

อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจ  
ในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
ของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ดวงพร ทวีรักษ์

วิทยานิพนธ์เสนอต่อมหาวิทยาลัยรามคำแหง  
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญา  
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (การจัดการ)  
ปีการศึกษา 2560  
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยรามคำแหง

THE INFLUENCE OF THE QUALITY OF WORK LIFE, JOB MOTIVATION,  
AND JOB SATISFACTION ON THE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIORS OF EMPLOYEES AT A COMMERCIAL BANK

TUANGPORN TAVEERAX

A THESIS PRESENTED TO RAMKHAMHAENG UNIVERSITY  
IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS  
FOR THE DEGREE OF MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION  
(MANAGEMENT)

2017

COPYRIGHTED BY RAMKHAMHAENG UNIVERSITY



## บทคัดย่อ

ชื่อเรื่องวิทยานิพนธ์    อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และ  
ความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี  
ขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ชื่อผู้เขียน                    นางสาวดวงพร ทวีรักษ์

ชื่อปริญญา                    บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

สาขาวิชา                    การจัดการ

ปีการศึกษา                    2560

คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์

- |                                             |               |
|---------------------------------------------|---------------|
| 1. อาจารย์ ดร. นรพล จินันท์เดช              | ประธานกรรมการ |
| 2. ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยงค์ มีใจเชื้อ |               |

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อ  
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการทำงานที่มีอิทธิพล  
ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และเพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงาน  
ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างคือพนักงานประจำ  
ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 365 คน ใช้แบบสอบถาม  
เป็นเครื่องมือในการวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจง  
ความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ทดสอบสมมติฐานโดย  
การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

ผลการวิจัย พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อ  
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

## ABSTRACT

|              |                                                                                                                                                                        |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Thesis Title | The Influence of the Quality of Work Life,<br>Job Motivation, and Job Satisfaction on the<br>Organizational Citizenship Behaviors of Employees<br>at a Commercial Bank |
|--------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Student's Name      Miss Tuangporn Taveerax

Degree Sought      Master of Business Administration

|                |                    |
|----------------|--------------------|
| Field of Study | General Management |
|----------------|--------------------|

Academic Year 2017

## Advisory Committee

**1. Dr. Norapol Chinundej**                      **Chairperson**

2. Asst. Prof. Dr.Prayong Meechaisue

In this thesis, the researcher studies the influence of the quality of work life on the organizational citizenship behaviors; the influence of job motivation on the organizational citizenship behaviors; and the influence of job satisfaction on the organizational citizenship behaviors.

The sample population consisted of 365 employees at a commercial bank in Bangkok Metropolis.

A questionnaire was used as a research instrument.

Using techniques of descriptive statistics, the researcher analyzed the data collected in terms of frequency distribution, percentage, mean ( $M$ ), and standard deviation.

Hypothesis testing was carried out by means of applications of multiple regression analysis (MRA).

Findings are as follows:

The quality of work life positively influenced organizational citizenship behaviors. In addition, job motivation positively influenced organizational citizenship behaviors. Finally, furthermore, job satisfaction positively influenced organizational citizenship behaviors.

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจากอาจารย์ ดร. นรพล จินันท์เดช ประธานกรรมการวิทยานิพนธ์ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประยงค์ มีใจชื่อ กรรมการวิทยานิพนธ์ ที่ให้คำปรึกษา ข้อชี้แนะ และความช่วยเหลือตั้งแต่ต้นจนจบ บริบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณา และขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร. สุภาพร เพ่งพิศ ประธานกรรมการสอบ วิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำแนะนำ ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องในการทำวิทยานิพนธ์

ขอขอบพระคุณผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบ และให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือ รวมทั้งธนาคารแห่งหนึ่งที่อนุญาตให้ทำการเก็บข้อมูลได้อย่างราบรื่น พนักงานทุกท่าน ที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี และผู้ที่เป็นเจ้าของแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัย ที่ผู้วิจัยนำมาอ้างอิงในการทำวิทยานิพนธ์

ท้ายที่สุดนี้ ขอขอบพระคุณผู้เกี่ยวข้องทุกท่าน ที่สนับสนุน ส่งเสริม และให้ความช่วยเหลือ จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยดี

ดวงพร ทวีรักษ์

## สารบัญ

|                                           | หน้า |
|-------------------------------------------|------|
| บทคัดย่อภาษาไทย .....                     | (4)  |
| บทคัดย่อภาษาอังกฤษ .....                  | (5)  |
| กิตติกรรมประกาศ .....                     | (7)  |
| สารบัญตาราง .....                         | (10) |
| สารบัญภาพประกอบ .....                     | (15) |
| <b>บทที่</b>                              |      |
| 1 บทนำ .....                              | 1    |
| ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา .....      | 1    |
| วัตถุประสงค์ของการวิจัย .....             | 3    |
| สมมติฐานของการวิจัย .....                 | 4    |
| ขอบเขตของการวิจัย .....                   | 4    |
| กรอบแนวคิดในการวิจัย .....                | 5    |
| นิยามศัพท์เฉพาะ .....                     | 5    |
| ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....           | 8    |
| 2 บรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง .....  | 9    |
| คุณภาพชีวิตการทำงาน .....                 | 9    |
| แรงจูงใจในการทำงาน .....                  | 14   |
| ความพึงพอใจในการทำงาน .....               | 23   |
| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ..... | 28   |
| 3 วิธีดำเนินการวิจัย .....                | 35   |
| ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง .....             | 35   |
| เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย .....          | 37   |
| การเก็บรวบรวมข้อมูล .....                 | 60   |



| บทที่                                              | หน้า |
|----------------------------------------------------|------|
| การวิเคราะห์ข้อมูล .....                           | 61   |
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                       | 63   |
| ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล .....               | 63   |
| ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน .....                 | 65   |
| ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการทำงาน .....                  | 72   |
| ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงาน .....               | 76   |
| ตอนที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ..... | 80   |
| ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย .....            | 84   |
| 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....  | 88   |
| สรุปผลการวิจัย .....                               | 88   |
| การอภิปรายผล .....                                 | 90   |
| ข้อเสนอแนะ .....                                   | 94   |
| ภาคผนวก                                            |      |
| ก ผลการประเมินความเที่ยงตรงของเนื้อหา .....        | 96   |
| ข แบบสอบถาม .....                                  | 102  |
| ค รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ .....                        | 110  |
| บรรณานุกรม .....                                   | 112  |
| ประวัติผู้เขียน .....                              | 118  |

## สารบัญตาราง

| ตาราง |                                                                                                                                           | หน้า |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1     | จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำแนกตามกลุ่มงาน .....                                                                                       | 37   |
| 2     | ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและ<br>ยุติธรรม .....          | 40   |
| 3     | ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย<br>และถูกสุขลักษณะ ..... | 41   |
| 4     | ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถ<br>ของพนักงาน .....      | 42   |
| 5     | ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต                       | 43   |
| 6     | ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน                         | 44   |
| 7     | ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการปกป้องสิทธิของพนักงาน .....                           | 45   |
| 8     | ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่<br>ภายนอกงาน .....  | 46   |
| 9     | ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร .....                     | 47   |
| 10    | ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน .....                                | 48   |

| ตาราง                                                                                                                                    | หน้า |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 11 คำสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>แรงจูงใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ .....                                  | 48   |
| 12 คำสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>แรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ .....                              | 49   |
| 13 คำสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ .....                                    | 50   |
| 14 คำสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>แรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ .....                              | 51   |
| 15 คำสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์กร                       | 52   |
| 16 คำสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใน<br>องค์กร                | 53   |
| 17 คำสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ .....                           | 54   |
| 18 คำสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>ความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน .....                         | 55   |
| 19 คำสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมทำให้<br>ความช่วยเหลือ ..... | 56   |
| 20 คำสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมคำนึงถึง<br>ผู้อื่น .....    | 57   |

| ตาราง                                                                                                                                   | หน้า |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 21 ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมความอดทน<br>อดกลั้น .....   | 58   |
| 22 ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการสำนึกใน<br>หน้าที่ ..... | 59   |
| 23 ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถาม<br>พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้<br>ความร่วมมือ ..... | 59   |
| 24 จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะ<br>ส่วนบุคคล .....                                                              | 64   |
| 25 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม .....                        | 66   |
| 26 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ .....               | 67   |
| 27 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน .....                    | 67   |
| 28 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ด้านความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต .....                           | 68   |
| 29 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน .....                             | 69   |
| 30 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ด้านการปกป้องสิทธิของพนักงาน .....                                     | 70   |
| 31 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ด้านสมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน .....                | 71   |

| ตาราง                                                                                                                      | หน้า |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 32 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร .....                  | 72   |
| 33 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการทำงาน<br>ด้านความสำเร็จในการทำงาน .....                             | 73   |
| 34 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการทำงาน<br>ด้านการยอมรับนับถือ .....                                  | 73   |
| 35 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการทำงาน<br>ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ .....                              | 74   |
| 36 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการทำงาน<br>ด้านความรับผิดชอบ .....                                    | 75   |
| 37 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการทำงาน<br>ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ .....                              | 76   |
| 38 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน<br>ด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์กร .....                 | 77   |
| 39 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน<br>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร .....              | 77   |
| 40 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน<br>ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ .....                           | 78   |
| 41 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน<br>ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน .....                         | 79   |
| 42 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี<br>ขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ..... | 80   |
| 43 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี<br>ขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น .....  | 81   |

| ตาราง                                                                                                                                                                                | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 44 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดี<br>ขององค์การ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น .....                                                                 | 82   |
| 45 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดี<br>ขององค์การ ด้านพฤติกรรมกำรสำนึกในหน้าที่ .....                                                               | 83   |
| 46 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดี<br>ขององค์การ ด้านพฤติกรรมกำรให้ควมร่วมมือ .....                                                                | 83   |
| 47 ค่ำสัมประสิทธิ์ควมสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม .....                                                                                                                    | 85   |
| 48 ค่ำสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ (B) และมาตรฐาน (Beta) และ<br>ผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีของ<br>ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ..... | 86   |

## สารบัญภาพประกอบ

| ภาพ |                                                                                                                                                                 | หน้า |
|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1   | คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร .....                                                                                        | 13   |
| 2   | ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแรงจูงใจในการทำงาน .....                                                                                                       | 21   |
| 3   | แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร .....                                                                                         | 23   |
| 4   | ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร .....                                                                                      | 28   |
| 5   | กรอบแนวคิดอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ..... | 33   |
| 6   | ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร .....                                                                               | 87   |

# บทที่ 1

## บทนำ

### ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสภาวะการเปลี่ยนแปลงของสังคมโลกที่เป็นไปอย่างรวดเร็ว ความเจริญก้าวหน้าทางด้านวิทยาศาสตร์ เทคโนโลยี และการสื่อสารอย่างไร้พรมแดน ส่งผลให้ประเทศต่าง ๆ ตระหนักถึงการพัฒนาประเทศให้ก้าวหน้า และรองรับการเปลี่ยนแปลงที่จะเกิดขึ้น โลกจึงตกอยู่ในกระแสของการแข่งขันอย่างรุนแรงทางเศรษฐกิจ ท่ามกลางกระแสการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว ทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นกลไกสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จของการบริหารจัดการองค์การสมัยใหม่ การศึกษาพฤติกรรมองค์การ จำเป็นต้องให้ความสนใจกับองค์ประกอบและระบบย่อยขององค์การ โดยเฉพาะบุคคลที่เข้าเป็นสมาชิกขององค์การ การทำความเข้าใจธรรมชาติของบุคคล เพื่อที่จะสามารถเข้าใจและคาดการณ์พฤติกรรมของบุคคลที่อาจเกิดขึ้น และมีผลต่อการดำรงอยู่ขององค์การ ทำให้สามารถวางแผนทางสำหรับจัดการ และแก้ปัญหาภายในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารจะต้องเข้าใจในความแตกต่างและตระหนักถึงสมมติฐานสำคัญเกี่ยวกับบุคคล 4 ประการ (ณัฐพันธุ์ เจริญนันท์, 2551)

ความแตกต่างระหว่างบุคคล (individual difference) บุคคลแต่ละคนจะมีความแตกต่างในหลายด้าน เป็นผลมาจากลักษณะพื้นฐาน พัฒนาการ และประสบการณ์ ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่ต่างต่างกัน ซึ่งจะมีผลต่อค่านิยม บุคลิกภาพ และการแสดงออก ทำให้บุคคลมีความคิดและการแสดงออกที่ต่างกัน โดยความแตกต่างจะช่วยสร้างความเฉพาะตัวขึ้น เมื่อความแตกต่างรวมตัวจนเกิดเป็นความหลากหลาย ก็จะช่วยสร้างผลงานที่มีคุณค่าของกลุ่มขึ้น ดังนั้น ถ้าผู้บริหารเข้าใจเรื่องความแตกต่างของบุคคล ก็สามารถที่จะจูงใจให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่ต้องการได้มากยิ่งขึ้น



ภาพรวมของบุคคล (a whole person) เอกลักษณ์หรือความแตกต่างของบุคคลเกิดจากองค์ประกอบทางด้านกายภาพและจิตวิทยาที่รวมเข้าเป็นบุคคลแต่ละคน การที่บุคคลตัดสินใจหรือแสดงพฤติกรรมใดออกไป เป็นการตอบสนองต่อสิ่งเร้าและสภาพแวดล้อม ไม่ใช่เกิดจากเพียงส่วนใดส่วนหนึ่งของร่างกายหรือจิตใจเท่านั้น ซึ่งแต่ละบุคคลไม่ได้มีบทบาทเฉพาะในองค์การ แต่ยังมีบทบาทข้างนอกอีกหลายบทบาท เนื่องจากเป็นสมาชิกของหลายกลุ่ม หลายสังคม

พฤติกรรมเกิดจากการจูงใจ (motivated behavior) การกระทำของแต่ละบุคคลเป็นผลมาจากสาเหตุที่แตกต่างกัน ซึ่งเกิดจากความต้องการที่เป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ออกมา ดังนั้น ผู้บริหารควรเข้าใจและใช้การจูงใจเป็นเครื่องมือที่จะชักจูงหรือผลักดันให้พนักงานแสดงพฤติกรรมตามที่องค์การต้องการ

คุณค่าหรือศักดิ์ศรีของบุคคล (values of a person หรือ human dignity) บุคคลจะตระหนักและแสดงบทบาทตามสถานภาพทางสังคมของตนเอง โดยจะประเมินและรับรู้คุณค่า หรือเรียกว่า ความนับถือตนเอง (self-respect) ซึ่งปกติแล้วบุคคลจะให้ความสำคัญต่อคุณค่าหรือศักดิ์ศรี ในความเป็นมนุษย์ ดังนั้น การตัดสินใจในด้านต่าง ๆ ของผู้บริหาร ต้องดำเนินการโดยคำนึงถึงเกียรติและศักดิ์ศรีของบุคคลเป็นสำคัญ

ความเข้าใจในสมมติฐานเกี่ยวกับบุคคลจะช่วยให้ผู้บริหารสามารถควบคุมให้งานสำเร็จได้อย่างมีประสิทธิภาพจากการวิเคราะห์และพยากรณ์พฤติกรรมของพนักงาน

การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ผู้บริหารต้องให้ความสำคัญ เนื่องจากพนักงานถือเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าต่อองค์การมากที่สุด หากมีการปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานให้ดีขึ้นทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ จะช่วยให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้น มีทัศนคติทางบวกต่อการทำงานและต่อองค์การ ซึ่งจะส่งผลให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงขึ้นด้วย ไม่ว่าจะเป็นการขาดงาน ลาออก และพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ล้วนเป็นปัจจัยที่เพิ่มผลการทำงานของพนักงานในองค์การแทบทั้งสิ้น (Organ & Bateman, 1991, p. 364) การทำงานของพนักงานในองค์การจะมีประสิทธิผลมากน้อยเพียงใดนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับความพึงพอใจและความไม่พึงพอใจในการทำงานของบุคคลเป็นสำคัญ หากบุคคลมีความพึงพอใจในการทำงาน ย่อมนำไปสู่ความผูกพันต่อองค์การ โดยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิก

ที่ดีต่อองค์กร และนำมาซึ่งการทำงานอย่างเต็มกำลังความรู้ความสามารถ ส่งผลให้ผลการทำงานนั้นมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (ดนตรีทวี ไทรวิชิต, 2554, หน้า 23)

หลายองค์การมีการสำรวจความคิดเห็นของพนักงานถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งบ่อยครั้งพบว่า องค์การต้องการเพียงผลลัพธ์ที่ดี แต่อาจไม่สะท้อนถึงสภาพความเป็นจริง ตลอดจนการสื่อสารผลลัพธ์ที่ไม่ทั่วถึง ทำให้ผู้บริหารหรือองค์กรไม่สามารถใช้ประโยชน์จากผลการสำรวจได้อย่างเต็มที่ จากความเกี่ยวข้องของตัวแปรต่าง ๆ ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงาน แรงงูใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงงูใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยมุ่งหวังว่าผลจากการศึกษาจะเป็นข้อมูลเบื้องต้นสำหรับปรับปรุงการดำเนินงานขององค์กร ตลอดจนพัฒนาปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงงูใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

วัตถุประสงค์ของการวิจัยมีดังนี้

1. เพื่อศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาแรงงูใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
3. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

### สมมติฐานของการวิจัย

1. คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
2. แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
3. ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

### ขอบเขตของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4,120 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2559)
2. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของทาโร่ ยามานะ (Yamane, 1973, p. 886) ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 365 คน สุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) โดยการสุ่มทุกชั้นแบบกำหนดสัดส่วน (proportional)

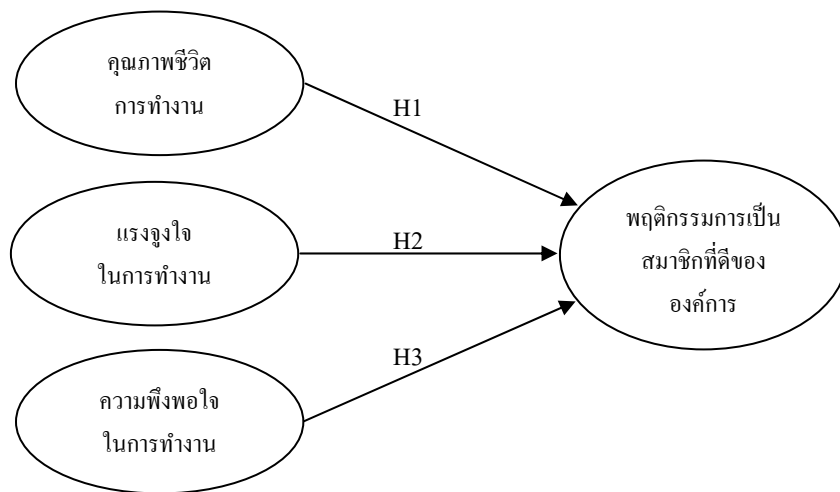
### ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล ตั้งแต่เดือนมกราคม-มีนาคม 2561

### ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. ตัวแปรอิสระ ประกอบไปด้วย 3 ตัวแปร ได้แก่ (1) คุณภาพชีวิตการทำงาน (2) แรงจูงใจในการทำงาน (3) ความพึงพอใจในการทำงาน
2. ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### นิยามศัพท์เฉพาะ

คุณภาพชีวิตการทำงาน (quality of work life) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งจะแตกต่างกันไปตามสภาพสังคมและประสบการณ์ของแต่ละบุคคล

การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (adequate and fair compensation) หมายถึง การที่พนักงานได้รับค่าจ้าง เงินเดือน ค่าตอบแทน และผลประโยชน์อื่น ๆ อย่างเพียงพอตามมาตรฐานที่ยอมรับกันโดยทั่วไป และเป็นธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับงานหรือองค์กรอื่น

สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (safe and healthy working conditions) หมายถึง สิ่งแวดล้อมทั้งทางกายภาพและทางด้านจิตใจ ที่ไม่มีลักษณะเสี่ยงภัยและไม่เกิดอันตรายต่อสุขภาพ อีกทั้งต้องช่วยให้พนักงานรู้สึกสะดวกสบายและปลอดภัยด้วย

โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน (opportunity to use and develop worker capabilities) หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้น จะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ และจะต้องช่วยพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงานอย่างแท้จริง รวมถึงการที่พนักงานมีโอกาสดำเนินงานที่ตนยอมรับว่ามีความสำคัญต่อองค์กร

ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต (opportunity for continue growth and security) หมายถึง งานที่พนักงานได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ ๆ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น

สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน (social environment of work place) หมายถึง งานที่ปฏิบัติอยู่นั้น จะต้องช่วยให้พนักงานได้มีโอกาสสร้างสัมพันธภาพกับบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร รวมไปถึงการได้รับความร่วมมือ หรือการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

การปกป้องสิทธิของพนักงาน (protection of workers' rights) หมายถึง การบริหารจัดการที่ให้พนักงานได้มีสิทธิในการปฏิบัติตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน รวมทั้งการเปิดโอกาสให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็นได้อย่างเปิดเผย และได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล

สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน (balance of work and nonwork life) หมายถึง การที่องค์กรเปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ชีวิตในการทำงาน และชีวิตส่วนตัวนอกองค์กรอย่างสมดุล โดยการกำหนดชั่วโมงการทำงานให้เหมาะสม เป็นต้น

ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (organizational social responsibility) หมายถึง กิจกรรมการปฏิบัติงานขององค์กรที่ดำเนินไปในลักษณะที่ได้รับผิดชอบต่อสังคม ซึ่งจะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าของงานหรืออาชีพ พนักงานจะต้องรับรู้หรือยอมรับว่าองค์กรที่ตนทำงานอยู่มีส่วนร่วมในการรับผิดชอบต่อสังคมในด้านต่าง ๆ

แรงจูงใจในการทำงาน (work motivation) หมายถึง แรงผลักดันที่มีผลต่อจิตใจ และส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองความต้องการของตนเอง อีกทั้ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร

ความสำเร็จในการทำงาน (achievement factor) หมายถึง พนักงานรู้สึก จดมุ่งหมายในการทำงาน และรู้สึกประสบความสำเร็จในงานที่ตนรับผิดชอบ

การยอมรับนับถือ (recognition) หมายถึง พนักงานรู้สึกได้รับการยอมรับจาก ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ลักษณะงานที่น่าสนใจ (work itself) หมายถึง พนักงานรู้สึกว่างานที่ตน รับผิดชอบมีความสร้างสรรค์และท้าทาย หรือรู้สึกชอบงานของตนเอง

ความรับผิดชอบ (responsibility) หมายถึง พนักงานรู้สึกมีอิสระในการวางแผน หรือตัดสินใจในงานที่ตนรับผิดชอบ

ความก้าวหน้าในอาชีพ (advancement) หมายถึง พนักงานรู้สึกว่ามีความก้าวหน้า ในงานที่ตนรับผิดชอบ รวมทั้งได้รับการพัฒนาจากองค์กรหรือผู้บังคับบัญชา

ความพึงพอใจในการทำงาน (job satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติที่ ดี ซึ่งเกิดจากการได้รับการตอบสนองความต้องการของตนเองที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน

นโยบายและการบริหารงานในองค์กร (company policy) หมายถึง พนักงาน รู้สึกว่าองค์กรมีการสื่อสารที่ดี และรู้ถึงนโยบายขององค์กรที่ตนทำงานอยู่

ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (relationship) หมายถึง พนักงานมี ความรู้สึกที่ดีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ค่าจ้างและสวัสดิการ (pay and benefits) หมายถึง พนักงานรู้สึกว่าได้รับ ผลตอบแทนและสวัสดิการต่าง ๆ จากองค์กรอย่างเหมาะสม

สภาพแวดล้อมในการทำงาน (working conditions) หมายถึง พนักงานมี ความรู้สึกดีต่อสภาพการณ์ขององค์กร รวมทั้งรู้สึกสะดวกสบายและปลอดภัยด้วย

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behavior) หมายถึง การกระทำของพนักงานที่ปฏิบัติเพื่อประโยชน์ขององค์กรด้วยความเต็มใจ นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้

พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นทันทีที่เกิดปัญหาในการทำงานด้วยความสมัครใจ เพื่อให้บุคคลเหล่านั้นสามารถปฏิบัติหน้าที่ให้เสร็จสมบูรณ์ภายใต้สถานการณ์ไม่ปกติ

พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) หมายถึง การตระหนักถึงการกระทำต่อเพื่อนร่วมงาน หรือการตัดสินใจที่อาจส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่น เพื่อป้องกันการเกิดปัญหาการกระทบกระทั่งที่อาจเกิดจากการทำงานในองค์การ

พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) หมายถึง การอดทนอดกลั้นด้วยความเต็มใจต่อปัญหาในการทำงานที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้

พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การอย่างเคร่งครัดเกินกว่าความคาดหมายในบทบาทที่องค์การกำหนดไว้ในระดับต่ำสุด

พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (civic virtue) หมายถึง การมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมขององค์การด้วยความเต็มใจ

พนักงาน หมายถึง บุคลากรประจำของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

2. เป็นแนวทางในการพัฒนาปัจจัยที่ก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน อันจะส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

## บทที่ 2

### วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยเรื่อง “อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังนี้

1. คุณภาพชีวิตการทำงาน
2. แรงจูงใจในการทำงาน
3. ความพึงพอใจในการทำงาน
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

#### คุณภาพชีวิตการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานเริ่มขึ้นในประเทศตะวันตก ช่วงต่อของสังคมอุตสาหกรรมและสังคมสารสนเทศ เนื่องจากปัญหาระหว่างการทำงานและคุณภาพชีวิตของบุคคล ซึ่งการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานเกิดขึ้นจากการตื่นตัวในประเทศสหรัฐอเมริกา ช่วงทศวรรษที่ 1970 โดยมีเป้าหมายสำคัญ 3 ประการคือ เพื่อเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของคนอเมริกันในปัจจุบันกับอดีต และเปรียบเทียบคุณภาพชีวิตการทำงานของคนอเมริกันกับประชากรของประเทศอุตสาหกรรมอื่น เพื่อกำหนดกลยุทธ์ในการยกระดับคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับแรงงานในประเทศสหรัฐอเมริกา และเพื่อรักษาและพัฒนาอัตราผลิตภาพและประสิทธิภาพขององค์กรผ่านความร่วมมือของสมาชิกในองค์กร (Davis & Chems, 1975; Stein, 1983; Riggio, 1996 อ้างถึงในณัฐพันธ์ เจริญนันท์, 2551, หน้า 109) อย่างไรก็ตาม ปัจจุบันแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานได้รับความสนใจในหลายประเทศ รวมทั้งประเทศไทย



โดยองค์การต่าง ๆ ได้ตระหนักถึงความสำคัญ และเริ่มให้ความสนใจในการพัฒนาและส่งเสริมคุณภาพชีวิตการทำงานให้กับพนักงาน เนื่องจากเห็นความสำคัญของทรัพยากรมนุษย์และการอยู่ร่วมกันในสังคม

คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นกระบวนการดำเนินงานขององค์การที่สามารถทำให้สมาชิกทุกระดับในองค์การเข้ามามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมที่จะเป็นการปรับปรุงสภาพแวดล้อมในการทำงาน หรือวิธีการทำงาน และการเพิ่มผลผลิต โดยมีจุดมุ่งหมายที่จะบรรลุเป้าหมาย 2 ประการ คือ การเพิ่มพูนประสิทธิภาพในการผลิตขององค์การและการปรับปรุงคุณภาพชีวิตที่ดีให้แก่พนักงาน (Skroven, 1983, pp. 1-6)

จากความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน สามารถแบ่งได้ 2 มุมมอง ได้แก่ มุมมองของพนักงานซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อสภาพการทำงานและสิ่งที่ได้รับจากองค์การ ซึ่งตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน และในมุมมองขององค์การ เป็นความเกี่ยวข้องกับวิธีหรือกระบวนการที่องค์การนำมาใช้เพื่อตอบสนองความต้องการของพนักงาน อันจะส่งผลต่อพฤติกรรมในทางบวก ไม่ว่าจะเป็นผลการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ขวัญและกำลังใจในการทำงานที่เพิ่มขึ้น ลดอัตราการขาดงาน ซึ่งทั้งสองมุมมองจะมีความสอดคล้องกัน เพื่อตอบสนองทั้งองค์การและพนักงาน (Cummings & Worley, 1997, pp. 303-304)

ความต้องการของบุคคลเป็นปัจจัยพื้นฐานในการพัฒนาคุณภาพชีวิต ถ้าบุคคลมีสภาพความเป็นอยู่ที่ดี มีความสุข และมีความพร้อมทั้งด้านร่างกาย อารมณ์ สังคม และจิตใจ จะสามารถเผชิญปัญหาได้ทุกสภาวะ แก้ปัญหาเฉพาะหน้าและปัญหาที่ซับซ้อนได้ สามารถอยู่ภายใต้ระบบการบริหารจัดการที่ดีของภาครัฐ มีวัฒนธรรมที่ดั่งตามมาตรฐานที่ยอมรับของสังคม พร้อมทั้งสามารถพัฒนาตนเองได้อย่างเหมาะสมกับสังคมที่เปลี่ยนแปลง (นงชนก ผิวเกลี้ยง, 2556, หน้า 21) Walton เป็นบุคคลหนึ่งที่ได้ศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยพิจารณาจากคุณลักษณะของบุคคล ตลอดจนสภาพแวดล้อมตัวบุคคลและสังคมที่ส่งผลทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ผลผลิตที่ได้รับตอบสนองความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลในการทำงาน โดย Walton (1973, pp. 12-16) ได้ชี้ให้เห็นถึงปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 8 ประการ คือ (1) การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

(adequate and fair compensation) ค่าตอบแทนเป็นสิ่งที่บ่งบอกถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ เนื่องจากบุคคลมีความต้องการทางเศรษฐกิจ และมุ่งทำงานเพื่อให้ได้รับการตอบสนองทางเศรษฐกิจ ความต้องการเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการมีชีวิตอยู่รอด ซึ่งบุคคลจะสร้างความคาดหวังในค่าตอบแทนสำหรับตนเอง และเปรียบเทียบในงานประเภทเดียวกันกับผู้อื่นด้วย (2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (safe and healthy working conditions) พนักงานควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกายและสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่ป้องกันอุบัติเหตุและไม่เกิดผลเสียต่อสุขภาพ ควรกำหนดมาตรฐานที่แน่นอนเกี่ยวกับการคงไว้ซึ่งสภาพแวดล้อมที่จะส่งเสริมสุขภาพและปลอดภัย ซึ่งเป็นการควบคุมสภาพทางกายภาพ (3) โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน (opportunity to use and develop worker capabilities) การให้ความสำเร็จเกี่ยวกับการศึกษา อบรม การพัฒนาการทำงาน และอาชีพของบุคคล ซึ่งทำให้บุคคลสามารถทำหน้าที่โดยใช้ศักยภาพที่มีอยู่อย่างเต็มที่ มีความเชื่อมั่นในตนเอง และเมื่อมีปัญหาที่จะใช้การแก้ไขตอบสนองในรูปแบบการดำเนินชีวิตที่เหมาะสมพึงกระทำเป็นผลให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิต (4) ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต (opportunity for continue growth and security) งานที่พนักงานได้รับมอบหมายจะมีผลต่อการคงไว้ และการขยายความสามารถให้ได้รับความรู้และทักษะใหม่ มีแนวทางหรือโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งหน้าที่ที่สูงขึ้น (5) สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน (social environment of work place) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กรจะมีผลต่อบรรยากาศในการทำงาน (6) การปกป้องสิทธิของพนักงาน (protection of workers' rights) การบริหารจัดการที่ทำให้พนักงานได้มีสิทธิในการทำงานตามขอบเขตที่ได้รับมอบหมาย และแสดงออกในสิทธิซึ่งกันและกัน หรือการกำหนดแนวทางในการทำงานร่วมกัน บุคคลต้องได้รับการเคารพในสิทธิส่วนตัวเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงาน (7) สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน (balance of work and nonwork life) การที่พนักงานจัดเวลาในการทำงานให้เหมาะสมและมีความสมดุลกับบทบาทชีวิตของตนเอง ครอบครัว และกิจกรรมอื่น และ (8) ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร (organizational social responsibility) กิจกรรมการทำงานที่ดำเนินไปในลักษณะ

รับผิดชอบต่อสังคม จะก่อให้เกิดการเพิ่มคุณค่าความสำคัญของงานและอาชีพของพนักงาน

จากแนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน จะเห็นได้ว่ามีนักวิชาการหลายท่านได้พิจารณาตัวบ่งชี้คุณภาพชีวิตการทำงานไว้อย่างหลากหลาย แต่อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Walton ซึ่งเป็นเจ้าของแนวคิดดั้งเดิม เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากมีองค์ประกอบครอบคลุมในด้านต่าง ๆ ของการทำงาน

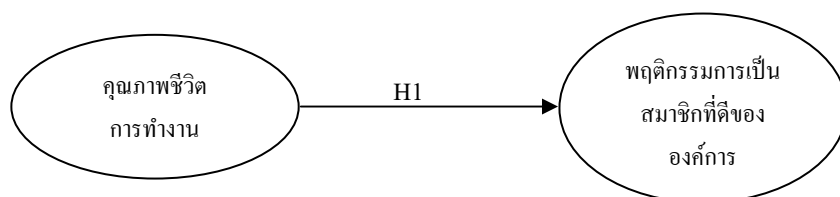
คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความสมปรารถนาหรือความพึงพอใจในงานของบุคคลกับประสิทธิผลขององค์การ อาจกล่าวได้ว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากความผาสุก (well being) ในงานของพนักงาน การรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ โดยจะส่งผลต่อองค์การ 3 ประการ ดังนี้ ประการแรก ช่วยเพิ่มผลผลิตขององค์การ ประการที่สอง ช่วยเพิ่มขวัญและกำลังใจของพนักงาน ตลอดจนเป็นแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากเป็นผลโดยตรงในการเพิ่มความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน สร้างความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ และลดอัตราการเปลี่ยนงาน ประการสุดท้าย ช่วยปรับปรุงศักยภาพของพนักงาน ซึ่งการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ทั้ง 3 ประการ ผู้บังคับบัญชาและพนักงานต้องมีส่วนร่วมในการกำหนดแผนร่วมกันและแผนนั้นได้ถูกนำไปปฏิบัติอย่างสมบูรณ์ (Cummings & Worley, 1997, pp. 198-199; Greenberg & Baron, 1995, p. 647) ดังจะเห็นได้จากผลการศึกษาแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของกิจการร่วมค้า NWR-SBCC พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในลำดับมาก ตามลำดับ (สาธิตา วงศ์กาไชย, 2557) สอดคล้องกับผลการศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสายพานยาง พบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับดีกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับต่ำ โดยมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิต และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก (สุพรรณนา

ประทุมวัน, 2544) สอดคล้องกับผลการศึกษาคุณภาพชีวิต คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการนายทหารประทวน ในสังกัดกรมทหารปืนใหญ่ที่ 3 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการ นายทหารประทวนในสังกัดกรมทหารปืนใหญ่ที่ 3 มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก (ฉัฐชัย มีชั้นช่วง, 2553)

นอกจากนี้ยังมีผลการศึกษาศึกษาการรับรู้บรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิต เครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และคุณภาพชีวิต การทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านโอกาสในการพัฒนา สมรรถภาพของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ทาง สังคมในองค์กร ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับบทบาท ของชีวิตด้านอื่น ๆ และด้านความเกี่ยวข้องทางสังคมของชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ทั้งนี้คุณภาพชีวิต การทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม โดยระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิต การทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก (ชนัดดา เพ็ชรประยูร, 2545)

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็น สมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง



**ภาพ 1** คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

## แรงจูงใจในการทำงาน

ทฤษฎีแรงจูงใจ เกิดจากแนวความคิดของนักวิชาการต่าง ๆ ที่ได้ทำการศึกษาค้นคว้า เพื่อให้ได้มาซึ่งคำตอบที่จะช่วยให้เข้าใจพฤติกรรมของมนุษย์ว่า สาเหตุที่บุคคลกระทำการพฤติกรรมนั้นเพราะอะไร และสิ่งใดเป็นเครื่องกระตุ้นหรือสิ่งเร้าให้กระทำเช่นนั้น (ชูศักดิ์ เจนประโคน, 2557, หน้า 31)

แรงจูงใจในการทำงาน เป็นแรงกระตุ้นหรือแรงผลักดันที่ทำให้พนักงานทำงานให้แก่องค์การด้วยความเต็มใจ เกิดความพึงพอใจ มีความตั้งใจและมีความมุ่งมั่นที่จะทำงาน (ชูติมา คุณณะ, 2556, หน้า 30; Newstrom, 2007, p. 101) เพื่อตอบสนองความต้องการของตนเอง จึงมีผลตามมาทั้งผลงานที่ให้กับองค์กร ในขณะที่พนักงานได้ผลตอบแทนแก่ตนด้วย (Robins & Coulter, 2005, p. 392)

ทฤษฎีของ Herzberg (Herzberg's Two Factors Theory) (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959, pp. 113-115) ได้ศึกษาเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงาน โดยได้แบ่งปัจจัยออกเป็น 2 ด้าน คือ ปัจจัยจูงใจ (motivation factors) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง ซึ่งเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้พนักงานในองค์การทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน (achievement factor) เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ เมื่อทำงานได้สำเร็จหรือสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ได้ การยอมรับนับถือ (recognition) การได้รับการยกย่อง ชมเชย หรือได้รับการแสดงความยินดีจากผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ทำให้เกิดความภาคภูมิใจ ปัจจัยนี้มักเกิดควบคู่กับความสำเร็จในการทำงาน ลักษณะงานที่น่าสนใจ (work itself) และท้าทายความสามารถ งานที่ต้องประดิษฐ์คิดค้นหาสิ่งใหม่ ๆ ความรับผิดชอบ (responsibility) การที่ผู้บังคับบัญชาให้โอกาสแก่พนักงานได้รับผิดชอบต่อการทำงานของตนอย่างเต็มที่ ไม่ควบคุมมากเกินไป และความก้าวหน้าในอาชีพ (advancement) การได้รับเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่ได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถหรือความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน

ปัจจัยการบำรุงรักษา (maintenance factors) หรือปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) เป็นปัจจัยที่ป้องกันไม่ให้นักงาเกิดความไม่พึงพอใจในการทำงาน การเสนอปัจจัยสุขอนามัยไม่ใช่วิธีการจูงใจที่ดีที่สุด แต่เป็นการป้องกันความไม่พึงพอใจ ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ประกอบด้วย วิธีการบังคับบัญชา (supervision) นโยบายและการบริหารของบริษัท (company policy) สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา (relationship with supervisor) สภาพการทำงาน (working conditions) เงินเดือน (salary) สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน (relationship with peers) ชีวิตส่วนตัว (personal life) ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (relationship with subordinates) สถานภาพ (status) และความมั่นคง (security) (ศิริลักษณ์ สมักรวงศ์, 2551, หน้า 33-34)

นอกจากนี้ Herzberg ได้ตั้งชื่อทฤษฎีให้แตกต่างกันไปตามความเกี่ยวข้องกับปัญหาพฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน โดยใช้ชื่อว่า ทฤษฎีแรงจูงใจกับความสบาย (Motivation Hygiene Theory) แรงจูงใจเป็นการกระตุ้นจากองค์ประกอบภายในงาน จึงทำให้เกิดความพึงพอใจในงานที่ทำอยู่ ส่วนความสบายเป็นการกระตุ้นจากองค์ประกอบภายนอกงาน ซึ่งอาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานขึ้นได้ ดังนั้น แรงจูงใจกับความสบาย จึงเป็นองค์ประกอบที่ใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งการปลูกฝังให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน ผู้บริหารอาจทำได้โดยการลดระยะเวลาที่ใช้ในการทำงานน้อยลง และจัดให้มีชั่วโมงสำหรับนันทนาการขึ้น เพื่อเปิดโอกาสให้พนักงานได้หยุดพักจากการทำงาน และมีกิจกรรมระหว่างเพื่อนร่วมงานมากขึ้น ทำให้เกิดความผูกพัน ส่งผลให้การลาหยุดงาน การลาออกจากองค์การลดน้อยลง (ชูศักดิ์ เชนประโคน, 2557)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Herzberg ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับและนำไปศึกษาอย่างแพร่หลาย โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน ดังนี้ (1) ความสำเร็จในการทำงาน (2) การยอมรับนับถือ (3) ลักษณะงานที่น่าสนใจ (4) ความรับผิดชอบ (5) ความก้าวหน้าในอาชีพ

แรงจูงใจเป็นสิ่งสำคัญ ที่ผู้บริหารต้องให้ความสนใจและเข้าใจในแรงจูงใจของพนักงาน เพราะแรงจูงใจเป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจและนำไปสู่การกระทำบางอย่างเสมอ อีกทั้งเป็นเครื่องมือในการบริหารงานบุคคล ซึ่งผู้บริหารควรเพิ่มแรงจูงใจของพนักงานให้สูงขึ้น เพื่อผลักดันให้บุคลากรทุ่มเทการทำงานและนำศักยภาพของตนเองออกมาแสดง เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร (พลชัย หอมสุวรรณ, 2558, หน้า 15)

การจูงใจเป็นการควบคุมพฤติกรรมของบุคคลให้เป็นไปตามจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ โดยการค้นหาและระบุสาเหตุแรงกระตุ้น และจุดมุ่งหมายของพฤติกรรมไว้ล่วงหน้า ดังนั้นในการพิจารณาความสำคัญของการจูงใจ จึงสามารถแยกประเด็นได้ 3 ประการ (พิมลจรรย์ นามวัฒน์, 2544) คือ

ความสำคัญที่มีต่อองค์กรในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในการบริหารงานและการบริหารบุคคล ที่จะสามารถตอบสนองความต้องการด้านพฤติกรรมของมนุษย์ให้แก่องค์กรหรือหน่วยงาน ซึ่งได้แก่ การช่วยให้องค์กรได้คนดีมีความรู้ความสามารถเข้าร่วมทำงานและรักษาคณเหล่านั้นให้อยู่ในองค์กรต่อไปให้นานที่สุด ดังนั้น สาเหตุที่องค์กรหรือหน่วยงานเป็นจำนวนมากไม่สามารถดำเนินการได้ประสบผลสำเร็จตามที่ต้องการ เนื่องมาจากปัญหาในด้านการสรรหาบุคลากร กล่าวคือ องค์กรหรือหน่วยงานเหล่านั้นไม่สามารถคัดเลือกบุคคลที่มีความรู้ความสามารถและมีประสบการณ์ที่เหมาะสมกับงานเข้ามาทำงานในองค์กรได้ เพราะฉะนั้นการจูงใจเป็นอีกวิธีหนึ่งที่จะช่วยดึงดูดความสนใจของบุคคลเหล่านั้นให้เข้ามาทำงานร่วมกับองค์กรและอยู่กับองค์กรให้นานที่สุดหรืออยู่ตลอดไปได้ การช่วยให้องค์กรได้มีความมั่นใจว่าพนักงานจะทำงานตามที่ถูกจ้างไว้อย่างเต็มความรู้ความสามารถ แต่องค์กรก็ยังมีข้อจำกัดอยู่ ซึ่งข้อจำกัดเหล่านั้นมาจากปัจจัยขององค์กรที่อยู่นอกเหนือการควบคุมทั้งสิ้น เช่น สหภาพแรงงาน กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ และหน่วยราชการที่เกี่ยวข้อง เป็นต้น แต่สถานการณ์ในปัจจุบันได้บีบบังคับให้องค์กรเปลี่ยนแปลงไป โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาคธุรกิจเอกชน ซึ่งจะต้องต่อสู้กับคู่แข่งอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้องค์กรอยู่รอดและประสบความสำเร็จสูงสุด ดังนั้น องค์กรจึงต้องพยายามหาวิธีการและมาตรการใหม่ที่จะใช้กำลังความรู้และความสามารถของพนักงานที่มีอยู่ให้เกิดประโยชน์สูงสุดเท่าที่จะ

ทำได้และเพื่อจูงใจให้พนักงานได้ทุ่มเทกำลังความรู้ความสามารถที่มีอยู่ให้กับองค์กร ได้อย่างเต็มที่และเต็มใจ การช่วยส่งเสริมพฤติกรรมของพนักงานในการคิดริเริ่ม สร้างสรรค์และเพื่อประโยชน์ขององค์กรโดยรวม การเปลี่ยนแปลง ความเจริญก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในด้านเทคโนโลยีและสิ่งแวดล้อมขององค์กร ทำให้ องค์กรต้องประสบปัญหาที่แปลกและใหม่อยู่เสมอ เพราะความสามารถในการทำงาน แบบดั้งเดิมจะมีลักษณะเป็นงานประจำ ซึ่งเป็นการทำงานสำเร็จไปวันต่อวันเท่านั้น ไม่ อาจช่วยให้องค์กรได้แก้ไขในปัญหาที่เกิดขึ้นให้ประสบผลสำเร็จได้ ดังนั้น ความสามารถในการคิดริเริ่มสร้างสรรค์จึงเป็นสิ่งสำคัญ และจำเป็นสำหรับองค์กรใน ทุกองค์กร โดยทุกองค์กรจึงต้องพยายามส่งเสริมให้พนักงานได้มีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ในการทำงานมากขึ้น เพื่อสร้างสรรค์สิ่งแปลกใหม่ให้แก่องค์กรได้ เป็นอย่างดี

ความสำคัญที่มีต่อผู้บริหาร ผู้บริหารจะมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อการบริหาร ทรัพยากรมนุษย์ เพราะผู้บริหารเป็นผู้ที่รับผิดชอบและควบคุมการทำงานของพนักงาน ให้สำเร็จตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยผู้บริหารจะมีส่วนช่วยทำให้องค์กรกำหนด จุดมุ่งหมายในการทำงาน รวมทั้งการดำเนินงานให้บรรลุจุดมุ่งหมายนั้นได้ การที่ผู้บริหารจะดำเนินการไปได้ดีมีประสิทธิภาพต้องอาศัยอำนาจหน้าที่ (authority) และอำนาจบารมี (power) เป็นเครื่องมือในการวินิจฉัยสั่งการ (decision making) ตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ขององค์กรได้ ทั้งในลักษณะที่เป็นแบบทางการและแบบไม่ ทางการ (formal and informal) ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดพลังร่วมในการดำเนินงานให้บรรลุ วัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ดังนั้นผู้บริหารสามารถสร้างแรงจูงใจในการทำงานของ พนักงานในองค์กรได้หลายประการที่สำคัญ ได้แก่ เพื่อช่วยให้การมอบอำนาจหน้าที่ ของผู้บริหารเป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ผู้บริหารมีความจำเป็นต้อง มอบหน้าที่ให้พนักงานทำงานแทน เพื่อช่วยแบ่งเบาภารกิจมากเกินกว่าที่จะสามารถ จัดทำให้สำเร็จลุล่วงไปได้โดยลำพังเพียงคนเดียว ในทางตรงกันข้าม การมอบอำนาจ หน้าที่ให้ทำงานแทนบางครั้งอาจจะพบว่ามีอุปสรรคอยู่หลายประการที่เกิดขึ้นจาก ทัศนคติของพนักงาน โดยการไม่ยินยอมรับมอบอำนาจหน้าที่ นอกจากนี้แล้วยังมี อุปสรรคอันเกิดขึ้นจากการที่ผู้บังคับบัญชาไม่ยินยอมมอบอำนาจหน้าที่อีกด้วย เพราะ



เกิดความรู้สึกไม่ไว้วางใจหรือมีอคติต่อพนักงาน ดังนั้น วิธีการจูงใจจะช่วยส่งเสริมให้ทั้งผู้บังคับบัญชาและพนักงานยินดีในการรับมอบอำนาจหน้าที่นั้นด้วยความพึงพอใจทั้ง 2 ฝ่าย ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดความสามัคคีและเกิดทัศนคติที่ดีต่อกันในการทำงานขององค์การให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความเรียบร้อย โดยทั้งผู้มอบและผู้รับมอบอำนาจหน้าที่ต่างก็มีพันธะ (obligation) ที่จะต้องทำงานให้บรรลุผลสำเร็จไปได้ การมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหาร จึงเป็นทั้งศิลปะและหน้าที่ของผู้บริหารในการดำเนินงานทุกประเภท เพราะว่าการบริหารงานจะบรรลุผลสำเร็จหรือล้มเหลวได้ขึ้นอยู่กับความสามารถหรือเทคนิคในการมอบหมายอำนาจหน้าที่ของผู้บริหาร โดยเหตุผลที่สำคัญในการมอบอำนาจหน้าที่ของผู้บริหาร คือ ผู้บริหารมีภารกิจมากเกินไปที่จะสามารถทำงานให้สำเร็จไปได้โดยลำพัง

การพัฒนาพนักงานให้มีความพร้อมที่จะเลื่อนชั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นต่อไปในอนาคตเมื่อมีโอกาส กล่าวคือ เมื่อผู้บังคับบัญชาได้มอบอำนาจหน้าที่ให้พนักงานได้ทำงานแล้ว ก็จะทำให้พนักงานที่ได้รับมอบหมายนั้นได้ฝึกฝนการทำงานไปพร้อมกันด้วย ซึ่งจะก่อให้เกิดความชำนาญประสบการณ์ และมีความรับผิดชอบต่องานนั้นมากขึ้น อีกทั้งยังทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นในตนเองว่ามีความสามารถที่จะทำงานได้ตลอดเวลา นอกจากนี้ยังช่วยส่งเสริมให้พนักงานได้มีโอกาสเรียนรู้งาน เตรียมตัวพร้อมเพื่อรับสถานการณ์ข้างหน้า ซึ่งอาจจะเกิดขึ้นได้โดยไม่คาดคิดมาก่อน เช่น ในกรณีที่ผู้บริหารลาออก ป่วย การเดินทางไปประกอบธุรกิจขององค์การ การเลื่อนตำแหน่ง หรือมีการโยกย้ายเปลี่ยนแปลงตำแหน่งต่าง ๆ ในองค์การ ทั้งนี้ก็เพื่อให้กิจการขององค์การนั้นไม่ต้องหยุดชะงัก เพราะมีผู้บริหารที่อยู่ในระดับรอง ๆ ลงมาที่สามารถเตรียมพร้อมที่จะทำงานแทนกันได้ เป็นต้น

การช่วยขจัดปัญหาข้อขัดแย้งในการบริหารงาน คือ การจูงใจจะช่วยทำให้อำนาจหน้าที่ของผู้บริหารเป็นที่ยอมรับของพนักงาน โดยจะทำให้ผู้บริหารมีอิทธิพลอยู่เหนือพฤติกรรมของพนักงานได้ ซึ่งจะช่วยขจัดปัญหาข้อขัดแย้งระหว่างผู้บังคับบัญชากับพนักงานลงได้ ดังนั้น คุณสมบัติของการเป็นผู้บริหารที่ดีและเป็นที่ยอมรับของพนักงานได้ต้องประกอบไปด้วย เป็นคนที่มีความเฉลียวฉลาดและสามารถพูดโน้มน้าวให้พนักงานปฏิบัติตามได้ มีการศึกษาดี มีความเชื่อมั่นในตนเอง มีเหตุผล และมี

ประสบการณ์ในการปกครองบังคับบัญชาเป็นอย่างดี มีความสามารถเข้ากับคนได้ทุกชั้น มีบุคลิกภาพที่ดี มีความรู้เกี่ยวกับงานทั่วไปขององค์กร และสามารถเผชิญปัญหาเฉพาะหน้าที่อาจจะเกิดขึ้นในขณะที่กำลังทำงานได้ทันทั่วทั้ง มีความสามารถในการประสานงานระหว่างฝ่ายงานในองค์กรได้ดี นอกจากนี้ ผู้บริหารควรพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา เพื่อให้รู้เท่าทันและปรับตัวให้เข้ากับสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปของโลก ทั้งด้านเศรษฐกิจ การเมือง สังคม เพื่อช่วยเอื้ออำนวยในการวินิจฉัยสั่งการ กล่าวคือการจงใจช่วยให้ผู้บริหารมีภาวะผู้นำที่ดี ซึ่งจะเอื้ออำนวยให้การสั่งการและการตัดสินใจเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ การสั่งการหรือการอำนวยความสะดวกจึงเป็นหน้าที่ทางการบริหารที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับพฤติกรรมของมนุษย์ ดังนั้น การจงใจจึงสามารถแก้ปัญหาต่าง ๆ ในการสั่งการ การตัดสินใจ และอื่น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์ได้

ความสำคัญที่มีต่อบุคลากร แนวความคิดที่เกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร จะให้ความสำคัญกับบุคคลเป็นอย่างมาก โดยถือว่าบุคคลมีคุณค่าอย่างยิ่งต่อองค์กร และเปรียบเสมือนเป็นทรัพย์ เนื่องจากองค์กรเกิดขึ้นเพื่อประโยชน์ร่วมกันของบุคคลนั่นเอง ประกอบกับการบริหารงานในระยะหลัง องค์กรได้ให้ความสนใจเกี่ยวกับความรู้สึกรักใคร่และจิตใจของพนักงานมากขึ้น โดยหวังที่จะให้เกิดแรงผลักดันให้พนักงานเหล่านั้นได้อุทิศแรงกายแรงใจให้กับงาน เพื่อส่งผลให้องค์กรได้รับผลประโยชน์จากพนักงานเหล่านั้นอย่างเต็มที่ ดังนั้นแนวทางที่ผู้บริหารควรจะนำมาใช้ก็คือ การให้ปรัชญาที่หันมาให้ความสำคัญกับพนักงาน และถือว่าพนักงานในองค์กรเป็นผู้ที่มีคุณภาพและคุณค่าเท่าเทียมกัน เพื่อช่วยให้พนักงานสามารถตอบสนองวัตถุประสงค์ขององค์กรและความต้องการของตนเองได้พร้อมกัน กล่าวคือ จะทำให้พนักงานสามารถปรับตัวให้เข้ากับองค์กรได้มากขึ้น เข้าร่วมกิจกรรม ที่องค์กรจัดให้มากขึ้น และมีความรับผิดชอบในการทำงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลต่อองค์กร เพื่อให้ได้รับความยุติธรรมจากองค์กรในด้านต่าง ๆ ได้แก่ การพิจารณาความดีความชอบประจำปี การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้โบนัส การโยกย้ายตำแหน่งงาน การให้สวัสดิการ และในด้านอื่นที่เกี่ยวกับการทำงานของพนักงานในองค์กร และเพื่อให้มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน มีความสามัคคีและเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของหมู่คณะที่ได้ร่วมมือร่วมใจกันทำงานด้วยความเต็มใจ และ

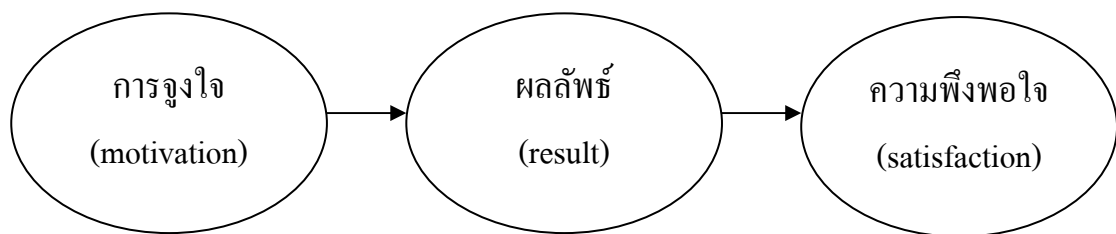
พยายามที่จะดำรงไว้ซึ่งสัมพันธภาพอันดีระหว่างสมาชิกในองค์กร ทั้งนี้โดยมุ่งหวังที่จะให้ภาระหน้าที่ได้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรที่กำหนดไว้ ดังนั้น ขวัญและกำลังใจของหมู่คณะจึงเป็นสิ่งสำคัญในการบริหารงานเป็นอย่างมาก เพราะการมีขวัญและกำลังใจที่ดีของพนักงานช่วยก่อให้เกิดประโยชน์ต่อการทำงานอย่างมากมาย ซึ่งได้แก่ ทำให้เกิดความร่วมมือร่วมใจเพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร เพื่อเป็นการสร้างความจงรักภักดีและมีความซื่อสัตย์ต่อหมู่คณะและองค์กรโดยรวม เป็นการสร้างความสามัคคีให้เกิดขึ้นในหมู่คณะ สามารถฟันฝ่าอุปสรรคทั้งหมดขององค์กรไปได้ การส่งเสริมความเข้าใจอันดีระหว่างบุคคลในองค์กรกับนโยบาย และวัตถุประสงค์ขององค์กรได้ และทำให้เกิดความเชื่อมั่นและมีศรัทธาในองค์กรที่พนักงานทำงานอยู่

เพื่อประโยชน์ในการที่จะพิจารณาขวัญและกำลังใจที่ดีนั้น ผู้บริหารต้องหมั่นตรวจตราขวัญกำลังใจในการทำงานของพนักงานในองค์กรอย่างสม่ำเสมอ โดยให้พิจารณาลักษณะท่าทีและบทบาทของผู้บริหารที่มีต่อพนักงาน ความพึงพอใจในหน้าที่การงานที่ปฏิบัติอยู่ ความพึงพอใจต่อวัตถุประสงค์หลักและนโยบายการดำเนินงานขององค์กรพนักงานและเพื่อนร่วมงาน การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งแก่ผู้ที่ทำงานดี ย่อมจูงใจให้พนักงานมีความกระตือรือร้นต่อการทำงานด้วยความขยันขันแข็ง สภาพของการทำงาน ควรถูกต้องตามสุขลักษณะ มีอากาศถ่ายเทได้สะดวก มีแสงสว่างเพียงพอ มีเครื่องมือเครื่องใช้และมีอุปกรณ์ในการทำงานครบถ้วนเหมาะสมแก่การทำงาน เพราะสิ่งเหล่านี้จะช่วยทำให้พนักงานเกิดขวัญและกำลังใจ และสามารถทำงานได้ดีขึ้น สุขภาพของพนักงาน โดยรวมถึงสภาพทางกาย จิตใจ และอารมณ์ของพนักงานในแต่ละคนที่อาจจะเปลี่ยนแปลงได้เสมอ ซึ่งอาจเกิดจากพนักงานโดยตรงหรือทางอ้อม เช่น ปัญหาครอบครัว และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

องค์กรใดมีพนักงานที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์การนั้นบรรลุเป้าหมายที่ต้องการ เพราะพนักงานจะทุ่มเทพลังงานและความสามารถอย่างเต็มที่เพื่อให้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร ซึ่งความสำเร็จของงานที่มีคุณภาพ ย่อมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจให้พนักงานทำงานประกอบกับความสามารถของพนักงานที่เกี่ยวข้อง แรงจูงใจในการทำงานเป็นการกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรม

ที่พึงประสงค์ตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ดังนั้นการสร้างแรงจูงใจในการทำงาน จึงจำเป็นต้องทำให้สอดคล้องกับความต้องการของพนักงานในองค์กร (ศิริลักษณ์ สม์ครอง, 2551, หน้า 30)

เมื่อพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแรงจูงใจในการทำงาน พบว่า การจูงใจ (motivation) เป็นสิ่งเร้าและความพยายามที่จะตอบสนองความต้องการ หรือเป้าหมาย ส่วนความพึงพอใจ (satisfaction) เป็นความพึงพอใจเมื่อต้องการได้รับการตอบสนองแล้ว ดังแสดงในภาพ 2



**ภาพ 2** ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจกับแรงจูงใจในการทำงาน

ที่มา. จาก องค์การและการจัดการ (หน้า 37), โดย ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ลัทธிகาล ศรีวะรมย์ และสมชาย หิรัญกิตติ, 2545, กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมสาร.

แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรมของพนักงานในองค์กรจะถูกกำหนดและควบคุม ด้วยแรงจูงใจต่าง ๆ โดยแรงจูงใจเหล่านี้จะมีลักษณะที่แตกต่างกันไป ตามการตอบสนองต่อความรู้สึกและความต้องการของพนักงานแต่ละคน ซึ่งผู้บริหารควรทราบถึงแรงจูงใจหรือความต้องการของพนักงานในองค์กร เพื่อที่จะสามารถชักจูง ผลักดัน และควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน ตลอดจนตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานให้ได้มากที่สุด ด้วยการกำหนดกลยุทธ์อย่างสอดคล้อง โดยนำมาซึ่งผลงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ ฉะนั้น ความพึงพอใจจะแสดงถึงประสิทธิภาพของการทำงานและภาวะผู้นำขององค์กร ซึ่งสามารถปรับเปลี่ยนได้ตลอดเวลาตามสภาพการณ์ ความพึงพอใจมีผลทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน หากพนักงานขาดความพึงพอใจในการทำงาน อาจก่อให้เกิดปัญหาต่าง ๆ ขึ้นในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นการขาดงาน ไม่มี

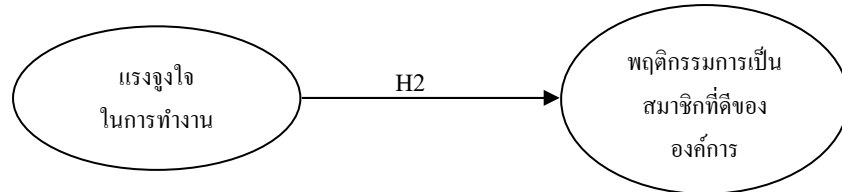
ความรับผิดชอบต่องาน และนำไปสู่การเปลี่ยนงานได้ในที่สุด (ดนตรีทวี ไทรวิชิต, 2554, หน้า 42-43)

มีผลการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนในเครือสารสาสน์ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของครูสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนในเครือสารสาสน์ ทั้งภาพรวมและรายด้าน โดยแรงจูงใจในการทำงานของครูโรงเรียนในเครือสารสาสน์ โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนในเครือสารสาสน์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามี 4 ด้านอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับได้ดังนี้ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรม การคำนึงถึงผู้อื่น ส่วนพฤติกรรมความอดกลั้น อยู่ในระดับปานกลาง (ชนิตา เศษลือ, 2556) สอดคล้องกับผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานแรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี (ชุติมา คุณนะ, 2556)

นอกจากนี้ มีผลการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง คุณลักษณะงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ โดยระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (วิไลพร ทะนะสาร, 2554)

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็น สมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 2** แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง



**ภาพ 3** แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

### ความพึงพอใจในการทำงาน

นับตั้งแต่มีการศึกษาและวิจัยเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน ที่เรียกว่า Hawthorn Experiment ของ George Elton Mayo (อ้างถึงใน สมยศ นาวิการ, 2533, หน้า 264) โดยศึกษาผลกระทบที่มีต่องานของพนักงานในบริษัท Western Electric ประเทศสหรัฐอเมริกา ระหว่างปี ค.ศ. 1924-1932 ทำให้องค์การต่าง ๆ เห็นถึงความสำคัญต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานอย่างกว้างขวาง เนื่องจากผลการศึกษาดังกล่าวทำให้ทราบว่า ความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานทุกระดับมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การเป็นอย่างมาก

ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นสภาวะของอารมณ์ ความรู้สึกนึกคิดหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่อการทำงานที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ โดยเกิดจากการได้รับการตอบสนองตามความต้องการของบุคคล (สาธิตา วงศ์กาไชย, 2557, หน้า 23) อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากความสนใจและทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำอยู่ (Good, 1973, p. 320) ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับปัจจัยแวดล้อมในการทำงาน เช่น โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชา ตลอดจนเพื่อนร่วมงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อการรับรู้ในงานของบุคคล นอกจากนี้ความพึงพอใจยังเกิดขึ้นจากปัจจัยแวดล้อมในองค์การ ได้แก่ รูปแบบการบริหาร นโยบายและขั้นตอนการทำงาน สภาพแวดล้อมการทำงาน ตลอดจนประโยชน์และผลตอบแทน (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2551, หน้า 98) หากพนักงานมีความพึงพอใจ จะทำให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นที่จะทำงานให้สำเร็จตาม

เป้าหมายขององค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลในการทำงาน รวมทั้งส่งผลต่อความสำเร็จในการบริหารงานในองค์กรด้วย (ชูศักดิ์ เจนประโคน, 2557, หน้า 123)

ทฤษฎีที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงาน จะให้คำตอบที่ชัดเจนในแง่มุมที่ต่างกัน โดยการให้คำตอบว่า อะไรคือปัจจัยที่ทำให้พนักงานบางคนมีความพึงพอใจในการทำงานมากกว่าพนักงานคนอื่น และถ้าต้องการทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานจะมีกระบวนการอะไรบ้าง (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2551, หน้า 102-103) ทฤษฎีของ Herzberg (Herzberg's Two Factor Theory) ได้ทำการศึกษาวิจัยนานกว่า 30 ปี โดยใช้เทคนิคกรณีเหตุการณ์สำคัญ (critical incident) บรรยายถึงเหตุการณ์ที่ทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ (satisfied) และไม่พึงพอใจ (dissatisfied) จากนั้นจึงนำคำตอบที่ได้มาวิเคราะห์ พบว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน และปัจจัยที่ทำให้เกิดความไม่พึงพอใจในการทำงานเป็นคนละกลุ่มกัน ปัจจัยที่ทำให้เกิดความพึงพอใจอยู่ในงานที่ทำ ได้แก่ ลักษณะของงาน ความสำเร็จของงาน โอกาสได้เลื่อนตำแหน่ง โอกาสได้ก้าวหน้า และได้รับการยอมรับ เป็นต้น เรียกว่า ปัจจัยจูงใจ (motivators) ส่วนปัจจัยที่อาจทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ไม่ใช่ในงาน แต่เป็นเงื่อนไขแวดล้อมภายนอกงาน เช่น การบังคับบัญชา ค่าจ้างหรือค่าตอบแทน นโยบายบริษัท เงื่อนไขการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้อื่น และความปลอดภัย เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้หากได้รับการตอบสนอง จะช่วยป้องกันปฏิกิริยาทางลบจากพนักงาน จึงเรียกว่า ปัจจัยสุขอนามัย หรือปัจจัยเพื่อการคงอยู่ (hygiene or maintenance factors)

แม้ว่าทฤษฎีของ Herzberg ปัจจุบันจะถูกตั้งข้อสังเกตมากขึ้นในแง่ของความถูกต้องเที่ยงตรง โดยเฉพาะความเข้าใจเรื่องความพึงพอใจในงาน เนื่องจากผลงานวิจัยต่าง ๆ เกี่ยวกับทฤษฎีนี้ในระยะหลังพบว่า ทั้งปัจจัยสุขอนามัยและปัจจัยจูงใจต่างมีผลต่อความพึงพอใจและไม่พึงพอใจในงานทั้ง 2 ด้าน แต่ทฤษฎีนี้ยังคงมีความสำคัญในการนำไปใช้บริหารองค์กร ผู้บริหารควรสนใจและเอาใจใส่ต่อปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งทฤษฎียังได้เสนอแนะขั้นตอนเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจขึ้น ซึ่งได้เน้นปัจจัยสุขอนามัยที่ควรได้รับการป้องกันเอาใจใส่ดูแลจากผู้บริหาร เช่น สถานที่ทำงานแออัดคับแคบ มีเสียงดังรบกวน แสงสว่าง

น้อย อุณหภูมิสูงหรือต่ำเกินไป หรือการถ่ายเทของอากาศไม่ดี ล้วนแต่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานทั้งสิ้น

ฉัฐพันธ์ เชรนนันท์ (2551, หน้า 104-105) ได้สรุปปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ดังนี้ จ่ายค่าจ้างพนักงานอย่างเป็นธรรม โดยรวมถึงเงินเดือน ค่าตอบแทน ตลอดจนผลประโยชน์อื่น เมื่อพนักงานรู้สึกว่ารางวัลที่ตนได้รับมีคุณค่าเหมาะสมกับที่ต้องการ โดยมีช่องว่างระหว่างสิ่งที่ควรได้กับที่ต้องการได้ใกล้เคียงกันแล้ว พนักงานจะเกิดความพึงพอใจในการทำงาน

การปรับปรุงคุณภาพการบังคับบัญชา พนักงานที่มีความเชื่อต่อความสามารถของผู้บังคับบัญชา มีแนวโน้มที่จะมีความพึงพอใจในการทำงานระดับสูงมาก โดยเฉพาะเมื่อผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงานอย่างให้เกียรติ ดูแลปกป้องผลประโยชน์ของพนักงาน นอกจากนี้ความพึงพอใจในการทำงานจะเพิ่มสูงขึ้น หากพนักงานเชื่อว่าสามารถติดต่อเข้าถึงผู้บังคับบัญชาของตนได้โดยตรง

กระจายอำนาจการควบคุมในการบริหารองค์การ ให้กระจายทั้งอำนาจและความรับผิดชอบในการตัดสินใจในการทำงานให้เป็นไปตามที่พนักงานต้องการ จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน

การมอบหมายงานให้สอดคล้องกับความสนใจของพนักงาน เนื่องจากความสนใจของคนแตกต่างกัน ดังนั้นการมอบหมายงานให้พนักงานได้ทำงานตรงกับความสนใจได้มากเพียงใด ยิ่งก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานมากขึ้นเพียงนั้น

การให้พนักงานมีส่วนร่วมในรูปแบบต่าง ๆ ในองค์การจะช่วยสร้างความรู้สึกผูกพันระหว่างพนักงานกับองค์การได้มากขึ้น การสร้างความไว้วางใจ หากองค์การและพนักงานมีความไว้วางใจและเชื่อใจกัน ผู้บริหารรับฟังพนักงาน พนักงานจะเกิดความรู้สึกที่ดีทั้งต่อผู้บริหารและองค์การ

หน้าที่การงานที่มั่นคงและมีโอกาสในการเจริญก้าวหน้า เนื่องจากงานที่มั่นคงจะช่วยสร้างความจงรักภักดีต่อองค์การ หากองค์การใดให้พนักงานออกจากงานบ่อย จะทำให้พนักงานขาดความผูกพัน และความภักดีต่อองค์การก็จะลดลงตามไปด้วย และหากพนักงานตระหนักในโอกาสที่จะก้าวหน้าเติบโตในสายงานและในองค์การนั้นได้ พนักงานจะรู้สึกพอใจในการทำงาน



Locke (1976, p. 145) ได้เสนอปัจจัยในการทำงาน ที่ใช้วัดความพึงพอใจในงาน ไว้ 9 ประการ คือ (1) งาน ได้แก่ ความยากง่าย ความท้าทาย และปริมาณที่เหมาะสม (2) ค่าตอบแทน ต้องมีความยุติธรรมและเท่าเทียมในกลุ่มงานประเภทเดียวกัน และคุณสมบัติเหมือนกัน (3) ความก้าวหน้าในการทำงาน ได้แก่ โอกาสในการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งอย่างมีหลักการและยุติธรรม (4) การได้รับการยอมรับนับถือ ทั้งจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (5) ผลประโยชน์เกื้อกูล ได้แก่ บ้านหนึ่ง บำนาญ สวัสดิการ ค่ารักษาพยาบาล การให้วันหยุด (6) สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน เวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ สภาพแวดล้อมของสถานที่ทำงาน (7) ผู้บังคับบัญชา ได้แก่ รูปแบบการนิเทศงาน ความมีมนุษยสัมพันธ์และทักษะในการบริหารงาน (8) เพื่อนร่วมงานที่มีความรู้ความสามารถ มีการช่วยเหลือกันและมีไมตรีจิตอันดี และ (9) องค์กรและการจัดการ ได้แก่ นโยบายการบริหารงานภายในองค์กร

Vroom (1964, p. 110) ได้กำหนดมิติของปัจจัยในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน มี 6 ด้าน ประกอบด้วย (1) การนิเทศงาน (supervision) เป็นทัศนคติของพนักงานที่มีต่อการบังคับบัญชา (2) เพื่อนร่วมงาน (the work group) การร่วมมือในการทำงาน มีผู้บังคับบัญชาที่เป็นมิตร จะส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน (3) ลักษณะงาน (job content) ข้อมูลเกี่ยวกับงาน หรือรายละเอียดในหน้าที่การงาน (4) เงินเดือนหรือค่าจ้าง (salary and wages) มีความเหมาะสมและยุติธรรม (5) โอกาสในการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (promotional) ตามความคาดหวังที่ต้องการ และ (6) ชั่วโมงการทำงาน (hour of work) ครอบคลุมถึงความสามารถในการใช้เวลาว่างที่เหลือจากงานในการทำกิจกรรมอื่น

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งประเภทของความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 4 ด้าน เพื่อให้เหมาะสมกับการวิจัย ประกอบด้วย (1) นโยบายและการบริหารงานในองค์กร (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (3) ค่าจ้างและสวัสดิการ (4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

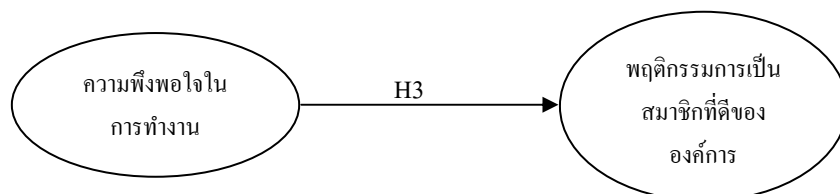
ความพึงพอใจในการทำงานของบุคคลในองค์การ จะมีผลต่อความสำเร็จของงานและองค์การ รวมถึงความสุขของพนักงาน ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานในองค์การใดไม่มีความพึงพอใจในการทำงาน จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จของงาน คุณภาพของงานลดลง การขาดหรือการลาออกจากงาน หรืออาจจะก่อให้เกิดปัญหาอาชญากรรมและปัญหาทางสังคมตามมาอีกมากมาย นอกจากนี้แล้วความพึงพอใจในการทำงานยังเป็นเครื่องหมายแสดงให้เห็นถึงประสิทธิภาพของการทำงานและภาวะผู้นำขององค์การ ดังนั้น องค์การควรตระหนักถึงความสำคัญของการสร้างความพึงพอใจในการทำงานให้เกิดขึ้นกับพนักงานด้วย (ชูศักดิ์ เจนประโคน, 2557, หน้า 123-124)

มีผลการศึกษากว้างขวางแบบผู้รับใช้ ความพึงพอใจในงาน จิตวิญญาณในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของหัวหน้างานในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อ พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของหัวหน้างานในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อ โดยมีระดับความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งองค์ประกอบด้านหัวหน้างาน เพื่อนร่วมงาน ธรรมชาติของงาน และการติดต่อสื่อสาร มีความพึงพอใจอยู่ในระดับสูง ด้านการจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง เงินสวัสดิการ รางวัลตอบแทน และเงื่อนไขของระบบมีความพึงพอใจอยู่ในระดับปานกลาง ส่วนระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของหัวหน้างานอยู่ในระดับสูง (ชนิกานต์ เสียงเย็น, 2557) สอดคล้องกับผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมขององค์การ ความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และพบว่าความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านการนิเทศงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน, 2548)

นอกจากนี้ยังมีผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน พบว่าความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน 2 ด้าน คือ ด้านตัวงาน และด้านหัวหน้างาน แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านรายได้ และด้านความก้าวหน้า โดยพนักงานมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางและรายด้านอยู่ในระดับสูง ยกเว้นด้านตัวงานที่มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับปานกลางทั้งหมด (กรรณิกา ปาป้อง, 2548)

จากศึกษาและทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสามารถสรุปเป็นสมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 3** ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง



**ภาพ 4** ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

### พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เริ่มขึ้นจาก Barnard (1968, p. 84) ซึ่งได้วิเคราะห์ลักษณะพื้นฐานโดยทั่วไปขององค์กร คือ ระบบความร่วมมือ (cooperative system) สิ่งที่สำคัญที่สุดที่ทำให้เกิดความร่วมมือคือความเต็มใจของบุคคล โดยความเต็มใจเหล่านี้เป็นสิ่งที่อยู่เหนือประสิทธิภาพ ความสามารถ หรือ

คุณค่าภายในตัวบุคคล เป็นสิ่งที่ไม่สามารถมองเห็นได้ชัดเจน แต่เป็นสิ่งที่สำคัญที่ช่วยสนับสนุนให้องค์การประสบความสำเร็จ โดยที่คำบรรยายลักษณะทั่วไปไม่สามารถบรรยายได้ครอบคลุมทุกความต้องการในงานที่จำเป็นต่อการประสบความสำเร็จขององค์การ

องค์การที่มีประสิทธิภาพจะต้องมีพฤติกรรม 3 ประการ คือ (1) ต้องสามารถดึงดูดใจและทำให้บุคคลมาเป็นส่วนหนึ่งของระบบขององค์การ (2) ต้องให้สมาชิกขององค์การแสดงบทบาทการทำงานตามความรู้สึกที่แท้จริง ให้ความร่วมมือและปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ประสบผลสำเร็จ และ (3) กระตุ้นให้บุคคลมีพฤติกรรมการสร้างนวัตกรรมด้วยตนเอง ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือความต้องการในงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ควบคู่ไปกับหน้าที่ที่กำหนดไว้ (Katz as cited in Organ et al., 2006, pp. 17-19)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (organizational citizenship behavior) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ทำให้การทำงานขององค์การโดยรวมเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ โดยการจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นทางเลือกของบุคคลที่จะปฏิบัติหรือไม่ก็ได้ ไม่ได้ถูกบังคับให้กระทำตามบทบาทหน้าที่ หรือไม่ได้ถูกกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน (job description) (Greenberg & Baron (1993, p. 185; Organ, 1988, p. 4) และไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวเป็นประโยชน์ต่อองค์การ (Schnake & Dumler, 1997, pp. 216-229)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของ Organ (1988, pp. 8-12) ซึ่งเป็นแนวคิดดั้งเดิมที่ครอบคลุมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์การ อีกทั้งยังได้รับการยอมรับและนำไปศึกษาอย่างแพร่หลาย โดยแบ่งเป็น 5 ด้าน คือ (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (altruism) การให้ความช่วยเหลือ ได้แก่ การช่วยเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการทำงาน มีลักษณะของการช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่มีความเกี่ยวข้องกับงานหรือปัญหาที่เกี่ยวข้องกับองค์การ รวมถึงลูกค้าขององค์การ มีจิตใจอุทิศตน คอยให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในทุกด้านที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ทั้งในเวลาและนอกเวลางาน จะเป็นในหน้าที่หรือไม่ก็ตาม แม้จะไม่มีใครร้อง

ขอกี๋ยีนดีและยังคงปฏิบัติอยู่ (2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) เพื่อป้องกัน การเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจเกิดตามมา เนื่องจากในการทำงานจำเป็นต้องมี การพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมี ผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้ สมบัติร่วมกัน การตระหนักและให้ความสำคัญกับเพื่อนร่วมงานเสมอว่าจะได้รับ ผลกระทบใดจากการกระทำของตนหรือไม่ (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) การอดทนอดกลั้นต่อการถูกรบกวน ความคับข้องใจ ความเครียด หรือ ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ ทั้งที่มีสิทธิ์จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือ ร้องทุกข์ได้ แต่อาจเพิ่มภาระให้กับผู้บังคับบัญชา และเกิดการโต้เถียงจนละเอียด ความสนใจในการทำงาน (4) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) การปฏิบัติตามกฎระเบียบและสนองต่อนโยบายขององค์การอย่างเคร่งครัดเกินกว่าความ คาดหมายในบทบาทที่องค์การกำหนดไว้ในระดับต่ำสุด เช่น มีความตรงต่อเวลา ไม่ใช่ เวลาการทำงานเพื่อหาประโยชน์ส่วนตัว มีความสำนึกในหน้าที่ ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ทำงานสนองต่อนโยบายขององค์การได้เป็นอย่างดี ไม่หลบหลีกหรือเกี่ยงงาน เต็มใจ และยินดีทำงานตามบทบาทหน้าที่ที่อยู่ในความรับผิดชอบของตนเสมอ (5) พฤติกรรม การให้ความร่วมมือ (civic virtue) การมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การ เช่น การเข้าร่วมประชุม การเก็บความลับขององค์การ การแสดงความคิดเห็นและ ข้อเสนอแนะที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ การให้ความสำคัญกับการเข้าไป มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การเสมอ

นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาถึงผลลัพธ์หลักของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ โดยแบ่งผลลัพธ์เป็น 2 ด้าน คือ ผลลัพธ์ด้านบุคคล มีการศึกษาเป็นจำนวน มากที่พบว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อ ความพึงพอใจในการทำงาน (Organ & Ryan, 1995, pp. 775-802) ซึ่งส่งผลให้เกิด ความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบขององค์การ ด้านของผลการทำงานพบว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการทำงานและผล การทำงาน (Podsakoff, Ahearne, MacKenzie, 1997, p. 263) และมีผลต่อคุณภาพชีวิตใน

การทำงาน (Schnake & Dumler, 1997, pp. 216-229) พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีแนวโน้มที่จะถูกผู้บังคับบัญชาประเมินว่าเป็นผู้ทำงานได้ดีกว่า

ส่วนผลลัพธ์องค์การ (Podsakoff et al., 1997, pp. 263-264) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การเนื่องจากลดจำนวนทรัพยากรบุคคล โดยให้พนักงานทำงานเพียงหน้าที่เดียว แต่สามารถทำงานได้หลายบทบาท เสริมสร้างผลิตภาพในการจัดการ มีทรัพยากรบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด และมีเป้าหมายมุ่งสร้างผลงาน มีการช่วยเหลือการทำงานของเพื่อนร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน เสริมสร้างผลิตภาพของเพื่อนร่วมงาน เกิดการเรียนรู้ครบวงจร ทำให้พนักงานสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น สามารถรักษาและดึงดูดพนักงานที่ดีให้คงอยู่กับองค์กร สนับสนุนความคงที่และเพิ่มเสถียรภาพของการทำงานในองค์กร (สญา ชีระวิชิตระกูล, 2547, หน้า 19)

นอกจากนี้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสอดคล้องกับการพัฒนาอาชีพ (career development) เนื่องจากมีส่วนช่วยให้องค์กรกับพนักงานปรับตัวเข้าหากันและปรับตัวเข้าสู่องค์กรได้มากขึ้น (สญา ชีระวิชิตระกูล, 2547, หน้า 24) อีกทั้งเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับองค์กร ซึ่งช่วยทำให้การทำงานของพนักงานเกิดประสิทธิภาพอย่างเต็มที่ (Moorman, 1991) หากองค์กรสามารถรักษาระดับปัจจัยต่าง ๆ ที่มีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ พนักงานจะมีเจตคติที่ดีต่อองค์กร และก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป

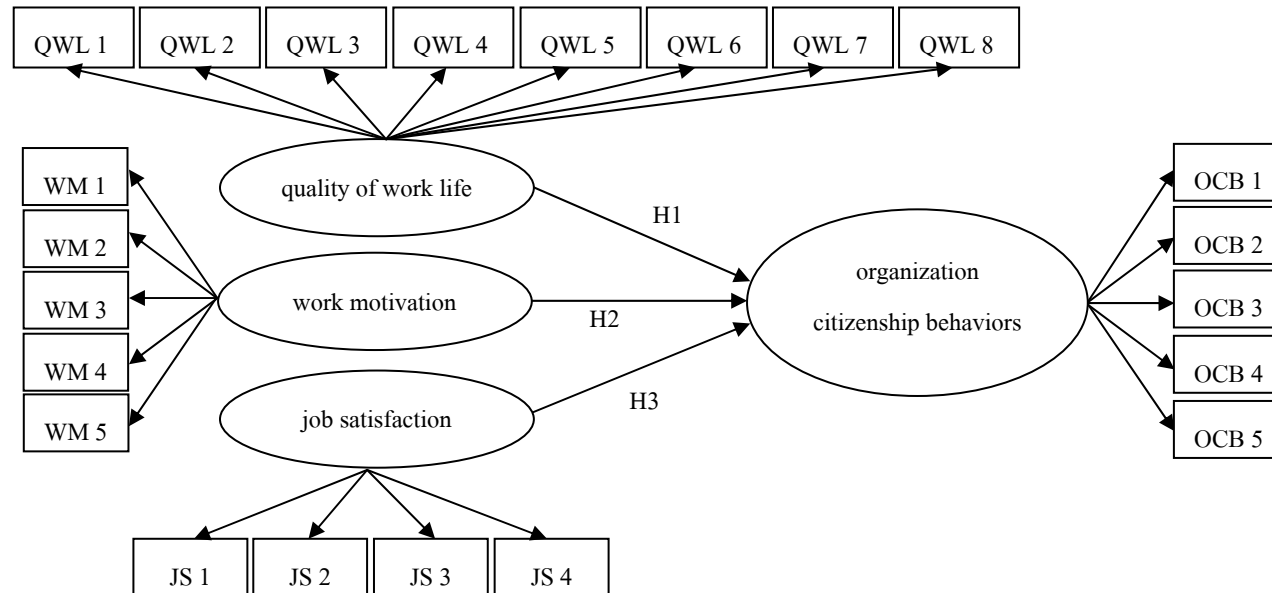
มีผลการศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลในทิศทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีระดับความพึงพอใจในงานของบุคลากร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับมาก (ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ, 2555)

นอกจากนี้ยังมีผลการศึกษาแรงงูใจ ความพึงพอใจ และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของกิจการร่วมค้า NWR-SBCC พบว่า ความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

โดยรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก (สาธิตา วงศ์กาไชย, 2555) สอดคล้องกับผลการศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัทแห่งหนึ่ง ซึ่งพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความเกรงใจสุภาพอ่อนน้อม ด้านความสำนึกในหน้าที่ปฏิบัติตามกฎระเบียบ ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านความรับผิดชอบให้ความร่วมมือ และ ด้านความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ อยู่ในระดับสูง (รภัฏกุล ฉัตรนันทเวช, 2556)

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย เพื่อศึกษาอิทธิพลของตัวแปร ได้แก่ คุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งนำมาสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังนี้



**ภาพ 5** กรอบแนวคิดอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง



**หมายเหตุ:**

|       |         |                                                |
|-------|---------|------------------------------------------------|
| QWL 1 | หมายถึง | การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม          |
| QWL 2 | หมายถึง | สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ |
| QWL 3 | หมายถึง | โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน      |
| QWL 4 | หมายถึง | ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต             |
| QWL 5 | หมายถึง | สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน               |
| QWL 6 | หมายถึง | การปกป้องสิทธิของพนักงาน                       |
| QWL 7 | หมายถึง | สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน  |
| QWL 8 | หมายถึง | ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร                 |
| WM 1  | หมายถึง | ความสำเร็จในการทำงาน                           |
| WM 2  | หมายถึง | การยอมรับนับถือ                                |
| WM 3  | หมายถึง | ลักษณะงานที่น่าสนใจ                            |
| WM 4  | หมายถึง | ความรับผิดชอบ                                  |
| WM 5  | หมายถึง | ความก้าวหน้าในอาชีพ                            |
| JS 1  | หมายถึง | นโยบายและการบริหารงานในองค์กร                  |
| JS 2  | หมายถึง | ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร               |
| JS 3  | หมายถึง | ค่าจ้างและสวัสดิการ                            |
| JS 4  | หมายถึง | สภาพแวดล้อมในการทำงาน                          |
| OCB 1 | หมายถึง | พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ                    |
| OCB 2 | หมายถึง | พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น                     |
| OCB 3 | หมายถึง | พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น                        |
| OCB 4 | หมายถึง | พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่                      |
| OCB 5 | หมายถึง | พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ                      |

### บทที่ 3

#### วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (quantitative research) เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยได้ดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การวิเคราะห์ข้อมูล

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่อยู่ในขอบเขตของการวิจัย มีดังต่อไปนี้

##### ประชากร

พนักงานประจำของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 4,120 คน (ข้อมูล ณ เดือนธันวาคม 2559)

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร โดยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างจากสูตรของ Yamane (1973, p. 886) ซึ่งแทนค่าตามสูตร ดังนี้

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

เมื่อ  $n$  = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

$N$  = ขนาดของประชากร

$e$  = ค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มกลุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้  
กำหนดค่าเท่ากับ 0.05

$$\begin{aligned} \text{แทนค่าในสูตร } n &= \frac{4,120}{1 + 4,120 (0.05)^2} \\ &= \frac{4,120}{11.3} \\ &= 364.60 \sim 365 \end{aligned}$$

### วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

ผู้วิจัยใช้ทฤษฎีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ความน่าจะเป็น (probability sampling) โดยการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) เป็นวิธีการสุ่มทุกชั้นแบบกำหนดสัดส่วน (proportional) ซึ่งใช้สูตรเพื่อคำนวณหาจำนวนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นภูมิ ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายงาน} = \frac{\text{จำนวนพนักงานแต่ละสายงาน} \times \text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

ตาราง 1

## จำนวนกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย จำแนกตามกลุ่มงาน

| กลุ่มงาน     | จำนวนพนักงาน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง |
|--------------|--------------|--------------------|
| ลูกค้าบุคคล  | 2,196        | 195                |
| ลูกค้าธุรกิจ | 212          | 19                 |
| ธุรกิจเฉพาะ  | 93           | 8                  |
| สนับสนุน     | 1,619        | 143                |
| รวม          | 4,120        | 365                |

## เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (questionnaire) ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน โดยลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (check list) และเติมคำในช่องว่าง (short answer) จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาปรับปรุงมาจากเอกสารงานวิจัยและแบบสอบถามของคนตรีทวี ไทรวิชิต (2554), ปาริชาติ ปานสำเนียง (2555), ภนิกา พลเพชร (2556), สมพร สังข์เพิ่ม (2555), สาธิตา วงศ์กาไชย (2557) โดยมีข้อคำถามจำนวน 24 ข้อ แบ่งเป็น 8 ด้าน คือ (1) การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (3) โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน (4) ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต (5) สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน (6) การปกป้องสิทธิของ

พนักงาน (7) สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน (8) ความรับผิดชอบ  
ต่อสังคมขององค์กร

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาปรับปรุงมาจากเอกสาร  
งานวิจัยและแบบสอบถามของพลชัย หอมสุวรรณ (2558), วราภรณ์ รัตนอาษาไนย  
(2544), ศิริลักษณ์ สมักรวงส์ (2551) โดยมีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ  
(1) ความสำเร็จในการทำงาน (2) การยอมรับนับถือ (3) ลักษณะงานที่น่าสนใจ  
(4) ความรับผิดชอบ (5) ความก้าวหน้าในอาชีพ

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาปรับปรุงมาจากเอกสาร  
งานวิจัยและแบบสอบถามของดนตรีทวี ไทรวิชิต (2554), บุญชอบ สุขบุญเหลือ  
(2556), รักษ์กุล นัตถนันท์ (2556) โดยมีข้อคำถามจำนวน 12 ข้อ แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ  
(1) นโยบายและการบริหารงานในองค์กร (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร  
(3) ค่าจ้างและสวัสดิการ (4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

ตอนที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้พัฒนาปรับปรุง  
มาจากเอกสารงานวิจัยและแบบสอบถามของดนตรีทวี ไทรวิชิต (2554), ชีรพงศ์  
โพธิ์เจริญ (2555), ปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) โดยมีข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ แบ่งเป็น  
5 ด้าน คือ (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น  
(3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (4) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (5) พฤติกรรม  
การให้ความร่วมมือ

### เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนน เพื่อวัดระดับความคิดเห็นต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน  
แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี  
ขององค์กร ใช้ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale)  
ตามแบบไลเคิร์ต (likert scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ (Best, 1981)

|              |         |                    |
|--------------|---------|--------------------|
| ระดับคะแนน 5 | หมายถึง | เห็นด้วยมากที่สุด  |
| ระดับคะแนน 4 | หมายถึง | เห็นด้วยมาก        |
| ระดับคะแนน 3 | หมายถึง | เห็นด้วยปานกลาง    |
| ระดับคะแนน 2 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อย       |
| ระดับคะแนน 1 | หมายถึง | เห็นด้วยน้อยที่สุด |

เมื่อมีการนำคะแนนรวมที่ได้มาหาค่าเฉลี่ย ระดับการให้คะแนนค่าเฉลี่ยในแต่ละระดับชั้น ใช้สูตรการคำนวณช่วงกว้างของชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอัตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนอัตรภาคชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{5} = 0.80 \end{aligned}$$

เมื่อแทนค่าในสูตรแล้ว จะได้เกณฑ์แปลผลดังนี้

|                         |                                    |
|-------------------------|------------------------------------|
| คะแนนเฉลี่ย 4.21 - 5.00 | พนักงานมีความคิดเห็นด้วยมากที่สุด  |
| คะแนนเฉลี่ย 3.41 - 4.20 | พนักงานมีความคิดเห็นด้วยมาก        |
| คะแนนเฉลี่ย 2.61 - 3.40 | พนักงานมีความคิดเห็นด้วยปานกลาง    |
| คะแนนเฉลี่ย 1.81 - 2.60 | พนักงานมีความคิดเห็นด้วยน้อย       |
| คะแนนเฉลี่ย 1.00 - 1.80 | พนักงานมีความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด |

### การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. การทดสอบความสมบูรณ์ของเครื่องมือ (validity) โดยการนำแบบสอบถามที่สร้างแล้วเสร็จให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงของเนื้อหา (content validity) ความสอดคล้องของข้อคำถาม โดยวิธี Index of Item Objective Congruence (IOC) แล้วปรับปรุงข้อคำถามที่มีค่าดัชนี IOC ที่คำนวณได้มากกว่าหรือเท่ากับ 0.5 ตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิ ซึ่งมีการให้คะแนนผลการประเมินตามเกณฑ์ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์  
 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นสามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์  
 -1 เมื่อรู้สึกแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นไม่สามารถวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์

โดยมีสูตรคำนวณดังนี้

$$\text{สูตร IOC} = \frac{\sum R}{N}$$

เมื่อ IOC แทน ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์  
 $\sum R$  แทน ผลรวมคะแนนจากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญ  
 N แทน จำนวนผู้เชี่ยวชาญ

2. การทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (reliability) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์ (alpha coefficient) แบบครอนบัทซ์ (cronbach alpha) จากการนำแบบสอบถามไปทดสอบกับตัวอย่างทดสอบที่มีคุณสมบัติเหมือนประชากรการวิจัยจำนวน 40 ตัวอย่าง เพื่อให้ได้แบบสอบถามที่สมบูรณ์

## ตาราง 2

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

| (n = 365)                                                                              |          |      |       |                        |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|------------------------|
| Corrected                                                                              |          |      |       |                        |
| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน                                                              | $\alpha$ | M    | SD    | Item-Total Correlation |
| ด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม                                              | 0.919    |      |       |                        |
| 1. เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน |          | 3.53 | 0.847 | 0.768                  |

ตาราง 2 (ต่อ)

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน                                                     | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected              |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|------------------------|
|                                                                               |          |      |       | Item-Total Correlation |
| 2. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา และ<br>ประสบการณ์ในการทำงาน |          | 3.60 | 0.900 | 0.878                  |
| 3. เงินเดือนที่ได้รับมีความยุติธรรมและเหมาะสมกับ<br>ปริมาณงานที่รับผิดชอบ     |          | 3.45 | 0.846 | 0.866                  |
| รวม                                                                           |          | 3.52 |       |                        |

จากตาราง 2 พบว่า แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.919 ( $\alpha = 0.919$ ) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.52 ( $M = 3.52$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 3

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

| (n = 365)                                                     |          |      |       |                        |
|---------------------------------------------------------------|----------|------|-------|------------------------|
| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน                                     | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected              |
|                                                               |          |      |       | Item-Total Correlation |
| ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและ<br>ถูกสุขลักษณะ        | 0.883    |      |       |                        |
| 1. องค์การมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มี<br>ประสิทธิภาพ |          | 3.95 | 0.876 | 0.762                  |



ตาราง 3 (ต่อ)

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน                                    | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected              |
|--------------------------------------------------------------|----------|------|-------|------------------------|
|                                                              |          |      |       | Item-Total Correlation |
| 2. องค์การมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมต่อการทำงาน |          | 3.88 | 0.791 | 0.799                  |
| 3. สภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน   |          | 3.80 | 0.791 | 0.765                  |
| รวม                                                          |          | 3.87 |       |                        |

จากตาราง 3 พบว่า แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.883 ( $\alpha = 0.883$ ) ซึ่งมีความมากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.87 ( $M = 3.87$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 4

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน

| (n = 365)                                                      |          |      |       |                        |
|----------------------------------------------------------------|----------|------|-------|------------------------|
| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน                                      | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected              |
|                                                                |          |      |       | Item-Total Correlation |
| ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน                  | 0.885    |      |       |                        |
| 1. องค์การเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงทักษะและความสามารถอย่างเต็มที่ |          | 3.75 | 0.870 | 0.846                  |

ตาราง 4 (ต่อ)

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน                                             | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected              |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|------------------------|
|                                                                       |          |      |       | Item-Total Correlation |
| 2. มีโอกาสได้รับการพัฒนาหรือฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ |          | 3.95 | 0.846 | 0.787                  |
| 3. รู้สึกว่างานที่รับผิดชอบมีความสำคัญต่อองค์กร                       |          | 3.95 | 0.815 | 0.700                  |
| รวม                                                                   |          | 3.88 |       |                        |

จากตาราง 4 พบว่า แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.885 ( $\alpha = 0.885$ ) ซึ่งมีความมากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.88 ( $M = 3.88$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 5

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต

| (n = 365)                                                            |          |      |       |                        |
|----------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|------------------------|
| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน                                            | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected              |
|                                                                      |          |      |       | Item-Total Correlation |
| ด้านความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต                               | 0.895    |      |       |                        |
| 1. มีโอกาสได้ทำงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในงานเพิ่มมากขึ้น |          | 3.70 | 0.758 | 0.691                  |
| 2. มีโอกาสวางแผนการทำงานด้วยตนเอง                                    |          | 3.90 | 0.744 | 0.853                  |

ตาราง 5 (ต่อ)

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน                                                 | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected              |
|---------------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|------------------------|
|                                                                           |          |      |       | Item-Total Correlation |
| 3. องค์การมีกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ทำให้พนักงานเกิดความมั่นคงในการทำงาน |          | 3.80 | 0.791 | 0.845                  |
| รวม                                                                       |          | 3.80 |       |                        |

จากตาราง 5 พบว่า แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.895 ( $\alpha = 0.895$ ) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.80 ( $M = 3.80$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 6

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน

| (n = 365)                                                                         |          |      |       |                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|------------------------|
| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน                                                         | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected              |
|                                                                                   |          |      |       | Item-Total Correlation |
| ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน                                              | 0.921    |      |       |                        |
| 1. ได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อประสบปัญหาในการทำงาน |          | 3.93 | 0.829 | 0.825                  |
| 2. เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน                                         |          | 4.10 | 0.810 | 0.838                  |
| 3. องค์การมีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตร                                              |          | 4.00 | 0.816 | 0.854                  |
| รวม                                                                               |          | 4.01 |       |                        |

จากตาราง 6 พบว่า แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.921 ( $\alpha = 0.921$ ) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.01 ( $M = 4.01$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

#### ตาราง 7

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการปกป้องสิทธิของพนักงาน

| (n = 365)                                                                                                          |          |      |       |                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|----------------------------------|
| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน                                                                                          | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected Item-Total Correlation |
| ด้านการปกป้องสิทธิของพนักงาน                                                                                       | 0.861    |      |       |                                  |
| 1. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน |          | 3.93 | 0.764 | 0.653                            |
| 2. ได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาภายใต้ระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน                                                |          | 3.63 | 0.774 | 0.803                            |
| 3. สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานได้อย่างเปิดเผย โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ     |          | 3.73 | 0.751 | 0.760                            |
| รวม                                                                                                                |          | 3.76 |       |                                  |

จากตาราง 7 พบว่า แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการปกป้องสิทธิของพนักงาน มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.861 ( $\alpha = 0.861$ ) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.76 ( $M = 3.76$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30

(Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

#### ตาราง 8

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน

| (n = 365)                                                                                         |          |      |       |                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|----------------------------------|
| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน                                                                         | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected Item-Total Correlation |
| ด้านสมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน                                                 | 0.869    |      |       |                                  |
| 1. สามารถจัดสรรเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว และเวลาสำหรับสังคมได้อย่างเหมาะสม    |          | 3.75 | 0.707 | 0.855                            |
| 2. มีเวลาหลังเลิกงานหรือวันหยุด เพื่อใช้ในการพักผ่อน อย่างเพียงพอ โดยไม่ต้องนํางานกลับไปทำที่บ้าน |          | 3.63 | 0.925 | 0.766                            |
| 3. องค์การให้สิทธิในการกำหนดวันลาพัก หรือลาพักผ่อนได้อย่างเหมาะสม                                 |          | 3.85 | 0.864 | 0.669                            |
| รวม                                                                                               |          | 3.74 |       |                                  |

จากตาราง 8 พบว่า แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสมดุลระหว่างงาน และกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.869 ( $\alpha = 0.869$ ) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.74 ( $M = 3.74$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 9

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน  
ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร

|                                                      |  |      |       |  | (n = 365)                              |
|------------------------------------------------------|--|------|-------|--|----------------------------------------|
| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน                            |  |      |       |  | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation |
| ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร                   |  |      |       |  | 0.944                                  |
| 1. องค์กรดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสังคม     |  |      |       |  |                                        |
| ส่วนรวม                                              |  | 3.95 | 0.677 |  | 0.907                                  |
| 2. องค์กรมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็น      |  |      |       |  |                                        |
| ประโยชน์ต่อสังคม                                     |  | 3.88 | 0.757 |  | 0.890                                  |
| 3. องค์กรมีการพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์ |  |      |       |  |                                        |
| สูงสุดต่อลูกค้า                                      |  | 3.88 | 0.791 |  | 0.864                                  |
| รวม                                                  |  | 3.90 |       |  |                                        |

จากตาราง 9 พบว่า แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.944 ( $\alpha = 0.944$ ) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.90 ( $M = 3.90$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 10

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน  
ด้านความสำเร็จในการทำงาน

| (n = 365)                                                                             |          |      |       |                                  |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|----------------------------------|
| ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน                                                              | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected Item-Total Correlation |
| ด้านความสำเร็จในการทำงาน                                                              | 0.804    |      |       |                                  |
| 1. งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ                                   |          | 3.65 | 0.700 | 0.533                            |
| 2. สามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ |          | 3.95 | 0.639 | 0.747                            |
| 3. ผู้บังคับบัญชาพึงพอใจกับผลงาน                                                      |          | 3.75 | 0.670 | 0.686                            |
| รวม                                                                                   |          | 3.78 |       |                                  |

จากตาราง 10 พบว่า แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.804 ( $\alpha = 0.804$ ) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.78 ( $M = 3.78$ ) ค่าตามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 11

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน  
ด้านการยอมรับนับถือ

| (n = 365)                |          |   |    |                                  |
|--------------------------|----------|---|----|----------------------------------|
| ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน | $\alpha$ | M | SD | Corrected Item-Total Correlation |
| ด้านการยอมรับนับถือ      | 0.922    |   |    |                                  |

ตาราง 11 (ต่อ)

| ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน                                                      | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected              |
|-------------------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|------------------------|
|                                                                               |          |      |       | Item-Total Correlation |
| 1. ผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน                      |          | 3.85 | 0.662 | 0.854                  |
| 2. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ           |          | 3.80 | 0.687 | 0.857                  |
| 3. ได้รับความไว้วางใจในการเข้าร่วมงานหรือโครงการสำคัญที่มีความหมายต่อหน่วยงาน |          | 3.80 | 0.687 | 0.815                  |
| รวม                                                                           |          | 3.81 |       |                        |

จากตาราง 11 พบว่า แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.922 ( $\alpha = 0.922$ ) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.81 ( $M = 3.81$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 12

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน  
ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ

| (n = 365)                                                  |          |      |       |                        |
|------------------------------------------------------------|----------|------|-------|------------------------|
| ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน                                   | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected              |
|                                                            |          |      |       | Item-Total Correlation |
| ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ                                    | 0.869    |      |       |                        |
| 1. งานมีลักษณะท้าทายความรู้ความสามารถ และจูงใจให้อยากทำงาน |          | 3.78 | 0.698 | 0.787                  |
| 2. ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน                |          | 3.78 | 0.800 | 0.788                  |



ตาราง 12 (ต่อ)

| ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน                                    | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected              |
|-------------------------------------------------------------|----------|------|-------|------------------------|
|                                                             |          |      |       | Item-Total Correlation |
| 3. งานมีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน |          | 3.83 | 0.712 | 0.684                  |
| รวม                                                         |          | 3.79 |       |                        |

จากตาราง 12 พบว่า แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.869 ( $\alpha = 0.869$ ) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.79 ( $M = 3.79$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 13

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ

| (n = 365)                                                                                        |          |      |       |                        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|------------------------|
| ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน                                                                         | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected              |
|                                                                                                  |          |      |       | Item-Total Correlation |
| ด้านความรับผิดชอบ                                                                                | 0.960    |      |       |                        |
| 1. เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานแล้ว มีความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาและพัฒนา เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย |          | 3.93 | 0.694 | 0.867                  |
| 2. จะทุ่มเททั้งกำลังกายและสติปัญญา เพื่อแก้ปัญหางานที่รับผิดชอบเสมอ                              |          | 4.03 | 0.698 | 0.936                  |

ตาราง 13 (ต่อ)

| ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน                                                        | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected              |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|------------------------|
|                                                                                 |          |      |       | Item-Total Correlation |
| 3. แม้นอกเวลางาน หากมีงานที่ต้องทำอย่างเร่งด่วน ยินดีให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ |          | 4.03 | 0.733 | 0.941                  |
| รวม                                                                             |          | 3.99 |       |                        |

จากตาราง 13 พบว่า แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.960 ( $\alpha = 0.960$ ) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 ( $M = 3.99$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 14

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

| (n = 365)                                                                    |          |      |       |                        |
|------------------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|------------------------|
| ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน                                                     | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected              |
|                                                                              |          |      |       | Item-Total Correlation |
| ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ                                                      | 0.905    |      |       |                        |
| 1. ได้พัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่รับผิดชอบอยู่                           |          | 3.90 | 0.744 | 0.823                  |
| 2. องค์กรมีการวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น             |          | 3.73 | 0.784 | 0.786                  |
| 3. องค์กรมีการวางแผนพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง |          | 3.83 | 0.747 | 0.827                  |
| รวม                                                                          |          | 3.82 |       |                        |

จากตาราง 14 พบว่า แบบสอบถามแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.905 ( $\alpha = 0.905$ ) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.82 ( $M = 3.82$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 15

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์กร

| (n = 365)                                                           |          |      |       |                                  |
|---------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|----------------------------------|
| ปัจจัยความพึงใจในการทำงาน                                           | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected Item-Total Correlation |
| ด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์กร                                   | 0.860    |      |       |                                  |
| 1. องค์กรมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน                            |          | 3.63 | 0.740 | 0.740                            |
| 2. นโยบายการบริหารงานในองค์กร ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ                 |          | 3.40 | 0.810 | 0.740                            |
| 3. ผู้บังคับบัญชาชี้แจงเกี่ยวกับเป้าหมายในการทำงานให้กับพนักงานทราบ |          | 3.60 | 0.778 | 0.727                            |
| รวม                                                                 |          | 3.54 |       |                                  |

จากตาราง 15 พบว่า แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์กร มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.860 ( $\alpha = 0.860$ ) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.54 ( $M = 3.54$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 16

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามความพึงพอใจ  
ในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

| (n = 365)                                                                          |          |      |       |                                  |
|------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|----------------------------------|
| ปัจจัยความพึงใจในการทำงาน                                                          | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected Item-Total Correlation |
| ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร                                               | 0.823    |      |       |                                  |
| 1. หน่วยงานร่วมแรงร่วมใจทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร                              |          | 3.83 | 0.747 | 0.678                            |
| 2. สามารถทำงาน ตลอดจนติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี                 |          | 4.10 | 0.744 | 0.696                            |
| 3. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน คอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี |          | 4.05 | 0.783 | 0.660                            |
| รวม                                                                                |          | 3.99 |       |                                  |

จากตาราง 16 พบว่า แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.823 ( $\alpha = 0.823$ ) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.99 ( $M = 3.99$ ) ค่าตามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 17

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามความพึงพอใจ  
ในการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

| (n = 365)                                                        |          |      |       |                                  |
|------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|----------------------------------|
| ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน                                      | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected Item-Total Correlation |
| ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ                                          | 0.910    |      |       |                                  |
| 1. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ           |          | 3.60 | 0.744 | 0.826                            |
| 2. สวัสดิการที่องค์กรจัดให้ เท่าเทียมกับบุคคลอื่นในระดับเดียวกัน |          | 3.53 | 0.933 | 0.783                            |
| 3. เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ เป็นไปตามความคาดหวัง           |          | 3.48 | 0.877 | 0.877                            |
| รวม                                                              |          | 3.53 |       |                                  |

จากตาราง 17 พบว่า แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.910 ( $\alpha = 0.910$ ) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.53 ( $M = 3.53$ ) ค่าตามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 18

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามความพึงพอใจ  
ในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

| (n = 365)                                                        |          |      |       |                                  |
|------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|----------------------------------|
| ปัจจัยความพึงใจในการทำงาน                                        | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected Item-Total Correlation |
| ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน                                        | 0.859    |      |       |                                  |
| 1. สภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน |          | 3.78 | 0.862 | 0.759                            |
| 2. หน่วยงานจัดสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการติดต่อประสานงาน |          | 3.73 | 0.751 | 0.647                            |
| 3. วัสดุและอุปกรณ์ในหน่วยงาน มีเพียงพอการทำงาน                   |          | 3.70 | 0.883 | 0.811                            |
| รวม                                                              |          | 3.73 |       |                                  |

จากตาราง 18 พบว่า แบบสอบถามความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.859 ( $\alpha = 0.859$ ) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.73 ( $M = 3.73$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 19

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

|                                                                                                  |  |      |       |  | (n = 365)                              |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|-------|--|----------------------------------------|
| ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร                                                        |  |      |       |  | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation |
|                                                                                                  |  |      |       |  |                                        |
| ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ                                                                  |  |      |       |  |                                        |
|                                                                                                  |  |      |       |  | 0.901                                  |
| 1. เมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาในการทำงาน พร้อมให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือทันที โดยไม่ต้องร้องขอ |  | 3.95 | 0.783 |  | 0.793                                  |
| 2. ช่วยเหลืองานอื่น ๆ นอกเหนือจากงานในหน้าที่ด้วยความเต็มใจ                                      |  | 4.03 | 0.698 |  | 0.860                                  |
| 3. ทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่หยุดงานหรือไม่สามารถทำงานได้ ด้วยความเต็มใจ                           |  | 3.98 | 0.660 |  | 0.774                                  |
| รวม                                                                                              |  |      |       |  | 3.98                                   |

จากตาราง 19 พบว่า แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.901 ( $\alpha = 0.901$ ) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 3.98 ( $M = 3.98$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 20

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

| (n = 365)                                                                                        |          |      |       |                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|----------------------------------|
| ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ                                                       | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected Item-Total Correlation |
| ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น                                                                   | 0.968    |      |       |                                  |
| 1. เคารพสิทธิของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน                                                   |          | 4.18 | 0.712 | 0.888                            |
| 2. คำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อ<br>ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน                 |          | 4.20 | 0.687 | 0.946                            |
| 3. ปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานก่อนตัดสินใจ<br>กระทำการใดที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อื่น |          | 4.18 | 0.675 | 0.965                            |
| รวม                                                                                              |          | 4.18 |       |                                  |

จากตาราง 20 พบว่า แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.968 ( $\alpha = 0.968$ ) ซึ่งมีค่า  
มากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.18 ( $M = 4.18$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนก  
มากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่า  
แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้



ตาราง 21

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

|                                            |                                                                                              |  |      |       | (n = 365)                              |
|--------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|-------|----------------------------------------|
| ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ |                                                                                              |  |      |       | Corrected<br>Item-Total<br>Correlation |
| ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น                |                                                                                              |  |      |       |                                        |
|                                            |                                                                                              |  |      |       | 0.862                                  |
| 1.                                         | เมื่อผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานวิจารณ์การทำงาน<br>ในทางลบ สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ |  | 4.00 | 0.751 | 0.674                                  |
| 2.                                         | เมื่อถูกตำหนิในการทำงาน ยอมรับและหาแนวทาง<br>ปรับปรุงแก้ไขมากกว่าที่จะรู้สึกท้อแท้           |  | 4.03 | 0.733 | 0.787                                  |
| 3.                                         | พยายามทำงานของตนเองให้ดีที่สุด แม้ว่าจะเป็นงาน<br>ที่หนัก หรือทำให้เกิดความเครียด            |  | 4.20 | 0.723 | 0.757                                  |
| รวม                                        |                                                                                              |  | 4.07 |       |                                        |

จากตาราง 21 พบว่า แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.862 ( $\alpha = 0.862$ ) ซึ่งมี  
ค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.07 ( $M = 4.07$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนก  
มากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่า  
แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 22

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่

|                                                                                  |          |      |       |            | (n = 365)   |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|------------|-------------|
|                                                                                  |          |      |       |            | Corrected   |
| ปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร                                    | $\alpha$ | M    | SD    | Item-Total | Correlation |
| ด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่                                                | 0.918    |      |       |            |             |
| 1. ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด                                    |          | 4.18 | 0.747 | 0.854      |             |
| 2. ตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ และไม่เบียดบังเวลาทำงานเพื่อ<br>แสวงหาประโยชน์ส่วนตัว |          | 4.13 | 0.853 | 0.834      |             |
| 3. ใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัดและคุ้มค่า                                    |          | 4.00 | 0.816 | 0.825      |             |
| รวม                                                                              |          | 4.10 |       |            |             |

จากตาราง 22 พบว่า แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร  
ด้านพฤติกรรมกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.918 ( $\alpha = 0.918$ ) ซึ่งมี  
ค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.10 ( $M = 4.10$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนก  
มากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่า  
แบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

ตาราง 23

ค่าสัมประสิทธิ์แบบครอนบัทซ์ และมาตรวัดสำหรับแบบสอบถามพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ

|                                               |          |   |    |            | (n = 365)   |
|-----------------------------------------------|----------|---|----|------------|-------------|
|                                               |          |   |    |            | Corrected   |
| ปัจจัยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร | $\alpha$ | M | SD | Item-Total | Correlation |
| ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ             | 0.946    |   |    |            |             |

ตาราง 23 (ต่อ)

| ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร                                                                | $\alpha$ | M    | SD    | Corrected              |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|------|-------|------------------------|
|                                                                                                          |          |      |       | Item-Total Correlation |
| 1. เต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น โดยไม่ต้องร้องขอ                                        |          | 4.03 | 0.733 | 0.874                  |
| 2. เพื่อประโยชน์ขององค์กร พร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังสติปัญญาในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร |          | 4.05 | 0.783 | 0.896                  |
| 3. ยินดีที่จะแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร                                       |          | 4.05 | 0.783 | 0.896                  |
| รวม                                                                                                      |          | 4.04 |       |                        |

จากตาราง 23 พบว่า แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีค่าความน่าเชื่อถือเท่ากับ 0.946 ( $\alpha = 0.946$ ) ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 มีค่าเฉลี่ยรวมเท่ากับ 4.04 ( $M = 4.04$ ) ค่าถามรายข้อมีค่าอำนาจจำแนกมากกว่า 0.30 (Corrected Item-Total Correlation > 0.30) จากผลดังกล่าวแสดงว่าแบบสอบถามนี้สามารถนำไปใช้ได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ที่มาของแหล่งข้อมูล มาจาก 2 แหล่งใหญ่ ๆ ดังนี้

1. ข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนนี้ จากการสำรวจโดยใช้แบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร
2. ข้อมูลทุติยภูมิ (secondary data) ได้จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารทางวิชาการ หนังสือ วารสาร งานวิจัย และเว็บไซต์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

## การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามมาลงรหัส และประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยมีวิธีการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) โดยการคำนวณหาค่าแจกแจงความถี่ (frequency) และค่าร้อยละ (percentage)
2. การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงงูใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive statistic) โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation)

### การทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงงูใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง การวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณ (multiple regression) โดยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient)

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) จะมีค่าระหว่าง  $-1 \leq r \leq 1$  ดังนี้ หาก  $r$  มีค่าเข้าใกล้  $-1$  หมายความว่า ตัวแปร  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงข้ามกันอย่างมาก หาก  $r$  มีค่าเข้าใกล้  $1$  หมายความว่า ตัวแปร  $X$  และ  $Y$  มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมาก และหาก  $r$  มีค่าเท่ากับ  $0$  หมายความว่า ตัวแปร  $X$  และ  $Y$  ไม่มีความสัมพันธ์ต่อกัน โดยเกณฑ์แปลผลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีดังนี้

| ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ | ความหมาย              |
|---------------------------|-----------------------|
| 0.81 - 1.00               | มีความสัมพันธ์สูงมาก  |
| 0.61 - 0.80               | มีความสัมพันธ์สูง     |
| 0.41 - 0.60               | มีความสัมพันธ์ปานกลาง |
| 0.21 - 0.40               | มีความสัมพันธ์ต่ำ     |
| 0.01 - 0.20               | มีความสัมพันธ์ต่ำมาก  |
| 0.00                      | ไม่มีความสัมพันธ์เลย  |

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้เสนอผลการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยแบ่งเป็น 6 ตอน ได้ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการทำงาน

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

#### ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

## ตาราง 24

จำนวน และร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

| ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล |                           | จำนวน | ร้อยละ |
|-----------------------|---------------------------|-------|--------|
| 1. เพศ                |                           |       |        |
|                       | ชาย                       | 142   | 38.9   |
|                       | หญิง                      | 223   | 61.1   |
|                       | รวม                       | 365   | 100.0  |
| 2. อายุ               |                           |       |        |
|                       | น้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี | 118   | 32.3   |
|                       | 31-40 ปี                  | 170   | 46.6   |
|                       | 41-50 ปี                  | 57    | 15.6   |
|                       | 51-60 ปี                  | 19    | 5.2    |
|                       | มากกว่า 60 ปี             | 1     | 0.3    |
|                       | รวม                       | 365   | 100.0  |
| 3. ระดับการศึกษา      |                           |       |        |
|                       | ต่ำกว่าปริญญาตรี          | 3     | 0.8    |
|                       | ปริญญาตรี                 | 260   | 71.2   |
|                       | สูงกว่าปริญญาตรี          | 102   | 28.0   |
|                       | รวม                       | 365   | 100.0  |
| 4. ระยะเวลาในการทำงาน |                           |       |        |
|                       | น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี  | 140   | 38.3   |
|                       | 6-10 ปี                   | 128   | 35.1   |
|                       | 11-15 ปี                  | 61    | 16.7   |
|                       | 16-20 ปี                  | 24    | 6.6    |
|                       | 21-25 ปี                  | 7     | 1.9    |
|                       | มากกว่า 25 ปี             | 5     | 1.4    |
|                       | รวม                       | 365   | 100.0  |

จากตาราง 24 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีเพศชาย จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 38.9 เพศหญิง จำนวน 223 คน คิดเป็นร้อยละ 61.1

ด้านอายุ พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีอายุน้อยกว่าหรือเท่ากับ 30 ปี จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 32.3 อายุ 31-40 ปี จำนวน 170 คน คิดเป็นร้อยละ 46.6 อายุ 41-50 ปี จำนวน 57 คน คิดเป็นร้อยละ 15.6 อายุ 51-60 ปี จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 5.2 อายุมากกว่า 60 ปี จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.3

ระดับการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ปริญญาตรี จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2 สูงกว่าปริญญาตรี 102 คน คิดเป็นร้อยละ 28.0

ระยะเวลาในการทำงาน พบว่า พนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง มีระยะเวลาในการทำงานน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 38.3 ระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 128 คน คิดเป็นร้อยละ 35.1 ระยะเวลาในการทำงาน 11-15 ปี จำนวน 61 คน คิดเป็นร้อยละ 16.7 ระยะเวลาในการทำงาน 16-20 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6 ระยะเวลาในการทำงาน 21-25 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 1.9 ระยะเวลาในการทำงานมากกว่า 25 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 1.4

## **ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน**

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 8 ด้าน ได้แก่ (1) การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม (2) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ (3) โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน (4) ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต (5) สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน (6) การปกป้องสิทธิของพนักงาน (7) สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน และ (8) ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร



## ตาราง 25

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการจ่าย  
ค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม                     | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ   | ลำดับ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|---------|-------|
| 1. เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสมและ<br>เพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน | 3.32     | 0.725     | ปานกลาง | 3     |
| 2. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา และ<br>ประสบการณ์ในการทำงาน              | 3.45     | 0.750     | มาก     | 2     |
| 3. เงินเดือนที่ได้รับมีความยุติธรรมและเหมาะสมกับ<br>ปริมาณงานที่รับผิดชอบ                  | 3.55     | 0.816     | มาก     | 1     |
| รวม                                                                                        | 3.44     |           |         |       |

จากตาราง 25 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมี  
ความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและ  
ยุติธรรม โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.44$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้  
เงินเดือนที่ได้รับมีความยุติธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่รับผิดชอบ ( $M = 3.55$ ,  
 $SD = 0.816$ ) รองลงมาเป็น เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา และ  
ประสบการณ์ในการทำงาน ( $M = 3.45$ ,  $SD = 0.750$ ) ส่วนเงินเดือนและสวัสดิการที่  
ได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน ( $M = 3.32$ ,  
 $SD = 0.725$ ) มีค่าเฉลี่ยปานกลาง

## ตาราง 26

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อม  
ในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน                                      |  |      |       |       |       |
|----------------------------------------------------------------|--|------|-------|-------|-------|
| ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัย<br>และถูกสุขลักษณะ         |  | M    | SD    | ระดับ | ลำดับ |
| 1. องค์การมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มี<br>ประสิทธิภาพ  |  | 3.91 | 0.661 | มาก   | 1     |
| 2. องค์การมีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมต่อการทำงาน   |  | 3.84 | 0.751 | มาก   | 2     |
| 3. สภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานมีความเหมาะสมและเอื้อต่อ<br>การทำงาน |  | 3.82 | 0.763 | มาก   | 3     |
| รวม                                                            |  | 3.85 |       |       |       |

จากตาราง 26 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมี  
ความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมในการทำงานที่  
ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.85$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก  
โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ องค์การมีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มี  
ประสิทธิภาพ ( $M = 3.91$ ,  $SD = 0.661$ ) รองลงมาเป็น องค์การมีอุปกรณ์เครื่องมือ  
เครื่องใช้ที่เหมาะสมต่อการทำงาน ( $M = 3.84$ ,  $SD = 0.751$ ) และสภาพแวดล้อมสถานที่  
ทำงานมีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน ( $M = 3.82$ ,  $SD = 0.763$ )

## ตาราง 27

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านโอกาสในการใช้  
และพัฒนาความสามารถของพนักงาน

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน                                          |  |      |       |       |       |
|--------------------------------------------------------------------|--|------|-------|-------|-------|
| ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน                      |  | M    | SD    | ระดับ | ลำดับ |
| 1. องค์การเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงทักษะและความสามารถ<br>อย่างเต็มที่ |  | 3.74 | 0.723 | มาก   | 3     |

ตาราง 27 (ต่อ)

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน                     |                                                                        | M    | SD    | ระดับ | ลำดับ |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|------|-------|-------|-------|
| ด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน |                                                                        |      |       |       |       |
| 2.                                            | มีโอกาสดำเนินการพัฒนาหรือฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้<br>อย่างสม่ำเสมอ | 3.85 | 0.746 | มาก   | 2     |
| 3.                                            | รู้สึกว่างานที่รับผิดชอบมีความสำคัญต่อองค์กร                           | 3.92 | 0.669 | มาก   | 1     |
| รวม                                           |                                                                        | 3.83 |       |       |       |

จากตาราง 27 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.83$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ รู้สึกว่าการที่รับผิดชอบมีความสำคัญต่อองค์กร ( $M = 3.92$ ,  $SD = 0.669$ ) รองลงมาเป็น มีโอกาสดำเนินการพัฒนาหรือฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้อย่างสม่ำเสมอ ( $M = 3.85$ ,  $SD = 0.746$ ) และองค์กรเปิดโอกาสให้แสดงออกถึงทักษะและความสามารถอย่างเต็มที่ ( $M = 3.74$ ,  $SD = 0.723$ )

ตาราง 28

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน              |                                                                       | M    | SD    | ระดับ | ลำดับ |
|----------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------|-------|-------|-------|
| ด้านความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต |                                                                       |      |       |       |       |
| 1.                                     | มีโอกาสดำรงงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในงานเพิ่มมากขึ้น      | 3.79 | 0.718 | มาก   | 3     |
| 2.                                     | มีโอกาสดำเนินการดำเนินงานด้วยตนเอง                                    | 3.86 | 0.703 | มาก   | 1     |
| 3.                                     | องค์กรมีกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ทำให้พนักงานเกิดความมั่นคงในการทำงาน | 3.85 | 0.710 | มาก   | 2     |
| รวม                                    |                                                                       | 3.83 |       |       |       |

จากตาราง 28 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.83$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ มีโอกาสวางแผนการทำงานด้วยตนเอง ( $M = 3.86$ ,  $SD = 0.703$ ) รองลงมาเป็น องค์กรมีกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ทำให้พนักงานเกิดความมั่นคงในการทำงาน ( $M = 3.85$ ,  $SD = 0.710$ ) และมีโอกาสได้ทำงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในงานเพิ่มมากขึ้น ( $M = 3.79$ ,  $SD = 0.718$ )

#### ตาราง 29

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน |                                                                                | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|-------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|-------|
| 1.                                                                | ได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อประสบปัญหาในการทำงาน | 3.92     | 0.684     | มาก   | 2     |
| 2.                                                                | เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน                                         | 3.99     | 0.669     | มาก   | 1     |
| 3.                                                                | องค์กรมีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตร                                               | 3.90     | 0.683     | มาก   | 3     |
| รวม                                                               |                                                                                | 3.93     |           |       |       |

จากตาราง 29 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.93$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ เพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ( $M = 3.99$ ,  $SD = 0.669$ ) รองลงมาเป็น ได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เมื่อประสบปัญหาในการทำงาน ( $M = 3.92$ ,  $SD = 0.684$ ) และองค์กรมีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตร ( $M = 3.90$ ,  $SD = 0.683$ )

### ตาราง 30

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการปกป้องสิทธิของพนักงาน

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ด้านการปกป้องสิทธิของพนักงาน                                                          | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|-------|
| 1. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน | 3.90     | 0.726     | มาก   | 1     |
| 2. ได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาภายใต้ระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน                                                | 3.82     | 0.735     | มาก   | 2     |
| 3. สามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานได้อย่างเปิดเผย โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ     | 3.77     | 0.814     | มาก   | 3     |
| รวม                                                                                                                | 3.83     |           |       |       |

จากตาราง 30 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านการปกป้องสิทธิของพนักงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.83$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับ ดังนี้ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ( $M = 3.90$ ,  $SD = 0.726$ ) รองลงมาเป็น ได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาภายใต้ระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน ( $M = 3.82$ ,  $SD = 0.735$ ) และสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานได้อย่างเปิดเผย โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบ ( $M = 3.77$ ,  $SD = 0.814$ )

### ตาราง 31

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ด้านสมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน |  | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|--------------------------------------------------------------------------------|--|----------|-----------|-------|-------|
| 1. สามารถจัดสรรเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับ                           |  |          |           |       |       |
| ครอบครัว และเวลาสำหรับสังคมได้อย่างเหมาะสม                                     |  | 3.81     | 0.711     | มาก   | 2     |
| 2. มีเวลาหลังเลิกงานหรือวันหยุด เพื่อใช้ในการพักผ่อนอย่าง                      |  |          |           |       |       |
| เพียงพอ โดยไม่ต้องนำงานกลับไปทำที่บ้าน                                         |  | 3.81     | 0.784     | มาก   | 2     |
| 3. องค์กรให้สิทธิในการกำหนดวันลาิจ หรือลาพักผ่อนได้                            |  |          |           |       |       |
| อย่างเหมาะสม                                                                   |  | 4.00     | 0.717     | มาก   | 1     |
| รวม                                                                            |  | 3.87     |           |       |       |

จากตาราง 31 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.87$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ องค์กรให้สิทธิในการกำหนดวันลาิจ หรือลาพักผ่อนได้อย่างเหมาะสม ( $M = 4.00$ ,  $SD = 0.717$ ) รองลงมาเป็น มีเวลาหลังเลิกงานหรือวันหยุดเพื่อใช้ในการพักผ่อนอย่างเพียงพอ โดยไม่ต้องนำงานกลับไปทำที่บ้าน ( $M = 3.81$ ,  $SD = 0.784$ ) และสามารถจัดสรรเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว และเวลาสำหรับสังคมได้อย่างเหมาะสม ( $M = 3.81$ ,  $SD = 0.711$ )

### ตาราง 32

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ  
ต่อสังคมขององค์กร

| ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน<br>ด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร |  | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|-----------------------------------------------------------------|--|----------|-----------|-------|-------|
| 1. องค์กรดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสังคม                |  |          |           |       |       |
| ส่วนรวม                                                         |  | 3.89     | 0.687     | มาก   | 2     |
| 2. องค์กรมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์         |  |          |           |       |       |
| ต่อสังคม                                                        |  | 3.88     | 0.679     | มาก   | 3     |
| 3. องค์กรมีการพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์            |  |          |           |       |       |
| สูงสุดต่อลูกค้า                                                 |  | 3.92     | 0.679     | มาก   | 1     |
| รวม                                                             |  | 3.89     |           |       |       |

จากตาราง 32 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.89$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ องค์กรมีการพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า ( $M = 3.92$ ,  $SD = 0.679$ ) รองลงมาเป็น องค์กรดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสังคมส่วนรวม ( $M = 3.89$ ,  $SD = 0.687$ ) และองค์กรมีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ( $M = 3.88$ ,  $SD = 0.679$ )

### ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการทำงาน

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) ความสำเร็จในการทำงาน (2) การยอมรับนับถือ (3) ลักษณะงานที่น่าสนใจ (4) ความรับผิดชอบ และ (5) ความก้าวหน้าในอาชีพ

### ตาราง 33

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน

| แรงจูงใจในการทำงาน<br>ด้านความสำเร็จในการทำงาน                                        | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|-------|
| 1. งานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ                                   | 3.85     | 0.674     | มาก   | 3     |
| 2. สามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ | 3.94     | 0.677     | มาก   | 1     |
| 3. ผู้บังคับบัญชาพึงพอใจกับผลงาน                                                      | 3.88     | 0.662     | มาก   | 2     |
| รวม                                                                                   | 3.89     |           |       |       |

จากตาราง 33 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.89$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ สามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ ( $M = 3.94$ ,  $SD = 0.677$ ) รองลงมาเป็นผู้บังคับบัญชาพึงพอใจกับผลงาน ( $M = 3.88$ ,  $SD = 0.662$ ) และงานที่รับผิดชอบเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถ ( $M = 3.85$ ,  $SD = 0.674$ )

### ตาราง 34

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านการยอมรับนับถือ

| แรงจูงใจในการทำงาน<br>ด้านการยอมรับนับถือ                           | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|---------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|-------|
| 1. ผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน            | 3.90     | 0.679     | มาก   | 2     |
| 2. ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ | 3.91     | 0.667     | มาก   | 1     |



ตาราง 34 (ต่อ)

| แรงจูงใจในการทำงาน<br>ด้านการยอมรับนับถือ                                         | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|-------|
| 3. ได้รับความไว้วางใจในการเข้าร่วมงานหรือโครงการสำคัญที่มี<br>ความหมายต่อหน่วยงาน | 3.85     | 0.691     | มาก   | 3     |
| รวม                                                                               | 3.88     |           |       |       |

จากตาราง 34 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านการยอมรับนับถือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.88$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ ( $M = 3.91$ ,  $SD = 0.667$ ) รองลงมาเป็น ผลงานได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ( $M = 3.90$ ,  $SD = 0.679$ ) และได้รับความไว้วางใจในการเข้าร่วมงานหรือโครงการสำคัญที่มีความหมายต่อหน่วยงาน ( $M = 3.85$ ,  $SD = 0.691$ )

ตาราง 35

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ

| แรงจูงใจในการทำงาน<br>ด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ               | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|-------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|-------|
| 1. งานมีลักษณะท้าทายความรู้ความสามารถ และจูงใจให้อยากทำงาน  | 3.76     | 0.694     | มาก   | 3     |
| 2. ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน                 | 3.77     | 0.724     | มาก   | 2     |
| 3. งานมีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน | 3.80     | 0.708     | มาก   | 1     |
| รวม                                                         | 3.77     |           |       |       |

จากตาราง 35 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านลักษณะงานที่น่าสนใจ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.77$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ งานมีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ( $M = 3.80$ ,  $SD = 0.708$ ) รองลงมาเป็น ได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน ( $M = 3.77$ ,  $SD = 0.724$ ) และงานมีลักษณะท้าทายความรู้ความสามารถ และจูงใจให้อยากทำงาน ( $M = 3.76$ ,  $SD = 0.694$ )

### ตาราง 36

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบ

| แรงจูงใจในการทำงาน<br>ด้านความรับผิดชอบ                                                          |  | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------|-----------|-------|-------|
| 1. เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานแล้ว มีความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาและพัฒนา เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย |  | 4.00     | 0.709     | มาก   | 2     |
| 2. จะทุ่มเททั้งกำลังกายและสติปัญญา เพื่อแก้ปัญหางานที่รับผิดชอบเสมอ                              |  | 4.03     | 0.666     | มาก   | 1     |
| 3. แม้นอกเวลางาน หากมีงานที่ต้องทำอย่างเร่งด่วน ยินดีให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่                  |  | 3.98     | 0.732     | มาก   | 3     |
| รวม                                                                                              |  | 4.00     |           |       |       |

จากตาราง 36 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานด้านความรับผิดชอบ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 4.00$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ จะทุ่มเททั้งกำลังกายและสติปัญญา เพื่อแก้ปัญหางานที่รับผิดชอบเสมอ ( $M = 4.03$ ,  $SD = 0.666$ ) รองลงมาเป็น เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานแล้ว มีความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาและพัฒนา เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย ( $M = 4.00$ ,  $SD = 0.709$ ) และแม้นอกเวลางาน หากมีงานที่ต้องทำอย่างเร่งด่วน ยินดีให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่ ( $M = 3.98$ ,  $SD = 0.732$ )

### ตาราง 37

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ

| แรงจูงใจในการทำงาน<br>ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ |                                                                           | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|-----------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|-------|
| 1.                                            | ได้พัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่รับผิดชอบอยู่                           | 4.03     | 0.650     | มาก   | 1     |
| 2.                                            | องค์กรมีการวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น             | 3.84     | 0.729     | มาก   | 3     |
| 3.                                            | องค์กรมีการวางแผนพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง | 3.90     | 0.671     | มาก   | 2     |
| รวม                                           |                                                                           | 3.92     |           |       |       |

จากตาราง 37 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ด้านความก้าวหน้าในอาชีพ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.92$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ ได้พัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่รับผิดชอบอยู่ ( $M = 4.03$ ,  $SD = 0.650$ ) รองลงมา เป็น องค์กรมีการวางแผนพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง ( $M = 3.90$ ,  $SD = 0.671$ ) และองค์กรมีการวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น ( $M = 3.84$ ,  $SD = 0.729$ )

### ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงาน

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 4 ด้าน ได้แก่ (1) นโยบายและการบริหารงานในองค์กร (2) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (3) ค่าจ้างและสวัสดิการ และ (4) สภาพแวดล้อมในการทำงาน

### ตาราง 38

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบาย และการบริหารงานในองค์กร

| ความพึงพอใจในการทำงาน<br>ด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์กร          | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|---------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|-------|
| 1. องค์กรมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน                            | 3.71     | 0.722     | มาก   | 2     |
| 2. นโยบายการบริหารงานในองค์กร ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ                 | 3.61     | 0.717     | มาก   | 3     |
| 3. ผู้บังคับบัญชาชี้แจงเกี่ยวกับเป้าหมายในการทำงานให้กับพนักงานทราบ | 3.73     | 0.745     | มาก   | 1     |
| รวม                                                                 | 3.68     |           |       |       |

จากตาราง 38 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.68$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ ผู้บังคับบัญชาชี้แจงเกี่ยวกับเป้าหมายในการทำงานให้กับพนักงานทราบ ( $M = 3.73$ ,  $SD = 0.745$ ) รองลงมาเป็นองค์กรมีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน ( $M = 3.71$ ,  $SD = 0.722$ ) และนโยบายการบริหารงานในองค์กร ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ ( $M = 3.61$ ,  $SD = 0.722$ )

### ตาราง 39

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

| ความพึงพอใจในการทำงาน<br>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|---------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|-------|
| 1. หน่วยงานร่วมแรงร่วมใจทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร         | 3.90     | 0.678     | มาก   | 3     |

ตาราง 39 (ต่อ)

| ความพึงพอใจในการทำงาน<br>ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร                          | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|-------|
| 2. สามารถทำงาน ตลอดจนติดต่อประสานงานกับเพื่อน<br>ร่วมงานได้เป็นอย่างดี                 | 4.04     | 0.664     | มาก   | 2     |
| 3. มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน คอยให้ความช่วยเหลือ<br>ซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี | 4.07     | 0.667     | มาก   | 1     |
| รวม                                                                                    | 4.00     |           |       |       |

จากตาราง 39 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 4.00$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ มีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน คอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี ( $M = 4.07$ ,  $SD = 0.667$ ) รองลงมาเป็น สามารถทำงาน ตลอดจนติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี ( $M = 4.04$ ,  $SD = 0.664$ ) และหน่วยงานร่วมแรงร่วมใจทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร ( $M = 3.90$ ,  $SD = 0.678$ )

ตาราง 40

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ

| ความพึงพอใจในการทำงาน<br>ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ                     | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|----------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|-------|
| 1. เงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้<br>ความสามารถ           | 3.44     | 0.832     | มาก   | 2     |
| 2. สวัสดิการที่องค์กรจัดให้ เท่าเทียมกับบุคคลอื่นใน<br>ระดับเดียวกัน | 3.49     | 0.850     | มาก   | 1     |

ตาราง 40 (ต่อ)

| ความพึงพอใจในการทำงาน<br>ด้านค่าจ้างและสวัสดิการ | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ   | ลำดับ |
|--------------------------------------------------|----------|-----------|---------|-------|
| 3. เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ เป็นไปตาม      |          |           |         |       |
| ความคาดหวัง                                      | 3.28     | 0.836     | ปานกลาง | 3     |
| รวม                                              | 3.40     |           |         |       |

จากตาราง 40 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานด้านค่าจ้างและสวัสดิการ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.40$ ) โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ สวัสดิการที่องค์กรจัดให้ เท่าเทียมกับบุคคลอื่นในระดับเดียวกัน ( $M = 3.49, SD = 0.850$ ) รองลงมาเป็นเงินเดือนที่ได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ ( $M = 3.44, SD = 0.832$ ) ส่วนเงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ เป็นไปตามความคาดหวัง ( $M = 3.28, SD = 0.836$ ) มีค่าเฉลี่ยปานกลาง

ตาราง 41

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำงาน  
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน

| ความพึงพอใจในการทำงาน<br>ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน                   | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|----------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|-------|
| 1. สภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดี<br>ในการทำงาน | 3.87     | 0.771     | มาก   | 3     |
| 2. หน่วยงานจัดสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน สะดวกต่อ<br>การติดต่อประสานงาน | 3.92     | 0.825     | มาก   | 2     |
| 3. วัสดุและอุปกรณ์ในหน่วยงาน มีเพียงพอการทำงาน                       | 3.93     | 0.790     | มาก   | 1     |
| รวม                                                                  | 3.90     |           |       |       |

จากตาราง 41 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.90$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ วัสดุและอุปกรณ์ในหน่วยงาน มีเพียงพอการทำงาน ( $M = 3.93$ ,  $SD = 0.790$ ) รองลงมาเป็น หน่วยงานจัดสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการติดต่อประสานงาน ( $M = 3.92$ ,  $SD = 0.825$ ) และสภาพแวดล้อมสถานที่ทำงาน ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ( $M = 3.87$ ,  $SD = 0.771$ )

#### ตอนที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร แบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (4) พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ และ (5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

#### ตาราง 42

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร<br>ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ                           | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|-------|
| 1. เมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาในการทำงาน พร้อมให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือทันที โดยไม่ต้องร้องขอ | 4.06     | 0.622     | มาก   | 2     |
| 2. ช่วยเหลืองานอื่น ๆ นอกเหนือจากงานในหน้าที่ด้วยความเต็มใจ                                      | 4.05     | 0.642     | มาก   | 3     |
| 3. ทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่หยุดงานหรือไม่สามารถทำงานได้ ด้วยความเต็มใจ                           | 4.08     | 0.642     | มาก   | 1     |
| รวม                                                                                              | 4.06     |           |       |       |

จากตาราง 42 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 4.06$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ ทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่หยุดงานหรือไม่สามารถทำงานได้ ด้วยความเต็มใจ ( $M = 4.08, SD = 0.642$ ) รองลงมาเป็น เมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาในการทำงาน พร้อมให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือทันที โดยไม่ต้องร้องขอ ( $M = 4.06, SD = 0.622$ ) และช่วยเหลืองานอื่น ๆ นอกเหนือจากงานในหน้าที่ด้วยความเต็มใจ ( $M = 4.05, SD = 0.642$ )

#### ตาราง 43

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร<br>ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น                            | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|-------|
| 1. เคารพสิทธิของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน                                                   | 4.07     | 0.659     | มาก   | 1     |
| 2. คำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อ<br>ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน                 | 4.05     | 0.720     | มาก   | 2     |
| 3. ปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานก่อนตัดสินใจ<br>กระทำการใดที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อื่น | 4.04     | 0.680     | มาก   | 3     |
| รวม                                                                                              | 4.05     |           |       |       |

จากตาราง 43 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 4.05$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ เคารพสิทธิของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ( $M = 4.07, SD = 0.659$ ) รองลงมาเป็น คำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ( $M = 4.05, SD = 0.720$ ) และปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือ



เพื่อนร่วมงานก่อนตัดสินใจกระทำสิ่งใดที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อื่น ( $M = 4.04$ ,  $SD = 0.680$ )

#### ตาราง 44

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพึงพอใจในการทำพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ<br>ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น                             | $M$  | $SD$  | ระดับ | ลำดับ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|-------|-------|
| 1. เมื่อผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานวิจารณ์การทำงาน<br>ในทางลบ สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ | 3.98 | 0.713 | มาก   | 2     |
| 2. เมื่อถูกตำหนิในการทำงาน ยอมรับและหาแนวทาง<br>ปรับปรุงแก้ไขมากกว่าที่จะรู้สึกท้อแท้           | 3.98 | 0.735 | มาก   | 2     |
| 3. พยายามทำงานของตนเองให้ดีที่สุด แม้ว่าจะเป็นงานที่<br>หนัก หรือทำให้เกิดความเครียด            | 4.05 | 0.690 | มาก   | 1     |
| รวม                                                                                             | 4.00 |       |       |       |

จากตาราง 44 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 4.00$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ พยายามทำงานของตนเองให้ดีที่สุด แม้ว่าจะเป็นงานที่หนัก หรือทำให้เกิดความเครียด ( $M = 4.05$ ,  $SD = 0.690$ ) รองลงมาเป็น เมื่อถูกตำหนิในการทำงาน ยอมรับและหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขมากกว่าที่จะรู้สึกท้อแท้ ( $M = 3.98$ ,  $SD = 0.735$ ) และเมื่อผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานวิจารณ์การทำงานในทางลบ สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ ( $M = 3.98$ ,  $SD = 0.713$ )

## ตาราง 45

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ  
องค์การ ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ<br>ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่            | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|----------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|-------|
| 1. ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การอย่างเคร่งครัด                                   | 4.04     | 0.720     | มาก   | 1     |
| 2. ตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ และไม่เบียดบังเวลาทำงานเพื่อ<br>แสวงหาประโยชน์ส่วนตัว | 4.04     | 0.670     | มาก   | 1     |
| 3. ใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างประหยัดและคุ้มค่า                                   | 3.99     | 0.711     | มาก   | 2     |
| รวม                                                                              | 4.02     |           |       |       |

จากตาราง 45 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมี  
ความคิดเห็นต่อบัณฑิตพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านพฤติกรรม  
การสำนึกในหน้าที่ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 4.02$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมี  
ค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การอย่างเคร่งครัด  
( $M = 4.04$ ,  $SD = 0.720$ ) และตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ และไม่เบียดบังเวลาทำงานเพื่อ  
แสวงหาประโยชน์ส่วนตัว ( $M = 4.04$ ,  $SD = 0.670$ ) รองลงมาเป็น ใช้ทรัพยากรของ  
องค์การอย่างประหยัดและคุ้มค่า ( $M = 3.99$ ,  $SD = 0.711$ )

## ตาราง 46

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ<br>ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|-----------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|-------|
| 1. เต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น โดยไม่<br>ต้องร้องขอ | 4.01     | 0.648     | มาก   | 1     |

ตาราง 46 (ต่อ)

| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร<br>ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ                                              | <i>M</i> | <i>SD</i> | ระดับ | ลำดับ |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------|-------|-------|
| 2. เพื่อประโยชน์ขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทกำลังกายและ<br>กำลังสติปัญญาในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายของ<br>องค์กร | 4.00     | 0.693     | มาก   | 2     |
| 3. ยินดีที่จะแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็น<br>ประโยชน์ต่อองค์กร                                            | 3.98     | 0.644     | มาก   | 3     |
| รวม                                                                                                               | 3.99     |           |       |       |

จากตาราง 46 พบว่า กลุ่มตัวอย่างของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งมีความคิดเห็นต่อปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $M = 3.99$ ) และทุกข้อ มีระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยมากเรียงตามลำดับดังนี้ เต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น โดยไม่ต้องร้องขอ ( $M = 4.01$ ,  $SD = 0.648$ ) รองลงมาเป็น เพื่อประโยชน์ขององค์กร พร้อมทั้งจะทุ่มเทกำลังกายและกำลังสติปัญญาในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร ( $M = 4.00$ ,  $SD = 0.693$ ) และยินดีที่จะแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ( $M = 3.98$ ,  $SD = 0.644$ )

#### ตอนที่ 6 การทดสอบสมมติฐานการวิจัย

การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression) เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังแสดงตามตาราง 47-48

ตาราง 47

ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรตาม

(n = 365)

| ตัวแปร | OCB   | OWL   | WM    | JS    |
|--------|-------|-------|-------|-------|
| OCB    | 1.000 |       |       |       |
| OWL    | .537* | 1.000 |       |       |
| WM     | .600* | .630* | 1.000 |       |
| JS     | .552* | .724* | .617* | 1.000 |

\*ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

จากตาราง 47 พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ปานกลาง ( $r = 0.537$ )

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ปานกลาง ( $r = 0.600$ )

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงานกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ปานกลาง ( $r = 0.552$ )

## ตาราง 48

ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ (B) และมาตรฐาน (Beta) และผลการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร

(n = 365)

| ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม<br>การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร                                               | B     | Beta  | t     | Sig.     |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------|-------|----------|
| 1. คุณภาพชีวิตการทำงาน                                                                                     | 0.155 | 0.143 | 2.319 | 0.021*   |
| 2. แรงจูงใจในการทำงาน                                                                                      | 0.375 | 0.378 | 6.988 | 0.000*** |
| 3. ความพึงพอใจในการทำงาน                                                                                   | 0.208 | 0.215 | 3.544 | 0.000*** |
| *มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05                                                                           |       |       |       |          |
| **มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01                                                                          |       |       |       |          |
| ***มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001                                                                        |       |       |       |          |
| R = 0.650                      R <sup>2</sup> = 0.422                      Adjusted R <sup>2</sup> = 0.417 |       |       |       |          |
| SEE = 0.344                      F = 87.912                      Sig. = 0.000                              |       |       |       |          |

จากตาราง 48 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และ ความพึงพอใจในการทำงาน ให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) มีค่าเท่ากับ 0.650 และสามารถรวมอธิบายความแปรผันของปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $t \geq 1.96$ ) ได้ร้อยละ 42.2 ( $R^2 = 0.422$ )

**สมมติฐานที่ 1** คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.143 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 1

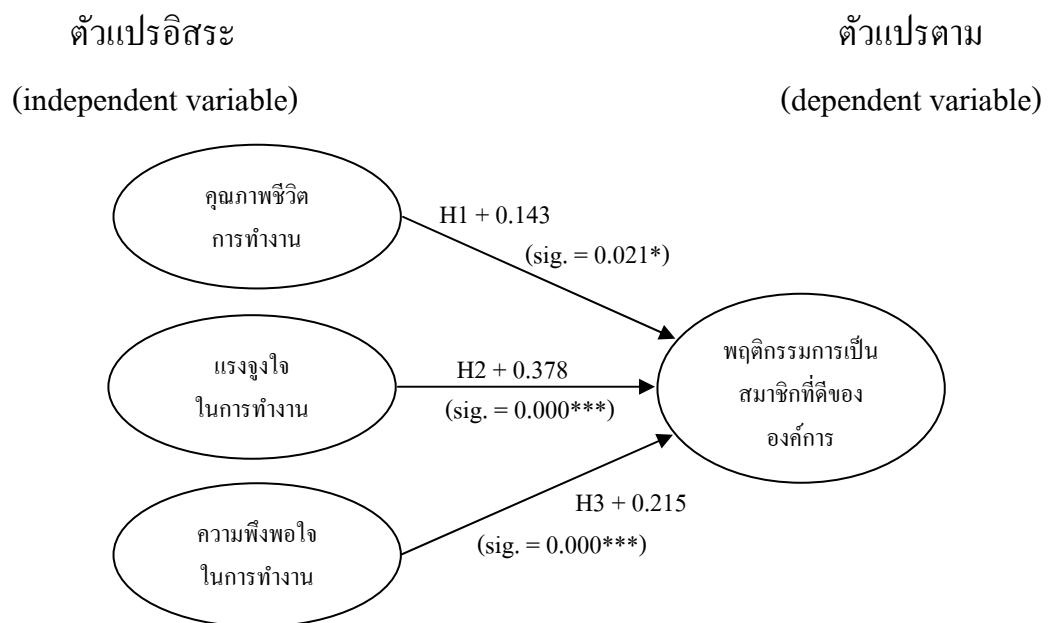
**สมมติฐานที่ 2** แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.378 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 2

**สมมติฐานที่ 3** ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.215 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสอดคล้องกับสมมติฐานที่ 3

โดยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากเรียงตามลำดับดังนี้ แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน แสดงค่าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดังภาพ



**ภาพ 6** ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่องอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (survey research) ใช้วิธีการสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (stratified random sampling) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

การวิจัยครั้งนี้ศึกษากลุ่มพนักงานประจำของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร มีขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 365 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลงานวิจัย เป็นแบบสอบถามตามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (rating scale) 5 ตัวเลือก ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาความเที่ยงตรงของเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิที่มีความเชี่ยวชาญ วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ คำนวณหาค่าแจกแจงความถี่ (frequency) ค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) ทดสอบสมมติฐานโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression) ด้วยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's correlation coefficient)

### สรุปผลการวิจัย

จากข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม คือ พนักงานประจำของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 61.1) มีอายุ 31-40 ปี (ร้อยละ 46.6) ระดับการศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 71.2) และมีระยะเวลาในการทำงานในองค์กรปัจจุบันน้อยกว่าหรือเท่ากับ 5 ปี (ร้อยละ 38.3)

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 8 ด้าน คือ การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน การปกป้องสิทธิของพนักงาน สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่น่าสนใจ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 4 ด้าน คือ นโยบายและการบริหารงานในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ทั้ง 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ผลการวิจัยพบว่า โดยรวมอยู่ในระดับมาก

การทดสอบความสัมพันธ์ของปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้ง 8 ด้าน ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ทั้ง 4 ด้าน โดยใช้สัมประสิทธิ์ความสัมพันธ์ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression) พบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านการจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน การปกป้องสิทธิของพนักงาน สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร ปัจจัยแรงจูงใจใน



การทำงาน ด้านความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่น่าสนใจ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ และปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ด้านนโยบายและการบริหารงานในองค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ค่าจ้างและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ด้านปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในเขตกรุงเทพมหานคร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (multiple regression) พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี 3 ปัจจัย คือ ปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยให้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ ( $R$ ) เท่ากับ 0.650 และสามารถรวมอธิบายความแปรผันของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ได้ร้อยละ 42.2 ( $R^2 = 0.422$ )

### การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยเรื่องอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

ปัจจัยคุณภาพชีวิตการทำงาน ทั้ง 8 ด้าน คือ การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน การปกป้องสิทธิของพนักงาน สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน และความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาแรงจูงใจ ความพึงพอใจ และคุณภาพชีวิตใน

การทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของกิจการร่วมค้า NWR-SBCC พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ ความต้องการความสำเร็จของงาน ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ ความรับผิดชอบ ลักษณะของงาน นโยบายและการบริหาร การปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร สภาพแวดล้อมในการทำงาน เงินเดือนและผลประโยชน์เกื้อกูล และการยอมรับนับถือจากเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (สาธิตา วงศ์กาไชย, 2557)

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาคูณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสายพานยาง พบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับดีกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับต่ำ โดยคุณภาพชีวิตการทำงาน ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน สิทธิของพนักงาน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และความเป็นประโยชน์ต่อสังคม (สุพรรณนา ประทุมวัน, 2544) และสอดคล้องกับผลการศึกษาคูณภาพชีวิต คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาข้าราชการนายทหารประทวนในสังกัดกรมทหารปืนใหญ่ที่ 3 พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานของข้าราชการนายทหารประทวนในสังกัดกรมทหารปืนใหญ่ที่ 3 อันได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนที่พอเพียงและยุติธรรม โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของตนเอง ความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นและการทำงานร่วมกัน ธรรมเนียมในองค์กร สมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น สภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน การคำนึงถึงความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ฉัฐชัย มีชั้นช่วง, 2553)

นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษารับรู้บรรยากาศองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวม และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ ด้านโอกาสในการพัฒนา

สมรรถภาพของบุคคล ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน ด้านความสัมพันธ์ทางสังคมในองค์กร ด้านประชาธิปไตยในองค์กร ด้านความสมดุลระหว่างงานกับบทบาทของชีวิตด้านอื่น ๆ และด้านความเกี่ยวข้องทางสังคมของชีวิตการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวม (ชนัดดา เพ็ชรประยูร, 2545)

ปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน คือ ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่น่าสนใจ ความรับผิดชอบ และความก้าวหน้าในอาชีพ มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนในเครือข่าย (ชนิตา เศษลือ, 2556) พบว่า แรงจูงใจในการทำงานของครู อันได้แก่ ความสำเร็จในการทำงาน การได้รับการยอมรับนับถือ ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน โอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในอนาคต นโยบายการบริหารองค์กร วิธีการปกครอง คับบัญชา สภาพการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ความเป็นอยู่ส่วนตัว เงินเดือน ฐานะของอาชีพ และความมั่นคงในงาน สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครู โรงเรียนในเครือข่าย ทั้งภาพรวมและรายด้าน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานแรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี โดยปัจจัยแรงจูงใจในการทำงาน ได้แก่ ด้านความรู้สึกรับรู้สิทธิในการเลือก ความรู้สึกถึงจุดหมายและความสำเร็จ ความรู้สึกมีความสามารถ ความรู้สึกก้าวหน้า สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การยอมรับและความมั่นคงในงาน และการเงินและสวัสดิการ (ชุตินา คุณณะ, 2556) และสอดคล้องกับผลการศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาวะผู้นำ การเปลี่ยนแปลง คุณลักษณะงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานต่อ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง พบว่า แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ โดยระดับความคิดเห็นของแรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก (วิไลพร ทะนะสาร, 2554)

ปัจจัยความพึงพอใจในการทำงาน ทั้ง 4 ด้าน คือ นโยบายและการบริหารงานในองค์การ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ ค่าจ้างและสวัสดิการ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สอดคล้องกับผลการศึกษาภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความพึงพอใจในงาน จิตวิญญาณในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของหัวหน้างานในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อ พบว่า ความพึงพอใจในงาน ได้แก่ การจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนตำแหน่ง หัวหน้างาน เงินสวัสดิการ รางวัลตอบแทน เงื่อนไขของระบบ เพื่อนร่วมงาน ธรรมชาติของงาน และการติดต่อสื่อสาร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของหัวหน้างานในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อ (ชนิกานต์ เสียงเย็น, 2557) นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน 2 ด้าน คือ ด้านตัวงาน และด้านหัวหน้างาน (กรรณิกา ปาป้อง, 2548) และสอดคล้องกับผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมขององค์การ ความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และพบว่าความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสความก้าวหน้า ด้านการนิเทศงาน และด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ชัยวัฒน์ ดันติภาสวสิน, 2548)

## ข้อเสนอแนะ

จากผลการศึกษาอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อเกิดประโยชน์ต่อองค์กรในการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากที่สุด ผู้วิจัยจึงมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญเกี่ยวกับความเหมาะสมของอัตรากำลังคนกับปริมาณงาน ตลอดจนทบทวนสวัสดิการของพนักงานให้มีความเหมาะสม และเป็นประโยชน์ต่อพนักงานให้มากที่สุด อันจะนำไปสู่คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีของพนักงาน
3. ผู้บริหารควรเพิ่มแรงจูงใจของพนักงานให้สูงขึ้น เพื่อผลักดันให้บุคลากรทุ่มเทและนำศักยภาพของตนเองออกมาใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรได้มากที่สุด
4. ผู้บริหารควรทราบถึงความต้องการของพนักงาน เพื่อสามารถชักจูง ผลักดัน หรือควบคุมพฤติกรรมของพนักงาน ตลอดจนตอบสนองต่อความต้องการของพนักงานให้ได้มากที่สุด ด้วยการกำหนดกลยุทธ์อย่างสอดคล้องและเหมาะสม โดยจะนำมาซึ่งผลงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ ตลอดจนพนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน
5. ผู้บริหารควรส่งเสริมและให้การสนับสนุนต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อรักษาและเพิ่มพูนระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่งในต่างจังหวัด เพื่อขยายผลการวิจัยให้ครอบคลุมมากขึ้น

2. ควรศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งอื่น เพื่อเปรียบเทียบผลการวิจัยว่ามีความสอดคล้องกันหรือไม่ อย่างไร

3. ควรศึกษาปัจจัยด้านอื่นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและเป็นประโยชน์สำหรับองค์กรมากที่สุด

ภาคผนวก ก  
ผลการประเมินความเที่ยงตรงของเนื้อหา

### ผลการประเมินของผู้ทรงคุณวุฒิ

อิทธิพลของคุณภาพชีวิต แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อ  
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

#### ตอนที่ 1 คุณภาพชีวิตการทำงาน

| ข้อ                                            | คุณภาพชีวิตการทำงาน                                                                         | ผลการประเมิน |         |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|
|                                                |                                                                                             | ค่าเฉลี่ย    | ผลลัพธ์ |
| การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม          |                                                                                             |              |         |
| 1                                              | เงินเดือนและสวัสดิการที่ข้าพเจ้าได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                                              | เงินเดือนที่ข้าพเจ้าได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานของข้าพเจ้า   | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                                              | เงินเดือนที่ข้าพเจ้าได้รับมีความยุติธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบ          | 1.00         | ใช้ได้  |
| สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ |                                                                                             |              |         |
| 1                                              | องค์การของข้าพเจ้ามีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ                           | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                                              | องค์การของข้าพเจ้ามีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมต่อการทำงานของข้าพเจ้า             | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                                              | สภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานของข้าพเจ้ามีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน                          | 1.00         | ใช้ได้  |
| โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน      |                                                                                             |              |         |
| 1                                              | องค์การเปิดโอกาสให้ข้าพเจ้าได้แสดงออกถึงทักษะและความสามารถอย่างเต็มที่                      | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                                              | ข้าพเจ้ามีโอกาสดำเนินการพัฒนาหรือฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ อย่างสม่ำเสมอ                 | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                                              | ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบมีความสำคัญต่อองค์การ                               | 1.00         | ใช้ได้  |
| ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต             |                                                                                             |              |         |
| 1                                              | ข้าพเจ้ามีโอกาสดำเนินงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในงานเพิ่มมากขึ้น                  | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                                              | ข้าพเจ้ามีโอกาสดำเนินงานด้วยตนเอง                                                           | 1.00         | ใช้ได้  |



| ข้อ                                           | คุณภาพชีวิตการทำงาน                                                                                                            | ผลการประเมิน |         |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|
|                                               |                                                                                                                                | ค่าเฉลี่ย    | ผลลัพธ์ |
| 3                                             | องค์กรของข้าพเจ้ามีกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ทำให้พนักงานเกิดความมั่นคงในการทำงาน                                               | 0.67         | ใช้ได้  |
| สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน              |                                                                                                                                |              |         |
| 1                                             | ข้าพเจ้าได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน                                          | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                                             | ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน                                                                   | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                                             | องค์กรของข้าพเจ้ามีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตร                                                                                    | 1.00         | ใช้ได้  |
| การปกป้องสิทธิของพนักงาน                      |                                                                                                                                |              |         |
| 1                                             | ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคลและไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน      | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                                             | ข้าพเจ้าได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาภายใต้ระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน                                                       | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                                             | ข้าพเจ้าสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานได้อย่างเปิดเผย โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของข้าพเจ้า | 1.00         | ใช้ได้  |
| สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน |                                                                                                                                |              |         |
| 1                                             | ข้าพเจ้าสามารถจัดสรรเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว และเวลาสำหรับสังคมได้อย่างเหมาะสม                            | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                                             | ข้าพเจ้ามีเวลาหลังเลิกงานหรือวันหยุด เพื่อใช้ในการพักผ่อนอย่างเพียงพอ โดยไม่ต้องนำงานกลับไปทำที่บ้าน                           | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                                             | องค์กรของข้าพเจ้าให้สิทธิในการกำหนดวันลาิจ หรือลาพักผ่อนได้อย่างเหมาะสม                                                        | 1.00         | ใช้ได้  |
| ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร                |                                                                                                                                |              |         |
| 1                                             | องค์กรของข้าพเจ้าดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสังคมส่วนรวม                                                                | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                                             | องค์กรของข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม                                                        | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                                             | องค์กรของข้าพเจ้ามีการพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า                                                    | 1.00         | ใช้ได้  |

## ตอนที่ 2 แรงจูงใจในการทำงาน

| ข้อ                  | แรงจูงใจในการทำงาน                                                                                   | ผลการประเมิน |         |
|----------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|
|                      |                                                                                                      | ค่าเฉลี่ย    | ผลลัพธ์ |
| ความสำเร็จในการทำงาน |                                                                                                      |              |         |
| 1                    | งานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของข้าพเจ้า                                  | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                    | ข้าพเจ้าสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างครบถ้วน ถูกต้อง และตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้           | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                    | ผู้บังคับบัญชาพึงพอใจกับผลงานของข้าพเจ้า                                                             | 1.00         | ใช้ได้  |
| การยอมรับนับถือ      |                                                                                                      |              |         |
| 1                    | ผลงานของข้าพเจ้าได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน                                     | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                    | ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของข้าพเจ้า                          | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                    | ข้าพเจ้าได้รับความไว้วางใจในการเข้าร่วมงานหรือโครงการสำคัญที่มีความหมายต่อหน่วยงาน                   | 1.00         | ใช้ได้  |
| ลักษณะงานที่น่าสนใจ  |                                                                                                      |              |         |
| 1                    | งานของข้าพเจ้ามีลักษณะท้าทายความรู้ความสามารถ และจูงใจให้อยากทำงาน                                   | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                    | ข้าพเจ้าได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน                                                     | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                    | งานของข้าพเจ้ามีโอกาสสร้างมิตรภาพกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน                                  | 1.00         | ใช้ได้  |
| ความรับผิดชอบ        |                                                                                                      |              |         |
| 1                    | เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานแล้ว ข้าพเจ้ามีความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาและพัฒนาเพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                    | ข้าพเจ้าจะทุ่มเททั้งกำลังกายและสติปัญญา เพื่อแก้ปัญหางานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบเสมอ                     | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                    | แม้นอกเวลางาน หากมีงานที่ต้องทำอย่างเร่งด่วน ข้าพเจ้ายินดีให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่                 | 1.00         | ใช้ได้  |
| ความก้าวหน้าในอาชีพ  |                                                                                                      |              |         |
| 1                    | ข้าพเจ้าได้พัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบอยู่                                      | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                    | องค์กรของข้าพเจ้ามีการวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น                             | 0.67         | ใช้ได้  |
| 3                    | องค์กรของข้าพเจ้ามีการวางแผนพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง                 | 1.00         | ใช้ได้  |

### ตอนที่ 3 ความพึงพอใจในการทำงาน

| ข้อ                              | ความพึงพอใจในการทำงาน                                                                   | ผลการประเมิน |         |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|
|                                  |                                                                                         | ค่าเฉลี่ย    | ผลลัพธ์ |
| นโยบายและการบริหารงานในองค์กร    |                                                                                         |              |         |
| 1                                | องค์กรของข้าพเจ้ามีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน                                        | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                                | นโยบายการบริหารงานในองค์กรของข้าพเจ้า ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ                             | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                                | ผู้บังคับบัญชาชี้แจงเกี่ยวกับเป้าหมายในการทำงานให้กับพนักงานทราบ                        | 1.00         | ใช้ได้  |
| ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร |                                                                                         |              |         |
| 1                                | หน่วยงานของข้าพเจ้าร่วมแรงร่วมใจทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร                           | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                                | ข้าพเจ้าสามารถทำงาน ตลอดจนติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี                 | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                                | ข้าพเจ้ามีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน คอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี | 1.00         | ใช้ได้  |
| ค่าจ้างและสวัสดิการ              |                                                                                         |              |         |
| 1                                | เงินเดือนที่ข้าพเจ้าได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของข้าพเจ้า                  | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                                | สวัสดิการที่องค์กรจัดให้ข้าพเจ้า เท่าเทียมกับบุคคลอื่นในระดับเดียวกัน                   | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                                | เงินเดือนและสวัสดิการที่ข้าพเจ้าได้รับ เป็นไปตามความคาดหวังของข้าพเจ้า                  | 1.00         | ใช้ได้  |
| สภาพแวดล้อมในการทำงาน            |                                                                                         |              |         |
| 1                                | สภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานของข้าพเจ้า ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน                | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                                | หน่วยงานของข้าพเจ้าจัดสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการติดต่อประสานงาน                | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                                | วัสดุและอุปกรณ์ในหน่วยงาน มีเพียงพอต่อการทำงานของข้าพเจ้า                               | 1.00         | ใช้ได้  |

### ตอนที่ 4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

| ข้อ                         | พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร                                                                   | ผลการประเมิน |         |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|
|                             |                                                                                                       | ค่าเฉลี่ย    | ผลลัพธ์ |
| พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ |                                                                                                       |              |         |
| 1                           | เมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาในการทำงาน ข้าพเจ้าพร้อมให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือทันที โดยไม่ต้องร้องขอ | 1.00         | ใช้ได้  |

| ข้อ                        | พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร                                                                           | ผลการประเมิน |         |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|---------|
|                            |                                                                                                               | ค่าเฉลี่ย    | ผลลัพธ์ |
| 2                          | ข้าพเจ้าช่วยเหลืองานอื่น ๆ นอกเหนือจากงานในหน้าที่ของข้าพเจ้าด้วยความเต็มใจ                                   | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                          | ข้าพเจ้าทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่หยุดงานหรือไม่สามารถทำงานได้ด้วยความเต็มใจ                                    | 1.00         | ใช้ได้  |
| พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น |                                                                                                               |              |         |
| 1                          | ข้าพเจ้าเคารพสิทธิของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน                                                           | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                          | ข้าพเจ้าคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน                             | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                          | ข้าพเจ้าปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานก่อนตัดสินใจกระทำการสิ่งใดที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อื่น         | 1.00         | ใช้ได้  |
| พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น    |                                                                                                               |              |         |
| 1                          | เมื่อผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานวิจารณ์การทำงานของข้าพเจ้าในทางลบ ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้   | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                          | เมื่อข้าพเจ้าถูกตำหนิในการทำงาน ข้าพเจ้ายอมรับและหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขมากกว่าที่จะรู้สึกท้อแท้                | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                          | ข้าพเจ้าพยายามทำงานของตนเองให้ดีที่สุด แม้ว่าจะเป็นงานที่หนัก หรือทำให้เกิดความเครียด                         | 1.00         | ใช้ได้  |
| พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่  |                                                                                                               |              |         |
| 1                          | ข้าพเจ้าปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด                                                            | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                          | ข้าพเจ้าตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ และไม่เบียดบังเวลาทำงานเพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว                             | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                          | ข้าพเจ้าใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัดและคุ้มค่า                                                            | 1.00         | ใช้ได้  |
| พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ  |                                                                                                               |              |         |
| 1                          | ข้าพเจ้าเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น โดยไม่ต้องร้องขอ                                        | 1.00         | ใช้ได้  |
| 2                          | เพื่อประโยชน์ขององค์กร ข้าพเจ้าพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังสติปัญญาในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร | 1.00         | ใช้ได้  |
| 3                          | ข้าพเจ้ายินดีที่จะแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร                                       | 1.00         | ใช้ได้  |

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

### แบบสอบถาม

อิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน และความพึงพอใจในการทำงานต่อ  
พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

**คำชี้แจง:** แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัย  
รามคำแหง ผู้วิจัยขอความอนุเคราะห์จากท่านตอบแบบสอบถามตามสภาพความเป็นจริง เพื่อความ  
สมบูรณ์และถูกต้องแม่นยำของข้อมูล คำตอบของท่านในแบบสอบถามนี้จะเป็นความลับ และไม่มี  
ผลกระทบใด ๆ ต่อผู้ตอบแบบสอบถามทั้งสิ้น

แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน

ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการทำงาน

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงาน

ตอนที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

วิธีการกรอกแบบสอบถาม โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่สอดคล้องกับความเป็นจริงมากที่สุด

**ตอนที่ 1 ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล**

1. เพศ

☐

ชาย

☐

หญิง

2. อายุ (ปี)

-----

3. ระดับการศึกษา

☐

ต่ำกว่าปริญญาตรี

☐

ปริญญาตรี

☐

สูงกว่าปริญญาตรี

4. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน (ปี)

-----

5. ประเภทการจ้างงาน

☐

พนักงานประจำ

☐

พนักงานสัญญาจ้าง

ตอนที่ 2 คุณภาพชีวิตการทำงาน

| ข้อ                                            | คุณภาพชีวิตการทำงาน                                                                         | ระดับความคิดเห็น         |   |   |   |   |
|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|---|---|---|
|                                                |                                                                                             | มากที่สุด ← → น้อยที่สุด |   |   |   |   |
|                                                |                                                                                             | 5                        | 4 | 3 | 2 | 1 |
| การจ่ายค่าตอบแทนที่เหมาะสมและยุติธรรม          |                                                                                             |                          |   |   |   |   |
| 1                                              | เงินเดือนและสวัสดิการที่ข้าพเจ้าได้รับมีความเหมาะสมและเพียงพอต่อการดำรงชีวิตในสังคมปัจจุบัน |                          |   |   |   |   |
| 2                                              | เงินเดือนที่ข้าพเจ้าได้รับมีความเหมาะสมกับวุฒิการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงานของข้าพเจ้า   |                          |   |   |   |   |
| 3                                              | เงินเดือนที่ข้าพเจ้าได้รับมีความยุติธรรมและเหมาะสมกับปริมาณงานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบ          |                          |   |   |   |   |
| สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ปลอดภัยและถูกสุขลักษณะ |                                                                                             |                          |   |   |   |   |
| 1                                              | องค์กรของข้าพเจ้ามีการป้องกันและรักษาความปลอดภัยที่มีประสิทธิภาพ                            |                          |   |   |   |   |
| 2                                              | องค์กรของข้าพเจ้ามีอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ที่เหมาะสมต่อการทำงานของข้าพเจ้า              |                          |   |   |   |   |
| 3                                              | สภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานของข้าพเจ้ามีความเหมาะสมและเอื้อต่อการทำงาน                          |                          |   |   |   |   |
| โอกาสในการใช้และพัฒนาความสามารถของพนักงาน      |                                                                                             |                          |   |   |   |   |
| 1                                              | องค์กรเปิดโอกาสให้ข้าพเจ้าได้แสดงออกถึงทักษะและความสามารถอย่างเต็มที่                       |                          |   |   |   |   |
| 2                                              | ข้าพเจ้ามีโอกาสดำเนินการพัฒนาหรือฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ อย่างสม่ำเสมอ                 |                          |   |   |   |   |
| 3                                              | ข้าพเจ้ารู้สึกว่าการที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบมีความสำคัญต่อองค์กร                                |                          |   |   |   |   |
| ความมั่นคงและโอกาสในการเจริญเติบโต             |                                                                                             |                          |   |   |   |   |
| 1                                              | ข้าพเจ้ามีโอกาสดำเนินงานที่มีอำนาจหน้าที่และความรับผิดชอบในงานเพิ่มมากขึ้น                  |                          |   |   |   |   |
| 2                                              | ข้าพเจ้ามีโอกาสดำเนินงานด้วยตนเอง                                                           |                          |   |   |   |   |
| 3                                              | องค์กรของข้าพเจ้ามีกฎระเบียบหรือข้อบังคับที่ทำให้พนักงานเกิดความมั่นคงในการทำงาน            |                          |   |   |   |   |

| ข้อ                                           | คุณภาพชีวิตการทำงาน                                                                                                            | ระดับความคิดเห็น         |   |   |   |   |
|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|---|---|---|
|                                               |                                                                                                                                | มากที่สุด ← → น้อยที่สุด |   |   |   |   |
|                                               |                                                                                                                                | 5                        | 4 | 3 | 2 | 1 |
| สภาพแวดล้อมทางสังคมภายในที่ทำงาน              |                                                                                                                                |                          |   |   |   |   |
| 1                                             | ข้าพเจ้าได้รับความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเมื่อประสบปัญหาในการทำงาน                                          |                          |   |   |   |   |
| 2                                             | ข้าพเจ้าและเพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้ามีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน                                                                   |                          |   |   |   |   |
| 3                                             | องค์กรของข้าพเจ้ามีบรรยากาศแห่งความเป็นมิตร                                                                                    |                          |   |   |   |   |
| การปกป้องสิทธิของพนักงาน                      |                                                                                                                                |                          |   |   |   |   |
| 1                                             | ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานของข้าพเจ้าให้ความเคารพสิทธิส่วนบุคคล และไม่ก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน     |                          |   |   |   |   |
| 2                                             | ข้าพเจ้าได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาภายใต้ระเบียบและมาตรฐานเดียวกัน                                                       |                          |   |   |   |   |
| 3                                             | ข้าพเจ้าสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการทำงานได้อย่างเปิดเผย โดยปราศจากความกลัวว่าจะมีผลต่อการพิจารณาความดีความชอบของข้าพเจ้า |                          |   |   |   |   |
| สมดุลระหว่างงานและกิจกรรมอื่นที่อยู่ภายนอกงาน |                                                                                                                                |                          |   |   |   |   |
| 1                                             | ข้าพเจ้าสามารถจัดสรรเวลาในการทำงาน เวลาส่วนตัว เวลาสำหรับครอบครัว และเวลาสำหรับสังคมได้อย่างเหมาะสม                            |                          |   |   |   |   |
| 2                                             | ข้าพเจ้ามีเวลาหลังเลิกงานหรือวันหยุด เพื่อใช้ในการพักผ่อนอย่างเพียงพอ โดยไม่ต้องนำงานกลับไปทำที่บ้าน                           |                          |   |   |   |   |
| 3                                             | องค์กรของข้าพเจ้าให้สิทธิในการกำหนดวันลากิจ หรือลาพักผ่อนได้อย่างเหมาะสม                                                       |                          |   |   |   |   |
| ความรับผิดชอบต่อสังคมขององค์กร                |                                                                                                                                |                          |   |   |   |   |
| 1                                             | องค์กรของข้าพเจ้าดำเนินกิจการโดยคำนึงถึงประโยชน์ของสังคมส่วนรวม                                                                |                          |   |   |   |   |
| 2                                             | องค์กรของข้าพเจ้ามีส่วนร่วมในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม                                                        |                          |   |   |   |   |
| 3                                             | องค์กรของข้าพเจ้ามีการพัฒนาคุณภาพบริการ เพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดต่อลูกค้า                                                    |                          |   |   |   |   |



ตอนที่ 3 แรงจูงใจในการทำงาน

| ข้อ                 | แรงจูงใจในการทำงาน                                                                                    | ระดับความคิดเห็น         |   |   |   |   |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|---|---|---|
|                     |                                                                                                       | มากที่สุด ← → น้อยที่สุด |   |   |   |   |
|                     |                                                                                                       | 5                        | 4 | 3 | 2 | 1 |
|                     | ความสำเร็จในการทำงาน                                                                                  |                          |   |   |   |   |
| 1                   | งานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบเป็นงานที่ตรงกับความรู้ความสามารถของข้าพเจ้า                                   |                          |   |   |   |   |
| 2                   | ข้าพเจ้าสามารถทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้อย่างครบถ้วนถูกต้อง และตรงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้             |                          |   |   |   |   |
| 3                   | ผู้บังคับบัญชาพึงพอใจกับผลงานของข้าพเจ้า                                                              |                          |   |   |   |   |
| การยอมรับนับถือ     |                                                                                                       |                          |   |   |   |   |
| 1                   | ผลงานของข้าพเจ้าได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน                                      |                          |   |   |   |   |
| 2                   | ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานยอมรับฟังความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะของข้าพเจ้า                           |                          |   |   |   |   |
| 3                   | ข้าพเจ้าได้รับความไว้วางใจในการเข้าร่วมงานหรือโครงการสำคัญที่มีความหมายต่อหน่วยงาน                    |                          |   |   |   |   |
| ลักษณะงานที่น่าสนใจ |                                                                                                       |                          |   |   |   |   |
| 1                   | งานของข้าพเจ้ามีลักษณะท้าทายความรู้ความสามารถ และจูงใจให้อยากทำงาน                                    |                          |   |   |   |   |
| 2                   | ข้าพเจ้าได้ใช้ความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน                                                      |                          |   |   |   |   |
| 3                   | งานของข้าพเจ้ามีโอกาสร่วมสร้างมิตรภาพกับผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน                               |                          |   |   |   |   |
| ความรับผิดชอบ       |                                                                                                       |                          |   |   |   |   |
| 1                   | เมื่อได้รับมอบหมายให้ทำงานแล้ว ข้าพเจ้ามีความตั้งใจที่จะแก้ปัญหาและพัฒนา เพื่อให้งานสำเร็จตามเป้าหมาย |                          |   |   |   |   |
| 2                   | ข้าพเจ้าจะทุ่มเททั้งกำลังกายและสติปัญญา เพื่อแก้ปัญหางานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบเสมอ                      |                          |   |   |   |   |
| 3                   | แม้นอกเวลางาน หากมีงานที่ต้องทำอย่างเร่งด่วน ข้าพเจ้ายินดีให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่                  |                          |   |   |   |   |

| ข้อ | แรงจูงใจในการทำงาน                                                                   | ระดับความคิดเห็น         |   |   |   |   |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|---|---|---|
|     |                                                                                      | มากที่สุด ← → น้อยที่สุด |   |   |   |   |
|     |                                                                                      | 5                        | 4 | 3 | 2 | 1 |
|     | ความก้าวหน้าในอาชีพ                                                                  |                          |   |   |   |   |
| 1   | ข้าพเจ้าได้พัฒนาความรู้ความสามารถจากงานที่ข้าพเจ้ารับผิดชอบอยู่                      |                          |   |   |   |   |
| 2   | องค์กรของข้าพเจ้ามีการวางแผนพัฒนาบุคลากร เพื่อการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น             |                          |   |   |   |   |
| 3   | องค์กรของข้าพเจ้ามีการวางแผนพัฒนาความรู้ ความสามารถ และทักษะของพนักงานอย่างต่อเนื่อง |                          |   |   |   |   |

#### ตอนที่ 4 ความพึงพอใจในการทำงาน

| ข้อ                              | ความพึงพอใจในการทำงาน                                                                   | ระดับความคิดเห็น            |   |   |   |   |
|----------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---|---|---|---|
|                                  |                                                                                         | มากที่สุด ←————→ น้อยที่สุด |   |   |   |   |
|                                  |                                                                                         | 5                           | 4 | 3 | 2 | 1 |
| นโยบายและการบริหารงานในองค์กร    |                                                                                         |                             |   |   |   |   |
| 1                                | องค์กรของข้าพเจ้ามีนโยบายในการบริหารงานที่ชัดเจน                                        |                             |   |   |   |   |
| 2                                | นโยบายการบริหารงานในองค์กรของข้าพเจ้า ง่ายต่อการนำไปปฏิบัติ                             |                             |   |   |   |   |
| 3                                | ผู้บังคับบัญชาชี้แจงเกี่ยวกับเป้าหมายในการทำงานให้กับพนักงานทราบ                        |                             |   |   |   |   |
| ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร |                                                                                         |                             |   |   |   |   |
| 1                                | หน่วยงานของข้าพเจ้าร่วมแรงร่วมใจทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร                           |                             |   |   |   |   |
| 2                                | ข้าพเจ้าสามารถทำงาน ตลอดจนติดต่อประสานงานกับเพื่อนร่วมงานได้เป็นอย่างดี                 |                             |   |   |   |   |
| 3                                | ข้าพเจ้ามีความสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน คอยให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี |                             |   |   |   |   |
| ค่าจ้างและสวัสดิการ              |                                                                                         |                             |   |   |   |   |
| 1                                | เงินเดือนที่ข้าพเจ้าได้รับมีความเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของข้าพเจ้า                  |                             |   |   |   |   |

| ข้อ                   | ความพึงพอใจในการทำงาน                                                    | ระดับความคิดเห็น         |   |   |   |   |
|-----------------------|--------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|---|---|---|
|                       |                                                                          | มากที่สุด ← → น้อยที่สุด |   |   |   |   |
|                       |                                                                          | 5                        | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 2                     | สวัสดิการที่องค์กรจัดให้ข้าพเจ้า เท่าเทียมกับบุคคลอื่นในระดับเดียวกัน    |                          |   |   |   |   |
| 3                     | เงินเดือนและสวัสดิการที่ข้าพเจ้าได้รับ เป็นไปตามความคาดหวังของข้าพเจ้า   |                          |   |   |   |   |
| สภาพแวดล้อมในการทำงาน |                                                                          |                          |   |   |   |   |
| 1                     | สภาพแวดล้อมสถานที่ทำงานของข้าพเจ้า ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศที่ดีในการทำงาน |                          |   |   |   |   |
| 2                     | หน่วยงานของข้าพเจ้าจัดสถานที่ทำงานเป็นสัดส่วน สะดวกต่อการติดต่อประสานงาน |                          |   |   |   |   |
| 3                     | วัสดุและอุปกรณ์ในหน่วยงาน มีเพียงพอการทำงาน of ข้าพเจ้า                  |                          |   |   |   |   |

#### ตอนที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

| ข้อ                         | พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร                                                                   | ระดับความคิดเห็น         |   |   |   |   |
|-----------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|---|---|---|---|
|                             |                                                                                                       | มากที่สุด ← → น้อยที่สุด |   |   |   |   |
|                             |                                                                                                       | 5                        | 4 | 3 | 2 | 1 |
| พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ |                                                                                                       |                          |   |   |   |   |
| 1                           | เมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาในการทำงาน ข้าพเจ้าพร้อมให้คำปรึกษาหรือความช่วยเหลือทันที โดยไม่ต้องร้องขอ |                          |   |   |   |   |
| 2                           | ข้าพเจ้าช่วยเหลืองานอื่น ๆ นอกเหนือจากงานในหน้าที่ของข้าพเจ้าด้วยความเต็มใจ                           |                          |   |   |   |   |
| 3                           | ข้าพเจ้าทำงานแทนเพื่อนร่วมงานที่หยุดงานหรือไม่สามารถทำงานได้ ด้วยความเต็มใจ                           |                          |   |   |   |   |
| พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น  |                                                                                                       |                          |   |   |   |   |
| 1                           | ข้าพเจ้าเคารพสิทธิของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน                                                   |                          |   |   |   |   |
| 2                           | ข้าพเจ้าคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน                     |                          |   |   |   |   |
| 3                           | ข้าพเจ้าปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานก่อนตัดสินใจกระทำการใดที่ก่อให้เกิดผลกระทบต่อผู้อื่น     |                          |   |   |   |   |

| ข้อ                       | พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร                                                                           | ระดับความคิดเห็น            |   |   |   |   |
|---------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|---|---|---|---|
|                           |                                                                                                               | มากที่สุด ←————→ น้อยที่สุด |   |   |   |   |
|                           |                                                                                                               | 5                           | 4 | 3 | 2 | 1 |
| พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น   |                                                                                                               |                             |   |   |   |   |
| 1                         | เมื่อผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงานวิจารณ์การทำงานของข้าพเจ้าในทางลบ ข้าพเจ้าสามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้   |                             |   |   |   |   |
| 2                         | เมื่อข้าพเจ้าถูกตำหนิในการทำงาน ข้าพเจ้ายอมรับและหาแนวทางปรับปรุงแก้ไขมากกว่าที่จะรู้สึกท้อแท้                |                             |   |   |   |   |
| 3                         | ข้าพเจ้าพยายามทำงานของตนเองให้ดีที่สุด แม้ว่าจะเป็นงานที่หนัก หรือทำให้เกิดความเครียด                         |                             |   |   |   |   |
| พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ |                                                                                                               |                             |   |   |   |   |
| 1                         | ข้าพเจ้าปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด                                                            |                             |   |   |   |   |
| 2                         | ข้าพเจ้าตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่ และไม่เบียดบังเวลาทำงานเพื่อแสวงหาประโยชน์ส่วนตัว                             |                             |   |   |   |   |
| 3                         | ข้าพเจ้าใช้ทรัพยากรขององค์กรอย่างประหยัดและคุ้มค่า                                                            |                             |   |   |   |   |
| พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ |                                                                                                               |                             |   |   |   |   |
| 1                         | ข้าพเจ้าเต็มใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น โดยไม่ต้องร้องขอ                                        |                             |   |   |   |   |
| 2                         | เพื่อประโยชน์ขององค์กร ข้าพเจ้าพร้อมที่จะทุ่มเทกำลังกายและกำลังสติปัญญาในการทำงาน เพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กร |                             |   |   |   |   |
| 3                         | ข้าพเจ้ายินดีที่จะแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร                                       |                             |   |   |   |   |

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ก  
รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญ

1. อาจารย์ ดร. ศุภรรัชตรา แสนวา

ภาควิชาสารสนเทศศึกษา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

2. นางสาวอัจฉรา เนียมหอม

รองผู้อำนวยการ ทรัพยากรบุคคลธุรกิจสัมพันธ์ ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

3. นางสาวธนวรรณ รัตนะวิศ

รองผู้อำนวยการ นิติกรรม ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)

## บรรณานุกรม

- กรรณิกา ปาป้อง. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน. วิทยานิพนธ์-ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ณัฐชัย มีชั้นช่วง. (2553). คุณภาพชีวิต คุณภาพชีวิตในการทำงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาข้าราชการนายทหารประทวนในสังกัดกรมทหารปืนใหญ่ที่ 3. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ชนัดดา เพ็ชรประยูร. (2545). การรับรู้บรรยากาศองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการบริษัทผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนิกานต์ เสียงเย็น. (2557). ภาวะผู้นำแบบผู้รับใช้ ความพึงพอใจในงาน จิตวิญญาณในการทำงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของหัวหน้างานในธุรกิจบัตรเครดิตและสินเชื่อ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชนิตา เศษลือ. (2556). แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนในเครือสารสาสน์. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ชัยวัฒน์ ตันติภาสวสิน. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้วัฒนธรรมองค์การ ความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท ซี.พี. เซเว่นอีเลฟเว่น จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

- ชุติมา คุณณะ. (2556). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร* ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์-มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูศักดิ์ เจนประโคน. (2557). *เทคนิคการจูงใจ*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ชูศักดิ์ เจนประโคน และกาญจนาท เรืองวรกร. (2548). *แรงงานสัมพันธ์และการจัดการธุรกิจอุตสาหกรรม*. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์. (2551). *พฤติกรรมองค์กร*. กรุงเทพมหานคร: ซีเอ็ดดูเคชั่น
- คนตร์ทวี ไทรวิจิตร. (2554). *อิทธิพลของปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท ทีโอที จำกัด (มหาชน)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ-มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ. (2555). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ-มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นงชนก ผิวเกลี้ยง. (2556). *ปัจจัยส่วนบุคคลและสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตในการทำงานของบุคลากรในสำนักงานประกันสังคม*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- บุญชอบ สุขบุญเหลือ (2556). *ความคิดเห็นที่มีต่อคุณภาพชีวิตและความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในสวนอุตสาหกรรมโรจนะ จังหวัดพระนครศรีอยุธยา*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏพระนครศรีอยุธยา.
- ปาริชาติ ปานสำเนียง. (2555). *การศึกษากualitasชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร.



- พลชัย หอมสุวรรณ. (2558). การศึกษาลักษณะส่วนบุคคลและปัจจัยเชิงจิตวิทยาในการทำงาน  
กับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัท ไทยมัย เทรดดิ้ง คอร์ปอเรชั่น  
จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมลจรรย์ นามวัฒน์. (2544). การจูงใจบุคลากร. ใน เอกสารการสอนชุดวิชา  
การจัดการทรัพยากรมนุษย์ (พิมพ์ครั้งที่ 2, หน่วยที่ 9). นนทบุรี: สำนักพิมพ์  
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.
- ภนิดา พลเพชร. (2556). แรงจูงใจและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานการไฟฟ้า  
ส่วนภูมิภาค เขต 3 (ภาคใต้). วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยทักษิณ.
- รภัสกุล นัตถนันท์. (2556). อิทธิพลของความพึงพอใจในการทำงาน และพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในบริษัท  
แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- วราภรณ์ รัตนอาษาไวย. (2544). องค์ประกอบที่มีผลกระทบต่อแรงจูงใจใน  
การปฏิบัติงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องใช้ไฟฟ้าและ  
อิเล็กทรอนิกส์ (ศึกษาเฉพาะนิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร จังหวัดชลบุรี).  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วิไลพร ทะนะสาร. (2554). ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง  
คุณลักษณะงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงานต่อพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การบริหารส่วนตำบล เขตอำเภอเมือง จังหวัดลำปาง.  
วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- ศิริลักษณ์ สมักรวงศ์. (2551). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับ  
วัฒนธรรมองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน  
ของพนักงานโรงพยาบาลปิยะเวท. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต,  
มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์, ลัทธิกาล ศรีวระมย์ และสมชาย หิรัญกิตติ. (2545). องค์การและ  
การจัดการ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์ธรรมสาร.

- สัญญา ชีระวนิชตระกูล. (2547, มิถุนายน-ตุลาคม). การส่งเสริมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*, 15(1), 17-28.
- สมพร สังข์เพิ่ม. (2555). *คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเอกชนในกรุงเทพมหานครและปริมณฑล*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สมยศ นาวิการ. (2533). *การบริหารเพื่อความเป็นเลิศ*. กรุงเทพมหานคร: บรรณกิจเทรดดิ้ง.
- สาธิตา วงศ์กาไชย. (2557). *แรงจูงใจ ความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของกิจการร่วมค้า NWR-SBCC*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.
- สุพรรณนา ประทุมวัน. (2544). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสายพานยาง*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- Barnard, C. I. (1968). *The functions of the executive*. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Best, W. J. (1981). *Research in education* (4th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Cummings, T. G., & Worley, C. G. (1997). *Organization development and change* (6th ed.). Cincinnati, OH: South-Western College.
- Good, C. V. (1973). *Dictionary of education* (3rd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1993). *Behavior in organizations* (4th ed.). Boston: Allyn and Bacon.

- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1995). *Behavior in organizations: Understanding & managing the human side of work* (5th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley & Sons.
- Locke, E. A. (1976). *Handbook of industrial and organization psychology*. Chicago: Rand McNalley.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?. *Journal of Applied Psychology*, 76, 845-855.
- Newstrom, J. W. (2007). *Organization behavior* (12th ed.). Singapore: McGraw-Hill.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: D.C. Health and Company.
- Organ, D. W., & Bateman, T. S. (1991). *Organizational behavior* (4th ed.). Homewood, CA.: Irwin.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. London: Sage.
- Organ, D. W., & Ryan, K. (1995). A meta-analysis review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personal Psychology*, 48(4), 775-802.

- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (1997, April). Organizational citizenship behavior and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 82, 263-264.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2005). *Management* (8th ed.). Englewood Cliffs, NJ: Prentice Hall.
- Schnake, M., & Dumler, M. P. (1997, Summer). Organizational citizenship behavior: The impact of rewards and reward practice. *Journal of Managerial Issues*, 9, 216-229.
- Skrovan, D. J. (1983). *Quality of work life: Perspective for business and the public sector*. Boston: Addison Wesley.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Son.
- Walton, R. E. (1973). Quality of working life: What is it?. *Sloan Management Review*, 15(10), 12-16.
- Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis* (3rd ed.). New York: Harper.

## ประวัติผู้เขียน

ชื่อ ชื่อสกุล

นางสาวดวงพร ทวีรักษ์

วัน เดือน ปีเกิด

5 มิถุนายน 2532

สถานที่เกิด

จังหวัดกรุงเทพมหานคร

วุฒิการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

จากโรงเรียนสตรีวิทยา 2 ปีการศึกษา 2550

สำเร็จการศึกษาปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต

จากมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ปีการศึกษา 2554

ตำแหน่งหน้าที่

การงานปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่อาวุโส ฝ่ายบริหารทรัพยากรบุคคล

ธนาคารเกียรตินาคิน จำกัด (มหาชน)