

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (2) เพื่อปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (3) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่งจำนวน 343 คน ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม (Questionnaires) โดยจำแนกออกเป็น 5 ส่วน ได้แก่ ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม วัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง นำมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) การทดสอบสมมติฐาน โดยใช้ค่า T-test, F-test และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ (Multiple Linear Regression Analysis) ที่ระดับความเชื่อมั่น 0.05 ซึ่งสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายและข้อเสนอแนะได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลการวิจัย

1. สรุปผลการศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่งปรากฏดังตาราง

ตารางที่ 5.1 สรุปปัจจัยส่วนบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ดังนี้

ปัจจัยส่วนบุคคล	ระดับค่าเฉลี่ย (p-value)	ผลการศึกษา	
		มีผล	ไม่มีผล
เพศ	.467		✓
อายุ	.409		✓
ระดับการศึกษา	.796		✓
สถานภาพสมรส	.962		✓
อัตราเงินเดือน	.332		✓
อายุงาน	.166		✓

จากตารางพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และระยะเวลาในการปฏิบัติงานไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง

2. สรุปผลการศึกษาวัดนัยธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง  
ปรากฏดังตาราง

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการศึกษาวัดนัยธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ผลการศึกษา	
	มีอิทธิพล	ไม่มีอิทธิพล
<b>ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การ</b>	✓	
การริเริ่มส่วนบุคคล		✓
ความอดทนต่อความเสี่ยง		✓
การกำหนดทิศทาง		✓
การร่วมมือ		✓
การสนับสนุนการจัดการ		✓
การควบคุม		✓
เอกลักษณ์	✓	
ระบบการให้รางวัล	✓	
ความอดทนต่อความขัดแย้ง		✓
แบบของการสื่อสาร	✓	
<b>ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงาน</b>	✓	
ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม		✓
ด้านโอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล	✓	
ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน	✓	
ด้านสิทธิของพนักงาน		✓
ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น	✓	
ด้านสถานภาพการทำงานที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ		✓

## ตารางที่ 5.2 (ต่อ)

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ผลการศึกษา	
	มีอิทธิพล	ไม่มีอิทธิพล
ด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน		✓
ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม	✓	
ปัจจัยพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลต่อ	✓	
<b>ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน</b>		
พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ	✓	
พฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น		✓
พฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา	✓	
พฤติกรรมให้ความร่วมมือ		✓
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	✓	

3. สรุปข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และข้อเสนอแนะอื่น ๆ สรุปลำดับความสำคัญได้ดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่างที่ให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับควรพิจารณาการปรับเงินเดือนค่าจ้าง การเลื่อนขั้น โดยดูจากความสามารถและประสิทธิภาพในการทำงานมากเป็นอันดับแรก มีจำนวน 27 ความคิดเห็น รองลงมาคือ อาคารสถานที่ที่มีพื้นที่น้อย พื้นที่จอดรถไม่เพียงพอ สำหรับลูกค้าและพนักงาน มีจำนวน 19 ความคิดเห็น, ดูแลเรื่องความสะอาดภายในและภายนอก และอาคารสถานที่ในการทำงานให้มีความเหมาะสมกับการทำงาน มีจำนวน 15 ความคิดเห็น, จัดกิจกรรมเพื่อสร้างความสัมพันธ์ที่มีความหลากหลายให้ไม่น่าเบื่อ มีจำนวน 9 ความคิดเห็น, พัฒนาเรื่องการมีส่วนร่วมในการทำงานและกิจกรรมให้พนักงานเน้นเข้ามามีส่วนในแต่ละกิจกรรมที่ธนาคารได้จัดไว้ มีจำนวน 8 ความคิดเห็น, เปิดโอกาสให้ลูกน้องได้มีโอกาสในการแสดงความคิดเห็นในการทำงานมีจำนวน 5 ความคิดเห็น, พัฒนาในเรื่องการทำงานให้มีความรวดเร็ว มีจำนวน 4 ความคิดเห็น และลำดับสุดท้ายคือ เปิดโอกาสให้พนักงานได้ใช้ความรู้ ความสามารถเข้ามาใช้ในการทำงานมีจำนวน 1 ความคิดเห็น

## 5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัย “วัฒนธรรมองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและประสิทธิภาพในปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง” สามารถอภิปรายผล ดังนี้

### 1. ปัจจัยส่วนบุคคลส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง

จากผลการวิจัยพบว่าปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อัตราเงินเดือน และระยะเวลาปฏิบัติงานไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง สอดคล้องกับการศึกษาของกิตติดาพร กาลานุสนธิ์ (2554) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior) และค่านิยมขององค์การ ต่อวัฒนธรรมองค์การแห่งการเรียนรู้ (Learning Organization) กรณีศึกษา บริษัท ปตท (มหาชน) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแต่ละประเภทส่งผลต่อพฤติกรรมตามลักษณะองค์การแห่งการเรียนรู้ขององค์การไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของชีรวีร์ รุจพงษ์จันทร์ (2558) ศึกษาปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตการทำงาน บรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากร บริษัท เมืองโบราณ จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพ รายได้ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ บริษัท เมืองโบราณ จำกัด และยังสอดคล้องกับการศึกษาของบัณฑิต หาญบุญทรจง (2555) ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้การสนับสนุนขององค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย ผลการศึกษพบว่า เพศ ระดับการศึกษา อายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

### 2. ปัจจัยวัฒนธรรมองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง

จากการวิจัยพบว่าปัจจัยด้าน วัฒนธรรมองค์การ โดยรวมมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีวภาส ทองปาน (2554) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตภัณฑ์ก่อสร้างแห่งหนึ่ง ผลการศึกษพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและวัฒนธรรมองค์การสามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุกมา พูลสวัสดิ์ (2554) ศึกษาอิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ของบุคลากรสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการครูและบุคลากรทางการศึกษากระทรวงศึกษาธิการ ผลการวิจัยพบว่า อิทธิพลของวัฒนธรรมองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่าด้านเอกลักษณ์ ด้านระบบการให้รางวัล และด้านแบบของการสื่อสาร มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานในธนาคารส่วนใหญ่มีความภูมิใจในองค์กรของตนเอง พร้อมทั้งจะแสดงตนว่าตนเองเป็นพนักงานขององค์กรเมื่อมีใครมาว่าองค์กรในทางเสียหาย และองค์กรยังมีการสนับสนุนให้พนักงานมีการทำงานเป็นทีม ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมทางบวก ส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์กรจึงควรพัฒนาและสนับสนุนในเรื่องของการมีส่วนร่วม และการทำงานเป็นทีม ปรับปรุงให้ห้องค์การมีความน่าอยู่ องค์กรประกอบเหล่านี้จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและเกิดความภูมิใจในองค์กรของตนเอง

วัฒนธรรมองค์กรด้านระบบการให้รางวัล เห็นได้ว่าพนักงานส่วนมากจะให้ความเห็นในหัวข้อ “องค์กรมีระบบที่ชัดเจนในการขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้น หรือการเลื่อนตำแหน่งให้แก่บุคลากร” ในระดับความคิดเห็นน้อยสุดซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เห็นได้ว่าพนักงานส่วนมากไม่เห็นด้วยกับระบบการให้รางวัลขององค์กร ระบบการขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้น ซึ่งยังไม่มีความชัดเจน ไม่ได้มีการตัดสินใจอย่างเหมาะสม โดยตัดสินใจจากความชอบหรือความสนิทสนมมากกว่าผลงาน อาจกล่าวได้ว่าถ้าองค์กรต้องการพนักงานที่มีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กรนั้น องค์กรจะต้องเข้มงวดในเรื่องการตัดสินใจในระบบการให้รางวัลให้เกิดความยุติธรรมและมีความชอบธรรมมากที่สุด มีการตัดสินใจโดยเน้นในเรื่องของผลงานมากกว่าความคิดเห็นส่วนตัว มีการตรวจสอบอย่างถูกต้องและชัดเจน กำหนดนโยบายในเรื่องของการให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่งขององค์กรให้มีความชัดเจนและเป็นธรรม สร้างให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรให้ยึดปฏิบัติกันต่อไป เมื่อพนักงานรู้สึกว่าการจัดการมีความยุติธรรมอย่างถูกต้องและยุติธรรมยังจะส่งผลให้พนักงานมีความพอใจ และยังคงส่งผลให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอีกด้วย

วัฒนธรรมองค์กรด้านแบบของการสื่อสาร เนื่องจากองค์กรเป็นองค์กรขนาดใหญ่ มีระบบการดำเนิน และการสื่อสารภายในองค์กรที่ค่อนข้างชัดเจน มีการสั่งการเป็นลำดับจากบนลงล่าง จากผู้บังคับบัญชาสู่ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้พนักงานสามารถสื่อสารกันได้ชัดเจนและอย่างมีประสิทธิภาพ การสื่อสารของแต่ละหน่วยงานผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น สามารถอธิบายและชี้แจงเหตุผลต่าง ๆ ได้ ซึ่งการสื่อสารภายในองค์กรยังมีส่วนช่วยให้ง่ายต่อการทำงาน สามารถทำงานได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง เพราะพนักงานมีการสื่อสารกันอย่างชัดเจน อาจกล่าวได้ว่าองค์กรมีการสื่อสารภายในองค์กรเป็นการสื่อสารที่ค่อนข้างมีความเข้มแข็ง องค์กรควรรักษาสื่อสารให้เป็นเช่นนี้ต่อไปและพัฒนาการสื่อสารให้ดียิ่งขึ้นกว่าเดิม โดยอาจมีการพัฒนาระบบการสื่อสารในด้านอื่น ๆ เช่นการนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการสื่อสาร ซึ่งจะช่วยให้รวดเร็วยิ่งขึ้นให้ดียิ่งขึ้นไปอีกด้วย ซึ่งการสื่อสารที่ดีนั้น

จะทำให้พนักงานมีความกล้าที่จะติดต่อสื่อสารกันภายในองค์กร และภายนอกองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

### 3. ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง

จากการศึกษาพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน โดยรวมส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานในการวิจัย สอดคล้องกับงานวิจัยของกานต์นลิน คงศักดิ์ (2554) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่ส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานไปรษณีย์สังกัดไปรษณีย์เขต 7 ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานส่งผลต่อการทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของสุภารัตน์ ทรัพย์สุก (2557) ศึกษาปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารในองค์กรส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานเอกชนในเขตกรุงเทพมหานคร ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน

เมื่อพิจารณารายด้านจะพบว่าด้าน โอกาสในการพัฒนาสมรรถภาพของบุคคล ด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น และด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการส่งเสริมโอกาสก้าวหน้าในการดำรงตำแหน่งที่ท่านจะก้าวขึ้นไปเป็นลำดับได้โดยง่าย และมีโอกาสได้ใช้ความรู้ความสามารถ มีการใช้ทักษะเพื่อขยายขีดความสามารถในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพนักงานไม่ได้รู้สึกถึงความก้าวหน้าในตำแหน่งงาน ไม่สามารถใช้ความรู้ความสามารถในการขยายความสามารถในการทำงานได้ ซึ่งพฤติกรรมนี้ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรในระดับน้อย บุญแสง ชีระภากร (2553 : 5 – 12) ได้กล่าวว่าการพัฒนาการและความเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ มีความสัมพันธ์กันอย่างแยกไม่ออก เพราะการที่บุคคลใดจะมีการเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้นั้น จะต้องมีการพัฒนาการทั้งทางด้านความรู้ ทักษะ และทัศนคติ ที่เกี่ยวข้องกับการเป็นอย่างดี พัฒนาการ จึงเป็นสิ่งจำเป็นสำหรับตัวบุคคล ส่วนการเจริญเติบโตเป็นสิ่งที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งหน้าที่ที่ปฏิบัติ แต่โดยสรุปแล้ว ทั้งพัฒนาการและความเจริญเติบโตเป็นความต้องการของมนุษย์ทุกคน ซึ่งแต่ละบุคคลอาจมีระดับของความต้องการที่แตกต่างกันออกไป แต่ทั้งนี้ต้องเป็นไปตามที่ได้กล่าวมาแล้วว่าต้องมีขบวนการพัฒนาที่เหมาะสมกับการเจริญเติบโตจึงสามารถเจริญเติบโตในตำแหน่งหน้าที่ได้ ซึ่งเงื่อนไขในบางองค์กรถือเป็นเงื่อนไขสำคัญในการที่จะเลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น กล่าวได้ว่าองค์กรควรให้ความสำคัญในเรื่องความก้าวหน้าในงานของพนักงาน และเล็งเห็นถึงความสามารถของ

พนักงานในแต่ละฝ่ายเพื่อที่จะสามารถใช้คนให้เหมาะสมกับงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานพึงพอใจในงานของตนเอง และสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

เมื่อพิจารณาองค์ประกอบในด้านการบูรณาการทางสังคมหรือการทำงานร่วมกัน ด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่น ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมจะเห็นว่าพนักงานความคิดเห็นด้วยอยู่ในระดับมาก แสดงให้เห็นว่าพนักงานในองค์กรมีความร่วมมือกัน มีความสามัคคีกัน ไม่แบ่งพรรคแบ่งพวก และองค์กรยังมีการจัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างพนักงานอย่างสม่ำเสมอ พนักงานจึงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

ในด้านความสมดุลระหว่างชีวิตงานกับชีวิตด้านอื่นเห็นได้ว่าพนักงานสามารถบริหารชีวิตการทำงานและชีวิตส่วนตัวได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดของฉันทิพนธ์ เจริญนนท์ (2551 : 109) ได้กล่าวว่าคุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life) คือการประเมินสถานการณ์ในลักษณะต่างๆ ของงาน ซึ่งจะเกี่ยวข้องกับการสร้างสมดุลระหว่างงานและชีวิตของบุคคล คุณภาพชีวิตการทำงานจะให้ความสำคัญกับผลงานของงานที่มีต่อบุคคล และประสิทธิภาพขององค์การ รวมทั้งความพอใจของบุคลากรกับการแก้ปัญหาและการตัดสินใจขององค์การ กล่าวได้ว่าพนักงานส่วนมากมีคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับดี จึงส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมในการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การด้วย

ด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคม จากการศึกษาจะเห็นได้ว่าองค์กรมีการสนับสนุนในเรื่องการทำประโยชน์ต่อสังคม จากความคิดเห็นของพนักงานส่วนมากรู้สึกชอบและเห็นด้วยในเรื่องการทำประโยชน์ต่อสังคม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องให้ความร่วมมือกับชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อเป็นสาธารณะประโยชน์ การวางแผนในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม การปฏิบัติหน้าที่ในองค์กรของท่าน ได้รับการยอมรับว่าสำคัญต่อสังคมโดยรวม และประเทศชาติ และพนักงานยังมีส่วนร่วมในโครงการทำประโยชน์ต่อสังคมขององค์กร โดยองค์ประกอบด้านความเป็นประโยชน์ต่อสังคมมีผลให้พนักงานเกิดความภูมิใจในองค์กร รู้สึกเป็นบุคคลสำคัญในการได้ทำประโยชน์ต่อชุมชน และต่อส่วนรวม และยังส่งผลให้พนักงานส่วนมากมีพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กร กล่าวได้ว่าองค์กรควรมีการสนับสนุนโครงการการทำประโยชน์ และพัฒนาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น มีการพัฒนาโครงการใหม่ให้มีความน่าสนใจ ทั้งยังมีการสนับสนุนให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อสังคม

#### 4. ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่ง

จากการศึกษาพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานในการวิจัย และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Chaikidurajai (2015) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรในกลุ่มอุตสาหกรรม ผลการศึกษาพบว่า ปัจจัยพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน

เมื่อพิจารณารายคำจะพบว่า พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความมีน้ำใจ นักกีฬา พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า พนักงานในองค์กรส่วนใหญ่มีพฤติกรรมที่ชอบให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ไม่ว่าจะเป็นการให้คำแนะนำเมื่อเพื่อนร่วมงานประสบปัญหาสามารถปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานได้เมื่อเพื่อนร่วมงานไม่มาทำงาน สามารถให้คำแนะนำกับพนักงานใหม่ได้ถึงแม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของตนเอง ซึ่งพฤติกรรมเช่นนี้เป็นพฤติกรรมในทางที่ดีที่จะส่งผลให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพเพราะมีการให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน ซึ่งหัวหน้าควรมีคำชมให้กับพนักงานเมื่อพนักงานปฏิบัติในทางที่ดี เพื่อให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานต่อไป นอกจากนี้จะเห็นได้ว่าพนักงานในองค์กรยังมีพฤติกรรมที่มีน้ำใจและสำนึกในหน้าที่ของตนเอง อย่างเช่น พนักงานสามารถจะไม่แสดงพฤติกรรมก้าวร้าวหรือแสดงความไม่พอใจเมื่อได้รับคำสั่งหรือถูกมอบหมายงานเพิ่มขึ้น พนักงานสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดีเมื่อเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เมื่อมีการประชุมพนักงานจะมาก่อนเวลาที่กำหนด เมื่อหยิบของส่วนรวมไปใช้ หลีกเลี่ยงการกินจะนำกลับมาวางไว้ที่เดิม พนักงานมีการวางแผนการทำงานเพื่อไม่ให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน และพนักงานยังไม่ความรับผิดชอบในงานของตนเองเมื่อทำงานไม่เสร็จสามารถกลับไปทำที่บ้านได้ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวมานั้นเป็นพฤติกรรมในทางบวกที่พนักงานส่วนมากในองค์กรปฏิบัติตนเช่นนี้ อาจเป็นเพราะว่าพนักงานส่วนมากถูกปลูกฝังให้ปฏิบัติตามตั้งแต่พนักงานรุ่นก่อนๆ สืบทอดกันมาเป็นวัฒนธรรมองค์กรที่ปฏิบัติตามกันมายาวนาน กล่าวได้ว่าองค์กรจึงควรรักษาพฤติกรรมเหล่านี้ไว้ให้คงอยู่และพัฒนาให้พนักงานเกิดความรักองค์กรมากยิ่งขึ้น อาจจะพัฒนาในเรื่องของการให้รางวัลพนักงานดีเด่น ให้คำชมเมื่อพนักงานปฏิบัติดีเป็นแบบอย่างให้พนักงานท่านอื่น ได้ปฏิบัติตามในภายภาคหน้า หากองค์กรสามารถรักษาพฤติกรรมเหล่านี้ไว้ได้ แน่แน่นอนว่าต้องส่งผลดีต่อองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของความผูกพันต่อองค์กร ความภักดีต่อองค์กร พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและพนักงานยังสามารถปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพได้ตามความคาดหวังขององค์กร

### 5.3 ข้อเสนอแนะที่ได้จากงานวิจัยในครั้งนี้

จากการศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานธนาคารภาครัฐแห่งหนึ่งมีข้อเสนอแนะดังนี้



1. จากการศึกษาพบว่าองค์กรมีการสนับสนุนในเรื่องการคิดริเริ่มโครงการใหม่ๆที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ผู้บริหารควรให้การส่งเสริมและสนับสนุนในเรื่องของการมีส่วนร่วม และเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ มีส่วนช่วยคิดโครงการใหม่ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

2. จากผลการศึกษาพบว่าพนักงานในองค์กรมีความคิดเห็นในเรื่องการมีส่วนร่วมอยู่ในระดับปานกลางการประสานงานให้ความร่วมมือกันระหว่างหน่วยงานต่างๆ ในองค์กร และพนักงานไม่ค่อยมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร เช่น กีฬาสี เป็นต้น เห็นได้ว่าผู้บริหารควรมีการจัดกิจกรรมภายในองค์กรให้พนักงานเกิดความสนิทสนมซึ่งกันและกัน เช่น การจัดสัมมนา ระหว่างหน่วยงาน ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานเกิดความสนิทสนมกันระหว่างหน่วยงานมากขึ้น

3. จากผลการศึกษาพบว่าองค์กรสนับสนุนพนักงานให้มีส่วนร่วมในการบริหารอยู่ในระดับน้อย ผู้บริหารควรบริหารงานแบบกระจายอำนาจ โดยให้พนักงานสามารถแสดงความคิดเห็น สามารถมีส่วนร่วมในการบริหารงานได้

4. จากการศึกษาพบว่าพนักงานมีความรู้สึกว่ระบบการให้รางวัล เช่น การเลื่อนขั้น ขึ้นเงินเดือน ไม่มีความชัดเจน ไม่ได้ดูจากผลงานมากกว่าความสนิทสนม เห็นได้ว่าผู้บริหารจะต้องเข้มงวดในเรื่องการตัดสินใจในระบบการให้รางวัลให้เกิดความยุติธรรมและมีความชอบธรรมมากที่สุด มีการตัดสินใจโดยเน้นในเรื่องของผลงานมากกว่าความคิดเห็นส่วนตัว มีการตรวจสอบอย่างถูกต้องและชัดเจน กำหนดนโยบายในเรื่องของการให้รางวัล การเลื่อนตำแหน่งขององค์กรให้มีความชัดเจนและเป็นธรรม

5. จากการศึกษาพบว่าองค์กรเป็นองค์กรขนาดใหญ่มีระบบการสื่อสารที่ค่อนข้างเข้มแข็ง มีความชัดเจน และรวดเร็ว เห็นได้ว่าผู้บริหารควรรักษาระบบการสื่อสารที่ดีไว้และยังพัฒนาการสื่อสารในด้านอื่นๆ เช่น การนำเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามาช่วยในการสื่อสาร ซึ่งจะช่วยให้รวดเร็วยิ่งขึ้น ให้ดียิ่งขึ้น

6. จากการศึกษาพบว่าพนักงานให้ความเห็นองศ์การไม่ค่อยมีการส่งเสริมโอกาสก้าวหน้าในการดำรงตำแหน่งได้โดยง่าย มีโอกาสใช้ความรู้ความสามารถเพื่อขยายขีดความสามารถ ผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญในเรื่องความก้าวหน้าในงานของพนักงาน สามารถรู้ถึงขอบเขตความสามารถพนักงานในแต่ละบุคคลเพื่อที่จะจัดสรรงานให้เหมาะสมกับพนักงานให้พนักงานได้ทำงานอย่างเต็มที่ในด้านที่ตนเองถนัด

7. จากการศึกษาพบว่าองค์กรมีการสนับสนุนในเรื่องการทำประโยชน์ต่อสังคม จากความคิดเห็นของพนักงานส่วนมากรู้สึกชอบและเห็นด้วยในเรื่องการทำประโยชน์ต่อสังคม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องให้ความร่วมมือกับชุมชนในการทำกิจกรรมเพื่อเป็นสาธารณะประโยชน์ การวางแผนในการพัฒนาเศรษฐกิจ สังคมและสิ่งแวดล้อม ดังนั้นผู้บริหารมีการสนับสนุนโครงการการทำประโยชน์

และพัฒนาให้มีคุณภาพยิ่งขึ้น มีการพัฒนาโครงการใหม่ให้มีความน่าสนใจ ทั้งยังมีการสนับสนุนให้พนักงานได้เข้ามามีส่วนร่วมในการทำประโยชน์ต่อสังคม

#### 5.4 ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยขอแนะนำข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาวิจัยตามทฤษฎีอื่นๆ เช่น ความผูกพันของพนักงาน คุณลักษณะงาน บรรยากาศในการทำงาน ฯลฯ ซึ่งอาจส่งผลการวิจัยที่แตกต่างจากงานวิจัยในครั้งนี้

2. ควรพิจารณาหาวิธีการวิจัยในลักษณะอื่น เช่น การวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึก หรือการสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้ข้อมูลหลากหลาย ซึ่งอาจมีคำอธิบายแตกต่างไปจากวิธีการวิจัย แบบสำรวจโดยใช้แบบสอบถามเก็บรวบรวมข้อมูล