

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการดำเนินงานของธนาคารทหารไทย
ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND PERFORMANCE OF THAI
MILITARY BANK IN THE NORTHEAST OF THAILAND

พิมพร คุ่มถิ่นแก้ว¹
พรรณณา ไวกุล²

บทคัดย่อ

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการดำเนินงานของธนาคารทหารไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยอาศัยการรวบรวมข้อมูลจากแบบสอบถามจากพนักงานธนาคารทหารไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 206 คน และได้ทำการวิเคราะห์ทางสถิติโดยอาศัยสถิติเชิงพรรณนาควบคู่ไปกับสถิติเชิงอนุมานในการวิเคราะห์และระบุคุณลักษณะพฤติกรรมอันพึงประสงค์ที่จะช่วยเสริมสร้างผลการดำเนินงานของพนักงานธนาคารทหารไทยในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านการให้ความร่วมมือ ในระดับเห็นด้วย และพบว่า พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบบ่อยยิ่งในด้านการให้ความร่วมมือ ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านความสำนึกในหน้าที่ต่อผลการดำเนินงานของพนักงาน ดังนั้น ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคตได้

คำสำคัญ: พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี ผลการดำเนินงาน ธนาคารทหารไทย

Abstract

This independent study aimed to explore the relationship between organizational citizenship behavior (OCB) and performance of Thai Military Bank in the Northeast of Thailand. Data were collected from 206 employees. Both descriptive and inferential statistics were employed to analyze the aforementioned relationship. The results findings of respondents are agree that all of the five dimensions of OCB (Altruism, Courtesy, Sportsmanship, Conscientiousness, and Civic Virtue) were agree. The regression analysis that the OCB has a positively relationship with performance. Especially, Civic Virtue, sportsmanship, and conscientiousness behaviors play the major roles in influencing employee high performance. The results of this individual study utilize the organizational human resource management in order to achieve the maximize organization efficiency in the future.

Keywords: Organizational Citizenship Behavior, Performance, Thai Military Bank

¹ นักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยขอนแก่น 40000
E-mail: p-ploy_sung@hotmail.com

² อาจารย์ มหาวิทยาลัยขอนแก่น

บทนำ

ปัญหาที่เกิดขึ้นภายในองค์กรส่วนใหญ่ คือ บุคลากรเกิดความเบื่อหน่ายท้อแท้ สิ้นหวังในการทำงาน และเอาใจออกห่างจากองค์กร เนื่องจากองค์กรมีกฎระเบียบที่เข้มงวด ยึดถือเคร่งครัด และมีการเปลี่ยนแปลงยาก ทำให้บุคลากรขาดความมั่นคง ขาดความก้าวหน้าในงาน ได้รับค่าตอบแทนต่ำ ได้รับสวัสดิการไม่ดี [1] และจากการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของคนไทยโดยทั่วไปมีบางอย่างที่ไม่เป็นผลดีต่อการพัฒนาองค์กร เช่น ขาดความริเริ่มในการทำงาน ขาดการวางแผน การไม่ให้ความสำคัญกับงานหรือการไม่จริงจังในการแก้ปัญหาต่างๆ ขาดระเบียบวินัย มีความเป็นปัจเจกบุคคลสูงเป็นผลให้การทำงานเป็นทีมที่ประสบความสำเร็จได้ยาก [2] สอดคล้องกับประยุกต์ ประทุมทิพย์ [3] ได้กล่าวถึงการทำงานของบุคลากรส่วนใหญ่จะพบแต่การทำงานรับผิดชอบเป็นรายบุคคล เวลาที่ครุคนใดไม่อยู่หรือลาจะไม่มีใครทำงานหรือสอนแทนได้ การทำงานเป็นกลุ่มหรือการทำงานเป็นทีมจะไม่ค่อยประสบความสำเร็จเท่าที่ควร เกิดความอึดอัดหรือแข่งขันกัน ไม่สามารถทำงานร่วมกันได้ จากพฤติกรรมดังกล่าวของสมาชิกในองค์กรย่อมจะส่งผลทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงวัฒนธรรมการทำงานและระบบการปฏิบัติต่างๆ ซึ่งส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ดังนั้นหากสามารถพัฒนาพนักงานหรือสมาชิกในองค์กรให้มีจิตใจที่เอื้อเฟื้อ ช่วยเหลือซึ่งกันและกันด้วยความเต็มใจ โดยไม่ต้องใช้กฎระเบียบข้อบังคับหรือคำสั่งย่อมส่งผลดีแก่องค์กร ส่วน Organ & Ryan [4] ได้ทำการรวบรวมงานศึกษาที่ศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร พบว่า ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร การสนับสนุนจากผู้นำ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตัวแปรเหล่านี้ล้วนส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรทั้งสิ้น

ธนาคารทหารไทย จำกัด มหาชน ได้ปรับองค์กรให้เป็นองค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง (Customer Centric Organization) ด้วยการบริหารจัดการที่มุ่งตอบสนองความต้องการและสร้างความพึงพอใจสูงสุดของลูกค้า ทั้งยังได้ดำเนินการยกระดับมาตรฐานการบริหารความเสี่ยงให้เทียบเท่าระดับมาตรฐานสากลควบคู่กับการเพิ่มประสิทธิภาพ รวมถึงเพิ่มความสามารถในการสร้างรายได้และทำกำไร [5] ด้วยนโยบายและกลยุทธ์ต่างๆ มีการเปลี่ยนแปลงเสมอ ทำให้ธนาคารทหารไทยมีความจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องปรับตัวเพื่อเสริมสร้างความแข็งแกร่งภายในองค์กร เพิ่มศักยภาพความได้เปรียบทางการแข่งขันหรือเพื่อความอยู่รอดขององค์กรในสถานการณ์การแข่งขันในปัจจุบัน ซึ่งการเพิ่มศักยภาพและผลการดำเนินงานจะประสบความสำเร็จเป็นที่น่าพอใจได้นั้น จำเป็นที่องค์กรจะต้องอาศัยการปรับเปลี่ยนพัฒนาองค์กร และการส่งเสริมการพัฒนาตนเองของบุคลากรในองค์กรจากความรู้ ความคิด หลักการ และแนวปฏิบัติตั้งแต่ต้น เป็นส่วนประกอบต่างๆ ของปัจจัยที่ส่งเสริมการพัฒนาประสิทธิภาพของบุคคลในการทำงาน เมื่อนำส่วนประกอบต่างๆ มารวมกันจะช่วยเพิ่มความรู้ความสามารถในการวางแผนดำเนินการทั้งระดับองค์กร และระดับบุคคลให้นำไปสู่การปฏิบัติให้ชัดเจนยิ่งขึ้น ซึ่งองค์กรจะมีผลการดำเนินงานดีขึ้นมากน้อยเพียงใดขึ้นอยู่กับประสิทธิภาพของคนและองค์กรที่จะต้องดำเนินไปพร้อมๆ กัน [6] จากสภาพการณ์ดังกล่าวข้างต้น ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ จึงถือว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญอีกประการหนึ่งที่จะช่วยผลักดันและขับเคลื่อนให้องค์กรไปสู่เป้าหมายได้ โดยเฉพาะการตระหนักและให้ความสำคัญกับจริยธรรมของบุคคล ความซื่อสัตย์ และความรับผิดชอบต่อสังคม สิ่งแวดล้อม ลูกค้า และพนักงานซึ่งเป็นส่วนประกอบที่สำคัญอันดับหนึ่งขององค์กร ที่สมควรได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม และมีมนุษยธรรมเพื่อให้พนักงานมีความพอใจ และเต็มใจปฏิบัติงานที่ตนได้รับมอบหมายอย่างเต็มความสามารถและเสียสละให้แก่องค์กรโดยพร้อมจะปฏิบัติงานอื่นที่อยู่นอกเหนือขอบเขตการทำงานของตน เพื่อให้องค์กรก้าวไปข้างหน้าได้อย่างมั่นคง [7]

ด้วยเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ศึกษาจึงสนใจศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล ปัจจัยองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน: พนักงานธนาคารทหารไทย โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบุคคล ปัจจัยองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าจะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานหรือไม่ อย่างไร ทั้งนี้เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารงานที่ผู้บริหารจะสามารถนำไปใช้เป็นข้อมูลในการวางแผนและพัฒนากระบวนการบริหารจัดการการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในหน่วยงานของภาครัฐ ให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมทางเศรษฐกิจที่มีการเปลี่ยนแปลงอยู่ตลอดเวลาและเพิ่มศักยภาพทางการแข่งขันของธนาคารทหารไทย และการประยุกต์ใช้ในการเสริมสร้างศักยภาพในการบริหารจัดการธนาคารพาณิชย์อื่นๆ ต่อไป

วัตถุประสงค์

1. เพื่อศึกษาและทำความเข้าใจในพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย ภาคธุรกิจสาขา 6 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย

วิธีดำเนินการ

1. การศึกษาและทำความเข้าใจในพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย ภาคธุรกิจสาขา 6 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ได้แก่ พนักงานธนาคาร ซึ่งเป็นพนักงานธนาคารทหารไทย ภาคธุรกิจสาขา 6 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) จำนวน 423 คน คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane [8] ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 206 ราย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามวัตถุประสงค์และกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยแบ่งแบบสอบถามเป็น 3 ตอน ดังนี้

แบบสอบถามส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ข้อมูลทั่วไปของพนักงานธนาคารทหารไทย ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ลักษณะเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน รายได้ต่อเดือน และประสบการณ์ทำงาน

แบบสอบถามส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (OCB) ของพนักงานธนาคารทหารไทย ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 35 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

แบบสอบถามส่วนที่ 3 ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance) ของพนักงานธนาคารทหารไทย ในภาคตะวันออกเฉียงเหนือจำนวน 7 ข้อ ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Likert Scale) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย

ทำการศึกษาความสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นการวิเคราะห์การถดถอยเป็นการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะหรือปัจจัยที่แทนด้วยตัวแปรตั้งแต่สองตัวแปรขึ้นไป เพื่อให้ทราบขนาดความสัมพันธ์ ทิศทางความสัมพันธ์ และลักษณะความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร รูปแบบการถดถอยเชิงเส้นตรง คือ

$$Y = b_0 + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_kX_k$$

โดย b_i เป็นค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยบางส่วน แทนอัตราการเพิ่มขึ้นหรือลดลงของตัวแปรตาม Y เมื่อ X_i มีค่าเพิ่มขึ้นหนึ่งหน่วยและให้ค่าตัวแปรอิสระอื่นคงที่

ผลการวิจัย

1. ผลการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย ภาคธุรกิจสาขา 6 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

จากผลการศึกษา พบว่า พนักงานธนาคารทหารไทยในภาคธุรกิจสาขา 6 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุน้อยกว่า 30 ปี มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือต่ำกว่า ดำรงตำแหน่งเป็นพนักงานปฏิบัติการ มีประสบการณ์ทำงานระหว่าง 1 – 5 ปี และมีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนประมาณ 20,001 – 40,000 บาท

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ พบว่า พนักงานธนาคารทหารไทยในภาคธุรกิจสาขา 6 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือในระดับเห็นด้วย ทั้ง 7 พฤติกรรม อันได้แก่ การมีความเต็มใจให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์กับเพื่อนร่วมงาน เต็มใจให้ความช่วยเหลือผู้ร่วมงานทุกคนในองค์กร ไม่ปฏิเสธเมื่อมีผู้ขอร้องให้ช่วยทำงานขณะกำลังพักผ่อน เต็มใจแนะนำวิธีการทำงานให้กับพนักงานใหม่ แม้ว่าไม่ใช่หน้าที่โดยตรง ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับการทำงาน อาสาทำงานในหน่วยงานโดยไม่ต้องร้องขอ และยินดีทำงานแทนเพื่อนที่ขาดงาน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พบว่า พนักงานธนาคารทหารไทยในภาคธุรกิจสาขา 6 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือในระดับเห็นด้วย ทั้ง 7 พฤติกรรม ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมการเคารพสิทธิของผู้อื่นไม่ผูกโยนนำเรื่องส่วนตัวเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน การปฏิบัติต่อผู้อื่นด้วยความสุภาพ ระมัดระวังในคำพูดและพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น ควบคุมอารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน การรับผิดชอบงานของตนโดยไม่ปล่อยให้เป็นการละของผู้อื่น การให้อภัยเมื่อเกิดความบาดหมางกับเพื่อนร่วมงาน และการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งด้วยความนุ่มนวล

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น พบว่า พนักงานธนาคารทหารไทยในภาคธุรกิจสาขา 6 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการมีความอดทนอดกลั้น ในระดับเห็นด้วยเพียง 5 พฤติกรรม อันได้แก่ พฤติกรรมการไม่วิจารณ์หรือร้องเรียนในเรื่องที่ไม่เกี่ยวกับงาน การปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดีแม้งานที่ได้รับจะมีความกดดันหรือเร่งด่วนมากก็ตาม การควบคุมอารมณ์จากความคับข้องใจและความเครียดจากการทำงานได้ ควบคุมอารมณ์ได้ดี เมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน และการไม่บ่นว่าต่อว่า หรือินทาผู้ร่วมงานในองค์กร ส่วนอีก 2 พฤติกรรมนั้น พบว่า พนักงานธนาคารทหารไทยในภาคธุรกิจสาขา 6 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีระดับความความคิดเห็นในระดับปานกลางหรือไม่แน่ใจ ไม่ว่าจะเป็น พฤติกรรมตั้งใจที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์งานเหล่านั้น และการไม่เผยแพร่ความรู้สึกในทางลบ หรือ บ่นให้กับบุคคลอื่นใดฟัง เมื่อตนมีภาระงานมาก

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พนักงานธนาคารทหารไทยในภาคธุรกิจสาขา 6 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) ล้วนมีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ในระดับเห็นด้วย ไม่ว่าจะ เป็น พฤติกรรมการทุ่มเทให้กับการทำงาน โดยเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เข้าก่อนเวลาเริ่มงาน และกลับบ้านช้าหลังเวลาเลิกงาน การไม่ละเมิดสิทธิของเพื่อนร่วมงาน การปฏิบัติงานโดยอาศัยความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญเพื่อให้งานนั้นบรรลุเป้าหมาย ความตรงต่อเวลาในการมาทำงานและการหยุดพักระหว่างงาน การใช้อุปกรณ์สำนักงาน ทรัพย์สินขององค์กรด้วยความระมัดระวัง ประหยัด และคุ้มค่า การไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว และการไม่ทำธุระอื่นใดที่ไม่เกี่ยวกับงานในเวลาทำงาน

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พนักงานธนาคารทหารไทยในภาคธุรกิจสาขา 6 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) เห็นด้วยว่ามีการปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด การตั้งใจปฏิบัติตามเพื่อสนองนโยบายขององค์กร ต้องการพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้า ติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวขององค์กรอยู่เสมอ อาสาและให้การช่วยเหลือในการทำกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้กับองค์กร โดยไม่ต้องขอร้อง มีส่วนร่วมและให้ความสนใจเข้าร่วมประชุมแม้ว่าจะไม่ค่อยสำคัญกับตัวพนักงานเอง และตั้งใจให้ความร่วมมือในกิจกรรมที่องค์กรจัดขึ้น

ด้านผลการปฏิบัติงาน พนักงานธนาคารทหารไทยในภาคธุรกิจสาขา 6 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) เห็นด้วยว่าตนสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จทันตามระยะเวลาที่กำหนด มีปริมาณผลงานที่เป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ปริมาณงานที่ได้รับดำเนินการเป็นไปตามเป้าหมายที่กำหนดไว้ ผลงานมีความถูกต้องเรียบร้อย ไม่มีความผิดพลาด ปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วนและเป็นที่น่าพอใจ สามารถวางแผนการทำงานและกำหนดเวลาในการทำงานให้แล้วเสร็จได้ทันเป้าหมายที่วางไว้ และ บริหารและพัฒนาวิธีการดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2. ผลการศึกษาความสัมพันธ์และผลกระทบของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารทหารไทย

ความสัมพันธ์ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของ พนักงานธนาคารทหารไทยในภาคธุรกิจสาขา 6 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ) มีความสัมพันธ์และผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการดำเนินงานของตัวพนักงานธนาคารทหารไทยเอง โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือที่ผลการศึกษาแสดงให้เห็นถึงผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ชัดเจน ควบคู่ไปกับพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งในภาพรวม (OCB) และในแต่ละด้าน พบว่า มีความสัมพันธ์กับตัวแปรผลการดำเนินงาน (PER) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง 0.610 – 0.766 และได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์ผลการดำเนินงาน (PER) จากปัจจัยด้านพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งมีผลการทดสอบดังตารางที่ 1

สรุป

จากผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 ด้าน อันได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านการให้ความร่วมมือ ในระดับเห็นด้วย และพบว่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์และผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญในการให้ความร่วมมือ ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งทำให้ผลการดำเนินงานของพนักงานมี

ประสิทธิภาพขึ้น ดังนั้น ผลการศึกษาในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไปในอนาคตได้

เอกสารอ้างอิง

- [1] Scott, C.D., & Jaffe, D.T. (1991). *Empowerment : Building a committed workforce*. California: Kogan Page.
- [2] จุฑามาศ มูลิเกิด. (2548). *การศึกษาความสัมพันธ์ของประสบการณ์การทำงาน เจตคติต่อวิชาชีพครู และความพึงพอใจในชีวิต ต่อวัฒนธรรมการทำงานของครู จังหวัดสุราษฎร์ธานี*. สารนิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิชาการวิจัยและสถิติทางการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- [3] ประยุกต์ ประทุมทิพย์. (2544). *โรงเรียนที่ปราศจากความล้มเหลว*. กรุงเทพฯ: สถาบันพัฒนาความก้าวหน้า.
- [4] Organ, D.W., & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behaviour. *Personnel Psychology*, 48(4), 775-802
- [5] (ธนาคารทหารไทย จำกัด มหาชน, 2558)
- [6] ธนาคารทหารไทย จำกัด มหาชน. (2558). *เกี่ยวกับทีเอ็มบี*. ค้นเมื่อ 15 มีนาคม 2558, จาก <https://www.tmbbank.com/about>
- [7] อัจฉพร อังกินันท์. (2546). *การเพิ่มประสิทธิภาพในองค์กร*. กรุงเทพฯ: ศูนย์ส่งเสริมอาชีพ.
- [8] Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis*. 3rd ed. New York: Harper and Row Publications.

ตารางที่ 1 การทดสอบผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรรายด้านต่อผลการดำเนินงานของพนักงานธนาคารทหารไทยภาคธุรกิจสาขา 6 (ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (รายด้าน)	ผลการดำเนินงาน (PER)		t	p-value
	สัมประสิทธิ์ การถดถอย	ความคลาดเคลื่อน มาตรฐาน		
ค่าคงที่ (a)	0.690	0.278	2.489	0.015*
ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (AL)	0.050	0.088	0.573	0.569
ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (CT)	0.151	0.103	1.456	0.150
ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (SP)	0.244	0.098	2.488	0.015*
ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (CN)	0.245	0.101	2.431	0.018*
ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (CV)	0.257	0.086	2.996	0.004**

F = 31.522 p = 0.000 Adj R² = 0.699

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01