พนักงานนั้นรู้สึกได้เป็นผู้ควบคุมและรับผิดชอบต่องานนั้นๆ อย่างแท้จริง เพื่อแสดงให้เห็นให้ผู้บังคับบัญชาเล็งเห็นว่าตนมีความรู้ความสามารถและรับผิดชอบงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่และบรรลุผลสำเร็จ จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของฟรีเดอริค และเฮซเบิร์ก (Frederick; & Herzberg, 1959) กล่าวว่า ปัจจัยที่จะสร้างความพึงพอใจเป็นแหล่งที่ทำให้เกิดความพอใจในการทำงานส่วนใหญ่เกิดจากเนื้อหา ได้แก่ ความรับผิดชอบในหน้าที่การงาน มีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่ มีความพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้ และทำงานที่

ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถทุกครั้ง มีการเปิดโอกาสให้ทำงานอย่างเต็มที่ โดยผู้บังคับบัญชาไม่ต้องการควบคุมอย่างใกล้ชิดพนักงานก็จะมีการแสดงออกของพฤติกรรมด้วยการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นอย่างดี

2.2 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจากองค์กรนั้นเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงออกทางความคิดและแสดงศักยภาพในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีอิสระทางความคิดทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกท้าทายกับงานใหม่ๆ เป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานเกิดความอยากรเรียนรู้ในสิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาศักยภาพของตนเอง จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความรับผิดชอบเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากลักษณะงานที่ปฏิบัติปฏิบัติเป็นงานที่ทำท้าทายและน่าสนใจเปิดโอกาสให้มีการแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ และก่อให้เกิดพัฒนาศักยภาพตลอดจนมีอิสระเต็มที่ในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของฟรีเดอริค และเฮซเบิร์ก (Frederick; & Herzberg. 1959) กล่าวว่า ลักษณะงานที่น่าสนใจและท้าทายความสามารถ พนักงานจะรู้สึกมีปัจจัยที่จูงใจให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.3 ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของแมคเคอแลน (McClelland. 1985) กล่าวว่า ความสำเร็จเป็นความต้องการที่จะทำงานให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งคนที่มีเป้าหมายเช่นนี้ จะทุ่มเททั้งความรู้และความสามารถที่ตนเองมีทั้งหมดไปกับการทำงานอย่างเต็มความสามารถ

2.4 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานคร ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจากการทำงานภายในองค์กรนั้นมีวัฒนธรรมการทำงานในลักษณะที่มีการให้ความร่วมมือและยอมรับในความรู้ความสามารถซึ่งกันและกัน เมื่อสมาชิกคนใดคนหนึ่งได้รับความไว้วางใจและได้รับมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชาและสามารถดำเนินการได้บรรลุผลสำเร็จ ก็จะได้รับยอมรับและความยินดีและเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของพันโทสาธุฤทธิ์ อินทะสร และทิวากร แก้วมณี (2553) การศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน: กรณีศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการนายทหารชั้นประทวนของกองทัพหน่วยที่ 3 พบว่า บุคคลเมื่อได้รับความไว้วางใจ และได้รับมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชาและทำงานออกมาอย่างมีประสิทธิภาพแล้ว มีความปรารถนาที่จะได้รับการแสดงความยินดีจากเพื่อนร่วมงานในความสำเร็จนั้นด้วย

2.5 ด้านความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านความก้าวหน้า

เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งความก้าวหน้าในการทำงานนั้น พนักงานจะต้องได้รับการพัฒนาเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถอยู่ตลอดเวลา ซึ่งได้แก่ การให้โอกาส ด้านการศึกษาต่อการฝึกอบรม การเป็นตัวแทนหน่วยงานในการปฏิบัติกิจกรรมต่างๆซึ่งมีส่วนในการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าในสายงานตามความรู้ความสามารถ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิการ (2544) กล่าวไว้ว่า องค์การที่สนับสนุนให้พนักงานได้ก้าวหน้าสู่ตำแหน่งที่สูงขึ้น และเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการทำงาน ตลอดจนส่งเสริมให้มีทักษะความรู้ความสามารถมากขึ้น ก็จะทำให้พนักงานรู้สึกได้ว่า องค์การมีการดูแลพนักงานเป็นอย่างดี ซึ่งย่อมส่งผลให้พนักงานตอบสนององค์การ ด้วยการมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ด้านปัจจัยคำจูน

2.6 ด้านนโยบายและการบริหาร พบว่า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจากองค์การมีการกำหนดแนวทางและนโยบายในการปฏิบัติงานที่ชัดเจนง่ายต่อการนำไปปฏิบัติตลอดจนองค์การมีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่างๆกับพนักงานธนาคารอย่างต่อเนื่อง ก็จะทำให้พนักงานยอมรับนโยบายขององค์การและนำไปปฏิบัติตามอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยของ Frederick Herzberg (1959) กล่าวว่า ปัจจัยอนามัย คือที่มาของต้นเหตุที่ทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน จนอาจส่งผลให้เกิดผลกระทบต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การได้ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับ นโยบายและการบริหารงานขององค์การ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นเรื่องระบบงานและแนวทางในการควบคุม

2.7 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจากองค์การได้มีการจัดการด้านการทำงานโดยเน้นให้พนักงานมีการทำงานเป็นทีม ทำให้พนักงานเกิดความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน พนักงานทุกคนจึงเกิดความร่วมมือร่วมใจกันมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทั้งต่อทีมและต่อองค์การ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ดังนั้นเมื่อบุคคลใดคนหนึ่งมีปัญหาในการทำงานเพื่อนร่วมงานก็จะให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาต่างๆที่เกิดขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิการ (2544) กล่าวไว้ว่า ในการทำงานที่มีการร่วมมือที่ดีนั้นย่อมต้องเป็นหน่วยงานที่พนักงานทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยพนักงานแต่ละคนจะต้องให้ความร่วมมือร่วมใจกันในระดับแนวนอน คือ เพื่อนร่วมงาน หากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันแล้วเป้าหมายขององค์การก็จะถึงจุดที่ตั้งไว้ได้

2.8 ด้านการปกครองบังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจากทางองค์การนั้น

ให้ความสำคัญกับการจัดหลักสูตรการฝึกอบรมทักษะการเป็นผู้นำให้กับผู้บังคับบัญชา เพื่อให้ผู้บังคับบัญชามีความรู้ ความสามารถ มีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ดีรับฟังข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชาเสมอตลอดจนสามารถช่วยแก้ไขปัญหาต่างๆ ได้ทั้งนี้เพื่อเป็นการแนะแนวทางให้กับผู้บังคับบัญชามีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ผู้ใต้บังคับบัญชาปรารถนา อันจะส่งผลให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิการ (2544) กล่าวไว้ว่า ในการทำงานที่มีการร่วมมือที่ดีนั้นย่อมต้องเป็นหน่วยงานที่พนักงานทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยพนักงานแต่ละคนจะต้องให้ความร่วมมือร่วมใจกันทั้งในระดับแนวตั้ง คือ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และแนวนอน คือ เพื่อนร่วมงาน หากพนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันแล้วเป้าหมายขององค์กรก็จะถึงจุดที่ตั้งไว้ได้นั้นอยู่ในระดับปานกลางจึงสรุปได้ว่าปัจจัยด้านการปกครองบังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ สมยศ นาวิการ (2544) กล่าวไว้ว่า ในการทำงานที่มีการร่วมมือที่ดีนั้นย่อมต้องเป็นหน่วยงานที่พนักงานทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยพนักงานแต่ละคนจะต้องให้ความร่วมมือร่วมใจกันทั้งในระดับแนวตั้ง คือ ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา หากผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันแล้วเป้าหมายขององค์กรก็จะถึงจุดที่ตั้งไว้ได้

2.9 ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับปานกลางและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน อาจเนื่องมาจากองค์กรนั้นเป็นองค์กรขนาดใหญ่และเป็นองค์กรที่ให้บริการด้านธุรกิจการเงินมากกว่า 70 ปี ซึ่งมีความมั่นคง น่าเชื่อถือ และเป็นที่ยอมรับทั้งในและต่างประเทศ ประกอบกับองค์กรมีผลประกอบการที่ดีอย่างต่อเนื่อง ทำให้องค์กรมีภาพพจน์และมีชื่อเสียงที่ดี ซึ่งมีผลทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะมีพฤติกรรมและสร้างผลงานที่ดี เพื่อให้คงไว้ซึ่งการได้เป็นพนักงานขององค์กรที่มีความมั่นคง อีกทั้งสภาพการทำงานขององค์กรไม่ว่าจะเป็นบรรยากาศ การจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วนเหมาะสมและมีอุปกรณ์เครื่องใช้อำนวยความสะดวกต่างๆ ที่เอื้ออำนวยต่อการทำงาน ซึ่งมีผลทำให้พนักงานมีความพยายามที่จะมีพฤติกรรมและสร้างผลงานที่ดี เพื่อให้คงไว้ซึ่งการได้เป็นพนักงานขององค์กรที่มีความมั่นคงและมีบรรยากาศการทำงานที่น่าอยู่สอดคล้องกับแนวคิดของมาสโลว์ (ประจวบ เพิ่มสุวรรณ. 2548:176; อ้างอิงจาก Maslow. n.d.) ซึ่งกล่าวไว้ว่า เมื่อมนุษย์ได้รับการตอบสนองด้านปัจจัยสี่แล้ว คนจะเกิดความต้องการเรื่องความปลอดภัยและความมั่นคง ดังนั้นผู้บริหารจึงควรตระหนักว่า ความปลอดภัยของสภาพการทำงานและความมั่นคงขององค์กรมีผลต่อขวัญกำลังใจ และช่วยจูงใจให้พนักงานทุกคน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.10 ด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.05 โดยมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำและเป็นไปในทิศทางเดียวกัน จึงสรุปได้ว่า ปัจจัยด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์ในระดับต่ำที่สุด เมื่อเปรียบเทียบกับปัจจัยอื่นๆ ด้านอื่นๆ ซึ่งอาจเนื่องมาจากในปัจจุบันค่าครองชีพสูงขึ้น เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับอาจไม่เพียงพอต่อความ

จำเป็นที่จะต้องใช้ทั้งส่วนตัวและส่วนของการดูแลครอบครัว ในสภาวะที่เศรษฐกิจอยู่ในสภาวะที่ซบเซา ประกอบกับอัตราเงินเฟ้อที่มีอัตราการเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องจึงอาจทำให้พนักงานเกิดความไม่มั่นใจในค่าครองชีพของตน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ สมใจ ชูติปาโร (2547) ศึกษาปัจจัยจูงใจในการทำงานของแรงงานไทยในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลแช่เยือกแข็ง พบว่าปัจจัยจูงใจในการทำงานด้านเงินเดือนและสวัสดิการมีความสัมพันธ์กับการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมแปรรูปอาหารทะเลแช่เยือกแข็ง

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. ผู้บริหารธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สามารถวางแผนกลยุทธ์ด้านนโยบายการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยเจาะกลุ่มพนักงานธนาคารกรุงเทพที่มีอายุ 41 ปีขึ้นไป มีตำแหน่งงานในระดับหัวหน้าส่วน/แผนก/ระดับผู้ช่วย/ผู้จัดการ/ผู้จัดการภาค/ระดับผู้บริหารมีอายุงาน 15-21 ปี มีรายได้ต่อเดือน 45,001 บาทขึ้นไป เพราะเป็นกลุ่มพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารกรุงเทพในเขตกรุงเทพมหานครหากมีการกำหนดกลยุทธ์ที่สอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบนี้ จะทำให้องค์กรสามารถปรับนโยบายการบริหารทรัพยากรทางด้านปัจจัยจูงใจและปัจจัยค่าจ้างทั้ง 5 ด้าน เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคาร อันจะนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จดังที่ตั้งเป้าหมายไว้

2. ด้านปัจจัยจูงใจและข้อมูลปัจจัยค่าจ้างผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะแต่ละด้าน ดังนี้

ข้อมูลปัจจัยจูงใจมีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีของธนาคารกรุงเทพในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะปัจจัยจูงใจในแต่ละด้านซึ่งจะส่งผลให้เพิ่มระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของธนาคารกรุงเทพสูงขึ้น ดังนี้

2.1 ด้านความรับผิดชอบ ธนาคารควรมีการสร้างวัฒนธรรมองค์กรให้บุคลากรมีจิตสำนึกในการทำงานด้วยการรับผิดชอบต่องานทั้งของส่วนรวมและของตนเองให้เสร็จตามเป้าหมายที่องค์กรได้ระบุไว้เนื่องจาก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจด้านความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.2 ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ธนาคารควรมีการสร้างเครือข่ายการรับข้อเสนอแนะในรูปของการสื่อสารผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นศูนย์กลางที่เปิดโอกาสให้พนักงานสาขาได้มีการเสนอแนะแนวทาง หรือวิธีการที่จะช่วยให้องค์กรสามารถนำข้อเสนอแนะดังกล่าว มาพัฒนาระบบการปฏิบัติงาน ตลอดจนปรับปรุงแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อให้สอดคล้องลักษณะงานที่แตกต่างกันไปในแต่ละสาขา นอกจากนี้องค์กรควรมีนโยบายการคัดสรรบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่เหมาะสมกับลักษณะงานของแต่ละส่วนงานเนื่องจาก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ

ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.3 ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล ธนาคารควรมีด้านการส่งเสริมและสนับสนุนให้พนักงานมีการได้แสดงออกทางความคิด เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงศักยภาพและได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่จนเกิดประสิทธิภาพสูงสุด ซึ่งจากที่ธนาคารมีการให้ความสำคัญกับด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลอยู่แล้ว ควรมีการควรดำรงรักษาและส่งเสริมปัจจัยเหล่านี้อย่างต่อเนื่องเนื่องจาก ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยจุดด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.4 ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ธนาคารควรมีการยกย่องชมเชย หรือแสดงการยอมรับในความสามารถของพนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งจาก ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน เพื่อเป็นการสร้างขวัญกำลังใจให้พนักงานเหล่านี้ มีแรงผลักดันที่จะสร้างสรรค์สิ่งที่ดีให้กับองค์การต่อไป ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจุดด้านการได้รับการยอมรับนับถือ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.5 ด้านความก้าวหน้า ธนาคารควรมีการทำการจัดอบรมและประชาสัมพันธ์ให้กับพนักงานในทุกระดับได้รับทราบถึงนโยบายและระบบการทำงาน รวมถึงหลักเกณฑ์การประเมินผล และการเลื่อนตำแหน่งให้ทราบอย่างชัดเจนโดยมีการจัดทำเอกสารและคู่มืออย่างเหมาะสม ตลอดจนการเปิดโอกาสให้ผู้บริหารทุกระดับได้รับการฝึกอบรมเพื่อเพิ่มทักษะในการทำงานอยู่เสมอและการเรียนรู้งานด้านต่างๆ เพื่อพัฒนาตนเองตลอดเวลาโดยสนับสนุนในเรื่องความก้าวหน้าของงานที่ปฏิบัติอยู่โดยจัดให้มีโปรแกรมการฝึกอบรมผู้บริหารงานตลอดทั้งปีรวมถึงการเชิญผู้เชี่ยวชาญในด้านต่างๆ ทั้งในประเทศไทยและต่างประเทศมาให้คำแนะนำในการทำงาน ตลอดจนการให้แนวทางในการแก้ไขปัญหาในการทำงานที่เกิดขึ้น เพื่อเป็นการสร้างแรงจูงใจให้พนักงานได้นำความรู้ที่ได้มาพัฒนาองค์กร และนำความรู้เหล่านี้มาเป็นตัวสร้างความก้าวหน้าให้กับตนเอง เนื่องจาก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจุดด้านความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขาธนาคารกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อมูลปัจจัยค่าจูนมีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีของธนาคารกรุงเทพในระดับปานกลาง ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะปัจจัยค่าจูนในแต่ละด้านซึ่งจะส่งผลให้เพิ่มระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของธนาคารกรุงเทพสูงขึ้น ดังนี้

2.6 ด้านนโยบายและการบริหาร ธนาคารควรมีการกำหนดนโยบายและการบริหารองค์การที่ครอบคลุมในทุกๆ ด้าน ซึ่งประกอบด้วยนโยบายหลัก 4 ด้าน 1) นโยบายด้านสังคมและสิ่งแวดล้อมเพื่อให้พนักงานในองค์การมีแนวทางในการนำไปปฏิบัติที่เป็นทิศทางเดียวกัน 2) นโยบายด้านผู้รับบริการโดยมุ่งเน้นในการสร้างจิตสำนึกและพัฒนาทักษะในการให้บริการที่ตอบสนองความต้องการของจากธนาคาร 3) นโยบายด้านองค์การ มีสร้างระบบการบริหารผลการ

ปฏิบัติงานเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารจัดการให้เกิดผลสัมฤทธิ์ในทางที่ดีกว่าและผลักดันให้ทุกหน่วยงานให้มุ่งเน้นในการพัฒนาตนเองตลอดเวลา⁴⁾ นโยบายด้านผู้ปฏิบัติงาน มีส่งเสริมสนับสนุนให้มีระบบแลกเปลี่ยนเรียนรู้ประสบการณ์และความรู้ในการปฏิบัติงานทุกระดับเพื่อยกระดับมาตรฐานในการปฏิบัติงานเนื่องจาก ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยสำคัญด้านนโยบายและการบริหาร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาครกรุงเทพมหานคร ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.7 ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ธนาการควรมีหลักสูตร “การสร้างมนุษยสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน” เพื่อให้มีทัศนคติในการมองโลกในด้านบวก เพื่อให้ตนเองทำงานอย่างมีความสุข มองคนอื่น ๆ มองเพื่อนร่วมงานในด้านที่ดี ๆ ของเค้า ไม่จับกลุ่มวงสนทนา วิพากษ์วิจารณ์ผู้อื่นเราต้องเข้าใจอยู่เสมอว่า ไม่มีใครดีพร้อม สมบูรณ์แบบไปทุกด้าน แต่ละคนมีด้านดีและไม่ดีแตกต่างกันออกไป การอบรมทำให้บุคคลเกิดให้เกิดสติผู้อื่นอยู่เสมอ ซึ่งทำให้ลดความขัดแย้งในการทำงานลงได้ในทุก ๆ สถานการณ์ต้องเข้าใจและยอมรับในความคิดและการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน โดยอาศัยหลักของเหตุผลและผลประโยชน์ส่วนรวมก่อนเสมอและที่สำคัญ คือ จะทำให้ผู้เข้าร่วมอบรมในหลักสูตรนี้ยอมรับถึงวัฒนธรรมและลักษณะของบุคคลที่แตกต่างกัน เพื่อนร่วมงานแต่ละคนไม่ได้ใช้มาตรฐานแบบเดียวกัน ไม่ได้มีนิสัย ลักษณะอารมณ์ที่เหมือนกันแล้วแต่มาจากหลากหลายที่ ในการทำงาน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเราให้มากยอมรับในความแตกต่างและต้องรู้จักใช้เหตุผลตัดสินใจเนื่องจากผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาครกรุงเทพมหานคร ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.8 ด้านการปกครองบังคับบัญชา ธนาการควรมีการจัดฝึกอบรมเรื่องการพัฒนาทักษะทางด้านการวางตัวสำหรับผู้บังคับบัญชาและทักษะในการสร้างทีม (The Knowledge and skills of the team building) อย่างต่อเนื่อง ซึ่งจะทำให้เกิดความเชื่อมั่นและเข้าใจถึงกระบวนการสร้างทีมมากขึ้นจะช่วยแก้ปัญหาที่อาจเกิดขึ้นได้ด้วยการพูดคุยหรืออธิบายจุดที่สำคัญในการสร้างทีมจะช่วยทำให้แก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้ทำให้เกิดการเรียนรู้ สมาชิกในทีมที่ผ่านประสบการณ์มาแล้วจะมีบทบาทมากในการช่วยเหลือกลุ่มเมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นเนื่องจากทักษะด้านนี้จะเป็นตัวช่วยแนะแนวทางในการวางตัวของผู้บริหารรุ่นใหม่ เพื่อเป็นสร้างความเชื่อมั่น ความศรัทธา และทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับทั้งในด้านความรู้ความสามารถและเกิดความไว้วางใจผู้บังคับบัญชา จนทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกันเนื่องจาก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยสำคัญด้านการปกครองบังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาครกรุงเทพมหานคร ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.9 ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง ธนาการควรมีการให้ความสำคัญกับการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมทางกายภาพ ตลอดจนสิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงานต่าง ๆ เพื่อช่วยให้พนักงานทำงานได้คล่องตัวมากยิ่งขึ้น และในด้านของความมั่นคง ธนาการควรมีนโยบายด้านการ

สื่อสารถึงแนวทางในการบริหารงานและรายงานผลการดำเนินงานอย่างต่อเนือง เพื่อสร้างความเชื่อมั่นกับคนในองค์กรว่าองค์กรที่อยู่นั้น ก่อให้เกิดความมั่นคงในชีวิตได้ เนื่องจาก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคำจุนด้านด้านสภาพการทำงานและความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาราชการกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

2.10 ด้านผลประโยชน์ตอบแทน ธนาคารควรมีการพิจารณาการสนับสนุนในด้านผลประโยชน์ตอบแทนของพนักงานในทุกระดับให้เป็นไปอย่างเหมาะสมกับความสามารถ และงานที่ปฏิบัติรวมถึงการพิจารณาด้านสวัสดิการด้านบำเหน็จบำนาญกองทุนสำรองเลี้ยงชีพและสวัสดิการด้านค่ารักษาพยาบาลตามระดับตำแหน่งอย่างเหมาะสมยิ่งขึ้นเพื่อเป็นการสร้างขวัญและกำลังใจให้ผู้บริหารทุกระดับทำงานด้วยความทุ่มเทตั้งใจและมีความรักและผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น เนื่องจาก ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยคำจุนด้านผลประโยชน์ตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาราชการกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาราชการกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังต่อไปนี้

1. เนื่องจากการวิจัยในครั้งนี้ได้ใช้ประชากรเฉพาะพนักงานสาขาราชการกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานครเท่านั้น ดังนั้นเพื่อให้ผลการวิจัยสามารถนำไปใช้ได้ครอบคลุมประชากรในระดับประเทศมากยิ่งขึ้น จึงควรทำการวิจัย“ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาราชการกรุงเทพ ในเขตต่างจังหวัด”

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของธนาคารพาณิชย์ เพื่อให้ธนาคารกรุงเทพ ทราบว่า ปัจจัยจูงใจขององค์กรนั้นมีความแตกต่างกับธนาคารอื่นหรือไม่ อย่างไร เพื่อนำมาเปรียบเทียบและปรับปรุงเพื่อให้เกิดผลสูงสุดต่อธนาคารอื่นๆ อันจะมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของธนาคาร

3. ธนาคารกรุงเทพ ควรศึกษาถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาราชการกรุงเทพที่มีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพการทำงานในองค์กร เพื่อเป็นการศึกษาเจาะลึกเพิ่มเติม และนำผลการวิจัยที่ได้ มาวางแผนร่วมกับงานวิจัยครั้งนี้ อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาแผนทรัพยากรบุคคลของธนาคาร

4. ควรใช้เทคนิคการเก็บข้อมูลแบบอื่นๆ เช่น การศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพเพื่อเก็บข้อมูลเชิงลึก ซึ่งอาจจะทำให้การวัดปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาราชการได้ครอบคลุมปัญหา มีประสิทธิภาพและตรงกับความเป็นจริงมากยิ่งขึ้น ซึ่งเป็นสิ่งที่ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสาขาราชการกรุงเทพที่แท้จริงเพื่อเป็นประโยชน์ในการวางแผนด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์อย่างยั่งยืน

บรรณานุกรม



บรรณานุกรม

- กรรณิการ์ เหมือนประเสริฐ. (2548). ทศนคติของพนักงานที่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการทำงาน
ปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กรบริษัท คูเวต ปีโตเลียม (ประเทศไทย) จำกัด. สารนิพนธ์
บธ.ม. (การจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กัลยา วาณิชย์บัญชา. (2544). การวิเคราะห์สถิติ:สถิติเพื่อการตัดสินใจ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ
ธรรมสาร.
- (2545). การวิเคราะห์สถิติ:สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ:
ธรรมสาร.
- (2546). การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูลฉบับปรับปรุงแก้ไข. พิมพ์
ครั้งที่ 6. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- (2550). การวิเคราะห์สถิติ:สำหรับการบริหารและวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 10. กรุงเทพฯ:
โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- จุฬาลักษณ์ ฤาพรณวิสุทธิ. (2550). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร
กรุงเทพ จำกัด (มหาชน) สาขาส่งานใหญ่สี่ลม. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ).
กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จันทรา พิกุลทอง. (2552). พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา ธนาคารอาคาร
สงเคราะห์ (สำนักงานใหญ่):คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
สืบค้นเมื่อ 6 มิถุนายน 2558, จาก <http://www.research.rmutt.ac.th>.
- เฉลิมพล ต้นสกุล. (2543). พฤติกรรมศาสตร์สาธารณสุข. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: สหประชา
พานิชย์.
- ฐปนรรพ์ แสงศิลา. (2551). พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรทางการแพทย์
โรงพยาบาลอุดรธานี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการเชิงกลยุทธ์). มหาสารคาม:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหาสารคาม. ถ่ายเอกสาร.
- ทัศนารัตยา. (2551). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน
กรณีศึกษามูลนิธิศุภนิมิตแห่งประเทศไทยในเขตพื้นที่ภาคใต้. วิทยานิพนธ์ บธ.ม.
(บริหารธุรกิจ). นครศรีธรรมราช: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์. ถ่าย
เอกสาร.
- ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน). ข้อมูลธนาคารกรุงเทพ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล. สืบค้นเมื่อ
23 ตุลาคม 2557, จาก www.bangkokbank.com.
- ธนสิทธิ์ จันทรปลุก. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ
พนักงานคนไทยในบริษัทข้ามชาติญี่ปุ่น. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (พัฒนสังคม). กรุงเทพฯ:
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- นารัตน์ ชูเวทย์. (2550). ปัจจัยจูงใจในการทำงานของผู้แทนยาบริษัทยาข้ามชาติในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารองค์กร). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ปนัดดา จำปาทอง. (2553). ปัจจัยส่วนประสมการตลาดที่มีผลต่อการตัดสินใจเลือกใช้บริการร้านเครื่องเขียนของประชาชนในเขตอำเภอเมืองจังหวัดสระบุรี. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ประจวบ เพิ่มสุวรรณ; และคณะ. (2548). การจัดการ. กรุงเทพฯ: รุ่งศิลป์การพิมพ์ (1997).
- ประสาธ อิศรปริดา. (2547). สารัตถะจิตวิทยาการศึกษา. กรุงเทพฯ: นำอักษรการพิมพ์.
- ปิยฉัตร สุวิทย์ศักดิ์านนท์. (2549). ปัจจัยจูงใจในการทำงานของพนักงานบริษัทนัมมี่เส็งลิซซิ่ง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การตลาด). เชียงใหม่: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- ผุสดี สิงห์กฤตเวทิน. (2552). พฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การของบุคลากรบริษัทบริหารสินทรัพย์ กรุงเทพพาณิชย์ จำกัด. วิทยานิพนธ์ ร.ม. (บริหารทั่วไป). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.
- ไพฑูรย์ เจริญพันธุ์วงศ์. (2525). พฤติกรรมความเป็นผู้นำของผู้บริหารวิทยาลัยครูสุรินทร์. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- มณีวรรณ ฉัตรอุทัย. (2539). พฤติกรรมองค์กร. เอกสารประกอบการสอน. ถ่ายเอกสาร.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัฒนา อ่อนแก้ว. (2554). พฤติกรรมความเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี: กรณีศึกษาข้าราชการสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษา. สารนิพนธ์ ศศ.ม. (การบริหารการศึกษา). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร. ถ่ายเอกสาร.
- วันชัย ศกุนตนาค. (2555). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันกลุ่มงาน Service Desk ของธนาคารแห่งหนึ่ง. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์; และคณะ. (2538). องค์กรและการจัดการ. กรุงเทพฯ: พัฒนาศึกษา.
- (2541). พฤติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ: ธีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- (2548). การวิจัยธุรกิจ ฉบับปรับปรุงใหม่. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ: ธรรมสาร.

- สาฤทธิ อินทะศรี, พ.ท.; และทิวากร แก้วมณี. (2553). *การศึกษาปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อการทำงาน: ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการนายทหารชั้นประทวนของกองทัพน้อยที่ 3. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. (การบริหาร). พิษณุโลก: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยนเรศวร. ถ่ายเอกสาร.*
- สุวรรณณี ทับทิมอ่อน. (2548). *แนวทางการสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงานบริษัท บางปะกง จำกัด. วิทยานิพนธ์ รป.ม. (นโยบายสาธารณะ). ชลบุรี: บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา. ถ่ายเอกสาร.*
- สมยศ นาวีการ. (2544). *การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพฯ: บรรณกิจ.*
- Bolon, D.S. (1997, Summer) Organizational Citizenship Behavior among Hospital Employee: A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment. *Hospital & Health Services Administration*. 42: 221-242.
- Herzberg, Frederick; & others. (1959). *The Motivation to Work*. New York: McGraw-Hill.
- Greenberg, J.; & B.A. Robert. (1993). *Behavior in Organizations*. 4th ed. Boston: Allyn and Bacon.
- McClelland, David C. (1985). *Human motivation: The United States of America*. Scott. Foresman.
- Organ, D.W. (1987). *Organizational Citizenship Behavior*. The Good Soldier Syndrome Massachusetts: Lexington.
- Organ, Dennis W.; & M. Konovsky. (1989, February). Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational behavior. *Journal of Applied Psychology*. 74(1):157-164.
- Organ. (1990). The Subtle Significance of Job Satisfaction. *Clinical Laboratory Management Review*. 4.
- Organ, D.W.; & T.S. Bateman. (1991). *Organizational Behavior*. 4th ed. Boston: In Sweeney, P. D.; & D.B McFarlin. (2002). *Organizational Behavior: Solutions for Management*. New York: McGraw-Hill.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง
ปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ
พนักงานสาขานาการกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร
 >>>><<<<

คำชี้แจงในการตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้นเพื่อเป็นส่วนประกอบในการศึกษา ของการศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาเรื่องปัจจัยจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสาขานาการกรุงเทพ ในเขตกรุงเทพมหานคร ซึ่งแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1: แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์

ส่วนที่ 2: แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจและปัจจัยค้ำจุน

ส่วนที่ 3: แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ขอความอนุเคราะห์ตอบแบบสอบถามชุดนี้ให้ครบทุกข้อ และตอบตามความคิดเห็นความต้องการ หรือประสบการณ์ที่เป็นจริง ข้อมูลที่ท่านตอบแบบสอบถามในครั้งนี้จะไม่มีผลกระทบต่อตัวท่าน หรือหน่วยงานแต่ประการใด ซึ่งข้อมูลที่ได้รับจากท่าน จะได้รับการเก็บรักษาไว้เป็นความลับ และนำผลมาใช้สำหรับการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น ขอขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ส่วนที่ 1

ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ของผู้ตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะประชากรศาสตร์ โปรดเขียนเครื่องหมาย ☐ ลงใน []

1. เพศ

☐ ชาย

☐ หญิง

2. อายุ

☐ 21-30 ปี

☐ 31-40 ปี

☐ 41-50 ปี

☐ 51 ปี ขึ้นไป

3. สถานภาพสมรส

☐ โสด

☐ สมรส/อยู่ด้วยกัน

☐ หย่าร้าง / หม้าย / แยกกันอยู่

4. ระดับการศึกษา

☐ ปริญญาตรี

☐ สูงกว่าปริญญาตรี

5. ระดับตำแหน่งงาน

☐ ระดับปฏิบัติการ

☐ ระดับหัวหน้าส่วน / แผนก

☐ ระดับผู้ช่วย / ผู้จัดการ / ผู้จัดการภาค

☐ ระดับผู้บริหาร

6. อายุงาน

☐ อายุงาน 1-7 ปี

☐ อายุงาน 8-14 ปี

☐ อายุงาน 15-21 ปี

☐ อายุงาน 22 ปีขึ้นไป

7. รายได้ต่อเดือน

☐ น้อยกว่า หรือ เท่ากับ 15,000 บาท

☐ 15,001 - 30,000 บาท

☐ 30,001 - 45,000 บาท

☐ 45,001 บาทขึ้นไป

ตอนที่ 2

แบบสอบถามเกี่ยวกับปัจจัยจิตใจและปัจจัยคำจูน

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียงช่องเดียวเท่านั้น

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ปัจจัยจิตใจ					
ด้านความสำเร็จในการทำงานของบุคคล					
1. งานที่ท่านได้รับมอบหมายมักสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้เสมอ					
2. ท่านสามารถแก้ไขปัญหาดังต่าง ๆ จากการปฏิบัติงานได้สำเร็จทุกครั้ง					
3. ท่านได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่					
4. ท่านคิดว่าท่านประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน					
5. ท่านมีความภูมิใจกับหน้าที่ที่ปฏิบัติอยู่ในขณะนี้					
ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ					
6. ผู้บังคับบัญชายอมรับในความรู้ความสามารถของท่าน					
7. ผู้บังคับบัญชารับฟังความคิดเห็นของท่านเสมอ					
8. ท่านมักจะได้รับความไว้วางใจและได้รับมอบหมายงานที่สำคัญจากผู้บังคับบัญชาอยู่เสมอ					
9. เมื่องานของท่านบรรลุผลสำเร็จ เพื่อนร่วมงาน จะแสดงความยินดี ในความสำเร็จนั้นด้วย					
10. งานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านเป็นคนที่สำคัญในสายตาของเพื่อนร่วมงาน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านลักษณะของงานที่ปฏิบัติ					
11. ท่านมีโอกาสแสดงความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่					
12. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ทำท้าทาย และน่าสนใจ					
13. ท่านสามารถปฏิบัติงานในหน้าที่ได้สำเร็จโดยไม่รู้สึกยากลำบาก					
14. ลักษณะงานที่ท่านปฏิบัติเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาศักยภาพ					
15. ท่านมีอิสระเต็มที่ในการทำงาน					
ด้านความรับผิดชอบ					
16. ท่านรู้สึกว่าคุณทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างสุดความสามารถทุกครั้ง					
17. ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่บุคคลอื่นปฏิบัติไม่ได้					
18. ท่านพึงพอใจที่ได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานที่ไม่เคยปฏิบัติงานมาก่อน					
19. ท่านมีอำนาจในการรับผิดชอบงานได้อย่างเต็มที่					
20. ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จได้โดยไม่ต้องมีการควบคุมใกล้ชิด					
ด้านความก้าวหน้า					
21. ท่านมีโอกาสศึกษาต่อเพื่อเพิ่มพูนความรู้					
22. ท่านมีโอกาสเข้าร่วมการฝึกอบรมเท่าเทียมคนอื่น					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
23. ท่านได้รับโอกาสเป็นตัวแทนหน่วยงานในการปฏิบัติกิจกรรมต่าง ๆ อยู่เสมอ					
24. องค์กร หรือหน่วยงานมีการกำหนดนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่ชัดเจน					
25. ท่านได้รับการสนับสนุนให้มีความเจริญก้าวหน้าในสายงานตามความรู้ความสามารถ					
ปัจจัยค้ำจุน					
ด้านนโยบายและการบริหาร					
26. องค์กรของท่านมีการกำหนดแนวทางและนโยบายในการปฏิบัติงาน ที่ชัดเจน					
27. หน่วยงานมีการให้ข้อมูลเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับนโยบายต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง					
28. นโยบายในการบริหารของหน่วยงานท่านง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ					
29. ท่านเชื่อว่าการจัดการและการบริหารขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ					
30. องค์กรของท่านมีการบริหารงานแบบเป็นครอบครัวเดียวกัน					
ด้านการปกครองบังคับบัญชา					
31. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีลักษณะของความเป็นผู้นำที่ท่านปรารถนา					
32. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความรู้ ความสามารถในการวิเคราะห์ความสามารถที่แตกต่างกันของผู้ใต้บังคับบัญชาได้					
33. ผู้บังคับบัญชาให้ความสำคัญเป็นธรรมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
34. ผู้บังคับบัญชาของท่านปกป้องท่านจากปัญหาที่เกิดขึ้นโดย เป็น ผู้รับผิดชอบปัญหาเองหรือหาทางช่วยแก้ไขปัญหา					
35. ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อเสนอแนะของท่านเสมอ					
ด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน					
36. บรรยากาศในการทำงาน มีความอบอุ่นเป็นกันเอง					
37. เพื่อนร่วมงานให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือกันในการทำงานให้ สำเร็จตามเป้าหมาย					
38. เพื่อนร่วมงานมีความเข้าใจ และเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน					
39. มีการปรึกษาหารือระหว่างกันเมื่อประสบปัญหาการทำงาน ระหว่างท่านและเพื่อนร่วมงาน					
40. ท่านมีการพบปะพูดคุยสุขทุกข์กับเพื่อนร่วมงานเสมอ					
ด้านสภาพการทำงานและความมั่นคง					
41. หน่วยงานของท่านมีการจัดบริเวณที่ทำงานให้เป็นสัดส่วน เหมาะสมและ มีอุปกรณ์เครื่องใช้อำนวยความสะดวกในการทำงานอย่างเพียงพอ					
42. สภาพการทำงานของท่านมีความปลอดภัยเพียงพอ					
43. องค์การมีการจัดสรรจำนวนพนักงานให้เหมาะสมกับปริมาณ งาน					
44. ท่านเชื่อมั่นว่าองค์การของท่านเป็นองค์การที่มีความมั่นคง					
45. ท่านเชื่อว่าการปฏิบัติงานในองค์การก่อให้เกิดความมั่นคงใน ชีวิตได้					

ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านผลประโยชน์ตอบแทน					
46. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับปริมาณงานและความรับผิดชอบ					
47. เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานของท่าน					
48. เงินเดือนของท่านเพียงพอแก่ค่าใช้จ่ายในครอบครัว					
49. ท่านพอใจในการให้สวัสดิการในเรื่องการเบิกค่ารักษาพยาบาล และด้านบริการต่างๆ เช่น บ้านพัก ค่าเดินทาง เป็นต้น					
50. มีกฎระเบียบในการลากิจ ลาป่วย ลาพักผ่อนที่เป็นธรรม					

ส่วนที่ 3

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง โปรดเขียนเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องว่างที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด เพียง
ช่องเดียวเท่านั้น

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือ					
1. ท่านสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้โดยไม่ต้องร้องขอ					
2. ท่านมักช่วยเหลือและอำนวยความสะดวกให้กับเพื่อนร่วมงาน หัวหน้า และลูกน้อง					
3. ท่านสอนงานเพื่อนร่วมงานของคุณ เพื่อให้พวกเขาทำงาน ได้ อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น					
4. ท่านใส่ใจและให้กำลังใจเพื่อนร่วมงานของคุณ เมื่อพวกเขา เหล่านั้นเกิดความท้อแท้หรือสิ้นหวัง					
5. ท่านสนับสนุนและรับฟังแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับเพื่อน ร่วมงานอยู่เสมอ					
ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม					
6. แม้ท่านจะเป็นคนที่มีความสามารถ แต่ท่านก็ไม่เคยโอ้อวดหรือ ยกตนเองให้เหนือกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น					
7. เมื่อท่านจำสิ่งใดสิ่งหนึ่งที่จะต้องทำหรือตัดสินใจเกี่ยวกับที่ทำงาน ท่านจะคิดถึงผลกระทบที่เพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ จะได้รับด้วย					
8. ท่านเคารพการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงานและยอมปฏิบัติตาม ด้วย ความจริงใจ					
9. ถึงแม้ว่าท่านจะมีตำแหน่งที่สูงกว่าเพื่อนร่วมงานที่มีอายุมากกว่า ท่านก็ยังให้ความเคารพกับบุคคลท่านนั้น					
10. ท่านและเพื่อนร่วมงานมีความเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน					

พฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา					
11. ในการประชุม แม้ว่าข้อเสนอของคุณถูกโต้แย้ง ท่านก็ยินดี จะรับฟัง					
12. แม้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการทำงาน ท่านมักจะยอมรับ และนำมาปรับใช้					
13. เมื่อผู้บังคับบัญชาเลือกผลงานของเพื่อนร่วมงานแทนที่จะเลือกของท่าน ท่านจะยินดีกับเพื่อนร่วมงานโดยไม่มีข้อกังขาหรือข้อโต้แย้งใดๆทั้งสิ้น					
14. เมื่อต้องทำงานร่วมกับบุคคลที่ท่านไม่ชื่นชอบ ท่านก็สามารถทำงานร่วมกับบุคคลนั้นได้เป็นอย่างดี					
15. แม้ว่าท่านจะรู้สึกเครียดจากการทำงาน หรือคับข้องใจ ในบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ท่านก็ทำงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ					
ด้านพฤติกรรมกำรให้ความร่วมมือ					
16. เมื่อผู้ร่วมงานต้องการความช่วยเหลือ ท่านจะเข้าไปช่วยโดยไม่ต้องร้องขอ					
17. ท่านมีส่วนร่วมในการจัด หรือเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ					
18. ท่านจะแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์เพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานในองค์การ					
19. ท่านมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์การ และยินดีที่จะปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว					
20. ท่านเข้ารับการฝึกอบรมเกี่ยวกับการปรับปรุงงานด้วย ความเต็มใจ					

พฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
ด้านพฤติกรรมควมมีจิตสำนึกในหน้าที่					
21. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร อย่างเคร่งครัด					
22. ท่านมาทำงานตรงตามเวลาที่องค์กรกำหนด					
23. ท่านจะคำนึงถึงผลที่ได้รับจากการใช้ทรัพยากรขององค์กรเสมอ					
24. หากงาน ท่านเสร็จไม่ทัน ท่านมักจะทำงานในช่วงพักหรือ เวลาเลิกงาน เพื่อให้งานเสร็จ					
25. ท่านไม่เคยใช้เวลางานในการปฏิบัติสิ่งอื่นที่นอกเหนือจากงาน					

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่กรุณาให้ความร่วมมือในการตอบสอบถาม

ภาคผนวก ข

รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม



รายนามผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม

ชื่อ – ชื่อสกุล	สถานที่ทำงาน
1. รองศาสตราจารย์ ดร.ณัฏฐ์ กุลิสร	ประธานโครงการบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
2. อาจารย์ ดร.อัจฉริยา ศักดิ์รินทร์	คณาจารย์ภาควิชาบริหารธุรกิจ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ



ภาคผนวก ค

หนังสือขอเชิญเป็นผู้เชี่ยวชาญตรวจแบบสอบถาม





ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์



ประวัติย่อผู้ทำสารนิพนธ์

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวอรุณวรรณ กุลนิล
วันเดือนปีเกิด	25 กันยายน 2531
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	861 ถนนประชาสงเคราะห์ 28 ตำบลดินแดง อำเภอดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่การตลาด
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	ธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) 622 อาคาร เอ็มโพเรียม ทาวเวอร์ ชั้น G ถนน สุขุมวิท แขวงคลองตัน เขตคลองเตย กรุงเทพมหานคร 10110
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ. 2553	ปริญญาตรี บริหารธุรกิจบัณฑิต เกียรตินิยมอันดับ 1 จาก มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย
พ.ศ. 2558	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ) จาก มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ