



พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี ค่าจ้างและบรรยากาศการทำงาน ที่ส่งผลต่อ
ความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร ของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ :

กรณีศึกษานาครพาณิชย์แห่งหนึ่ง

โดย

นางสาวอริยวราวรรณ รัศมีกอบกุล

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี ค่าจ้างและบรรยากาศการทำงาน ที่ส่งผลต่อ
ความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร ของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ :

กรณีศึกษารณาการพาณิชย์แห่งหนึ่ง

โดย

นางสาวอริยววรรณ รัศมีกอบกุล



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

HOW ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, COMPENSATION
AND WORKING ENVIRONMENT INFLUENCE COMMERCIAL BANK
EMPLOYEE ENGAGEMENT IN THAILAND

BY

MISS AREYAWAN RASAMEEKOBKUL



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF COMMERCIAL AND ACCOUNTANCY
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2016
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นางสาวอริยวราภรณ์ รัศมีกอบกุล

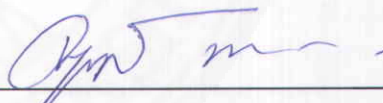
เรื่อง

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ค่าจ้างและบรรยากาศการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ : กรณีศึกษา ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

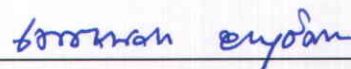
ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 31 ตุลาคม 2560

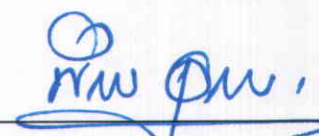
ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


(อาจารย์ ดร. จตุรงค์ นภาพร)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เนตรนภา ยาบุษิตะ)

คณบดี


(รองศาสตราจารย์ ดร. พิภพ อุดม)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ค่าจ้างและบรรยากาศการทำงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ : กรณีศึกษารณาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
ชื่อผู้เขียน	นางสาวอริยวราวรรณ รัศมีกอบกุล
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. เนตรนภา ยาบุชิตะ
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความพึงพอใจในค่าจ้างสวัสดิการ และบรรยากาศการทำงานขององค์การที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ในธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยจะทำการศึกษาองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ ซึ่งประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือพนักงานระดับปฏิบัติการจาก 3 สายงานหลักที่มีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับธุรกรรมหลักของธนาคาร ได้แก่ สายลูกค้าบุคคล สายลูกค้าธุรกิจ และสายปฏิบัติการสนับสนุน จำนวน 411 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม และสัมภาษณ์ จากนั้นนำผลจากการเก็บข้อมูลมาวิเคราะห์สถิติถดถอย (Regression Analysis) เพื่อหาอิทธิพลของตัวแปรต้นทั้ง 7 ตัวที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความอดทนอดกลั้น ความพึงพอใจในค่าจ้างและสวัสดิการ ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานขององค์การ ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ, ค่าตอบแทน, ค่าจ้างและสวัสดิการ, บรรยากาศในการทำงาน, ความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ, ธนาคารพาณิชย์

Independent Study	HOW ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, COMPENSATION, AND WORKING ENVIRONMENT INFLUENCE COMMERCIAL BANK EMPLOYEE ENGAGEMENT IN THAILAND
Author	Miss Areyawan Rasameekobkul
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Natenapha Yabushita, Ph.D.
Academic Years	2016

ABSTRACT

Thai commercial bank employees born from the early 1960s to the early 1980s were studied to see how compensation and work environment influenced engagement. Organizational citizenship behavior - altruism, courtesy, sportsmanship, conscientiousness, and civic virtue – was also considered. Samples were 411 operational level employees in retail customer service, corporate relationship management, and operation, departments. Data was collected by questionnaire and in-depth interviews. Multiple regression analyzed the influence of seven independent variables on the dependent variable.

Results were that the independent variables sportsmanship, compensation, and work environment statistically affected employee engagement at a significance level of 0.05. These findings may be useful in helping Thai banks ensure more employee engagement.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Compensation, Wage and Salary, Work Environment, Engagement, Commercial Bank

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ค่าจ้างและสวัสดิการ บรรยากาศการทำงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง” สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์อย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เนตรนภา ยาบุชิตะ กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษางานวิจัย ที่กรุณาสละเวลาอันมีค่าในการให้ความรู้ คำปรึกษา คำชี้แนะ และช่วยตรวจสอบความถูกต้องสมบูรณ์ของงานวิจัยชิ้นนี้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ ยังได้รับความอนุเคราะห์จาก ดร.จตุรงค์ นภทร ประธานกรรมการสอบงานวิจัยส่วนบุคคล ที่กรุณาสละเวลาให้คำแนะนำและตรวจสอบงานวิจัยชิ้นนี้ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณท่านอาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ รองศาสตราจารย์ ดร.นภดล ร่มโพธิ์ อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และผู้บริหารในสายงานบริหารทรัพยากรบุคคลอีก 2 ท่าน ที่ให้ความช่วยเหลือในการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

ขอขอบคุณ เจ้าหน้าที่หน่วยงานบริหารทรัพยากรบุคคลที่ช่วยประสานงานในการเก็บข้อมูล และผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่าน ที่สละเวลาในการให้ข้อมูลแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณ คุณเอมมิกา กำจายที่สละเวลามาช่วยสอนการใช้โปรแกรม SPSS โดยละเอียด

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยขอขอบพระคุณคุณพ่อ คุณแม่ น้องชายทั้ง 2 คน คุณวราวุฒิ อัครเศรณี และเพื่อนสนิททุกท่าน ที่เป็นกำลังใจสำคัญ ให้ความรัก คอยดูแลห่วงใยและให้การสนับสนุนแก่ผู้วิจัยในทุก ๆ ด้าน เพื่อให้ผู้วิจัยสามารถทำงานวิจัยชิ้นได้อย่างเต็มที่

นางสาวอริยารรณ รัศมีกอบกุล

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(2)
กิตติกรรมประกาศ	(3)
สารบัญตาราง	(7)
สารบัญภาพ	(8)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ	1
1.2 วัตถุประสงค์	4
1.3 ขอบเขตของการศึกษา	4
1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา	4
1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร	5
1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับ	5
1.5 คำจำกัดความ	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ลักษณะของประชากรวัยแรงงานในประเทศไทย	7
2.1.1 ลักษณะโครงสร้างประชากรไทยในปัจจุบัน	7
2.1.2 ลักษณะของประชากรวัยแรงงานแบ่งตามเจนเนอเรชั่น	8
2.1.2.1 เจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (Generation Xers)	8
2.1.2.2 เจนเนอเรชั่นวาย (Generation Y)	9

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	9
2.2.1 ความหมายของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	9
2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	11
2.2.2.1 สมิต ออร์แกน และ เนียร์	11
2.2.2.2 ออร์แกน	11
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	12
2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย	14
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	15
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	15
3.1.1 ประชากร	15
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง	16
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	17
3.2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable)	17
3.2.1.1 องค์ประกอบของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	17
3.2.1.2 ค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการของธนาคาร	17
3.2.1.3 บรรยากาศการทำงานขององค์การ	17
3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)	17
3.2.2.1 ความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ	17
3.3 เครื่องมือในการวิจัย	17
3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	20
3.4.1 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา	20
3.4.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม	20
3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล	21
3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ	21
3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ	22
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	22
3.7 สมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	23

บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	27
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	27
4.2 การวิเคราะห์ระดับการแสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ระดับความพึงพอใจในค่าจ้างเงินเดือน สวัสดิการและบรรยากาศ การทำงานขององค์กร และระดับความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร	30
4.3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน	36
4.3.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน	36
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	45
5.1 สรุปผลการศึกษา	46
5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	46
5.1.2 ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	46
5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	46
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	48
5.3 ประโยชน์ที่ได้รับเชิงวิชาการ	49
5.4 ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร	50
5.5 ข้อจำกัดในงานวิจัย	51
รายการอ้างอิง	53
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก แบบสอบถาม	61
ภาคผนวก ข ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง	66
ประวัติผู้เขียน	70

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม	19
3.2 การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยเป็นช่วง	19
3.3 ผลการแสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค	21
3.4 การแปลความหมายของระดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	23
3.5 สมมติฐานงานวิจัยและสถิติที่ใช้	24
4.1 จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลตามประชากรศาสตร์	28
4.2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าของระดับการแสดงผลพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	30
4.3 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าของระดับความพึงพอใจ ต่อค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ	33
4.4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าของระดับความพึงพอใจ ต่อบรรยากาศการทำงานขององค์การ	34
4.5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าของระดับความตั้งใจ ในการคงอยู่กับองค์การ	34
4.6 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่า ภาพรวมของปัจจัยต่าง ๆ	35
4.7 การกำหนดค่าตัวแปรในโปรแกรม SPSS	36
4.8 แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์	37
4.9 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน ในการพยากรณ์ความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ	38
5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	47

สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
1.1 จำนวนพนักงานของธนาคาร ABC แยกตามช่วงอายุ (2559)	3
1.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแยกตามหมวดหมู่ (2558)	4
2.1 จำนวนประชากรวัยแรงงานในประเทศไทยแยกตามเพศและช่วงอายุ ปี พ.ศ. 2559	8
2.2 กรอบแนวคิดการวิจัย	14



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญ

หากกล่าวถึงผู้ที่อยู่เบื้องหลังความสำเร็จขององค์กรต่าง ๆ ที่สามารถฟันฝ่าวิกฤตทางเศรษฐกิจในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา นั่นคงจะหนีไม่พ้นความมานะพยายามของกลุ่มพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ (ต่อไปเรียก เจนเอ็กซ์) ที่เคยได้รับมอบหมายจากผู้บริหารรุ่นก่อนให้มีโอกาสเป็นกลุ่มพนักงานที่รับผิดชอบงานสำคัญต่าง ๆ ในหลายองค์กร จนกระทั่งระยะเวลาผ่านไปพร้อม ๆ กับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจที่ดีขึ้น พนักงานเจนเอ็กซ์ที่เคยมีบทบาทสำคัญในอดีตได้กลายเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานสูงสุดขององค์กร ในขณะที่องค์กรกลับให้ความสำคัญกับพนักงานกลุ่มนี้ลดน้อยลง

ในปัจจุบันทั้งหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนได้กล่าวถึงพนักงานเจนเนอเรชั่นวาย (ต่อไปเรียก เจนวาย) ว่าเป็นคนรุ่นใหม่ที่จะเป็นกำลังสำคัญขององค์กร เพราะเป็นผู้เข้าใจเทคโนโลยีใหม่ๆ ในการทำงานและการตลาดกับลูกค้า เช่น Internet of Things (IoT) การตลาดดิจิทัล เทคโนโลยีการเงินหรือฟินเทค (Fintech; (Financial Technology)) ขณะที่ยุทธศาสตร์ของรัฐบาลไทยก็เร่งสนับสนุนเศรษฐกิจดิจิทัล (Thailand Digital Economy) เพื่อใช้เทคโนโลยีสารสนเทศเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนและปฏิรูปกระบวนการดำเนินธุรกิจและบริการ รวมถึงกิจกรรมทางเศรษฐกิจและสังคมอื่น ๆ ตามร่างแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมดิจิทัล พ.ศ. 2559 - 2563 โดยเฉพาะภาคการเงินซึ่งรัฐบาลไทยมีการผลักดันนโยบาย National e-Payment¹ รวมถึงโครงการพรอมเพย์ (Promptpay)² และธนาคารเองต่างเตรียมต้อนรับเข้าสู่กับเทคโนโลยีทางการเงินใหม่ๆ ซึ่งอาจทำให้รูปแบบการให้บริการทางการเงินเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อตัวธุรกิจธนาคารพาณิชย์เอง ถึงกับมีคนกล่าวว่าอาจไม่มีความต้องการบริการธนาคารพาณิชย์ในอนาคตก็เป็นไป จึงมีการศึกษาหาวิธีว่าจะทำอย่างไรที่องค์กรจะสร้างเส้นทางความก้าวหน้าในอาชีพเพื่อดึงดูดและรักษาพนักงานที่มีความสามารถสูงเจนวายได้

¹ National e-Payment คือ ระบบการชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ที่มีการนำเทคโนโลยีเข้ามาใช้เพื่อประโยชน์ทางเศรษฐกิจโดยรวม สอดคล้องกับการใช้งานเทคโนโลยีอินเทอร์เน็ตและโทรศัพท์มือถือที่ได้รับความนิยมและมีอิทธิพลมากขึ้น

² Promptpay หมายถึง ช่องทางการรับและโอนเงินรูปแบบใหม่ ซึ่งมีค่าธรรมเนียมในการโอนเงินต่ำกว่าการโอนเงินผ่านธนาคาร และอำนวยความสะดวกในการโอนผ่านระบบอินเทอร์เน็ต โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์มือถือ หรือเลขประจำตัวประชาชนของผู้รับโอนแทนเลขที่บัญชี

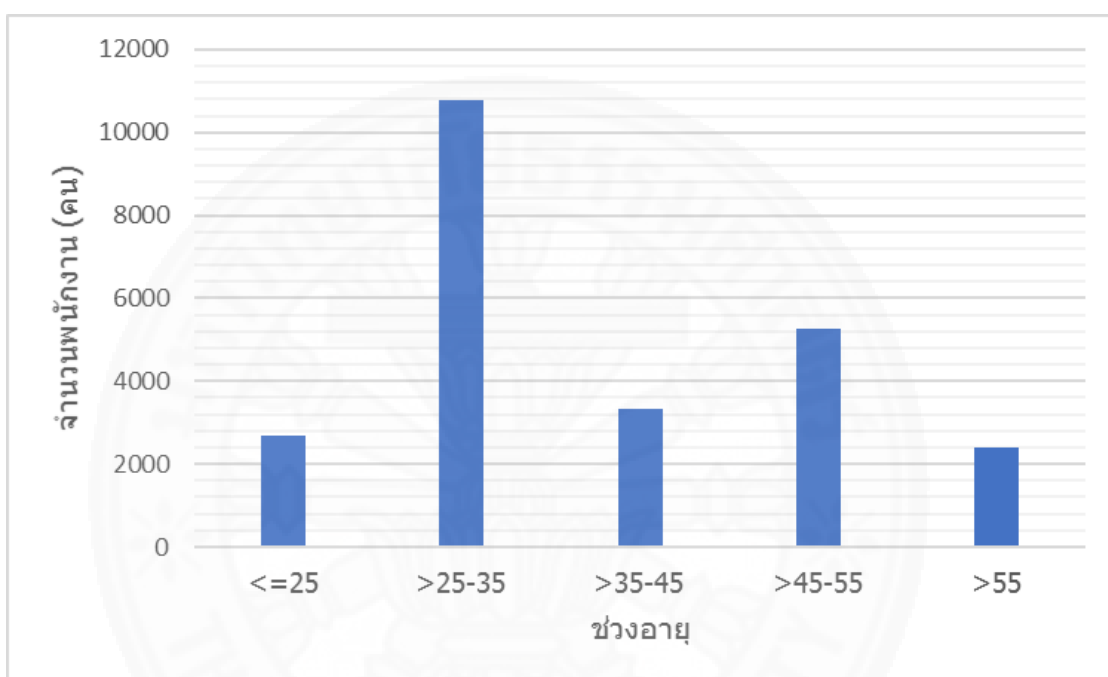
อย่างไรก็ดีในทุกองค์การมีการจ้างงานบุคลากรในหลายเจนเนอเรชัน ได้แก่ Baby Boomer, Generation X, Generation Y และ Generation Z โดยเฉพาะธนาคารซึ่งเป็นองค์การด้านการเงิน มีความมั่นคงในการจ้างงานสูง ระบบเกษียณอายุพนักงานอยู่ที่ 60 ปี³ ในขณะเดียวกันก็ต้องเผชิญกับปัญหาการปรับตัว เนื่องด้วยเทคโนโลยีสื่อสาร เช่น อินเทอร์เน็ต ที่เจริญก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดการจ้างงานในรูปแบบใหม่ๆ ตลอดจนผลิตภัณฑ์ทางการเงินใหม่ๆ ที่ธนาคารนำมาให้บริการลูกค้า เช่น การขายประกันชีวิต ประกันบำนาญ ประกันหลักทรัพย์ การขายหุ้นกู้ กองทุนรวม กองทุนโครงสร้างพื้นฐาน สินเชื่อเพื่อประเภทธุรกิจที่แตกต่างกัน รวมถึงระบบการบริหารจัดการเงินผ่านอินเทอร์เน็ต (Internet Banking และ Biz i-Banking) ซึ่งต้องการพนักงานที่มีความรู้ความสามารถที่สูงขึ้น

การบริหารทรัพยากรบุคคลของธนาคารจึงต้องปรับเปลี่ยนให้สอดคล้องกับความต้องการจ้างพนักงาน ซึ่งนอกจากจะจ้างพนักงานเจนวายแล้ว ก็ยังต้องคำนึงถึงการจ้างพนักงานเจนเอ็กซ์ที่เข้ามาทำงานก่อนหน้านั้น โดยศึกษาวิธีการจัดสรรงานใหม่โดยลดการจ้างงานในบางตำแหน่งที่สามารถใช้เทคโนโลยีเข้ามาทดแทนได้และย้ายพนักงานไปทำงานจุดอื่น หรือจัดหลักสูตรฝึกอบรมพนักงานเจนเอ็กซ์เกี่ยวกับเทคโนโลยีสารสนเทศใหม่ เช่น ระบบฐานข้อมูลลูกค้า ระบบเบิก-ถอนเงิน ระบบ e-Document⁴ ระบบการออกหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ ระบบการออกหนังสือรับรองทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ ระบบบริการทางการเงินออนไลน์ครบวงจรสำหรับเครือข่ายการค้า ระบบช่องทางให้บริการทางการเงินอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น รวมทั้งการหมุนเวียนพนักงานรุ่นใหม่ให้เข้ามาทำงานที่เป็นงานหลักขององค์การ เช่น เจ้าหน้าที่บริการรับฝาก-ถอนเงิน เจ้าหน้าที่การตลาด เจ้าหน้าที่วิเคราะห์สินเชื่อ เจ้าหน้าที่ฝ่ายการเงินธนกิจและการลงทุน เจ้าหน้าที่ฝ่ายกิจการธนาคารต่างประเทศ เจ้าหน้าที่ฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์ เจ้าหน้าที่วิเคราะห์ความเสี่ยง ฯลฯ มากขึ้น เพื่อเป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้สามารถแข่งขันกับธนาคารอื่นได้

³ ระบบเกษียณอายุของภาคเอกชน กำหนดอายุพนักงานทุกระดับชั้นตั้งแต่ปฏิบัติการจนถึงผู้บริหาร ที่ 60 ปี และจะมีการพิจารณาในตำแหน่งที่สำคัญเพื่อต่ออายุการจ้าง โดยมีการจ้างงานเต็มเวลา และจ้างเพื่อเป็นที่ปรึกษา มีสัญญาจ้าง 1 ปี เมื่อครบสัญญาจ้างแล้ว จะมีการทบทวนการต่ออายุการจ้างในปีถัดไป

⁴ e-Document หมายถึง ระบบงานที่แปลงเอกสารด้านธุรกรรมทางการเงินของลูกค้า ให้เป็นรูปภาพ เพื่อจัดเก็บในระบบฐานข้อมูล เพื่อลดพื้นที่ในการจัดเก็บเอกสาร ป้องกันปัญหาเอกสารสูญหาย และสามารถให้หน่วยงานหลายหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเรียกดูเอกสารได้ในเวลาเดียวกัน

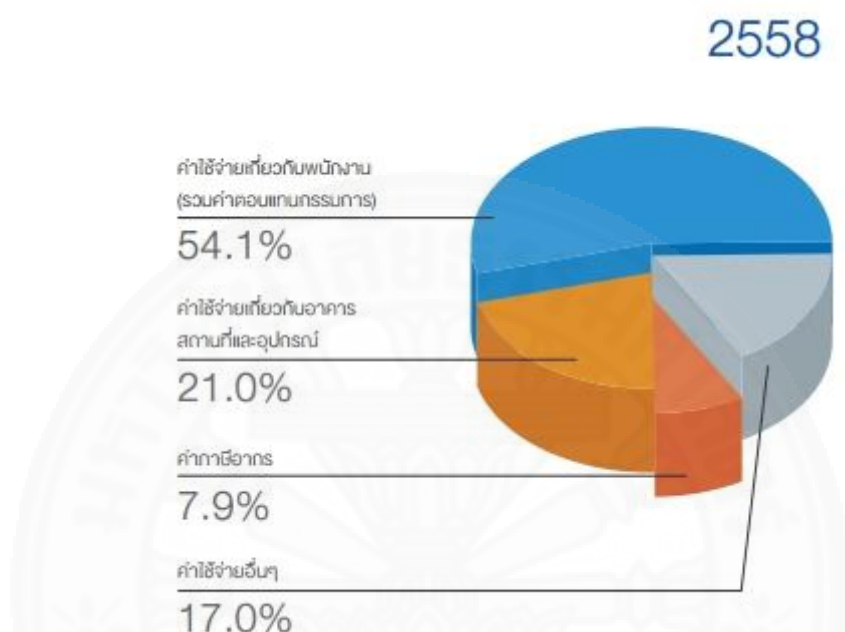
ธนาคารพาณิชย์แห่งนี้ เป็นสถาบันการเงินขนาดใหญ่ที่มีการดำเนินงานมาเป็นระยะเวลาหลายสิบปี โดยข้อมูล ณ ปี พ.ศ. 2559 มีพนักงานประมาณ 24,424 คน โดยมีพนักงานเจนเอ็กซ์ (อายุ 45 ปีขึ้นไป) จำนวน 7,652 คน คิดเป็นร้อยละ 31.33 ของพนักงานทั้งหมดนับเป็นสัดส่วนที่สูงเป็นอันดับที่ 2 รองจากพนักงานเจนวาย ที่มีจำนวน 10,784 คน ซึ่งมากอันดับ 1 คิดเป็นร้อยละ 44.15 ดังภาพที่ 1.1



ภาพที่ 1.1 จำนวนพนักงานของธนาคาร ABC แยกตามช่วงอายุ (2559)

และเมื่อเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแล้วพบว่าธนาคารมีค่าใช้จ่ายด้านบุคลากรคิดเป็นร้อยละ 54.1 ซึ่งนับเป็นต้นทุนในการดำเนินกิจการที่สูงที่สุดเมื่อเปรียบเทียบกับค่าใช้จ่ายด้านอาคารสถานที่และอุปกรณ์ ค่าใช้จ่ายด้านภาษี และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ของธนาคาร (ภาพที่ 1.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแยกตามหมวดหมู่ (2558)) เนื่องจากธนาคารมีการปรับขึ้นเงินเดือนให้พนักงานทุกปี และมีสวัสดิการต่าง ๆ ที่ครอบคลุม อาทิเช่น โบนัสประจำปี, ค่ารักษาพยาบาล, เงินสงเคราะห์บุตร เป็นต้น เมื่อพิจารณาพนักงานเจนเอ็กซ์ จะพบว่าส่วนใหญ่เป็นผู้ที่มีอายุงานในธนาคารหลายปี มีการปรับเงินเดือนขึ้นอย่างต่อเนื่องทุกปี สามารถคาดการณ์ได้ว่าธนาคารจะมีต้นทุนด้านการบริหารจัดการพนักงานกลุ่มนี้สูงที่สุด แต่ในขณะเดียวกันพนักงานกลุ่มนี้อาจมีข้อจำกัดหลายประการในการปรับตัวเข้าสู่ยุค IOT และฟินเทค ในเรื่องการเรียนรู้เทคโนโลยีใหม่ หรือการวิเคราะห์แผนและกลยุทธ์ต่าง ๆ ทางธุรกิจให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงเป็นความน่าสนใจ

การศึกษาแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเงินเอ็กซ์ การจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการ รวมถึงการสร้างบรรยากาศการทำงานภายในองค์กร เพื่อจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็ม ประสิทธิภาพรวมถึงมีความตั้งใจอยู่กับองค์กร และช่วยเหลือพนักงานเงินอื่นในองค์กร ซึ่งคาดว่า ผลการศึกษาที่ได้จะสามารถนำไปเป็นต้นแบบในการบริหารพนักงานเงินเอ็กซ์ในองค์กรอื่นต่อไปได้



ภาพที่ 1.2 ค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานแยกตามหมวดหมู่ (2558)

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเงินเอ็กซ์ที่มีอายุระหว่าง 45-60 ปี
2. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการตั้งใจอยู่กับองค์กรของพนักงานเงินเอ็กซ์ที่มีอายุระหว่าง 45-60 ปี
3. เพื่อศึกษารูปแบบการบริหารทรัพยากรบุคคล เงินเอ็กซ์ที่มีอายุระหว่าง 45-60 ปี ที่เหมาะสม

1.3 ขอบเขตของการศึกษา

1.3.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา

ประกอบด้วยข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ แรงจูงใจใน
ตั้งใจคงอยู่กับองค์กร ค่าจ้างและสวัสดิการ บรรยากาศการทำงานขององค์กร

1.3.2 ขอบเขตด้านประชากร

พนักงานเจนเอ็กซ์ จำนวน 450 คน จากหน่วยงานที่มีความสำคัญกับธนาคารใน
แง่ของการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า ได้แก่ สายลูกค้าบุคคล, สายลูกค้าธุรกิจ และ
สายปฏิบัติการสนับสนุน

1.4 ประโยชน์ที่จะได้รับ

1. เพื่อทราบถึงระดับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเจนเอ็กซ์ที่
มีอายุระหว่าง 45-60 ปี ที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารแห่งหนึ่ง
2. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานเจนเอ็กซ์ที่มีอายุระหว่าง 45-60 ปียังคง
ปฏิบัติงานอยู่ในธนาคารพาณิชย์แห่งนี้
3. เพื่อทราบถึงลักษณะการบริหารทรัพยากรบุคคลเจนเอ็กซ์ ซึ่งมีความสำคัญในแง่ของ
การเป็นผู้ที่เคยเป็นกำลังสำคัญขององค์กร และมีความจงรักภักดีสูง สามารถนำมาเป็นต้นแบบในการ
บริหารจัดการพนักงานกลุ่มดังกล่าวในองค์กรอื่นต่อไป

1.5 คำจำกัดความ

การบริหารทรัพยากรบุคคล หมายถึง รูปแบบการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลของ
ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

ค่าจ้างและสวัสดิการ หมายถึง ค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการต่าง ๆ ที่ธนาคารมอบให้
พนักงานทุกคน ได้แก่ เงินเดือน ค่าครองชีพ โบนัสประจำปี กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ เงินสงเคราะห์บุตร
ค่ารักษาพยาบาล เงินกู้ยืมดอกเบี้ยพิเศษสำหรับพนักงานทุนการศึกษา สถานบริการสุขภาพ
วันหยุดพักผ่อนประจำปี เครื่องแบบพนักงาน

โอกาสความก้าวหน้าในตำแหน่ง หมายถึง เส้นทางเติบโตในสายอาชีพของพนักงาน
การเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง

การเกษียณอายุ หมายถึง การพ้นสภาพความเป็นพนักงานของธนาคาร เมื่อมีอายุครบ 60 ปี โดยพนักงานจะได้รับเงินชดเชยการเลิกจ้าง และเงินช่วยเหลือพิเศษจากธนาคาร

การฝึกอบรม หมายถึง หลักสูตรการฝึกอบรมของธนาคาร เพื่อเสริมสร้างความรู้พื้นฐาน และความรู้เกี่ยวกับการทำงาน รวมถึงทักษะด้านอื่น ๆ อาทิเช่น การใช้ Microsoft Excel การสื่อสาร อย่างมีประสิทธิภาพ โดยวิทยากรจะเป็นผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอก และเป็นพนักงานของธนาคารที่มีความชำนาญในทักษะแต่ละด้าน

กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ หมายถึง กองทุนเงินที่ธนาคารและพนักงานร่วมกันจัดตั้งขึ้นด้วยความสมัครใจ ต่างฝ่ายต่างส่งเงินเข้ามาในกองทุน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อเป็นการออมเงินให้พนักงาน ซึ่งพนักงานสามารถเลือกหักเงินส่งเข้ากองทุนตั้งแต่ 2-15% ของเงินเดือนโดยหักจากการจ่ายเงินเดือน และธนาคารจะสบทบในอัตรา 6% - 8% ของเงินเดือนพนักงานตามอายุงานที่เพิ่มมากขึ้น โดยเงินที่ธนาคารส่งเข้าในกองทุนนี้จะเรียกว่า เงินสมทบของนายจ้าง และเมื่อพนักงานลาออกเมื่ออายุงาน 5 ปี ขึ้นไป จะได้รับเงินส่วนของตนเองและได้รับเงินสมทบของธนาคารด้วย

พนักงาน หมายถึง พนักงานของธนาคารพาณิชย์แห่งนี้ มี 2 กลุ่มจาก 3 สายงาน ได้แก่ พนักงานที่ปฏิบัติงานประจำสาขาต่าง ๆ ของธนาคาร เพื่อให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า และพนักงานสายปฏิบัติการสนับสนุน ซึ่งปฏิบัติงานประจำสำนักงานใหญ่ รับผิดชอบด้านงานเอกสารต่าง ๆ เช่น การจัดเก็บเอกสารสัญญาสินเชื่อ การจัดทำทะเบียนข้อมูลลูกค้า เป็นต้น เพื่อสนับสนุนการทำงาน of พนักงานบริการลูกค้า

เจนเอ็กซ์ (Generation X) หมายถึง พนักงานที่มีอายุ 41-60 ปี (เกิดระหว่าง พ.ศ. 2503-2519) มีวิถีชีวิต ที่ศุนคติ ที่คล้ายคลึงกัน ให้ความสำคัญกับความมั่นคงในหน้าที่การงาน มุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยึดถือในระบบอาวุโส มีความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อยกว่าเจนวาย ชอบทำงานตามลำพังคนเดียว ไม่พึ่งพาคนอื่น

บรรยากาศการทำงาน of องค์การ หมายถึง ความรู้สึกหรือการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับรูปแบบ of ความสัมพันธ์ หรือปัจจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับการประสานงานระหว่างพนักงานภายในธนาคาร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี of องค์การ หมายถึง พฤติกรรมเชิงบวก of สมาชิกในองค์การ ที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจ มีจุดประสงค์เพื่อช่วยเหลือให้การทำงาน of องค์การเป็นไปอย่างราบรื่น โดยไม่มุ่งหวังเรื่องผลตอบแทนอื่น

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ค่าจ้างและบรรยากาศการทำงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร ของพนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์ : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้า แนวคิด และทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา และกำหนดแนวคิดในการศึกษา ดังนี้

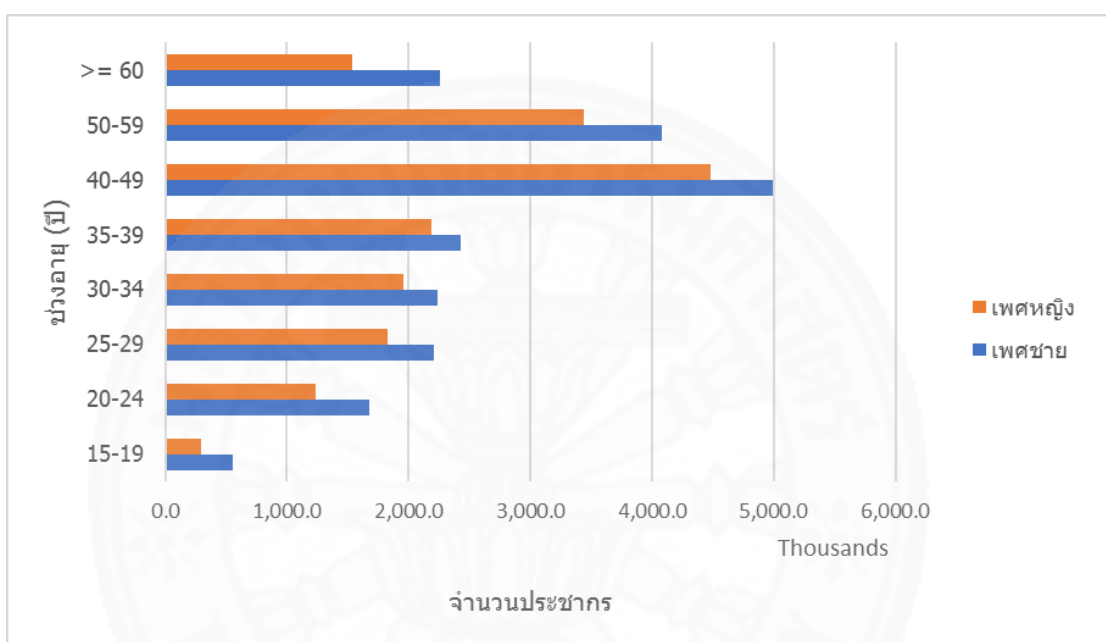
- 2.1 ลักษณะของประชากรวัยแรงงานในประเทศไทย
 - 2.1.1 ลักษณะโครงสร้างประชากรไทยในปัจจุบัน
 - 2.1.2 ลักษณะของประชากรวัยแรงงานแบ่งตามเจนเนอเรชัน
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 - 2.2.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
 - 2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
- 2.4 กรอบงานวิจัย

2.1 ลักษณะของประชากรวัยแรงงานในประเทศไทย

2.1.1 ลักษณะโครงสร้างประชากรไทยในปัจจุบัน

หากกล่าวถึงจำนวนประชากรทั่วโลกที่เพิ่มสูงขึ้นทุกปี ประกอบกับเทคโนโลยีทางการแพทย์ที่มีวิวัฒนาการอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้ประชากรในแต่ละประเทศมีอายุยืนยาวมากขึ้น สถาบันวิจัยประชากรและสังคม มหาวิทยาลัยมหิดล สํารวจข้อมูลประชากรพบว่า เดือนธันวาคม พ.ศ. 2559 ประเทศไทยมีจำนวนประชากร 65,426,751 คน โดยมีจำนวนประชากรอายุ 60 ปีขึ้นไป 10,988,142 คน คิดเป็น ร้อยละ 16.79 ซึ่งตามคำนิยามขององค์การสหประชาชาติ (United Nation : UN) ระบุว่าสังคมหรือประเทศใดที่มีประชากรสูงอายุ (60 ปีขึ้นไป) มากกว่าร้อยละ 10 ของประชากรทั้งหมดในประเทศ ถือว่าประเทศนั้นได้ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ (Aging Society) ดังนั้นจึงนับได้ว่าประเทศไทย เป็นอีกหนึ่งประเทศที่ก้าวเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุ และมีการคาดการณ์ว่าในปี พ.ศ. 2568 ประเทศไทยจะเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์ (Aged Society) เมื่อมีประชากรสูงอายุมากกว่าร้อยละ 20 การเพิ่มขึ้นของประชากรสูงอายุดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อโครงสร้างของประชากรวัยทำงานใน

ประเทศไทยเปลี่ยนแปลงไป มีแรงงานในวัยกลางคนที่ก้าวเข้าสู่วัยสูงอายุเพิ่มมากขึ้น ทำให้ในแต่ละองค์การประกอบไปด้วยแรงงานที่มีความหลากหลายด้านเจนเนอเรชันมากขึ้น (Workforce Diversity) ส่งผลให้องค์การต้องทำความเข้าใจในคุณลักษณะเฉพาะ ความต้องการ รวมถึงแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในแต่ละเจนเนอเรชัน เพื่อลดความแตกต่างอันอาจก่อให้เกิดอุปสรรคในการปฏิบัติงาน และส่งเสริมให้พนักงานทุกเจนเนอเรชันปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มศักยภาพ



ภาพที่ 2.1 จำนวนประชากรวัยแรงงานในประเทศไทยแยกตามเพศและช่วงอายุ ปี พ.ศ. 2559

2.1.2 ลักษณะของประชากรวัยแรงงานแบ่งตามเจนเนอเรชัน

ตามที่ได้ระบุไว้ข้างต้น ถึงความหลากหลายของแรงงานในแต่ละองค์การ สืบเนื่องมาจากการเกษียณอายุ และการเข้าสู่วัยทำงานของเจนเนอเรชันใหม่ ทำให้องค์การส่วนใหญ่ประกอบไปด้วยแรงงาน 2 เจนเนอเรชัน ดังนี้

2.1.2.1 เจนเนอเรชันเอ็กซ์ (Generation Xers)

หมายถึงกลุ่มประชากรที่เกิดระหว่าง ปี พ.ศ. 2503 – 2519 (หรือมีอายุระหว่าง 41-60 ปี) ซึ่งเจนเนอเรชันเอ็กซ์นี้ (ต่อไปเรียกเจนเอ็กซ์) เป็นรุ่นลูกของเจนเนอเรชันเบบี้ บูมเมอร์ที่เกิดช่วงหลังสงครามโลกครั้งที่ 2 จึงทำให้เจนเอ็กซ์ถูกมองกว่าเป็นเด็กที่เติบโตมาพร้อมกับการละลายของผู้ปกครองที่ให้ความสำคัญกับการทำงานมากจนเกินไป เนื่องจากการเติบโตขึ้นมาในสภาวะเศรษฐกิจที่แตกต่างกัน เจนเบบี้บูมเมอร์เป็นกลุ่มที่เติบโตมาในยุคของการฟื้นฟูประเทศและเศรษฐกิจหลังสงครามโลก จึงมีประสบการณ์ต่าง ๆ มากมาย จึงมักมองเจนเอ็กซ์ซึ่งเติบโตมาในยุคที่เศรษฐกิจมี

เสถียรภาพมากขึ้น ว่าเป็นกลุ่มคนที่มีความเกียจคร้าน ไม่มีความอดทน และเปลี่ยนงานบ่อย แต่ในความเป็นจริงเงินเอ็กซ์ได้เรียนรู้ถึงความผันผวนของสภาพเศรษฐกิจในอนาคตจากสถานการณ์ทางการเมืองต่าง ๆ ส่งผลให้เงินเอ็กซ์เป็นกลุ่มคนที่ให้ความสำคัญกับความมั่นคงในหน้าที่การงาน มุ่งมั่นทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ยึดถือในระบบอาวุโส มีความชำนาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศน้อย ชอบทำงานตามลำพังคนเดียว ไม่พึ่งพาคนอื่น และพยายามสร้างสมดุลระหว่างการทำงานและการใช้ชีวิตส่วนตัว (Tulgan, 1996)

2.1.2.2 เจนเนอเรชันวาย (Generation Y)

หมายถึงกลุ่มประชากรที่เกิดระหว่างปี พ.ศ. 2520 – 2543 (หรือมีอายุระหว่าง 17 – 40 ปี) เป็นกลุ่มคนรุ่นใหม่ ที่ปัจจุบันหลายองค์การให้ความสำคัญเนื่องจากกลายเป็นคนส่วนมากในองค์การ มีการเข้า-ออกงานบ่อยกว่าเจนอื่น เกิดและเติบโตมาพร้อมกับยุคของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้ปกครองเป็นอย่างดี มีความเชื่อมั่นและมั่นใจในตัวเองสูงมาก ต้องการความก้าวหน้ามากกว่าความมั่นคง และเน้นการเติบโตในหน้าที่การงานแบบก้าวกระโดด ให้ความสำคัญของระบบอาวุโสน้อยกว่าระบบความยุติธรรม มุ่งเน้นการทำงานเพื่อเงิน และมุ่งเน้นความสุขในการใช้ชีวิตมากกว่าการทำงานหนัก พร้อมทั้งจะลาออกจากองค์การหากได้รับงานที่ไม่ตรงความต้องการ หรือได้รับข้อเสนอเรื่องเงินเดือนที่สูงกว่า

สำหรับการวิจัยครั้งนี้เลือกศึกษาเฉพาะพนักงานกลุ่มเจนเนอเรชันเอ็กซ์ ที่มีอายุระหว่าง 45-60 ปี เนื่องจากผู้วิจัยเล็งเห็นถึงความสำคัญของพนักงานกลุ่มดังกล่าว ซึ่งเป็นผู้ที่มีความรู้ ความสามารถ และสั่งสมประสบการณ์ในการทำงานกับองค์กรต่าง ๆ ไว้มากมาย และงานวิจัยเกี่ยวกับเจนเอ็กซ์ยังพบค่อนข้างน้อยกว่าเจนอื่น

2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.2.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

หากกล่าวถึงพฤติกรรมของมนุษย์แล้วสามารถแปลความได้หลายแง่มุม อาทิเช่น การศึกษาด้านสรีรวิทยาให้ความหมายของพฤติกรรมมนุษย์ว่าเป็นกิจกรรมทางกายที่ตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นเร้าภายนอก ส่วนแง่มุมกฎหมายนั้น พฤติกรรมหมายถึงการกระทำที่เกิดขึ้นของปัจเจกบุคคลที่ก่อให้เกิดผลทางกฎหมายได้ แต่ในศาสตร์ทางจิตวิทยา กล่าวว่าพฤติกรรม คือ การตอบสนองต่อสิ่งเร้าใด ๆ ของมนุษย์และสัตว์ ไม่ว่าจะเป็นการกระทำที่เห็นได้โดยชัดเจน หรือเป็นการกระทำที่มีนัยยะอื่น

สำหรับการบริหารองค์การนั้น สิ่งที่มีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์การคือการศึกษาเรื่องพฤติกรรมของพนักงานหรือสมาชิกขององค์การนั้น ๆ เพื่อให้ทราบถึงปัจจัยต่าง ๆ ที่ส่งผลต่อ

แรงจูงใจ ความพึงพอใจ และความผูกพันในองค์การ เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมตามที่ต้องการต้องการ สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และส่งผลต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การในที่สุด ซึ่งแคทซ์และคณะ (Katz et al, 1964) ได้แบ่ง พฤติกรรมของสมาชิกขององค์การ ออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

(1) พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-role Behavior) หมายถึง พฤติกรรมพื้นฐานทั่วไปที่องค์การต้องการให้พนักงานปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และทำให้งานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

(2) พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่องค์การไม่ได้ระบุให้พนักงานปฏิบัติตามหน้าที่ ไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งต่อมา สมิทส์ (Smith, 1983) ได้แบ่งพฤติกรรมกลุ่มนี้ออกเป็น 2 ประเภทได้แก่ การมุ่งเน้นองค์การเป็นสำคัญ อาทิ การยอมรับในกฎระเบียบขององค์การ และการมุ่งเน้นบุคคลเป็นสำคัญ อาทิ การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ความมีน้ำใจไมตรีแก่กัน

จากการศึกษาและทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น ได้มีนักวิจัยหลายท่านให้ความหมายไว้คล้ายคลึงกัน สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ว่าต้องปฏิบัติ และไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลหรือค่าตอบแทนขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานแสดงถึงความเต็มใจในการทำเพื่อองค์การ ให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อซึ่งกันและกันภายในองค์การ มักเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนให้องค์การสามารถบรรลุเป้าหมายได้ (Kathryn, Talya, Brian, Jennifer & Stacy, 2013; Organ อ้างถึงใน อมรรัตน์, 2551; Katz & Kahn, 1989; Hannes & Nerina, 2013; Ebrahim & Aaron, 2015

สำหรับผู้วิจัยแล้ว พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยความสมัครใจของพนักงานแต่ละบุคคลในองค์การ มีจุดมุ่งหมายในการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัว และไม่คาดหวังการได้รับค่าตอบแทนที่เพิ่มขึ้นจากการปฏิบัติพฤติกรรมดังกล่าว

สำหรับปัจจัยที่ส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น ประกอบไปด้วยหลายปัจจัย อาทิเช่น ลักษณะงาน การรับรู้ความยุติธรรม ความผูกพันในงาน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎี Job Characteristic ของ Hackman & Oldham (1980) ที่ระบุว่า คุณลักษณะของงานที่ประกอบไปด้วย การได้ทำงานที่ใช้ทักษะหลากหลาย งานที่มีความสำคัญและต่อเนื่องตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการ มีอิสระในการทำงานและได้รับข้อมูลย้อนกลับจากการทำงาน จะส่งผลให้

พนักงานมีความพึงพอใจในงาน และส่งผลให้เกิดความผูกพัน และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Podsakoff (2000) ที่ระบุว่า ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรม จะส่งผลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.2.2.1 สมิธ ออร์แกน และเนียร์

สมิธ ออร์แกน และเนียร์ (Smith, Organ & Near อ้างถึงใน วัลลภ, 2554) แบ่งกลุ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

(1) การให้ความช่วยเหลือ คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือที่บุคคลหนึ่งแสดงต่ออีกคนหนึ่ง เช่น การเข้าไปช่วยเหลือเอกสาร การช่วยทำงาน เป็นต้น

(2) การปฏิบัติตามกฎระเบียบทั่วไป เป็นพฤติกรรมที่ดีที่พนักงานในองค์การควรปฏิบัติ เช่น การเคารพและปฏิบัติตามกฎ หรือระเบียบวินัยขององค์การ ความซื่อสัตย์ ตั้งใจปฏิบัติงาน เป็นต้น

2.2.2.2 ออร์แกน

ออร์แกน (Organ, 1988) ได้ทำการศึกษาและทบทวนงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และได้พัฒนาต่อยอดจากแนวคิดเดิมของเบอร์นาร์ด (Bernard, 1938) ที่ระบุว่า ในแต่ละองค์การจะมีความปรารถนาในการให้ความร่วมมือและช่วยเหลือซึ่งกันและกันเพื่อให้องค์การบรรลุถึงเป้าหมายที่วางไว้ และคาทซ์ (Katz, 1964) ที่ระบุไว้เพิ่มเติมว่า นอกเหนือจากพฤติกรรมเกี่ยวกับการทำงานที่องค์การจะนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานแล้ว ยังหมายถึงพฤติกรรมอื่นที่หลากหลาย โดยคาทซ์ได้ระบุว่า พฤติกรรมในองค์การสามารถแบ่งออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-role Behavior) และพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role Behavior) ที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้แต่เป็นค่านิยมที่องค์การต้องการให้เกิดขึ้น ต่อมาออร์แกนได้ให้คำนิยามพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทว่าเป็น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่มีความสำคัญต่อองค์การในแง่การคงอยู่ของพนักงานและประสิทธิภาพการปฏิบัติงานภาพรวมขององค์การ รวมถึงได้เสนอองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทั้งหมด 5 ประการ ดังนี้

(1) การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การช่วยเหลือบุคคลอื่นในองค์การให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่น ซึ่งเป็นพฤติกรรมทั้งทางการกระทำและวาจา ก่อให้เกิดบรรยากาศการทำงานที่สงบสุข พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงาน อาทิเช่น การช่วยงานเพื่อนพนักงานที่ปฏิบัติงานไม่ทัน หรือลางาน การให้คำแนะนำแก่พนักงานใหม่ การเป็นที่เลี้ยงสอน

งาน เต็มใจถ่ายทอดเกร็ดความรู้หรือเทคนิคในการทำงาน ให้พนักงานรุ่นน้องเข้าใจและสามารถปฏิบัติงานได้อย่างถูกต้อง การสอนใช้เครื่องมืออุปกรณ์สำนักงานต่าง ๆ เป็นต้น

(2) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมการคิดคำนึงถึงผู้อื่น ก่อนที่จะลงมือกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เป็นการกระทำที่เต็มใจให้ความช่วยเหลือ ให้คำปรึกษาแก่บุคคลอื่น เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน

(3) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการกระทำที่แสดงออกถึงความอดทนต่อความลำบาก อุปสรรคและสิ่งไม่พึงปรารถนาต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน โดยไม่บ่นหรือแสดงความไม่พอใจทั้งที่สามารถร้องเรียน หรือกล่าวแจ้งให้หัวหน้างาน/ผู้บริหาร/ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องให้ทราบได้

(4) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับและประพฤติตนตามกฎระเบียบที่องค์การกำหนด ความรับผิดชอบต่องาน การใช้ทรัพยากรต่าง ๆ อย่างคุ้มค่า และไม่ทำกิจธุระส่วนตัวในเวลาปฏิบัติงาน

(5) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับและมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ ขององค์การอย่างเต็มใจ อาทิเช่น การเข้าร่วมประชุมอย่างสม่ำเสมอ และมีข้อเสนอแนะต่าง ๆ เพื่อมุ่งหวังให้องค์การมีการพัฒนาและมั่นคงมากขึ้น การปฏิบัติตามระเบียบวินัยขององค์การด้วยความเต็มใจ

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น พบว่ามีความคล้ายคลึงกันในหลายประการ ผู้วิจัยขอเลือกศึกษาทฤษฎีของออร์แกน เนื่องจากได้แบ่งเป็น 5 องค์ประกอบอย่างชัดเจน ครอบคลุมเนื้อหาสำคัญของแนวคิดนี้ เป็นที่รู้จักกันแพร่หลาย และอีกทั้งออร์แกนยังได้รับการขนานนามว่าเป็นบิดาแห่งแนวคิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอีกด้วย และเมื่อพิจารณาถึงองค์ประกอบทั้ง 5 ด้านของแนวคิดนี้แล้วจะพบว่ามีความเชื่อมโยงกับพฤติกรรมของพนักงานเจนเอ็กซ์ ในแง่ของการเป็นผู้ที่สามารถให้คำแนะนำการทำงานแก่พนักงานรุ่นน้องในองค์การ อันเนื่องมาจากประสบการณ์ทำงานที่เชี่ยวชาญของเจนเอ็กซ์ อีกทั้งเจนเอ็กซ์มีแนวคิดการทำงานที่มุ่งมั่นทุ่มเท เพื่อสร้างผลสำเร็จให้แก่องค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีนี้ที่ระบุว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีจะส่งผลทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานภาพรวมขององค์การดีขึ้น

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

อิบราฮิม (Ibrahim, 2013) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ โดยเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวจำนวน 176 ราย ที่ปฏิบัติงานในองค์การรัฐวิสาหกิจของประเทศอินโดนีเซีย พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ บุศพรธ (2555) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรกำกับ มีการเก็บตัวอย่างจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์การมหาชน ในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 333 คน พบว่าความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยที่สามารถกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ต่อมาในปี 2557 ญรัฐดา ทำการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีผลต่อความผูกพันกับองค์การ โดยได้เพิ่มตัวแปรด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน ผลการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานบริษัท จำนวน 212 ราย พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และคุณภาพชีวิตการทำงานต่างส่งผลทางบวกต่อความผูกพันกับองค์การทั้งสิ้น

กล่าวโดยสรุปจากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่สนใจศึกษาครั้งนี้ พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานและความผูกพันในองค์การ ผู้วิจัยต้องการเจาะลึกลงในองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5 ด้านตามแนวคิดของออร์แกน รวมถึงความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการ (ตัวแปรต้น) ที่จะส่งผลต่อความความตั้งใจคงอยู่กับองค์การ (ตัวแปรตาม) เนื่องจากที่ผ่านมายังไม่มีการวิจัยที่มุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของกลุ่มพนักงานเจนเอ็กซ์ที่นับว่ามีความสำคัญกับองค์การไม่น้อยไปกว่าเจนวาย เพราะเป็นกลุ่มพนักงานที่มีประสบการณ์ มีความชำนาญในการทำงาน นอกจากนี้งานวิจัยส่วนใหญ่ยังให้ความสำคัญกับความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การ และค่าตอบแทนที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่ยังไม่มีการที่ศึกษาเจาะลึกถึงองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน ซึ่งการวิจัยครั้งนี้จะสามารถเปรียบเทียบได้อีกได้ว่าองค์ประกอบด้านใดของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะส่งผลต่อความตั้งใจอยู่กับองค์การได้มากที่สุด และนำไปเปรียบเทียบกับความพึงพอใจในค่าตอบแทนและสวัสดิการ เพื่อให้องค์การทราบถึงปัจจัยที่จะจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงาน อันจะนำมาใช้ประโยชน์ในการจัดรูปแบบการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การ เพื่อให้พนักงานมีความตั้งใจคงอยู่กับองค์การและปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพมากที่สุด

ที่ผ่านมาเราจะพบว่าม้งงานวิจัยจำนวนมากศึกษาพนักงานเจนวาย ที่เข้ามาทำงานในองค์การแล้วมีแนวโน้มย้ายออกจากงานมากกว่าเจนอื่น เนื่องจากพนักงานเจนวายยังได้รับ

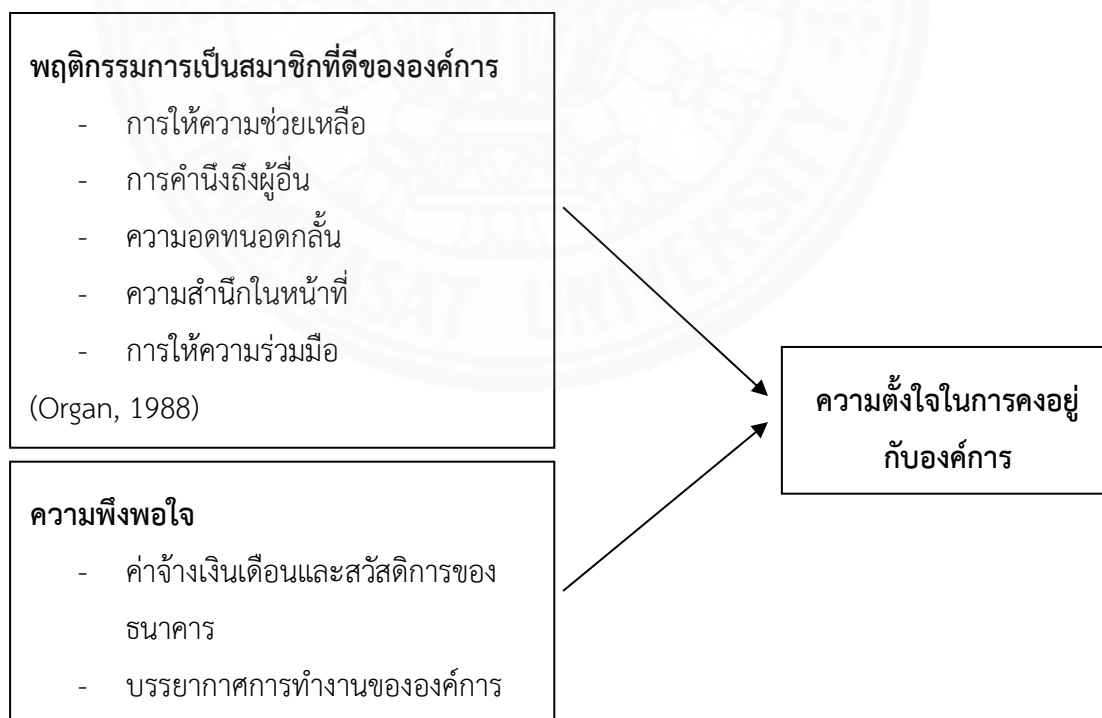
ค่าตอบแทนไม่สูงนัก เสาะหาโอกาสการจ้างงานที่ดีกว่า ย้ายงานเพื่อเลือกงานที่เหมาะสมกับตนเอง ซึ่งเป็นปรากฏการณ์ที่พบได้ในตลาดแรงงานทั่วโลก และถือเป็นแนวโน้มปกติ

อย่างไรก็ดี พนักงานเจนเอ็กซ์ก็เป็นพนักงานอีกกลุ่มหนึ่งที่ยังคงทำงานอยู่กับองค์กรในสัดส่วนที่มากเช่นกัน แม้พนักงานกลุ่มนี้จะไม่ค่อยมีปัญหาย้ายงานอย่างกลุ่มเจนเอ็กซ์ แต่ก็เป็กลุ่มที่ได้รับค่าตอบแทนค่อนข้างสูง เพราะอยู่กับองค์กรมานานได้รับค่าตอบแทนขึ้นตามอายุงาน ปัญหาของพนักงานกลุ่มนี้จึงแตกต่างไปจากพนักงานเจนวาย

ภายใต้ภาวะการแข่งขันที่มีอยู่ตลอดเวลา และการพัฒนาเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงอย่างไม่หยุดยั้ง องค์กรจะประสบปัญหาว่าพนักงานเจนเอ็กซ์จะปรับตัวได้หรือไม่ และคุณค่าของพนักงานที่ทุ่มเทให้กับองค์กรเมื่อเทียบกับค่าตอบแทนสูงที่พนักงานได้รับนั้นสอดคล้องกันหรือไม่ องค์กรจะจูงใจให้พนักงานทุ่มเทให้กับองค์กรต่อเนื่องได้อย่างไร เป็นประเด็นคำถามสำคัญของงานวิจัยชิ้นนี้

2.4 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนวรรณกรรมข้างต้นสามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังนี้



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการวิจัย

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ค่าจ้างและบรรยากาศการทำงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ : กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง” เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้วิธีการสำรวจข้อมูล (Survey) โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือ และใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงพรรณนา (Descriptive Method) รวมถึงวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติ ผ่านการประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) นำเสนอผลการวิจัยด้วยตารางและการบรรยาย ซึ่งผลที่ได้จากการศึกษาสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลเจนเอ็กซ์ เพื่อจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเต็มประสิทธิภาพและช่วยเหลือพนักงานเจนอื่นในองค์กรได้ โดยระเบียบวิธีวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วย 2 ส่วน ได้แก่

1) การศึกษาข้อมูลจากเอกสาร โดยรวบรวมข้อมูลจากเอกสารทางวิชาการ หนังสือบทความ วารสาร และผลงานวิจัยก่อนหน้าที่มีความเกี่ยวข้องสอดคล้องกับการศึกษาวิจัยครั้งนี้

2) การศึกษาภาคสนาม เป็นการศึกษาโดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรเป้าหมาย

สามารถดำเนินการเป็นลำดับขั้นตอนตามหัวข้อดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างในการวิจัย
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

การศึกษาวิจัยครั้งนี้กำหนดประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ที่มีอายุระหว่าง 45-60 ปี จำนวน 7,652 คน (ข้อมูล ณ เดือน ธันวาคม ปี 2559)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้ทราบถึงจำนวนประชากรที่แน่นอน จึงสามารถกำหนดกลุ่มตัวอย่างได้ โดยใช้สูตรการคำนวณของ Taro Yamane (1973) และกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% (หมายถึง มีค่าความคลาดเคลื่อน 0.05) ดังนี้

$$\Sigma = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

เมื่อ n = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง (Sample Size)

N = จำนวนประชากร (Population)

e = ความคลาดเคลื่อนสัมพัทธ์ของการสุ่มตัวอย่างที่ยอมรับได้ (Relative error)

$$\begin{aligned} \text{สามารถแทนค่าได้ดังนี้} \quad \Sigma &= \frac{7,652}{1 + 7,652(0.05^2)} \\ &= 380 \text{ คน} \end{aligned}$$

สรุปได้ว่าจากจำนวนประชากรทั้งหมด 7,652 คน และกำหนดระดับความเชื่อมั่นที่ 95% โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนสัมพัทธ์ที่ยอมรับได้ที่ 5% หรือ 0.05 ดังนั้น เมื่อใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของยามาเน่แล้ว จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 380 คน แต่เพื่อป้องกันแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาไม่ครบหรือไม่สมบูรณ์ และให้ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่มีขนาดเหมาะสมเพียงพอต่อการเป็นตัวแทนประชากรที่ดี ผู้วิจัยจึงขอเพิ่มจำนวนกลุ่มตัวอย่างอีก 50 คน รวมเป็น 430 คน จากนั้นผู้วิจัยเลือกวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified Sampling) โดยการแบ่งชั้นตามหน่วยงานที่มีความสำคัญกับธนาคารในแง่ของการปฏิบัติงานเพื่อให้บริการทางการเงินแก่ลูกค้า ประกอบไปด้วย 3 สายงาน ดังนี้

- (1) สายลูกค้าบุคคล
- (2) สายลูกค้าธุรกิจ
- (3) สายปฏิบัติการสนับสนุน

จากนั้นในแต่ละสายงานนั้น จะมีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เป็นการสุ่มตัวอย่างจากหน่วยตัวอย่างทุกชั้นภูมิที่มีโอกาสถูกสุ่มเป็นกลุ่มตัวอย่างโดยเท่าเทียมกัน โดยใช้วิธีการจับฉลากให้ได้มาซึ่งรายชื่อของกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ได้แบ่งตัวแปรที่ใช้เป็นตัวแปรต้น และตัวแปรตาม โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.2.1 ตัวแปรต้น (Independent Variable) ได้แก่

3.2.1.1 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

- (1) การให้ความช่วยเหลือ (Altruism)
- (2) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)
- (3) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)
- (4) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)
- (5) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

3.2.1.2 ค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการของธนาคาร

3.2.1.3 บรรยากาศการทำงานขององค์กร

3.2.2 ตัวแปรตาม (Dependent Variable)

3.2.2.1 ความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร

3.3 เครื่องมือในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้แบบสอบถาม (Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บข้อมูล ซึ่งแบบสอบถามจะประกอบไปด้วยข้อคำถามปลายปิด (Close-ended Question) เพื่อให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกคำตอบที่ตรงกับความเป็นจริง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายงานที่สังกัด และอายุงาน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเพื่อวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตามแนวความคิดของ ออร์แกน (Organ, 1988) ซึ่งผู้วิจัยได้ปรับมาจากแบบสอบถามของ ญัฐสุดา จารุ

นครานนท์ (2557) และ พิทักษ์ ไทยแก้ว (2557) จนได้ข้อคำถามทั้งสิ้น 25 ข้อ โดยมีการให้คะแนนประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามทั้งหมด 25 ข้อ ตามองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้

(1) การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ (ข้อ 1-5 โดยมีข้อคำถามเชิงลบ 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 5)

(2) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ (ข้อ 6-10 โดยมีข้อคำถามเชิงลบ 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 2)

(3) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ (ข้อ 11-15 โดยมีข้อคำถามเชิงลบ 2 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1 และ 3)

(4) ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ (ข้อ 16-20 โดยมีข้อคำถามเชิงลบ 3 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 1, 4 และ 5)

(5) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) ประกอบด้วยข้อคำถาม 5 ข้อ (ข้อ 21-25 โดยมีข้อคำถามเชิงลบ 1 ข้อ ได้แก่ ข้อที่ 3)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเพื่อความพึงพอใจในค่าจ้างเงินเดือน สวัสดิการ และการรับรู้บรรยากาศการทำงานขององค์การ จำนวน 5 ข้อ โดยมีการให้คะแนนประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale)

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเพื่อวัดความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ ประกอบด้วยข้อคำถาม 2 ข้อ โดยมีการให้คะแนนประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale)

เกณฑ์การให้คะแนน

คำถามส่วนที่ 2 - 4 มีการให้คะแนนประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) ซึ่งแบ่งเป็น 5 ระดับ ดังแสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถาม

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนนของตัวเลือกตอบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5
เห็นด้วย	4
ปานกลาง	3
ไม่เห็นด้วย	2
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1

การแปลผลจากคะแนนแบบสอบถามเพื่ออธิบายตัวแปรต่าง ๆ สามารถทำได้โดยการคำนวณหาอัตราภาคชั้นของคะแนน เพื่อสามารถเรียงลำดับความแตกต่างของคะแนน ดังนี้

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

เมื่อได้ความกว้างของอัตราภาคชั้นแล้ว ผู้วิจัยจึงกำหนดระดับคะแนนความเห็นออกเป็น 5 ระดับ โดยใช้คะแนนเฉลี่ยของแต่ละข้อเป็นเกณฑ์ ดังนี้

ตารางที่ 3.2

การแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยเป็นช่วง

ระดับคะแนน	การแปลความหมาย (ข้อความเชิงบวก)	การแปลความหมาย (ข้อความเชิงลบ)
4.24 - 5.00	ระดับสูงมาก	ระดับต่ำมาก
3.43 - 4.23	ระดับสูง	ระดับต่ำ
2.62 - 3.42	ระดับปานกลาง	ระดับปานกลาง
1.81 - 2.61	ระดับต่ำ	ระดับสูง
1.00 - 1.80	ระดับต่ำมาก	ระดับสูงมาก

3.4 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.4.1 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามหลังจากที่ปรับปรุงแล้วไปให้อาจารย์และผู้ทรงคุณวุฒิด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล ทั้งหมด 4 ท่าน ตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหา ตลอดจนภาษาและถ้อยคำที่เหมาะสม ครอบคลุมสิ่งที่จะศึกษาตามทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับจุดประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence : IOC) ซึ่งมีเกณฑ์การพิจารณาให้คะแนนดังนี้

ให้	1	เมื่อมั่นใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์
	0	เมื่อไม่มั่นใจว่าข้อคำถามมีความสอดคล้องกับจุดประสงค์หรือไม่
	-1	เมื่อมั่นใจว่าข้อคำถามไม่สอดคล้องกับจุดประสงค์หรือไม่

จากนั้นนำคะแนนของผู้ทรงคุณวุฒิมาหาค่าดัชนีความสอดคล้องในแต่ละข้อคำถาม โดยใช้สูตร

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

เมื่อ $\sum R$ หมายถึงผลรวมของคะแนนแต่ละข้อ
N คือจำนวนผู้ทรงคุณวุฒิ

ทั้งนี้ค่า IOC ของคำถามแต่ละข้อจะมีค่าอยู่ระหว่าง -1 ถึง 1 ซึ่งแบบสอบถามที่มีความถูกต้องและเที่ยงตรงของเนื้อหา จะมีคะแนนเข้าใกล้ 1 หากข้อคำถามใด มีคะแนน IOC ไม่ถึง 0.5 ควรทำการปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้ทรงคุณวุฒิหรือตัดทิ้งไป ซึ่งผลจากการคำนวณค่า IOC พบว่าข้อคำถามทุกข้อ มีค่ามากกว่า 0.5 ดังรายละเอียดในภาคผนวก

3.4.2 การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Reliability)

ผู้วิจัยได้นำแบบทดสอบที่ผ่านการปรับปรุงข้อคำถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มประชากรที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรตัวอย่าง โดยเลือกทดสอบกับพนักงานระดับปฏิบัติการที่มีอายุระหว่าง 45-60 ปีของธนาคารแห่งเดียวกัน จำนวน 30 คน จากนั้นนำผลที่ได้มาหาความน่าเชื่อถือ (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ซึ่งเป็นการวัดความสอดคล้องภายใน (Internal Consistency) ของแบบสอบถามว่าแต่ละข้อคำถามสอดคล้องกันหรือไม่ โดยระดับแอลฟาที่เป็นที่ยอมรับได้ต้องอยู่ใน

ระดับ 0.7 ตามเกณฑ์ปกติของการวิจัยทางสังคมศาสตร์ ซึ่งผลจากการทดสอบพบว่าค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของข้อคำถามทุกตัวแปร มีค่าสูงกว่า 0.7 ดังตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3

ผลการแสดงค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค

ตัวแปร	ข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์ครอนบาคแอลฟา
ปัจจัยด้านพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		
- การให้ความช่วยเหลือ	1 - 5	0.761
- การคำนึงถึงผู้อื่น	6 - 10	0.734
- ความอดทนอดกลั้น	11 - 15	0.803
- ความสำนึกในหน้าที่	16 - 20	0.714
- การให้ความร่วมมือ	21 - 25	0.716
รวม	25	0.836
ความพึงพอใจ		
- ค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ	26 - 27	0.814
- บรรยากาศการทำงานขององค์กร	28 - 30	0.830
รวม	5	0.880
ความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร	31 - 32	0.755

3.5 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ สามารถแบ่งรูปแบบการเก็บข้อมูลได้ 2 ประเภท ดังนี้

3.5.1 ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data)

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ติดต่อหน่วยงานบริหารงานกลางของสายลูกค้าบุคคล สายลูกค้าธุรกิจ และสายปฏิบัติการสนับสนุนของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง เพื่อขอความร่วมมือจากพนักงานกลุ่มตัวอย่างในการตอบแบบสอบถาม โดยชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยครั้งนี้ให้พนักงานทราบ เพื่อให้การตอบคำถามเป็นไปตามความจริง และได้ผลการวิจัยที่ใกล้เคียงกับข้อเท็จจริงมากที่สุด

จากนั้นจะนำข้อมูลที่ได้รับกลับคืนมา กรอกให้คะแนนตามเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ และนำไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS)

3.5.2 ข้อมูลทุติยภูมิ (Secondary Data)

เป็นการศึกษาข้อมูลเชิงเอกสาร (Documentary Research) จากหนังสือและบทความทางวิชาการ งานวิจัย วิทยานิพนธ์ ที่มีความน่าเชื่อถือทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมถึงเอกสารที่มีข้อมูลเฉพาะขององค์การแห่งนี้ ซึ่งทำให้ทราบถึงทฤษฎีและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และปัจจัยที่ส่งให้พนักงานเลือกปฏิบัติงานกับองค์การ

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (SPSS) เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

(1) สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) ค่าสถิติที่ใช้ คือ การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ในการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล และค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ในการวิเคราะห์คุณลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามองค์ประกอบทั้ง 5 ด้าน และความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ

(2) สถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อใช้ในการทดสอบสมมติฐานในการหาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่าง ๆ คือ สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีเกณฑ์การแปลผลความสัมพันธ์ของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เป็น 5 ระดับ (พวงรัตน์ อ่างถึงใน รุสนานี, 2556) ดังนี้

ตารางที่ 3.4

การแปลความหมายของระดับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์	ความหมาย
0.81 ขึ้นไป	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
0.61-0.80	มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงค่อนข้างสูง
0.41-0.60	มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
0.21-0.40	มีความสัมพันธ์กันในระดับค่อนข้างต่ำ
0.01-0.20	มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ

3.7 สมมติฐานการวิจัย สมมติฐานทางสถิติ และค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

ในการทำวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีแนวทางในการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม โดยกำหนดสมมติฐานการวิจัย และสมมติฐานทางสถิติ รวมถึงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 3.5

สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้

สมมติฐานในการวิจัย	สมมติฐานทางสถิติ	สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 1</p> <p>องค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ ด้านการให้ความ ช่วยเหลือ ส่งผลต่อความ ตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ</p>	<p>H_0 : องค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการ ให้ความช่วยเหลือ ไม่มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความตั้งใจในการคงอยู่ กับองค์การ</p> <p>H_1 : องค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการ ให้ความช่วยเหลือ มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความตั้งใจในการคงอยู่ กับองค์การ</p>	วิเคราะห์สมการถดถอย พหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)
<p>สมมติฐานที่ 2</p> <p>องค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ ด้านการคำนึงถึง ผู้อื่นส่งผลต่อความตั้งใจใน การคงอยู่กับองค์การ</p>	<p>H_0 : องค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการ คำนึงถึงผู้อื่นไม่มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความตั้งใจในการคงอยู่ กับองค์การ</p> <p>H_1 : องค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการ คำนึงถึงผู้อื่นมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ</p>	วิเคราะห์สมการถดถอย พหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

ตารางที่ 3.5

สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ (ต่อ)

สมมติฐานในการวิจัย	สมมติฐานทางสถิติ	สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 3</p> <p>องค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ ด้านการความ อดทนอดกลั้นส่งผลต่อความ ตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ</p>	<p>H_0 : องค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการ ความอดทนอดกลั้นไม่ส่งผลต่อความ ตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ</p> <p>H_1 : องค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการ ความอดทนอดกลั้นส่งผลต่อความ ตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ</p>	วิเคราะห์สมการถดถอย พหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)
<p>สมมติฐานที่ 4</p> <p>องค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ ด้านความสำนึกใน หน้าที่ส่งผลต่อความตั้งใจใน การคงอยู่กับองค์การ</p>	<p>H_0 : องค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้าน ความสำนึกในหน้าที่ไม่ส่งผลต่อความ ตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ</p> <p>H_1 : องค์ประกอบของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้าน ความสำนึกในหน้าที่ส่งผลต่อความ ตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ</p>	วิเคราะห์สมการถดถอย พหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

ตารางที่ 3.5

สมมติฐานการวิจัยและสถิติที่ใช้ (ต่อ)

สมมติฐานในการวิจัย	สมมติฐานทางสถิติ	สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน
<p>สมมติฐานที่ 5</p> <p>องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความร่วมมือส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ</p>	<p>H_0 : องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความร่วมมือไม่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ</p> <p>H_1 : องค์ประกอบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความร่วมมือส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ</p>	วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)
<p>สมมติฐานที่ 6</p> <p>ความพึงพอใจในค่าจ้าง เงินเดือนและสวัสดิการส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ</p>	<p>H_0 : ความพึงพอใจในค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการไม่มีส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ</p> <p>H_1 : ความพึงพอใจในค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ</p>	วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)
<p>สมมติฐานที่ 7</p> <p>ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานขององค์การส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ</p>	<p>H_0 : ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานขององค์การไม่ส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ</p> <p>H_1 : ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานขององค์การส่งผลกระทบต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ</p>	วิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ค่าจ้างและบรรยากาศการทำงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร ของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ : กรณีศึกษารายการพาณิชย์แห่งหนึ่ง ผลจากการเก็บรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามที่แจกให้กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานในสายลูกค้าบุคคล สายลูกค้าธุรกิจ และสายปฏิบัติการสนับสนุน จำนวน 430 ชุด พบว่าได้แบบสอบถามกลับคืนมา 411 ชุด

การนำเสนอ และการวิเคราะห์ผลของข้อมูลที่ได้รับ ผู้วิจัยจะนำเสนอออกเป็น 2 ส่วน ได้แก่

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเพื่ออธิบายลักษณะข้อมูลส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายงานที่สังกัด และอายุงาน

4.2 การวิเคราะห์ระดับการแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ระดับความพึงพอใจในค่าจ้างเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศการทำงานขององค์กร และระดับความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร

4.3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

จากการเก็บรวบรวมข้อมูลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 411 คน ผู้วิจัยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามดังกล่าวมาวิเคราะห์ข้อมูลในตารางแจกแจงความถี่ โดยมีข้อสรุปเกี่ยวกับปัจจัยด้านประชากรศาสตร์ ดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลตามประชากรศาสตร์

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	163	39.70
หญิง	248	60.30
รวม	411	100.00
2. อายุ		
45 – 50 ปี	189	46.00
51 – 55 ปี	131	31.90
55 – 60 ปี	91	22.10
รวม	411	100.00
3. ระดับการศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	46	11.20
ปริญญาตรี	329	80.00
สูงกว่าปริญญาตรี	36	8.80
รวม	411	100.00
4. สังกัด		
สายลูกค้าบุคคล	255	62.00
สายลูกค้าธุรกิจ	43	10.50
สายปฏิบัติการสนับสนุน	113	27.50
รวม	411	100.00

ตารางที่ 4.1

จำนวนและร้อยละของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลตามประชากรศาสตร์ (ต่อ)

รายการ	จำนวน	ร้อยละ
5. อายุงานในธนาคาร		
ไม่เกิน 5 ปี	-	-
5 – 10 ปี	6	1.50
11 – 15 ปี	20	4.90
16 – 20 ปี	42	10.20
21 – 25 ปี	156	38.00
25 ปี ขึ้นไป	187	45.50
รวม	411	100.00

จากตารางที่ 4.1 สามารถสรุปข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 411 คน ออกเป็นแต่ละด้านได้ ดังนี้

1. เพศ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 248 คน คิดเป็นร้อยละ 60.30 ส่วนเพศชายมีจำนวน 163 คน คิดเป็นร้อยละ 39.70
2. อายุ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่อยู่ในช่วงอายุระหว่าง 45 – 50 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.00 รองลงมาคือ 51 – 55 ปี และ 56 – 60 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.90 และ 22.10 ตามลำดับ
3. ระดับการศึกษา กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 80.00 รองลงมาคือ ต่ำกว่าปริญญาตรีร้อยละ 11.20 และสูงกว่าปริญญาตรี ร้อยละ 8.80 ตามลำดับ
4. สังกัด เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้มีการแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามชั้นภูมิ เพื่อสุ่มกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของพนักงานจากทั้ง 3 สังกัดงานที่ต้องการศึกษา ดังนั้นกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่จึงปฏิบัติงานสังกัดสายลูกค้าบุคคล สายปฏิบัติการสนับสนุน และสายลูกค้าธุรกิจ คิดเป็นร้อยละ 62.00, 27.50 และ 10.50 ตามลำดับ

5. อายุงานในธนาคาร กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติอยู่ในธนาคารแห่งนี้มากกว่า 25 ปี คิดเป็น ร้อยละ 45.50 รองลงมาได้แก่ผู้ที่มีอายุงาน ระหว่าง 21 – 25 ปี คิดเป็น 38.00 และไม่มีกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุงานน้อยกว่า 5 ปี

4.2 การวิเคราะห์ระดับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ระดับความพึงพอใจในค่าจ้างเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศการทำงานขององค์กร และระดับความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้ง 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ ความพึงพอใจในค่าจ้างเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศการทำงานขององค์กร และความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร ผู้วิจัยวิเคราะห์ผลโดยใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่อแสดงให้เห็นว่ากลุ่มตัวอย่างมีระดับความคิดเห็น และความพึงพอใจอย่างไรต่อปัจจัยต่าง ๆ โดยแยกเป็นรายปัจจัยดังตารางที่ 4.2 – 4.5 และข้อมูลจากการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับความคิดเห็นในภาพรวมของทุกตัวแปรที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้ จะแสดงอยู่ในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าของระดับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลค่า
ด้านการให้ความช่วยเหลือ			
1. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงานด้วยความเต็มใจ	4.31	0.720	ระดับสูงมาก
2. ข้าพเจ้าให้คำแนะนำช่วยเหลือพนักงานใหม่ในฐานะรุ่นพี่ แม้จะไม่ใชหน้าที่โดยตรงของข้าพเจ้าก็ตาม	4.31	0.683	ระดับสูงมาก

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าของระดับการแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลค่า
3. ข้าพเจ้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันอย่างเต็มที่	4.18	0.746	ระดับสูง
4. ข้าพเจ้าชอบช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่กำลังประสบปัญหาในการทำงาน	4.16	0.703	ระดับสูง
5. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่ยุติธรรมเมื่อต้องทำงานอื่นที่ไม่ใช่หน้าที่งานโดยตรงของข้าพเจ้า	3.23	1.104	ระดับปานกลาง
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น			
6. ข้าพเจ้ารับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ	4.22	0.656	ระดับสูง
7. ข้าพเจ้าชอบส่งเสียงดังขณะทำงาน	3.83	1.096	ระดับต่ำ
8. ข้าพเจ้ามักคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	4.04	0.766	ระดับสูง
9. ข้าพเจ้าพยายามทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบกับหน่วยงานอื่น	4.37	0.666	ระดับสูงมาก
10. ข้าพเจ้าไม่ชอบก้าวล่วงเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน	4.26	0.79	ระดับสูงมาก
ด้านความอดทนอดกลั้น			
11. ข้าพเจ้ามักทำสิ่งใด ๆ โดยขาดความยั้งคิดซึ่งทำให้เพื่อนร่วมงานไม่พอใจ	4.00	1.012	ระดับต่ำ
12. เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับการทำงาน ข้าพเจ้ามักนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่เกิดอาการท้อแท้	3.93	0.787	ระดับสูง

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าของระดับการแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลค่า
13. ข้าพเจ้ามักพูดว่าอยากลาออก	3.97	1.113	ระดับต่ำ
14. ข้าพเจ้ามีความตั้งใจในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน	4.16	0.663	ระดับสูง
15. ข้าพเจ้าพยายามทำงานเต็มที่ แม้ว่าจะงานจะหนักหรือเครียดก็ตาม	4.21	0.690	ระดับสูง
ด้านความสำนึกในหน้าที่			
16. ข้าพเจ้ามักมาถึงที่ทำงานแต่เช้า และเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มงานเสมอ	4.04	0.830	ระดับสูง
17. ข้าพเจ้าชอบคุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานระหว่างปฏิบัติงาน	3.77	0.989	ระดับต่ำ
18. ข้าพเจ้ามักอยู่ปฏิบัติงานจนดึกแม้จะเลยเวลาเลิกงานแล้วก็ตาม	3.40	1.058	ระดับปานกลาง
19. ข้าพเจ้ามีธุระจำเป็นต้องคุยโทรศัพท์เรื่องส่วนตัวในเวลาทำงานเสมอ	4.17	0.878	ระดับต่ำ
20. ข้าพเจ้ามักแสดงความไม่พอใจหากได้รับมอบหมายงานใหม่	3.96	1.030	ระดับต่ำ
ด้านการให้ความร่วมมือ			
21. ข้าพเจ้าชอบติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ขององค์กร	3.72	0.791	ระดับสูง
22. ข้าพเจ้าเสนอแนะความคิดเห็นในที่ประชุมทุกครั้ง เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน	3.30	0.851	ระดับปานกลาง

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าของระดับการแสดงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลค่า
23. ข้าพเจ้ามักใช้ทรัพย์สินขององค์กรเพื่อกิจธุระส่วนตัว	4.53	0.778	ระดับต่ำมาก
24. ข้าพเจ้าสามารถรักษาความลับของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี	4.10	1.018	ระดับสูง
25. ข้าพเจ้าปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด	4.20	0.813	ระดับสูง

ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าของระดับความพึงพอใจต่อค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ

ความพึงพอใจต่อค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลค่า
1. ข้าพเจ้าได้รับเงินเดือนเพียงพอและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	3.59	0.843	ระดับสูง
2. ข้าพเจ้าพึงพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรมีให้	3.61	0.929	ระดับสูง

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าของระดับความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงาน
ขององค์กร

ความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงานของ องค์กร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลค่า
1. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรที่พนักงานมี ความเคารพซึ่งกันและกันฉันดีที่นี้เอง	3.83	0.868	ระดับสูง
2. ข้าพเจ้ารู้สึกได้รับการยอมรับในความรู้ ความสามารถจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานทุก ระดับชั้น	3.71	0.798	ระดับสูง
3. ข้าพเจ้ามีโอกาสถ่ายทอดประสบการณ์การ ทำงานในองค์กรแห่งนี้ให้แก่พนักงานรุ่นน้อง	3.82	0.907	ระดับสูง

ตารางที่ 4.5

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่าของระดับความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร

ความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลค่า
1. ข้าพเจ้ารู้สึกรักและผูกพันกับตัวองค์กร ต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป	4.09	0.800	ระดับสูง
2. ข้าพเจ้าจะไม่ย้ายไปทำงานที่อื่น แม้ว่าการ ย้ายงานจะส่งผลดีต่อตัวข้าพเจ้าเอง	3.69	1.034	ระดับสูง

หลังจากที่แปรผลระดับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึง
พอใจต่อค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ ความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงานขององค์กร และ
ระดับความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กรแล้วนั้น สามารถนำมาประมวลผลในภาพรวมได้ดังตารางที่
4.6

ตารางที่ 4.6

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลค่า ภาพรวมของปัจจัยต่าง ๆ

ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับ องค์กร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	การแปลค่า
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	4.02	0.408	ระดับสูง
- การช่วยเหลือผู้อื่น	4.04	0.544	ระดับสูง
- การคำนึงถึงผู้อื่น	4.14	0.531	ระดับสูง
- ความอดทนอดกลั้น	4.05	0.573	ระดับสูง
- ความสำนึกในหน้าที่	3.87	0.541	ระดับสูง
- การให้ความร่วมมือ	3.97	0.518	ระดับสูง
ความพึงพอใจต่อค่าจ้างเงินเดือนและ สวัสดิการ	3.60	0.810	ระดับสูง
ความพึงพอใจต่อบรรยากาศการทำงานของ องค์กร	3.79	0.707	ระดับสูง
ความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร	3.89	0.807	ระดับสูง

จากตารางที่ 4.6 สามารถสรุปได้ว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.02 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.408 นอกจากนี้ กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ และบรรยากาศการทำงานขององค์กร ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60 และ 3.79 โดยมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน 0.810 และ 0.707 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างมีระดับความตั้งใจในการอยู่กับองค์กรสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.89 และมีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.807

4.3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

4.3.1 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยวิธีทางสถิติ โดยเลือกใช้การวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) แบบขั้นบันได (Stepwise) เพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ (X) คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้ง 5 ด้าน ความพึงพอใจในค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ บรรยากาศการทำงานขององค์กร ที่ส่งผลต่อตัวแปรตาม (Y) คือ ความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 โดยมีการกำหนดตัวแปร และได้ผลดังแสดงในตารางที่ 4.7 และ 4.8 ดังนี้

ตารางที่ 4.7

การกำหนดค่าตัวแปรในโปรแกรม SPSS

ตัวแปร	สัญลักษณ์
ตัวแปรอิสระ (X)	
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน	SumOCB
- ด้านการให้ความช่วยเหลือ	SumALT
- ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	SumCOU
- ด้านความอดทนอดกลั้น	SumSPO
- ด้านความสำนึกในหน้าที่	SumCON
- ด้านการให้ความร่วมมือ	SumCIV
ค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ	SumSB
บรรยากาศการทำงานขององค์กร	SumENV
ตัวแปรตาม (Y)	
ความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร	SumENG

ตารางที่ 4.8

แสดงสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์ ที่มีอายุระหว่าง 45-50 ปี ของธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
3	.493 ^c	.243	.237	.705

C = Predictors: (Constant), SumENV, SumSPO, SumSB

จากตารางที่ 4.8 พบว่า บรรยากาศในการทำงาน ความอดทนอดกลั้น และค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร ของพนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์ที่มีอายุระหว่าง 45 – 60 ปี กรณีศึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (Adjusted R Square) เท่ากับ 0.243 ซึ่งหมายความว่าความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร เป็นผลมาจากตัวแปรอิสระ (X) 24.30%

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบสมมติฐานโดยหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร และมีการพิจารณาค่าคงที่ (Constant) เพื่อนำมาพยากรณ์สมการเชิงเส้นตรง ดังแสดงในตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9

ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณ ค่าคงที่ และค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร

Variable	B	Beta	T	Sig
(Constant)	.889		3.173	.002
บรรยากาศการทำงานขององค์กร	.257	.225	4.334	.000
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีด้านความอดทนอดกลั้น	.324	.230	4.334	.000
ค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ	.199	.199	3.897	.000

จากตารางที่ 4.9 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression) แบบขั้นบันได (Stepwise) พบว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีด้านการช่วยเหลือผู้อื่น การคำนึงถึงผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ ไม่ปรากฏค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) เนื่องจากมีนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 จึงสามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 4 ด้านดังกล่าว ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร และหากพิจารณาตัวแปรอื่นจะพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) ของความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานขององค์กร พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น และความพึงพอใจในค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ มีค่าเท่ากับ .225 .230 และ .199 ตามลำดับ โดยปัจจัยทั้ง 3 ด้านนี้จะช่วยพยากรณ์ความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์ ที่มีอายุระหว่าง 45-60 ปี ของธนาคารพาณิชย์แห่งนี้ ได้ร้อยละ 24.30 โดยมีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน เท่ากับ .705 สามารถนำมาเขียนเป็นสมการพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

$$Y = .889 + 0.225X_1 + 0.230X_2 + 0.199X_3$$

โดย X_1 = บรรยากาศการทำงานขององค์กร
 X_2 = พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความอดทนอดกลั้น
 X_3 = ค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ

จากผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบ Multiple Linear Regression ตามตารางที่ 4.9 โดยวิเคราะห์ตัวแปร X จำนวน 3 ตัวแปร ซึ่งสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ ไม่ปรากฏค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) แสดงว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชันเอ็กซ์ที่มีอายุระหว่าง 45-60 ปี ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันในกลุ่มพนักงาน เป็นสิ่งที่คนทั่วไปมักยึดถือปฏิบัติกันอยู่แล้ว แม้พนักงานจะให้ความช่วยเหลือกันดีแต่ไม่ได้เป็นสิ่งยืนยันว่าพนักงานจะไม่ลาออกจากองค์กร เพราะการที่พนักงานช่วยเหลือผู้อื่น อาจเกิดมาจากความสัมพันธ์อันดีระหว่างบุคคล หรือการมองเห็นแล้วว่าหากเพื่อนพนักงานสามารถปฏิบัติงานนั้นได้ก็จะช่วยแบ่งเบาหน้าที่ของตนเอง หรือกระทั่งการปฏิบัติงานแทนเพื่อนพนักงานที่ไม่มาทำงาน ก็ถือเป็นความรับผิดชอบร่วมกันของกลุ่มงาน เพื่อให้งานสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

จากการสอบถามพนักงานส่วนใหญ่ให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันและสอดคล้องกับความเห็นของผู้วิจัย สามารถสรุปได้ว่า การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะอยู่ในหน่วยงานเดียวกัน หรือคนละหน่วยงานเป็นสิ่งที่ไม่สามารถบังคับกันได้และขึ้นอยู่กับหลายสถานการณ์ เพราะเราก็ต้องดูงานที่เราได้รับมอบหมายด้วยว่าปริมาณงานคงเหลือของเรามีมากน้อยแค่ไหน หากช่วงนั้นงานของเราเหลืออีกเยอะ เราก็คงจะไปช่วยเหลือคนอื่นไม่ได้มากนัก และถ้าจำเป็นต้องช่วยจริง ๆ ก็ไม่ถึงกับว่าอยากช่วย 100% แต่เป็นการให้คำแนะนำเบื้องต้นเพื่อให้พนักงานคนนั้นสามารถทำงานนั้น ๆ ได้ด้วยตัวเอง แต่หากเราพิจารณาแล้วว่าเราสามารถจัดการงานของเราให้เสร็จทันตามเวลา เราก็สามารถช่วยเหลือคนอื่นได้ และถ้าพูดถึงการสอนงานพนักงานใหม่เราก็ถือว่าเป็นหน้าที่อย่างหนึ่งในการทำให้พนักงานใหม่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการแบ่งเบา

ภาระหน้าที่งานภายในหน่วยงานอยู่แล้ว ซึ่งก็ไม่เกี่ยวข้องกับความอยากอยู่หรืออยากลาออกจากธนาคาร

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ไม่ปรากฏค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) แสดงว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ที่มีอายุระหว่าง 45-60 ปี ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น เป็นลักษณะพื้นฐานที่มนุษย์ในฐานะที่เป็นสมาชิกของสังคม ควรยึดถือปฏิบัติซึ่งกันและกัน เพื่อให้สามารถอยู่ร่วมกันได้อย่างราบรื่น ถึงแม้ว่าพฤติกรรมนี้จะเป็พฤติกรรมนอกบทบาทหน้าที่ ไม่ใช่คำสั่งหรือได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติตามจากองค์การก็ตาม

จากการสอบถามพนักงานส่วนใหญ่ ให้ข้อมูลสอดคล้องกัน สามารถสรุปได้ว่า พนักงานธนาคารจะต้องปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาตามข้อกำหนดของงานแต่ละอย่าง เช่น งานขอแก้ไขข้อมูลลูกค้าจะต้องแล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ หากได้รับเอกสารจากลูกค้า จะต้องรีบดำเนินการเพื่อส่งให้หน่วยงานต่อไปเป็นผู้ดำเนินการต่อ ดังนั้นรูปแบบหรือลักษณะการทำงานของธนาคารจึงเป็นไปอย่างราบรื่น อาจจะมีบางกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นแต่ทุกฝ่ายจะมีการประสานงานกันเพื่อให้งานชิ้นนั้นสำเร็จลุล่วงโดยเร็วที่สุด ซึ่งการกระทำแบบนี้ ไม่เกี่ยวข้องกับการที่รู้สึกอยากอยู่ในองค์การต่อไป เพราะถือเป็นหน้าที่ที่พนักงานจะต้องรับผิดชอบร่วมกันอยู่แล้ว

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความอดทนอดกลั้น ปรากฏค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) แสดงว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความอดทนอดกลั้น ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ที่มีอายุระหว่าง 45-60 ปี ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

จากผลการทดสอบสมมติฐาน สามารถอธิบายได้ว่าในบริบทขององค์การแห่งนี้ พนักงานกลุ่มเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์มีจำนวน 1 ใน 3 ของพนักงานทั้งองค์การ อีกทั้งยังเป็นองค์การที่ได้ชื่อว่ามีวัฒนธรรมการบริหารจัดการแบบไทย ให้ความสำคัญกับระบบผู้อาวุโส ดังนั้นการทำงานร่วมกันในองค์การจึงมักตระหนักถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับผู้อื่น มีความเกรงใจและถนอมน้ำใจซึ่งกันและกัน และพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์เป็นผู้ที่อยู่กับธนาคารมาเป็นระยะเวลานาน ปฏิบัติงานภายใต้ระบบอาวุโส ให้เกียรติหัวหน้างาน เมื่อมีสิ่งที่ยึดข้องใจ พนักงานส่วนใหญ่จึงหลีกเลี่ยงการร้องเรียน และการเผชิญหน้า

กันโดยตรง ซึ่งจากการสัมภาษณ์พนักงาน สังกัดสายปฏิบัติการสนับสนุน และ สายลูกค้าธุรกิจ ได้ ข้อมูลดังนี้

คุณเอ (สังกัดสายปฏิบัติการสนับสนุน)

“ตั้งแต่ที่เข้าทำงานธนาคารมากกว่า 20 ปี รู้สึกว่างานธนาคารเป็นงานที่มีเกียรติ และอยากอยู่ธนาคารไปจนเกษียณ คนสมัยก่อนอยากเข้าธนาคาร แต่ก็ไม่ได้เข้ากันง่าย ๆ จนมาถึงตอนนี้ การแข่งขันยังคงมีสูง เด็กจบใหม่ก็เยอะ ทุกคนต่างต้องการได้ทำงานที่ดี ในบริษัทที่มั่นคง การได้ทำงานในธนาคารสามารถตอบโจทย์ได้ทั้งสองอย่าง ดังนั้นเมื่อเราเข้ามาทำงานที่นี่ได้แล้ว เราต้องรู้จักกดดันต่อการทำงานหนัก ความกดดันต่าง ๆ เราจะสอนน้องใหม่เสมอว่า งานที่เราได้รับมอบหมายนั้นหัวหน้างานต้องพิจารณาอย่างดีที่สุดแล้วว่ามอบหมายให้ใครทำจึงจะเหมาะสม ถ้าเป็นงานใหม่ ก็จะทำให้เราได้เรียนรู้อยู่ตลอดเวลา ไม่ได้ทำแต่งงานเอกสารเพียงอย่างเดียว ดังนั้นจึงภูมิใจที่ได้ทำงานนี้ และอย่าพูดว่าอยากลาออก เพราะมันจะบั่นทอนการทำงาน ท้อได้แต่อย่าถอย”

คุณจี (สังกัดสายลูกค้าธุรกิจ)

“งานที่เรารับผิดชอบอยู่ทุกวันนี้ถือว่ามีความกดดันจากลูกค้าสูง และหัวหน้างานก็คาดหวังให้เราทำทุกอย่างออกมาเต็มที่ เพราะหัวหน้างานเชื่อว่าเราทำได้ แม้บางครั้งเรามีความรู้สึกว่าเหนื่อย อยากหยุดพัก แต่เราก็กังหุดไม่ได้ เพราะหน่วยงานอื่นรอรงานจากเราอยู่ และเราก็ไม่อยากบ่นในสิ่งเหล่านี้ เพราะงานทุกอย่างมีความกดดันอยู่แล้ว ถึงเราไปทำงานที่อื่น หรือไปทำงานในตำแหน่งอื่นก็ต้องเจอเรื่องที่เกิดกดดันอยู่ดี และเมื่อเราเห็นผลงานจากความอดทนของเรานั้น มันก็ทำให้เราหายเหนื่อย และอยากที่จะงานให้องค์กรต่อไป”

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 องค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความสำนึกในหน้าที่ ไม่ปรากฏค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) แสดงว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านความสำนึกในหน้าที่ ไม่ส่งผล ต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ที่มีอายุระหว่าง 45-60 ปี ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากวัฒนธรรมในการอยู่ร่วมกันฉันท์บุคคลในครอบครัว ภูมิลำเนาต่าง ๆ ภายในองค์กรจึงมีความยืดหยุ่นตามความเหมาะสม เพื่อไม่ก่อให้เกิดผลเสียร้ายแรงต่อธนาคาร ผู้บริหารรุ่นก่อนมีแนวทางการบริหารและดูแลพนักงานแบบครอบครัวใหญ่ และส่งต่อวัฒนธรรมดังกล่าวมายังผู้บริหารในยุคปัจจุบัน ที่จะต้องเกื้อหนุนพนักงานในหลาย ๆ ด้าน ให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข มีอิสระในช่วงเวลาทำงาน และจัดรูปแบบการทำงานให้เหมาะสม

ซึ่งสอดคล้องกับข้อมูลได้จากการสัมภาษณ์พนักงาน ที่ให้ข้อมูลในเรื่องนี้ว่า พนักงานทุกคนไม่จำเป็นต้องมาทำงานตั้งแต่เช้าตรู่ และอยู่ปฏิบัติงานจนดึกทุกวัน เป็นเพราะหลายหน่วยงานมีการจัดการเข้างานเป็นกะ พนักงานจึงเข้ามาปฏิบัติงานเหลื่อมเวลากัน เพื่อรองรับปริมาณงานที่เข้ามาได้อย่างต่อเนื่อง พนักงานที่เข้ามาทำงานตอนเช้า จึงอยู่ปฏิบัติงานตามเวลาเลิกงานปกติ จากนั้นก็จะเป็นความรับผิดชอบของพนักงานที่เข้างานช้ากว่าให้เป็นผู้ดำเนินการต่อไป บางครั้งที่มีกิจกรรมจำเป็น ก็สามารถขอยกก่อนเวลาเพื่อไปจัดการภาระกิจนั้นได้ตามความเหมาะสม เปรียบเสมือนการทำงานเป็นทีมที่ทุกคนมีความรับผิดชอบร่วมกัน แต่แบ่งหน้าที่กันทำตามความเหมาะสม

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความร่วมมือ ไม่ปรากฏค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) แสดงว่า องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ไม่ส่งผล ต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ที่มีอายุระหว่าง 45-60 ปี ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ผู้วิจัย มีความเห็นว่า การให้ความร่วมมือนั้นอยู่ในรูปแบบของกฎระเบียบขององค์การ ถึงแม้จะไม่เกี่ยวกับหน้าที่ที่พนักงานได้รับมอบหมาย แต่พนักงานทุกคนต่างรับรู้ไว้ในฐานะของพนักงาน จะต้องรับนโยบายการดำเนินงานจากผู้บริหารทุกต้นปี และยึดถือปฏิบัติตามนั้น และบริบทในการเป็นพนักงานธนาคารนั้น พนักงานจะได้รับการปลูกฝังให้เก็บรักษาความลับต่าง ๆ ของลูกค้าเป็นสิ่งสำคัญ เพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการกำกับดูแลและควบคุมความเสี่ยงของธนาคาร

จากการสัมภาษณ์พนักงานกลุ่มตัวอย่างเพิ่มเติม ได้ข้อสรุปว่าพนักงานยินดีให้ความร่วมมือกับธนาคารในทุกเรื่อง เพราะถือเป็นหน้าที่ที่เราต้องปฏิบัติตาม อาทิเช่น การทำตามกฎระเบียบต่าง ๆ การรักษาความลับของลูกค้า หรือการติดตามข่าวสารในองค์การเพราะหลายครั้งข่าวสารต่าง ๆ ก็จำเป็นในการใช้ปฏิบัติงาน เช่น ผลิตภัณฑ์ใหม่ เป็นต้น แต่หากจะเอาสิ่งนี้นี้มาเป็นปัจจัยในการลาออกหรือคงอยู่กับองค์การ ก็ไม่น่าจะเกี่ยวข้องกัน เพราะการลาออกหรือตั้งใจอยู่กับองค์การ เป็นเรื่องของความพอใจหรือไม่พึงพอใจในด้านอื่น ๆ มากกว่า เช่น ปริมาณงานที่มากขึ้น หรือโอกาสในความก้าวหน้า เป็นต้น

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ความพึงพอใจในค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ ปรากฏค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) แสดงว่า ความพึงพอใจในค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ ส่งผล ต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ที่มีอายุระหว่าง 45-60 ปี ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ผู้วิจัยมีความเห็นในฐานะที่ปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้เป็นระยะเวลากว่า 3 ปี มีโอกาสได้พูดคุยกับพนักงานรุ่นต่าง ๆ อยู่ตลอดเวลา ทั้งพนักงานที่เคยปฏิบัติงานในองค์กรอื่น หรือปฏิบัติงานในธนาคารนี้เพียงแห่งเดียว พบว่า ในสภาวะเศรษฐกิจปัจจุบัน มีความไม่แน่นอนสูง และการเปิดกิจการส่วนตัวมีความเสี่ยงสูงมาก การเป็นพนักงานในธนาคารแห่งนี้จึงนับว่าเป็นสิ่งที่สร้างความรู้สึกมั่นคงให้แก่ชีวิต และบริบทของธนาคารแห่งนี้ให้ความสำคัญกับการดูแลพนักงานเป็นสำคัญ มีการปรับขึ้นเงินเดือนให้พนักงานทุกปี ถึงแม้จะมีการใช้กระบอกเงินเดือนเพื่อควบคุมงบประมาณด้านเงินเดือน แต่อย่างไรก็ตามผู้บริหารยังมีเงินพิเศษเพื่อให้ผู้บริหารของแต่ละสาขางาน สามารถบริหารจัดการ และดูแลพนักงานที่มีฐานเงินเดือนสูงเกินกระบอกเงินเดือน ให้ได้รับเงินเดือนเพิ่มขึ้นได้นอกจากนี้สวัสดิการของธนาคารแห่งนี้นับว่าดูแลพนักงานเป็นอย่างดี มีการจัดตั้งสถานพยาบาลภายในองค์กร โดยมีแพทย์และพยาบาลคอยให้บริการอยู่ตลอดระยะเวลาเปิดดำเนินการปกติของธนาคาร นอกจากนี้ธนาคารยังคงพิจารณาเงินช่วยเหลือพิเศษเฉพาะกาลต่าง ๆ ตามสถานการณ์ปัจจุบัน อาทิเช่น เหตุการณ์น้ำท่วมภาคใต้ หรือ ภัยแล้ง เป็นต้น เพื่อเป็นการชว่แบ่งเบาภาระของพนักงาน ซึ่งข้อมูลจากการสัมภาษณ์พนักงาน เป็นไปในทิศทางเดียวกันว่าพนักงานมีความพึงพอใจในสวัสดิการของธนาคาร ยกตัวอย่างได้ดังนี้

คุณน้อง (สังกัดสายลูกค้าบุคคล)

“ถ้าเปรียบเทียบเรื่องเงินเดือนของธนาคารกับธนาคารอื่น คงไม่แตกต่างกันนัก แต่สวัสดิการของธนาคารเรานับว่าดีมากในภาวะเศรษฐกิจแบบนี้ สามารถเบิกค่าคลอดบุตรได้ ค่าสงเคราะห์บุตร ค่ารักษาพยาบาลตัวเอง ซึ่งช่วยแบ่งเบาภาระได้ดีมาก ยิ่งอายุมากขึ้นก็ยิ่งต้องใช้เงินไปกับค่ารักษามากขึ้น หากจะไปหาสวัสดิการแบบนี้จากบริษัทอื่น ก็คงจะหาได้ยากมากที่จะดูแลพนักงานทั่วถึงอย่างธนาคารของเรา และเมื่อเกษียณอายุไปก็ยังสามารถใช้สวัสดิการด้านการรักษาพยาบาลได้อย่างต่อเนื่อง”

คุณเข้ม (สังกัดสายปฏิบัติการสนับสนุน)

“เคยได้ยินพนักงานใหม่พูดว่าฐานเงินเดือนเริ่มแรกของธนาคารไม่ได้สูงมากนัก แต่ในฐานะที่อยู่กับธนาคารมานาน จึงมักเล่าให้น้องฟังเสมอว่าถึงอย่างไร ธนาคารมีการปรับขึ้นเงินเดือนให้พนักงานทุก ๆ ปี และยังมีเงินช่วยเหลือค่าครองชีพ รวมถึงโบนัสประจำปี และสวัสดิการที่ดีมากเมื่อเทียบกับบริษัทอื่น ๆ ที่มักให้ความสำคัญกับพนักงานขายเพียงอย่างเดียว ไม่ค่อยให้ความสำคัญกับพนักงานในออฟฟิศอย่างพวกเรา เคยมีพนักงานหลายคนที่เราออกไป เพราะได้เงินเดือนสูงกว่า แต่สุดท้ายไม่ได้รับการปรับขึ้นเงินเดือน หรือสวัสดิการไม่ดี ก็อยากที่จะกลับเข้ามาทำงานกับธนาคารหลายคน”

สมมติฐานการวิจัยที่ 7 ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานขององค์กร
ปรากฏค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (Beta) แสดงว่า ความพึงพอใจใน
บรรยากาศการทำงานขององค์กร ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กรของพนักงานเจนเนอ
เรชันเอ็กซ์ที่มีอายุระหว่าง 45-60 ปี ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05

ผู้วิจัยมีความเห็นสอดคล้องกับผลการวิจัย เนื่องจากธนาคารแห่งนี้ มีวัฒนธรรม
ในองค์กรที่ขึ้นชื่อด้านการให้ความสำคัญกับระบบอาวุโส พนักงานรุ่นน้องให้ความเคารพพนักงานรุ่น
พี่ มีการบริหารงานแบบครอบครัวใหญ่ มีบรรยากาศการทำงานที่ผ่อนคลาย ไม่มีการปลดพนักงาน
ออกเนื่องจากปฏิบัติงานไม่ได้ตามมอบหมาย หากแต่ใช้วิธีการโยกย้ายเพื่อให้พนักงานได้ปฏิบัติงานที่
ตรงกับความสามารถ จึงน่าจะเป็นสาเหตุสำคัญที่ทำให้พนักงานยังคงตั้งใจปฏิบัติงานอยู่กับองค์กร
แห่งนี้

จากการสัมภาษณ์พนักงาน ให้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกัน สามารถสรุปได้ว่า
บรรยากาศในการทำงานภายในธนาคารแห่งนี้ มีความอบอุ่น เป็นกันเอง ไม่มีการแก่งแย่งชิงดี หรือมี
การเมืองภายใน ทุกคนเปรียบเสมือนเป็นพี่น้อง หรือคนในครอบครัว มีจริยธรรมในองค์กร ผู้บริหาร
ระมัดระวังผลกระทบกับสิ่งที่จะเกิดขึ้นกับพนักงาน ให้ความสำคัญกับพนักงาน มีระบบอาวุโสที่ยึดถือ
ปฏิบัติกันมาอย่างยาวนาน มีวัฒนธรรมในการไหว้เมื่อเจอพนักงานรุ่นพี่ ทำให้พนักงานรู้สึกสบายใจที่
ได้ทำงานกับองค์กรแห่งนี้

สรุปจากผลการวิจัยจะเห็นได้ว่า ขัดแย้งกับงานวิจัยอื่นที่มีผู้ศึกษาถึงอิทธิพลหรือ
ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี และความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร ทั้งในและ
ต่างประเทศของ อิบราฮิม (2013), บุศพรธณ (2555), ณัฐสุดา (2557) งานวิจัยชิ้นนี้ให้ผลการวิจัยที่
แตกต่างโดยพบว่าพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีนั้น ไม่ใช่ปัจจัยที่ส่งผลต่อความตั้งใจคงอยู่กับองค์กร
แต่เป็นปัจจัยอื่น เช่น ค่าจ้างสวัสดิการ บรรยากาศการทำงาน และปัจจัยอื่น ๆ

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี ค่าจ้างและบรรยากาศการทำงาน ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กรของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ : กรณีศึกษารนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง” เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Extraordinary Study) แบบกรณีศึกษา โดยใช้ข้อมูลเชิงปริมาณ (Quantitative Data) ที่ได้จากการแจกแบบสอบถามพนักงานและข้อมูลเชิงคุณภาพที่ได้จากการสัมภาษณ์พนักงานและผู้บริหาร ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ และบรรยากาศการทำงานส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร ของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ ที่มีอายุ 45-60 ปีหรือไม่ โดยศึกษาเฉพาะสายงานที่ทำธุรกรรมหลักของธนาคาร ได้แก่ สายลูกค้าบุคคล สายลูกค้าธุรกิจ และสายปฏิบัติการสนับสนุน เพื่อนำเสนอแนวทางการบริหารทรัพยากรมนุษย์สำหรับพนักงานในช่วงอายุดังกล่าว

เนื่องจากงานวิจัยที่ผ่านมาเน้นศึกษาพนักงานกลุ่มอายุอื่นโดยเฉพาะเจนเนอเรชั่นวาย งานวิจัยนี้เป็นงานวิจัยชิ้นแรกที่ศึกษาพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ของธุรกิจธนาคารพาณิชย์ ซึ่งเป็นธุรกิจดั้งเดิมของไทยและมีพนักงานกลุ่มนี้ค่อนข้างมาก โดยมีจุดเด่นคือผู้มีความรู้ความชำนาญในงานของธนาคารอย่างสูง และมีสายสัมพันธ์ที่ดีกับลูกค้าของธนาคาร เป็นทรัพย์สินสำคัญขององค์กรที่จะถ่ายทอดองค์ความรู้ให้แก่พนักงานรุ่นถัดไปได้ ดังนั้นธนาคารพาณิชย์และบริษัทอื่นๆ จึงควรมีวิธีการบริหารจัดการพนักงานกลุ่มนี้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง โดยแบบสอบถามดังกล่าวได้พัฒนามาจากแนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งประกอบไปด้วยข้อคำถามปลายปิดทั้งเชิงบวกและเชิงลบ รวมทั้งสิ้น 37 ข้อ แบ่งเป็นข้อคำถามส่วนบุคคล 5 ข้อ และข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยต่าง ๆ อีก 32 ข้อ มีการกำหนดคะแนนการประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) จากนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการทดสอบความถูกต้องเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถาม ด้วยการหาความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย (IOC : Index of Item – Objective Congruence) โดยขอความกรุณาจากอาจารย์ผู้ทรงคุณวุฒิ และผู้เชี่ยวชาญด้านการบริหารทรัพยากรบุคคล จำนวน 4 ท่าน เป็นผู้ตรวจสอบความสอดคล้อง หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ปรับปรุงข้อคำถามตามคำแนะนำของอาจารย์และผู้เชี่ยวชาญ และนำไปทดสอบกับกลุ่มทดลองที่มีความใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาคของเครื่องมือ (Cronbach Alpha Coefficient) ซึ่งข้อคำถามแต่ละด้าน มีค่าสัมประสิทธิ์เกิน 0.7 ซึ่งถือว่าอยู่ในเกณฑ์

ที่รับได้ของงานวิจัยทางสังคมศาสตร์ จากนั้นจึงนำแบบสอบถามดังกล่าวไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 411 คน ใช้ระยะเวลาเก็บแบบสอบถามตั้งแต่วันที่ 24 – 31 มีนาคม 2560 รวมเป็นเวลา 8 วัน เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาแล้ว ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ (SPSS : Statistics Package for the Social Science) ซึ่งได้ผลจากการวิเคราะห์ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 45 – 50 ปี วุฒิการศึกษาระดับปริญญาตรี สังกัดสายลูกค้าบุคคล และมีอายุงานในธนาคาร 25 ปี ขึ้นไป

5.1.2 ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ ความพึงพอใจในค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานขององค์กร และความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.01 หากพิจารณาในองค์ประกอบแต่ละด้าน จะพบว่ากลุ่มตัวอย่าง มีพฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่นสูงที่สุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 4.14 และมีด้านการสำนึกในหน้าที่น้อยที่สุดที่ค่าเฉลี่ย 3.87 ส่วนความพึงพอใจในค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการอยู่ในระดับสูง ที่ค่าเฉลี่ย 3.60 มีความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานขององค์กรอยู่ในระดับสูง ที่ค่าเฉลี่ย 3.79 และมีความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กรระดับสูง มีค่าเฉลี่ยที่ 3.89

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการศึกษาได้ทดสอบสมมติฐานเกี่ยวกับ ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 5 ด้าน ความพึงพอใจในค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานขององค์กร ที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร ของพนักงานเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ที่มีอายุระหว่าง 45-60 ปี กรณีศึกษารธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง ซึ่งผลการศึกษายอมรับสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 3, 6, 7 และปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยข้อที่ 1, 2, 4, 5 ดังแสดงในตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความอดทนอดกลั้น ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความร่วมมือ ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ	ปฏิเสธสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐานในการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 6 ความพึงพอใจในค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 7 ความพึงพอใจในบรรยากาศการทำงานขององค์กร ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

การศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ค่าจ้างและบรรยากาศการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร ของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ กรณีศึกษารณาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง” สามารถสรุปเป็นประเด็นที่น่าสนใจดังนี้

1. พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเกือบทุกองค์ประกอบ ยกเว้นพฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้นสะท้อนให้เห็นว่าไม่มีความสัมพันธ์กับการความตั้งใจในการคงอยู่ของพนักงาน ซึ่งขัดแย้งกับงานวิจัยของ อิบราฮิม (2013), บุศพรธณ (2555), ณัฐสุดา (2557) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจากการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมจากพนักงานกลุ่มตัวอย่าง ได้ข้อมูลไปในทิศทางเดียวกันว่า พนักงานเห็นว่าการให้ความช่วยเหลือ ความคำนึงถึงผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ และการให้ความร่วมมือ เป็นพฤติกรรมที่ไม่ใช่เรื่องงานโดยตรง แต่ควรปฏิบัติตามปกติเพื่อให้เอื้ออำนวยต่อการทำงานหรือประสานงานระหว่างกัน รวมถึงส่งผลดีต่อการอยู่ในองค์กรเดียวกันมากกว่าที่จะส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร

2. ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่ในองค์กรของพนักงานเจนเอ็กซ์ มีทั้งหมด 3 ปัจจัย ได้แก่ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความอดทนอดกลั้น ค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการ และบรรยากาศการทำงานขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะของเจนเอ็กซ์ที่มีความอดทน ทุ่มเท และ

ยึดถือในระบบอาวุโส รวมถึงสอดคล้องกับงานวิจัยของ ญัฐชัย อุโหม (2552) ที่พบว่า บรรยาภาศในการทำงานขององค์การส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การ สามารถสรุปข้อมูลจากการสอบถามพนักงานกลุ่มตัวอย่างได้ว่า พนักงานต้องใช้ความสามารถและความพยายามในการเข้ามาเป็นพนักงานธนาคาร จึงเล็งเห็นคุณค่าในสถานะดังกล่าว อีกทั้งยังยอมรับต่อระบบอาวุโส มีความไว้วางใจในการบริหารงานของหัวหน้า และควรปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจ ไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น เพราะทุกงานมักมีอุปสรรคหรือปัญหาในการทำงานเช่นเดียวกัน นอกจากนี้ พนักงานมีความเห็นว่า ค่าจ้างเงินเดือนและสวัสดิการของธนาคารอยู่ในเกณฑ์ที่ดีกว่าองค์กรอื่น สวัสดิการหลายอย่างสามารถแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายของพนักงานได้ และยังคงมีสวัสดิการให้แม้จะเกษียณอายุแล้วก็ตาม นอกจากนี้ บรรยาภาศในการทำงานยังคงมีความอบอุ่นฉันท์บุคคลในครอบครัว มีระบบอาวุโส ทำให้พนักงานแต่ละฝ่ายมีความเคารพและเกรงใจซึ่งกันและกัน ไม่ต้องทำงานภายใต้บรรยาภาศที่มีความกดดัน

5.3 ประโยชน์ที่ได้รับเชิงวิชาการ

งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การค่าจ้างและบรรยาภาศการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ ของพนักงานเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ กรณีสึกษาธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง โดยผลจากการวิจัยทำให้ทราบว่าในองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น มีเพียงพฤติกรรมด้านความอดทนอดกลั้นด้านเดียวเท่านั้นที่ส่งผลให้เกิดความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การ ปัจจัยที่ส่งผลต่อการคงอยู่งานกับองค์การยังคงเป็นปัจจัยเดิมที่งานวิจัยก่อนหน้าเคยศึกษามา คือ ค่าจ้างและสวัสดิการ และบรรยาภาศการทำงาน

ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่า ภายใต้ภาวะการแข่งขันในวงการธุรกิจธนาคารพาณิชย์ และธุรกิจอื่นๆ ที่ส่งผลต่อผลประกอบการของธุรกิจ ซึ่งส่งผลต่อความไม่มั่นคงและความอยู่รอดของธุรกิจด้วย ดังนั้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่ให้ความสำคัญกับการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ดี แลกคืนกับความจงรักภักดีของพนักงานต่อองค์กรแล้ว การส่งเสริมให้มีบรรยาภาศการทำงานที่ร่วมมือลดแรงกดดันในการทำงานและสร้างผลงาน ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ช่วยดึงดูดพนักงานให้อยู่กับองค์กร นำไปสู่การมีภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคารพาณิชย์ว่าเป็นสถาบันการเงินหรือนายจ้างที่มีความมั่นคงสูง ในสายตาของคนทั่วไป

5.4 ข้อเสนอแนะเชิงบริหาร

จากผลการศึกษา แม้จะแสดงให้เห็นว่า พนักงานเจนเอ็กซ์ของธนาคารแห่งนี้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ก็ไม่ส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร ยกเว้นองค์ประกอบด้านความอดทนอดกลั้น ดังนั้นผู้บริหารงานหรือฝ่ายทรัพยากรบุคคล ไม่ควรมุ่งเน้นการทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเพียงอย่างเดียว เพราะไม่ได้ส่งผลต่อการตัดสินใจคงอยู่ในธนาคาร แต่ควรหันไปให้ความสำคัญกับปัจจัยอื่น 3 ปัจจัยที่ค้นพบจากงานวิจัยครั้งนี้คือ

หนึ่ง ด้านการบริหารค่าตอบแทนที่ให้ความสำคัญกับความสามารถและอายุงาน ทั้งสองปัจจัยล้วนเป็นสิ่งที่ธนาคารแห่งนี้ให้ความสำคัญ เพราะการจ่ายค่าตอบแทนตามอายุงานสะท้อนความมั่นคงด้านรายได้และพนักงานสามารถวางแผนชีวิตในระยะยาวได้ เช่น การซื้อบ้าน ผ่อนรถ ค่าใช้จ่ายเรื่องบุตร ฯลฯ ภายใต้สภาพแวดล้อมของการแข่งขันที่ธุรกิจหลายแห่งขาดความมั่นคงจนต้องปิดกิจการ ยิ่งส่งผลกระทบต่อความเชื่อมั่นของพนักงานที่ส่วนใหญ่ต้องการความมั่นคงในการจ้างงานและรายได้เพื่อจุนเจือครอบครัวในสถานะเศรษฐกิจที่ค่าครองชีพเพิ่มสูงขึ้นทุกปี ซึ่งสามารถนำไปปรับใช้กับองค์กรอื่นในแง่ของการกำหนดค่าตอบแทนพื้นฐานที่ไม่จำเป็นต้องสูงกว่าอัตราค่าจ้างเฉลี่ยของตลาดจนทำให้องค์กรต้องแบกรับค่าแรงพนักงานโดยที่พนักงานยังไม่สามารถสร้างรายได้คืนให้องค์กร แต่ควรใช้การพิจารณาปรับเงินเดือนเป็นประจำทุกปีตามผลการปฏิบัติงานและอายุงานในธนาคาร เพื่อจูงใจให้พนักงานมองเห็นถึงความมั่นคงในระยะยาวที่จะส่งผลดีหากพนักงานตัดสินใจทำงานในองค์กรเป็นระยะเวลานาน

สอง สวัสดิการที่หลากหลายทั้งในรูปของการจ่ายเป็นเงิน เช่น เงินสงเคราะห์บุตรของพนักงานที่ธนาคารให้ความช่วยเหลือจนบุตรบรรลุนิติภาวะหรือศึกษาจบปริญญาตรี เงินกู้สวัสดิการในอัตราดอกเบี้ยพิเศษเพื่อการซื้อที่อยู่อาศัย หรือซ่อมแซมต่อเติมที่อยู่อาศัย เงินกู้สวัสดิการเพื่อรักษาพยาบาลบิดา-มารดา-สามี-ภรรยา-บุตร การเบิกค่ารักษาพยาบาลของพนักงาน เงินช่วยเหลือค่าเช่าบ้านกรณีธนาคารโอนย้ายพนักงานไปปฏิบัติงานประจำต่างจังหวัด หรือสวัสดิการที่ไม่ใช่ตัวเงิน เช่น สโมสรกีฬาที่พนักงานสามารถพาบุคคลในครอบครัวไปใช้บริการได้ สถานพยาบาล การตรวจสุขภาพประจำปี วันหยุดพักผ่อนประจำปีที่มีจำนวนวันมากกว่าที่กฎหมายกำหนด เป็นต้น ซึ่งสวัสดิการเหล่านี้จะช่วยแบ่งเบาภาระค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองและครอบครัวได้รับการดูแลเอาใจใส่จากองค์กร และเห็นถึงหลักการดูแลแบบจริยธรรมในธนาคารแห่งนี้ ซึ่งการนำไปปรับใช้กับองค์กรอื่นสามารถพิจารณาจากความสามารถในการจ่ายของแต่ละองค์กร ความสนใจหรือความต้องการของพนักงานส่วนใหญ่ ความเหมาะสมและหลักเกณฑ์ในการเบิกจ่าย ซึ่งหากองค์กรสามารถให้สวัสดิการที่พนักงานต้องการได้อย่างแท้จริง ก็ส่งผลให้

องค์การนั้นมีข้อได้เปรียบในการจูงใจให้พนักงานยังอยู่กับองค์การมากกว่าที่อื่น สามารถลดค่าใช้จ่ายระยะยาวที่เกิดจากการลาออกและจัดรับพนักงานใหม่ได้

สาม การสร้างสภาพแวดล้อมในการทำงานร่วมกันที่ดี ให้กลายเป็นวัฒนธรรมองค์การที่สามารถจูงใจให้พนักงานเจนเอ็กซ์ยังคงใช้ความรู้ ความชำนาญ และถ่ายทอดองค์ความรู้ที่สั่งสมมาเป็นระยะเวลายาวนานให้แก่พนักงานรุ่นน้องสามารถปฏิบัติงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง รวมถึงยังคงรักษาความสัมพันธ์อันดีระหว่างองค์การกับลูกค้าของธนาคารได้เป็นอย่างดี นอกจากนี้ธนาคารควรผลักดันให้บรรยากาศการทำงานขององค์การกลายเป็นอีกหนึ่งจุดแข็งที่สามารถดึงดูดผู้สมัครให้ต้องการเข้ามาเป็นส่วนหนึ่งของธนาคาร ซึ่งจะสะท้อนให้องค์การอื่นเล็งเห็นถึงความสำคัญของระบบอาวุโส ในแง่ของการให้ความสำคัญกับผู้อาวุโสในองค์การและการอยู่ร่วมกันฉันท์สมาชิกในครอบครัวสามารถก่อให้เกิดการเก็บรักษาความรู้เกี่ยวกับการทำงาน เมื่อพนักงานเจนเอ็กซ์ลาออกไป องค์ความรู้เหล่านั้นจะยังอยู่ภายในองค์การผ่านการถ่ายทอดจากรุ่นสู่รุ่น พนักงานเจนเอ็กซ์ยังสามารถปฏิบัติงานและเข้าใจถึงลักษณะความต้องการพิเศษของลูกค้าองค์การได้เป็นอย่างดี

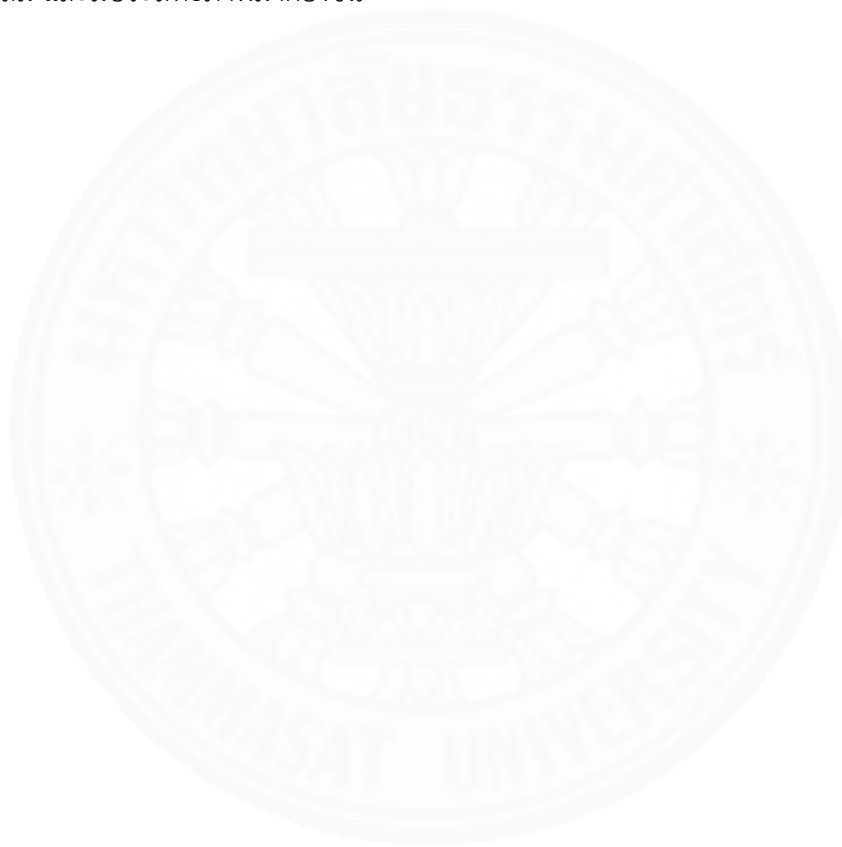
อย่างไรก็ตาม นอกเหนือไปจากปัจจัยทั้ง 3 ข้อข้างต้นแล้ว สิ่งส่งผลต่อความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์การของพนักงานเจนเอ็กซ์คือความมั่นคงขององค์การ เนื่องด้วยธุรกิจธนาคาร มีภาพลักษณ์ของความมั่นคงเนื่องจากเป็นสถาบันทางการเงินหลักของประเทศ ประกอบกับคุณลักษณะของเงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ ที่มีความอดทนต่อความยากลำบาก และด้วยอายุที่เพิ่มมากขึ้น จึงให้ความสำคัญกับความมั่นคงขององค์การสูง ดังที่ได้สัมภาษณ์กลุ่มตัวอย่าง ต่างพูดถึงเรื่องของความมั่นคง ซึ่งเป็นที่ยึดเหนี่ยวทั้งทางกายและใจของพนักงาน การนำไปปรับใช้กับองค์การอื่นซึ่งประกอบธุรกิจต่างออกไปจากธนาคารนั้น ควรมุ่งเน้นการบริหารให้องค์การมีความมั่นคงทางการเงินในระยะยาว ผู้นำจะต้องมีวิสัยทัศน์ที่กว้างไกล สามารถนำพาธุรกิจให้เติบโตอย่างมั่นคงและยั่งยืนได้ เล็งเห็นถึงโอกาสทางธุรกิจที่จะสามารถกลายมาเป็นผู้นำของตลาด ควบคู่ไปกับการสร้างภาพลักษณ์ของความมั่นคงที่มั่นคงให้เกิดการรับรู้ในหมู่พนักงาน และดึงดูดพนักงานที่มีศักยภาพจากองค์การอื่นให้เข้ามาเป็นส่วนหนึ่งและพร้อมจะเติบโต หุ่นเทให้กับองค์การต่อไป

5.5 ข้อจำกัดในงานวิจัย

1. การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาระดับภาคินัยขนาดใหญ่เพียงแห่งเดียว แต่ประเทศไทย ยังคงมีสถาบันการเงินขนาดใหญ่อีกหลายองค์การ ไม่ว่าจะเป็นองค์การที่มีผู้บริหารเป็นคนไทย และองค์การของต่างชาติที่เข้ามาดำเนินธุรกิจในประเทศไทย หากมีการศึกษาเพิ่มเติมจะทำให้ได้รับ

ข้อมูลที่มีประโยชน์ต่อการบริหารพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์มากยิ่งขึ้น และอาจทราบถึงความแตกต่างระหว่างวัฒนธรรมขององค์กรไทยและองค์กรต่างชาติเพิ่มเติม

2. การเก็บข้อมูลสำหรับงานวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นเพียงพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานใน 3 สายงานสำคัญของธนาคารเท่านั้น แต่ธนาคารยังคงมีสายงานสนับสนุนอีกมาก หากมีการศึกษาเพิ่มเติมให้ครอบคลุมถึงพนักงานและผู้บริหารทุกระดับชั้นของทุกสายงานในธนาคาร จะทำให้ได้ทราบข้อมูลที่ผู้บริหารสามารถนำมาวางแผนการบริหารทรัพยากรบุคคลภายในองค์กรได้อย่างเหมาะสม และมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น



รายการอ้างอิง

หนังสือ

ทัตถกัน, บรูซ. *นักบริหารคน Generation X*. แปลโดย ก้องเกียรติ ทวีสุข. กรุงเทพฯ: ไชเบอร์บุค เน็ตเวิร์ค พับบลิชซิง, 2540.

บทความวารสาร

ณัฐจุฑา นกจันทร์. (2555). การเปรียบเทียบแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์ และ บุคลากรเจนเนอเรชั่นวาย: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค. วารสารจันเกษมสาร, 18(34), 117-125.

ชญารัศมี ทรัพย์รัตน์. (2556). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น. วารสารมหาวิทยาลัยพาร์อีสเทิร์น, 7(1), 7-22.

สาธิตา วงศ์กาไชย, ธนกร น้อยทองเล็ก และ ณัฐชา เพชรตากุล. (2556). แรงจูงใจ ความพึงพอใจ และคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานส่วนตำบลจังหวัดลำปาง. วารสารการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยลำปาง, 6(2), 107-118.

วิทยานิพนธ์

กฤษฎา ลดาสุวรรณค์. (2554). *การสร้างความสุขในองค์กรด้วยวัฒนธรรมการทำงานแบบครอบครัว*. (สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

กิตติยา เอือกเย็น. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างทัศนคติต่อวัฒนธรรมองค์การกับความผูกพันของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน)*. (สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์, สาขาสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.

- กิตติดาพร กาลานุสนธิ์. (2554). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational citizenship behavior) และค่านิยมขององค์การ ต่อวัฒนธรรมองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) : กรณีศึกษา บริษัท ปตท. จำกัด (มหาชน). (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- เกตุณภัส เมธิกสิวัฒน์. (2555). ความสัมพันธ์ของความผูกพันทุ่มเทของพนักงานที่มีต่องานและองค์การ กับความตั้งใจการลาออกของพนักงานในธุรกิจโรงแรม จังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี, คณะเทคโนโลยีสังคม, สาขาเทคโนโลยีการจัดการ.
- คมกริช ดอกเขียว. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาพยาบาลระดับปฏิบัติการของโรงพยาบาล สังกัดกระทรวงกลาโหมแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- จิรัฐญา แสงหิรัญ. (2557). ค่านิยมในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสื่อสารในองค์กรของบุคลากรแต่ละเจนเนอเรชั่น ของสำนักงานการปฏิรูปที่ดินเพื่อเกษตรกรรม. (วิทยานิพนธ์วารสารศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะวารสารศาสตร์และสื่อสารมวลชน, สาขาการจัดการการสื่อสารองค์กร.
- ณัฐชัย อุใหม่. (2552). ลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันในองค์การ: กรณีศึกษา ธนาคารกรุงเทพจำกัด (มหาชน) สาขาฉะเชิงเทรา. (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิต, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาบริหารธุรกิจ.
- ณัฐสุดา จารุนครานนท์. (2557). คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน: กรณีศึกษา โรงงานผลิตอาหารแปรรูปเนื้อไก่แห่งหนึ่ง. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- ทิพย์สุคนธ์ จงรักษ์. (2556). อิทธิพลของคุณลักษณะงาน ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี, คณะบริหารธุรกิจ, สาขาเทคนิคการจัดการทั่วไป.

- นิติ ยอดดำเนิน. (2556). การศึกษาปัจจัยด้านพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วัฒนธรรมองค์กรเชิงพฤติกรรม และการบริหารจัดการที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการณ์พัฒนาคุณภาพ HA ของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.
- บุศพรธณ ชาติบุษย์. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของเจ้าหน้าที่องค์กรมหาชนในกรุงเทพมหานครโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรกำกับ. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.
- พัชรินทร์ พิรุณเนตร. (2552). การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการคิดสร้างสรรค์ของหัวหน้างาน ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง กับประสิทธิผลของหัวหน้างานในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่ง จังหวัดสมุทรสาคร. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.
- พิทักษ์ ไทยแก้ว. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะเด่นของบุคคล ทูทางจิตวิทยาและสุขภาวะเชิงอัตวิสัย กับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. (สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.
- รุสนานี ยาโม. (2556). ปัจจัยการบริหารที่ส่งผลต่อสภาพการณ์เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของสถานศึกษาในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้. (วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, คณะศึกษาศาสตร์, สาขาการบริหารการศึกษา.
- ศิวารักษ์ แข่งเพ็ญแข. (2550). คุณลักษณะส่วนบุคคลและบรรยากาศองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์กร. (สารนิพนธ์พัฒนาแรงงานและสวัสดิการมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์.
- สุทธิพร มรรคไพสิฐ. (2557). การวิเคราะห์ห่อภิมานอิทธิพลของความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร.

อารีย์ เพ็ชรรัตน์. (2541). *การศึกษาเปรียบเทียบการรับรู้ลักษณะวัฒนธรรมองค์การ และความรู้สึกรักผูกพันต่อองค์การ ในองค์การธุรกิจประกันภัยไทย อเมริกัน และญี่ปุ่น*. (สารนิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.

อารีญา ทรัพย์เอนก. (2554). *พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational citizenship behavior) และค่านิยมองค์การที่มีผลต่อวัฒนธรรมองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning organization) : กรณีศึกษา บริษัท ABC*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์อยู่

กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร. *แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม*. (2559). สืบค้นจาก http://www.mict.go.th/assets/portals/1/files/590613_4Digital_Economy_Plan-Book.pdf

กระปุกทอง [นามแฝง]. *ความท้าทายใหม่ของการบริหารทรัพยากรมนุษย์*. (14 มีนาคม 2557). สืบค้นจาก http://kapookthong.blogspot.com/2014/03/blog-post_17.html

ขวัญชนก รุจจนพันธุ์. (2556). *เกณฑ์การแปลความหมาย*. สืบค้นจาก <http://www.thaiall.com/blog/tag/likert/>

ดิจิทัลไทยแลนด์. *DIGITAL ECONOMY*. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://www.digitalthailand.in.th/digital-economy>

ไทยพับลิก้า. *โครงสร้างประชากร 30 ปีข้างหน้า (3) : เสี่ยงขาดแคลนแรงงานทั้งปริมาณและคุณภาพ*. (14 กันยายน 2556). สืบค้นจาก <http://thaipublica.org/2013/09/population-structure-3/>

บทที่ 6. *Regression Analysis / Correlation Analysis*. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <https://sites.google.com/site/mystatistics01/regression-correlation-analysis/correlation-analysis>

ประคัลภ์ ปิ่นทพหลังกูร. *คนรุ่นใหม่ (Gen X และ Y) ถูกมองอย่างไร*. (4 กรกฎาคม 2556). สืบค้นจาก <https://prakal.wordpress.com/2013/07/04/%E0%B8%84%E0%B8%99%E0%B8%A3%E0%B8%B8%E0%B9%88%E0%B8%99%E0%B9%83%E0%B8%AB%E0%B8%A1%E0%B9%88-gen-x-%E0%B9%81%E0%B8%A5%E0%B8%B0-y-%E0%B8%96%E0%B8%B9%E0%B8%81%E0%B8%A1%E0%B8%AD%E0%B8%87%E0%B8%AD/>

เปิดโฉม HR รุ่นใหม่ Next Generation HR. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก <http://www.hrtothai.com/Articles/Index/136>

แพรวภัทร ยอดแก้ว. (2552). *พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)*. สืบค้นจาก <https://www.gotoknow.org/posts/282668>

มูลนิธิพัฒนางานผู้สูงอายุ. *สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์*. (20 ตุลาคม 2558). สืบค้นจาก <https://fopdev.or.th/%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A1%E0%B8%9C%E0%B8%B9%E0%B9%89%E0%B8%AA%E0%B8%B9%E0%B8%87%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%B8%E0%B9%82%E0%B8%94%E0%B8%A2%E0%B8%AA%E0%B8%A1%E0%B8%9A%E0%B8%B9/>

เราจะเตรียมรับมือกันอย่างไร? สังคมผู้สูงอายุ. *มติชนออนไลน์*. (27 กุมภาพันธ์ 2552). สืบค้นจาก http://www.matichon.co.th/news_detail.php?newsid=1235709146

ศักดิ์ เสกขุนทด. *Growing Digital Economy : Empowering FinTech*. (15 มิถุนายน 2559). สืบค้นจาก http://www.sec.or.th/TH/Documents/FinTech/FinTech_220659_02.pdf

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย. *Fintech กับรูปแบบทางการเงินที่เปลี่ยนไป*. (12 เมษายน 2559). สืบค้นจาก <http://marketeer.co.th/archives/79585>

สรายุทธ กันหลง. (2555). *การทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม Cronbach's alpha*. สืบค้นจาก <http://www.ipernity.com/blog/248956/424773>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. *การทำงานของผู้อยู่สูงอายุในประเทศไทย 2558*. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก

<http://service.nso.go.th/nso/web/survey/surpop2-2-5.html>

สำนักงานสถิติแห่งชาติ. *จำนวนประชากรแรงงาน แยกตามอายุ*. (ม.ป.ป.). สืบค้นจาก

http://service.nso.go.th/nso/nso_center/project/search/result_by_department-th.jsp

สำนักวิชาการ. *เศรษฐกิจดิจิทัล : นโยบายขับเคลื่อนเศรษฐกิจใหม่*. (2558). สืบค้นจาก

http://library2.parliament.go.th/ejournal/content_af/2558/mar2558-2.pdf

อภาภรณ์ โสภณธรรมรักษ์. *2568 เข้าสู่สังคมผู้สูงอายุโดยสมบูรณ์*. (20 มีนาคม 2557). สืบค้นจาก

<http://www.thaihealth.or.th/Content/23525-%E0%B8%9B%E0%B8%B5%2068%20%E0%B9%84%E0%B8%97%E0%B8%A2%E0%B8%81%E0%B9%89%E0%B8%B2%E0%B8%A7%E0%B8%AA%E0%B8%B9%E0%B9%88%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%87%E0%B8%84%E0%B8%A1%E0%B8%9C%E0%B8%B9%E0%B9%89%E0%B8%AA%E0%B8%B9%E0%B8%87%E0%B8%AD%E0%B8%B2%E0%B8%A2%E0%B8%B8%E0%B8%AD%E0%B8%A2%E0%B9%88%E0%B8%B2%E0%B8%87%E0%B8%AA%E0%B8%A1%E0%B8%9A%E0%B8%B9%E0%B8%A3%E0%B8%93%E0%B9%8C%20.html>

Book

Kolb, D. A., Rubin, I. M., & Osland J. S. (1991). *The Organizational Behavior Reader*. (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall Inc.

Organ, W. D., (1991). *Applied Psychology of Work Behavior: A Book of Readings*. (4th ed.). Illinois: R. R. Donnelley & Sons.

Organ, W. D., & Bateman, S. T., (1991). *Organizational Behavior*. (4th ed.). Illinois: R. R. Donnelley & Sons.

Journal

Dekas, K. H., Bauer, T. N., Welle, B., Kurkoski, J., & Sullivan, S. (2013). *Organizational Citizenship Behavior, Version 2.0: A review and Qualitative Investigation of OCBs for Knowledge Workers at Google and beyond*. *The Academy of Management Perspectives*, 27(3), 219-237. Doi: 10.5465/amp.2011.0097.

Ibrahim, M. A. (2013). *Relationship between Organizational Commitment and Organizational Citizenship Behavior (OCB) At Government-Owned Corporation Companies*. *Journal of Public Administration and Governance*, 3(3), 35-42. Doi: 10.5296/jpag.v3i3.4379.

Electronic

AonHewitt. *2014 Trends in Global Employee Engagement*. (2014). Retrieved from <http://www.aon.com/attachments/human-capital-consulting/2014-trends-in-global-employee-engagement-report.pdf>

Florea, O. *How Organizational Citizenship Behavior impacts companies*. (2015, June 16). Retrieved from <http://www.performancemagazine.org/how-organizational-citizenship-behavior-impacts-companies/>

GENERATIONS X, Y, Z AND THE OTHERS. (n.d.). Retrieved from <http://socialmarketing.org/archives/generations-xy-z-and-the-others/>

How does Organizational Citizenship Behavior affect the organization. (2015, March 23). Retrieved from https://www.ukessays.com/essays/management/how-does-organizational-citizenship-behavior-affect-the-organization-management-essay.php?utm_expid=309629-42.KXZ6CCs5RRCgVDyVYVWeng.0&utm_referrer=https%3A%2F%2Fwww.google.co.th%2F

Mirza, A. *How Gen-X & Millennials Behave at Work [Explained]*. (n.d.). Retrieved from <http://www.hongkiat.com/blog/x-vs-millennials-workplace-differences/>

Shah, R. *Working Beyond Five Generations In The Workplace*. (2015, February 23). Retrieved from <http://www.forbes.com/sites/rawnshah/2015/02/23/working-beyond-five-generations-in-the-workplace/#1e3383b13702>

Shah, R. *Working With Five Generations In The Workplace*. (2001, April 20). Retrieved from <http://www.forbes.com/sites/rawnshah/2011/04/20/working-with-five-generations-in-the-workplace/#50dc53ae759f>

White, D. and White, P. *What to Expect From Gen-X and Millennial Employees*. (2014, December 23). Retrieved from <https://www.entrepreneur.com/article/240556>



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก**แบบสอบถาม**

เรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ค่าจ้างและบรรยากาศการทำงานที่ส่งผลต่อความตั้งใจใน
การคงอยู่กับองค์กร ของพนักงานเจนเนอเรชั่นเอ็กซ์
: กรณีศึกษาร้านอาหารพาสซิฟแห่งหนึ่ง”

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วยเนื้อหา 4 ส่วน ได้แก่
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล
ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในค่าจ้างเงินเดือน สวัสดิการและ
บรรยากาศการทำงานขององค์กร
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร
2. โปรดอ่านคำชี้แจงในการตอบแบบสอบถามแต่ละส่วนโดยละเอียด และโปรดตอบคำถามให้
ครบทุกข้อตามความเป็นจริง
3. ข้อมูลใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น ข้อมูลจะถูกเก็บเป็นความลับและจะไม่มี
ผลกระทบต่อการทำงานของท่าน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ให้ตรงกับความเป็นจริงของท่าน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

45 – 50 ปี

51 – 55 ปี

56 - 60 ปี

3. ระดับการศึกษา

ต่ำกว่าปริญญาตรี

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

4. สังกัด

สายลูกค้าบุคคล

สายลูกค้าธุรกิจ

สายปฏิบัติการสนับสนุน

5. อายุงาน

ไม่เกิน 5 ปี

5 – 10 ปี

11 – 15 ปี

16 - 20 ปี

21 – 25 ปี

25 ปีขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ระดับความคิดเห็น : 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = ปานกลาง, 2 = ไม่เห็นด้วย

และ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น					
1. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงานด้วยความเต็มใจ					
2. ข้าพเจ้าให้คำแนะนำช่วยเหลือพนักงานใหม่ ในฐานะรุ่นพี่ แม้จะไม่ใช่หน้าที่โดยตรงของข้าพเจ้าก็ตาม					
3. ข้าพเจ้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันอย่างเต็มใจ					
4. ข้าพเจ้าชอบช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่กำลังประสบปัญหาในการทำงาน					
5. ข้าพเจ้ารู้สึกไม่ยุติธรรมเมื่อต้องทำงานอื่นที่ไม่ใช่หน้าที่งานโดยตรงของข้าพเจ้า					
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น					
6. ข้าพเจ้ารับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ					
7. ข้าพเจ้าชอบส่งเสียงดังขณะทำงาน					
8. ข้าพเจ้ามักคำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน					
9. ข้าพเจ้าพยายามทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบกับหน่วยงานอื่น					
10. ข้าพเจ้าไม่ชอบก้าวร้าวเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน					

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
ด้านความอดทนอดกลั้น					
11. ข้าพเจ้ามักทำสิ่งใด ๆ โดยขาดความยั้งคิด ซึ่งทำให้เพื่อนร่วมงานไม่พอใจ					
12. เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับการทำงาน ข้าพเจ้ามักนำมาพิจารณาแก้ไข โดยไม่เกิดอาการท้อแท้					
13. ข้าพเจ้ามักพูดว่าอยากลาออก					
14. ข้าพเจ้ามีความตั้งใจในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน					
15. ข้าพเจ้าพยายามทำงานเต็มที่ แม้ว่างานจะหนักหรือเครียดก็ตาม					
ด้านความสำนึกในหน้าที่					
16. ข้าพเจ้ามักมาถึงที่ทำงานแต่เช้า และเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มงานเสมอ					
17. ข้าพเจ้าชอบคุยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานระหว่างปฏิบัติงาน					
18. ข้าพเจ้ามักอยู่ปฏิบัติงานจนตึกแม่จะเลยเวลาเลิกงานแล้วก็ตาม					
19. ข้าพเจ้ามีธุระจำเป็นต้องคุยโทรศัพท์เรื่องส่วนตัวในเวลาทำงานเสมอ					
20. ข้าพเจ้ามักแสดงความไม่พอใจหากได้รับมอบหมายงานใหม่					
ด้านการให้ความร่วมมือ					
21. ข้าพเจ้าชอบติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ขององค์กร					
22. ข้าพเจ้าเสนอแนะความคิดเห็นในที่ประชุมทุกครั้ง เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน					
23. ข้าพเจ้ามักใช้ทรัพย์สินขององค์กรเพื่อกิจธุระส่วนตัว					
24. ข้าพเจ้าสามารถรักษาความลับของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี					
25. ข้าพเจ้าปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในค่าจ้างเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศในการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ระดับความคิดเห็น : 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = ปานกลาง, 2 = ไม่เห็นด้วย
และ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ค่าจ้างเงินเดือนสวัสดิการ และบรรยากาศในการทำงาน	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ข้าพเจ้าได้รับเงินเดือนเพียงพอและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ					
2. ข้าพเจ้าพึงพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรมีให้					
3. ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรที่พนักงานมีความเคารพซึ่งกันและกันฉันท์พี่น้อง					
4. ข้าพเจ้ารู้สึกได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานทุกระดับชั้น					
5. ข้าพเจ้ามีโอกาสถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานในองค์กรแห่งนี้ให้แก่พนักงานรุ่นน้อง					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องใดช่องหนึ่งที่ตรงกับระดับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด
ระดับความคิดเห็น : 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = ปานกลาง, 2 = ไม่เห็นด้วย
และ 1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	5	4	3	2	1
1. ข้าพเจ้ารู้สึกรักและผูกพันกับตัวองค์กร ต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป					
2. ข้าพเจ้าจะไม่ย้ายไปทำงานที่อื่น แม้ว่าการย้ายงานจะส่งผลดีต่อตัวข้าพเจ้าเอง					

ภาคผนวก ข

ตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Consistency : IOC)

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิ				ค่าเฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ท่านที่ 4	
ด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น						
1	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงานด้วยความเต็มใจ	1	1	1	1	1
2	ข้าพเจ้าให้คำแนะนำช่วยเหลือพนักงานใหม่ ในฐานะรุ่นพี่ แม้จะไม่ใชหน้าที่ <u>โดยตรงของข้าพเจ้า</u> ก็ตาม	1	1	1	1	1
3	ข้าพเจ้าช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันอย่างเต็มใจ	1	1	1	1	1
4	ข้าพเจ้าขอความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่กำลังประสบปัญหาในการทำงาน	1	1	1	1	1
5	ข้าพเจ้ารู้สึกไม่ยุติธรรมเมื่อต้องทำงานอื่นที่ไม่ใชหน้าที่ <u>งานโดยตรง</u> ของข้าพเจ้า	1	1	1	1	1
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น						
6	ข้าพเจ้ารับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงานเสมอ	1	1	1	1	1
7	ข้าพเจ้าขอส่งเสียงดังขณะทำงาน	0	1	1	1	0.75
8	ข้าพเจ้า <u>มัก</u> คำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1	1
9	ข้าพเจ้าพยายามทำงานอย่างเป็นระบบเพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบกับหน่วยงานอื่น	1	1	1	1	1
10	ข้าพเจ้าไม่ชอบก้าวก่ายเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน	1	1	1	0	0.75

ชื่อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				ค่าเฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ท่านที่ 4	
ด้านความอดทนอดกลั้น						
11	ข้าพเจ้านักทำสิ่งใด ๆ โดยขาดความยั้งคิด ซึ่งทำให้เพื่อนร่วมงานไม่พอใจ	1	1	1	1	1
12	เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับการทำงาน ข้าพเจ้ามักนำมาพิจารณาแก้ไขโดยไม่เกิดการท้อแท้	1	1	1	1	1
13	ข้าพเจ้ามักพูดว่าอยากลาออก	0	1	1	1	0.75
14	ข้าพเจ้ามีความตั้งใจในการปรับปรุงการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1
15	ข้าพเจ้าพยายามทำงานอย่างเต็มที่ แม้วางงานจะหนักหรือเครียดก็ตาม	1	1	1	1	1
ด้านความสำนึกในหน้าที่						
16	ข้าพเจ้ามักมาถึงที่ทำงานแต่เช้า และเตรียมความพร้อมก่อนเริ่มงานเสมอ	1	1	1	1	1
17	ข้าพเจ้าขบคุ้ยเรื่องส่วนตัวกับเพื่อนร่วมงานระหว่างปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1
18	ข้าพเจ้ามักอยู่ปฏิบัติงานจนตึกแม้จะเลยเวลาเลิกงานแล้วก็ตาม	1	1	1	1	1
19	ข้าพเจ้ามีธุระจำเป็นต้องคุ้ยโทรศัพท์เรื่องส่วนตัวในเวลาทำงานเสมอ	1	1	1	1	1
20	ข้าพเจ้ามักแสดงความไม่พอใจหากได้รับมอบหมายงานใหม่	1	1	1	0	0.75

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				ค่าเฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ท่านที่ 4	
ด้านการให้ความร่วมมือ						
21	ข้าพเจ้าชอบติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ขององค์กร	0	1	1	1	0.75
22	ข้าพเจ้าเสนอแนะความคิดเห็นในที่ประชุมทุกครั้ง เพื่อปรับปรุงการปฏิบัติงาน	1	1	1	1	1
23	ข้าพเจ้ามักใช้ทรัพย์สินขององค์กรเพื่อกิจธุระส่วนตัว	1	1	1	1	1
24	ข้าพเจ้าสามารถรักษาความลับของหน่วยงานได้เป็นอย่างดี	1	1	1	1	1
25	ข้าพเจ้าปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด	1	1	1	1	1
ด้านความพึงพอใจ (ค่าจ้างเงินเดือน สวัสดิการ และบรรยากาศการทำงานขององค์กร)						
26	ข้าพเจ้าได้รับเงินเดือนเพียงพอและเหมาะสมกับความรู้ความสามารถ	1	1	1	1	1
27	ข้าพเจ้าพึงพอใจในสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรมีให้	1	1	1	1	1
28	ข้าพเจ้าปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรที่พนักงานมีความเคารพซึ่งกันและกันฉันท์พี่น้อง	1	1	1	1	1
29	ข้าพเจ้ารู้สึกได้รับการยอมรับในความรู้ความสามารถจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานทุก	1	1	1	1	1
30	ข้าพเจ้ามีโอกาสถ่ายทอดประสบการณ์การทำงานในองค์กรแห่งนี้ให้แก่พนักงานรุ่นน้อง	1	1	1	1	1

ข้อ	รายการพิจารณา	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ				ค่าเฉลี่ย
		ท่านที่ 1	ท่านที่ 2	ท่านที่ 3	ท่านที่ 4	
ด้านความตั้งใจในการคงอยู่กับองค์กร						
31	ข้าพเจ้ารู้สึกรักและผูกพันกับ ตัวองค์กร ต้องการที่จะปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไป	1	1	1	1	1
32	ข้าพเจ้าจะไม่ย้ายไปทำงานที่อื่น แม้ว่าการย้าย งานจะส่งผลดีต่อตัวข้าพเจ้าเอง	1	1	1	1	1

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นางสาว อริยวราวรรณ รัชมีกอบกุล
วันเดือนปีเกิด	10 พฤศจิกายน พ.ศ. 2526
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2548: ศิลปศาสตรบัณฑิต (จิตวิทยา) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ตำแหน่ง	เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง
ประสบการณ์ทำงาน	2556-ปัจจุบัน: เจ้าหน้าที่ฝ่ายทรัพยากรบุคคล ธนาคารพาณิชย์แห่งหนึ่ง

