

## ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่ดี ของข้าราชการในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร

บุบผา รักษานาม<sup>1</sup>, ณรงค์ศักดิ์ สิงห์ไพบูลย์พร<sup>2</sup> และ สงวน ลือเกียรติบัณฑิต<sup>2</sup>

<sup>1</sup>วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดตรัง

<sup>2</sup>ภาควิชาบริหารเภสัชกิจ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

### บทคัดย่อ

**วัตถุประสงค์ :** เพื่อศึกษาปัจจัยที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กร (OCB) ของข้าราชการในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร **วิธีการวิจัย :** ตัวอย่างคือข้าราชการในวิทยาลัยฯ 7 แห่งทั่วประเทศ จำนวน 342 คน เครื่องมือวิจัยประกอบด้วยแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรที่ดัดแปลงจากแบบวัดของ วรমন เดชเมธาวิพงศ์ และวรรณรักษ์ แซ่ผู้ แบบวัดคุณภาพชีวิตการทำงาน และแบบวัด OCB ของวรমন เดชเมธาวิพงศ์ อัตราการตอบแบบสอบถามคือร้อยละ 70.46 (N=234) **ผลการวิจัย :** ตัวอย่างมี OCB โดยรวม และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามในระดับสูง ( $3.93 \pm 0.46$  และ  $4.09 \pm 0.53$  ตามลำดับ; พิสัยคะแนนคือ 1-5) พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคลมีระดับค่อนข้างสูง ( $3.76 \pm 0.53$ ) ตัวแปรอิสระที่ศึกษาประกอบด้วยความผูกพันต่อองค์กร 3 ด้าน และคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ตัวแปรอิสระทั้งหมดอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล การยินยอมปฏิบัติตาม และ OCB โดยรวมได้ร้อยละ 37.60, 20.40 และ 35.70 ตามลำดับ ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคลเรียงตามลำดับความสำคัญได้แก่ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันด้านจิตใจ การบริหารที่เป็นธรรมและเสมอภาค และความสำคัญของงานต่อสังคม ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อการยินยอมปฏิบัติตามคือ ความผูกพันด้านจิตใจ และความสำคัญของงานต่อสังคม ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อ OCB โดยรวมได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน และความสำคัญของงานต่อสังคม **สรุป :** ในการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กร ผู้บริหารควรมุ่งให้ความสนใจความผูกพันต่อองค์กรและคุณภาพชีวิตการทำงานบางด้านที่พบว่ามามีอิทธิพลในการศึกษานี้

**คำสำคัญ:** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร จิตวิทยาองค์กร จิตวิทยาการทำงาน

รับต้นฉบับ: 18 เมษ. 2552, รับลงตีพิมพ์: 22 พค. 2552

ผู้ประสานงานบทความ: บุบผา รักษานาม วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร จังหวัดตรัง ตู้ปณ. 174 ปทจ. ตรัง 92000

E-mail: sorayanarak@hotmail.com

## บทนำ

พฤติกรรม การเป็นสมาชิกในองค์กร (organizational citizenship behaviors) เป็นคุณลักษณะของบุคคลซึ่งนักวิจัยในสาขาจิตวิทยาองค์กรให้ความสนใจอย่างมากในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา (1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร (ต่อไปนี้จะเรียกย่อว่า OCB) หมายถึง พฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้ระบุไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่บุคลากรต้องปฏิบัติ แต่บุคลากรปฏิบัติเองด้วยความสมัครใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เช่นการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การทำงานล่วงเวลา เพื่อให้งานเสร็จตามกำหนด และการใส่ใจดูแลในเรื่องต่างๆ ที่มีผลต่อองค์กร เป็นต้น (2)

OCB มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลที่ประเมินโดยฝ่ายบริหาร ตลอดจนการให้รางวัลในลักษณะต่างๆ เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นต้น Podsakoff และคณะรวบรวมงานวิจัย 20 ชิ้นที่ศึกษาถึงอิทธิพลของ OCB ต่อผลการประเมินจากฝ่ายบริหาร (1) ในจำนวนนี้มีงานวิจัยเชิงทดลอง หรือกึ่งทดลอง 8 ชิ้นรวมอยู่ด้วย ซึ่งช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อสรุปที่ได้ นักวิจัยกลุ่มนี้สรุปว่า OCB มีอิทธิพลอย่างมากต่อระดับผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยฝ่ายบริหาร และอิทธิพลของ OCB (การทำงานนอกหน้าที่หลัก) มีไม่น้อยกว่าความสามารถในการทำงานตามที่องค์กรกำหนด การวิจัยในประเทศไทยในประเด็นนี้ได้ข้อสรุปเช่นเดียวกัน (3,4) ระดับ OCB ของพนักงานในองค์กรธุรกิจเอกชนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยผู้บังคับบัญชาโดยค่า  $r=0.58$  และ  $0.65$  ตามลำดับ แต่ความพึงพอใจในงานไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน (3,4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนของคะแนนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าหรือผู้ป่วย และพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐสังกัดกรุงเทพมหานครได้ ร้อยละ 40.00 และ 44.50 ตามลำดับ (5,6)

OCB ยังมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสำเร็จขององค์กร งานวิจัยในอดีตสี่ชิ้นที่ทำในตัวอย่างที่หลากหลายคือ พนักงานขายประกัน พนักงานโรงงานผลิตกระดาษ ทีมผู้แทนยา และพนักงานในภัตตาคาร พบว่า OCB สามารถอธิบายความแปรปรวนของความสำเร็จในเชิงปริมาณของกลุ่ม ความสำเร็จในเชิงคุณภาพ ตัวบ่งชี้ประสิทธิภาพด้าน

การเงิน (เช่นผลประกอบการ ต้นทุนของร้านอาหาร รายรับของธุรกิจ) และ ตัวบ่งชี้คุณภาพงานบริการ (ความพึงพอใจของผู้รับบริการ และจำนวนข้อร้องเรียน) (1) นอกจากนี้ OCB ยังมีความสัมพันธ์เชิงลบกับการลาออกจากงาน (7,8)

นักวิจัยในเรื่องนี้มีความเห็นหลากหลายว่า OCB แบ่งได้เป็นกี่ประเภท Smith, Organ และ Near แบ่ง OCB เป็นสองประเภทคือ พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล (altruism) และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามบรรทัดฐานขององค์กร (generalized compliance) (9) ต่อมาในปี 1988 Organ ได้แบ่ง OCB ออกเป็น 5 ประเภทคือ พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (civic virtue) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) และ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (sportsmanship) (10) ต่อมา Williams และ Anderson ได้จำแนกประเภทของ OCB ทั้งห้าตามความเห็นของ Organ ออกเป็นสองกลุ่มคือ OCB-I หรือ พฤติกรรมที่มุ่งต่อบุคคล (ประกอบด้วยพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น) และ OCB-O หรือ พฤติกรรมที่มุ่งต่อองค์กร ซึ่งประกอบด้วยอีกสามพฤติกรรมที่เหลือ (11) อย่างไรก็ตามนักวิจัยบางกลุ่มศึกษา OCB แบบมิติเดียวคือไม่มีการจำแนกประเภท (12) ผลการวิเคราะห์ถ้อยแถลงล่าสุดในเรื่องนี้เสนอว่า นักวิจัยควรถือเอามิติหรือประเภทต่าง ๆ เป็นเพียงตัวบ่งชี้ของตัวแปรแฝง OCB การศึกษาโดยจำแนก OCB ออกเป็นมิติย่อยไม่น่าจะได้ประโยชน์มากกว่าการศึกษาในภาพรวมแบบมิติเดียว (13) งานวิจัยที่ใช้เทคนิคการจำลองแบบด้วยสมการโครงสร้างสรุปว่านักวิจัยควรศึกษา OCB แบบมิติเดียว (13) อย่างไรก็ตาม Podsakoff et al. กล่าวว่าควรแยกศึกษา OCB ออกเป็นมิติย่อย (1) เพราะแต่ละมิติมีอิทธิพลต่างกัน เช่น พฤติกรรมการช่วยเหลือสัมพันธ์กับคุณภาพของสินค้าที่ผลิตได้ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ดังกล่าวในกรณีของพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (14) พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามมีความสัมพันธ์เชิงลบกับจำนวนข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ แต่ในกรณีของพฤติกรรมการช่วยเหลือ ไม่พบความสัมพันธ์ดังกล่าว (15)

วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร สถาบันพระบรมราชชนกอยู่ในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข เป็นสถานศึกษาผลิตบุคลากรสาธารณสุขในหลักสูตรประกาศนียบัตรสาธารณสุข

ศาสตร์ สาขาสาธารณสุขชุมชน สาขาทันตสาธารณสุข และสาขาเทคนิคเภสัชกรรม นอกจากนี้ยังจัดการอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่สาธารณสุข และบุคลากรในสังกัดกระทรวงสาธารณสุข OCB เป็นคุณลักษณะของบุคลากรที่พึงประสงค์ต่อทุกองค์กรเพราะเป็นพฤติกรรมการทำงานนอกหน้าที่หลักที่เกิดขึ้นด้วยความเต็มใจ ไม่ใช่การจำต้องปฏิบัติตามหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ การทำงานนอกหน้าที่ประจำ เช่นการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การใช้เวลากับงานอย่างเต็มที่ การเข้าร่วมกิจกรรมคุณภาพ การปกป้องผลประโยชน์ให้วิทยาลัย ฯลฯ เป็นเสมือนตัวหล่อลื่นกลไกทางสังคมในองค์กร ทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการปฏิบัติงาน การปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น และมีผลต่อความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพงานของวิทยาลัยฯ งานวิจัยในอดีตชี้ว่าความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรที่สามารถทำนาย OCB ได้ (1) แต่งานวิจัยในอดีต พบว่า เภสัชกรและทันตแพทย์ที่ทำงานในวิทยาลัยฯ ร้อยละ 17.90 ไม่พอใจในงาน ซึ่งอาจส่งผลต่อระดับ OCB ในบุคลากร (16) นอกจากนี้ยังไม่มีงานวิจัยที่ศึกษาถึงคุณลักษณะนี้ในบุคลากรของวิทยาลัยฯ มาก่อน ดังนั้นจึงควรศึกษาถึงระดับ OCB และปัจจัยที่มีผลต่อ OCB ของบุคลากรในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร ข้อมูลที่ได้จะเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารของวิทยาลัยฯ เพื่อใช้ในการสร้างมาตรการเพื่อเพิ่มระดับ OCB ในบุคลากร อันจะส่งผลดีต่อคุณภาพของวิทยาลัยฯ ต่อไป

### กรอบแนวคิดการวิจัย

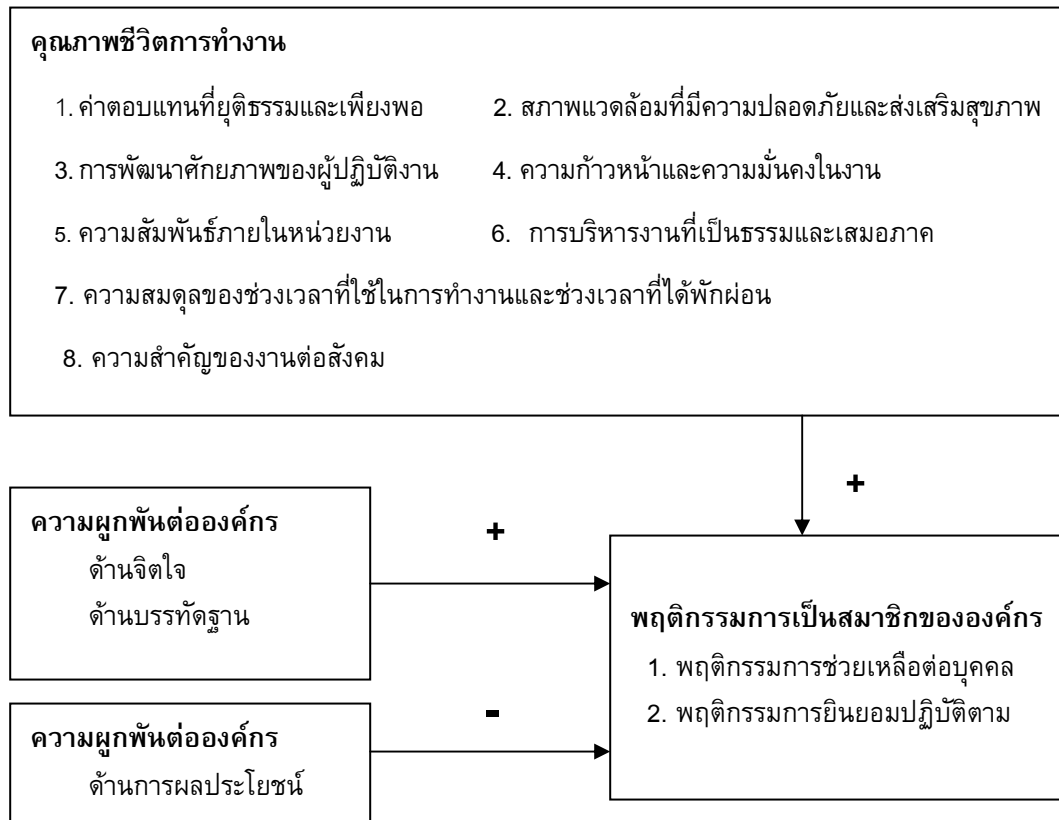
งานวิจัยนี้ศึกษา OCB ทั้งในแบบมิติเดียว และแบบ 2 มิติ การศึกษาแบบ 2 มิติแบ่ง OCB เป็นพฤติกรรมกรช่วยเหลือต่อบุคคล และพฤติกรรมกรยินยอมปฏิบัติตาม ซึ่งเป็นแนวคิดของ Smith, Organ และ Near (9) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่นิยมอย่างกว้างขวาง (1) ส่วนการศึกษาในแบบมิติเดียวทำโดยรวมคะแนนที่ได้จากแต่ละมิติเข้าด้วยกัน

กรอบแนวคิดการวิจัยครั้งนี้แสดงอยู่ในรูปที่ 1 การวิเคราะห์หรือปริมาณโดยใช้ข้อมูลจาก 55 การศึกษา และพบว่าความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างเด่นชัดกับ OCB ในแทบทุกการศึกษา (17) งานวิจัยมากมายยืนยันว่าความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรก่อให้เกิดทัศนคติเชิงบวกต่องานและ

องค์กรอันเป็นผลกระตุ้นให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกองค์กรที่ดีออกมา (18-20) อย่างไรก็ตามตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์กันสูง การวิจัยในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อ OCB ควรใช้ความพึงพอใจในงานควบคู่กับความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวทำนาย ไม่ควรมีเพียงตัวแปรใดตัวแปรหนึ่งเท่านั้น (21) วรรณกรรมที่เกี่ยวข้องใช้คำว่าความพึงพอใจและคุณภาพชีวิตในการทำงานในความหมายเดียวกัน บทความนี้จึงขอใช้คำทั้งสองในความหมายที่เหมือนกัน

สำหรับการศึกษาของประเทศไทยในพนักงานองค์กรธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่ และพนักงานโรงแรมพบว่า OCB และความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กันทางบวก (3,22,23) การศึกษาในข้าราชการตำแหน่งพนักงานคุมประพฤติ และผู้ช่วยหัวหน้าสำนักงานคุมประพฤติ ระดับ 3-5 จำนวน 206 คน พบว่าคุณภาพชีวิตในการทำงานหรือความพึงพอใจในด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อน และความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ OCB (14) การศึกษาในพนักงานบริษัทเอกชนด้านการให้คำปรึกษาทางธุรกิจและการบัญชีในกรุงเทพมหานคร พบว่าความพึงพอใจในสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีผลต่อ OCB (25) การศึกษาในพนักงานของบริษัทผลิตและจำหน่ายอาหารสัตว์ในจังหวัดเชียงใหม่ และนครราชสีมาจำนวน 393 คนพบว่าความพึงพอใจในความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชามีผลต่อ OCB (26) การวิจัยนี้จึงใช้คุณภาพชีวิตการทำงาน หรือความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรทำนาย OCB โดยใช้คุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของ Walton ซึ่งประกอบด้วย 8 องค์ประกอบ คือ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน ความก้าวหน้าและความมั่นคงในการทำงาน ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อน และความสำคัญของงานต่อสังคม (27) (รูปที่ 1)

การศึกษาในประเทศก็ยืนยันถึงความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่าง OCB และ ความผูกพันต่อองค์กร (26,28) ใน



รูปที่ 1. กรอบแนวคิดการวิจัย

หมายเหตุ: เครื่องหมายบวก/ลบบนลูกศรแสดงทิศทางของความสัมพันธ์ที่วางสมมุติฐานไว้

การวิจัยนี้ใช้ความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของ Allen and Meyer ซึ่งแบ่งความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ด้าน คือ ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) ด้านผลประโยชน์ (Continuance commitment) และด้านบรรทัดฐานทางสังคม (Normative commitment) (29) (รูปที่ 1) ความผูกพันด้านจิตใจเกิดจากความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร หรือเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร บุคลากรจึงเต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร ความผูกพันด้านผลประโยชน์เกิดจากการคิดคำนวณของบุคคล โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์กร ทางเลือกที่มีของบุคคล และค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร โดยแสดงออกในรูปของการคงอยู่ในองค์กร เพราะเป็นทางเลือกที่ดีกว่า ความผูกพันที่เกิดจากบรรทัดฐานเกิดจากค่านิยม หน้าที่หรือบรรทัดฐาน

ของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนในสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร ซึ่งแสดงออกในรูปความจงรักภักดีต่อองค์กร เช่นไม่โอนย้ายเพราะจะทำให้เพื่อนร่วมงานลำบาก ฯลฯ

งานวิจัยในอดีตพบว่าความผูกพันด้านจิตใจมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ OCB (19,30) การศึกษาในตัวอย่างที่เป็นพยาบาลวิชาชีพ เจ้าหน้าที่ห้องปฏิบัติการและพนักงานอื่น ๆ พบว่า ความผูกพันด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อ OCB (19) การศึกษาในประเทศไทยก็พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์มีอิทธิพลเชิงลบต่อ OCB (31) งานวิจัยนี้จึงกำหนดทิศทางสมมุติฐานตามข้อค้นพบจากงานวิจัยในอดีต (รูปที่ 1)

## วิธีการศึกษา

การศึกษานี้เป็นการศึกษาเชิงสหสัมพันธ์ โดยมีรายละเอียดดังนี้

### ตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษานี้คือข้าราชการทุกคนจำนวน 342 รายที่ปฏิบัติงานในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร 7 แห่งทั่วประเทศไทยคือ วิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรจังหวัดพิษณุโลก ขอนแก่น อุบลราชธานี สุพรรณบุรี ชลบุรี ตรัง และยะลา การเก็บข้อมูลทำในทุกหน่วยประชากร งานวิจัยนี้เก็บข้อมูลเฉพาะกลุ่มข้าราชการเนื่องจากเป็นกลุ่มที่มีจำนวนมากที่สุด และมีอัตราการย้ายงานและลาออกสูงสุด

### เครื่องมือวิจัย

งานวิจัยนี้ใช้แบบสอบถามชนิดตอบเองเป็นเครื่องมือ แบบสอบถามประกอบด้วย 4 ตอน ตอนแรกสอบถามอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษาสูงสุด ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานปัจจุบันและต้นสังกัด ตอนที่สองวัดความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้แบบวัดของ Allen และ Meyer จำนวน 25 ข้อ (29) ซึ่งแปลและผ่านการพิสูจน์ความตรงและความเที่ยงในงานวิจัยของวรรณรักษ์ แซ่ผู้ (32) และ วรรณ เดชเมธาวิพงศ์ (31) ตอนที่สามวัดคุณภาพชีวิตการทำงานแปดด้านตามแนวความคิดของ Walton (27) โดยใช้แบบวัด 39 ข้อจากงานวิจัยของ วรรณ เดชเมธาวิพงศ์ (31) ตอนที่สี่วัด OCB ตามแนวคิดของ Smith, Organ และ Near (9) โดยประยุกต์จากแบบวัดของ วรรณ เดชเมธาวิพงศ์ (31) จำนวน 16 ข้อ คำถามในส่วนที่สองถึงสี่เป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับจากเห็นด้วยมากที่สุด (5) ถึงเห็นด้วยน้อยที่สุด (1) ตัวอย่างของคำถามในตอนที่สองถึงสี่บางส่วนแสดงอยู่ในภาคผนวกที่ 1 แบบวัดในตอนที่สองถูกคัดเลือกมาเพราะมีข้อมูลคุณสมบัติการวัดทางจิตวิทยาที่ดี และมีการใช้ในกลุ่มตัวอย่างชาวไทยมาแล้ว

เครื่องมือวิจัยได้รับการตรวจสอบความถูกต้อง และความครอบคลุมของคำถามโดยผู้ทรงคุณวุฒิ 5 ท่านที่เป็นนักวิจัยที่มีประสบการณ์ในเรื่องจิตวิทยาองค์กร หรือดำรงตำแหน่งบริหารในสถานที่ทำการวิจัย หลังจากนั้นผู้วิจัย

ทดสอบเครื่องมือโดยส่งแบบสอบถามให้ตัวอย่าง 25 คนตอบ เพื่อค้นหาอุปสรรคในการตอบคำถาม ความชัดเจนของข้อคำถาม คำถามข้อที่มีผู้ไม่ตอบจำนวนมาก เป็นต้น และใช้แบบสอบถามฉบับแก้ไขที่ได้เก็บรวบรวมข้อมูลในขั้นต่อไป

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยส่งหนังสือขออนุญาตเก็บข้อมูลไปยังผู้อำนวยการวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรทุกแห่ง เมื่อได้รับอนุญาตแล้ว ผู้วิจัยติดต่อกับอาจารย์ในแต่ละวิทยาลัยให้เป็นผู้ประสานงานวิจัย หลังจากนั้นผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์การศึกษา วิธีการเก็บข้อมูล และกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการแก่ผู้ประสานงาน และส่งแบบสอบถามทางไปรษณีย์ให้แก่ผู้ประสานงานในแต่ละวิทยาลัยเพื่อกระจายให้แก่กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยนัดรับแบบสอบถามคืนภายใน 2 สัปดาห์ เมื่อถึงกำหนด ผู้วิจัยขอให้ผู้ประสานงานตามแบบสอบถามจากผู้ที่ยังไม่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 2 ครั้ง

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ระดับความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และ OCB แสดงในรูปค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์หาตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ OCB ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณโดยกำหนดความคลาดเคลื่อนชนิดที่หนึ่งไว้ที่ 0.05 การคำนวณระดับ OCB ทำในสองลักษณะคือแบบมิติเดียว และแบบสองมิติแยกกันคือ มิติพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล และมิติพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม

## ผลการศึกษา และการอภิปรายผล

จากตัวอย่างทั้งหมด 342 คน มีผู้ตอบแบบสอบถาม 241 คน แต่มีแบบสอบถามที่สามารถใช้ได้จำนวน 234 ชุด (ร้อยละ 68.40) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 70.10) ตัวอย่างมีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 32.50 และมีอายุระหว่าง 31-40 ปีร้อยละ 37.20 สถานภาพสมรสและโสดพอๆกัน (ร้อยละ 47.90 และ 47.40 ตามลำดับ) ผู้ตอบร้อยละ 52.60 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี อีกร้อยละ 34.20 จบการศึกษาระดับปริญญาโท ระยะเวลาที่ทำงานในวิทยาลัยโดยเฉลี่ยคือ  $8.37 \pm 7.51$  ปี ตำแหน่งงานปัจจุบันของตัวอย่างเป็นนิเทศศาสตร์ ร้อยละ 20.90 (นิเทศศาสตร์ คือ ผู้ที่ดำรง

ตำแหน่งทางวิชาการทางด้านสาธารณสุขที่ทำงานในวิทยาลัยฯ แต่ไม่นับรวมข้าราชการสายวิชาชีพ) ผู้ตอบที่เป็นทันตแพทย์ เภสัชกร และพยาบาลวิชาชีพมีสัดส่วนที่ใกล้เคียงกันคือ ร้อยละ 17.50, 17.50, 15.00 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างกระจายอยู่ในวิทยาลัยฯ ทั้ง 7 แห่งทั่วประเทศ ในอัตราร้อยละ 11.11-18.80

ผู้วิจัยได้ติดต่อกับสถาบันต้นสังกัดของวิทยาลัยฯ ในกระทรวงสาธารณสุขเพื่อขอข้อมูลประชากรศาสตร์ของประชากร แต่พบว่าข้อมูลที่ใ้ได้ไม่เป็นปัจจุบัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงไม่สามารถเปรียบเทียบความแตกต่างระหว่างประชากรกับตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถามได้ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยทราบข้อมูลจำนวนประชากรในแต่ละวิทยาลัยฯ ที่แน่ชัดจากผู้ประสานงานวิจัย เมื่อเปรียบเทียบสัดส่วนของประชากรที่กระจายในแต่ละวิทยาลัยฯ และสัดส่วนของตัวอย่างในแต่ละวิทยาลัยฯ พบว่ามีความแตกต่างกันเล็กน้อย (ไม่เกินร้อยละ 3.50) จึงอาจกล่าวได้ว่าตัวอย่างและประชากรไม่แตกต่างกันในเรื่องวิทยาลัยฯ ที่ทำงาน แต่ความแตกต่างในประเด็นอื่นไม่อาจทราบได้ชัด จึงไม่อาจสรุปได้ชัดว่างานวิจัยนี้มีอคติจากการไม่ตอบแบบสอบถามมากนักเพียงไร

จากตารางที่ 1 ความเที่ยงของแบบวัดในงานวิจัยมีค่าระหว่าง 0.76-0.93 ซึ่งสูงกว่าค่าที่ยอมรับได้ทั่วไป 0.70 (33) ยกเว้นแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์ที่มีความเที่ยง 0.63 ซึ่งไม่ต่างจากค่า 0.70 มากนัก นอกจากนี้แบบวัดโดยรวมยังมีความตรงเชิงโครงสร้าง (construct validity) เพราะความผูกพันต่อองค์กรทั้ง 3 ด้านและคุณภาพชีวิตการทำงานทั้ง 8 ด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ OCB โดยรวม OCB ด้านการช่วยเหลือบุคคลอื่นและด้านการยินยอมปฏิบัติตามอย่างมีนัยสำคัญ ยกเว้นความผูกพันด้านผลประโยชน์ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมด้านการช่วยเหลือ ( $r=0.10$ ) และค่าตอบแทนที่ยุติธรรมฯ ที่ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม ( $r=0.08$ ) อย่างไรก็ตามตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกับ OCB โดยรวม ( $r=0.16$  และ  $0.20$  ตามลำดับ) ส่วนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทุกตัวในการศึกษาแสดงอยู่ในภาคผนวกที่ 2

กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.08 ถึง 3.72) ส่วนระดับ OCB โดยรวม ( $3.93\pm 0.46$ ) และพฤติกรรมการ

ยินยอมปฏิบัติตาม ( $4.09\pm 0.53$ ) อยู่ในระดับค่อนข้างสูง พฤติกรรมการช่วยเหลือบุคคล ( $3.76\pm 0.53$ ) อยู่ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง ในปัจจุบันยังไม่มีเกณฑ์ที่แน่ชัดว่า OCB ในระดับที่ต่ำกว่าค่าใดเป็นระดับที่สมควรแก้ไข หรือมีผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร ดังนั้นการแปลผล ระดับ OCB จึงยังไม่เป็นวัตถุประสงค์มากนัก อย่างไรก็ตามจากการศึกษานี้พอจะอนุมานได้ว่าบุคลากรของวิทยาลัยฯ ไม่มีปัญหามากนักในเรื่อง OCB เพราะค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับที่ค่อนข้างสูง แต่ก็ยังถือเป็นโอกาสที่สามารถพัฒนาระดับ OCB ให้สูงขึ้นอีกได้

การศึกษานี้อาศัยแบบวัด OCB จากงานวิจัยของ วรมน เดชเมธาวิพงศ์ (31) ดังนั้นการเปรียบเทียบคะแนน OCB ระหว่างการศึกษาจึงทำได้โดยตรง วรมน เดชเมธาวิพงศ์ พบว่าพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 369 คนมีพฤติกรรมช่วยเหลือบุคคล และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม เท่ากับ  $3.90\pm 0.47$  และ  $4.02\pm 0.34$  ตามลำดับ (31) ซึ่งใกล้เคียงกับการศึกษานี้ เป็นที่น่าสังเกตว่าพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามอยู่ในระดับสูงในทั้งสองการศึกษา ซึ่งอาจมีสาเหตุเนื่องมาจากตัวอย่างทั้งสองการศึกษาอยู่ในระบบราชการที่มีวัฒนธรรมการปฏิบัติตามนโยบายอย่างเคร่งครัด อย่างไรก็ตาม การเปรียบเทียบการศึกษานี้กับการศึกษาอื่นๆ ทำได้ยาก เนื่องจากความหลากหลายของแบบวัดที่ใช้ และนิยามของ OCB ที่แตกต่างระหว่างการศึกษา

พฤติกรรมช่วยเหลือบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม ( $r=0.54$ ) แต่ตัวแปรหนึ่งอธิบายความแปรปรวนของอีกตัวแปรได้เพียงร้อยละ 29.10 ( $r^2=0.54^2$ ) ซึ่งถือว่าไม่มากนัก นอกจากนี้ ตัวแปรทั้งสองยังมีลักษณะความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่นๆ ในตารางที่ 1 แตกต่างกัน เช่น สหสัมพันธ์ของตัวแปรทั้งสองกับความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีค่า 0.52 และ 0.39 ตามลำดับ ส่วนสหสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กรด้านด้านผลประโยชน์คือ 0.53 และ 0.27 ตามลำดับ สหสัมพันธ์กับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ เป็น 0.26 และ 0.08 ตามลำดับเป็นต้น ข้อค้นพบนี้แสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามแตกต่างจากพฤติกรรมช่วยเหลือต่อบุคคล ส่วน OCB โดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมช่วยเหลือ และการยินยอมปฏิบัติตามสูงมาก (ตารางที่ 1) ซึ่ง

ตารางที่ 1. ค่าเฉลี่ยและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรในการวิจัย (N=234)

ตัวแปร	ความเที่ยง <sup>a</sup>	ค่าเฉลี่ย±SD <sup>b</sup>	ค่าสหสัมพันธ์ (r)		
			OCB-A <sup>c</sup>	OCB-C <sup>c</sup>	OCB <sup>c</sup>
ความผูกพันต่อองค์กร					
ด้านจิตใจ	0.92	3.72±0.66	0.52	0.39	0.52
ด้านผลประโยชน์	0.63	3.35±0.61	0.10	0.18	0.16
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	0.87	3.36±0.71	0.53	0.27	0.46
คุณภาพชีวิตการทำงาน					
ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	0.78	3.11±0.76	0.26	0.08	0.20
สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.81	3.28±0.70	0.23	0.19	0.24
การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	0.91	3.57±0.81	0.30	0.25	0.31
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.79	3.10±0.65	0.36	0.19	0.31
ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	0.79	3.08±0.62	0.37	0.23	0.34
การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค	0.79	3.38±0.67	0.43	0.27	0.40
ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อน	0.76	3.41±0.72	0.24	0.16	0.23
ความสำคัญของงานต่อสังคม	0.80	3.69±0.60	0.40	0.33	0.42
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร	0.85	3.93±0.46	0.87	0.88	1.00
พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล	0.82	3.76±0.53	1.00	0.54	0.87
พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม	0.75	4.09±0.53	0.54	1.00	0.88

a. ค่า Cronbach's Alpha

b. พิสัยของคะแนนคือ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ถึง 5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) SD คือค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

c. OCB-A คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล OCB-C คือพฤติกรรมที่ยินยอมปฏิบัติตาม และ OCB คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กรโดยรวม

ไม่น่าประหลาดใจเพราะ OCB คือคะแนนรวมของทั้งสองตัวแปร อย่างไรก็ตามผลวิจัยครั้งนี้บ่งชี้ว่าการศึกษาในอนาคตควรแยก OCB ออกเป็นมิติย่อยเนื่องจากแต่ละมิติมีความแตกต่างกัน

จากตารางที่ 2 ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมช่วยเหลือต่อบุคคล พฤติกรรมที่ยินยอมปฏิบัติตาม และ OCB ได้ร้อยละ

37.60, 20.60 และ 35.70 ตามลำดับ ตัวแปรสี่ตัวที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมช่วยเหลือต่อบุคคลเรียงตามลำดับความสำคัญคือ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Beta=0.32) ความผูกพันด้านจิตใจ (Beta=0.22) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค (Beta=0.15) และด้านความสำคัญของงานต่อสังคม (Beta=0.15) ตัวแปรสองตัวที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่ยินยอมปฏิบัติตาม คือ

<http://portal.in.th/tjpp>

ความผูกพันด้านจิตใจ (Beta=0.32) และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสำคัญของงานต่อสังคม (Beta=0.20) ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อ OCB โดยรวมเรียงตามลำดับความสำคัญคือ ความผูกพันด้านจิตใจ (Beta=0.31) คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความสำคัญของงานต่อสังคม (Beta=0.20) และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Beta=0.18) ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความผูกพันด้านจิตใจ และความสำคัญของงานต่อสังคมมีผลต่อ OCB โดยรวม และยังมีผลต่อมิติย่อยทั้งสองของ OCB อย่างไรก็ดีพฤติกรรม

ช่วยเหลือต่อบุคคล และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามมีปัจจัยทำนายบางตัวต่างกัน ซึ่งบ่งชี้ว่ามาตรการเพื่อส่งเสริมพฤติกรรมแต่ละแบบต้องมีความแตกต่างกันด้วย ข้อค้นพบนี้เป็นหลักฐานที่ชี้ว่า การศึกษา OCB ควรศึกษาแยกเป็นมิติย่อย ไม่ควรศึกษาแบบมิติเดียว

การเปรียบเทียบผลการวิจัยครั้งนี้กับผลวิจัยอื่นๆ ทำได้เฉพาะในส่วนของปัจจัยทำนาย OCB โดยรวม เนื่องจาก การวิจัยในประเทศไทยที่ผู้วิจัยสืบค้นได้มีรายงานผลในรูปของ OCB โดยรวม การศึกษาที่ผ่านมาในประเทศไทย

ตารางที่ 2. การวิเคราะห์หัตถถอยเพื่อพยากรณ์ OCB (N=234)

ตัวแปรอิสระ	OCB-A <sup>a</sup>		OCB-C <sup>b</sup>		OCB <sup>c</sup>	
	Beta <sup>d</sup>	P	Beta	P	Beta	P
<b>ความผูกพันต่อองค์กร</b>						
ด้านจิตใจ	0.22	0.01	0.32	0.001	0.31	<.001
ด้านผลประโยชน์	0.01	0.83	0.09	0.13	0.06	0.29
ด้านบรรทัดฐานทางสังคม	0.32	<0.001	0.00	0.97	0.18	0.03
<b>คุณภาพชีวิตการทำงาน</b>						
ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	0.04	0.46	-0.10	0.18	-0.03	0.66
สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและส่งเสริม						
สุขภาพ	-0.05	0.43	0.05	0.48	0.00	0.99
การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	-0.10	0.15	0.01	0.82	-0.04	0.52
ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	-0.00	0.97	-0.11	0.20	-0.06	0.42
ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	0.03	0.61	0.00	0.95	0.02	0.75
การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค	0.15	0.04	0.06	0.45	0.12	0.12
ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและ						
ช่วงเวลาที่ได้พักผ่อน	-0.11	0.08	-0.05	0.43	-0.10	0.14
ความสำคัญของงานต่อสังคม	0.15	0.03	0.20	0.01	0.20	0.008

a. OCB-A คือ พฤติกรรมช่วยเหลือต่อบุคคล  $r^2 = 0.38$ ,  $F = 12.17$   $df = 11$ ,  $222$   $P < 0.001$

b. OCB-C คือ พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม  $r^2 = 0.21$ ,  $F = 5.25$   $df = 11$ ,  $222$   $P < 0.001$

c. OCB คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กรโดยรวม  $r^2 = 0.36$ ,  $F = 10.25$   $df = 11$ ,  $222$   $P < 0.001$

d. Beta คือ สัมประสิทธิ์ถดถอยแบบปรับมาตรฐาน สัมประสิทธิ์ที่พิมพ์ด้วยตัวเข้มคือตัวที่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $P < 0.05$ )



พบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน และค่านิยมของคุณภาพชีวิตทั้ง 8 ด้านมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ OCB (31) ซึ่งคล้ายกับผลการศึกษาค้างนี้ แต่การศึกษาในอดีตยังพบว่าความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์มีอิทธิพลเชิงลบต่อ OCB (31) นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจมีผลต่อ OCB เชิงบวก แต่มีได้วิเคราะห์ว่าความพึงพอใจด้านใดที่มีผลอย่างมีนัยสำคัญ (3,22,23) การวิจัยครั้งนี้พบว่าความพึงพอใจบางด้านเท่านั้นที่ส่งผลต่อ OCB การสร้างมาตรการแก้ไขปัญหาก็ให้ตรงจุดต้องอาศัยข้อมูลที่ชัดเจนว่าความพึงพอใจด้านใดที่มีผล

การศึกษาโดยประไพพร สิงหเดช พบว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทน ความก้าวหน้า ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อน และความเป็นส่วนตัว มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ OCB (24) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิเคราะห์ในตารางที่ 1 ของการวิจัยนี้ แต่อย่างไรก็ตามข้อสรุปดังกล่าวได้มาจากการหาความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตแต่ละด้านกับ OCB โดยใช้สัมประสิทธิ์แบบเพียร์สัน การเปรียบเทียบกับผลการวิจัยในตารางที่ 2 ย่อมทำได้โดยตรงไม่ได้ เพราะงานวิจัยของประไพพร สิงหเดช มีได้วิเคราะห์โดยใช้สถิติถดถอยพหุคูณที่เปรียบเทียบความสำคัญของคุณภาพชีวิตแต่ละด้านในคราวเดียวกัน อีกทั้งยังไม่ได้ใช้ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวแปรต้นในการพยากรณ์ในคราวเดียวกันตามที่ Alotaibi ได้แนะนำไว้ (21) ดังนั้นงานของ ประไพพร สิงหเดช จึงสรุปไม่ได้ชัดเจนว่าคุณภาพชีวิตด้านใดที่สำคัญที่สุด และมีความสำคัญกว่าความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่ นอกจากนี้ ยังตอบไม่ได้อย่างชัดเจนว่าหากองค์กรมีทรัพยากรจำกัดในการสร้างมาตรการกระตุ้นให้เกิด OCB แล้ว องค์กรควรใช้ทรัพยากรกระตุ้นให้เกิดคุณภาพชีวิตด้านใด หรือความผูกพันต่อองค์กรด้านใด เพื่อให้เกิดความคุ้มค่าที่สุด หรือมีผลต่อ OCB สูงสุด

### สรุปและข้อเสนอแนะ

ข้าราชการในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรมีระดับ OCB โดยรวม พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม และพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล ในระดับปานกลางถึงค่อนข้างสูง ผู้บริหารวิทยาลัยฯ ควรตระหนักถึงตัวแปรที่มีผล

ต่อ OCB โดยนำตัวแปรดังกล่าวไปเป็นแนวทางในการปรับปรุงให้บุคลากรมี OCB สูงขึ้น ในขั้นแรกควรใช้วิธีการเชิงคุณภาพ เช่นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก หรือการสนทนากลุ่มในบุคลากรเพื่อให้ทราบความหมายที่แท้จริงของปัจจัยทำนาย OCB ได้แก่ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน ความรู้สึกต่อการบริหารงานของวิทยาลัยฯ ว่าเป็นธรรมและเสมอภาค และความรู้สึกว่างานมีความสำคัญต่อสังคม ข้อมูลเหล่านี้จะมีประโยชน์ต่อการสร้างมาตรการเพื่อปรับปรุง OCB สิ่งที่คุณบริหารสามารถกระทำเพื่อเพิ่มระดับความผูกพันต่อองค์กร คือการปรับปรุงงานที่บุคลากรให้มีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ให้อย่างตามที่ Hackman และ Oldham (1980) กล่าวไว้คือ งานต้องใช้ทักษะที่หลากหลายหรือไม่จำเจ งานที่มีลักษณะสมบูรณ์ในตัวเองหรือเป็นงานที่ทำตลอดกระบวนการตั้งแต่ต้นจนจบ งานที่ผู้ทำเห็นว่ามี ความสำคัญ งานที่ให้อิสระในการทำงานและการตัดสินใจ และงานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง นอกจากนี้ผู้บริหารควรปรับการประเมินความดีความชอบให้เป็นระบบเปิดและรอบด้านมากขึ้น คือ การประเมินบุคลากรทำโดยทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน ผู้รับบริการ และผู้บังคับบัญชา นอกจากนี้การประเมินต้องทำโดยมีเกณฑ์ตัดสินที่ชัดเจนซึ่งเกิดจากการกำหนดร่วมกันของทุกฝ่าย รวมทั้งตัวผู้ถูกประเมินด้วย มาตรการเหล่านี้จะช่วยเพิ่มระดับ OCB ของบุคลากรในองค์กรได้

การศึกษา OCB ในอนาคตควรใช้นิยามแบบหลายมิติ เนื่องจากแต่ละมิติของ OCB มีความสัมพันธ์กัน แต่ความสัมพันธ์ไม่ได้สูงมากจนนับได้ว่าเป็นตัวแปรเดียวกัน นอกจากนี้ OCB แต่ละมิตียังมีปัจจัยทำนายที่แตกต่างกัน ดังนั้นองค์กรจึงต้องอาศัยมาตรการที่แตกต่างกันในการพัฒนาระดับ OCB ในมิติต่างๆ นอกจากนั้นงานวิจัยในอดีตไม่ได้รวมตัวแปรที่สำคัญไว้ในสมการถดถอยอย่างเพียงพอ ทำให้ไม่อาจเปรียบเทียบกับงานวิจัยนี้ได้โดยตรง นอกจากนี้งานวิจัยในอดีตดังกล่าวยังไม่อาจให้ข้อสรุปที่ชัดเจนว่า หากองค์กรมีทรัพยากรจำกัดในการสร้างมาตรการกระตุ้นให้เกิด OCB แล้ว องค์กรควรใช้ทรัพยากรกับตัวแปรใดเพื่อให้เกิดความคุ้มค่าที่สุด

การศึกษาในอนาคตควรมีแหล่งข้อมูลมากกว่าหนึ่งแหล่ง นั่นคือผู้ตอบแบบสอบถามเกี่ยวกับตัวทำนาย (เช่น ความผูกพันต่อองค์กร) และผู้ประเมิน OCB ต้องเป็นคนละ

<http://portal.in.th/tjpp>

คน มิฉะนั้นจะพบความสัมพันธ์ที่สูงกว่าความจริง (1) ดังนั้น จึงควรให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน OCB

การวิจัยนี้มีข้อจำกัดคือผู้วิจัยใช้ตัวแปรทำนาย 11 ตัวคือคุณภาพชีวิตการทำงาน (8 ด้าน) และความผูกพันต่อองค์กร (3 ด้าน) ตัวแปรอื่น ๆ ซึ่งงานวิจัยในอดีตชี้ว่ามีความสำคัญยังไม่ได้ถูกรวมในการศึกษานี้ การศึกษาในอนาคตควรใช้ตัวแปรที่พบในการศึกษานี้ว่ามีผลต่อ OCB เป็นปัจจัยทำนายร่วมกับตัวแปรอื่น ๆ เช่น คุณลักษณะงาน (ความจำเจ การได้ข้อมูลย้อนกลับ เป็นต้น) ภาวะผู้นำของผู้บริหาร เป็นต้น

### กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยนี้เป็นสารนิพนธ์ของผู้นิพนธ์ชื่อแรกในหลักสูตรเภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาเภสัชศาสตร์สังคมและการบริหาร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ผู้วิจัยขอขอบคุณข้าราชการของวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธรที่ร่วมมือในการวิจัยเป็นอย่างดี และขอขอบคุณคณะกรรมการสอบสารนิพนธ์ทุกท่านที่ช่วยชี้แนะในประเด็นต่าง ๆ

### เอกสารอ้างอิง

- 1) Podsakoff PM, MacKenzie SB, Paine JB, Bachrach DG. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *J Manage* 2000;26:513-63.
- 2) Bienstock CC, DeMoranville CW, Smith RK. Organizational citizenship behavior and service quality. *J Serv Market* 2003;17:357-78.
- 3) เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2541.
- 4) ลาวัลย์ พร้อมสุข. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต้องการกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมีนี่แบ (ประเทศไทย) [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์

มหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2544.

- 6) ภัทรรัตน์ ต้นนุกิจ. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร การตัดสินใจเชิงจริยธรรมในการบริหารการพยาบาลกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วยโรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2546.
- 6) พัชรี สายสตุดี. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2544.
- 7) Chen XP, Hui C, Segoe DJ. The role of organizational citizenship behavior in turnover: Conceptualization and preliminary tests of key hypotheses. *J Appl Psychol* 1998;83:922-31.
- 8) MacKenzie SB, Podsakoff PM, Ahearne M. Some possible antecedents and consequences of in-role and extra-role salesperson performance. *J Mark* 1998;62: 87-98.
- 9) Smith CA, Organ DW, Near JP. Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *J Appl Psychol* 1983;68:653-63.
- 10) Organ DW. *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington MA: Lexington Books; 1988.
- 11) Williams LJ, Anderson SE. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. *J Manage* 1991;17:601-17.
- 12) Decktop JR, Mangel R, Cirka CC. Getting more than you pay for: Organizational citizenship behavior and pay-for-performance plans. *Acad Manage J* 1999;42:420-8.

- 13) Hoffman BJ, Blair C, Meriac J, Woehr DJ. Expanding the criterion domain? A meta-analysis of the OCB literature. *J Appl Psychol* 2007;92:555-66.
- 14) Podsakoff PM, MacKenzie SB. The impact of organizational citizenship behavior on organizational performance: A review and suggestions for future research. *Hum Perform* 1997;10:133-51.
- 15) Walz SM, Niehoff BP. Organizational citizenship behaviors and their effect on organizational effectiveness in limited-menu restaurants. In: Keys JB, Dosier LN, editors. *Academy of Management Best Papers Proceedings*; 1996; Cincinnati, USA. Madison: Ompress: 1996. p.307-11.
- 16) ภาณุพงศ์ สยังกุล. ความไม่พึงพอใจในงานและการคิดลาออกจากงานของเภสัชกรและทันตแพทย์ในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร [วิทยานิพนธ์เภสัชศาสตรมหาบัณฑิต]. สงขลา:มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์; 2547.
- 17) Organ DW, Ryan K. A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Pers Psychol* 1995;48:775-802.
- 18) Allen NJ, Meyer JP. Affective, continuance, and normative commitment to the organization: An examination of construct validity. *J Vocat Behav* 1996;49:252-76.
- 19) Bolon DS. Organizational citizenship behavior among hospital employees: A multidimensional-analysis involving job satisfaction and organizational commitment. *Hosp Health Serv Adm* 1997;42: 221-41.
- 20) Schappe SP. The influence of job satisfaction, organizational commitment, and fairness perceptions on organizational citizenship behavior. *J Psychol* 1998;132:277-90.
- 21) Alotaibi AG. Antecedents of organizational citizenship behavior: A study of public personnel in Kuwait. *Public Pers Manage* 2001;30:363-76.
- 22) พรเพ็ญ โชติพันธ์. ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมพนักงานที่องค์กรต้องการกับความพึงพอใจในงานของพนักงานองค์การธุรกิจเอกชนแห่งหนึ่ง [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์; 2544.
- 23) รดา อุดมอานภาพสุข. ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพการปรับตัวเพื่อสู่ความเป็นเลิศ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2549.
- 24) ประไพพร สิงหเดช. การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ [วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์; 2538.
- 25) อภาภรณ์ พิทักษ์กำพล. ความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2546.
- 26) สรัญญา จันทรรวงทอง. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีอคติทางเพศและการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา กับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2546
- 27) Walton RJ. Improving the Quality of work life. *Harvard Bus Rev* 1974;4:12-4.
- 28) ประทานพร ทองเขียว. ความสัมพันธ์ระหว่างความเป็นผู้นำแบบเน้นการเปลี่ยนแปลงกับประสิทธิผลของหน่วยงาน พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล [วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต]. เชียงใหม่: มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่; 2546.
- 29) Allen NJ, Meyer JP. The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *J Occup Psychol* 1990;63:1-18.

- 30) Shore LM, Barksdale K, Shore TH. Managerial perceptions of employee commitment to the organization. Acad Manage J 1995;38:1593-1615.
- 31) วรมน เตชเมธาวีพงศ์. ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร [วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต]. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย; 2544.
- 32) วรณรักษ์ แซ่ผู้. ปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของผู้แทนยาชาวไทย [สารนิพนธ์เภสัชศาสตรมหาบัณฑิต]. สงขลา: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์; 2548.
- 33) Nunnally J, Bernstein I. Psychometric Theory. 3rd ed. New York: McGraw Hill; 1994.
- 34) Hackman JR, Oldham GR. Work redesign. Reading, MA: Addison-Wesley; 1980

### ภาคผนวก 1

ตัวอย่างคำถาม (ไม่ใช่แบบสอบถามฉบับเต็ม แต่นำเสนอเพื่อให้ผู้อ่านเข้าใจความหมายของตัวแปรที่วัด ผู้อ่านสามารถติดต่อขอแบบสอบถามได้จากผู้แต่งคนที่สาม)

1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ  
ท่านคิดว่าปัญหาวิทยาลัยแห่งนี้เป็นเสมือนปัญหาของท่าน
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่/ผลประโยชน์  
ปัจจุบันท่านทำงานอยู่วิทยาลัยแห่งนี้เพราะความจำเป็นมากกว่าความต้องการของท่านเอง
3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน  
ท่านยังคงทำงานในวิทยาลัยแห่งนี้เพราะความรู้สึกรับผิดชอบต่อหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย
4. คุณภาพชีวิตด้านค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ

ท่านได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมวิชาชีพอื่นที่ปฏิบัติงานในองค์กรของรัฐ

5. คุณภาพชีวิตด้านสภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ

วิทยาลัยของท่านมีการจัดสภาพแวดล้อมการทำงาน เพื่อป้องกันการแพร่กระจายของเชื้อโรค

6. คุณภาพชีวิตด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

ท่านได้รับการสนับสนุนและพัฒนาความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงานอย่างสม่ำเสมอ

7. คุณภาพชีวิตด้านความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน

วิทยาลัยมีเกณฑ์การพิจารณาการเลื่อนไปสู่อันดับตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคลากรอย่างชัดเจน

8. คุณภาพชีวิตด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน

บุคลากรในวิทยาลัยทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี

9. คุณภาพชีวิตด้านการบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค  
ข้าพเจ้าได้รับสิทธิอย่างเต็มที่หรือตามขอบเขตของ

วิชาชีพในการปฏิบัติงาน

10. คุณภาพชีวิตด้านความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อน

ปริมาณงานที่ท่านได้รับมอบหมายมีความเหมาะสมกับเวลาทำงาน

11. คุณภาพชีวิตด้านความสำคัญของงานต่อสังคม

บุคลากรและผลงานของวิทยาลัยได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญต่อสังคมและสุขภาพของประชาชน

12. พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล

ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานล้นมือ หรือทำงานไม่ทันด้วยความเต็มใจ

13. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม

ท่านปฏิบัติงานสอดคล้องกับนโยบายและกฎระเบียบของวิทยาลัย

ภาคผนวก 2. สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรในการศึกษา

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1. ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ	1													
2. ความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์	0.21	1												
3. ความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานทางสังคม	0.72	0.03	1											
4. ค่าตอบแทนที่ยุติธรรมและเพียงพอ	0.39	0.12	0.37	1										
5. สภาพแวดล้อมที่มีความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ	0.39	0.05	0.44	0.34	1									
6. การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน	0.54	0.16	0.49	0.38	0.49	1								
7. ความก้าวหน้าและความมั่นคงในงาน	0.57	0.21	0.47	0.51	0.43	0.59	1							
8. ความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน	0.49	0.08	0.52	0.33	0.49	0.44	0.44	1						
9. การบริหารงานที่เป็นธรรมและเสมอภาค	0.51	0.17	0.48	0.35	0.33	0.54	0.59	0.58	1					
10. ความสมดุลของช่วงเวลาที่ใช้ในการทำงานและช่วงเวลาที่ได้พักผ่อน	0.45	0.14	0.42	0.48	0.28	0.37	0.40	0.37	0.41	1				
11. ความสำคัญของงานต่อสังคม	0.53	0.22	0.43	0.40	0.38	0.52	0.52	0.45	0.57	0.51	1			
12. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร	0.52	0.10	0.53	0.26	0.23	0.30	0.36	0.37	0.43	0.24	0.40	1		
13. พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล	0.39	0.18	0.27	0.08	0.19	0.23	0.19	0.23	0.27	0.16	0.33	0.54	1	
14. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม	0.52	0.16	0.46	0.20	0.24	0.31	0.31	0.34	0.40	0.23	0.42	0.87	0.88	1

## Factors Affecting Organizational Citizenship Behaviors among Civil Servants at the Sirindhorn Public Health Colleges

Buppha Raksanam<sup>1</sup>, Narongsak Singphibulporn<sup>2</sup> and Sanguan Lerkiatbundit<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Sirindhorn Public Health College, Trang

<sup>2</sup> Department of Pharmacy Administration, Prince of Songkla University

### Abstract

**Objective:** To determine the predictors of organizational citizenship behaviors (OCBs) among civil servants at the Sirindhorn Public Health Colleges. **Methods:** The subjects were 342 civil servants working at 7 campuses of the College around Thailand. The research instruments consisted of the organizational commitment scale modified from those by Woramon Dethethapong and Wannarark pu, the quality of work life scale and the scale for OCB by Woramon Dethethapong. **Results:** Response rate was 70.46% (N=234). The findings revealed that the levels of overall OCBs and compliance behaviors were at the high levels ( $3.93 \pm 0.46$  and  $4.09 \pm 0.53$ , respectively; range is 1-5). Altruism was at the moderate to high levels ( $3.76 \pm 0.53$ ). Independent variables in the study include three dimensions of organizational commitment and 8 dimensions of quality of work life. All predictors explained 37.60%, 20.40% and 35.70% of the variance of altruism, general compliance behavior and overall OCBs, respectively. Significant predictors for altruism were normative commitment, affective commitment, constitutionalism and social integration. Significant predictors of general compliance behaviors were affective commitment and social integration. For the overall OCBs, its significant predictors were affective commitment, normative commitment and social integration. **Conclusion:** The intervention for OCB should target organizational commitment and the significant dimensions of the quality of work life identified in this study.

**Keywords:** organizational citizenship behaviors, quality of work life, organizational commitment, organizational psychology, occupational psychology