

หัวข้อเรื่อง	วัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง
คำสำคัญ	วัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน
นักศึกษา	กาญจนาพร พันธุ์เทศ
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ
หลักสูตร	วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์
คณะ	วิทยาลัยบัณฑิตศึกษาด้านการจัดการ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ปีการศึกษา	2560

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง 2) เพื่อศึกษาวัฒนธรรมองค์การและคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง 3) เพื่อศึกษาปัจจัยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง วิธีการวิจัยเป็นวิจัยเชิงสำรวจด้วยแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ พนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 2,388 คน คำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Taro Yamane ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง 343 คน สถิติที่ใช้ ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา ค่าร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติวิเคราะห์เชิงอนุมาน T-test, F-test และสมการถดถอยชนิดตัวแปรหลายตัว ผลการศึกษาพบว่า 1) ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และอายุงานไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2) วัฒนธรรมองค์การ ด้านเอกลักษณ์ ระบบการให้รางวัลและแบบของการสื่อสารส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน โอกาสในการ

พัฒนาสมรรถภาพของบุคคล การบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นและความเป็นประโยชน์ต่อสังคมส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 3) พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือความมีน้ำใจนักกีฬาและความสำนึกในหน้าที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

**TITLE** ORGANIZATIONAL CULTURE AND QUALITY OF WORK  
LIFE AFFECTING ORGANIZATIONZL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR AND PERFORMAMCE EFFICIENCY OF A  
GOVERNMENT BANK’S OFFICERS

**TITLE** ORGANIZATIONAL CULTURE AND QUALITY OF WORK  
LIFE AFFECTING ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR AND PERFORMAMCE EFFICIENCY OF A  
GOVERNMENT BANK’S OFFICERS

**KEYWORD** ORGANIZATIONAL CULTURE, QUALITY OF WORK  
LIFE, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR,  
PERFORMAMCE EFFICIENCY

**STUDENT** KANCHANAPORN PHANTHET

**THESIS ADVISOR** ASSIS. PROF. DR. PRAPHAN CHIKIDURAJAI

**LEVEL OF STUDY** MASTER OF SCIENCE PROGRAM IN HUMAN  
RESOURCE MANAGEMENT

**FACULTY** GRADUATE COLLAGE OF MANAGEMENT  
SRIPATUM UNIVERSITY

**ACADEMIC YEAR** 2017

### **ABSTRACT**

citizenship behavior of a government bank’s employees. 2) to study organizational culture and quality of work life affecting the organizational citizenship behavior of a government bank’s employees. 3) to study the organizational citizenship behavior affecting performance efficiency of a government bank’s employees. The research methodology was the survey research by questionnaire to collect data. The populations were 2,388 employees. The sample were 343 employees using Taro Yamane formula at 95 percent confidence level. Statistics for data analysis were percentage, frequency, mean, standard deviation, independent sample t-test, F-test and multiple regression analysis.

The research results revealed that 1) the personal factors as follows gender, age, educational level, marital status, income per month and tenure don't affect organizational citizenship behavior 2) The organizational culture and quality of work life have an affect towards organizational citizenship behavior of a government bank's employees 3) organizational citizenship behavior have an affect towards performance efficiency of a government bank's employees by statistically significant at the 0.05 level.

## กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่าน รองศาสตราจารย์ ดร.ทองฟู ศิริวงศ์ ประธานกรรมการสอบ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์ กรรมการคุมสอบ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ อาจารย์ที่กรุณาได้ให้คำปรึกษาและแนะนำ ช่วยเหลือ อีกทั้งยังดูแลตรวจสอบให้ความคิดเห็นต่างๆ เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องในการจัดทำวิทยานิพนธ์นี้ ด้วยความห่วงใย และเต็มที่ทำให้การสนับสนุน นับตั้งแต่เริ่มทำงานวิจัย ตลอดจนดำเนินการแล้วเสร็จเรียบร้อยสมบูรณ์

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ให้ความร่วมมือและสละเวลาอันมีค่า เพื่อตอบแบบสอบถามและดำเนินการส่งแบบสอบถามในการจัดทำวิทยานิพนธ์ในครั้งนี้ อีกทั้งยังให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และเอื้อเฟื้อข้อมูลต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ พร้อมทั้งผู้วิจัยขอขอบคุณอาจารย์สุรี พุกภัยพิศักดิ์ เลขานุการหลักสูตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ที่คอยช่วยเหลือ ให้คำแนะนำ คอยดูแลประสานงาน อำนวยความสะดวกในทุกๆ ด้านตลอดหลักสูตรเป็นอย่างดี และผู้วิจัยขอขอบคุณ บิดา มารดา คณาจารย์ เพื่อน พี่ น้อง ทุกคนที่เป็นกำลังใจ และให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ ตลอดมา จนทำให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จในการจัดทำวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้

ท้ายที่สุดนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่า วิทยานิพนธ์ฉบับนี้จะเป็นประโยชน์หรือเป็นแนวทางต่อผู้ที่สนใจและผู้ที่ต้องการศึกษาในเรื่องการจัดการทรัพยากรมนุษย์ และหากมีข้อผิดพลาดประการใด ผู้วิจัยขออภัย มา ณ ที่นี้ด้วย

กาญจนาพร พันธุ์เทศ

2560