

ปัจจัยทางจิต-สังคมที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
กรณีศึกษา: บุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะสัตวแพทยศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์*

Psycho-social Factors Affecting Organizational Citizenship
Behavior: A Case Study of Personal Working at the Faculty of
Veterinary Medicine, Kasetsart University

วรินทร์ลีณี เรือนแพ¹

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (2) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และจิตสำนึกสาธารณะ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (3) ศึกษาปัจจัยด้านสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน จิตสำนึกสาธารณะที่มีอิทธิพลต่อการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะสัตวแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 230 คน ในการคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามแบบ สถิติที่ใช้ คือ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน จิตสำนึกสาธารณะ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และจิตสำนึกสาธารณะ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน, คุณภาพชีวิตในการทำงาน, จิตสำนึกสาธารณะ

¹นักศึกษาลัทธิสุตร วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยรามคำแหง

^{*}เป็นส่วนหนึ่งของวิทยานิพนธ์ระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยรามคำแหง ปีการศึกษา 2555

E-mail: Ruempae_k@hotmail.com

อาจารย์ที่ปรึกษา: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. นิภา แก้วศรีงาม, รองศาสตราจารย์ มุกดา ศรียงค์,
อาจารย์ ดร.รังสิมา หอมเศรษฐี

Abstract

This research investigates (1) the triad level of organizational citizenship behavior, (2) the relationship between the co-worker relationship, quality of work life, public consciousness and organizational citizenship behavior. Finally, (3) a forecast governing organizational citizenship behavior is framed by the researcher with relationship with co-worker, quality of work life and public consciousness as predictive variables. The sample population in this study consisted of 230 staff working at the faculty of veterinary medicine employed at Kasetsart University. The instruments of this research were questionnaires eliciting data on relationship with co-worker, quality of work life, public consciousness and organizational citizenship behavior. Technique of descriptive statistics used in the analysis of the data obtained were percentage, mean and standard deviation. Pearson's product moment correlation coefficient, multiple correlation coefficient, and multiple regression analysis utilizing the stepwise selection technique. The findings showed: (1) The staff under study evinced a high level of organizational citizenship behavior, (2) Relationship with co-worker and Public consciousness were determined to be positively correlated with organizational citizenship behavior at the statistically significant level of .01, (3) Quality of work life were no correlated with organizational citizenship behavior, (4) Relationship with co-worker, quality of work life and public consciousness were found to be mutually predicted organizational citizenship behavior at the statistically significant level of .05.

Keywords: organizational citizenship behavior, relationship with co-worker, quality of work life, public consciousness

ความนำ

พฤติกรรมการทำงานของบุคคลมีความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์กร โดยบุคคลเหล่านั้นจะต้องมีการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย เป็นพฤติกรรมที่องค์กรได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน และยังต้องมีพฤติกรรมเชิงสร้างสรรค์ที่เกิดขึ้นโดยบุคคลนั่นเอง ไม่เกี่ยวกับการได้รับรางวัล หรือการลงโทษจากองค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือไปจากข้อกำหนดตามบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ (Katz & Kahn, 1978 อ้างถึงใน Organ และ Bateman, 1991, p. 275) พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (organizational citizenship behavior) เป็นพฤติกรรม

ทางบวกของบุคลากรที่เป็นประโยชน์ก่อให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กร เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้อย่างดีที่สุด ประหยัดที่สุด และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุดเพราะเมื่อบุคคลมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การที่องค์กรจะทำให้สมาชิกในองค์กรของตนทำหน้าที่ได้อย่างสมบูรณ์ จึงต้องส่งเสริมกิจกรรมต่างๆ ที่อยู่นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ตามข้อกำหนดด้วย (extra-role behavior) ซึ่งก็คือพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้วก็จะปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียรยิ่งขึ้น ตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้นงานก็จะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น (ประไพพร สิงหเดช, 2539) ดังที่ Karambayya

(1989 อ้างถึงใน Podsakoff, 1997, p. 262) ได้รายงานความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับผลการปฏิบัติงาน พนักงานที่ได้รับการประเมินว่ามีผลการปฏิบัติงานสูงกว่า จะมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับที่สูงกว่าพนักงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่า ตัวแปรปัจจัยที่สนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญนั้นคือสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ดีนั้นก่อให้เกิดความสุขทางใจ ความเข้าใจ ความเห็นใจระหว่างกัน เป็นสิ่งที่จะช่วยให้เกิดการปฏิบัติงานอย่างราบรื่นทำให้การประสานงานกันในองค์กรเป็นไปอย่างดี (กฤษณา ศักดิ์ศรี และกันตนา เพิ่มผล, 2541, หน้า 455) แต่ถ้าบุคลากรหรือสมาชิกในองค์กรไม่มีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันอาจทำให้เกิดผลกระทบจนสามารถขยายผลต่อเนื่องถึงในระดับองค์กร ซึ่งผลกระทบที่เกิดขึ้นเหล่านี้เป็นอุปสรรคในการดำเนินงาน เกิดพฤติกรรมการทำงานที่ไม่เหมาะสม ตลอดจนเป็นการลดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานขององค์กรทั้งระบบ ทำให้องค์กรไม่สามารถประสบความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ ดังคำกล่าวของ Pearce and Gregersen (1991) ที่กล่าวว่าลักษณะการทำงานที่ต้องช่วยเหลือกันระหว่างสมาชิกในองค์กรจะมีส่วนผลักดันให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจึงเป็นการกระทำของบุคคลที่สนับสนุนให้เกิดการทำงานตามหน้าที่ในฝ่ายต่างๆ ให้ดำเนินเป็นไปอย่างราบรื่น

ปัจจัยประการหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเกิดพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกขององค์กรคือคุณภาพชีวิตในการทำงาน การที่บุคคลมีคุณภาพชีวิตการทำงานไม่ดีผลกระทบที่ตามมาคือ การขาดความพึงพอใจในการทำงาน มีการหยุดงานบ่อย สุขภาพจิตไม่ดี ทำให้ผลิตภาพขององค์กรลดลง (วิภาวี ศรีเพ็ชร, 2537ก, หน้า 8) ดังนั้นการเสริมสร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานจึงจำเป็นและมีความสำคัญอย่างยิ่ง เพราะถือได้ว่าเป็นส่วนช่วยให้สามารถบริหารคนที่ถือว่าเป็นทรัพยากรที่มีค่าในองค์กร

ให้เกิดประโยชน์สูงสุด นำไปสู่การเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กร หรืออาจกล่าวได้ว่า การมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเป็นวิธีการหนึ่งในการพัฒนาองค์การ ซึ่งมีผลกระทบโดยตรงต่อตัวบุคลากรที่ปฏิบัติงาน (บุญเลิศไพรินทร์, 2539, หน้า 471)

ปัจจัยอีกประการหนึ่งสำหรับผู้วิจัยศึกษา คือการมีจิตสำนึกสาธารณะของบุคลากรเนื่องจากการปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้ตามวัตถุประสงค์ขององค์การจำเป็นต้องอาศัยบุคคลที่ต้องมีทัศนคติที่คำนึงถึงประโยชน์ของส่วนรวม และมีจิตสำนึกในการปฏิบัติงาน การมีจิตสำนึกสาธารณะจะทำให้บุคคลมี ความตระหนัก รู้ตัว อยู่ตลอดเวลา มีการรับรู้ตนเองและตื่นตัวในการแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสม มีการควบคุมตนเอง สามารถใช้จิตสำนึกของตนเพื่อประโยชน์ต่อบุคคลและสภาพการณ์รอบตัว Solso (1991 อ้างถึงใน เอมอร วัฒนา, 2553, หน้า 30) Lukasc (1979 อ้างถึงใน กาญจนา แก้วเทพ, 2527, หน้า 34-39) มีความเห็นว่าจิตสำนึกทางสังคม (social consciousness) หรือจิตสำนึกสาธารณะ (public consciousness) เป็นจิตสำนึกที่แสดงออกเพราะความตั้งใจของมนุษย์ เช่น การปกป้องผลประโยชน์โดยส่วนรวม การช่วยเหลือให้ทุกคนประสบประโยชน์และความสุข ทั้งเป็นจิตสำนึกที่ตระหนักถึงความสำคัญในการอยู่ร่วมกันหรือคำนึงถึงผู้อื่นที่อยู่ร่วมสัมพันธ์เป็นกลุ่มเดียวกัน จึงจัดได้ว่าจิตสำนึกสาธารณะ (public consciousness) เป็นคุณธรรมข้อหนึ่งที่เป็นหลักในการปฏิบัติตนไปในทางที่ดีงาม เป็นสิ่งที่มีคุณค่าและเป็นสิ่งสำคัญในการพัฒนาสังคม ให้เป็นการอยู่ร่วมกันในสังคมที่มีจิตสำนึกของบุคคล (ประเวศ วะสี, 2542, หน้า 20)

ดังกล่าวนี้อาจข้างต้นองค์กรจะพัฒนาบุคลากรให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้จะต้องคำนึงถึงปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ซึ่งจะช่วยส่งเสริมความสามารถและพัฒนาศักยภาพของบุคลากร ด้วยเหตุผลสำคัญดังกล่าวผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยนำสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานคุณภาพชีวิตในการทำงานและจิตสำนึกสาธารณะมาเป็น

ตัวแปรในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งจะเป็นประโยชน์ในการใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงานบุคคล การพัฒนาองค์การ และเป็นแนวทางในการเสริมสร้างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแก่บุคลากร พร้อมทั้งเป็นการดึงศักยภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรที่มีอยู่แล้วให้มากยิ่งขึ้น ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีแก่องค์การต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และจิตสำนึกสาธารณะ กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
3. เพื่อศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการทำนยพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

แนวคิดและทฤษฎีในการวิจัย

สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน

แนวคิดสัมพันธภาพระหว่างบุคคลของSchultz (Schultz, 1990) ที่เป็นหลักสำคัญของสัมพันธภาพระหว่างบุคคลขึ้นอยู่กับความต้องการพื้นฐาน 3 ประการ ได้แก่

- 1) ความต้องการเป็นพวกพ้อง (inclusion behavior) เป็นความต้องการในการสร้างและดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างตนเองและผู้อื่นเกี่ยวกับการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การแสดงความเป็นเจ้าของหรือการรวมกลุ่มคน
- 2) ความต้องการมีอำนาจควบคุม (control behavior) เป็นความต้องการในการสร้างและดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับผู้อื่นเกี่ยวกับการมีอำนาจ

ควบคุมคนอื่น และต้องการให้คนอื่นใช้อำนาจควบคุมตน เป็นเหตุให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมาในลักษณะการแสดงอำนาจควบคุมการมีอิทธิพลเหนือผู้อื่นหรือยอมให้ผู้อื่นมีอิทธิพลเหนือตนได้

3) การเปิดตนเอง (openness behavior) เป็นความต้องการในการสร้างและดำรงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ระหว่างตนเองและผู้อื่นทางอารมณ์ การเปิดตนเอง โดยจะแสดงออกในรูปของความใกล้ชิดสนิทสนม ไปจนถึงการหลีกหนี

คุณภาพชีวิตในการทำงาน

ตามแนวคิดทฤษฎีความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Alderfer's Modified Need Hierarchy Theory) (Alderfer, H. F, 1979, P. 33 อ้างถึงใน สร้อยตระกูล ดิทยานนท์, 2545, หน้า 100) ได้คิดทฤษฎีความต้องการที่เรียกว่า ทฤษฎี อีอาร์จี (ERG-- Existences Relatedness-Growth Theory) ทฤษฎีนี้ได้ดัดแปลงมาจากทฤษฎีของ Maslow แต่ได้แบ่งความต้องการของมนุษย์เป็น 3 ลำดับขั้น โดยแบ่งความต้องการของมนุษย์ออกเป็น 3 ประการ ดังนี้

1) ความต้องการมีชีวิตอยู่ (existence needs) เป็นความต้องการที่ตอบสนองเพื่อให้มีชีวิตอยู่ต่อไป ได้แก่ ความต้องการทางด้านร่างกาย และความต้องการความปลอดภัย ตรงกับความต้องการขั้นที่ 1 และ 2 ของ Maslow คือความต้องการทางกาย (physiological needs) และความต้องการความปลอดภัย (safety needs)

2) ความต้องการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น (relatedness needs) เป็นความต้องการทางสังคมทั้งหมด เป็นความต้องการจะมีความสัมพันธ์กับบุคคลอื่นๆ ในสังคม ความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น ตรงกับความต้องการขั้นที่ 3 ของ Maslow คือความต้องการด้านสังคม (social needs)

3) ความเจริญก้าวหน้า (growth needs) เป็นความต้องการขั้นสูงสุด เป็นความต้องการที่จะได้รับการยกย่องในสังคม และได้รับความสำเร็จในชีวิต ตรงกับความต้องการขั้นที่ 4 และ 5 ของ Maslow คือความต้องการยอมรับนับถือ (esteem needs) และความต้องการ

ความสมหวังของชีวิต (the needs for self-actualization) ทฤษฎีนี้ของ Alderfer ไม่เชื่อว่าบุคคลจะต้องตอบสนองความต้องการระดับหนึ่งอย่างเต็มที่ก่อนที่จะก้าวต่อไปยังความต้องการอีกระดับหนึ่ง แต่พบว่าบุคคลจะถูกจูงใจด้วยความต้องการมากกว่าระดับหนึ่งพร้อมกันไป เช่น ความต้องการเงินเดือนที่เพียงพอ สามารถเกิดขึ้นได้ในขณะเดียวกับความต้องการชื่นชม และความต้องการสร้างสรรค์ และพบว่าลำดับความต้องการจะแตกต่างกันระหว่างบุคคล บุคคลอาจต้องการแสวงหาการยกย่องก่อนความกังวลต่อความต้องการดำรงอยู่

จิตสำนึกสาธารณะ

Lukasc (1979 อ้างถึงใน กาญจนมา แก้วเทพ, 2527, หน้า 34-39) ได้แบ่งจิตสำนึกเป็น 2 ระดับ โดยอาศัยเกณฑ์การมองเห็นประโยชน์ของชนชั้นและความสามารถในการมองเห็นสังคมโดยมีความรู้รอบด้าน โดยที่ระดับแรกเป็นจิตสำนึกแบบทันทีทันใด หากได้ผ่านกระบวนการยกระดับจิตสำนึกแล้วก็จะมีจิตสำนึกในขั้นที่สูงกว่า คือ จิตสำนึกทางสังคม ดังมีรายละเอียดดังนี้ (1) จิตสำนึกแบบทันทีทันใด (immediate consciousness) เป็นจิตสำนึกที่เกิดขึ้นเองโดยอัตโนมัติและเป็นไปตามธรรมชาติ มองเห็นผลประโยชน์ส่วนตัวในระยะใกล้ เช่น ความต้องการทางเศรษฐกิจ ซึ่งจิตสำนึกชนิดนี้ มีทั้งของปัจเจกชน (psychological consciousness of individual) ของมวลชนโดยรวม (mass psychological consciousness) (2) จิตสำนึกทางสังคม (social consciousness) จิตสำนึกประเภทนี้เกิดขึ้นได้ด้วยปฏิบัติการที่มีความตั้งใจของมนุษย์เท่านั้น เช่น การปกป้องผลประโยชน์โดยส่วนรวม เช่น เพื่อประเทศชาติ เพื่อประชาชน การยกระดับจิตสำนึกชนิดแรกมาเป็นชนิดหลังจะต้องผ่านการทำงานของตัวสื่อกลาง เช่น ผู้นำ ปัญญาชน พรรคการเมือง สหภาพแรงงาน องค์กร มวลชน เป็นต้น

ไพบูลย์ วัฒนศิริธรรม และสังคม สัจจกร (2543, หน้า 13) ได้อธิบายแนวคิดการก่อเกิดจิตสำนึก จิตสำนึกสาธารณะ หรือจิตสำนึกต่อสังคม อยู่ภายใต้อิทธิพลของปัจจัยแวดล้อมทั้งปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน เกิดจาก

ปฏิสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยภายนอกกับปัจจัยภายในต่อการเกิดสำนึก ปัจจัยภายนอก และปัจจัยภายในเป็นปฏิสัมพันธ์ที่ต่อเนื่องกัน สำนึกที่มาจากภายนอกเป็นการเข้ามาโดยธรรมชาติ กระทบต่อจิตใจ ความรู้สึกนึกคิดของคน แล้วกลายเป็นสำนึกธรรมชาติและมักไม่รู้ตัว แต่สำนึกที่เกิดจากภายในเป็นการจูงใจ เป็นการเลือกสรรรู้ตัว การที่จะทำให้คนมีสำนึกที่ดีจะต้องทำทั้งสองทางพร้อมกัน ทางหนึ่งต้องส่งเสริมให้เกิดความรักและสร้างสำนึกที่ดีให้ตนเอง พร้อมกันนั้นต้องพยายามหาวิธีการ ผลักดันส่งเสริม วัฒนธรรมให้สังคมโดยทั่วไปทั้งกลุ่มคนและองค์กร มีการสร้างกิจกรรมหรือมี โครงการที่จะนำไปสู่การสร้างจิตสำนึกที่ดี

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Mcshane และ Von Glinow (2000, p. 38-39) ให้ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า ในอดีตที่ผ่านมา นักวิชาการด้านบริหารมักจะคุ้นเคยกับสิ่งที่ช่วยให้องค์กรประสบผลสำเร็จ คือ ในเรื่องของความพึงพอใจในงาน และความสามารถในการปฏิบัติงานเพียงเท่านั้น แต่ในขณะเดียวกันความสำเร็จขององค์กรยังขึ้นอยู่กับความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วย พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในขอบเขตของการทำงานนอกเหนือหน้าที่ที่กำหนด ประกอบด้วย การหลีกเลี่ยงความขัดแย้งโดยไม่จำเป็น มีความมุ่งมั่นที่ให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ไม่เห็นแก่ตัว มีเมตตา รู้จักให้อภัย ลดปัญหาความยุ่งยากภายในองค์กร ให้ความร่วมมือกับองค์กร ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ซึ่งการที่บุคคลจะแสดงออกถึงการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นั้นขึ้นอยู่กับเงื่อนไข 2 ประการคือ (1) เมื่อพนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมที่องค์กรปฏิบัติต่อเขา ซึ่งองค์กรต้องสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการกำหนดความยุติธรรมในสถานที่ทำงานเป็นไปอย่างถูกต้องเหมาะสม พนักงานจะมีความรู้สึกอยากทำงานที่มากกว่า บทบาทหน้าที่ เมื่อองค์กรมีการกระจายผลตอบแทนอย่างยุติธรรมและกระบวนการแก้ปัญหาที่เหมาะสม (2) เมื่อพนักงานมีความยึดถือในคุณค่าของงานสูง มีความรู้สึก

รับผิดชอบต่อสังคม (sense of social responsibility) ซึ่งหมายถึงการที่บุคคลกระทำการที่เอื้อประโยชน์ต่อผู้อื่น คำนี้ถึงพฤติกรรมที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้อื่น มีแรงจูงใจ

ในการช่วยเหลือ แม้ว่าจะไม่ได้ผลตอบแทน หักเงินเดือน หรือขจัดขวางเป้าประสงค์ของผู้อื่น รู้จักเรียนรู้คุณค่าของสังคมตลอดเวลา

กรอบแนวคิดการวิจัย

กรอบแนวคิดในการวิจัยกำหนดเป็นตัวแปรและองค์ประกอบดังนี้

ตัวแปรอิสระ (Independent Variables)

<p>สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความเชื่อถือและความไว้วางใจ 2. การให้การสนับสนุนซึ่งกันและกัน 3. การทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกัน 4. การติดต่อสื่อสารระบบเปิด 5. ความเป็นอิสระจากการคุกคาม
<p>คุณภาพชีวิตในการทำงาน</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. การได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอ 2. สภาพแวดล้อมการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย 3. การพัฒนาความสามารถ ศักยภาพของบุคคล 4. การบูรณาการทางสังคม 5. ความสมดุลระหว่างงานกับการดำรงชีวิต
<p>จิตสำนึกสาธารณะ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ความตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม 2. ความรัก ความเอื้ออาทร และความสามัคคี 3. การรับรู้ความสามารถของตนในการแก้ไข ปัญหา 4. การลงมือปฏิบัติในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม

ตัวแปรตาม (Dependent Variables)

<p>พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ 2. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา 3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ 4. การร่วมมือปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ 5. การริเริ่มส่วนบุคคล 6. การทำความดีให้สังคมในองค์การ 7. การพัฒนาตนเอง
--

สมมติฐานการวิจัย

1. บุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง

2. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และจิตสำนึกสาธารณะ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

3. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และจิตสำนึกสาธารณะ สามารถทำนาย

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรที่ปฏิบัติงานในคณะสัตวแพทยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ จำนวน 535 คน กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนของประชากร จากการคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณของ Yamane (Yamane 1973, p. 725) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง ที่ระดับ

ความเชื่อมั่น 95% ได้จำนวน 230 คน เลือกภาควิชาและหน่วยงานในสังกัดคณะสัตวแพทยศาสตร์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ทั้งวิทยาเขตบางเขน และวิทยาเขตกำแพงแสน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ โดยนำขนาดของกลุ่มตัวอย่างมาหาสัดส่วน เพื่อหาจำนวนตัวอย่างตามสัดส่วนของประชากรต่อกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณ (พิมพ์พรรณ และคณะ, 2538, หน้า 191) จำนวนกลุ่มตัวอย่าง = จำนวนกลุ่มตัวอย่าง x จำนวนประชากรในสายงาน/ประชากรทั้งหมด

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เป็นแบบสอบถามปลายปิด ประกอบด้วยแบบสอบถามสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน จำนวน 26 ข้อ แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำนวน 29 ข้อ แบบสอบถามจิตสำนึกสาธารณะ จำนวน 20 ข้อ แบบสอบถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จำนวน 45 ข้อ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยหาความตรงตามเนื้อหา (content validity) และหาความเชื่อมั่น (reliability) เพื่อคำนวณหาค่าความสอดคล้องภายในของแบบสอบถาม (item internal consistency) โดยนำข้อคำถามมาวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามทั้งฉบับ ด้วยสูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับไม่ต่ำกว่า .75 (Cronbach อ้างถึงใน จูริชัย หงษ์ยันตรชัย, 2544, หน้า 112) โดยได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้ แบบสอบถามสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานได้ค่าความเชื่อมั่น .89 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ค่าความเชื่อมั่น .87 แบบสอบถามจิตสำนึกสาธารณะได้ค่าความเชื่อมั่น .87 แบบสอบถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ค่าความเชื่อมั่น .91

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยประสานงานเพื่อการส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างโดยกระจายไปตามภาควิชาและหน่วยงานต่างๆ ของคณะสัตวแพทยศาสตร์ วิทยาเขตบางเขนและ

วิทยาเขตกำแพงแสน โดยทำการเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนโดยใช้ระยะเวลา 6 สัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

มีขั้นตอนการวิเคราะห์ดังนี้

1. ระดับของสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน จิตสำนึกสาธารณะ และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ วิเคราะห์โดยการคำนวณหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกเป็นรายด้านและโดยรวม

2. วิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน จิตสำนึกสาธารณะ กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยใช้การคำนวณ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient)

3. วิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (multiple regression analysis) เพื่อหาตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยใช้สมการถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรเป็นขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) เพื่ออธิบายอิทธิพลของตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวขึ้นไป ที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยมีรายละเอียดดังนี้

1. ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับสูง

2. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และจิตสำนึกสาธารณะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยจิตสำนึกสาธารณะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุด ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน จิตสำนึกสาธารณะ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน สามารถร่วมกัน

อธิบายความแปรปรวนของการมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 56.40 ตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุดคือ สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน รองลงมาคือ จิตสำนึกสาธารณะ และคุณภาพชีวิตในการทำงาน

การอภิปรายผล

1. ระดับคะแนนของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง แสดงว่าบุคลากรมีความเข้าใจถึงบทบาทหน้าที่ของตน ที่จะปฏิบัติต่อหน่วยงาน องค์กรทั้งต่อบุคคลภายในองค์กรได้เป็นอย่างดี และเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกมาด้วยความสมัครใจของแต่ละบุคคลเอง สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีของ Williams (Williams, 1991 อ้างถึงใน Bolon, 1997, p. 224) เกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed toward individuals: OCBI) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะต่อตัวบุคคลในองค์กร เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องเกี่ยวกับงานหรือปัญหาในงาน ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถมาทำงานได้ ช่วยเหลือให้คำแนะนำในเรื่องของงาน การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา

2. ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และจิตสำนึกสาธารณะกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กล่าวคือบุคลากรที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานสูงจะมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูง ในขณะที่บุคลากรที่มีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานต่ำก็จะมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่ำ ซึ่งสอดคล้อง

กับงานวิจัยของ Pearce and Gregersen (1991) ศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากพนักงานของโรงพยาบาล 2 แห่ง พบว่าลักษณะการทำงานที่ต้องช่วยเหลือกันระหว่างสมาชิกในองค์กรจะมีส่วนผลักดันให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ทั้งนี้การมีสัมพันธภาพที่ดีระหว่างกันในการทำงานมีผลให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อกันภายในกลุ่มบุคลากรที่ร่วมงานกัน บุคลากรจะมีความรู้สึกว่าเป็นสมาชิกขององค์กรและได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร เนื่องจากบุคลากรต้องอยู่กับองค์กรตลอดเวลาของการทำงานและจำเป็นต้องมีการประสานงานกันจนทำให้เกิดเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อบุคลากรทั้งด้านสภาพร่างกายและสภาพจิตใจซึ่งส่งผลถึงความสามารถในการเข้าใจผู้อื่นที่มีผลต่อการสร้างสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน และการแลกเปลี่ยนความต้องการซึ่งกันและกันในทุกตำแหน่งงาน เพื่อให้งานบรรลุวัตถุประสงค์ และพบว่าสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานด้านการทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกันมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูงและมีค่าความสัมพันธ์กันมากที่สุดนั้น เนื่องจากองค์กรมีอัตลักษณ์ในการสร้างความสามัคคีร่วมมือร่วมใจ จึงมีส่วนทำให้บุคลากรมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานในเรื่องของการทำงานเป็นกลุ่มที่มุ่งเน้นถึงความสำเร็จขององค์กร

คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่พบว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเพียงบางด้านที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัยนี้ อภิปรายได้ว่าบุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานสูงจะไม่มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูง ในขณะที่บุคลากรที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานต่ำก็จะมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่ำ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปิ่นปัทมา ครุฑพันธุ์ (2550) ศึกษาความสัมพันธ์

ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้งนี้เนื่องจากการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับใดมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับความพึงพอใจ ลักษณะนิสัย และการใช้ชีวิตส่วนตัวของบุคลากร ซึ่งคุณภาพชีวิตในการทำงานส่วนมากนี้เป็นสิ่งที่องค์การเสนอและจัดไว้ให้แก่บุคลากร บุคลากรอาจได้ค่าตอบแทนที่พอสมควรแต่บางคนมีการใช้จ่ายในเรื่องส่วนตัวสูงเพราะบุคลากรมีความต้องการ ความพึงพอใจ การดำรงชีวิตที่แตกต่างกันไป และจากผลการวิจัยพบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมการทำงานที่ถูกสุขลักษณะและปลอดภัย ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เป็นธรรมและเพียงพอไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นสิ่งที่องค์การเสนอให้ อาจเป็นสิ่งที่บุคลากรบางคนต้องการ และบางคนอาจไม่ต้องการหรือเพียงพอสำหรับบางคนแต่ไม่เพียงพอกับอีกคน ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Podsakoff and Mackenzie (1994 as cited in Organ, Podsakoff and MacKenzie, 2006, p. 262-269) ที่กล่าวคือพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น พฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ที่กำหนดไว้ในลักษณะงาน เกิดจากการกระทำโดยสมัครใจไม่ขึ้นอยู่กับ การให้รางวัลหรือผลตอบแทนหรือการลงโทษจากองค์การแก่บุคลากรแต่อย่างใด และพฤติกรรมเหล่านั้นเป็น พฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งเสริมต่อประสิทธิผลของ องค์การ

จิตสำนึกสาธารณะกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าจิตสำนึกสาธารณะ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุด ซึ่งผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับสมมติฐานนี้โดยตรงแต่พบผลงานวิจัยที่

ใกล้เคียงเป็นงานวิจัยของ พงษ์วุฒิ ธีระวุฒิ (2541) ที่ศึกษา จิตสำนึกในการปฏิบัติงานของข้าราชการ กลุ่มตัวอย่าง เป็นข้าราชการกรมการประกันภัย จำนวน 180 คน พบว่า ปัจจัยด้านสังคมจิตวิทยาได้แก่ ปัจจัยด้านบรรยากาศ องค์การ ด้านผู้ร่วมงาน และจิตสำนึกต่อประชาชนและสังคมพบว่าค่าเฉลี่ยโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัย สังคมจิตวิทยาด้านความเหนื่อยหน่ายต่องาน ค่านิยมที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับจิตสำนึกในการปฏิบัติงานด้านจิตสำนึกต่อประชาชนและสังคม ซึ่งด้าน จิตสำนึกต่อประชาชนและสังคม ประกอบด้วย ความรู้สึก ความตระหนัก การกำหนดต่อความสำคัญในการประพฤติ โดยยึดหลักการให้บริการต่อประชาชน และส่วนรวมอย่างเต็มความสามารถ ซึ่งในที่นี้เกี่ยวข้องกับสังคมส่วนรวม

จากผลการวิจัยจึงสามารถอภิปรายได้ว่าบุคลากร ที่มีจิตสำนึกสาธารณะจะให้ความสนใจต่อปัญหาที่เกิดขึ้น กับองค์การและการพัฒนาสังคมซึ่งส่งผลให้มีความต้องการ ที่จะพัฒนาองค์การด้วย เหตุนี้จิตสำนึกสาธารณะจึงมีสัมพันธ์กับการมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มากที่สุด ทั้งนี้เกี่ยวข้องกับที่บุคลากรมีคุณลักษณะให้ความสนใจในสังคมส่วนรวม มีความคิดที่จะพัฒนาและรับผิดชอบ ต่อส่วนรวม จะมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง เนื่องจากการมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เกิดขึ้นจากการคำนึงถึงผลประโยชน์ส่วนรวมเป็นสำคัญ และเกี่ยวข้องกับบุคลากรที่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การจะมีความต้องการสร้างสรรค์สังคมที่ตนอยู่ ให้ดีขึ้น มีการตระหนักถึงปัญหาที่เกิดขึ้นของส่วนรวม ทั้งในระดับองค์การและสังคมภายนอกองค์การ และจาก ผลการวิจัยที่พบอีกว่าจิตสำนึกสาธารณะด้านการรับรู้ความสามารถของตนในการแก้ไขปัญหา และด้านการลงมือ ปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม มีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับ ปานกลางค่อนข้างสูงและมีค่าความสัมพันธ์มากที่สุด แสดงว่า หากบุคลากรมีความรักความเอื้ออาทรเพียงอย่างเดียวแต่ไม่มีการลงมือปฏิบัติในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในสังคม หรือ เข้าร่วมกิจกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อส่วนรวมก็จะไม่

เกิดผลต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเท่าที่ควร บุคลากรจึงพยายามแสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานมีประสิทธิภาพ และเข้าร่วมกิจกรรมสาธารณะประโยชน์ตามความมุ่งหมายขององค์การ ซึ่งการมีจิตสำนึกสาธารณะจะส่งผลถึงการคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวมของบุคลากรต่อองค์การ

3. ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ของสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน จิตสำนึกสาธารณะ ที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการทดสอบสมมติฐานพบว่าสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน และจิตสำนึกสาธารณะ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ โดยสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิริภักดิ์ จันทสิโร (2549) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย พบว่าสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน และอายุ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยที่สัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุด

จากผลการวิเคราะห์แสดงให้เห็นว่าบุคลากรจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับตัวแปรอิสระทั้งสามนี้ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และพบว่าสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุด แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นผลจากความสำคัญของสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานเป็นอย่างมาก เนื่องจากบุคลากรต้องมีความสามารถที่จะต้องทำงานร่วมกับผู้อื่นสามารถที่จะทำงานเป็นทีมได้ มีความรับผิดชอบ เข้าใจและเอื้ออาทรต่อผู้ร่วมงาน รวมถึงต้องคำนึงถึงสิ่งแวดล้อมรอบตัว การมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานที่ดีทำให้เกิดความสุขในการทำงาน ทำงานอย่างผ่อนคลายปราศจาก

ความกดดันจากเพื่อนร่วมงาน และจิตสำนึกสาธารณะ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แสดงว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นผลจากความสำคัญของจิตสำนึกสาธารณะ เพราะองค์การมีการสนับสนุนให้มีกิจกรรมที่ส่งเสริมการมีจิตสำนึกสาธารณะของบุคลากรสม่ำเสมอ สอดคล้องกับอัตลักษณ์ขององค์การที่ว่า สำนึกดี มุ่งมั่น จิตอาสา มีจริยธรรม ร่วมมือร่วมใจ จึงเป็นสาเหตุทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง

ส่วนคุณภาพชีวิตในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การน้อยที่สุด ทั้งนี้ อาจเป็นไปได้ว่าบุคลากรที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากหรือน้อยนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับคุณภาพชีวิตในการทำงานเสมอไป หรืออาจขึ้นอยู่กับคุณภาพชีวิตในการทำงานเพียงบางด้านเท่านั้น เนื่องจากคุณภาพชีวิตในการทำงานเกิดจากความพึงพอใจของบุคลากรแต่ละบุคคลเป็นส่วนตัว เพราะบุคลากรแต่ละคนมีความต้องการแตกต่างกันจากสิ่งที่ยังต้องการเสนอให้ เพราะพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นอย่างเต็มใจจากตัวบุคลากรเองไม่ได้ขึ้นอยู่กับผลตอบแทนผลประโยชน์ การได้รับรางวัล หรือการลงโทษจากองค์การตามแนวคิดของ Podsakoff and Mackenzie (1994 as cited in Organ, Podsakoff and MacKenzie, 2006, p. 262-269)

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

1. บุคลากรมีสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงานด้านการทำงานของกลุ่มที่มุ่งเน้นความสำเร็จตามจุดมุ่งหมายร่วมกันอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้เนื่องจากองค์การมีอัตลักษณ์ในการสร้างความสามัคคีร่วมมือร่วมใจ ดังนั้นองค์การจึงควรมีการสนับสนุนกิจกรรมที่สร้างความสามัคคีร่วมมือร่วมใจอย่างต่อเนื่องโดยควรจัดให้มีการทำกิจกรรมสัมพันธ์เพื่อสร้างให้บุคลากรได้มีโอกาสเรียนรู้ซึ่งกันและกันมากขึ้น เพื่อเป็นการสร้างความเข้าใจในการทำงาน

ร่วมกัน ให้สามารถปรึกษาหารือในเรื่องงานได้อย่างเปิดเผย ยอมรับกันและกัน อันจะก่อให้เกิดการสนับสนุนซึ่งกันและกันลดความขัดแย้งและเมื่อมีปัญหาในงานจะได้ปรึกษาหารือกันได้ในทุกระดับและทุกตำแหน่งงาน องค์กรควรจัดกิจกรรมหรือบริการให้คำปรึกษาสำหรับบุคลากรเพื่อแก้ไขปัญหาความขัดแย้งที่เกิดขึ้นเพื่อนร่วมงาน เพื่อที่จะให้มีความเข้าใจ และสามารถทำงานร่วมกันได้ เกิดการยอมรับความแตกต่างระหว่างบุคคลเพื่อประสิทธิภาพของงานและการอยู่ร่วมกันในองค์กรได้อย่างมีความสุข

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่อย่างไรก็ตามองค์กรก็ไม่ควรที่จะละเลยคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยองค์กรควรสำรวจความพึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานตามความต้องการของบุคลากร เพื่อให้ได้รับทราบความต้องการของบุคลากรในทุกระดับ เพื่อให้บุคลากรได้มีคุณภาพชีวิตในการทำงานได้ตรงกับที่ตนต้องการมากที่สุด เช่น สำรวจความพึงพอใจด้านค่าตอบแทนและสวัสดิการเพื่อเป็นข้อมูลในการปรับสวัสดิการ ค่าตอบแทนให้เหมาะสมกับบุคลากรในแต่ละระดับงานและความต้องการของบุคลากร

3. จิตสำนึกสาธารณะโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางค่อนข้างสูง และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากที่สุด สอดคล้องกับอัตลักษณ์ขององค์กร คือ สำนึกดี มุ่งมั่น จิตอาสา มีจริยธรรม จึงเป็นการส่งเสริมทำให้บุคลากรมีความสำนึกรักองค์กร มีจิตสำนึกในการปฏิบัติพฤติกรรมที่เหมาะสมเพื่อที่จะทำความดีต่อสังคมในองค์กรที่ตนปฏิบัติงานอยู่มากขึ้น องค์กรควรดำรงการสร้างกิจกรรมเครือข่ายในการทำกิจกรรมสังคม กิจกรรมส่งเสริมการมีจิตสำนึกของบุคลากร การมีส่วนร่วมทำประโยชน์ต่างๆ โดยจัดให้ทำกลุ่มจิตสังคมที่มีอยู่แล้วแก่บุคลากรให้ทั่วถึงในทุกระดับหรือตรวจสอบว่าบุคลากรได้รับโอกาสเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ทั่วถึงทุกระดับหรือไม่ เพื่อเป็นการปลูกฝังจิตสำนึกสาธารณะให้บุคลากรต่อไป

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าบุคลากรมีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในภาพรวมดี องค์กรควรรักษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยให้มีการยกย่องผู้มีพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้มีผลงานดีเด่น มีความดี เสียสละ และประกาศเกียรติคุณ แต่อย่างไรก็ตามองค์กรจึงควรให้ความสนใจหรือให้ความสำคัญกับบุคลากรในส่วนย่อย ที่อาจมีบางส่วนเป็นส่วนที่มีความเป็นพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรน้อย โดยควรมีการจัดการตรวจสอบหรือมีการสังเกตการปฏิบัติงานของบุคลากรมากขึ้น หรือจัดให้มีการประชุม โดยรวมเกี่ยวกับบทบาทการปฏิบัติงานในทุกระดับ ซึ่งทั้งนี้ จะเป็นการสร้างความเสมอภาคและความยุติธรรมให้กับบุคลากรอีกทางหนึ่ง และให้การปฏิบัติงานในองค์กรมีประสิทธิภาพอย่างยั่งยืน

ข้อเสนอแนะการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยหาปฏิสัมพันธ์ตัวแปรคู่อื่นๆ เพื่อประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่เพิ่มขึ้น เช่น ศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร สัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาและขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อศึกษาว่าบุคลากรที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา ขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงาน จะมีอิทธิพลหรือมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหรือไม่

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบปฏิสัมพันธ์ หรือปัจจัยทางจิต-สังคม ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในองค์กรประเภทอื่นๆ เช่น ภาคการบริการ รวมทั้งภาคอุตสาหกรรม ที่มีลักษณะที่แตกต่างจากกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เพื่อได้ทราบตัวแปรที่ศึกษาว่าตัวแปรใดสามารถนำมาเป็นตัวแปรที่ใช้ในการพัฒนาองค์กรได้มากขึ้น และเป็นประโยชน์ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ของแต่ละองค์กรต่อไป

เอกสารอ้างอิง

- กฤษณา ศักดิ์ศรี และกันตนา เพิ่มผล. (2541). *การพัฒนาประสิทธิภาพการทำงาน*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนดุสิต, ฝ่ายเอกสารและตำรา.
- กาญจนา แก้วเทพ. (2527). อุดมการณ์: แนวคิดและบทวิเคราะห์. *วารสารเศรษฐศาสตร์-การเมือง*, 7(28), 34-39.
- จิรัชย์ หงษ์ยศรัชย์. (2544). *เอกสารประกอบการสอน SPSS for Windows*. กรุงเทพมหานคร: มหาวิทยาลัยรามคำแหง, คณะศึกษาศาสตร์, ภาควิชาจิตวิทยา.
- บุญเลิศ ไพรินทร์. (2539). การพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน. ใน *เอกสารการสอนชุดวิชา การพัฒนาองค์การ* (หน่วยที่ 3). นนทบุรี: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมราชา.
- ประเวศ วะสี. (2542). *ยุทธศาสตร์แก้วิกฤตชาติ*. กรุงเทพมหานคร: สถาบันชุมชนท้องถิ่น.
- ประไพพร สิงหเดช. (2539). *การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาข้าราชการกรมคุมประพฤติ*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปิ่นปัทมา ครุฑพันธุ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ไพบุลย์ วัฒนศิริธรรม และสังคม สัจจร. (2543). *สำนักไทยที่พึงปรารถนา*. กรุงเทพฯ-มหานคร: โรงพิมพ์เดือนตุลา.
- พงษ์วุฒิ ธีรวุฒิ. (2541). *จิตสำนึกในการปฏิบัติงานของข้าราชการ ศึกษาเฉพาะกรณีกรมการประกันภัย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- พิมพ์พรรณ ศิลปสุวรรณ และคณะ. (2538). *วิธีวิจัยในงานสาธารณสุข*. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์-วิทยุการปก.
- วิภาวี ศรีเพียร. (2537ก). แรงงานกับการพัฒนาคุณภาพชีวิตในการทำงาน. *วารสารแรงงาน*, 36, 8-9.
- สร้อยตระกูล ดิทยานนท์. (2545). *ทฤษฎีและการประยุกต์* (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สิริกัทร จันทสิโร. (2549). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย จังหวัดนราธิวาส*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- เอมอร วัฒนา. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างจิตสำนึกผู้บริหารกับหลักธรรมาภิบาลของโรงเรียนมัธยมศึกษา ของรัฐบาลในสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษากทมมหานคร เขต 3*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยราชภัฏธนบุรี.
- McShane, S. L., & Glinow, M. A. V. (2000). *Organizational behavior*. Boston: Irwin.
- Organ, D. W., & Bateman, T. S. (1991). *Organizational behavior* (4th ed.). Homewood, IL: Irwin.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior: Its nature, antecedents, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Pearce, J. L., & Gregersen, H. B. (1991). Task independence and extra role behavior, A test of the mediating effect of responsibility. *Journal of Applied Psychology*, 76, 838-844.

Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and work group performance. *Journal of Applied Psychology*, 82(2), 262-270.

Schultz, W. C. (1990). *Guide to element behavior*. New York: Will Schultz.