

วัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ ความยึดมั่นผูกพันในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ เจนเนอเรชันวายของธนาคารแห่งหนึ่ง

ORGANIZATIONAL CULTURE, ORGANIZATIONAL SUPPORT, WORK ENGAGEMENT AND ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF GENERATION Y'S OPERATIONAL EMPLOYEES OF THE BANK

วริษฐา กองทรัพย์* ทิพทินา สมุทรานนท์¹ รัตติกรณ์ จงวิศาล²
Waritta Kongsab¹, Thipthinna Smuthranont¹, Rattigorn Chongvisal²*

¹สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

¹*Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University.*

²ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

²*Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University.*

**Corresponding author, E-mail: waritta.kongs@gmail.com*

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ และความยึดมั่นผูกพันในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างวัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ และความยึดมั่นผูกพันในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการเจนเนอเรชันวายของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 265 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป สถิติที่ใช้ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า วัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ และความยึดมั่นผูกพันในงานของพนักงานระดับปฏิบัติการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และความยึดมั่นผูกพันในงาน และวัฒนธรรมองค์การด้านการรับผิดชอบต่อสังคมของพนักงานระดับปฏิบัติการสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 50.70

คำสำคัญ: วัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ ความยึดมั่นผูกพันในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เจนเนอเรชันวาย

Abstract

The objectives of this research were to study: the relationship between the organizational culture, organizational support, work engagement and organizational citizenship behavior and the organizational culture, organizational support, work engagement can predict organizational citizenship behavior. Samples were 265 generation Y's operational employees of the Bank. Data were collected by questionnaires and analyzed by application program of computer. Statistics used were percentage, mean, standard division, Pearson's product moment correlation coefficient, and stepwise multiple regression analysis. Result showed that: organizational culture, organizational support, work engagement of operational employee were positively correlated with organizational citizenship behavior at 0.01 level of significantly; and work engagement and organizational culture of social responsibility of operational employees could jointly predict 50.70 percent of organizational citizenship behavior.

Keywords: Organizational Culture, Organizational Support, Work Engagement, Organizational Citizenship Behavior and Generation Y

บทนำ

ในสังคมยุคปัจจุบันเรียกได้ว่าเป็นสังคมยุคโลกาภิวัตน์ที่มีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วและรุนแรงในทุกมิติทั้งด้านสังคมและเศรษฐกิจ ทำให้องค์กรต่างๆ ล้วนต้องมีการปรับตัวและพัฒนาเพื่อรับมือและต่อสู้กับปัญหาต่างๆ อย่างต่อเนื่อง เพื่อให้องค์กรสามารถดำรงอยู่ต่อไปได้ [1] การเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็วนี้เองทำให้ช่วงระยะเวลาที่ผ่านมาหลายองค์กรทั่วโลกต้องประสบพบเจอกับพนักงานรุ่นใหม่ที่เราเรียกว่า “เจนเนอเรชั่นวาย” หรือผู้ที่เกิดระหว่าง ค.ศ. 1978-1994 (พ.ศ. 2521-2537) [2] เนื่องจากประชากรกลุ่มนี้เป็นกลุ่มทรัพยากรบุคคลรุ่นใหม่ที่กำลังทยอยเข้าสู่โลกของการทำงานมากขึ้นเรื่อยๆ และกำลังเข้ามาทดแทนทรัพยากรบุคคลอาวุโส [3] ซึ่งเป็นที่รู้กันดีว่าคนรุ่นใหม่มีลักษณะเป็นตัวของตัวเองสูง มีความมั่นใจในตนเอง มีความคิดสร้างสรรค์ ไม่ยึดติดกับกรอบ ชอบเป็นเจ้าของกิจการ และมีความชำนาญด้านเทคโนโลยีสูงกว่าคนเจนเนอเรชั่นอื่นๆ [4] แต่ปัญหาส่วนมากที่พบของกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายก็คือ

มีความอดทนต่ำ ผูกพันกับองค์กรน้อย และมีอัตราความถี่ในการเปลี่ยนแปลงงานและลาออกสูง [5] ดังนั้นจึงส่งผลให้องค์กรต่างๆ หันมาสนใจพัฒนากลยุทธ์เพื่อเก็บรักษาและบริหารพนักงานในกลุ่มเจนเนอเรชั่นวายให้มีประสิทธิภาพมากที่สุด

สิ่งสำคัญอย่างหนึ่งที่ทำให้การบริหารพนักงานมีประสิทธิภาพ และมีผลช่วยในการเพิ่มผลสำเร็จขององค์กรก็คือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร [6] เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากงานในบทบาทหน้าที่ และเป็นสิ่งที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อองค์กร ซึ่งทำให้องค์กรอยู่รอดและมีประสิทธิภาพ [7-8] จึงถือเป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินงานในองค์กรเป็นอย่างมาก เพราะช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน และยังทำให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานและมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในขั้นดีเยี่ยมได้ นอกจากนี้ยังช่วยพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรบุคคลในองค์กร ช่วยให้พนักงานเกิดแรงจูงใจในการทำงาน มีความสุขกับ

การทำงาน และมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรการเพิ่มมากขึ้น [9]

นอกจากการให้ความสำคัญกับการบริหารพนักงานให้มีประสิทธิภาพแล้ว สิ่งที่ต้องการจะต้องให้ความสำคัญไม่ต่างกันก็คือ การดูแลรักษาพนักงานที่มีความสามารถให้อยู่กับองค์กรได้นานที่สุด องค์กรที่ไม่พัฒนากลยุทธ์ในการดูแลรักษาพนักงานจะประสบปัญหาพนักงานมีการลาออกสูงตามมา ซึ่งการลาออกของพนักงานนี้เองที่ทำให้องค์กรต้องสูญเสียเงินจำนวนมากในแต่ละปีไปกับกระบวนการสรรหาและคัดเลือกพนักงานใหม่โดยไม่จำเป็น แทนที่จะได้นำเงินส่วนนั้นไปพัฒนาประสิทธิภาพด้านอื่น ๆ และหนึ่งในสาเหตุสำคัญของการลาออกจากงาน คือ พนักงานไม่สามารถปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์กรและวิธีการทำงานขององค์กรใหม่ได้ ซึ่งเมื่อปรับตัวไม่ได้ พนักงานก็จะเริ่มคิดถึงการลาออก [10] วัฒนธรรมองค์กรจึงถือเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลสำคัญในการพัฒนาองค์กรเพื่อไปสู่ความมีประสิทธิภาพ เพราะวัฒนธรรมองค์กรมีส่วนสำคัญในการช่วยเสริมสร้าง พัฒนาความสามารถของพนักงาน ปรับปรุงผลการปฏิบัติงานของพนักงานให้ดีขึ้น [11] รวมถึงช่วยกระตุ้นให้พนักงานเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน [12] อีกทั้งวัฒนธรรมองค์กรยังเป็นตัวที่กำหนดรายละเอียด คอยชี้แนะบทบาทของระดับการมีส่วนร่วมและยังมีส่วนช่วยเสริมสร้างความผูกพันระหว่างบุคคลให้มีมากยิ่งขึ้นอีกด้วย [13] ดังนั้นองค์กรใดที่มีวัฒนธรรมองค์กรเข้มแข็งจะทำให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานดี และช่วยรักษาพนักงานให้ทำงานอยู่กับองค์กรได้นาน

นอกจากนี้แล้ว พนักงานในองค์กรจะมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้นั้น ส่วนหนึ่งอาจเกิดจากการสนับสนุนจากองค์กร โดยที่การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กรกับองค์กร มีลักษณะ

ของการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน และมีพื้นฐานมาจาก การแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กรกับพนักงาน เมื่อพนักงานรู้สึกว่าการได้รับการสนับสนุนและดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดีจากองค์กร จะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกว่าจะต้องตอบแทนองค์กร โดยการทุ่มเทในการทำงานเพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ [14] และมีส่วนร่วมในการมีพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ เช่น พฤติกรรมการช่วยเหลือ เป็นต้น [15] ดังนั้นจึงพบว่ามีงานวิจัยจำนวนมากที่พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร [14], [16-20]

อีกปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และช่วยรักษาพนักงานที่มีศักยภาพให้คงอยู่ทำงานกับองค์กรนานก็คือความยึดมั่นผูกพันในงาน โดยพนักงานที่มีความยึดมั่นผูกพันทางด้านจิตใจสูง จะดำรงอยู่กับองค์กรด้วยเหตุผลว่าอยากอยู่กับงานและองค์กร [21] ถ้าหากพนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานสูง จะเป็นสิ่งที่ช่วยให้ตัวพนักงานมีระดับพลังงานความกระตือรือร้นในการทำงานที่สูงส่งผลให้ตัวของพนักงานเกิดความศรัทธาในงานของตนเอง ตั้งใจทำงานอย่างเต็มที่เต็มเวลา และก่อให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพต่อไปอีกด้วย [22]

หากกล่าวถึงธุรกิจที่มีความสำคัญอย่างมากกับระบบเศรษฐกิจของประเทศในปัจจุบัน หนึ่งในนั้นย่อมต้องมีธุรกิจธนาคารรวมอยู่ด้วย ธนาคารแห่งหนึ่งซึ่งมีสถานะเป็นองค์กรรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ที่มุ่งเน้นให้บริการทางการเงินแก่บุคคลทั่วไป รวมถึงภาครัฐและภาคเอกชนภายในประเทศ การดำเนินธุรกิจของธนาคารจะต้องเผชิญกับความเสี่ยงในด้านต่างๆ ทั้งปัจจัยภายในและภายนอก ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อ การดำเนินธุรกิจของธนาคาร ดังนั้นธนาคารจึงจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการบริหารจัดการในทุกด้านโดยเฉพาะอย่างยิ่ง

การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือเป็นปัจจัยหลักในการชีวิตว่าการดำเนินธุรกิจของธนาคารจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลวและด้วยความที่เป็นองค์การรัฐวิสาหกิจขนาดใหญ่ ธนาคารจึงมีพนักงานจำนวนมาก ซึ่งการที่มีคนทำงานจำนวนมากในองค์การย่อมส่งผลให้มีความหลากหลายของช่วงวัยของพนักงานมากตามไปด้วย ทำให้ปัญหาที่ธนาคารแห่งนี้กำลังประสบอยู่ในปัจจุบันคือ ปัญหาการลาออกของพนักงานเจนเนอเรชั่นวายและพนักงานขาดประสิทธิภาพในการทำงาน

จากเหตุผลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาวัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ ความยึดมั่นผูกพันในงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ เจเนอเรชั่นวายของธนาคารแห่งหนึ่ง ซึ่งคาดว่าผลการวิจัยจะเป็นแนวทางเพื่อให้ออกเสนอแนะต่อธนาคาร สำหรับการส่งเสริม พัฒนา และดำรงรักษาวัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ ความยึดมั่นผูกพันในงาน เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อไป

นิยามศัพท์

พนักงานระดับปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย หมายถึง กลุ่มคนซึ่งมีอายุตั้งแต่ 22-38 ปี (เกิดในช่วง พ.ศ. 2521-2537) ที่ปฏิบัติงานโดยได้บรรจุเป็นพนักงานประจำในระดับความเชี่ยวชาญระดับ 1-7 ซึ่งเป็นระดับของพนักงานปฏิบัติการในธนาคารแห่งหนึ่ง สาขาสำนักงานใหญ่

วัฒนธรรมองค์การ หมายถึง ระบบของความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติ บรรทัดฐาน ข้อสมมติแบบแผน สัญลักษณ์และเรื่องราวที่เป็นลักษณะเฉพาะขององค์การที่เป็นที่ยอมรับระหว่างสมาชิกในองค์การ ซึ่งสนับสนุนให้สมาชิกปฏิบัติตามและเป็นลักษณะพิเศษขององค์การเมื่อเปรียบเทียบกับองค์การอื่นๆ ซึ่งประกอบด้วยองค์ประกอบ

4 ด้าน ได้แก่ ด้านแรก การรับผิดชอบต่อสังคม หมายถึง การให้ความสำคัญกับผลกระทบที่มีต่อสังคม มีจิตอาสาในการช่วยเหลือผู้อื่น มีจิตสำนึกในการใช้ทรัพยากรอย่างคุ้มค่า พร้อมทั้งให้ความช่วยเหลือ สนับสนุนและร่วมมือในการพัฒนาชุมชน สังคม และสิ่งแวดล้อม ด้านที่สอง การอุทิศตนเพื่อองค์การ หมายถึง การคำนึงถึงประโยชน์ขององค์การเป็นที่ตั้ง มีใจเป็นเจ้าของ ชยัน ทุ่มเททำงานด้วยเป้าหมายที่ท้าทาย เต็มใจทำงานแม้ไม่ใช่งานในหน้าที่ของตน รู้รักสามัคคี รวมถึงรักษาชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์การ ด้านที่สาม การยืนหยัดในความถูกต้อง หมายถึง ซื่อสัตย์สุจริตประพฤติตนอย่างมีจริยธรรม ยืนหยัดในความถูกต้อง โปร่งใส ตรวจสอบได้ และส่งเสริมการปฏิบัติที่มีคุณธรรม และด้านที่สี่ การมุ่งสู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน หมายถึง การมุ่งเน้นความเป็นเลิศที่การบริการลูกค้า ประพฤติตนให้มีความน่าเชื่อถือ ร่วมใจร่วมคิด ทำงานเป็นทีม ปรับปรุงพัฒนาตนเองและรู้จักริเริ่มสิ่งใหม่กล้าตัดสินใจและรับผิดชอบต่อผลงาน

การสนับสนุนจากองค์การ หมายถึง การรับรู้หรือการตีความตามความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การในเรื่องของการได้รับความช่วยเหลือจากองค์การ ห่วงใย เอาใจใส่ในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน รับฟังข้อร้องเรียนต่างๆ รวมถึงสนับสนุนอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็นต่อการทำงาน ซึ่งสามารถแสดงออกและตอบสนองการสนับสนุนดังกล่าวผ่านตัวแทนขององค์การ

ความยึดมั่นผูกพันในงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีการทุ่มเทพลังกาย พลังใจให้กับการทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ ผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน มีความตั้งใจและกระตือรือร้นที่จะทำงานของตนเอง

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การแสดงออกของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลอย่างเป็น

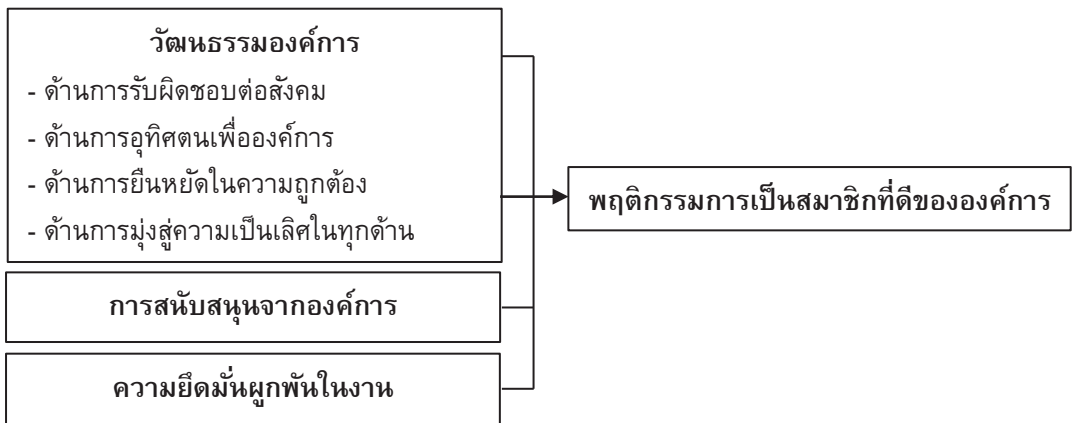
ทางการ แต่พนักงานปฏิบัติด้วยความเต็มใจ โดยจัดเป็นการกระทำที่ช่วยส่งเสริมให้การทำงานในองค์กรมีประสิทธิภาพ และดำเนินไปอย่างราบรื่น

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนจากองค์กร และความยึดมั่นผูกพันในงา

งานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายของธนาคารแห่งหนึ่ง และศึกษาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างวัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนจากองค์กร และความยึดมั่นผูกพันในงา กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายของธนาคารแห่งหนึ่ง

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายของธนาคารแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายของธนาคารแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 3 ความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายของธนาคารแห่งหนึ่ง

สมมติฐานที่ 4 วัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนจากองค์กร และความยึดมั่นผูกพันในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายของธนาคารแห่งหนึ่ง

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

เพื่อนำข้อมูลที่ได้จากการศึกษาในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางเพื่อให้ข้อเสนอแนะต่อธนาคารสำหรับการส่งเสริม พัฒนา และดำรงรักษาวัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนจากองค์กร ความยึดมั่นผูกพันในงาน เพื่อให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อไป

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นหน่วยของธนาคารแห่งหนึ่งซึ่งมีอายุตั้งแต่ 22-38 ปี (เกิดในช่วง พ.ศ. 2521-2537) ที่ปฏิบัติงานโดยได้บรรจุเป็นพนักงานประจำในระดับความเชี่ยวชาญระดับ 1-7 สาขาสำนักงานใหญ่ ใช้การคำนวณขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรคำนวณของ Yamane อ้างอิงใน สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์ [26] ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ

265 คน ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความคลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05 หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ตามกลุ่มงาน ทั้งหมด 10 กลุ่มงาน โดยคำนวณหาสัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มงาน แล้วจึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของกลุ่มประชากร ซึ่งมีรายละเอียดดังแสดงในตารางที่ 1 ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและตัวอย่างของพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นหน่วยในแต่ละกลุ่มงาน

กลุ่มงาน	จำนวนประชากรพนักงานเงินเนอเรชั่นหน่วย	จำนวนตัวอย่าง	กลุ่มงาน	จำนวนประชากรพนักงานเงินเนอเรชั่นหน่วย	จำนวนตัวอย่าง
1	121	41	6	98	33
2	159	53	7	35	12
3	39	13	8	25	8
4	66	22	9	51	17
5	102	34	10	96	32

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 5 ส่วน ได้แก่

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับเพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพ และอายุงาน มีลักษณะคำถามเป็นแบบเปิดให้เติมข้อความและแบบตรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบวัดวัฒนธรรมองค์กร ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากวัฒนธรรมองค์กรของธนาคารแห่งหนึ่ง มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ (เห็นด้วยมากที่สุด ถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด) มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 40 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ .984 และมีค่าความเชื่อมั่นรายด้านทั้ง 4 ด้าน ดังนี้ ด้านแรก การรับผิดชอบต่อสังคม เท่ากับ .909

ด้านที่สอง การอุทิศตนเพื่อองค์กร เท่ากับ .960 ด้านที่สาม การยื่นหยัดในความถูกต้อง เท่ากับ .950 และด้านที่สี่ การมุ่งสู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน เท่ากับ .968

ส่วนที่ 3 แบบวัดการสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดการสนับสนุนจากองค์กรของ Eisenberger.; et al. [23] มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (จริงที่สุด ถึง ไม่จริงที่สุด) มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 27 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ .964

ส่วนที่ 4 แบบวัดความยึดมั่นผูกพันในงาน ผู้วิจัยแปลและพัฒนามาจากแนวคิดและแบบวัดความยึดมั่นผูกพันในงานของ Schaufeli and Bakker [24] มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (เห็นด้วยมากที่สุด ถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด) มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 16 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ .939

ส่วนที่ 5 แบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Organ อ้างอิงใน Organ and Bateman [25] มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (ปฏิบัติทุกครั้งถึง ไม่เคยปฏิบัติเลย) มีจำนวนข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมทั้งฉบับเท่ากับ .932

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ใช้เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างสองตัวแปรที่เป็นอิสระต่อกัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) ใช้เพื่อพยากรณ์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม

ผลการวิจัย

จากผลการศึกษาพบว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายของธนาคารแห่งหนึ่ง จำนวน 265 คน เป็นเพศหญิงจำนวน 157 คน (ร้อยละ 59.20) มีอายุอยู่ในช่วง 22-38 ปี โดยมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 29 ปี 5 เดือน มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 168 คน (ร้อยละ 63.40) มีสถานภาพโสดจำนวน 206 คน (ร้อยละ 77.70) และมีอายุงานอยู่ในช่วง 3 ปีขึ้นไป จำนวน 164 คน (ร้อยละ 61.90) โดยมีอายุงานเฉลี่ยเท่ากับ 4 ปี 5 เดือน การวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนจากองค์กร และความยึดมั่นผูกพันในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายของ

ธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า วัฒนธรรมองค์กรโดยรวม และรายด้านทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านแรก การรับผิดชอบต่อสังคม ด้านที่สอง การอุทิศตนเพื่อองค์กร ด้านที่สาม การยืนหยัดในความถูกต้องและด้านที่สี่ การมุ่งสู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .495, .462, .437, .400$ และ $.479$ ตามลำดับ) (ดังแสดงในตารางที่ 2)

การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .480$) (ดังแสดงในตารางที่ 2)

ความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .709$) (ดังแสดงในตารางที่ 2)

การศึกษาเพื่อหาตัวแปรร่วมในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายของธนาคารแห่งหนึ่งโดยใช้การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ก่อนทำการวิเคราะห์ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระตามข้อตกลงเบื้องต้น โดยการนำตัวแปรอิสระแต่ละตัวแปรมาหาความสัมพันธ์ระหว่างกัน เพื่อดูว่าตัวแปรอิสระเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .75 หรือไม่ [27] ผลการศึกษาพบว่ามีตัวแปรอิสระ 2 คู่ ที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงเกิน .75 นั่นก็คือคู่ที่หนึ่ง วัฒนธรรมองค์กรด้านการรับผิดชอบต่อสังคมกับด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กร ($R=.782$) และคู่ที่สอง วัฒนธรรมองค์กรด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กรกับด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศในทุกด้าน ($R=.791$) (ดังแสดงในตารางที่ 2) ผู้วิจัยจึงต้องพิจารณาเลือกตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออก 1 ตัวจากในแต่ละคู่ โดยการเปรียบเทียบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัวที่สัมพันธ์กับตัวแปรตาม

ตารางที่ 2 คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างวัฒนธรรมองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ การสนับสนุนจากองค์การ และความยืดหยุ่นผูกพันในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของตนเองของการพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเหนือรายของธนาคารแห่งประเทศไทย

	Cul	Cul_Soc	Cul_All	Cul_Vir	Cul_Exc	OS	WE	OCB
Cul	-	.871**	.933**	.860**	.925**	.605**	.605**	.495**
Cul_Soc		-	.782**	.663**	.738**	.530**	.544**	.462**
Cul_All			-	.743**	.791**	.528**	.536**	.437**
Cul_Vir				-	.746**	.481**	.485**	.400**
Cul_Exc					-	.619**	.599**	.479**
OS						-	.609**	.480**
WE							-	.709**
OCB								-

หมายเหตุ ** หมายถึง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Cul หมายถึง วัฒนธรรมองค์การโดยรวม

Cul_Soc หมายถึง วัฒนธรรมองค์การด้านการรับผิดชอบต่อสังคม

Cul_All หมายถึง วัฒนธรรมองค์การด้านการศึกษาเพื่อองค์การ

Cul_Vir หมายถึง วัฒนธรรมองค์การด้านความยืดหยุ่นในการทำงาน

Cul_Exc หมายถึง วัฒนธรรมองค์การด้านความถูกต้อง

OS หมายถึง การสนับสนุนจากองค์การ

WE หมายถึง ความยืดหยุ่นผูกพันในงาน

OCB หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของตนเอง

ต่ำกว่าออก ซึ่งผลการศึกษาพบว่าวัฒนธรรมองค์กรด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่ำที่สุด ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกตัดตัวแปรวัฒนธรรมองค์กรด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กรออกจากการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ จากนั้นจึงนำตัวแปรอิสระที่เหลือไปทำการวิเคราะห์

การถดถอยพหุคูณต่อไป ซึ่งผลการศึกษาพบว่าความยึดมั่นผูกพันในงาน และวัฒนธรรมองค์กรด้านการรับผิดชอบต่อสังคมสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 50.70 ($R^2_{Adj} = .507$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ .715 ($R = .715$) (ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เมื่อให้วัฒนธรรมองค์กร การสนับสนุนจากองค์กร และความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นตัวแปรอิสระ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรตาม

ตัวแปรพยากรณ์	B	Std. Error	Beta	t	p
ความยึดมั่นผูกพันในงาน	.614	.049	.650	12.625	.000
วัฒนธรรมองค์กรด้านการรับผิดชอบต่อสังคม	.102	.048	.108	2.107	.036
ค่าคงที่ (Constant) = 1.196					
R = .715	R ² =.511	R ² _{Adj} =.507	F= 136.820	p = .000	

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

เมื่อนำตัวแปรทั้ง 2 ตัวที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาเขียน

เป็นสมการในรูปคะแนนดิบและรูปแบบคะแนนมาตรฐานได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร} &= 1.196 + .614 (\text{ความยึดมั่นผูกพันในงาน}) + .102 \\ & \quad (\text{วัฒนธรรมองค์กรด้านการรับผิดชอบต่อสังคม}) \\ \text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร} &= .650 (\text{ความยึดมั่นผูกพันในงาน}) + .108 \\ & \quad (\text{วัฒนธรรมองค์กรด้านการรับผิดชอบต่อสังคม}) \end{aligned}$$

สรุปและอภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 วัฒนธรรมองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายของธนาคารแห่งหนึ่ง

วัฒนธรรมองค์กรทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการอุทิศตนเพื่อองค์กร ด้านการยืนหยัดในความถูกต้อง และด้านการมุ่งสู่

ความเป็นเลิศในทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือเมื่อพนักงานมีระดับวัฒนธรรมองค์กรทั้ง 4 ด้านที่กล่าวมาสูงขึ้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานก็จะสูงขึ้น

ตามไปด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์การได้มุ่งเน้นการสร้างวัฒนธรรมองค์การที่ดีและเข้มแข็งผ่านทาง การแสดงวิสัยทัศน์ของผู้บริหาร และได้มีการกำหนดพันธกิจและค่านิยมหลัก (Core Value) เพื่อให้พนักงานปฏิบัติตามไว้อย่างชัดเจน รวมทั้งยังมีการเน้นย้ำให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจในบทบาท แนวทางและข้อควรปฏิบัติที่องค์การ ต้องการให้เกิดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ พนักงานจึงมีการประพฤติปฏิบัติตนไปในทิศทางเดียวกับที่องค์การ ต้องการ จนกลายมาเป็นวัฒนธรรมองค์การ

นอกจากนี้ คำนิยามของวัฒนธรรมองค์การ ที่ธนาคารได้กำหนดขึ้นทั้ง 4 ด้าน ก็มีส่วนสำคัญ ที่ช่วยสนับสนุนให้พนักงานได้มีการแสดงออก ถึงพฤติกรรมที่ดีที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ที่ต้อง ปฏิบัติอีกด้วย ดังเช่น ด้านการรับผิดชอบต่อสังคม จะมุ่งส่งเสริมให้พนักงานมีการช่วยเหลือผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ด้านการอุทิศตน เพื่อองค์การ จะมุ่งส่งเสริมให้พนักงานทำงานด้วยความขยันขันแข็ง ททุ่มเท และคำนึงถึงประโยชน์ ของส่วนรวม ด้านการยืนหยัดในความถูกต้อง จะมุ่งส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ด้วยความ ซื่อสัตย์สุจริต และด้านการมุ่งสู่ความเป็นเลิศ ในทุกด้าน จะมุ่งส่งเสริมให้พนักงานมีความกระตือรือร้น สุภาพอ่อนน้อม รู้สำนึกในหน้าที่ของตน กล่าวคือ แสดงความคิดเห็น กล่าวตัดสินใจและพร้อม รับผิดชอบต่อการทำงาน รวมถึงปรับปรุงพัฒนา ตนเองให้ก้าวทันกับการเปลี่ยนแปลงขององค์การ และสภาพแวดล้อมอยู่เสมอ ดังนั้นแล้วเมื่อ พนักงานได้ปฏิบัติตามที่องค์การมุ่งส่งเสริมให้ เกิดขึ้นดังที่กล่าวไว้ข้างต้นอย่างสม่ำเสมอ จะส่งผล ให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่ดี และพฤติกรรมนั้น จะกลายมาเป็นวัฒนธรรมองค์การที่เข้มแข็งต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับที่สฎฎาฐ ฐีระวุฒิฐระกฐล [9] ได้กล่าว เกี่ยวกับความสัมพันธ์ของวัฒนธรรมองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไว้ว่า ถ้าหากองค์การมีการส่งเสริมให้พนักงาน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จะส่งผล

ให้พนักงานมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และถ้าหากพนักงานมีการแสดงพฤติกรรมเหล่านั้น อย่างต่อเนื่อง พฤติกรรมนั้นๆ ก็จะกลายมาเป็น วัฒนธรรมองค์การ ในขณะที่เดียวกันวัฒนธรรม องค์การดังกล่าวก็จะมีส่งผลให้พนักงานยอมรับ และแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การมากยิ่งขึ้นไปอีก และสอดคล้องกับงานวิจัย ของ Schmeling [28] Stamper and Van Dyne [29] และ Kidder [30] ที่พบว่าวัฒนธรรมองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 2 การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ เจนเนอเรชั่นวายของธนาคารแห่งหนึ่ง

การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทาง บวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวาย ของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีระดับการสนับสนุนจากองค์การ สูงขึ้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานก็จะสูงขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้อาจเนื่อง มาจากองค์การมีระบบการสนับสนุนพนักงาน ที่ชัดเจน มีอุปกรณ์การทำงานที่พร้อมใช้งาน และปริมาณที่เพียงพอ องค์การมีความห่วงใย ในสภาพการเป็นอยู่ของพนักงาน พร้อมทั้ง มีการให้สวัสดิการและผลตอบแทนที่เหมาะสม ผู้บังคับบัญชามองเห็นคุณค่าในการปฏิบัติงาน ของพนักงานและเปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดง ความสามารถในการปฏิบัติงานได้เต็มที่ เมื่อพนักงานมีผลการปฏิบัติงานที่ดีเด่นก็มีการกล่าว ชมเชย นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาก็ยังมีการสนับสนุน ให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน โดยการส่งไปศึกษาต่อหรือฝึกอบรมเพิ่มเติม ซึ่งสิ่งเหล่านี้ทำให้พนักงานรับรู้ได้ว่าองค์การให้การ ยอมรับและมองเห็นคุณค่าในการทำงานของตน

ส่งผลให้มีการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพื่อตอบสนององค์การ ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นภายใต้ความสัมพันธ์ในลักษณะของการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างพนักงานกับองค์การ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งที่พนักงานแสดงออกในรูปแบบของพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ปกติที่ได้รับมอบหมายจากองค์การและเป็นสิ่งที่พนักงานจะกระทำด้วยความสมัครใจ ดังนั้นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจึงเป็นสิ่งที่พนักงานตอบสนองการสนับสนุนจากองค์การในรูปแบบของพฤติกรรมที่ดี [31] ดังนั้นเมื่อพนักงานรับรู้ได้ว่าองค์การให้การสนับสนุนด้านเครื่องมือและอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่างๆ เพื่อให้พนักงานสามารถทำงานได้อย่างราบรื่น พนักงานก็จะเต็มใจสอนการใช้เครื่องมืออุปกรณ์ให้กับเพื่อนร่วมงานที่ยังขาดทักษะด้านเครื่องมือให้ได้ทราบถึงวิธีการใช้งาน และดูแลรักษาที่ถูกต้อง เมื่อพนักงานรับรู้ได้ว่าองค์การเปิดโอกาสให้พนักงานได้ก้าวหน้าในหน้าที่การงานด้วยการส่งไปศึกษาต่อหรือฝึกอบรมเพิ่มเติม พนักงานก็จะนำความรู้ที่ได้กลับมาพัฒนาองค์การอย่างเต็มที่ และเต็มใจช่วยสอนงานหรือให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงาน เมื่อพนักงานรับรู้ได้ว่าองค์การมีความห่วงใยในความเป็นอยู่ รวมถึงให้การสนับสนุนด้านสวัสดิการที่เหมาะสม ผู้บังคับบัญชามีการกล่าวชมเชยเมื่อทำงานดี พนักงานก็จะเต็มใจปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ สร้างชื่อเสียงให้กับองค์การ รวมถึงมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นและรับผิดชอบในการทำงาน และสุดท้ายเมื่อพนักงานรับรู้ได้ว่าองค์การมองเห็นความสำคัญ รวมถึงให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ กล่าวยกย่องชมเชยกับความสำเร็จของพนักงาน พนักงานก็จะเกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์การ และแสดงให้เห็นถึงการทุ่มเททำงานหรือทำงานเกินบทบาทที่ตนเองได้รับโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เอาใจใส่งานของตน ให้ความร่วมมือและช่วยเหลือ

เพื่อนร่วมงาน [32] ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Lavelle, Rupp and Brockner [33] ที่พบว่าเมื่อพนักงานมีการรับรู้ว่าองค์การมีความยุติธรรมต่อพนักงาน พนักงานก็จะแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพื่อตอบสนององค์การ เป็นการแลกเปลี่ยนกัน และงานวิจัยของบดินทร์หาญบุญทร่ง และพวงเพชร วัชรอยู่ [16] ธรรมรัตน์ อยู่พรต [14] Liu [17] Miao [18] Chiang and Hsieh [19] และ Mathumbu and Dodd [20] ที่พบว่าการสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 3 ความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ เจเนอเรชั่นวายของธนาคารแห่งหนึ่ง

ความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ เจเนอเรชั่นวายของธนาคารแห่งหนึ่ง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ กล่าวคือเมื่อพนักงานมีระดับความยึดมั่นผูกพันในงานสูงขึ้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานก็จะสูงขึ้นตามไปด้วย ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมีการทุ่มเทพลังงานใจให้กับการทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ รู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน มีความตั้งใจและกระตือรือร้นที่จะทำงานของตนเอง ส่งผลให้เกิดความรักและยึดมั่นผูกพันในงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Schaufeli; et al. [34] ได้กล่าวไว้ว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นความคิดความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันระหว่างความสุขของพนักงานและพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้นเมื่อพนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานที่ทำแล้ว ก็จะทำงานด้วยความสุข แม้ว่าจะเจอปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานก็จะอดทนฝ่าฟันเพื่อให้งานประสบผลสำเร็จ โดยจะแสดงพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์การออกมาด้วยการทุ่มเทเอาใจใส่ในงาน เมื่องานที่ทำให้เกิดปัญหาหรือมีอุปสรรคก็จะไม่ย่อท้อ มีความอดทนอดกลั้น ทุ่มเทเอาใจใส่ รู้จักนำความคิดสร้างสรรค์มาช่วยให้การทำงานงานดีขึ้น เกิดแรงบันดาลใจที่จะทำงานให้สำเร็จทำงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์การ และส่วนรวมเป็นหลัก แสดงความร่วมมือในการเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ และในขณะเดียวกันเมื่องานของเพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาก็ตีใจช่วยเหลือโดยไม่ต้องร้องขอ [32] ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Babcock-Roberson and Strickland [35] Ariani [36] Mathumbu and Dodd [20] ที่พบว่าความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 4 วัฒนธรรมขององค์การ การสนับสนุนจากองค์การ และความยึดมั่นผูกพันในงานสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายของธนาคารแห่งหนึ่ง

จากผลการวิจัยพบว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานและวัฒนธรรมขององค์การด้านการรับผิดชอบต่อสังคมสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 50.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ การที่ความยึดมั่นผูกพันในงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายของธนาคารแห่งหนึ่งได้สูงที่สุดทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพนักงานมีการทุ่มเทพลังกายพลังใจให้กับการทำงานที่รับผิดชอบอย่างเต็มที่ รู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับงาน มีความตั้งใจและกระตือรือร้นที่จะทำงานของตนเอง ส่งผลให้เกิดความรักและยึดมั่นผูกพันในงานที่ทำ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Schaufeli.; et al. [34] ได้กล่าวไว้ว่า ความยึดมั่นผูกพันในงานเป็นความคิดความรู้สึกที่มีความสัมพันธ์กันระหว่าง

ความสุขของพนักงานและพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้นเมื่อพนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานที่ทำแล้ว ก็ทำงานด้วยความสุข แม้ว่าจะเจอปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงานก็จะอดทนฝ่าฟันเพื่อให้งานประสบความสำเร็จ โดยจะแสดงออกเป็นพฤติกรรมที่ดีที่องค์การต้องการออกมาด้วยการทุ่มเทเอาใจใส่ในงาน เมื่องานที่ทำให้เกิดปัญหาหรือมีอุปสรรคก็จะไม่ย่อท้อ มีความอดทนอดกลั้น ทุ่มเทเอาใจใส่ รู้จักนำความคิดสร้างสรรค์มาช่วยให้การทำงานดีขึ้น เกิดแรงบันดาลใจที่จะทำงานให้สำเร็จ ทำงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ขององค์การและส่วนรวมเป็นหลัก แสดงความร่วมมือในการเสนอความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ และในขณะเดียวกันเมื่องานของเพื่อนร่วมงานเกิดปัญหา ก็จะช่วยใจช่วยเหลือโดยไม่ต้องร้องขอ ซึ่งสอดคล้องกับที่ Chughtai [37] ได้กล่าวไว้ว่า เมื่อพนักงานมีความยึดมั่นผูกพันในงานก็จะรู้สึกว่างานที่ตนทำมีความท้าทายและเกิดความกระตือรือร้นในการทำงาน จึงทำให้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกมา เช่น ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน อดทนอดกลั้นต่อความไม่สะดวกเพื่อให้งานประสบความสำเร็จตามที่วางไว้ ดังนั้น บุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานสูงก็ย่อมมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าบุคคลที่มีความยึดมั่นผูกพันในงานต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวรางคณา แก้วมณี [32] ที่พบว่าความยึดมั่นผูกพันในงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

ส่วนการที่วัฒนธรรมขององค์การด้านการรับผิดชอบต่อสังคมสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายของธนาคารแห่งหนึ่งได้รองลงมา ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากองค์การได้มุ่งเน้นปลูกฝังระบบค่านิยมที่เกี่ยวกับความรับผิดชอบต่อสังคมให้แก่พนักงานผ่านทางกิจกรรมหรือโครงการต่างๆ ที่องค์การจัดขึ้นอย่างสม่ำเสมอ

รวมทั้งยังปลูกฝังจิตสำนึกให้พนักงานตามแนวคิดที่ว่าทุกคนมีส่วนร่วมในการรับผิดชอบธุรกิจขององค์กร นอกจากนี้ยังได้กำหนดนโยบายในการดูแลสังคมและสิ่งแวดล้อมไว้อย่างชัดเจนเป็นรูปธรรม และกำหนดให้ทุกหน่วยงานของธนาคารนำไปปฏิบัติตามอย่างเหมาะสม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เองที่ทำให้พนักงานสามารถปฏิบัติตามไปในทิศทางเดียวกันและปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อไปสู่เป้าหมายหลักขององค์กรได้ ในขณะที่เดียวกันเมื่อพนักงานมีการปฏิบัติตามค่านิยมด้านการรับผิดชอบต่อสังคมที่องค์กรกำหนดไว้อย่างสม่ำเสมอแล้ว ก็ยังส่งผลให้พนักงานมีการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกมามากยิ่งขึ้น ดังนั้นบุคคลที่มีวัฒนธรรมองค์การด้านการรับผิดชอบต่อสังคมสูงก็ย่อมมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าบุคคลที่มีวัฒนธรรมองค์การด้านการรับผิดชอบต่อสังคมต่ำนั่นเอง ซึ่งสอดคล้องกับที่สฎายุชิระวิชิตระกูล [9] ได้กล่าวไว้ว่า ถ้าหากองค์กรมีการส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จะส่งผลให้พนักงานมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม และถ้าหากพนักงานมีการแสดงพฤติกรรมเหล่านั้นอย่างต่อเนื่อง พฤติกรรมนั้นๆ ก็จะกลายมาเป็นวัฒนธรรมองค์การ ในขณะเดียวกันวัฒนธรรมองค์การดังกล่าวก็จะส่งผลให้พนักงานยอมรับและแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากยิ่งขึ้นไปอีก

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่าวัฒนธรรมองค์การโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และวัฒนธรรมองค์การด้านการรับผิดชอบต่อสังคมยังสามารถพยากรณ์พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ดังนั้นองค์กรจึงควรสนับสนุนให้เกิดกระบวนการขัดเกลาทางสังคมมากขึ้น เพื่อเป็นการรักษาและเสริมสร้างระดับวัฒนธรรมองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการเจนเนอเรชั่น

วายให้เพิ่มสูงขึ้นและดำรงอยู่ต่อไป ซึ่งอาจทำได้โดย ข้อแรก-องค์กรจะต้องหมั่นสำรวจผลตอบรับของพนักงานระดับปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวายว่ามีความคิดเห็นอย่างไรกับวัฒนธรรมองค์การในปัจจุบัน หรือมีส่วนหนึ่งส่วนใดที่พนักงานต้องการจะปรับเปลี่ยนในเรื่องเกี่ยวกับวัฒนธรรมองค์การหรือตัวพนักงานมีปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์การมากน้อยเพียงใด ซึ่งอาจทำทุก 6-9 เดือน เพื่อนำผลตอบรับที่ได้มาใช้ในการปรับปรุงแก้ไข และให้การช่วยเหลือพนักงานที่มีปัญหาในการปรับตัวให้เข้ากับวัฒนธรรมองค์การ ข้อที่สอง-องค์กรจะต้องมีความยืดหยุ่นในกฎระเบียบหรือข้อปฏิบัติขององค์กร ทั้งนี้เพราะลักษณะนิสัยของกลุ่มคนเจนเนอเรชั่นวายชอบท้าทายกฎระเบียบ ไม่นิยมปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ หรือกติกาใดๆ มักตั้งคำถามและต้องการความยืดหยุ่นเสมอ ดังนั้นถ้าหากองค์กรมีการควบคุมกฎระเบียบอย่างเข้มงวด ก็จะต้องกระตุ้นให้พนักงานระดับปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวายฝ่าฝืนหรือทำผิดกฎระเบียบมากขึ้น ข้อที่สาม-จัดทำคู่มือกำหนดตัวอย่างพฤติกรรม สิ่งที่ดีควรทำ (Do) สิ่งที่ไม่ควรทำ (Don't) ที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การ โดยเน้นให้พนักงานระดับปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวายได้มีส่วนร่วมในการเสนอตัวอย่างพฤติกรรมผ่านทางช่องทางต่างๆ ไม่ว่าจะเป็น E-mail สื่อสังคมออนไลน์ (Social Network) หรือเว็บเพจของทางธนาคาร และจัดทำสื่อเพื่อประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้รับรู้เกี่ยวกับพฤติกรรมเหล่านั้นอย่างต่อเนื่อง ข้อที่สี่-จัดประกวดและคัดเลือกพนักงานระดับปฏิบัติการเจนเนอเรชั่นวายรุ่นใหม่ไฟแรงที่มีทัศนคติที่ดีและมีพฤติกรรมที่สอดคล้องกับวัฒนธรรมองค์การจากทุกกลุ่มงานของธนาคาร เพื่อสร้างเป็นทีมตัวแบบ (Team Model) ในการแสดงพฤติกรรม และเป็นตัวแทนของคนรุ่นใหม่ในการจัดกิจกรรมเพื่อกระตุ้นการรับรู้และให้ความเข้าใจในวัฒนธรรมองค์การต่อไป และข้อสุดท้าย-องค์กรต้องกระตุ้นให้

พนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายได้มีส่วนร่วมในการจัดกิจกรรมความรับผิดชอบต่อสังคม (Corporate Social Responsibility: CSR) โดยการจัดประกวดโครงการที่เกี่ยวข้องกับการรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อมเป็นประจำทุกปี และเปิดโอกาสให้พนักงานกลุ่มนี้ได้เสนอโครงการเข้าประกวดเพื่อชิงรางวัล ซึ่งโครงการที่ผ่านเข้ารอบสุดท้าย 5 โครงการ จะได้นำไปปฏิบัติจริงในปีต่อไป

จากผลการวิจัยที่พบว่า การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นองค์กรจึงควรรักษาและเพิ่มการสนับสนุนจากองค์กร เพื่อให้พนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายเกิดการรับรู้มากขึ้น ซึ่งอาจทำได้โดย ข้อแรก-จัดให้มีศูนย์พูดคุย รับฟัง และให้คำปรึกษาปัญหาในเรื่องต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นปัญหาเรื่องงาน ครอบครัว หรือความเครียด โดยนักจิตวิทยาคลินิกผู้มีความเชี่ยวชาญ ข้อที่สอง-เพิ่มจำนวนทุนสนับสนุนการศึกษาในแต่ละปีให้มากขึ้น ข้อที่สาม-องค์กรจะต้องสำรวจความต้องการในเรื่องต่างๆ ของพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายและพนักงานกลุ่มอื่นๆ เป็นประจำทุกปี เพื่อเก็บเป็นข้อมูลความต้องการเบื้องต้น และนำข้อมูลไปใช้ในการให้การสนับสนุนในด้านต่างๆ ตามที่พนักงานต้องการต่อไปในภายภาคหน้า และข้อสุดท้าย-นำเทคโนโลยีสมัยใหม่เข้ามาใช้งานในองค์กร รวมถึงจัดเครื่องมือและอุปกรณ์ในการทำงานให้เหมาะสมกับลักษณะของงานและมีความทันสมัยอยู่เสมอ

ส่วนผลการวิจัยที่พบว่าความยึดมั่นผูกพันในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความยึดมั่นผูกพันในงานยังสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ดังนั้นองค์กรจึงควรเสริมสร้างและรักษาความยึดมั่นผูกพันในงานของระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายให้เพิ่มมากขึ้น

และคงอยู่ต่อไป ซึ่งอาจทำได้โดย ผู้บังคับบัญชาต้องพยายามเพิ่มความน่าสนใจในงานให้มากขึ้น โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวายสามารถควบคุมวิธีการทำงานของตนเองได้ รวมถึงมอบหมายความรับผิดชอบต่องานที่สำคัญให้กับพนักงาน และองค์กรต้องพยายามออกแบบงานให้มีความสอดคล้องกันระหว่างความต้องการขององค์กรกับความสนใจของพนักงานระดับปฏิบัติการเงินเนอเรชั่นวาย โดยการสำรวจความต้องการและความสนใจในงานของพนักงานเป็นประจำ เพื่อนำมาใช้ในการปรับปรุงการทำงานให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อไป

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเฉพาะกับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานเงินเนอเรชั่นวายเท่านั้น ดังนั้นในการศึกษาครั้งต่อไปอาจศึกษาเพิ่มเติมให้ครอบคลุมในเงินเนอเรชั่นอื่นๆ ได้แก่ เงินเนอเรชั่นเอ็กซ์ เบบีบูมเมอร์ส เป็นต้น เพื่อเปรียบเทียบผลว่าแตกต่างกันหรือไม่ นอกจากนี้ อาจทำการศึกษาเปรียบเทียบกับกลุ่มตัวอย่างประเภทอื่นๆ นอกเหนือจากองค์กรรัฐวิสาหกิจ ภาครัฐราชการ เช่น ระบบราชการ ธุรกิจประเภทอุตสาหกรรม เป็นต้น เพื่อให้เกิดความหลากหลายของกลุ่มตัวอย่างที่นำมาศึกษาและเพื่อเปรียบเทียบผลว่าแตกต่างกันหรือไม่ หรืออาจทำการศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรอื่นที่น่าจะมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น การบริหารคนเก่ง (Talent Management) ความผาสุกทางจิตวิญญาณ การปรับตัวข้ามวัฒนธรรม เป็นต้น เพื่อให้งานวิจัยมีความครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และสุดท้ายในเรื่องของการเก็บข้อมูลอาจมีการเพิ่มการสัมภาษณ์หรือใช้แบบสอบถามปลายเปิด เพื่อให้พนักงานได้มีโอกาสแสดงความคิดเห็นและเสนอแนะแนวทางที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร และเพื่อให้งานวิจัยมีความสมบูรณ์มากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

- [1] พรรณวดี สติถาวร; และ ประจวบ เพิ่มสุวรรณ. (2553, พฤษภาคม). ทักษะคติของคนวัยรุ่น Gen Y ต่อการทำงานในระบบราชการ. *BU Academic Review*. 9(1): 177-190.
- [2] Petroulas, Emma; Brown, David; and Sundi, Heidi. (2010, September). Generational Characteristics and Their Impact on Preference for Management Control Systems. *Australian Accounting Review*. 20(3): 221-240.
- [3] เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2552, กรกฎาคม-กันยายน). การรับรู้คุณลักษณะของเจนเนอเรชั่นวาย และแรงจูงใจในการทำงาน: มุมมองระหว่างเจนเนอเรชั่นต่างๆ ในองค์กร. *จุฬาลงกรณ์ธุรกิจปริทัศน์*. 31(121): 1-24.
- [4] ลีอรัตน์ อนุรัตน์พานิช. (2558, มกราคม-เมษายน). ทักษะคติต่อ Generation Y ของผู้เข้าร่วมอบรม เรื่อง เข้าใจ ผูกพัน รักษา จูงใจ Generation Y. *วารสารวิชาการ Veridian E-Journal*. 8(1): 38-46.
- [5] เดชา เดชะวัฒน์ไพศาล. (2551, กรกฎาคม-กันยายน). เจนเนอเรชั่นวายกับความท้าทายใหม่ในการบริหารทรัพยากรบุคคล. *จุฬาลงกรณ์วารสาร*. 20(80): 53-66.
- [6] ชูชัย สมิทธิไกร. (2554). *จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- [7] George, Jennifer M; and Jones, Gareth R. (1999). *Understanding and Managing Organizational Behavior*. 2nd ed. Massachusetts: Addison-Wesley, Inc.
- [8] George, Jennifer M; and Jones, Gareth R. (2005). *Understanding and Managing: Organizational Behavior*. 4th ed. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- [9] สฎายุ วีระวณิชตระกูล. (2547, มิถุนายน-ตุลาคม). การส่งเสริมพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน. *วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา*. 16(1): 15-28.
- [10] สุกัญญา รัศมีธรรมโชติ. (2549, มีนาคม-เมษายน). *เบื้องหลังการลาออก: ปริศนาที่องค์กรไม่เคยล่วงรู้. โพรดักทิวิตี เวิลด์ (Productivity world)*. 11(61): 74-80. สืบค้นเมื่อ 20 กันยายน 2557, จาก http://202.183.190.2/FTPiWebAdmin/knw_pworld/image_content/61/Human61.doc
- [11] Begin, Stephen D. (2007). *Organizational Culture Counts*. Ottawa: HRSB Concepts Inc.
- [12] Newstrom, John W; and Davis, Keith. (2007). *Organizational Behavior: Human Behavior at Work*. 11th ed. New York: McGraw-Hill.
- [13] Sathe, Vijay. (1983). Implication of Corporate Culture: A Manager's Guide to Action. *Organizational Dynamics*. 12: 5-23.
- [14] ธรรมรัตน์ อยู่พรต. (2556, มกราคม-มิถุนายน). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจนเนอเรชั่นต่างๆ. *วารสารปัญญาภิวัฒน์*. 4(2): 24-39.
- [15] Eisenberger, Robert; Armeli, Stephen; Rexwinkel, Barbara; Lynch, Patrick D; and Rhoades, Linda. (2001, March). Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. 86(1): 42-51.

- [16] บดินทร์ หาญบุญทรง; และ พวงเพชร วัชรอยู่. (2555, มกราคม-มิถุนายน). ปัจจัยส่วนบุคคล บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการในสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย. *วารสารสังคมศาสตร์ และมนุษยศาสตร์*. 38(1): 180-198.
- [17] Liu, Yuwen. (2009, April). Perceived Organizational Support and Expatriate Organizational Citizenship Behavior: The Mediating Role of Affective Commitment Towards the Parent Company. *Personnel Review*. 38(3): 307-319.
- [18] Miao, Ren-Tao. (2011, January). Perceived Organizational Support, Job Satisfaction, Task Performance and Organizational Citizenship Behavior in China. *Journal of Behavioral and Applied Management*. 12(2): 105-127.
- [19] Chiang, Chun-Fang; and Hsieh Tsung-Sheng. (2012, March). The Impacts of Perceived Organizational Support and Psychological Empowerment on Job Performance: The Mediating Effects of Organizational Citizenship Behavior. *International Journal of Hospitality Management*. 31: 180-190.
- [20] Mathumbu, Dumisani; and Dodd, Nicole. (2013). Perceived Organizational Support, Work Engagement and Organizational Citizenship Behaviors of Nurses at Victoria Hospital. *Journal of Psychology*. 4(2): 87-93.
- [21] ธนพร แยมสุดา. (2550). *ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรกรมแพทยทหารเรือ*. กรุงเทพฯ: กรมแพทยทหารเรือ.
- [22] May, Douglas R; Gilson, Richard L; and Harter, Lynn M. (2004, March). The Psychological Condition of Meaningfulness, Safety and Availability and the Engagement of the Human Spirit at Work. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*. 77: 11-37.
- [23] Eisenberger, Robert; Huntington, Robin; Hutchison, Steven; and Sowa, Debora. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*. 71(3): 500-507.
- [24] Schaufeli, Wilmar B; and Bakker, Arnold B. (2003). *Utrecht Work Engagement Scale*. Utrecht: Utrecht University Press.
- [25] Organ, Dennis W; and Bateman, Thomas S. (1991). *Organizational Behavior*. 4th ed. Homewood: Irwin, Inc.
- [26] สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2555). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: เพื่อองฟ้าพรินติ้ง จำกัด.
- [27] สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2550). *ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์*. กรุงเทพฯ: ห้างหุ้นส่วนจำกัด สามลดดา.
- [28] Schmeling, Elke. (2001). *Good Citizens in a Global Economy: Individual-Collectivism and Power Distance as Predictors of Organizational Citizenship Behavior*. Dissertation. Ph.D. (Psychology). Germany: University of Konstanz.
- [29] Stamper, Christina L; and Van Dyne, Linn. (2001, June). Work Status and OCB: A Field Study of Restaurant Employees. *Journal of Organizational Behavior*. 22(5): 517-536.

- [30] Kidder, Deborah. (2002, October). The Influence of Gender on the Performance of Organizational Citizenship Behavior. *Journal of Management*. 28(5): 629-648.
- [31] รชฏ ชยสดมภ์. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [32] วรางคณา แก้วมณี. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยึดมั่นผูกพันในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- [33] Lavelle, James J; Rupp, Deborah E; and Brockner, Brockner. (2007, December). Taking a Multifoci Approach to the Study of Justice, Social Exchange, and Citizenship Behavior: the Target Similarity Model. *Journal of Management*. 33(6): 841-866.
- [34] Schaufeli, Wilmar B; Salanova, Marisa; Gonzales-Roma, Vicente; and Bakker, Arnold B. (2002, March). The Measurement of Engagement and Burnout: A Two Sample Confirmatory Factor Analytic Approach. *Journal of Happiness Studies*. 3: 71-92.
- [35] Babcock-Roberson, Meredith E; and Strickland Oriel J. (2010, May-June). The Relationship Between Charismatic Leadership, Work Engagement, and Organizational Citizenship Behaviors. *The Journal of Psychology*. 144(3): 313-326.
- [36] Ariani, Dorothea W. (2013, March). The Relationship between Employee Engagement, Organizational Citizenship Behavior, and Counterproductive Work Behavior. *International Journal of Business Administration*. 4(2): 46-56.
- [37] Chughtai, Aamir A. (2008, January). Impact of Job Involvement on In-Role Job Performance and Organizational Citizenship Behaviour. *Institute of Behavioral and Applied Management*. 169-183.