



NATIONAL AND
INTERNATIONAL
**SRIPATUM
UNIVERSITY**
CONFERENCE
2021

SPU
SRIPATUM
UNIVERSITY



**THAI
LOG**



SPUCON 2021

28 OCTOBER

Sripatum University, Bangkok, Thailand

The 16th National and International
Sripatum University Conference

Research and Innovations to Sustainable Development

• SDGs • Circular Economy

หนังสือประมวลบทความ PROCEEDINGS

การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม ครั้งที่ 16
เรื่อง การวิจัยและนวัตกรรมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

Organized by Sripatum University, The Social Science Research Association of Thailand (SSRAT),
Lawyers Council Under the Royal Patronage, Thai Federation on Logistics, Prachachuen Research Network (PRN),
(5) Journal Network of Social Sciences and Humanities (JSH), and Multi Mentoring System 3 (MMS3)
under the supervision of Thailand Science Research and Innovation (TSRI)

หนังสือประมวลบทความ (Proceedings)
การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ออนไลน์ ครั้งที่ 16 ประจำปี 2564
เรื่อง การวิจัยและนวัตกรรมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน
(Research and Innovations to Sustainable Development)

วันพฤหัสบดีที่ 28 ตุลาคม 2564



รวบรวมโดย
คณะกรรมการพิจารณาผลงาน
การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ประจำปี 2564

ออกแบบปกโดย งานกราฟิกและศิลปกรรม มหาวิทยาลัยศรีปทุม
จัดรูปเล่มโดย โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

- บทความทุกเรื่อง ได้รับการตรวจสอบทางวิชาการ โดยผู้ทรงคุณวุฒิ แต่ข้อความและเนื้อหาและบทความที่ตีพิมพ์เป็นความรับผิดชอบของผู้เขียนแต่เพียงผู้เดียว มิใช่ความคิดเห็นและความรับผิดชอบของมหาวิทยาลัยศรีปทุม
- การคัดลอกอ้างอิงต้องดำเนินการตามการปฏิบัติในหมู่นักวิชาการทั่วไป และสอดคล้องกับกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

หนังสือประมวลบทความ (Proceedings)

การประชุมวิชาการระดับชาตินานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ออนไลน์ ครั้งที่ 16
เรื่อง การวิจัยและนวัตกรรมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

The Proceedings of the 16th National and International Sripatum University Online Conference
: Research and Innovations to Sustainable Development

วันที่: 28 ตุลาคม 2564

Date: 28 October 2021

ISBN (e-book) 978-974-655-469-5

ข้อมูลทางบรรณานุกรมของหอสมุดแห่งชาติ

หนังสือประมวลบทความการประชุมวิชาการระดับชาตินานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ออนไลน์ ครั้งที่ 16
เรื่อง การวิจัยและนวัตกรรมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน.-- พิมพ์ครั้งที่ 16.-- กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยศรีปทุม, 2564.
2621 หน้า.

1. การประชุม. 2. โครงการวิจัยและพัฒนา. I. ชื่อเรื่อง.

060

ISBN 978-974-655-469-5

เจ้าของ

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

จัดทำโดย

ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม

สถานที่จัดพิมพ์และจัดทำรูปเล่ม

โรงพิมพ์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

2410/2 ถนนพหลโยธิน แขวงเสนานิคม เขตจตุจักร กรุงเทพฯ 10900 โทร. 02 579 1111 ต่อ 1114, 1552

สารบัญ

	หน้า
สารอธิการบดี	V
คณะกรรมการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ออนไลน์ ครั้งที่ 16 ประจำปี 2564.....	VI
ผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ.....	X
กำหนดการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ออนไลน์ ครั้งที่ 16 ประจำปี 2564.....	XIII
สารบัญบทความ	XV

คณะกรรมการจัดงานประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ออนไลน์ ครั้งที่ 16 ประจำปี 2564

1. ที่ปรึกษา

- | | |
|------------------|-----------|
| (1) อธิการบดี | ที่ปรึกษา |
| (2) รองอธิการบดี | ที่ปรึกษา |

2. คณะกรรมการจัดประชุม

- | | |
|---|-----------|
| (1) รองศาสตราจารย์ กัลยาภรณ์ ปานมะเร็ง
(มหาวิทยาลัยศรีปทุม) | ประธาน |
| (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนา สุวาริ
(มหาวิทยาลัยศรีปทุม) | รองประธาน |
| (3) ศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูริย์ ปัญญาคะโป
(มหาวิทยาลัยศรีปทุม) | กรรมการ |
| (4) ศาสตราจารย์ ดร.สมปอง คล้ายหนองสรวง
(สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมวิทยาศาสตร์ วิจัยและนวัตกรรม: สกสว.) | กรรมการ |
| (5) ศาสตราจารย์ ดร.สุทธิชัย อัสสะบำรุงรัตน์
(บัณฑิตยสภาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งประเทศไทย: บวท.) | กรรมการ |
| (6) ดร.คมศร วงษ์รักษา
(สมาคมวิจัยสังคมศาสตร์แห่งประเทศไทย) | กรรมการ |
| (7) ดร.อภิเทพ แซ่โล้ว
(เครือข่ายวิจัยประชาชน) | กรรมการ |
| (8) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จิตติ มงคลชัยอรัญญา
(เครือข่ายวารสารวิชาการด้านสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์) | กรรมการ |
| (9) ดร.ชุติมาพร หมอนใหญ่
(สมาพันธ์โลจิสติกส์ไทย) | กรรมการ |
| (10) ว่าที่ร้อยตรี ดร.ถวัลย์ รุยาพร
(สภานายความในพระบรมราชูปถัมภ์) | กรรมการ |
| (11) ศาสตราจารย์ ดร.นवल เหล่าศิริพจน์
(บัณฑิตวิทยาลัยร่วมด้านพลังงานและสิ่งแวดล้อม) | กรรมการ |
| (12) ศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ยาวะประภาษ
(จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย) | กรรมการ |
| (13) Prof. Dr. Marina Vayndorf-Sysoeva
(Sholokhov Moscow State University for the Humanities, Russia) | กรรมการ |
| (14) Dr.en C.E.T. Juan José Contreras Castillo
(Universidad de Colima, Mexico) | กรรมการ |

- | | | |
|------|---|-----------|
| (15) | Prof. Carmine Bianchi
(The University of Palermo, Italy) | กรรมการ |
| (16) | รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน ชูระรัช
(มหาวิทยาลัยศรีปทุม) | เลขานุการ |
- 3. คณะกรรมการอำนวยการ**
- | | | |
|-----|--|-----------|
| (1) | รองศาสตราจารย์ กัลยาภรณ์ ปานมะเร็ง | ประธาน |
| (2) | ผู้ช่วยอธิการบดีทุกคน | กรรมการ |
| (3) | ผู้อำนวยการกลุ่มงานทุกกลุ่ม | กรรมการ |
| (4) | คณบดีทุกคณะ/วิทยาลัย | กรรมการ |
| (5) | ผู้อำนวยการสำนัก | กรรมการ |
| (6) | ผู้อำนวยการศูนย์ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย | เลขานุการ |
- 4. คณะกรรมการพิจารณาผลงาน**
- | | | |
|------|--|------------------|
| (1) | รองศาสตราจารย์ ดร.สุบิน ชูระรัช | ประธาน |
| (2) | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรูญศักดิ์ | รองประธาน |
| (3) | รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยากร หวังมหาวร | กรรมการ |
| (4) | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมล จิราพงษ์ | กรรมการ |
| (5) | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนา สุวาริ | กรรมการ |
| (6) | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์ | กรรมการ |
| (7) | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูย์ สุขวิจิตร บาร์ | กรรมการ |
| (8) | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสวัตดี สุตินญามณี | กรรมการ |
| (9) | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ เจียมจิต สุวรรณน้อย | กรรมการ |
| (10) | ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิรินธร สินจินดาวงศ์ | กรรมการ |
| (11) | นางสาวอรกัญญา สุขแก้ว | เลขานุการ |
| (12) | นางสาวนลินี กาลสุวรรณ | ผู้ช่วยเลขานุการ |
- 5. คณะกรรมการประชาสัมพันธ์ ศิลปกรรม จัดพิมพ์เอกสาร และจัดทำรายงานสืบเนื่อง**
- การประชุมวิชาการ (e-Proceedings)**
- | | | |
|-----|-----------------------------------|-----------|
| (1) | ผู้อำนวยการกลุ่มงานกิจการสัมพันธ์ | ที่ปรึกษา |
| (2) | ผู้อำนวยการสำนักงานประชาสัมพันธ์ | ประธาน |
| (3) | บุคลากรสำนักงานประชาสัมพันธ์ทุกคน | กรรมการ |
| (4) | บุคลากรงานกราฟิกและศิลปกรรมทุกคน | กรรมการ |
| (5) | บุคลากรโรงพิมพ์ทุกคน | กรรมการ |
| (6) | เลขาสำนักงานประชาสัมพันธ์ | เลขานุการ |
- 6. คณะกรรมการจัดทำและดูแล Website การประชุมวิชาการ**
- | | | |
|-----|--|-----------|
| (1) | ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | ประธาน |
| (2) | เจ้าหน้าที่ศูนย์ ICT ทุกคน | กรรมการ |
| (3) | นายวิรุฬห์ ศัสตุระ | เลขานุการ |

7. คณะกรรมการฝ่ายระบบการประชุมออนไลน์

- | | |
|---|---------------------|
| (1) ผู้อำนวยการสำนักการจัดการศึกษาออนไลน์ | ประธาน |
| (2) นายรัฐพล อ้นบัณฑิต | กรรมการ |
| (3) นางสาวนัสรา จีนเหรียญ | กรรมการ |
| (4) นางสาวจุฑามาศ ชาญเจริญ | กรรมการ |
| (5) นายเอกสิทธิ์ อภิสิทธิ์กุล | กรรมการและเลขานุการ |

8. คณะกรรมการฝ่ายอาคารและสถานที่

- | | |
|---|------------------|
| (1) ผู้อำนวยการกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน | ประธาน |
| (2) ผู้อำนวยการสำนักงานอาคารสถานที่ | รองประธาน |
| (3) นายเศกสรรค์ เลียงเพราะ | กรรมการ |
| (4) นายสมบูรณ์ แสงอินทร์ | กรรมการ |
| (5) นางสาวยอดศรี มงคลเจริญ | กรรมการ |
| (6) นายเสน่ห์ เข้มพรหมมา | กรรมการ |
| (7) นายสมหมาย เข้มสถาน | กรรมการ |
| (8) นายถวัลย์ศักดิ์ กลัดเขียว | กรรมการ |
| (9) นายอนันท์ บุญสอน | กรรมการ |
| (10) นางสาวสุพัตรา ปั่นไสว | กรรมการ |
| (11) นางวิมล ชมจำปี | เลขานุการ |
| (12) นายธงชัย เอี่ยมทอง | ผู้ช่วยเลขานุการ |

9. คณะกรรมการฝ่ายบริการเทคโนโลยี แสง เสียง โสตทัศนูปกรณ์

- | | |
|---|-----------|
| (1) ผู้อำนวยการกลุ่มงานโครงสร้างพื้นฐาน | ประธาน |
| (2) ผู้อำนวยการศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร | รองประธาน |
| (3) ผู้อำนวยการศูนย์มีเดีย | รองประธาน |
| (4) เจ้าหน้าที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทุกคน | กรรมการ |
| (5) เจ้าหน้าที่ศูนย์มีเดียทุกคน | กรรมการ |
| (6) ผู้ช่วยผู้อำนวยการศูนย์มีเดีย ด้านงานผลิต | เลขานุการ |

10. คณะกรรมการฝ่ายต้อนรับ ลงทะเบียน และประเมินผล

- | | |
|---|---------------------|
| (1) ผู้อำนวยการสำนักวิชาศึกษาทั่วไป | ประธาน |
| (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขนิษฐา ชัยรัตนาวรรณ | รองประธาน |
| (3) ผู้ช่วยศาสตราจารย์อานาจ วัจจัน | กรรมการ |
| (4) นางวันเพ็ญ ลงขันต์ | กรรมการ |
| (5) นายบงกช ธนวงศ์วิสูตร | กรรมการ |
| (6) นางสาวอัมพันธ์ชญาน์ อนันตกานนท์ | กรรมการ |
| (7) นางสาวภัทรภรณ์ ศรีบุญย์ | กรรมการและเลขานุการ |

11. คณะกรรมการฝ่ายพิธีการ

- | | |
|---|---------------------|
| (1) ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพ | ประธาน |
| (2) ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพฑูริย์ สุขวิจิตร บาร์ | กรรมการ |
| (3) นางสาวรัตติยา กิลคริส | กรรมการและเลขานุการ |
| (4) นางสาวนลินี กาลสุวรรณ | ผู้ช่วยเลขานุการ |

12. คณะกรรมการฝ่ายการเงินและบัญชี

- | | |
|--------------------------------|---------------------|
| (1) ผู้อำนวยการกลุ่มงานการคลัง | ประธาน |
| (2) นางชมนาด อรุณฉาย | กรรมการ |
| (3) นางสาวศิริรัตน์ เขียวรัตน์ | กรรมการ |
| (4) นางสาวพลับพลึง สุขวิเศษ | กรรมการและเลขานุการ |

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิพิจารณาบทความ
การประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ออนไลน์ ครั้งที่ 16 ประจำปี 2564

ศาสตราจารย์ ดร.โกสุม จันทร์ศิริ
ศาสตราจารย์พิเศษ ดร.จำเนียร จวงตระกูล
ศาสตราจารย์ ดร.ศุภชัย ขาวประภาส
ศาสตราจารย์ พล.ต.ทพ.รังษิต บุญเต็ม
รองศาสตราจารย์ ดร.กมลวัลย์ ลือประเสริฐ
รองศาสตราจารย์ ดร.กนต์ฤทัย คลังพหล
รองศาสตราจารย์ ดร.กานดา ว่องไวลิขิต
รองศาสตราจารย์ ดร.กীরติ ชยะกุลศิริ
รองศาสตราจารย์ ดร.จันทนา วัฒนกาญจนะ
รองศาสตราจารย์ ดร.จินตนา วิบูลย์ศิริกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.ชนงกรณ์ ภูมเขตบุตร
รองศาสตราจารย์ ดร.ชลธิศ คาราวงษ์
รองศาสตราจารย์ ดร.ชัยวิชิต เข็ชรชนะ
รองศาสตราจารย์ ดร.ไชยยศ ไพบทยศิริธรรม
รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ อยู่ถนอม
รองศาสตราจารย์ ดร.ณรงค์ชัย วิวัฒนาช่าง
รองศาสตราจารย์ ดร.ธรรมศักดิ์ รุจิระขรรยง
รองศาสตราจารย์ ดร.บัญญัติ ศิริธนาวงศ์
รองศาสตราจารย์ ดร.ประพนธ์ เจียรกุล
รองศาสตราจารย์ ดร.ปรียานุช อภิภูณ โยภาส
รองศาสตราจารย์ ดร.ปิยกร หวังมหาพร
รองศาสตราจารย์ ดร.พลพงศ์ สุขสว่าง
รองศาสตราจารย์ ดร.ภัทราวดี มากมี
รองศาสตราจารย์ ดร.เขาวนารถ พันธุ์เพ็ง
รองศาสตราจารย์ ดร.โยธิน แสงวงดี
รองศาสตราจารย์ ดร.รัชณีกุล ภิญ โยภูณวัฒน์
รองศาสตราจารย์ ดร.สกันธ์ ภู่งามดี
รองศาสตราจารย์ ดร.สิทธิชัย แสงอาทิตย์
รองศาสตราจารย์ ดร.สุนีย์ เหมาะประสิทธิ์
รองศาสตราจารย์ ดร.ศุภิน ธุระราช
รองศาสตราจารย์ ดร.ศุวัฒน์ นิเมสังคนันท์
รองศาสตราจารย์ ดร.อัศม์เดช วานิชชินชัย
รองศาสตราจารย์ ดร.อัศวิน แสงพิกุล

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
Far East University, South Korea
จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
นักวิชาการอิสระ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์
มหาวิทยาลัยรังสิต
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มหาวิทยาลัยศิลปากร
มหาวิทยาลัยราชภัฏกาญจนบุรี
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลสุวรรณภูมิ
มหาวิทยาลัยรังสิต
มหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยบูรพา
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยมหิดล
มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
มหาวิทยาลัยชินวัตร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม
มหาวิทยาลัยมหิดล
มหาวิทยาลัยธุรกิจบัณฑิตย์

รองศาสตราจารย์ นฤมล ปิ่นโต
รองศาสตราจารย์ ปัทมา โกเมนท์จรัส
รองศาสตราจารย์ พ.ต.อ. ดร.มีชัย สีเจริญ
รองศาสตราจารย์ พ.ต.อ.หญิง ดร.ทิฆัมพร เกษโกมล
รองศาสตราจารย์ รุ่งฤดี แพลงสร
รองศาสตราจารย์ สดาพร ชาติาคม
รองศาสตราจารย์ เอกธิดา เสริมทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กมลวรรณ อยู่วัฒนะ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัญชรัตน์ ศรีวิสุทธิกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กัลยารัตน์ วีระชนชัยกุล
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ขนิษฐา ชัยรัตนาวรรณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.จักรกฤษณ์ โปณะทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฉันทนา ปาปีดดา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชโลธร ธรรมแท้
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ชวลิต มณีศรี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ฐิตาภรณ์ สินจรรยาศักดิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณกุล ธรณินิธิญาณ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐฉาน อัครโกวิทวงศ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ณัฐพันธ์ เผ่าพันธ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เทพฤทธิ์ บัณฑิตวัฒนาวาศ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธรรมศักดิ์ เสนามิตร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิพัทธ์ จงสวัสดิ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นิตติ อินทมาโน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ประเสริฐ สิทธิจิรพัฒน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปานันท์ กาญจนภูมิ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พรพรรณ นันทแพศย์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพจิตร ผาวัน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ไพบุลย์ สุขวิจิตร บาร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุพวรรณ นังคลาภวัฒน์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ยุวสุข ภูลาดี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัฐสภา แก่นแก้ว
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วนายุทธ์ แสนเงิน
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วรรษัญ คุรุจิต
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วราภรณ์ ไทยมา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.วสวัตต์ สุกัญญามณี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร นาคทอง
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ศศิธร วชิรปัญญาพงศ์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สิรินธร สิ้นจินดาวงศ์

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
วิทยาลัยพยาบาลตำรวจ
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยขอนแก่น
มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยรังสิต
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
นักวิชาการอิสระ
มหาวิทยาลัยนครพนม
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยศรีปทุม
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุพัฒนพร ศรีญาณลักษณ์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.หทัยพันธ์ สุนทรพิพิธ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อุทัยรัตน์ เมืองแสน	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ธนภัทร พรหมวัฒน์ภักดี	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นฤกุล จิตสกุล	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปรีชา สุภวงษ์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ปิ่นฉวี ทักพวิมล	มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พ.ต.ท. ดร.ธวิษ สุคตสาร	โรงเรียนนายร้อยตำรวจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ พรพรรณ สวัสดิ์สิงห์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รุ่งเอก วรรณพฤษย์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ วันวิสา ค่วนตระกูลศิลป์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ สุภาวดี สะมะณี	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อำนาจ วัจจัน	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ดร.กฤษดา เขียววัฒนสุข	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี
ดร.เกียรติศักดิ์ สกมลพันธ์	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ดร.ฉัตรรัตน์ โหตระไวศยะ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.ชิตพงษ์ อัยสานนท์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.เชษฐภักดิ์ ลีลาศรีศิริ	วิทยาลัยเซาธ์อีสท์บางกอก
ดร.ณัฐภัทรศญา เศรษฐโชติสมบัติ	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.ชนันท์ ธนารัตนะภูมิ	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ดร.นรินทร์ สมบัตินันท์ แบร์	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ดร.ประกอบชาติภักดิ์	มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
ดร.รุ่งริ้ว วงศ์ประชา	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ดร.วรสรวง ดวงจินดา	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ดร.วิษณุกร ทองหล่อ	มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
ดร.วิศวะ อนุชะวงษ์	มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา
ดร.ศิวะพร ภูพันธ์	มหาวิทยาลัยมหิดล
ดร.สมร สุทธิปิยภัทร	มหาวิทยาลัยราชภัฏนครราชสีมา
ดร.สุคนธ์ทิพย์ สุภาจันทร์	มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง
ดร.สุชาญวุฒิ กิ่งแก้ว	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
ดร.สุรีย์ฉาย พลวัน	มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
นาวาอากาศเอก ดร.วุฒิกัทร จันทร์สาร	มหาวิทยาลัยศรีปทุม
นาวาอากาศเอก วิพล สุขวิสัย	โรงเรียนเตรียมทหาร
ว่าที่ร้อยตรี ดร.ชนภณ ภูมालา	มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
อาจารย์จรัสชา ประทีปโชติพร	มหาวิทยาลัยศรีปทุม

สารบัญบทความ (ต่อ)

	หน้า
ประสิทธิภาพในการปราบปรามยาเสพติดของเจ้าหน้าที่ตำรวจตระเวนชายแดนจังหวัดปัตตานี ชนากัทธ ใจมฤทธิ, ฐรวุฒิ แต่งตั้ง, ไหวพจน์ ปัจฉิม, มหาวิทยาลัยคาบี.....	688
การรับรู้เรื่องการปิดป้ายแสดงราคาและบทกำหนดโทษหากฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการกลาง ว่าด้วยราคาสินค้าและบริการของผู้ประกอบการร้านธงฟ้าประชารัฐ จังหวัดนครนายก อาภาภรณ์ บุญแจ่ม, สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล, อนันต์ ธรรมชาลัย, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.....	698
ภาวะความเครียดที่เกิดจากการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ราชทัณฑ์ ในเขตจังหวัดปทุมธานี สุรกิจ จิตมั่น, สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล, อนันต์ ธรรมชาลัย, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.....	708
คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรในสถาบันพัฒนาบุคลากรท้องถิ่น อรอนงค์ ปานคง, พงษ์ศักดิ์ เพชรสถิตย์, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.....	718
สมรรถนะด้านการบริหารจัดการของนายทหารนักเรียนหลักสูตรนายทหารชั้นผู้บังคับฝูง อินทิรา ศิริวัฒน์, สานิต ศิริวิศิษฐ์กุล, อนันต์ ธรรมชาลัย, มหาวิทยาลัยนอร์ทกรุงเทพ.....	728
กลุ่มย่อยที่ 3 บริหารธุรกิจ การบัญชี เศรษฐศาสตร์ (1)	
การเพิ่มจำนวนการต่ออายุกรมธรรม์เงินฝากสงเคราะห์ชีวิต กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สาขากำแพงเพชร ปภาณิศา วุฒิรัตน์, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.....	739
ปัจจัยที่ส่งผลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องปรับอากาศของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จำกัด นันทวรรณ ลาภเก็น, ณฤศม ธรรมนิธิญาณ, ธิดารัตน์ คุ้มกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.....	747
แนวทางการแก้ไขปัญหาการให้สินเชื่อที่เข้าข่ายผิดปกติ กรณีศึกษาธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร ทรศมถ สองแคว, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.....	758
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อเครื่องผสมวิตามินของผู้บริโภคอำเภอเมืองจังหวัดลำปาง ณัฐนันท์ เนื่องชัย, กิตติยา โกศิริ, ชัยมา บุญประสิทธิ์, ภัทธิดา วัฒนาพรณกิตติ, ขจรศักดิ์ วงศ์วิราช, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง.....	769
แนวทางการเพิ่มจำนวนผู้ใช้บริการแอปพลิเคชัน AOT Airports กันต์ธร ตั้งเจริญเวช, อริสรา เสยานนท์, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.....	779
ผลของการเรียนเชิงรุกออนไลน์รายวิชาหลักการลงทุน ปัทมา โกเมนท์จรัส, นันทพร เศรษฐทัตต์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม.....	788
กลยุทธ์การสื่อสารทางการตลาดแบบบูรณาการ และความเชื่อมั่นที่ส่งผลต่อความตั้งใจ เข้าร่วมงานอีเวนต์ออนไลน์ ของผู้เข้าร่วมในเขตกรุงเทพมหานคร นฤศม ต่อเทียนชัย, นภวรรณ คณานุรักษ์, มหาวิทยาลัยหอการค้าไทย.....	797
ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขตภาคตะวันตก วิมลวรรณ เขียววิลาวัณย์, ชวนชื่น อัครกะวมิชชา, มหาวิทยาลัยศิลปากร.....	807
โอกาสและความท้าทายของผู้ประกอบการค้าออนไลน์ในสภาวะการแพร่ระบาดของไวรัสโควิด-19 เรวดี สุขสรณมย์, มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตขอนแก่น.....	817

กลุ่มย่อยที่ 3

บริหารธุรกิจ การบัญชี

เศรษฐศาสตร์ (1)

**ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
ของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขตภาคตะวันตก**
**THE FACTORS AFFECTING JOB SATISFACTION AND
ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF BANK OF AYUDHYA
PUBLIC COMPANY LIMITED IN THE WESTERN REGION**

วิมลวรรณ เจียงวิลาวณย์¹

ชวนชื่น อัคระวุฒิชา²

¹นักศึกษาลัทธิบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

E-mail: chiangvilawan_w@su.ac.th

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจักษ์วิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

E-mail: chuanchuen@ms.su.ac.th

บทคัดย่อ

การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคาร โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขตภาคตะวันตก จำนวน 350 คน เก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ ร้อยละ การแจกแจงความถี่ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาพบว่า ระดับการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ความไว้วางใจ ความพึงพอใจ ในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแลกเปลี่ยน ระหว่างผู้นำกับสมาชิก และความไว้วางใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานมี อิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำสำคัญ: การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก, ความไว้วางใจ, ความพึงพอใจในงาน, พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร

ABSTRACT

The objective of this study is to study the factors affecting Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior of bank employees. The samples are 350 employees of Bank of Ayudhya Public Company Limited in the Western Region. Data are collected by questionnaires. Data are analyzed by percentage statistics, frequency distribution, mean, standard deviation, Pearson correlation coefficient and regression analysis. The results showed that the level of Leader-Member Exchange, Trust, Job Satisfaction and Organizational

Citizenship Behavior are high level. Moreover, the hypothesis testing results have found that Leader-Member Exchange presented a positive influence on Organizational Citizenship Behavior, Leader-Member Exchange and Trust presented a positive influence on Job Satisfaction and Job Satisfaction presented a positive influence on Organizational Citizenship Behavior.

Keywords: Leader-Member Exchange, Trust, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior

ความสำคัญและที่มาของปัญหาวิจัย

ในสังคมปัจจุบันมีปัญหามากมายที่อาจส่งผลกับการดำเนินงานต่าง ๆ ขององค์กรได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม อย่างเช่น สถานการณ์การแพร่ระบาดของเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (COVID-19) ที่ทำให้เกิดวิกฤตการณ์ครั้งใหญ่ที่ส่งผลให้ทุกภาคส่วนได้ตระหนักถึงความสำคัญของระบบการบริหารจัดการในทุก ๆ ด้าน โดยเฉพาะการจัดการทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร ถือเป็นสิ่งสำคัญที่ทุกองค์กรควรรักษาไว้เพื่อความสนใจ เพื่อไม่ให้กลายเป็นปัญหาที่ก่อให้เกิดอุปสรรคในการดำเนินงานในองค์กร ผู้บริหารจำเป็นต้องเข้าใจวิธีการสร้างขวัญกำลังใจ ความพึงพอใจในการทำงาน ความเชื่อมั่นและความไว้วางใจในองค์กรแก่พนักงานทุกระดับ เพื่อให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีและเต็มใจที่จะทำงานกับองค์กรต่อไปในอนาคต (สมบูรณ์ นาควิชัย, 2560)

ประเด็นแรกที่จะตระหนัก คือ การที่จะทำให้พนักงานทุกคนในองค์กรมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี ปฏิบัติงานนอกเหนือจากหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบในการให้ความช่วยเหลือ และแลกเปลี่ยนความรู้ระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยความเต็มใจ (Organ, 1988) แต่อย่างไรก็ตาม การที่จะทำให้พนักงานในองค์กรปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ และมีความรับผิดชอบก็ต้องขึ้นอยู่กับหลาย ๆ ปัจจัยที่เป็นแรงสนับสนุนด้วย ซึ่งความพึงพอใจในงานของบุคลากรในองค์กร เป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่อาจส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ โดยการศึกษาของ วัลลพ ส้อมตะกู (2554) พบว่า การที่พนักงานจะแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูงได้ เป็นผลมาจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (Leader-Member Exchange) สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานได้ โดยการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกคล้ายกับทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ของ Blau (1964) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลใดบุคคลหนึ่งมีการปฏิบัติต่อผู้อื่นเป็นอย่างดี บุคคลนั้น ๆ ย่อมมีความคาดหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนที่ดีกลับมาเช่นกัน อีกทั้ง การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกยังสามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยตรงได้ รวมถึงความสัมพันธ์อันดีที่เกิดขึ้นระหว่างผู้นำกับผู้ตามที่เกิดจากความใกล้ชิด เป็นกันเอง หรือสนิทสนมกัน จะทำให้ลดช่องว่างของชนชั้นระหว่างผู้นำและสมาชิก ทำให้ผู้ตามรู้สึกว่าได้รับการสนับสนุนจากผู้นำ และก่อให้เกิดเป็นความไว้วางใจในตัวผู้นำขึ้นด้วย (Eyan, 2002)

นอกจากนี้ ความไว้วางใจ ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่สามารถส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานได้ อีกทั้งยังเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน และสร้างความผูกพันแก่องค์กรอีกด้วย (Nyhan and Marlowe, 1997) โดย Davis (1951) ให้ความคิดเห็นว่า หากองค์กรตั้งกฎระเบียบขึ้นให้พนักงานปฏิบัติงานภายใต้มาตรฐานเดียวกัน เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน รวมทั้งแสดงให้เห็นถึงการให้ความเท่าเทียมแก่ทุก ๆ คนในองค์กร จะช่วยสร้างความไว้วางใจในองค์กร และนำไปสู่ความพึงพอใจในงานได้

ทั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกที่จะศึกษากับธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งอยู่ในอุตสาหกรรมบริการทางการเงินที่จำเป็นต้องปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์การแพร่ระบาดที่ทำให้ธนาคารจำเป็นต้องลดจำนวนสาขา

แต่จำนวนพนักงานกลับเพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2559 จนถึงปี 2563 อยู่ที่จำนวน 33,271 คน (ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย เดือนกันยายน ปี 2563) แม้ว่าผู้บริหารของธนาคารจะเตรียมความพร้อมสร้างความเป็นเลิศให้พนักงานเรื่องการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีในยุคดิจิทัล รวมถึงการแข่งขันภายในอุตสาหกรรมการเงินการธนาคาร (ฐากร ปิยะพันธ์, 2560) แต่ในอนาคตก็มีความเป็นไปได้ว่าธนาคารจะมีแผนที่จะนำสื่ออิเล็กทรอนิกส์ที่ล้ำสมัยมาแทนที่ทรัพยากรมนุษย์ เนื่องจากการเติบโตของธุรกิจ e-Commerce เพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ธนาคารหลายแห่งก็มีการให้บริการผ่านทาง Mobile banking เพื่อความสะดวกสบายของลูกค้า และเป็นการลดค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับพนักงานลง ทำให้กระทบกับความเชื่อมั่น ความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อองค์กรส่งผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานได้ จากที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยคาดหวังว่าผลการศึกษาที่ได้จะสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางเพื่อพัฒนาความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกภายในองค์กร ก่อให้เกิดประโยชน์ทางด้านความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและผู้ตาม ความไว้วางใจ ความพึงพอใจในงาน จนก่อให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อให้หลายองค์กรสามารถพัฒนาไปได้อย่างยั่งยืน และสามารถเผชิญหน้ากับปัญหาใหม่ๆ ที่เข้ามาตลอดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความคิดเห็นการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ความไว้วางใจ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขตภาคตะวันตก
2. เพื่อศึกษาการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขตภาคตะวันตก ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. เพื่อศึกษาการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ความไว้วางใจ ที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขตภาคตะวันตก
4. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขตภาคตะวันตก ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

วรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก

Wayne and Shawn (1993) ให้ความหมายการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกไว้ว่าเป็นความสัมพันธ์ที่พัฒนาขึ้นมาระหว่างผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาที่เป็นความสัมพันธ์ต่างตอบแทน ผู้นำและผู้ใต้บังคับบัญชาจะปฏิบัติงานตามอำนาจหน้าที่ ความรับผิดชอบของตน และการที่บทบาทหน้าที่ในการทำงานของทั้งสองฝ่ายแตกต่างกัน ทำให้มีพฤติกรรมแตกต่างกันตามบทบาทที่ได้รับ นอกจากนี้ Schutz and Schutz (1994) กล่าวถึงแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Dyadic exchange) หมายถึง ระดับของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำและสมาชิก แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่ 1) ระดับการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกในกลุ่ม (In-Group) เกิดจากกระบวนการการแลกเปลี่ยนข้อมูล การให้ความช่วยเหลือ และสนับสนุนการทำงานระหว่างกัน ทำให้เกิดความเชื่อใจและความไว้วางใจซึ่งกันและกันในระดับสูง 2) ระดับการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกนอกกลุ่ม (Out-Group) ความสัมพันธ์นอกกลุ่มจะมีการแลกเปลี่ยนกันในระดับต่ำ ให้ความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกต่ำด้วย สอดคล้องกับงานวิจัยของ สุทธิพงษ์ เกียรติวิชัย (2562) ศึกษาในเรื่อง การพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการสอนงานของ

ผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ความผูกพันของพนักงาน และความพึงพอใจในการทำงานเป็นตัวแปรคั่นกลาง พบว่า การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เท่ากับ 0.79 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจ

Shaw (1997) ได้นิยามความหมายของความไว้วางใจว่า หมายถึง ความเชื่อในการกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ของบุคคลสอดคล้องกับความคาดหวังทางบวกของผู้ที่ให้ความไว้วางใจ โดยแนวคิดความไว้วางใจในองค์กรของ Mishra (1996) มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1. มิติด้านความสามารถ (Competency Dimension) หมายถึง ความไว้วางใจที่บุคคลหนึ่งจะให้แก่อีกบุคคลหนึ่งที่มีความรู้ความสามารถในการทำงาน มีการตัดสินใจที่ถูกต้องและเหมาะสม 2. มิติด้านความเชื่อถือได้ (Reliability Dimension) หมายถึง ความคาดหวังในตัวบุคคลหนึ่งว่าสามารถเชื่อมั่นกับบุคคลนั้นได้ทั้งคำพูดและการกระทำ 3. มิติด้านความเปิดเผย (Openness Dimension) หมายถึง การที่บุคคลหนึ่งกล้าที่จะเปิดเผยข้อมูลให้ผู้อื่นรับรู้ โดยไม่โกหกหรือบิดเบือนความจริง รวมถึงรับฟังในสิ่งที่ผู้อื่นพูดหรือแสดงความคิดเห็น 4. มิติด้านความห่วงใย (Concern Dimension) หมายถึง การที่ทุกคนในองค์กรให้ความไว้วางใจซึ่งกันและกัน และเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวมเป็นหลัก สอดคล้องกับงานวิจัยของ อติสร คงพล และ รัชณันท์ บุญอยู่ (2563) ที่ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงความไว้วางใจในองค์กร สู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 100 คน ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน โดยสนับสนุนสมมติฐานการวิจัยที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.01

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

ชญรัฐกานต์ ม่วงเงิน (2560) สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่า เป็นความรู้สึกในเชิงบวกของพนักงานที่มีต่อหน้าที่ทำ ทำให้พนักงานปฏิบัติงานด้วยความตั้งใจและเต็มที่กับงานที่ได้รับมอบหมาย ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์กรทั้งประสิทธิภาพและประสิทธิผล และจากการพัฒนาแนวคิดความพึงพอใจในงานของ Munson and Heda (1974) จากทฤษฎีความต้องการของ Maslow แบ่งปัจจัยของความพึงพอใจในการทำงานออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้ 1. ความพึงพอใจในงานภายนอก (Extrinsic Satisfaction) 2. ความพึงพอใจในงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Satisfaction) 3. ความพึงพอใจในงานด้านการมีส่วนร่วม (Involvement Satisfaction) 4. ความพึงพอใจในงานภายใน (Intrinsic Satisfaction) สอดคล้องกับงานวิจัยของ กฤติเดช นฤกุลกิจ (2561) ที่ศึกษาเกี่ยวกับการทำงานเป็นทีมและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี การศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทางบวก มีความสัมพันธ์ในระดับสูง อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Organ, Podsakoff, and MacKenzie (2006) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากตัวบุคคลที่อยู่นอกเหนือสิ่งที่องค์กรกำหนดบทบาทไว้ให้ แต่มีความจำเป็นต่อการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร โดย Organ (1988) ได้จำแนกพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ 1. การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 2. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) 3. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) 4. ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) 5. การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) สอดคล้องกับงานวิจัยของ นรชัย ณ วิเชียร (2561) ที่ศึกษาเกี่ยวกับปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลประจำหอผู้ป่วยโรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงาน ความไว้วางใจ

ต่อองค์การ และความยุติธรรมในองค์การ มีอิทธิพลทางตรงต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจของพยาบาลประจำหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช และมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานการวิจัย

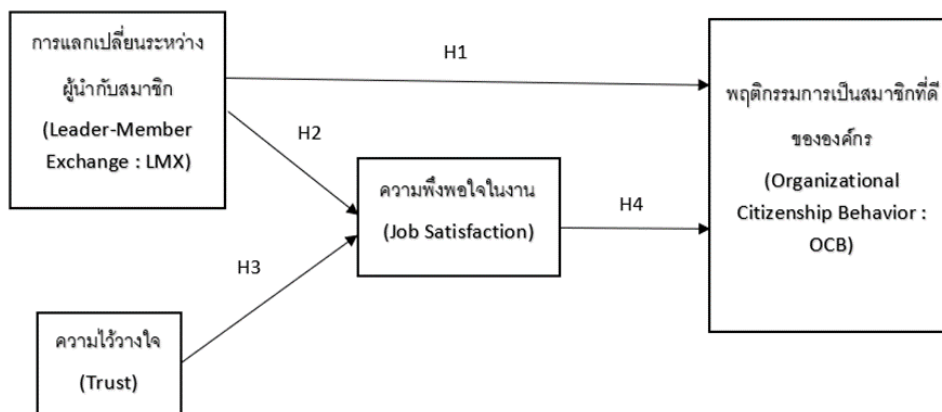
สมมติฐานที่ 1 การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2 การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ศึกษา ได้แก่ พนักงานที่ทำงานในธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เขตภาคตะวันตก จำนวน 5 จังหวัด ได้แก่ ตาก, กาญจนบุรี, ราชบุรี, เพชรบุรี และประจวบคีรีขันธ์ จำนวนพนักงานทั้งสิ้น 1,419 คน (ข้อมูลจากธนาคารแห่งประเทศไทย เดือนกันยายน ปี 2563) กลุ่มตัวอย่างใช้สูตรของ Yamane (1973) ในการคำนวณ โดยกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานที่มีระดับความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าความคลาดเคลื่อนไม่เกิน $\pm 5\%$ ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 312 คน แต่เพื่อให้งานวิจัยมีความเชื่อมั่นมากขึ้น ผู้วิจัยจึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 350 คน

เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมทั้งแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แบ่งเป็น 5 ส่วน คือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้กรอกแบบสอบถาม, ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดเรื่องของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก, ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดเรื่องของความไว้วางใจ, ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดเรื่องของความพึงพอใจในงาน และส่วนที่ 5 แบบสอบถามวัดเรื่องของ

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใน ส่วนที่ 2 ถึง ส่วนที่ 5 จะใช้มาตรวัด Likert Scale 5 ระดับ ให้เลือกตอบเพียงข้อเดียวจากทั้งหมด

การประเมินความเที่ยงตรง และทดสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ

1. การหาค่าความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิที่เชี่ยวชาญทางด้านเนื้อหาที่เกี่ยวข้อง จำนวน 3 ท่าน เพื่อประเมินและตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหาในข้อคำถาม โดยผลจากการประเมินค่า IOC ของข้อคำถามทุกข้อมีค่าเท่ากับ 1 จึงนำแบบสอบถามไปทดสอบกับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 ชุด โดยกลุ่มที่ใช้ทดสอบต้องไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย (ประสพชัย พสุนนท์, 2554)

2. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามมาหาความเชื่อมั่น โดยใช้วิธีวิเคราะห์ของ Cronbach (1951) ที่คำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 พบว่าค่าความเชื่อมั่นของตัวแปรอยู่ระหว่าง 0.919 - 0.967 ซึ่งมีความมากกว่าเกณฑ์ที่กำหนด คือ 0.7 ถือว่าแบบสอบถามนั้นมีความเชื่อมั่น สามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลได้

การเก็บรวบรวมข้อมูลและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้ขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถามจากทางผู้จัดการภาค และพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันตก โดยผู้วิจัยส่งแบบสอบถามออนไลน์ที่สร้างขึ้นจาก Google form ในรูปแบบ URL ไปยังกลุ่มตัวอย่างผ่านสื่อออนไลน์ ได้แก่ Line และ E-mail เมื่อเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างครบจำนวน 350 คน แล้วตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลก่อนนำมาคำนวณทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป (SPSS) โดยการวิเคราะห์ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ และระดับความคิดเห็นของตัวแปรทั้งหมด ได้แก่ การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์การถดถอย

สรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาส่วนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์

ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ในเขตภาคตะวันตก จำนวน 350 คน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 181 คน คิดเป็นร้อยละ 51.7 มีอายุระหว่าง 46-55 ปี จำนวน 114 คน คิดเป็นร้อยละ 32.6 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า จำนวน 250 คน คิดเป็นร้อยละ 71.4 มีสถานภาพสมรส จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 57.7 ส่วนใหญ่สังกัดสาขาจังหวัด ประจวบคีรีขันธ์ จำนวน 97 คน คิดเป็นร้อยละ 27.7 มีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปี จำนวน 227 คน คิดเป็นร้อยละ 64.9 มีรายได้ต่อเดือน 15,000 – 30,000 บาท จำนวน 125 คน คิดเป็นร้อยละ 35.7 และมีตำแหน่งงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 260 คน คิดเป็นร้อยละ 74.3

ผลการศึกษาส่วนที่ 2 ระดับความคิดเห็นของตัวแปรในการศึกษา

การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก พบว่า ระดับความคิดเห็นค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.99 ซึ่งอยู่ในระดับมาก ความไว้วางใจ พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14 ความพึงพอใจในงาน พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.00 และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.14

ผลการศึกษาส่วนที่ 3 การวิเคราะห์การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ความไว้วางใจ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตารางที่ 1 แสดงการวิเคราะห์อิทธิพลของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (n = 350)

ตัวแปร	พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		
	β	t	Sig.
การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก	0.483	10.303	0.000

$r = 0.483, R^2 = 0.234, \text{Adjusted } R^2 = 0.232, F = 106.144, p < 0.05$

ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก สามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 23.2 โดยการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ($\beta = 0.483$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1

ตารางที่ 2 แสดงการวิเคราะห์การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกและความไว้วางใจที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน (n = 350)

ตัวแปร	ความพึงพอใจในงาน		
	β	t	Sig.
การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก	0.293	6.556	0.000
ความไว้วางใจ	0.570	12.738	0.000

$r = 0.803, R^2 = 0.644, \text{Adjusted } R^2 = 0.642, F = 314.288, p < 0.05$

ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก และความไว้วางใจ สามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในงาน คิดเป็นร้อยละ 64.2 โดยการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ($\beta = 0.293$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 และความไว้วางใจ ($\beta = 0.570$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (n = 350)

ตัวแปร	พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		
	β	t	Sig.
ความพึงพอใจในงาน	0.625	14.939	0.000

$r = 0.625, R^2 = 0.391, \text{Adjusted } R^2 = 0.389, F = 223.184, p < 0.05$

ผลการศึกษาพบว่า ผลการวิเคราะห์ความพึงพอใจในงาน สามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คิดเป็นร้อยละ 38.9 โดยความพึงพอใจในงาน ($\beta = 0.625$) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ระดับนัยสำคัญที่ 0.05 ดังนั้นจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4

อภิปรายผล

สมมติฐานที่ 1 การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีฯ มีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกในระดับสูง เนื่องจากธนาคารกรุงศรีฯ มีนโยบายที่ต้องประชุมพูดคุยกันทุกเช้า เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูลกันภายในองค์กร ทำให้เกิดความเข้าใจกันมากขึ้น และมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันในองค์กร ส่งผลต่อความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์กรของพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nougarou (2017) ที่ศึกษาผลของปัจจัยด้านมนุษยสัมพันธ์ การแลกเปลี่ยนระหว่างสมาชิกในทีม (TMX) และการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก (LMX) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ผลการศึกษาพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำกับสมาชิกที่สูงมีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กร เพราะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานด้วย

สมมติฐานที่ 2 การแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการศึกษายอมรับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีฯ มีการแลกเปลี่ยนระหว่างระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ จากการที่ธนาคารกรุงศรีฯ จัดกิจกรรมนอกสถานที่เพื่อให้พนักงานในองค์กรสนิทสนมกันมากยิ่งขึ้น รวมถึงการที่ธนาคารมีวัฒนธรรมองค์กรที่เข้มแข็ง และมีภาพลักษณ์ที่น่าเชื่อถือ ก็ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Hayden (2011) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ของคุณภาพการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกและความพึงพอใจในงาน พบว่า คุณภาพการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิกและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กันที่ระดับนัยสำคัญ 0.05

สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) ซึ่งผลการศึกษายอมรับสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า การที่หัวหน้างานให้ความไว้วางใจให้กำลังใจในการทำงานด้วยการกล่าวชื่นชม และให้รางวัลแก่พนักงานที่ทำผลงานได้ดี มีผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานได้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ Gibson (2011) ที่ศึกษาผลของความไว้วางใจในผู้นำที่มีต่อความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจลาออกจากงานปัจจุบันของวิชาชีพพยาบาล พบว่า หากพนักงานได้รับความไว้วางใจสูงจะส่งผลต่อความพึงพอใจในงานให้สูงตาม

สมมติฐานที่ 4 ความพึงพอใจในงานของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า เป็นไปตามสมมติฐานที่ผู้วิจัยตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่า พนักงานธนาคารกรุงศรีฯ มีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับสูง ทำให้การดำเนินงานเป็นไปในทางที่ดีเช่นกัน เนื่องจากพนักงานทุ่มเทที่จะปฏิบัติงานให้แก่องค์กร และคอยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิดปัญหา สอดคล้องกับงานวิจัยของ Nurjanah, Pebianti, and Handaru (2020) ที่ศึกษาเรื่องเกี่ยวกับอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, ความพึงพอใจในงาน, ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของผู้ตรวจราชการกระทรวงศึกษาธิการ พบว่า หากระดับความพึงพอใจในงานสูง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็จะสูงตามไปด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ผู้บริหารของธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) หรือผู้บริหารขององค์กรอื่น ๆ สามารถนำแนวคิดของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับสมาชิก ความไว้วางใจ ความพึงพอใจในงาน ไปปรับใช้ในการจัด

กิจกรรม หรือสัมมนา เสริมสร้างความสัมพันธ์อันดีกันในองค์กรของตน เพื่อให้เกิดการพัฒนาและเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานให้ดียิ่งขึ้น

2. องค์กรสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางการบริหารจัดการในเรื่องของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับพนักงานระดับปฏิบัติการ เพื่อให้แต่ละองค์กรสามารถบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ได้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาครั้งต่อไปสามารถศึกษาเชิงคุณภาพร่วมด้วย หากมีการสัมภาษณ์เพิ่มเข้ามาจะทำให้เกิดการวิเคราะห์ในเชิงลึกและรับรู้ถึงอารมณ์ความรู้สึกของกลุ่มตัวอย่างเพื่อนำมาวิเคราะห์ได้ชัดเจนและตรงจุดมากยิ่งขึ้น

2. การศึกษาครั้งต่อไปสามารถนำไปศึกษาในเชิงลึกเกี่ยวกับพนักงานธนาคารในแต่ละแผนกเนื่องจากกระบวนการทำงานที่มีความแตกต่างกัน อาจส่งผลกับพฤติกรรม ความคิด และทัศนคติที่เกี่ยวกับการทำงานได้

รายการอ้างอิง

- กฤติเดช นุกลกิจ. (2561). การทำงานเป็นทีมและความพึงพอใจในงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร โรงงานอุตสาหกรรมการผลิตในจังหวัดปทุมธานี. *วารสารวิชาการสถาบันวิทยาการจัดการแห่งแปซิฟิก*, 4(2), 401-412.
- ชญัญกานต์ ม่วงเงิน. (2560). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานของพนักงานไปรษณีย์ สำนักงานไปรษณีย์เขต 6. รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยราชภัฏนครสวรรค์,
- ฐากร ปิยะพันธ์. (2560). *เจาะลึกการวางกลไกธนาคารดิจิทัลยุคปัจจุบัน (ตอนที่ 1)*. Retrieved from <https://www.krungsri.com/th/plearn-plearn/inside-digital-banking-era-part-1>
- นรชัย ณ วิเชียร. (2561). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลประจำหอผู้ป่วย โรงพยาบาลภูมิพลอดุลยเดช. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 16(1), 101-116.
- ประสพชัย พสุนนท์. (2554). *คณิตศาสตร์และสถิติธุรกิจ*. คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วัลลพ ล้อมตะกุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. การจัดการมหาบัณฑิต. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี,
- สมบูรณ์ นาควิชัย. (2560). ขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานของครูผู้สอน. *Journal of Roi Kaensarn Academi*, 2(2), 16-29.
- สุทธิพงษ์ เกียรติวิชญ์. (2562). การพัฒนาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการสอนงานของผู้บริหารที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โดยมีการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำและสมาชิก ความผูกพันของพนักงาน และความพึงพอใจในการทำงาน เป็นตัวแปรคั่นกลาง. *วารสาร Veridian E-Journal, Silpakorn University*, 12, 152-168.
- อดิศร คงพล และ ธีญนันท์ บุญอยู่. (2563). อิทธิพลของความพึงพอใจในงาน ในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่เชื่อมโยงความไว้วางใจในองค์กรสู่ผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมมาบตาพุด. *วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเอเชียอาคเนย์*, 4(1), 53-60.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and The Internal Structure of Tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.

- Davis, R. C. (1951). *The Fundamentals of Top Management*. New York: Harper & Brothers Co.
- Eyan, K. (2002). *Personality and Job Performance: The Mediating Roles of Leader-Member Exchange Quality and Action Control*. Florida: Florida International University.
- Gibson, W. D. (2011). *The effect of trust in leader on job satisfaction and intent to leave present job in the context of the nursing profession*. Doctor of Philosophy. University of Louisville Electronic Theses and Dissertations.
- Hayden, C. M. (2011). *The Relationship Between Leader-Member Exchange and Job Satisfaction: Measuring LMX Quality and Job Satisfaction of Supervisors and Subordinates*. Master's thesis. Wright State University, OhioLINK Electronic Theses and Dissertations Center.
- Mishra, A. K. (1996). *Organizational responses to crisis*. Centrality of trust: Sage.
- Munson, F. C., and Heda, S. S. (1974). *An instrument for measuring nursing satisfaction*. *Nursing Research*, 23(2), 159-166.
- Nougarou, J. C. (2017). *The Effect of Workplace Friendship, Team-Member Exchange and Leader-Member Exchange on Organizational Citizenship Behavior*. Master of Science. St. Cloud State University, Culminating Projects in Psychology.
- Nurjanah, S., Pebianti, V., and Handaru, A. W. (2020). The influence of transformational leadership, job satisfaction, and organizational commitments on Organizational Citizenship Behavior (OCB) in the inspectorate general of the Ministry of Education and Culture. *Cogent Business & Management*, 7(1), 1-12.
- Nyhan, R. C., and Marlowe, H. A. (1997). Development and Psychometric Properties of The Organizational Trust Inventory. *Evaluation Review*, 21(10), 614-635.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington Book.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., and MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior : Its Nature, Antecedents and Consequences*. USA: Sage.
- Schutz, D. P., and Schutz, S. E. (1994). *Psychology and Work Today : An Introduction to Industrial and Organization Psychology*. New York: Macmillan Publishing.
- Shaw, F. B. (1997). *Trust in Balance*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Wayne, S. J., and Shawn, A. G. (1993). The Effects of Leader-Member Exchange on Employee Citizenship and Impression Management Behavior. *Human Relations*, 46, 1431-1440.
- Yamane, T. (1973). *Statistics an Introduction Analysis* (2 nd ed.). New York: Harper and Row.

SPU

SRIPATUM
UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยศรีปทุม

เกียรติบัตรฉบับนี้ให้ไว้เพื่อแสดงว่า

วิมลวรรณ เจียงวิลาวัณย์, ชวนชื่น อัครกะวณิชชา

ได้เข้าร่วมนำเสนอบทความ

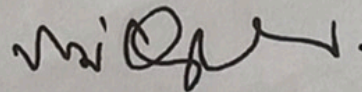
ในการประชุมวิชาการระดับชาติและนานาชาติ มหาวิทยาลัยศรีปทุม ออนไลน์ ครั้งที่ ๑๖

ประจำปี ๒๕๖๔

เรื่อง วิจัยและนวัตกรรมสู่การพัฒนาที่ยั่งยืน

ขอให้มีความสุข และความสำเร็จตลอดไป

วันพฤหัสบดีที่ ๒๘ ตุลาคม ๒๕๖๔



(ดร.รัชนีพร พุกยาภรณ์ พุกกะมาน)

อธิการบดี

