

รายงานการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

Factors Influencing Organization Citizenship Behaviors of Personnel
in the Faculty of Pharmaceutical Sciences, Prince of Songkla University

<http://30th-anniversary.pharmacy.psu.ac.th/> โดย

นางอาภา ศรีสุข

นางสาวเสาวนีย์ สุวรรณวงศ์

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

S64.P4

ได้รับทุนอุดหนุนวิจัยจากเงินรายได้คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประเภทโครงการวิจัยสถาบัน

ประจำปี 2552

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 168 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ

ผลการศึกษาพบว่า มีผู้ตอบแบบสอบถามร้อยละ 83.9 ($n = 141$) กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.2 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 40.4 ทำงานอยู่ในคณะเภสัชศาสตร์ 13 -17 ปี ร้อยละ 31.9 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 48.2 เป็นข้าราชการร้อยละ 70.2 เป็นบุคลากรสายวิชาการ ร้อยละ 31.9 และสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะเภสัชศาสตร์ ร้อยละ 33.3

กลุ่มตัวอย่างเห็นว่างานที่ตนทำมีความสำคัญ ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย และงานที่ทำการให้ข้อมูลย้อนกลับในเรื่องผลของงาน มีลักษณะเบ็ดเสร็จสมบูรณ์ในตัวเอง และมีอิสระในการทำงาน ตัวแปรทั้งห้าที่กล่าวมามีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่ 4.68 - 5.76 จากคะแนนเต็ม 7 กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 5.61 ± 0.70 จากคะแนนเต็ม 7) ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.50 ± 0.78 จากคะแนนเต็ม 5) และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 4.04 ± 0.39 จากคะแนนเต็ม 5) โดยพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคลและพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามมีค่าเฉลี่ย 4.13 ± 0.44 และ 3.94 ± 0.43 จากคะแนนเต็ม 5 ตามลำดับ

ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคลได้ร้อยละ 21.4 ตัวแปรที่มีนัยสำคัญทางสถิติมีเพียงตัวเดียว คืองานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย ($\beta = 0.254$)

ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามได้ร้อยละ 54.2 ตัวแปรสามตัวมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม คือความผูกพันด้านจิตใจ ($\beta = 0.250$) ด้านบรรทัดฐาน ($\beta = 0.181$) และลักษณะงานด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง ($\beta = 0.255$) ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงลบ มี 1 ตัวแปรคือความผูกพันด้านผลประโยชน์ ($\beta = -0.159$)

ผู้บริหารคณะเภสัชศาสตร์ ควรจัดการพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถที่หลากหลาย เช่น อบรมความรู้ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ การมอบหมายให้ทำงานที่ไม่ซ้ำซากจำเจ เป็นต้น เพราะจะทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพิ่มมากขึ้น ขณะเดียวกันควรจัดสิ่งแวดล้อมให้เอื้อต่อการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ในรูปแบบต่าง ๆ การส่งเสริมให้บุคลากรมีความรักในองค์กรและการสร้างระบบให้ข้อมูลย้อนกลับเป็นกลยุทธ์ที่ควรทำเพื่อกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่ยินยอมปฏิบัติตาม

Abstract

The objective of this study was to measure the levels of organizational commitment, the perception of job characteristics and organizational citizenship behaviors, and to investigate factors affecting organizational citizenship behaviors among personnel at the Faculty of Pharmaceutical Sciences at Prince of Songkla University. The questionnaires were used to collect data from 168 personnel in at the Faculty of Pharmaceutical Sciences at Prince of Songkla University. Data were summarized using percent, mean, standard deviation, correlation coefficient and multiple regression.

The response rate was 83.9 (n = 141). The majority of subjects were female (75.2%), with 41-50 years of age (40.4%), having a duration of working for 13-17 year (31.9%), having a Bachelor degree (48.2%), being civil servants (70.2%), being academic staff (31.9%) and being affiliated with the secretary office (33.3%). Overall, the subjects perceived their job as significant jobs, having to work by using a variety of skill, giving feedback or evaluation on performance, having a high level of task identity and having working autonomy. The means on five corresponding scales on job characteristics were 4.65-5.76 from the total scores of 7. The subjects showed high levels of job satisfaction with mean of 5.61 ± 0.70 from the total scores of 7. The organization commitment was at the moderate level with mean of 3.50 ± 0.78 from the total scores of 5. Organizational citizenship behaviors was at the high level with mean of 4.04 ± 0.39 from the total scores of 5. The means of helping behaviors and compliance behaviors were 4.13 ± 0.44 and 3.94 ± 0.43 from the total scores of 5, respectively.

The independent variables were able to explain 21.4% of variance of helping behaviors. The only significant parameter was skill variety ($\beta = 0.254$). All independent variables were able to explain 54.2% of variance of compliance behaviors. There significant variables with positive association with compliance behaviors ($P < 0.01$) were affective organization commitment ($\beta = 0.250$), normative commitment ($\beta = 0.181$) and job feedback ($\beta = 0.255$). The significant variable with negative association was continuance commitment ($\beta = -0.159$). The administrators of the Faculty of Pharmaceutical Sciences should strengthen their human development program

to promote skill variety for the personnel such as skill on information technology etc., and should redesign the job to avoid being routine. The condition will increase helping behaviors among the personnel. At the same time, the administrators should provide working environment that promotes organizational learning and knowledge sharing. The promotion of organizational commitment and setting up a system for job feedback are strategies that could be used to improve compliance behaviors.

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อ	(1)
Abstract	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญแผนภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการศึกษา	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา	5
ขอบเขตของการศึกษา	5
ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	6
นิยามศัพท์	6
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	
ความผูกพันต่อองค์กร	8
คุณลักษณะของงาน	18
ความพึงพอใจในงาน	22
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	28
งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพัน การรับรู้ลักษณะ ของงาน และความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร	35
สรุปผลการทบทวนวรรณกรรม	40
กรอบแนวคิดในการศึกษา	42

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 3 วิธีดำเนินการวิจัย	
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล	47
การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา	47
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล	
ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	50
การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ และระดับความพึงพอใจในงาน	53
ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร	54
ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ และความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร	56
การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร	58
บทที่ 5 สรุป อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ	
สรุปผลการศึกษา	62
อภิปรายผล	63
ข้อเสนอแนะ	66
บรรณานุกรม	67
ภาคผนวก ก.	77
แบบสอบถาม	78
ภาคผนวก ข.	84
ประวัติผู้วิจัย	85
การมีส่วนร่วมในงานวิจัย	87

สารบัญตาราง

ตาราง		หน้า
4.1	ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	50
4.2	การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ และระดับความพึงพอใจในงาน	53
4.3	ระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร	55
4.4	สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ และความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร	56
4.5	สมการถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรด้านการช่วยเหลือต่อบุคคล	58
4.6	สมการถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรด้านการยินยอมปฏิบัติตาม	59

สารบัญแผนภาพ

แผนภาพ	หน้า
2.1 แบบจำลองคุณลักษณะของงาน	19
2.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา	44

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สถานการณ์ของโลกในปัจจุบันมีความสลับซับซ้อน และมีการเปลี่ยนแปลงอย่างรวดเร็ว โดยเฉพาะแนวโน้มการพัฒนาสู่ยุคใหม่ที่มีเทคโนโลยีและการใช้ความรู้เป็นฐานการพัฒนา ทำให้องค์การต่าง ๆ ต้องเร่งเตรียมความพร้อมทั้งการสร้างระบบ กลไก และพัฒนาคนให้สามารถปรับตัวอย่างรู้เท่าทันได้รวดเร็ว เพื่อคงสถานะและความสามารถในการแข่งขัน (ปฏิพัฒน์ อุดรไสว, 2550) ด้วยเหตุนี้ องค์กรจึงจำเป็นต้องมีการปรับตัว เปลี่ยนแปลงและพัฒนาองค์กรให้สามารถตอบสนองต่อสภาพการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไปตามสภาพแวดล้อมของสังคม เศรษฐกิจ การเมือง เทคโนโลยี และสภาพการณ์ของโลกที่เกิดขึ้นได้ การปรับปรุงและพัฒนาองค์กรให้มีประสิทธิภาพนั้น องค์กรต้องมีการวางแผน วางโครงสร้าง มีเป้าหมายที่ชัดเจน และส่วนสำคัญที่ขาดไม่ได้ในการนำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กรก็คือ บุคลากรในองค์กร หรือที่เรียกว่าทรัพยากรมนุษย์นั่นเอง ดังหลักปรัชญาพื้นฐานที่ได้กล่าวถึงทรัพยากรมนุษย์ไว้ว่า “การยอมรับคุณค่าและความสำคัญของมนุษย์จะมีผลต่องานขององค์กร” ดังนั้น ความสำเร็จขององค์กรจึงเกิดจากการที่องค์กรมีสมาชิกที่มีความรู้ ความสามารถ และมีคุณภาพ (พงศ์ หรदार, 2540)

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์กร เนื่องจากคนเป็นกลไกที่จะขับเคลื่อนการปฏิบัติงานภายในองค์กรทั้งหมด ซึ่งการปฏิบัติงานและการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะเป็นพื้นฐานของผลงานและพฤติกรรมขององค์กร ความเข้าใจในคุณสมบัติและพฤติกรรมของบุคคล จึงเป็นรากฐานในการจัดการที่ทำให้ประสบความสำเร็จ (มัลลิกา ต้นสอน, 2544) สิ่งที่ควรคำนึงถึงในเรื่องทรัพยากรมนุษย์คือ พฤติกรรมของบุคคล เนื่องจากพฤติกรรมของบุคคลและความแตกต่างระหว่างบุคคลย่อมส่งผลต่อการทำงานที่แตกต่างกัน และมีจุดหมายในการทำงานที่แตกต่างกัน ความแตกต่างกันนี้ทำให้บุคคลมีความตั้งใจในการทำงาน หรือมีพฤติกรรมในการทำงานที่แตกต่างกัน ดังนั้น องค์กรต่าง ๆ จึงควรให้ความสนใจและความสำคัญต่อบุคคล โดยการศึกษาถึงพฤติกรรมของบุคคลและความแตกต่างระหว่างบุคคล รวมทั้งปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน เช่น การจูงใจ ความพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นต้น (เพลินพิศ ศิริสมบุญ, 2547)

องค์กรที่จะประสบความสำเร็จได้นั้น นอกจากจะต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถแล้ว ยังจำเป็นที่จะต้องมีบุคลากรที่ดีและมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีด้วย ซึ่งพฤติกรรมการทำงาน

สมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองโดยธรรมชาติ ทำให้สมาชิกเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ได้เป็นอย่างดี (Podsakoff et al., 1997) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี จึงเป็นการทำงานด้วยความสมัครใจ และเป็นการให้ความช่วยเหลือ โดยไม่ได้หวังผลตอบแทนจากการช่วยเหลือที่กระทำลงไป (Organ, 1990) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้ระบุไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่บุคลากรต้องปฏิบัติ แต่บุคลากรปฏิบัติเองด้วยความสมัครใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร เช่นการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การทำงานล่วงเวลา เพื่อให้งานเสร็จตามกำหนด และการใส่ใจดูแลในเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลต่อองค์กร เป็นต้น (Bienstock, DeMoranville, Smith, 2003) ซึ่งเป็นเหตุผลหนึ่งที่ผู้บริหารขององค์กร จะต้องตระหนักถึงความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และหาวิธีการที่จะส่งเสริมให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมดังกล่าวเพิ่มมากขึ้น อันจะส่งผลดีให้กับองค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรหรือที่เรียกย่อ ๆ ว่า OCB (Organizational Citizenship Behaviors) มีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลที่ประเมินโดยฝ่ายบริหาร ตลอดจนการให้รางวัลในลักษณะต่าง ๆ เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน เป็นต้น

Podsakoff et al. (2000) รวบรวมงานวิจัย 20 ชิ้นที่ศึกษาถึงอิทธิพลของ OCB ต่อผลการประเมินจากฝ่ายบริหาร ในจำนวนนี้มีงานวิจัยเชิงทดลองหรือกึ่งทดลอง 8 ชิ้นรวมอยู่ด้วย ซึ่งช่วยเพิ่มความน่าเชื่อถือของข้อสรุปที่ได้ นักวิจัยกลุ่มนี้สรุปว่า OCB มีอิทธิพลอย่างมากต่อระดับผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยฝ่ายบริหาร และอิทธิพลของ OCB (การทำงานนอกหน้าที่หลัก) มีไม่น้อยกว่าความสามารถในการทำงานตามที่องค์กรกำหนด การวิจัยในประเทศไทยก็ได้ข้อสรุปเช่นเดียวกันว่า ระดับ OCB ของพนักงานในองค์กรธุรกิจเอกชนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานที่ประเมินโดยผู้บังคับบัญชา (เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล, 2541; ลาวัลย์ พร้อมสุข, 2544) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรสามารถอธิบายความแปรปรวนของคะแนนการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าหรือผู้ป่วย และพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลของรัฐสังกัดกรุงเทพมหานคร ได้ ร้อยละ 40 และ 44.5 ตามลำดับ (ภัทรารัตน์ ตันนุกิจ, 2546 ; พัชรีย์ สายสตุดี, 2544)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร เป็นคุณลักษณะของบุคคลที่นักวิจัยในสาขาจิตวิทยาองค์กรให้ความสนใจอย่างมากในช่วง 20 ปีที่ผ่านมา (Podsakoff et al., 2000) ซึ่งนักวิจัยในเรื่องนี้มีความเห็นที่แตกต่างกันเกี่ยวกับประเภทของ OCB Organ, Konovsky, (1989) ได้แบ่ง OCB เป็นสองประเภทคือ พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล (Altruism) และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามบรรทัดฐานขององค์กร (Generalized compliance) ในปี 1988 Organ ได้แบ่ง OCB ออกเป็น 5 ประเภท คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรม

การให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ต่อมา Williams, Anderson, (1991) ได้จำแนกประเภทของ OCB ทั้งห้าตามความเห็นของ Organ (1988) ออกเป็นสองกลุ่มคือ OCB-I หรือ พฤติกรรมที่มุ่งต่อบุคคล ประกอบด้วย พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล และ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และ OCB-O หรือ พฤติกรรมที่มุ่งต่อองค์การ ซึ่งประกอบด้วยอีกสามพฤติกรรมที่เหลือ เมื่อพิจารณาแนวคิดการแบ่งประเภทของ OCB ดังกล่าวถึงแม้ว่าจะมีความแตกต่างกันในการแยกโครงสร้างของพฤติกรรม แต่พบว่ามิติของพฤติกรรมที่จำแนกออกมาในแต่ละแนวคิดกลับมีความคล้ายคลึงกัน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงได้ยึดรูปแบบการแบ่งประเภทของ OCB ตามแนวคิดของออร์แกนและคอนอฟสกี ซึ่งเป็นแนวคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง มาใช้ในการศึกษาและเลือกเครื่องมือประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นตัวแปรหลักที่กำหนดพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล, 2544) และยังได้มีการศึกษาปัจจัยที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้องค์การมีประสิทธิผล ก่อให้เกิดแรงผลักดันให้บุคลากร มีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น และเป็นตัวเชื่อมความต้องการของบุคคลให้สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การ ส่งผลให้สมาชิกทุ่มเทการทำงานให้กับองค์การมากยิ่งขึ้น (ชวลลัญฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548) ความผูกพันต่อองค์การไม่เพียงแต่มีผลต่อการปฏิบัติงานเพียงอย่างเดียว ยังมีความสัมพันธ์อย่างมากกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (McKenna, 2000) ความผูกพันมีความเกี่ยวพันในระดับสูงกับความเต็มใจที่จะแบ่งปันและเสียสละ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์อย่างมากกับความผูกพันต่อองค์การ และมากพอที่จะทำให้คาดหวังได้ว่าผู้ที่มีความผูกพันกับองค์การมากที่สุด จะเป็นผู้ที่อุทิศและเสียสละตนมากที่สุดเช่นกัน (Greenberg, Baron, 2000) ความผูกพันต่อองค์การจึงมีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดี (ฉัญญา ไพรสงบ, 2546 ; สฎาญู ธีระวณิชตระกูล, 2549)

Organ, Ryan (1995) ได้วิเคราะห์ห่อภิมานโดยใช้ข้อมูลจากผลการศึกษา 55 เรื่อง พบว่าความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์อย่างเด่นชัดกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และยังมีงานวิจัยอีกจำนวนมากที่ยืนยันว่า ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ ก่อให้เกิดทัศนคติเชิงบวกต่องานและองค์การ อันเป็นผลกระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกมา (Allen, Meyer, 1990 ; Bolon, 1997 ; Schappe, 1998) ความพึงพอใจในงานนับเป็นตัวแปรหนึ่งที่น่าไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิผลได้ ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ จะทำให้ผลผลิตสูงและทำให้องค์การมีผลประกอบการที่เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานของบุคคลจะไม่หยุดนิ่งอยู่กับที่ จะมีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพการณ์ของการทำงานและปัจจัยอื่น ๆ ภายในองค์การ ซึ่งการเปลี่ยนแปลง

ของความพึงพอใจในงาน จะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลตลอดเวลา (กัญญา กัญจา, 2550) ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกโดยรวมของบุคคลที่มีต่อการทำงาน ในทางบวก เป็นความสุขของบุคคลที่เกิดจากการปฏิบัติงานและได้รับผลตอบแทน (Newstrom, Davis, 1997) นอกจากนี้ยังมีความสัมพันธ์กับการลาออกจางาน และการเหนื่อยหน่ายในการทำงาน (Tett, Meyer, 1993 ; Lee, Ashforth, 1996) ดังนั้นการวิจัยในเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นพฤติกรรมที่ดีขององค์กร จึงควรใช้ความพึงพอใจในงานควบคู่กับความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวทำนาย ไม่ควรมีเพียงตัวใดตัวหนึ่งเท่านั้น (Alotaibi, 2001)

ลักษณะการทำงานที่ตอบสนองความต้องการและความปรารถนาของบุคคล ที่ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง ความรู้สึกที่ดีต่องานและความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร ทั้งยังสามารถช่วยลด อัตราการขาดงาน การลาออก การเกิดอุบัติเหตุ และความเครียดที่เกิดจากงาน (Fossum, 1992) ดังนั้น ความพึงพอใจในงานจึงขึ้นอยู่กับลักษณะงาน และส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังที่ Hackman, Oldham, (1980) ได้กล่าวไว้ในทฤษฎีลักษณะงานว่า ลักษณะงาน 5 อย่างที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่มีลักษณะสมบูรณ์ในตัวเอง งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีค่าสำคัญ งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ และงานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับในเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง งานวิจัยในต่างประเทศจำนวนมากยืนยันความถูกต้องของทฤษฎีนี้ Hackman, Oldham, (1980) งานวิจัยในประเทศไทยของรศ. กุ์พวงไพโรจน์ (2540) และมาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์ (2537) พบว่า ลักษณะงานทั้ง 5 อย่างมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ข้าราชการ และพนักงานรัฐวิสาหกิจ จากที่ได้กล่าวมาแล้ว จะเห็นได้ว่า หากบุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมดังกล่าวร่วมกับการที่บุคลากรมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพแล้ว นอกจากจะทำให้องค์กรสามารถบรรลุเป้าหมายแล้ว ยังเกิดประโยชน์ต่อองค์กรในด้านของความเข้มแข็ง ความสามัคคี และพร้อมที่จะรับมือต่อการเปลี่ยนแปลงได้ตลอดเวลา

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ เป็นสถาบันการศึกษา ที่ได้เปิดดำเนินการสอนในสาขาเภสัชศาสตร์ระดับปริญญาตรี เป็นแห่งแรกในภาคใต้ โดยมุ่งเน้นการผลิตบัณฑิตทางเภสัชศาสตร์ ให้ความรู้คู่คุณธรรม พัฒนาองค์ความรู้ สนับสนุนการศึกษาวิจัยเพื่อความเป็นเลิศทางวิชาการ ตลอดจนให้บริการวิชาการด้านเภสัชศาสตร์แก่สังคมในรูปแบบต่าง ๆ ดังนั้น บุคลากรของคณะเภสัชศาสตร์ จึงต้องสามารถทำงานได้อย่างเต็มศักยภาพ ทั้งภาระงานที่เป็นหน้าที่และพฤติกรรมที่องค์กรมิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ แต่บุคลากรควรเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร และเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการที่จะบรรลุวัตถุประสงค์ ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งผลการศึกษานำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงพัฒนา และส่งเสริมพฤติกรรมของบุคลากรให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อันจะเป็นประโยชน์ต่อ

การบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และพัฒนาองค์การให้การดำเนินงานมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผลต่อไป

วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. เพื่อวัดขนาดและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ลักษณะงาน และความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
3. เพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร ของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการศึกษา

เพื่อเป็นข้อมูลสารสนเทศสำหรับผู้บริหารหรือผู้ที่เกี่ยวข้องในคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ในการนำไปใช้เป็นแนวทางกำหนดนโยบายและวิธีการต่าง ๆ เพื่อปรับปรุงให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อันจะส่งผลให้บุคลากรมีจิตบริการและให้ความร่วมมือในการจัดกิจกรรมต่าง ๆ ของคณะเภสัชศาสตร์ ซึ่งจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของคณะเภสัชศาสตร์ต่อไป

ขอบเขตของการศึกษา

การวิจัยมุ่งศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ลักษณะงาน และความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตลอดจนศึกษาตัวพหุคูณร่วมระหว่างความผูกพันต่อองค์การ ลักษณะงาน และความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ซึ่งมีลักษณะขององค์การเฉพาะตัว ผลการวิจัยจึงอาจจะไม่สามารถใช้กับองค์การอื่นที่มีลักษณะที่แตกต่างกันไป เช่น องค์การเพื่อหวังผลกำไรหรือคณะวิชาการทางสังคมศาสตร์ เป็นต้น

ของหน่วยงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยพิจารณาจากลักษณะงานหรือหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย

งานประจำ

2. งานประจำ (Task) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและเป็นกิจวัตร

1. งานประจำ (Task) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและเป็นกิจวัตร

1.1 งานประจำ (Task) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและเป็นกิจวัตร

1.1.1 งานประจำ (Task) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและเป็นกิจวัตร

1.1.1.1 งานประจำ (Task) หมายถึง งานที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติอย่างสม่ำเสมอและเป็นกิจวัตร

คู่มือการปฏิบัติงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง คู่มือที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน

2. คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง คู่มือที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

1.3.1 คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง คู่มือที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

1.3.1.1 คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง คู่มือที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

1.3.1.1.1 คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง คู่มือที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

1.3.1.1.1.1 คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง คู่มือที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

1.3.1.1.1.1.1 คู่มือการปฏิบัติงาน หมายถึง คู่มือที่จัดทำขึ้นเพื่อเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของบุคลากรในหน่วยงาน

คู่มือการปฏิบัติงาน

4. ความมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ (Autonomy) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งเปิดโอกาสให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระที่จะใช้วิจารณญาณกำหนดตารางการทำงาน และกระบวนการทำงานด้วยตนเอง

5. งานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง (Feedback from job itself) หมายถึง คุณลักษณะของงานซึ่งสามารถแสดงให้ผู้ปฏิบัติงานทราบถึงผลสะท้อนหรือผลลัพธ์ที่ชัดเจนโดยตรงจากงานที่ได้ปฏิบัติไปแล้วว่ามีประสิทธิผลหรือไม่

ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ผลรวมของความรู้สึกรหรือทัศนคติในทางบวกที่มีต่องานที่ทำ อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากปัจจัยหรือองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงานเช่น ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ผลตอบแทนจากงาน เป็นต้น

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรทางด้านบวกซึ่งองค์การ ไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และไม่เกี่ยวข้องกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การได้เป็นอย่างดี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีตามแนวคิดของ Organ, Konovsky (1989) แบ่งออกได้เป็น 2 ประเภทคือ พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม

บุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ หมายถึง ข้าราชการสายวิชาการ สายบริหาร สายทั่วไปวิชาชีพเฉพาะหรือเชี่ยวชาญเฉพาะ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำและลูกจ้างชั่วคราวของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาค้นคว้าจากเอกสารต่าง ๆ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาใช้เป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้ดังนี้

1. ความผูกพันต่อองค์การ
2. คุณลักษณะของงาน
3. ความพึงพอใจในงาน
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพัน การรับรู้ลักษณะของงาน และความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
6. สรุปผลการทบทวนวรรณกรรม
7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

1. ความผูกพันต่อองค์การ

1.1 ความหมายของความผูกพันต่อองค์การ

มีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์การไว้ดังนี้

Porter et al. (1974) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ลักษณะของความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกที่มีต่อองค์การ ซึ่งสามารถแสดงออกได้ 3 รูปแบบคือ ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้า พร้อมทั้งจะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามเพื่อความสำเร็จขององค์การ และความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะดำรงรักษาความเป็นสมาชิกภาพขององค์การ

Mowday et al. (1982) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง ระดับของการแสดงออกมากกว่าความจงรักภักดีต่อองค์การ เนื่องจากเป็นความสัมพันธ์ที่เหนียวแน่นและผลักดันให้บุคคลแต่ละคนเต็มใจที่จะอุทิศตนเอง เพื่อความเจริญก้าวหน้าขององค์การให้ดียิ่งขึ้นต่อไป

Allen, Meyer (1990) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง สภาวะทางจิตใจของบุคคลที่มีต่อองค์การที่ตนอยู่ เป็นอิทธิพลสำคัญต่อการตัดสินใจในการที่จะคงไว้ซึ่งการเป็นสมาชิกในองค์การ และการมีจิตสำนึกในการดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ (2541) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรหรือความจงรักภักดีต่อองค์กร หมายถึง ระดับของความต้องการที่จะมีส่วนร่วมในการทำงานให้กับองค์กรที่ตนเองเป็นสมาชิกอยู่อย่างเต็มกำลังความสามารถและศักยภาพที่มีอยู่ หรือหมายถึง ระดับที่พนักงานเข้ามาเกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กรและต้องการรักษาสภาพความเป็นสมาชิกขององค์กร บุคคลใดมีความรู้สึกผูกพันกับองค์กรสูง บุคคลนั้นจะมีความรู้สึกว่าเขาเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า ความผูกพันต่อองค์กร หมายถึง ทัศนคติ ความรู้สึกนึกคิด และพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกต่อองค์กร ในลักษณะที่มีความเกี่ยวข้องกับองค์กรหรือรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามในการทำงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร และต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป

1.2 ความสำคัญและประโยชน์ของความผูกพันต่อองค์กร

Porter et al. (1974 อ้างในวิภาดา คุปตานนท์, 2544) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญ เนื่องจากเป็นความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อองค์กร โดยรวม มิใช่เป็นเรื่องเฉพาะ แต่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นความรับผิดชอบ โดยรวมที่มีต่อทีมงานและองค์กรในการทำงานให้เกิดผลสำเร็จ

Steers (1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรสามารถใช้ทำนายอัตราการเข้าออกจากงานของสมาชิกในองค์กร คือ

1. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นแนวคิด ซึ่งมีลักษณะครอบคลุมมากกว่าความพึงพอใจในงาน สามารถสะท้อนถึงผลโดยทั่วไปที่บุคคลตอบสนองต่อองค์กร โดยรวม ในขณะที่ความพึงพอใจในงานสะท้อนถึงการตอบสนองของบุคคลต่องานหรือแง่ใดแง่หนึ่งของงานเท่านั้น

2. ความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างจะมีเสถียรภาพ แม้ว่าจะพัฒนาไปอย่างช้า ๆ แต่ก็อยู่อย่างมั่นคง

3. ความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวชี้วัดที่ดีถึงความมีประสิทธิผลขององค์กร

George, Jones (1999) กล่าวว่า โดยทั่วไปผู้จัดการส่วนใหญ่เชื่อว่าพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร จะทำงานให้กับองค์กรอย่างทุ่มเทมากขึ้น ความผูกพันด้านความรู้สึก อาทิเช่น ความพึงพอใจในงาน อาจมีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในองค์กร รวมไปถึงช่วยลดอัตราการขาดงาน การมาทำงานสาย และที่สำคัญคือ การลาออกได้ด้วย แต่หากพนักงานมีความสัมพันธ์กับองค์กรด้านผลประโยชน์สูง พนักงานจะไม่แสดงพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์กร เนื่องจากพนักงานจะปฏิบัติงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายและงานที่มีความจำเป็นต้องทำเท่านั้น

Nancy (2007) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรเป็นกลยุทธ์ที่จะช่วยพัฒนาประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ดังต่อไปนี้

1. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริงจะยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กรและมีแนวโน้มที่จะมีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์กรในระดับสูง
2. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง มักมีความปรารถนาอย่างมากที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เพื่อทำงานให้บรรลุเป้าหมายที่ตนเองเลื่อมใสศรัทธา
3. โดยเหตุที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรและเลื่อมใสศรัทธาในเป้าหมายขององค์กร จึงมักมีความผูกพันอย่างมากต่องาน เพราะเห็นว่างานคือหนทางที่ตนสามารถทำประโยชน์แก่องค์กรให้บรรลุเป้าหมายได้
4. พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรสูง จะเต็มใจที่ใช้ความพยายามอย่างมากในการทำงานให้กับองค์กร ซึ่งในหลายกรณี ความพยายามดังกล่าวมีผลทำให้การปฏิบัติงานอยู่ในระดับดีเหนือคนอื่น

Fazzi (1994) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีผลต่อการบริหารงานสมัยใหม่ โดยเห็นว่าความผูกพันต่อองค์กรสามารถที่จะนำไปสู่การบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพและเป็นหน้าที่ของผู้บริหารที่จะต้องสร้างความผูกพันและความจงรักภักดีของพนักงาน เพื่อลดการสูญเสียบุคลากรที่มีค่าไป

Mowday et al. (1982) ได้เสนอแนวความคิดด้านทัศนคติว่าเป็นความรู้สึกของบุคคลที่รู้สึกว่าคุณเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร หรือความต้องการที่จะทำงานอยู่ในองค์กร บุคคลจะแสดงออกถึงความผูกพันในองค์กรเชิงทัศนคติในรูปของความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจและยินดีทุ่มเทความพยายามอย่างเต็มที่เพื่อทำงานให้กับองค์กร และมีความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะรักษาสถานภาพสมาชิกขององค์กรไว้

Greenberg, Baron (2000) กล่าวถึง พฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรไว้ว่า พนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรมีแนวโน้มที่จะลาออกน้อยลง และพนักงานที่มีความผูกพันต่อองค์กรเต็มใจที่จะเสียสละเพื่อองค์กร

O'Malley (2000) แบ่งประโยชน์ของความผูกพันต่อองค์กรเป็น 3 ประเภทคือ

1. ทำให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรได้นานขึ้น โดยลดการลาออก การออกจากงานก่อนเวลาอันควร การขาดงาน การมาสาย และมีการเพิ่มชั่วโมงการทำงานมากขึ้น

2. ทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การคือ เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ ก็จะทำให้เกิดพฤติกรรมในการช่วยเหลือผู้อื่น มีศีลธรรมและคุณธรรมเพิ่มขึ้น

3. ทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น คือ เมื่อพนักงานมีความผูกพันต่อองค์การจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น มีการบริการที่ดีขึ้น และมีคุณภาพการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

สรุปได้ว่า ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การเป็นสิ่งที่สำคัญ เพราะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกในทางบวก เป็นตัวสะท้อนถึงการตอบสนองของพนักงานต่อองค์การในการมีส่วนที่จะพัฒนาองค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นเสมือนตัวกระตุ้น หรือจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์การยังสืบเนื่องไปถึงประโยชน์ที่องค์การจะได้รับ อาทิเช่น ช่วยลดอัตราการขาดงาน การมาสาย รวมถึงการลาออก ซึ่งล้วนมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน ผลผลิตขององค์การและประสิทธิผลขององค์การอีกด้วย

1.3 องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ

Buchanan (1974) กล่าวว่า องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การมี 3 องค์ประกอบคือ

1. ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์การ (Identification) โดยมีความเต็มใจที่จะปฏิบัติงาน ยอมรับในค่านิยมและวัตถุประสงค์ขององค์การ และถือเสมือนว่าเป็นของตนเช่นกัน
2. การมีส่วนร่วมในองค์การ (Involvement) โดยการเข้ามามีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การตามบทบาทของตนอย่างเต็มที่
3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Loyalty) เป็นความรู้สึกผูกพันต่อองค์การและปรารถนาที่จะเป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

Steers (1977) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วยลักษณะ 3 ประการคือ

1. ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ
2. ความเต็มใจที่จะใช้ความพยายามอย่างเต็มที่กำลังสามารถเพื่อประโยชน์ขององค์การ
3. ความต้องการที่จะอยู่เป็นสมาชิกขององค์การต่อไป

Allen, Meyer (1990) กล่าวว่า ความผูกพันต่อองค์การประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ

1. ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์การ
2. ความผูกพันด้านผลประโยชน์ (Continuance commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดขึ้นจากการคิดคำนวณของบุคคล โดยมีพื้นฐานอยู่บนต้นทุนที่บุคคลให้กับองค์การ ทางเลือกที่มีของบุคคลและค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ โดยจะแสดงออกในรูปของพฤติกรรมต่อเนื่องในการทำงานว่าจะทำงานอยู่กับองค์การนั้นต่อไปหรือจะโยกย้ายเปลี่ยนแปลงที่ทำงาน

3. ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน (Normative commitment) หมายถึง ความผูกพันที่เกิดจากค่านิยม วัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานของสังคม เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนในสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร ซึ่งแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีต่อองค์กร

สรุปได้ว่า องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรที่มีผู้ศึกษาไว้หลายท่านจะมีลักษณะที่คล้ายคลึงกันคือ ความผูกพันต่อองค์กรด้านความรู้สึกรู้สึก ความผูกพันต่อองค์กรด้านผลประโยชน์ และความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ซึ่งอาจมีองค์ประกอบที่แตกต่างกันไปบ้าง ดังเช่น องค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรของ Buchanan (1974) ที่กล่าวถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันขององค์การ การมีส่วนร่วมกับองค์การและความจงรักภักดีต่อองค์การ แต่อย่างไรก็ดี การที่บุคลากรในองค์การที่มีองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรในระดับที่ดี ย่อมสามารถชี้ให้เห็นว่าบุคลากรนั้นมีความต้องการที่จะคงอยู่กับองค์กรต่อไป

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้อ้างอิงประกอบตามแนวคิดของ Allen, Meyer (1990) เนื่องจากมีการแบ่งองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรและมีคำอธิบายถึงองค์ประกอบต่าง ๆ ได้อย่างชัดเจนครบถ้วนทั้งด้านพฤติกรรม เจตคติ และแนวคิดดังกล่าวเหมาะสมและสอดคล้องกับลักษณะทั่วไปของบุคลากรและวัฒนธรรมของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้เลือกแนวคิดนี้มาใช้เป็นกรอบในการศึกษาครั้งนี้

1.4 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร

การที่บุคคลหนึ่งจะมีความผูกพันต่อองค์กรหรือไม่และผูกพันอย่างไรนั้น ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายด้าน ทั้งปัจจัยภายนอกตัวบุคคล ได้แก่ องค์กรและลักษณะงาน และปัจจัยภายใน ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล เป็นต้น ซึ่งมีผู้ศึกษาหลายท่านได้กล่าวถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรไว้ดังนี้

Mowday et al. (1982) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กร มีดังนี้

1. ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และบุคลิกลักษณะ
2. ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ ความสำคัญของลักษณะงานที่รับผิดชอบ งานที่ท้าทาย การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความมีอิสระในการทำงาน และความคลุมเครือในบทบาท
3. ประสพการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กร ได้แก่ ความเชื่อถือต่อองค์กร ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญต่อองค์กร และระบบพิจารณาความคิดเห็นความชอบ
4. ลักษณะโครงสร้างขององค์กร ได้แก่ ลักษณะการกระจายอำนาจ การมีส่วนร่วมเป็นเจ้าของกิจการ และการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ

Steers (1997) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วย

1. ปัจจัยด้านลักษณะประชากร ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งหน้าที่ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

2. ปัจจัยด้านลักษณะงาน ได้แก่ ความสมบูรณ์ในตัวเองของงาน ความมีอิสระของงาน ความท้าทายของงาน ผลย้อนกลับของงาน โอกาสก้าวหน้าในงาน

3. ปัจจัยด้านประสบการณ์ทำงาน ได้แก่ ทักษะคติของกลุ่มต่อองค์การ ความรู้สึกว่าคุณมีความสำคัญ ความรู้สึกว่าคุณเป็นที่พึ่งพิงได้ ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน การได้รับการพัฒนา การรับรู้เกี่ยวกับการปฏิรูประบบบริหารต่อการเปลี่ยนแปลง

Steers, Porter (1991) ได้สรุปสิ่งที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การไว้ 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. โครงสร้างขององค์การ จะต้องมิลักษณะเป็นระบบมีแบบแผน มีหน้าที่ที่เด่นชัด มีการกระจายอำนาจให้ผู้ร่วมงาน มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีส่วนร่วมในการเป็นเจ้าของ ซึ่งสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

2. คุณลักษณะของงานและบทบาทในการทำงาน เช่น งานที่ทำเป็นงานที่มีคุณค่า มีบทบาทที่เด่นชัด และมีความสำคัญ

3. คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในองค์การ ระดับการศึกษา และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ เป็นต้น

4. ประสบการณ์ในงาน ซึ่งเป็นเหตุการณ์ต่าง ๆ ที่บุคคลพบในระหว่างการทำงาน เช่น ทักษะคติของบุคคลที่มีต่อบุคคลในองค์การ ความสามารถในการทำงานและการปฏิบัติตนของผู้บังคับบัญชา การรู้สึกว่าคุณเองเป็นบุคคลที่สำคัญ สิ่งเหล่านี้มีอิทธิพลในทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

Allen, Meyer (1990) กล่าวว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์การในแต่ละด้านมี ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านจิตใจ ได้แก่ คุณลักษณะของบุคคล คุณลักษณะของงาน ประสบการณ์ในการทำงาน และคุณลักษณะของโครงสร้าง โดยประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจมากที่สุด โดยเฉพาะประสบการณ์การทำงานที่ดีทำให้บุคลากรมีความสุขเมื่ออยู่ในองค์การ

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ได้แก่ ประสบการณ์ทางสังคมที่ผ่านมา ความสัมพันธ์ต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การพึ่งพาองค์การ การมีส่วนร่วมในการบริหาร และการขัดเกลาทางสังคมในองค์การ

3. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความผูกพันด้านผลประโยชน์ ได้แก่ อายุ ลักษณะงาน ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในอาชีพ ความตั้งใจจะลาออก

Greenberg, Baron (2000) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์การมีดังนี้

1. คุณลักษณะของงาน เช่น การได้รับผิดชอบสูงต่องานที่ได้รับมอบหมาย ได้รับการสนับสนุนให้ก้าวหน้า งานน่าสนใจ และความมีอิสระในการปฏิบัติงาน

2. การตอบสนองต่อบุคลากร เช่น การให้โบนัสในสัดส่วนที่เหมาะสมกับผลประโยชน์ขององค์กร จะช่วยเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กร รวมทั้งเกิดความรู้สึกที่ดีถ้าได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียม ยุติธรรม สุภาพและให้เกียรติ ซึ่งเป็นแนวทางในการเพิ่มพูนความผูกพันต่อองค์กร

3. โอกาสในการเลือกงาน ในกรณีที่บุคคลมีโอกาสนในการเลือกงานอื่นที่ดีกว่าจะทำให้มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำและเป็นลักษณะของความผูกพันอย่างต่อเนือง

4. การปฏิบัติขององค์กรต่อบุคลากรที่เข้ามาใหม่ หมายถึง การที่บุคลากรได้รับการต้อนรับอย่างเหมาะสมเมื่อแรกเข้าสู่องค์กร ทำให้สามารถเข้าใจเป้าหมายขององค์กรได้อย่างชัดเจน และได้รับการสื่อสารที่ดี และหากองค์กรลงทุนด้วยการตอบแทนที่คุ้มค่าแก่บุคลากรจะทำให้บุคลากรตอบแทนด้วยการทุ่มเทด้วยใจในการทำงานเพื่อองค์กร

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรของนักวิชาการส่วนใหญ่ ได้แก่ ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงานที่ทำ ประสิทธิภาพในการทำงาน และลักษณะโครงสร้างขององค์กร

1.5 แนวทางในการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร

Luthans (2002) ได้เสนอแนวทางในการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กรดังนี้

1. ยึดมั่นผูกติดกับค่านิยมเป็นอันดับแรก โดยแสดงเป็นลายลักษณ์อักษรให้ทุกคนได้รับทราบ และผู้บริหารต้องบอกกล่าว ตอกย้ำอย่างสม่ำเสมอ
2. ทำความกระฉ่างและสื่อสาร พันธกิจขององค์กร สร้างให้เกิดค่านิยมต่อการปฏิบัติงาน โดยการให้การปฐมนิเทศและฝึกอบรม และสร้างประเพณีที่ยึดถือปฏิบัติร่วมกัน
3. ประกันในความยุติธรรมขององค์กร สร้างความเข้าใจในขั้นตอนที่ยังข้องใจหรือไม่กระฉ่าง โดยเปิดให้มีการสื่อสารแบบสองทาง
4. สร้างจิตสำนึกของความเป็นชุมชนร่วมกัน สร้างค่านิยมพื้นฐานของความเป็นหนึ่งเดียว การใช้ประโยชน์ร่วมกันและความเป็นทีมงาน โดยการทำงานร่วมกัน
5. สนับสนุนการพัฒนาให้ทำงานที่ท้าทาย เพิ่มและเสริมพลังอำนาจแก่นักงาน

1.6 แนวทางการประเมินความผูกพันต่อองค์กร

การประเมินความผูกพันต่อองค์กรของนักวิชาการแต่ละท่านมีความแตกต่างกัน ซึ่งจากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องทำให้ระบุได้ว่า การประเมินความผูกพันต่อองค์กรมีทั้งแบบวัดด้านเจตคติ ด้านพฤติกรรม และด้านบรรทัดฐาน

1.6.1 แบบวัดด้านเจตคติ

1. แบบวัดความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment Questionnaires) ของ Porter et. Al. (1970 อ้างใน พิมอรรถ คนรู้, 2548) ซึ่งวัดองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ ประกอบด้วย (1) ความเชื่อถือและการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (2) ความพร้อมที่จะใช้ความพยายามในการปฏิบัติงานในองค์กร และ (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าในอันที่จะดำรงความเป็นสมาชิกขององค์กร

แบบสอบถามประกอบด้วย ข้อคำถามเชิงประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert scale 7 ระดับจำนวน 16 ข้อ มีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง 0.82-0.93 และมีการนำไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีอาชีพที่แตกต่างกัน เครื่องมือได้รับการยอมรับว่ามีความเชื่อมั่นสูงเพราะมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาที่ระดับ 0.90

2. แบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของ Buchanan (1974) ใช้ในการศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้บริหารหน่วยงานของรัฐบาลและองค์กรธุรกิจทั้งหมดจำนวน 279 คน แบบวัดนี้ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบคือ (1) มาตรฐานความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร (2) มาตรฐานวัดความผูกพันในงาน และ (3) มาตรฐานวัดความจงรักภักดีต่อองค์กร

3. แบบวัดความผูกพันต่อองค์กรของ Allen, Meyer (1990) ซึ่งเป็นแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรด้านเจตคติ เป็นแบบวัดเชิงประมาณค่า (Rating scale) ของ Likert scale 7 ระดับจำนวน 8 ข้อ และมีค่าความเชื่อมั่น 0.87 ซึ่งแบบวัดนี้ประกอบด้วยองค์ประกอบดังนี้ (1) ความรู้สึกเป็นเจ้าขององค์กร (2) ความรู้สึกผูกพันกับองค์กร (3) ความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และ (4) ความภาคภูมิใจในการใช้เวลาที่เหลืออยู่เพื่ออุทิศให้กับองค์กร

1.6.2 แบบวัดด้านพฤติกรรม

แบบวัดนี้สร้างโดย Allen, Meyer (1990) เป็นแบบสอบถามที่มีข้อคำถามเชิงประมาณค่า (Rating scale) แบบ Likert scale 7 ระดับ จำนวน 8 ข้อ และมีค่าความเชื่อมั่น 0.75 โดยวัดความผูกพันต่อองค์กรด้านพฤติกรรม ประกอบด้วย (1) ต้องการอยู่ในองค์กรเพราะรู้สึกว่าจะไม่มีทางเลือกแม้จะไม่อยากอยู่ (2) ความรู้สึกไม่มั่นคงหากต้องเปลี่ยนงาน และ (3) ได้ทุ่มเทแรงกายแรงใจ สติปัญญาจนไม่อยากทิ้งองค์กรไปเพราะเป็นการเสียประโยชน์

1.6.3 แบบวัดด้านบรรทัดฐาน

สร้างโดย Allen, Meyer (1990) เป็นแบบสอบถามที่มีข้อคำถามเชิงประมาณค่า (Rating Scale) แบบ Likert scale 7 ระดับ จำนวน 8 ข้อ และมีค่าความเชื่อมั่น 0.79 โดยวัดความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ประกอบด้วย (1) ไม่ต้องการให้ผู้บังคับบัญชาผิดหวัง (2) รู้สึกเป็นภาระหน้าที่ต่อองค์กรและงานที่ทำ และ (3) เกรงว่าเพื่อนร่วมงานจะผิดหวัง

1.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความผูกพัน

Steer (1977) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล พบว่า ลักษณะงาน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความหลากหลายของงาน ความมีอิสระในการทำงาน และการได้รับมอบหมายงานที่ชัดเจน ไม่เกิดความคลุมเครือในบทบาท มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

Becker et al. (1996 cited in Schultz, Schultz, 2002) พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรจะมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับความพึงพอใจในงานและการมีส่วนร่วมในงาน และมีความสัมพันธ์ในทางตรงกันข้ามกับการลาออกและการขาดงาน ความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน แต่ผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานของตนเอง นอกจากนี้ความผูกพันกับองค์กรยังมีผลมาจากปัจจัยอื่น ๆ ด้วย ซึ่งหนึ่งในนั้นก็คือ ความจงรักภักดีต่อหัวหน้างาน

Cooper (1998) ได้ศึกษาความตั้งใจลาออกของพยาบาลที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทน หรือความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะลาออก ส่วนความพึงพอใจในการจ่ายค่าตอบแทนมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อความตั้งใจที่จะลาออก ในขณะที่ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะลาออก

Matheiu, Zajac (1990) ได้ทำการวิเคราะห์ห่อภิมาณสรุปผลการวิจัยเรื่องความผูกพันต่อองค์กรเกี่ยวกับปัจจัยนำและผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์กร และจัดองค์ประกอบผลการศึกษาที่ได้ตามกรอบแนวคิดของ Steers (1977) สรุปได้ดังนี้

1. คุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีแนวโน้มจะสร้างความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ อายุ เพศ อายุงานในองค์กร โดยผู้ที่อายุมากกว่าจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงกว่า เพศชายมีความผูกพันต่อองค์กรมากกว่าเพศหญิง ผู้ที่มีอายุงานในองค์กรมากหรือมีเงินเดือนมากจะมีความผูกพันต่อองค์กรสูง ซึ่งเป็นไปตามแนวคิดด้านบรรทัดฐานและเจตคติ แต่อิทธิพลที่สำคัญ ได้แก่ การรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถ แสดงให้เห็นว่า พนักงานจะมีความผูกพันต่อองค์กรที่ทำให้เขาบรรลุความสำเร็จหรือเจริญก้าวหน้าได้

2. คุณลักษณะของงาน จะมีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างมาก ได้แก่ ขอบเขตของงาน ความท้าทายในงาน และความหลากหลายทักษะ ส่วนด้านบทบาท พบว่าส่วนใหญ่ส่งผลในทางลบต่อความผูกพันต่อองค์กร ได้แก่ บทบาทที่คลุมเครือ บทบาทที่ขัดแย้ง บทบาทที่หนักเกินไปและความกดดัน

3. ภาวะผู้นำ จะมีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์กรค่อนข้างมาก โดยเฉพาะเรื่องการสื่อสาร การให้มีส่วนร่วมในการบริหาร ความเกี่ยวพันในงาน

4. คุณลักษณะขององค์การ เช่น ขนาด และการรวมศูนย์อำนาจ มีผลเพียงเล็กน้อยต่อความผูกพันต่อองค์การ

5. ความพึงพอใจและความผูกพันต่ออาชีพ จะส่งผลดีต่อองค์การ

6. ผลที่ตามมาของความผูกพันต่อองค์การคือ พนักงานที่ผูกพันต่อองค์การจะมีความตั้งใจทำงานใหม่น้อยลง มีความตั้งใจจะลาออกน้อยลง ลาออกน้อยลง และรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานสูงกว่าปกติเล็กน้อย

Meyer et al. (1989) พบว่า ค่านิยมและประสบการณ์จากการทำงานอื่น ได้แก่ ความสะดวกสบายและความมั่นคง ความสามารถและความก้าวหน้า สถานะภาพและความเป็นอิสระ มีผลต่อความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านจิตใจ ด้านผลประโยชน์ และด้านบรรทัดฐาน แต่มีการเปลี่ยนแปลงไปตามระยะเวลา

ภัทริกา ศิริเพชร (2541) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัท ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืช จำกัด พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การในระดับค่อนข้างสูง ได้แก่ ด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์การ ความห่วงใยในอนาคตขององค์การ ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกภาพขององค์การ ส่วนความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ สำหรับปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในการทำงาน การมีส่วนร่วมในการบริหารและความคาดหวังในโอกาสก้าวหน้าในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

นุชติมา รอบคอบ (2542) ได้ศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์การเกษตรกรรม พบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาทางด้านพบว่า พนักงานมีความผูกพันในระดับสูงด้านความรู้สึกในทางที่ดี ความเต็มใจทุ่มเทและใช้ความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงาน ความห่วงใยในอนาคตขององค์การ และด้านการปกป้องชื่อเสียงภาพลักษณ์ขององค์การ และพนักงานมีความผูกพันในระดับปานกลางด้านความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ ด้านความภาคภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และด้านความต้องการคงไว้ซึ่งสมาชิกขององค์การ ส่วนปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ได้แก่ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา สาขาวิชาที่จบการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ความมีอิสระในการทำงาน ลักษณะงานที่ทำทนาย งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ความเข้าใจกระบวนการของงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน รู้สึกว่าตนมีความสำคัญต่อองค์การ และทัศนคติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การ

เกศรี ศิริเสถียร (2543) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบริษัทในเครือเกษตรพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ลักษณะของงาน และประสบการณ์การทำงานมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ โดยตัวแปรที่สามารถพยากรณ์ความผูกพันต่อองค์การที่สำคัญคือ ลักษณะงานที่ทำท่าย การมีส่วนร่วมการบริหาร ความน่าเชื่อถือขององค์การ ระบบพิจารณาความคิดความชอบ ความมีชื่อเสียงของหน่วยงาน และความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน โดยตัวแปรพยากรณ์ทั้ง 6 ตัวสามารถอธิบายความแปรผันของความผูกพันต่อองค์การได้ร้อยละ 54.6

สมใจ ด้านศิริสมบุรณ์ และวศินี นูรกิจ (2548) ได้ศึกษาความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในกลุ่มโรงกลั่นน้ำมันเครือทีพีไอ พบว่า ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมของพนักงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านความภูมิใจในงานที่ทำอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านความปรารถนาที่จะอยู่กับองค์การ และด้านการนึกถึงองค์การในทางที่ดีอยู่ในระดับปานกลาง

สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์ (2550) ได้ศึกษาความผูกพันของพนักงานต่อองค์การของบริษัทระยองเพียวริฟายเออร์ จำกัด พบว่า ระดับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานมีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคมในระดับสูงที่สุด รองลงมาคือ ความผูกพันต่อองค์การด้านความรู้สึก และด้านความต่อเนื่อง

2. คุณลักษณะของงาน

2.1 ความหมายของคุณลักษณะของงาน

Hackman et al. (1977) กล่าวว่า คุณลักษณะของงานเป็นลักษณะงานหลักทั้ง 5 มิติ ซึ่งเป็นตัวสร้างให้เกิดลำดับขั้นความต้องการทางจิตวิทยาทั้ง 3 เงื่อนไข ได้แก่ มีประสบการณ์ที่มีความหมาย ได้รับผิชอบ และรู้ถึงผลลัพธ์ที่แท้จริง อันจะนำไปสู่ผลลัพธ์ทั้งต่องานและบุคคล

Hackman, Oldham (1980) กล่าวว่า คุณลักษณะของงานเป็นการออกแบบที่มุ่งเน้นคุณลักษณะงานหลัก ๆ ในงานของพนักงาน ซึ่งมีคุณสมบัติที่จะก่อให้เกิดการจูงใจในงาน ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน

Lawler (1973 cited in Hackman et al., 1977) กล่าวว่า คุณลักษณะของงานเป็นทัศนคติที่กระทบหรือเกิดขึ้นจากบุคคลที่มีต่องาน

Greenberg, Baron (2000) กล่าวว่า คุณลักษณะของงานเป็นรูปแบบวิธีที่จะเพิ่มคุณค่างานซึ่งเน้นมีงานทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ความหลากหลายของทักษะ ความโดดเด่นของงาน ความสำคัญของงาน ความมีอิสระในงาน และข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้ก่อให้เกิดลำดับขั้นทาง

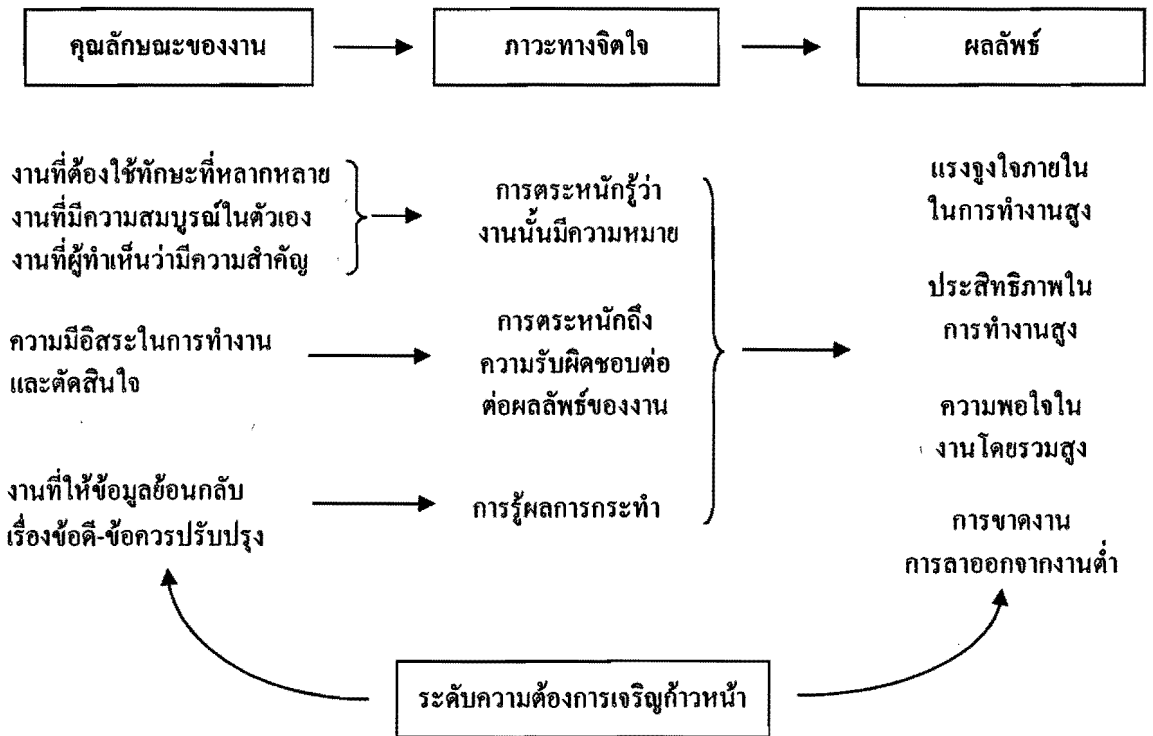
จิตวิทยาอันนำไปสู่ผลลัพธ์ที่มีคุณภาพประโยชน์สำหรับแต่ละบุคคล เช่นความพึงพอใจในงาน และสำหรับองค์กร เช่น ลดการลาออก

Nelson, Quick (1997) กล่าวว่า คุณลักษณะของงานเป็นกรอบความคิด เพื่อทำให้เกิดความเข้าใจความเหมาะสมระหว่างคนกับงานผ่านทางปฏิสัมพันธ์ระหว่างมิติหลักของงานกับลำดับขั้นทางจิตวิทยาที่สำคัญภายในตัวบุคคล

จากความหมายคุณลักษณะของงานข้างต้น สรุปได้ว่า คุณลักษณะของงาน หมายถึงรูปแบบการเพิ่มคุณค่าในงาน ซึ่งสามารถตอบสนองขึ้นความต้องการของบุคคล และก่อให้เกิดการเพิ่มผลผลิตในองค์กร

2.2 แบบจำลองคุณลักษณะของงาน

Hackman, Oldham (1980) ได้พัฒนาแบบจำลองซึ่งเป็นที่รู้จักกันอย่างกว้างขวางคือแบบจำลองคุณลักษณะของงาน โดยอาศัยแนวคิดของเฮิร์ทเบอร์ก(Herzberg) เป็นพื้นฐานในการสร้างทฤษฎีลักษณะของงานทฤษฎีนี้กล่าวถึงลักษณะของงาน 5 ด้านที่จะนำไปสู่ภาวะทางจิตที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจและความพึงพอใจในงานดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.1 แบบจำลองคุณลักษณะของงาน

ที่มา : Hackman, Oldham, 1980

จากแบบจำลองคุณลักษณะของงานแสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะของงานมีผลกระทบที่สำคัญต่อภาวะทางจิตใจทั้ง 3 เงื่อนไข ได้แก่ การตระหนักรู้ว่างานนั้นมีความหมาย การตระหนัก

ถึงความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน และการรู้ผลการกระทำ ซึ่งการที่ภาวะทางจิตใจทั้ง 3 เงื่อนไขจะเกิดขึ้นได้ต้องอาศัยคุณลักษณะของงาน 5 อย่างคือ งานที่ต้องใช้ลักษณะที่หลากหลาย งานที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีค่าสำคัญ ความมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ และงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง

Hackman, Oldham (1980) ได้นำแนวคิดเรื่องคุณลักษณะของงานไปสร้างแบบสำรวจเพื่อการวินิจฉัยงาน (Job Diagnostic Survey) หรือ JDS เพื่อวัดคุณลักษณะของงานในแต่ละมิติและนำค่าที่วัดได้ไปคำนวณเป็นคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจ (Motivating Potential Score : MPS) ซึ่งสามารถเขียนเป็นสูตรได้ดังนี้ คือ

คะแนนศักยภาพ ของแรงจูงใจ (MPS)	= $\frac{\text{งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย} + \text{งานที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง} + \text{งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีค่าสำคัญ}}{3}$	X $\frac{\text{งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ}}{\text{งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ}}$	X $\frac{\text{งานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ}}{\text{งานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ}}$
-----------------------------------	---	---	---

ค่าคะแนนศักยภาพของแรงจูงใจที่คำนวณได้ จะแสดงถึงระดับความมากน้อยของคุณลักษณะของงาน โดยรวมที่จะก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานของบุคคล และแบบวัด JDS ยังมีคำถามที่สามารถใช้วัดความพึงพอใจของพนักงานได้อีกด้วย

สรุปได้ว่า คุณลักษณะของงานทั้ง 5 มิติมีผลกระทบต่อภาวะทางจิตใจทั้งสาม และภาวะทางจิตใจนี้จะส่งผลต่องานของแต่ละบุคคลในด้านแรงจูงใจในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน การขาดงานและการลาออกจากงานต่ำ คุณลักษณะของงานทั้ง 5 มิติได้แก่ งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง งานที่ผู้ทำ สำหรับการวิจัยในครั้งนี้จะศึกษาถึงคุณลักษณะงาน 5 มิติตามแนวคิดของ Hackman, Oldham (1980) ได้แก่ งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่มีความสมบูรณ์ในตัวเอง งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีค่าสำคัญ งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ และงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับลักษณะของงาน

Hackman, Lawler (1971) ได้ทำวิจัยที่มีพื้นฐานมาจากแนวคิดของเฮิร์ทเบอร์ก (Herzberg) กับบริษัทโทรศัพท์ โดยมีการศึกษามิติหลักของงาน 4 มิติ ได้แก่ ความหลากหลาย ความมีอิสระ การได้รับผิดชอบทั้งหมดและการได้รับข้อมูลย้อนกลับ พบว่า เมื่อคุณลักษณะของงานทั้ง 4 ด้านสูง พนักงานจะต้องการตำแหน่งที่สูง ความต้องการความพึงพอใจสูง มีแนวโน้มที่จะจูงใจให้มีความพึงพอใจในงานสูง การผิดพลาดในงานต่ำ และยังพบอีกว่า พนักงานที่มีค่าการวัดของความ ต้องการความเจริญก้าวหน้าสูง จะมีค่าตอบกลับในทางบวกกับงานที่ซับซ้อนมากกว่าพนักงานที่มีค่าการวัดความต้องการความเจริญก้าวหน้าต่ำ

Champoux (1991 cited in Ambrose, Kulik, 1999) ได้ศึกษาและพบว่า ความสัมพันธ์ของตัวแปรต่าง ๆ ที่กำหนดโดยทฤษฎีคุณลักษณะของงานเป็นแบบมัลติวาเรียต และเมื่อใช้วิธีมัลติวาเรียตในการทดสอบตัวแบบแล้ว ผลที่ได้สนับสนุนทฤษฎีที่ว่า ความต้องการการเจริญเติบโตทางความรู้ ความสามารถ หรือความต้องการสัมฤทธิ์ผล มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับสภาวะทางจิตใจ และมีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างสภาวะทางจิตใจและความพึงพอใจ นอกจากนี้ บุคคลที่ต้องการการเจริญเติบโตทางความรู้ความสามารถสูงจะตอบสนองในทางบวกเมื่อคุณลักษณะของงานหรือสภาวะทางจิตใจเพิ่มขึ้น และในทางตรงกันข้ามบุคคลที่มีความต้องการการเจริญเติบโตทางความรู้ความสามารถต่ำจะตอบสนองในทางลบ

Tiegs, Tetrick, Fried (1992 cited in Ambrose, Kulik, 1999) พบว่า ความต้องการเจริญเติบโตทางความรู้ความสามารถไม่มีผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับสภาวะทางจิตใจและความพึงพอใจ

Norris (1998) ได้ศึกษาเพื่อทำนายความพึงพอใจในงานของพยาบาลและจริยธรรมการปฏิบัติงานด้านคุณลักษณะของงาน เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานทั้งเจ็ด ได้แก่ ข้อมูลย้อนกลับจากบริษัทตัวแทน ความมีอิสระในงาน การติดต่อกับผู้อื่น ข้อมูลย้อนกลับจากงาน ความหลากหลายของทักษะ ความโดดเด่นของงาน และความสำคัญของงาน กับความพึงพอใจในงานและจริยธรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาล พบว่า คุณลักษณะงานทั้งเจ็ดเป็นตัวทำนายความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ยังพบว่า ประสิทธิภาพในงานอาชีพ ความพึงพอใจในความต้องการด้านการเจริญก้าวหน้า ความพึงพอใจในรายได้ ความมั่นคงปลอดภัยในงาน เพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างานเป็นสื่อกลางของความสัมพันธ์ระหว่างคุณลักษณะของงานกับผลการปฏิบัติงานและระหว่างคุณลักษณะของงานกับจริยธรรมในการปฏิบัติงาน

Carper (1996) ได้ศึกษาบทบาทของความมีอิสระในงานต่อการควบคุมดูแลงานของพยาบาลแผนกผู้ป่วยนอก พบว่า ความอิสระที่ได้ควบคุมดูแลงานของตนเอง และประสิทธิภาพในตนเอง มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการได้รับความอิสระที่ได้ควบคุมดูแลงานของตนเองและความพึงพอใจในงาน

ภาวนา คำเจริญ (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจภายในในการทำงานของพนักงานโรงแรมตามรูปแบบคุณลักษณะงาน พบว่า ปัจจัยคุณลักษณะงาน ได้แก่ การได้รับข้อมูลย้อนกลับ ความสำคัญของงาน การได้รับผิดชอบงานทั้งหมด ความหลากหลายของทักษะ และความมีอิสระในงาน มีความสัมพันธ์กับแรงจูงใจภายในในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จิราภรณ์ จงมันคงชีพ (2547) ได้ศึกษาบุคลิกภาพ คุณลักษณะงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัทประกันชีวิต พบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทนี้มีคุณลักษณะ

งานด้านความสำคัญของงานและข้อมูลย้อนกลับอยู่ในระดับสูง และมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลาง ยกเว้นด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และคุณลักษณะงานด้านความอิสระในงาน ความหลากหลายของทักษะ ความสำคัญของงาน และบุคลิกภาพแบบประนีประนอมสามารถร่วมกันพยากรณ์ความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 28.1

3. ความพึงพอใจในงาน

3.1 ความหมายของความพึงพอใจในงาน

Lock (1976 cited in Greenberg, Baron, 2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติ (ความคิด ความรู้สึก การประเมินค่า) ทางบวกหรือลบของแต่ละคนที่มีต่องาน

Gibson et al., (2000) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง การแสดงออกของแต่ละคนในเรื่องของความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงานที่ได้รับมอบหมาย

Robbins (2001) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ทัศนคติโดยทั่วไปของบุคคลที่มีต่องานของเขา โดยคนที่มีระดับความพึงพอใจในงานสูงจะเป็นบุคคลที่มีทัศนคติด้านบวก ในขณะที่คนที่ไม่พึงพอใจในงานจะมีทัศนคติด้านลบต่องาน

พงศ์ หรดาล (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากทัศนคติด้านต่าง ๆ ของบุคคลที่มีต่อการทำงาน รวมทั้งอาจเกิดจากองค์ประกอบอื่น ๆ ที่สัมพันธ์กับงานที่ทำอยู่ เช่น ความมั่นคงปลอดภัย ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ผลตอบแทน เพื่อนร่วมงาน และผู้บริหารที่ดี งานท้าทายความสามารถ เป็นต้น

จากความหมายของความพึงพอใจในงานข้างต้น สรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความรู้สึกหรือทัศนคติของบุคคลที่มีต่องานที่ทำ เป็นความรู้สึกจากการได้รับการตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจจากองค์ประกอบต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในรูปแบบต่าง ๆ ในการทำงาน

3.2 ทฤษฎีความพึงพอใจในงาน

ทฤษฎีความพึงพอใจในงานมีอยู่หลายทฤษฎี แต่จะขอกล่าวถึงในที่นี้พอเป็นสังเขปดังนี้

3.2.1 ทฤษฎีที่เน้นเนื้อหา (Content Theory)

Schultz, Sydney (1998) กล่าวว่า ทฤษฎีความพึงพอใจในงานที่เน้นเนื้อหานี้ จะเน้นความสำคัญของตัวงานและความท้าทาย โอกาสก้าวหน้าและความรับผิดชอบในงานที่พนักงานได้รับจากงาน ดังนั้น ทฤษฎีนี้จึงเกี่ยวกับเนื้อหาของภารกิจ กล่าวคือ เกี่ยวข้องกับความจำเป็นที่เฉพาะเจาะจงที่มุ่งใจและเกี่ยวข้องกับการพฤติกรรมของคนโดยตรง

ทฤษฎีที่เน้นเนื้อหา ประกอบด้วย 5 ทฤษฎีย่อย ได้แก่ ทฤษฎีแรงจูงใจสู่ความสำเร็จ (Achievement motivation theory) ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Need hierarchy theory) ของ Abraham Maslow ทฤษฎีอีอาร์จี (ERG theory) ของ Clayton Alderfer ทฤษฎีสองปัจจัย (Two factor theory) ของ Frederick Herzberg และทฤษฎีคุณลักษณะงาน (Job characteristics theory) ของ Hackman, Oldham (1980)

3.2.2 ทฤษฎีกระบวนการ (Process Theory)

Schultz, Schultz (1998) กล่าวว่า ทฤษฎีกระบวนการไม่ได้มุ่งเน้นที่ตัวงานโดยตรง แต่เกี่ยวข้องกับกระบวนการทางความคิดที่ใช้ในการตัดสินใจและสร้างทางเลือกทฤษฎีกระบวนการ ประกอบด้วย 4 ทฤษฎีย่อย ได้แก่ ทฤษฎีความคาดหวัง (Valence instrumentality expectancy theory) ของ Victor Vroom ทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Equity theory) ของ J. Stacy Adams ทฤษฎีการตั้งเป้าหมาย (Goal-setting theory) และทฤษฎีวงจรของผลการปฏิบัติงานที่สูง (High performance cycle) ของ Locke, Latham

3.2.3 ทฤษฎีแรงเสริมหนุนกำลัง (Reinforcement Theory)

เสนาะ ดิยาว (2544) ได้สรุปสาระสำคัญของทฤษฎีนี้ว่า ผลอันเกิดจากสภาพแวดล้อมเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของคน กล่าวคือ พฤติกรรมของบุคคลจะเปลี่ยนแปลงไปตามผลของสภาพแวดล้อมนั้น ทฤษฎีแรงเสริมหนุนกำลังอาจอธิบายได้ด้วยหลักการและกฎต่าง ๆ คือ การรู้มาหรือจำได้ (Cognitive explanation) การเสริมแรงหนุนกำลัง (Reinforcement explanation) กฎแห่งผลของการกระทำ (Law of effect)

ทฤษฎีความพึงพอใจข้างต้น ทำให้เข้าใจธรรมชาติของความพึงพอใจในงานได้ดี นั่นคือเมื่อบุคคลได้รับสิ่งที่ต้องการก็จะเกิดความพึงพอใจ แต่หากไม่ได้รับในสิ่งที่ต้องการก็จะเกิดความไม่พึงพอใจซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคคลต่อไป

สำหรับงานวิจัยในครั้งนี้ เป็นการศึกษาถึงความสำคัญของเนื้อหาของการจูงใจอันสืบเนื่องมาจากความต้องการของบุคคลที่เกิดขึ้นและนำไปสู่ความพึงพอใจเมื่อได้ตามความต้องการในที่สุด จึงขอกล่าวถึงรายละเอียดของทฤษฎีความพึงพอใจที่เน้นเนื้อหา นั่นคือ ทฤษฎีสองปัจจัย ซึ่งประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยอนามัย อันครอบคลุมกับนิยามความพึงพอใจในงานและองค์ประกอบความพึงพอใจในงาน ดังนี้

3.2.4 ทฤษฎีสองปัจจัย (Two – Factor Theory)

Schultz, and Schultz, (1998) กล่าวถึงทฤษฎีนี้ว่า Frederick Herzberg เป็นผู้พัฒนาขึ้นมาซึ่งทฤษฎีสองปัจจัย ประกอบด้วย

1. ปัจจัยอนามัย (Hygiene factors) คือ ความไม่พอใจในการทำงานจะเกิดขึ้น หากขาดปัจจัยนี้ ซึ่งประกอบด้วย ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สภาพการทำงาน ความรู้

ความสามารถของผู้บังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอ ปัจจัยนี้ไม่ได้ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน โดยหากมีเพียงพอพนักงานจะเพียงรับรู้ว่าจะได้รับการดูแลปัจจัยพื้นฐานที่จำเป็น แต่จะเป็นสาเหตุแห่งความไม่พึงพอใจหากไม่ได้รับอย่างเพียงพอ

2. ปัจจัยจูงใจ (Motivator factors) เป็นปัจจัยที่สร้างความพึงพอใจ ซึ่งจะเกิดขึ้นเมื่อพนักงานได้รับแรงจูงใจจากงานที่มีความหมาย ความสำคัญ และทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วยปัจจัยต่าง ๆ เช่น หน้าที่ในงาน ความท้าทายของงาน ระดับหน้าที่ความรับผิดชอบ โอกาสสู่ความสำเร็จ และการได้รับการยอมรับ

3.3 องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

Smith et al., (1969 cited in Spector, 1997) กล่าวว่า องค์ประกอบของความพึงพอใจในงานมี 5 ด้านดังนี้

1. ด้านลักษณะงาน หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน โดยเห็นว่าเป็นงานดี น่าสนใจ มีคุณค่า ท้าทายความสามารถ และภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น

2. ด้านรายได้ หมายถึง ความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการทำงาน โดยเห็นว่าเหมาะสมยุติธรรม

3. ด้านโอกาสก้าวหน้า หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากการได้รับโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง โดยได้รับการพิจารณาตามความสามารถและมีความยุติธรรม

4. ด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศของการทำงานร่วมกันอย่างเป็นทีมที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่ให้ความช่วยเหลือ รับผิดชอบให้คำแนะนำปรึกษาซึ่งกันและกัน

5. ด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างานโดยตรง โดยเกิดจากการบัญชาการอย่างเหมาะสม มีไหวพริบปฏิภาณ มีการวางแผน และมีความคิดทันสมัย

พงศ์ หรดาล (2540) กล่าวว่า ความพึงพอใจในการทำงานของคนแต่ละคน อาจพิจารณาได้เป็นส่วน ๆ คือ ส่วนที่ควรจะเป็น (Should be) และส่วนที่เป็นจริง (Actually is) ซึ่งทั้งสองส่วนนี้เป็นเครื่องมือที่สามารถชี้ให้เห็นถึงความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจและการรับรู้ถึงสภาพที่ต้องรักษาไว้ ส่วนที่ควรจะเป็นคือ การรับรู้ถึงสิ่งที่ควรจะเป็น ได้แก่ ค่านิยม ลักษณะนิสัย บุคลิกภาพ ประสิทธิภาพ และสภาพทางสังคม ตลอดจน กลุ่มอิทธิพลและเกณฑ์มาตรฐานต่าง ๆ สำหรับส่วนที่เป็นจริงนั้น ได้แก่ การจ่ายค่าแรง การให้คำแนะนำ งานน่าสนใจ เพื่อนร่วมงาน ความปลอดภัยในการทำงาน และโอกาสที่จะก้าวหน้า สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้เป็นองค์ประกอบที่จะทำให้บุคคลมีความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานหรือไม่พึงพอใจได้

3.4 ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน

ธงชัย สันติวงษ์ (2540) กล่าวว่า ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของบุคคลรวมทั้งจะมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนที่พอเพียงและสมเหตุผล
2. การประเมินค่างาน เพื่อกำหนดค่างานและค่าตอบแทน จะต้องมีความถูกต้อง สามารถชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของงานเปรียบเทียบกันได้
3. สภาพแวดล้อมการทำงาน เช่น แสงสว่าง อุณหภูมิ ความปลอดภัย และความสะอาดของสถานที่
4. สวัสดิการที่ให้กับคนงาน ทั้งห้องอาหาร รถสวัสดิการ ห้องน้ำ การรักษาพยาบาล การฝึกอบรม การประกันสุขภาพ และอุปกรณ์การพักผ่อนต่าง ๆ
5. ความยุติธรรมในโอกาสเลื่อนขั้น โยกย้าย และพัฒนา
6. ความยุติธรรมในการสอบสวนข้อกล่าวหาและข้อร้องเรียน
7. การให้ระบบตอบแทนแบบจูงใจ โดยมีหลักเกณฑ์และมีความเป็นธรรม
8. คุณภาพของผู้นำที่เป็นผู้บังคับบัญชา

3.5 ผลจากความพึงพอใจในงาน

Greenberg, Baron (2000) พบว่า ถ้าพนักงานไม่พึงพอใจในงานจะแสดงออกใน 2 ลักษณะใหญ่ ๆ คือ การหลีกเลี่ยง/ถอนตัว (Employee withdrawal) ได้แก่ ขาดงาน ลาออก และการลดผลการปฏิบัติงาน โดยเมื่อพนักงานไม่พอใจในงานก็จะแสวงหาทางลดความไม่พอใจดังกล่าวหรือการหลีกเลี่ยงงาน โดยไม่มาทำงานหรือหางานใหม่ หนึ่งในวิธีที่จะทำให้บุคคลมีความพึงพอใจในงานคือ การจัดงานให้เหมาะกับบุคคลตามความสนใจ ความชอบหรือทัศนคตินั้นเอง

3.6 การประเมินความพึงพอใจในงาน

การประเมินความพึงพอใจในงาน โดยทั่วไปจะมีเครื่องมือวัด 2 แบบ คือ วัดโดยการสัมภาษณ์และการใช้แบบสอบถาม การสัมภาษณ์นั้นจะใช้ในบางกรณี โดยทั่วไปแล้วการวิจัยจะใช้แบบสอบถาม เพราะการสัมภาษณ์ต้องใช้เวลาและมีค่าใช้จ่ายสูง ในทางตรงกันข้ามสามารถใช้แบบสอบถามกับคนหมู่มากและค่าใช้จ่ายไม่มากนัก อย่างไรก็ตามการสัมภาษณ์จะทำให้ได้ข้อมูลลึกในหัวข้อที่พูดคุยกัน ส่วนการใช้แบบสอบถามจะได้ประเด็นต่าง ๆ มากกว่าการสัมภาษณ์ แบบวัดที่ได้รับความนิยมมีดังนี้

Spector (1997) ได้สร้างแบบสำรวจความพึงพอใจ ชื่อ “The Job Satisfaction Survey (JSS)” ซึ่งใช้ประเมินความพึงพอใจงาน ประกอบด้วย 9 ปัจจัยด้วยกันคือ ความพึงพอใจในค่าตอบแทน โอกาสในความเจริญก้าวหน้า ความใกล้ชิดของผู้บังคับบัญชา ประโยชน์พิเศษที่

ให้กับลูกจ้าง โบนัส ระเบียบและกฎเกณฑ์ในการทำงาน เพื่อนร่วมงาน ชนิดของงานที่ทำ การสื่อสารในองค์กร

Ironson (1989) กล่าวว่า Smith, Kendall, Hulin ได้สร้างแบบสอบถามที่เรียกว่า “The Job Descriptive Index (JDI)” ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่มีชื่อเสียงและนิยมใช้ในการวิจัยในองค์กรต่าง ๆ แบบวัดนี้ได้รับการพัฒนาอย่างระมัดระวังและสามารถวัดได้เที่ยงตรง แบบวัดนี้ประกอบด้วย การประเมินความพึงพอใจใน 5 ปัจจัยด้วยกันคือ งาน ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน มีผู้นำแบบทดสอบนี้ไปใช้ และผู้ใช้หลาย ๆ คนได้คิดคะแนนความพึงพอใจโดยการนำคะแนนทั้ง 5 ปัจจัยมารวมกัน ถึงแม้ว่าผู้คิดแบบทดสอบคือ Smith et al. ไม่ได้แนะนำให้ใช้วิธีคิดคะแนนอย่างนั้นก็ตาม ซึ่ง Cook (1981) ได้ตีพิมพ์ผลงานวิจัยที่นำแบบทดสอบนี้ไปใช้มากกว่า 100 ฉบับ พบว่า แบบวัดมีความน่าเชื่อถือ ข้อย่อยแต่ละข้อมีความเชื่อมั่นในระดับดีมาก และมีความเที่ยงตรง

สรุปได้ว่า ความพึงพอใจนั้นมีผลต่อพฤติกรรมต่าง ๆ ในองค์กร เช่น ถ้าพนักงานไม่พึงพอใจในงานมากเท่าไรก็มีแนวโน้มที่จะขาดงาน ลาออกจากงานมากขึ้นเท่านั้น โดยความพึงพอใจในงานเป็นเพียงหนึ่งในหลายปัจจัยที่จะมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการขาดงานหรือไม่ สำหรับงานวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดความพึงพอใจในงานของ Smith et al. (1969 cited in Spector, 1997) ซึ่งแบ่งความพึงพอใจออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน (ความมั่นคงของงาน) ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านรายได้ ด้านเพื่อนร่วมงาน และด้านผู้บังคับบัญชา

3.7 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน

Estrada (1996) ได้ศึกษาความพึงพอใจของพยาบาลชาวฟิลิปปินส์พบว่า พยาบาลมีความพึงพอใจในงาน ด้านเงินเดือน และความมีอิสระในงานในระดับมาก และยังพบว่า ความอิสระในงาน และนโยบาย เป็นตัวอธิบายความพึงพอใจในงานได้ดีที่สุด

Morell (1999) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของกลุ่มผู้มีการศึกษาสูงในคณะเจ้าหน้าที่ลาตินอเมริกา พบว่า ปัจจัยสำคัญที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน ได้แก่ การสอนและการวิจัย ความอิสระในงาน และการรับรู้เกี่ยวกับตนเองในสังคมนั้นว่าเป็นอย่างไร

Organ (1997) ได้สร้างสมมติฐานเรื่องอิทธิพลของความพึงพอใจในงานที่มีผลการตัดสินใจที่จะตอบสนององค์กรและนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า การประเมินผลที่ยุติธรรมจากองค์กรส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน และส่งผลให้เกิดการตัดสินใจที่จะตอบสนององค์กรหรือการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในที่สุด

พินิตา จิวะไพศาลพงศ์ (2540) ได้ศึกษาสภาพความพึงพอใจในงานและความไม่พึงพอใจในการทำงานของอาจารย์ โดยใช้ทฤษฎีของ Herzberg พบว่า ปัจจัยจูงใจดังต่อไปนี้คือ ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่สูง และการมีโอกาสนก้าวหน้าในงาน มีความสำคัญใน

ระดับมาก และเป็นตัวจูงใจในการทำงาน โดยเฉพาะความสำเร็จในการทำงานและการยอมรับนับถือเป็นสิ่งที่สำคัญที่สุด และกลุ่มตัวอย่างเห็นว่างานที่อยู่ นั้นเป็นปัจจัยค่าจูงที่สำคัญที่สุด ปัจจัยที่มีอิทธิพลในการปฏิบัติงานเรียงตามลำดับความสำคัญคือ ความสำเร็จในงาน ความก้าวหน้าของงาน การยอมรับนับถือ ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การบริหารงาน ความมั่นคงในการทำงาน เงินเดือนสวัสดิการ และลักษณะงาน

สรายุทธ์ ปฎิมาประการ (2541) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงงานผลิตน้ำอัดลม พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับปานกลางและมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับสูงและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ($r = .631$)

นรวิรี ศรีเพ็ญ (2541) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในลักษณะงานมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านการปกครองบังคับบัญชา ด้านสิ่งแวดล้อม ด้านความมั่นคง ด้านความก้าวหน้า และด้านค่าจ้างสวัสดิการ ตามลำดับ

คณัย จินะธำรวัฒน์ (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองคลังสินค้า บริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบ พบว่า ด้านที่มีความพึงพอใจมากที่สุดคือ การได้รับความยอมรับนับถือมากที่สุด และด้านที่พึงพอใจต่ำคือ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และจากคำถามปลายเปิด พบว่า สิ่งที่พนักงานพอใจมากที่สุดในการปฏิบัติงานที่กองคลังสินค้าคือ ความมีชื่อเสียงและความมั่นคงของบริษัท รองลงมาคือ การได้ใช้ความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน สำหรับสิ่งที่พนักงานไม่พอใจมากที่สุดคือ การบริหารงานบุคคล รองลงมาคือ ระบบการทำงานที่ล่าช้าซ้ำซ้อน

อภันตรี เดชศิริ (2542) ได้ศึกษาความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตรลพบุรี พบว่า เจ้าหน้าที่สหกรณ์มีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาในแต่ละองค์ประกอบพบว่า มีความพึงพอใจในด้านความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงานและบุคคลภายนอกมากที่สุด รองลงมาคือ พึงพอใจในด้านกฎ ระเบียบ ข้อบังคับ และลักษณะงานตามลำดับ ส่วนด้านที่พึงพอใจน้อยที่สุดคือ ด้านความมั่นคงและก้าวหน้าในอาชีพ

เทพสุดา แพงจันทร์ศรี (2548) ได้ศึกษาปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค่าจูงที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า บุคลากรได้รับปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค่าจูงโดยรวมและรายด้านอยู่ในระดับค่อนข้างมาก และมีความพึงพอใจในการ

ปฏิบัติงานอยู่ในระดับค่อนข้างมาก ปัจจัยกระตุ้นรายด้านทั้ง 6 ด้าน คือ ด้านความสำเร็จในหน้าที่ การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านลักษณะงานที่ทำ ด้านความรับผิดชอบที่ได้รับ ด้าน ความก้าวหน้าในงาน และด้านความก้าวหน้าส่วนบุคคล มีความสัมพันธ์ทางบวกและสามารถ พยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนปัจจัยค่าจุน รายด้านทั้ง 6 ด้านคือ ด้านความมั่นคงในหน้าที่การงาน ด้านนโยบายและการบริหารงาน ด้าน สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน ด้านวิธีการบังคับบัญชา ด้านความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงาน และด้านเงินเดือน มีความสัมพันธ์ทางบวกและสามารถพยากรณ์ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

4.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ได้มีผู้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ดังนี้

Smith, Organ, Near (1983) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นเอง นอกเหนือจากหน้าที่ที่ระบุไว้ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือการ ปฏิบัติงานแก่สมาชิกคนอื่น ๆ ในองค์การ หรือการให้ความสนับสนุนต่อองค์การ

Brief, Motowidlo (1986) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมทางสังคมในเชิงบวก ซึ่งทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกที่ดี และคงความรู้สึกที่ดีนั้นไว้ ตลอดจนเกิดความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกัน

John (1996) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่ พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อประโยชน์ขององค์การ ทั้งที่พฤติกรรมเหล่านั้น ไม่ได้เป็นพฤติกรรม ที่ถูกกำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน และไม่มีผลต่อการประเมินผลงานของพนักงานแต่อย่าง ใด

Muchinsky (2000) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานได้ให้ความช่วยเหลือองค์การของเขา โดยกระทำในสิ่งทีนอกเหนือไปจาก หน้าที่ที่ถูกกำหนดไว้ในงานของพวกเขา และกระทำไปด้วยความสมัครใจโดยไม่ได้รับการร้องขอ หรือคาดหวังจากองค์การแต่อย่างใด

Organ (1990) กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่ พนักงานยินดีกระทำ โดยมีได้คำนึงถึงระบบการให้รางวัลจากองค์การแต่อย่างใด แต่กระนั้นผล จากการกระทำดังกล่าวก็ยังส่งผลในทางที่เป็นประโยชน์ต่อประสิทธิภาพในการทำงานของ องค์การ

วรมน เดชเมธาวิพงศ์ (2544) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติด้วยความเต็มใจ โดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติอย่างเป็นทางการ เป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์กร และส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์กรมีประสิทธิภาพ พฤติกรรมพิเศษนอกเหนือจากบทบาทเหล่านี้ ส่วนใหญ่มักไม่ได้รับอิทธิพลจากระบบรางวัลหรือการลงโทษขององค์กร

จากความหมายดังกล่าวข้างต้น สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรทางด้านบวก ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และไม่เกี่ยวข้องกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน แต่เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ อันนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรได้เป็นอย่างดี

4.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ในต่างประเทศมีการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมา มากกว่า 20 ปี และได้รับความสนใจจากผู้ที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานใน องค์กร ในปี 1988 ออร์แกนและเพื่อนร่วมงาน ได้ทำการศึกษาพฤติกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่ ที่องค์กรกำหนดและ ได้บัญญัติศัพท์พฤติกรรมนี้ว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” (Organizational Citizenship Behavior: OCB) เพื่ออธิบายถึงพฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติต่อ องค์กรในทางบวก และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งองค์กรไม่ระบุหรือกำหนดไว้ว่าจะต้อง ปฏิบัติ และพฤติกรรมนั้นไม่ได้เกิดจากผลตอบแทนตามระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

Smith , Organ, Near (1983) เป็นผู้ริเริ่มศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ที่น่าชื่นชมและเป็นพฤติกรรมในทางบวก องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรที่ ได้จากการสัมภาษณ์ถึง โครงสร้างจากกลุ่มผู้บริหารและจากการวิเคราะห์องค์ประกอบ พบว่า องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรมี 2 ด้านดังนี้

1. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และปฏิบัติตามกฎระเบียบ (General compliance) หมายถึง พนักงานมีความสำนึกในหน้าที่ ปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรและประพฤติตน ในทางที่ถูกต้อง เช่น การมาปฏิบัติงานตรงต่อเวลา
2. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือเฉพาะ บุคคล หรือเฉพาะสถานการณ์ต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเกิด ปัญหา

Organ (1988, 1990, 1997) ได้จำแนกองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรออกเป็น 5 ด้านดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พนักงานให้ความช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจ การให้คำแนะนำ ปรีกษาแก่เพื่อนร่วมงานใหม่ทั้งเรื่องงานและเรื่องส่วนตัว

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงคนอื่น (Courtesy) หมายถึง พนักงานคำนึงและเคารพสิทธิของผู้อื่น และช่วยคิดหาแนวทางป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ปรีกษาหารือกับเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างานก่อนที่จะกระทำสิ่งใด ๆ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบตามมาภายหลัง

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พนักงานมีความอดทนอดกลั้นต่อการทำงานที่ไม่สามารถจะหลีกเลี่ยงได้ เช่น ความเครียดและปัญหาต่าง ๆ จากการทำงาน โดยไม่ต้องการเรียกร้องสิทธิหรือร้องทุกข์ใด ๆ

4. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พนักงานสนองนโยบายขององค์กร และปฏิบัติตามวัฒนธรรม ค่านิยม และระเบียบที่องค์กรกำหนดไว้

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง พนักงานมีความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมต่อการดำเนินงานภายในองค์กร แสดงความคิดเห็นในที่ประชุมอย่างสร้างสรรค์

Van Dyne, Cumming, Parks (1995) ; Williams, Anderson (1991) ได้นำลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของออร์แกนทั้ง 5 ด้าน มาจัดเป็นกลุ่มพฤติกรรมได้ 2 ลักษณะดังนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่เป็นประโยชน์แก่สมาชิกโดยตรงในองค์กร ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่เป็นประโยชน์แก่องค์กรโดยรวม ได้แก่ พฤติกรรมความอดทน อดกลั้น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือต่อกิจกรรมขององค์กร

Graham (1991) ได้แบ่งองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 3 องค์ประกอบคือ

1. พฤติกรรมที่มีลักษณะเชื่อฟังองค์กร (Behavior obedience) เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความเคารพต่อกฎระเบียบขององค์กร เช่น การมาทำงานตรงต่อเวลา การทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเสร็จสมบูรณ์ รวมถึงความรับผิดชอบในการดูแล และจัดสรรทรัพยากรขององค์กรเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุด

2. พฤติกรรมที่แสดงถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร (Behavior loyalty) เช่น การพูดจาชื่นชมองค์กรในทางที่ดีแก่บุคคลทั้งภายในและภายนอกองค์กร

3. พฤติกรรมแสดงถึงความมีส่วนร่วม (Behavior participation) เช่น การเข้าร่วมประชุมด้วยความเต็มใจ และการร่วมแสดงความคิดเห็นร่วมกับคนอื่น ๆ

Organ, Konovsky (1989) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมี 2 องค์ประกอบคือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ไขปัญหาและการให้คำแนะนำต่าง ๆ

2. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) หมายถึง พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร รวมถึงการให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่าง ๆ ขององค์กร

เมื่อพิจารณาแนวทางการศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ถึงแม้จะมีความแตกต่างกันในแนวคิดของการแยกโครงสร้างพฤติกรรม แต่มีติของพฤติกรรมที่จำแนกออกมาในแต่ละแนวทางกลับพบว่า มีความคล้ายคลึงกัน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้องค์ประกอบของพฤติกรรมตามแนวคิดของ Organ, Konovsky (1989) ที่ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบคือ พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม มาใช้ในการศึกษาและสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

4.3 ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Smith et al., (1983) ได้เสนอรูปแบบของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย 3 ปัจจัยคือ ความพึงพอใจในงาน สภาพแวดล้อมในการทำงานและบุคลิกภาพ ซึ่งมีข้อสรุปดังนี้

1. ลักษณะของบุคคล จำแนกออกเป็น 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยจิตใจ และบุคลิกภาพ

1.1 ปัจจัยจิตใจของบุคคล ได้แก่ ความพึงพอใจของบุคคลากร ความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้า ซึ่งความรู้สึกพึงพอใจจะนำไปสู่ความเต็มใจในการให้ความช่วยเหลือและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีงานวิจัยที่สนับสนุนว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Farh, Podsakoff, Organ, 1990) นอกจากนี้ยังพบว่า ความพึงพอใจในตัวผู้นำและความพึงพอใจในโอกาสความก้าวหน้าในงานมีความสัมพันธ์ในระดับสูงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าความพึงพอใจด้านอื่น ๆ (Bateman, Organ, 1983)

1.2 ปัจจัยอุปนิสัยและบุคลิกภาพ Smith et al., (1983) ได้ศึกษาปัจจัยด้านบุคลิกภาพโดยใช้แบบประเมินของ Eysenck (1958) เพื่อประเมินบุคลิกภาพของบุคคลใน 2 ลักษณะคือแบบเปิดเผยตัว (Extroversion) และแบบวิตกกังวล (Neuroticism) พบว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบเปิดเผยตัว จะมีความรู้สึกไวต่อสภาพแวดล้อมภายนอกและการกระตุ้นจากสังคม ชอบสังคม เป็นคนสนุกสนานร่าเริง ซึ่งจากงานวิจัยของ Smith et al., (1983) พบว่า บุคลิกภาพแบบเปิดเผยตัว มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่วนบุคลิกภาพแบบวิตก

กังวล แสดงให้เห็นถึงอารมณ์ไม่คงที่ ไรต่อความรู้สึกคลุมคาม มักรู้สึกหวาดกลัว วิตกกังวลและรู้สึกผิด บุคคลในลักษณะนี้มีแนวโน้มที่จะครุ่นคิดอยู่แต่ปัญหาของตนเอง ซึ่งบุคลิกภาพแบบวิตกกังวลมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2. ลักษณะงาน ประกอบด้วยลักษณะที่ให้ข้อมูลย้อนกลับ งานที่ปฏิบัติจนเป็นกิจวัตร และความพึงพอใจในงาน งานวิจัยของ Podsakoff et al., (2000) พบว่า ลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในขณะที่ลักษณะงานที่ปฏิบัติจนเป็นกิจวัตรมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. ลักษณะองค์การ ได้แก่ ลักษณะองค์การที่เป็นทางการ องค์การที่มีความยืดหยุ่น การได้รับการสนับสนุนจากผู้ที่มิอำนาจหรือเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในขณะที่ความสัมพันธ์ภายในกลุ่มงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

4. พฤติกรรมของผู้นำ ประกอบด้วยพฤติกรรม 4 ลักษณะ ได้แก่ ผู้นำการเปลี่ยนแปลง ผู้นำการแลกเปลี่ยน ผู้นำเชิงเป้าหมาย และพฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง พบว่า

4.1 พฤติกรรมของผู้นำเปลี่ยนแปลง มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ

4.2 พฤติกรรมผู้นำการแลกเปลี่ยน พบว่า พฤติกรรมการให้รางวัลมีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การปฏิบัติตามกฎขององค์การ ความอดทนอดกลั้นและการมีส่วนร่วม ส่วนพฤติกรรมการลงโทษมีผลทางลบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งเป็นไปได้ว่า บุคลากรที่ได้รับแรงเสริมทางบวกด้วยการให้รางวัลจะรู้สึกว่าได้ตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม หรือรู้สึกพึงพอใจในงาน จนทำให้เกิดการตอบแทนด้วยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

4.3 พฤติกรรมการเป็นผู้นำเชิงเป้าหมาย พบว่า พฤติกรรมการสนับสนุนจากผู้บริหารมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การปฏิบัติตามกฎขององค์การ ความอดทนอดกลั้นและการมีส่วนร่วม

4.4 พฤติกรรมการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทุกด้าน

Organ (1990) ได้ทำการศึกษาตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพบว่า ความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างพนักงานและองค์การ (ความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ ความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนทางตัวตน และความสัมพันธ์เชิง

แลกเปลี่ยนทางสังคม) สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กล่าวคือ หากพนักงานมีการรับรู้การแลกเปลี่ยนในการจ้างงานว่าเป็นไปอย่างยุติธรรมและมีคุณค่า จะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่างตอบแทน และแสดงพฤติกรรมในเชิงบวก

Podsakoff et al., (2000) ได้ทำการวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta analysis) ตามแนวคิดของออร์แกน พบว่า ตัวแปรที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การคือ

1. คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น ทักษะคติ อารมณ์ การรับรู้ในบทบาทและหน้าที่
2. สภาพแวดล้อมอื่น ๆ เช่น คุณลักษณะของงาน ลักษณะองค์การ และรูปแบบพฤติกรรม

ของผู้นำ

4.4 ผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สฎายุ ชีระวณิชกตระกูล (2547) ได้สรุปผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 2 ด้านดังนี้

1. ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อบุคคล พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ในทางบวกต่อความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งส่งผลให้เกิดความเต็มใจที่จะร่วมมือกับระบบขององค์การ ส่วนด้านของผลการปฏิบัติงานพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงาน และมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Schnake, Dumler (1997 อ้างในลาวัลย์ พร้อมสุข, 2544) ที่พบว่า พนักงานที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีแนวโน้มจะได้รับการประเมินผลงานจากผู้บังคับบัญชาสูงกว่าผู้อื่น และสอดคล้องกับ Karambayya (1989 cited in Podsakoff et al., 1997) ที่ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างผลการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพบว่า บุคลากรที่ถูกประเมินว่ามีระดับผลการประเมินสูง จะแสดงระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าบุคลากรที่มีผลประเมินการปฏิบัติงานที่ต่ำกว่า

2. ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อประสิทธิผลองค์การ มีดังนี้

- 2.1 ส่งเสริมให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียว สามารถทำงานได้หลายบทบาท

- 2.2 ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพในด้านการจัดการ

- 2.3 มีทรัพยากรบุคคลเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด โดยมีเป้าหมายที่มุ่งไปในการสร้างผลงาน

- 2.4 มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน

- 2.5 ช่วยเสริมสร้างผลิตภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากมีการช่วยเหลือในการทำงานเกิดการเรียนรู้ครบวงจร อันทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น

- 2.6 สามารถรักษาและดึงดูดให้บุคลากรที่ดีให้คงอยู่ในองค์การ สนับสนุนความคงที่เพิ่มเสถียรภาพของการปฏิบัติงานในองค์การ

นอกจากนี้ยังมีนักวิชาการอื่น ๆ ได้ให้ความเห็นเกี่ยวกับผลลัพธ์ของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้หลายประเด็น ดังนี้

Organ (1997) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การคือ การปฏิบัติด้วยความคิดสร้างสรรค์และมีการตื่นตัวเกิน ไปกว่าบทบาทที่ถูกกำหนด พฤติกรรมเหล่านี้จะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานมีประสิทธิภาพดีขึ้น

Moorman (1991) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับองค์การที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากช่วยทำให้การปฏิบัติงานของพนักงานมีประสิทธิภาพอย่างเต็มที่

สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีผลต่อบุคคลคือ ทำให้บุคคลมีผลการปฏิบัติงานที่ดี มีคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง และมีแนวโน้มที่จะทำให้ได้รับการประเมินผลงานสูงกว่าผู้ร่วมงานอื่น ส่วนผลต่อประสิทธิผลขององค์การคือ ช่วยให้เกิดประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นมีส่วนช่วยพัฒนาทั้งบุคคลในฐานะทรัพยากรมนุษย์และพัฒนาองค์การควบคู่ไปพร้อม ๆ กัน

4.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Organ, Konovsky (1989) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดต่องานและภาวะอารมณ์ความรู้สึกรักต่องาน ในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ความคิดต่องานด้านการประเมินงานและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และด้านการรับรู้ว่าการได้รับค่าจ้างและ โอกาสการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Egan (1990) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ผลตอบแทนจากองค์การและกับการรับรู้ว่าการปฏิบัติจากผู้ร่วมงานด้วยความยุติธรรมกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า การรับรู้ว่าได้รับผลตอบแทนจากองค์การด้วยความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้ว่าการปฏิบัติจากผู้ร่วมงานด้วยความยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Podsakoff, Mackenzie (1997) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงาน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าอำนาจในการทำนายผลการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 17.0

Doyle (2006) ได้ศึกษาบทบาทของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของอาสาสมัครในองค์การ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวก

กับการปฏิบัติงาน การเอาใจใส่ในการทำงาน เวลาในการทำงานต่อเดือน การดำรงอยู่ และ อาสาสมัครที่มีเป้าหมายทางยุทธศาสตร์

พัชรี สายสศุติ (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพใน โรงพยาบาลรัฐเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวทำนายพฤติกรรมในการ ปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพร้อยละ 44.5

วิรัช ธรรมนารถสกุล (2544) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การใน ฐานะของอิทธิพลทางตรง อิทธิพลกึ่งกลาง และอิทธิพลสอดแทรก พบว่า พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การเป็นตัวแปรหลักในการกำหนดพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ โดยมีอิทธิพล ทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานผ่านพฤติกรรมตามบทบาทและส่งผลไปยังผลการปฏิบัติงาน

อัมพร พิพิธเจริญพร (2545) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ พนักงานตามการรับรู้ของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีระดับพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ ผู้อื่นในองค์การสูง มีระดับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

สุจิตดา โภธิครุประเสริฐ (2547) ได้ศึกษานุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและขวัญในการ ปฏิบัติงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า นุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ ด้านความห้วนไห้วทางอารมณ์ ด้านการประนีประนอม ด้านการมีมโนสำนึกต่อหน้าที่การงานและ ขวัญในการปฏิบัติงาน สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 34 โดย ตัวแปรบุคลิกภาพด้านการมีมโนสำนึกต่อหน้าที่การงานสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การได้ดีที่สุด

5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพัน การรับรู้ลักษณะของงาน และความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Bolon (1993) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ภายใต้สถานการณ์ที่มีความพึงพอใจในการทำงานพบว่า องค์ประกอบ ของความผูกพันต่อองค์การด้านอารมณ์ เป็นตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การได้ดีที่สุด

Smith, Organ, Near (1993) ได้ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ โดยการวิเคราะห์เส้นทางในพนักงานธนาคาร โดยแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การออกเป็น 2 ลักษณะคือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และพฤติกรรมการยินยอม ปฏิบัติตาม พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางตรงกับพฤติกรรมการให้ความ

ช่วยเหลือและการได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาส่งผลทางตรงกับพฤติกรรมการณ์ยอมรับปฏิบัติตาม

Bolon (1997) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ ในเขตตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และพบว่า ความพึงพอใจในรายด้าน ประกอบด้วย ลักษณะงาน การจ่ายค่าตอบแทน การนิเทศงาน และเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนี้ยังพบว่าความพึงพอใจด้านเพื่อนร่วมงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Jasovsky (2001) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความผูกพันต่อองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Hannam (2004) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพบว่า ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงานส่งผลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การธุรกิจเอกชน พบว่า พนักงานมีระดับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและระดับความพึงพอใจในงานในภาพรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า พนักงานมีความพึงพอใจในด้านลักษณะงาน ด้านผู้บังคับบัญชาและด้านเพื่อนร่วมงานอยู่ในระดับสูง แต่มีความพึงพอใจในด้านรายได้และโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง พนักงานมีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการมีส่วนร่วมในองค์การและด้านการสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูง พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน และยังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ส่วนความพึงพอใจในงานกับผลการปฏิบัติงานไม่มีความสัมพันธ์กัน

ลาวัลย์ พร้อมสุข (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิก

ที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 4.9 พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬาสามารถทำนายความพึงพอใจในงาน ได้ร้อยละ 2.7 พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อมสามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 30.5 เมื่อเพิ่มพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ประสิทธิภาพในการทำนายผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นเป็นร้อยละ 39.6 และ 42.0 ตามลำดับ และความพึงพอใจในงานด้านรายได้สามารถทำนายผลการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 4.2

ณัฐยา ไพรสงบ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า แรงจูงใจในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความผูกพันต่อองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ด้านการคงอยู่กับองค์การไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 คือ แรงจูงใจในการทำงานด้านปัจจัยจูงใจ ปัจจัยค่าจูน และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 22.6

เพลินพิศ ศิริสมบุญ (2547) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความผูกพันต่อองค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอุตสาหกรรมสิ่งทอ พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับค่อนข้างสูง และมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับปานกลาง ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องอายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนเพศและระดับรายได้ ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ ในเรื่องของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมมีส่วนร่วมในองค์การ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนพฤติกรรมคำนึงถึงผู้อื่น และพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ไม่มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์การ

สฎายุ ชีระวิชิตระกูล (2549) ได้ศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ โดยใช้แนวคิดเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของ Orgam (1987) เป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย พบว่า แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ ในมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่ปรับเป็นแบบจำลองทางเลือกมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในเกณฑ์ที่ดี โดยพิจารณาจากค่า χ^2 เท่ากับ 131.55 ที่ df

เท่ากับ 177 ค่า p เท่ากับ 1.00 ค่า CFI เท่ากับ 1.00 ค่า RMSEA เท่ากับ .00 ตัวแปรทั้งหมดในแบบจำลองทางเลือกที่พัฒนาขึ้นมาสามารถใช้อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ร้อยละ 79 โดยตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การ ส่วนตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์การ บรรยากาศองค์การและภาวะผู้นำเปลี่ยนสภาพ ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงาน โดยค่า χ^2 *diff* แสดงให้เห็นว่าแบบจำลองทางเลือกที่พัฒนาขึ้นมาสามารถใช้อธิบายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ดีกว่าแบบจำลองตามสมมติฐานการวิจัย

กัญญา กัญจา (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ พบว่า (1) พนักงานศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง (2) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา บุคลิกภาพแบบประนีประนอม สถานภาพสมรส และบุคลิกภาพแบบหัวนโหนว สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมของพนักงานได้ร้อยละ 53.5 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 (3) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง เพศ ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ตำแหน่งงาน และบุคลิกภาพแบบแสดงตัว สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือของพนักงานได้ร้อยละ 40.1 (4) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพแบบแสดงตัว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงานได้ร้อยละ 31.2 (5) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และบุคลิกภาพแบบหัวนโหนว บุคลิกภาพแบบประนีประนอม ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความมีน้ำใจนักกีฬาของพนักงานได้ร้อยละ 36.5 (6) ความพึงพอใจในงานด้านองค์การและการดำเนินงาน บุคลิกภาพแบบแสดงตัว ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า สถานภาพสมรส วุฒิการศึกษาสูงสุด บุคลิกภาพแบบประนีประนอม และความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือของพนักงานได้ร้อยละ 45.9 (7) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง บุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก อายุ และสถานภาพสมรส สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสำนึกในหน้าที่ของพนักงานได้ร้อยละ 46.7

บุบผา รักษานาม (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในวิทยาลัยการสาธารณสุขสิรินธร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมด้านการยินยอมปฏิบัติตามอยู่ในระดับสูง ซึ่งมากกว่าพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคลได้ร้อยละ 38.9 และตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 4 ตัวแปรคือ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐานทางสังคม คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการเคารพสิทธิส่วนบุคคล และด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัวแปร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล

ส่วนด้านพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามได้ร้อยละ 20.4 และตัวแปรที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มี 2 ตัวแปรคือ ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และคุณภาพชีวิตการทำงานด้านความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับสังคม โดยตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม

ปฏิพัฒน์ อูรไสว (2550) ได้ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม พบว่า

1. บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและมีระดับปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยที่ศึกษาทั้ง 13 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน การได้รับความยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้า นโยบายและการบริหาร วิธีการปกครองบังคับบัญชา ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล สภาพการทำงาน เงินเดือนและสวัสดิการ ความมั่นคงในงาน สถานภาพการทำงาน และด้านชีวิตส่วนตัวทุกตัวแปรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 แต่ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดีมีจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จในงาน ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ความรับผิดชอบ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมได้ร้อยละ 61.7

2. เมื่อจัดตัวแปรพยากรณ์ใหม่โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบ ได้องค์ประกอบ 13 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา ปัจจัยด้านสภาพส่วนตัว ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและการยอมรับ ปัจจัยด้านความมั่นคง ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ปัจจัยด้านความก้าวหน้าของตน ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงาน ปัจจัยด้านสภาพในที่ทำงาน ปัจจัยด้านสภาพงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านผลตอบแทนการทำงาน ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านผลสำเร็จของงาน และปัจจัยด้านความพอใจผลสำเร็จในงานทุกปัจจัยมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้คมีจำนวน 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและการยอมรับ ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ปัจจัยด้านสภาพงานที่รับผิดชอบ ปัจจัยด้านลักษณะของงาน ปัจจัยด้านผลสำเร็จของงาน และปัจจัยด้านความพอใจผลสำเร็จในงาน ปัจจัยเหล่านี้สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมได้ร้อยละ 61.6 สรุป บุคลากรสายสนับสนุนมีปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหลายประการ โดยเฉพาะ ปัจจัยความสำเร็จของงานและลักษณะงาน

ปีนปีทมา ครุฑพันธุ์ (2550) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย โดยใช้แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของฮัล์และคัมมิงส์ แบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กรตามแนวคิดของอัลเลนและเมเยอร์ และแบบสอบถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของออร์แกน ผลการศึกษาพบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ ระดับสายงานปฏิบัติกร อายุงาน และระดับเงินเดือนที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน คุณภาพชีวิตการทำงานแต่ละด้านและโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันต่อองค์กรโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 ความผูกพันต่อองค์กรแต่ละด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 ตัวแปรที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ คือ ตัวแปรความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจ สามารถทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรร่วมกันได้ร้อยละ 3.9

6. สรุปผลการทบทวนวรรณกรรม

จากการศึกษาแนวคิดทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สรุปได้ว่า

ด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความผูกพันต่อองค์กรคือ ลักษณะงานที่ทำ ได้แก่ ความสำคัญของงาน งานที่ท้าทาย การมีส่วนร่วมในการบริหารงาน ความมีอิสระในการทำงาน งานที่มีโอกาสปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น และผลย้อนกลับของงาน (Mowday et al., 1982 ; Steers, Porter, 1991; Steers, 1997; Greenberg, Baron, 2000; มุขติมา รอบคอบ 2542) ซึ่ง Allen, Meyer (1990) ได้จำแนกความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันด้านผลประโยชน์

ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานนับเป็นตัวแปรหนึ่งที่น่าไปสู่การทำงานที่มีประสิทธิผล ถ้าบุคคลมีความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ จะทำให้ผลผลิตสูงและทำให้องค์การมีผลประกอบการที่เพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานของบุคคล จะมีการเปลี่ยนแปลงตามสภาพการณ์ของการทำงานและปัจจัยอื่น ๆ ภายในองค์การ ซึ่งการเปลี่ยนแปลงนี้จะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลตลอดเวลา (กัญญา กัญญา, 2550) ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ (Steer, 1997; Becker et al., 1996 cited in Schultz, Schultz, 2002; สราวุธ ภูมิประการ, 2541) ถ้าพนักงานไม่พึงพอใจในงานจะแสดงออกด้วยการขาดงานหรือลาออก ความพึงพอใจในงานจึงมีอิทธิพลโดยตรงต่อความตั้งใจที่จะลาออก (Greenberg, Baron, 2000; Cooper, 1998). Smith, Kendall, Hulin (1969) ได้สร้างแบบสอบถามที่เรียกว่า The Job Descriptive Index (JDI) ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่มีชื่อเสียงและนิยมใช้ในการวิจัยในองค์การต่าง ๆ เครื่องวัดนี้ประกอบด้วยการประเมินความพึงพอใจในปัจจัย 5 ด้านด้วยกันคือ งาน ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งสอดคล้องกับ Puffer (1987 อ้างในวิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล, 2544) ที่เสนอว่าการประเมินความพึงพอใจในงานของบุคคล ควรประเมินเฉพาะด้านที่สามารถสะท้อนให้เห็นถึงความพึงพอใจในงานและควรมีการศึกษาความพึงพอใจในงานในเชิงดัชนีลักษณะงาน ซึ่งประเมินใน 5 ด้านคือ งาน ค่าตอบแทน การสนับสนุน ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ด้านคุณลักษณะของงาน พบว่า ขอบเขตของงาน ความท้าทายในงาน และความหลากหลายทักษะ มีผลกระทบต่อความผูกพันต่อองค์การค่อนข้างมาก (Matheiu, Zajac, 1990) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่ ความมีอิสระในงาน การมีส่วนร่วมในการบริหาร และความคาดหวังโอกาสก้าวหน้าในการทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความผูกพันต่อองค์การ (ภัทริกา ศิริเพชร, 2541) คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ความหลากหลาย ความมีอิสระ การได้รับผิดชอบทั้งหมดและการได้รับข้อมูลย้อนกลับ มีแนวโน้มที่จะจูงใจให้มีความพึงพอใจในงานสูง และมีความคิดพลาคนในงานต่ำ (Hackman, Lawler, 1971) คุณลักษณะของงาน ได้แก่ ข้อมูลย้อนกลับจากงาน ความมีอิสระในงาน การติดต่อกับผู้อื่น ความหลากหลายของทักษะ ความโดดเด่นของงาน และความสำคัญของงาน เป็นตัวทำนายความพึงพอใจในงาน และคุณลักษณะของงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน (Norris, 1998; จิราภรณ์ จงมันคงชีพ, 2547) ลักษณะของงาน 5 อย่างที่มีผลต่อความพึงพอใจในงาน ได้แก่ งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่มีลักษณะสมบูรณ์ในตัวเอง งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีค่าสำคัญ งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ และงานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับในเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง ซึ่งได้มีงานวิจัยในต่างประเทศจำนวนมากที่ยืนยันความถูกต้องของทฤษฎีนี้ (Hackman, Oldham, 1980)

ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ความผูกพันต่อองค์กร ความพึงพอใจในงาน และการรับรู้คุณลักษณะของงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Boron, 1993; Smith, Organ, Near, 1993; Hannam, 2004; Jasovsky, 2001; ลาวัลย์พร้อมสุข, 2544; ปฏิพัฒน์ อุดรไสว, 2550) ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญคือ ความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรที่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีคือ ความพึงพอใจในงาน ซึ่งมีอิทธิพลทางอ้อมผ่านความผูกพันต่อองค์กร (สญา อุระวิชตระกูล, 2549) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมช่วยเหลือต่อบุคคล ส่วนความผูกพันด้านจิตใจ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมยินยอมปฏิบัติตาม นอกจากนี้ยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์กร โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Boron, 1993 ; ฉัญญา ไพโรสงบ, 2546 ; ปิ่นปัทมา ครุฑพันธุ์, 2550 ; บุบผา รักษานาม, 2550)

จากการทบทวนดังกล่าว สามารถสรุปในภาพรวมได้ว่า การรับรู้ลักษณะงาน และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้คุณลักษณะงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ลักษณะงาน และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้นำความรู้ความเข้าใจที่ได้ไปใช้ในการกำหนดกรอบแนวคิดในการศึกษาครั้งนี้

7. กรอบแนวคิดในการศึกษา

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้ยึดหลักและแนวคิดต่าง ๆ เพื่อใช้เป็นกรอบในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้

ด้านความผูกพันต่อองค์กร ได้ยึดหลักและกำหนดตัวแปรตามแนวคิดของอัลเลนและ Allen, Meyer, (1990) ที่ได้จำแนกความผูกพันต่อองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน และความผูกพันด้านผลประโยชน์

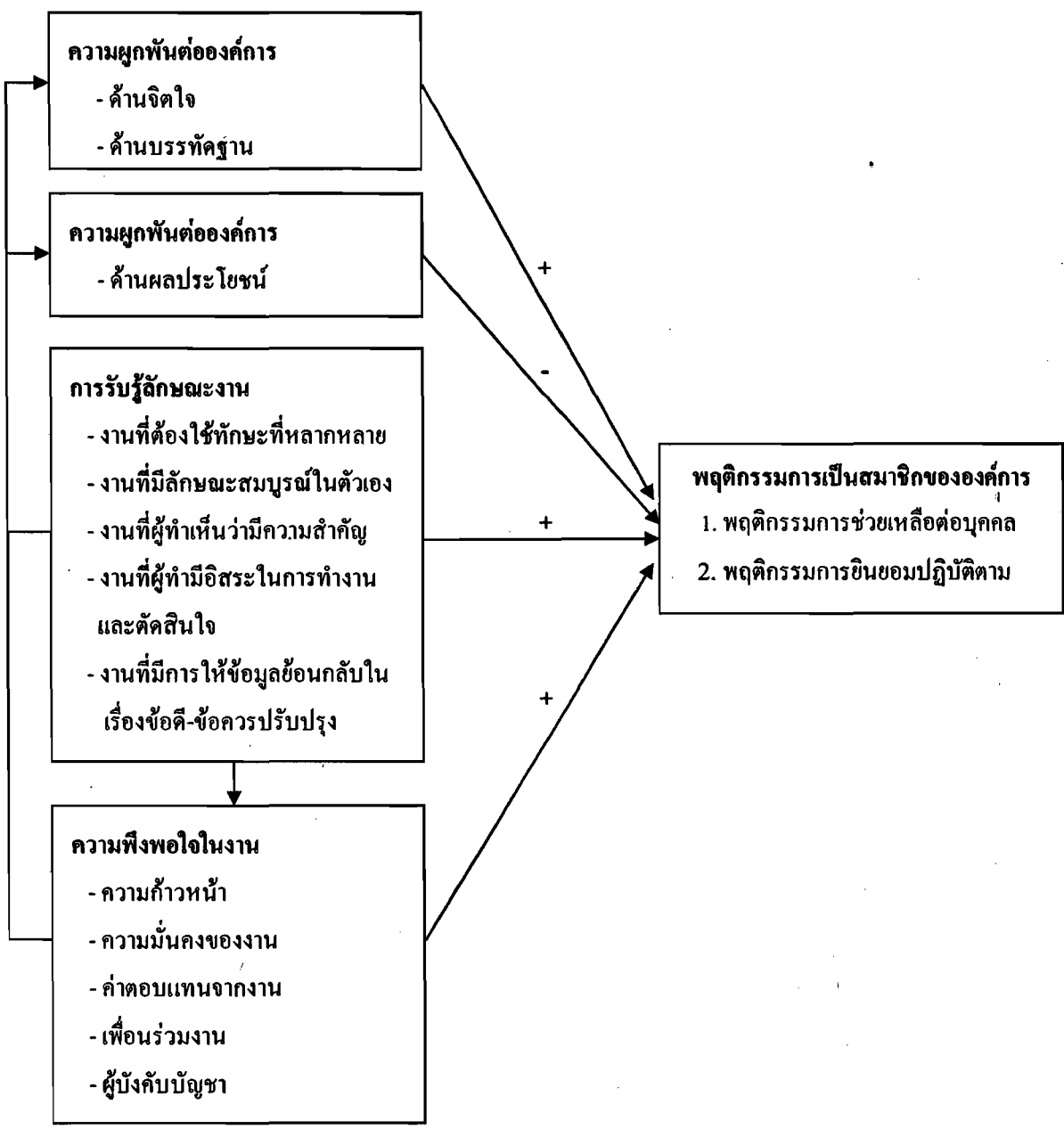
ด้านความพึงพอใจในงาน ได้ยึดหลักและกำหนดตัวแปรตามแนวคิดของ Smith, Kendall, Hulin (1969) ที่ได้สร้างแบบสอบถามที่เรียกว่า The Job Descriptive Index (JDI) ซึ่งเป็นแบบทดสอบที่มีชื่อเสียงและนิยมใช้ในการวิจัยในองค์กรต่าง ๆ แบบวัดนี้ได้รับการพัฒนาอย่างระมัดระวังและสามารถวัดได้อย่างเที่ยงตรง เครื่องวัดนี้ประกอบด้วยการประเมินความพึงพอใจในปัจจัย 5 ด้านด้วยกันคือ งาน ค่าตอบแทน โอกาสก้าวหน้า ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

ด้านลักษณะของงาน ได้ยึดหลักและกำหนดตัวแปรตามแนวคิดของ Hackman, Oldham (1980) ได้จำแนกลักษณะงานออกเป็น 5 มิติ ได้แก่ งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่มี

ลักษณะสมบูรณ์ในตัวเอง งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีค่าสำคัญ งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ และงานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับในเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง

ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เมื่อพิจารณาแนวทางการศึกษาต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ถึงแม้จะมีความแตกต่างกันในการแยกชนิดของพฤติกรรม แต่มิติของพฤติกรรมที่จำแนกออกมาในแต่ละแนวทางกลับพบว่า มีความคล้ายคลึงกัน ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงใช้องค์ประกอบของพฤติกรรมตามแนวคิดของ Organ, Konovsky (1989) มาใช้ในการศึกษาและสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ Organ, Konovsky ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 2 รูปแบบ คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม

กรอบแนวคิดที่ใช้ในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สรุปได้ดังภาพที่ 2.1



ภาพที่ 2.2 กรอบแนวคิดในการศึกษา

+ : ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นไปในเชิงบวก
 - : ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรเป็นไปในเชิงลบ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และเพื่อวัดขนาดและทิศทางของความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ลักษณะงาน และความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร ตลอดจนเพื่อหาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร โดยมีการดำเนินการวิจัยตามลำดับขั้นตอนดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้ คือ บุคลากรของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วย ข้าราชการสายวิชาการ สายบริหาร สายทั่วไปวิชาชีพเฉพาะและเชี่ยวชาญเฉพาะ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานอยู่ในคณะเภสัชศาสตร์ปี พ.ศ. 2552 (สำรวจ ณ วันที่ 12 มกราคม 2552) จำนวน 168 คน

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดให้ประชากรทั้งหมดจำนวน 168 คน เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ แบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้น โดยอาศัยการศึกษานวนคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาใช้เป็นกรอบในการสร้างแบบสอบถาม ซึ่งได้แบ่งแบบสอบถามออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ราชการ ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และหน่วยงานที่สังกัด

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของปีนปีทมา ครุฑพันธุ์ (2550) ที่ดัดแปลงจากแนวคิดของ Allen, Meyer (1990) โดยแบ่งรูปแบบของความผูกพันออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันด้านจิตใจ ความผูกพันด้านบรรทัดฐานและความผูกพันด้านผลประโยชน์ ซึ่งมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) โดยแบ่ง

ระดับความคิดเห็นออกเป็น 5 ระดับคือ เห็นด้วยมากที่สุด เห็นด้วยมาก เห็นด้วยปานกลาง เห็นด้วยน้อย และเห็นด้วยน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามการรับรู้ลักษณะงาน ซึ่งปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของ Hackman, Oldham (1980) ซึ่งบางส่วนได้ถูกแปลเป็นภาษาไทยโดยมาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์ (2537) และมีการแปลเพิ่มเติมโดยยุคล ทองตัน (2546) ประกอบด้วยลักษณะงาน 5 ด้าน ได้แก่ งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่มีลักษณะสมบูรณ์ในตัวเอง งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีความสำคัญ งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ และงานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับในเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง ซึ่งมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) โดยแบ่งระดับความคิดเห็นออกเป็น 7 ระดับคือ ถูกต้องอย่างที่สุด ถูกต้องอย่างมาก ถูกต้องเพียงเล็กน้อย ไม่แน่ใจ ไม่ถูกต้องเพียงเล็กน้อย ไม่ถูกต้องอย่างมาก และไม่ถูกต้องอย่างที่สุด

ส่วนที่ 4 เป็นแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ซึ่งปรับปรุงมาจากแบบสอบถามที่เรียกว่า The Job Descriptive Index (JDI) ของ Smith, Kendall, Hulin (1969) ประกอบด้วยความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ได้แก่ ความก้าวหน้า ความมั่นคงของงาน ค่าตอบแทนจากงาน เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา ซึ่งมีลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบประมาณค่า (Rating scale) โดยแบ่งระดับความพึงพอใจออกเป็น 7 ระดับคือ พึงพอใจอย่างที่สุด พึงพอใจอย่างมาก พึงพอใจเพียงเล็กน้อย ไม่แน่ใจ ไม่พึงพอใจเพียงเล็กน้อย ไม่พึงพอใจอย่างมาก และไม่พึงพอใจอย่างที่สุด

ส่วนที่ 5 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งปรับปรุงจากแบบสอบถามของพนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Organ, Konovsky (1989) โดยแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีออกเป็น 2 รูปแบบ คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม ซึ่งลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยกำหนดระดับพฤติกรรมการปฏิบัติออกเป็น 5 ระดับคือ สม่าเสมอ บ่อยครั้ง นาน ๆ ครั้ง น้อยครั้ง และไม่เคยปฏิบัติ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

ผู้วิจัยทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ดังนี้

1. การหาความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความสอดคล้องของเนื้อหา คำถามและนิยามของตัวแปร และความครอบคลุมของคำถาม ตลอดจนความเหมาะสมของภาษาที่ใช้ในแบบสอบถาม

2. นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติเหมือนหรือใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่จะทำการศึกษาจำนวน 30 ราย เพื่อทดสอบความเหมาะสม ความเข้าใจในภาษาที่ใช้ ตลอดจนอุปสรรคที่อาจมี

3. การทดสอบค่าความเที่ยง (Reliability) หลังจากที่ได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้เก็บรวบรวมข้อมูลแล้ว จะนำข้อมูลที่ได้ไปวิเคราะห์ทางสถิติ เพื่อหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามเฉพาะในส่วนที่ 2 ส่วนที่ 3 และส่วนที่ 4 ซึ่งเป็นข้อคำถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach) (ปัญญา ธีระวิทยเลิศ, 2544)

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขั้นตอนในการเก็บรวบรวมข้อมูลมีดังนี้

1. ขออนุมัติเก็บข้อมูลโดยผ่านที่ปรึกษาโครงการวิจัย คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
2. ผู้วิจัยดำเนินการแจกแบบสอบถามผ่านทางเลขานุการภาควิชาฯ คณะเภสัชศาสตร์ เพื่อให้ดำเนินการแจกให้กับบุคลากรภายในภาควิชาฯ เมื่อบุคลากรภายในภาควิชาฯ ได้ตอบแบบสอบถามเรียบร้อยแล้ว ให้เลขานุการเป็นผู้รวบรวมแบบสอบถามให้ผู้วิจัยรับภายในเวลาที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้ มาตรวจสอบความถูกต้องและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ จากนั้นจึงนำไปเข้ารหัสข้อมูล และทำการวิเคราะห์โดยใช้สถิติดังต่อไปนี้

1. ความถี่ และค่าร้อยละ เพื่อใช้วิเคราะห์ลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน เพื่อจัดระดับความคิดเห็นของความสัมพันธ์ขององค์การ การรับรู้ลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน และระดับปฏิบัติของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของค่าเฉลี่ยต่าง ๆ ดังนี้

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของการรับรู้ลักษณะงานที่ทำและความพึงพอใจในงานมีดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ</u>	<u>ความพึงพอใจในงาน</u>
1.00 – 2.20	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
2.21 – 3.41	เห็นด้วยในระดับน้อย	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
3.42 – 4.62	เห็นด้วยในระดับปานกลาง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
4.63 – 5.83	เห็นด้วยในระดับมาก	มีความพึงพอใจในระดับมาก
5.84 – 7.00	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร มีดังนี้

<u>ค่าเฉลี่ย</u>	<u>ความผูกพันต่อองค์กร</u>	<u>พฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร</u>
1.00 – 1.80	มีความผูกพันในระดับน้อยที่สุด	มีพฤติกรรมในระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.61	มีความผูกพันในระดับน้อย	มีพฤติกรรมในระดับน้อย
2.62 – 3.42	มีความผูกพันในระดับปานกลาง	มีพฤติกรรมในระดับปานกลาง
3.43 – 4.23	มีความผูกพันในระดับมาก	มีพฤติกรรมในระดับมาก
4.24 – 5.00	มีความผูกพันในระดับมากที่สุด	มีพฤติกรรมในระดับมากที่สุด

3. ค่าการทดสอบที (t-test) และค่าการทดสอบเอฟ (F-test) เพื่อวิเคราะห์ความแตกต่างของพฤติกรรมโดยจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ อายุราชการที่ปฏิบัติงาน ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน ตำแหน่ง และสังกัด โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

4. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ลักษณะงานที่ทำให้ ความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแปลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มีดังนี้

- เมื่อค่า r เข้าใกล้ 1.00 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูงมาก
- เมื่อค่า r เข้าใกล้ 0.80 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับสูง
- เมื่อค่า r เข้าใกล้ 0.50 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับปานกลาง
- เมื่อค่า r เข้าใกล้ 0.30 แสดงว่า มีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำ
- เมื่อค่า r เข้าใกล้ 0.00 แสดงว่า ไม่มีความสัมพันธ์กัน

5. การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) เพื่อใช้พยากรณ์ตัวแปรตามตัวหนึ่ง จากตัวแปรอิสระตั้งแต่ 2 ตัวขึ้นไป ในการศึกษาครั้งนี้ใช้เพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยนำความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ลักษณะงาน และความพึงพอใจในงานมาเป็นตัวแปรในการพยากรณ์ เหตุที่ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ โดยไม่ใช้การวิเคราะห์เส้นทาง เนื่องจากการศึกษาครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์การวิจัยเพื่อหาปัจจัยที่ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยไม่สนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ใช้วิธีการเชิงสำรวจ (Survey research) โดยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ จำนวน 168 ราย และสามารถเก็บรวบรวมแบบสอบถามกลับคืนได้จำนวน 141 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.9 ของแบบสอบถามทั้งหมด ผู้ศึกษาได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย ตามลำดับขั้นตอนดังนี้

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
2. การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ และระดับความพึงพอใจในงาน
3. ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร
4. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ และความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร
5. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร

1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เป็นข้อมูลที่ใช้อธิบายถึงลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน ระดับการศึกษา สายการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงาน และระดับ และภาควิชา/หน่วยงานที่สังกัด ดังตาราง 4.1

ตาราง 4.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (n = 141)	ร้อยละ
1. เพศ :		
หญิง	106	75.2
ชาย	35	24.8
2. อายุ :		
23 – 30 ปี	23	16.3
31 – 40 ปี	42	29.8
41 – 50 ปี	57	40.4
51 ปีขึ้นไป	19	13.5
อายุเฉลี่ย 40.6 S.D. = 8.73 Min. = 23, Max. = 57		
3. อายุการทำงาน :		
1 – 5 ปี	24	17.0
6 – 12 ปี	19	13.5
13 – 17 ปี	45	31.9
18 – 22 ปี	27	19.1
23 – 27 ปี	20	14.2
28 ปีขึ้นไป	6	4.3
อายุการทำงานเฉลี่ย 15.1 S.D. = 7.66 Min. = 1, Max. = 33		
4. ระดับการศึกษา :		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	19	13.5
ปริญญาตรี	68	48.2
ปริญญาโท	26	18.4
ปริญญาเอก	28	19.9

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (n = 141)	ร้อยละ
5. สาขาการปฏิบัติงาน :		
ข้าราชการ	99	70.2
พนักงาน	22	15.6
ลูกจ้าง	20	14.2
6. ตำแหน่งงานปัจจุบัน :		
อาจารย์/ผู้ช่วยศาสตราจารย์/รองศาสตราจารย์/ศาสตราจารย์	45	31.9
เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป	34	24.1
นักวิทยาศาสตร์/คอมพิวเตอร์	21	14.9
เจ้าหน้าที่การศึกษา/วิเคราะห์นโยบายและแผน	16	11.3
นักการภารโรง	12	8.5
เจ้าหน้าที่การเงิน/พัสดุ	9	6.4
นักวิชาการ โสต/ช่างเทคนิค	3	2.1
เกสซ์ชกร	1	0.7
7. ระดับ :		
ระดับ 3 – 5	18	12.8
ระดับ 6 – 7	49	34.8
ระดับ 8 – 9	28	19.9
พนักงานมหาวิทยาลัย	18	12.8
ลูกจ้าง	17	12.1
ไม่ระบุระดับ	11	7.8

ตาราง 4.1 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	จำนวน (n = 141)	ร้อยละ
8. ภาควิชา/หน่วยงานที่สังกัด :		
สำนักงานเลขานุการคณะฯ	47	33.3
ภาควิชาเกษตรศาสตร์และเกษตรศึกษาศาสตร์	17	12.1
ภาควิชาเกษตรเคมี	15	10.6
ภาควิชาเทคโนโลยีเกษตรกรรม	13	9.2
ภาควิชาบริหารเกษตรกิจ	10	7.1
ฝ่ายวิจัยและบริการ	10	7.1
ภาควิชาเกษตรกรรมคลินิก	7	5.0
ฝ่ายเทคโนโลยีการศึกษาและกิจการนักศึกษา	6	4.3
งานนโยบายและแผน	5	3.5
งานบริการการศึกษา	4	2.8
สถานปฏิบัติการเกษตรกรรมเกษตรกรรมชุมชน	4	2.8
งานคลังและพัสดุ	3	2.1

จากตาราง 4.1 พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.2 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.4 โดยมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 40.6 (S.D. = 8.73) อายุน้อยที่สุด 23 ปี และอายุมากที่สุด 57 ปี มีอายุการทำงานในคณะเกษตรศาสตร์ 13-17 ปี คิดเป็นร้อยละ 31.9 โดยมีอายุการทำงานเฉลี่ยเท่ากับ 15.1 (S.D. = 7.66) อายุการทำงานที่น้อยที่สุด 1 ปี และอายุการทำงานที่มากที่สุด 33 ปี ตัวอย่างจบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 48.2 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ (ร้อยละ 70.2) มีตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นอาจารย์/ผศ./รศ.และศ. คิดเป็นร้อยละ 31.9 ระดับ 6-7 คิดเป็นร้อยละ 34.8 และสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะเกษตรศาสตร์มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.3

2. การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ และระดับความพึงพอใจในงาน

ในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะงานที่ทำ และระดับความพึงพอใจในงาน การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ ประกอบด้วย งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่มีลักษณะสมบูรณ์ในตัวเอง งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีค่าสำคัญ งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ และงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง ส่วนความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย ความพอใจในความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทนจากงาน เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชา รายละเอียดดังตาราง 4.2

ตาราง 4.2 การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ และระดับความพึงพอใจในงาน

(n = 141)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย \pm SD.	ความเที่ยง (α)	ระดับความคิดเห็น
การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ	5.15 \pm 0.54	0.73	มาก
1. งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีค่าสำคัญ	5.76 \pm 0.95	0.67	มาก
2. งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย	5.50 \pm 0.11	0.72	มาก
3. งานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง	4.91 \pm 0.83	0.70	มาก
4. งานที่มีลักษณะสมบูรณ์ในตัวเอง	4.91 \pm 0.81	0.69	มาก
5. งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ	4.68 \pm 0.81	0.68	ปานกลาง
ความพึงพอใจในงาน	5.61 \pm 0.70	0.88	มาก
1. ความมั่นคงในงาน	5.94 \pm 0.79	0.76	มาก
2. ความก้าวหน้าในงาน	5.65 \pm 0.76	0.63	มาก
3. เพื่อนร่วมงาน	5.63 \pm 0.95	0.68	มาก
4. ผู้บังคับบัญชา	5.54 \pm 1.10	0.86	มาก
5. ค่าตอบแทนจากงาน	5.27 \pm 0.92	0.66	มาก

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยเพื่อจัดระดับมีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ	ความพึงพอใจในงาน
1.00 – 2.20	เห็นด้วยในระดับน้อยที่สุด	มีความพึงพอใจในระดับน้อยที่สุด
2.21 – 3.41	เห็นด้วยในระดับน้อย	มีความพึงพอใจในระดับน้อย
3.42 – 4.62	เห็นด้วยในระดับปานกลาง	มีความพึงพอใจในระดับปานกลาง
4.63 – 5.83	เห็นด้วยในระดับมาก	มีความพึงพอใจในระดับมาก
5.84 – 7.00	เห็นด้วยในระดับมากที่สุด	มีความพึงพอใจในระดับมากที่สุด

จากตาราง 4.2 พบว่า ค่าความเที่ยงของแบบวัดลักษณะงานที่ทำและความพึงพอใจโดยรวมมีค่า 0.73 และ 0.88 ตามลำดับซึ่งสูงกว่า 0.70 ทั้งสองด้าน สรุปได้ว่า แบบวัดที่ใช้ในการวิจัยด้านการรับรู้ลักษณะงานที่ทำและความพึงพอใจมีความเชื่อมั่นในระดับสูง สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้ดี เมื่อพิจารณาในมิติย่อยพบว่าความเที่ยงมีค่าระหว่าง 0.66 – 0.86 ซึ่งถือว่ามีความเที่ยงมากกว่าหรือใกล้เคียง 0.70 ดังนั้นแบบวัดในส่วนนี้จึงมีความเที่ยงพอที่จะใช้ในการวัดได้

ด้านการรับรู้ลักษณะงานที่ทำ พบว่า กลุ่มตัวอย่างเห็นว่างานที่ตนทำมีความสำคัญมาก (5.76 ± 0.95) จากคะแนนเต็ม 7 งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลายมาก (5.50 ± 0.11) แต่เห็นด้วยงานที่ทำให้อิสระในการทำงานและตัดสินใจในระดับปานกลางถึงมาก (4.68 ± 0.81) ผลการวิจัยสอดคล้องกับลักษณะงานของราชการที่มีความสำคัญเนื่องจากเป็นงานเพื่อสังคม หรืองานบริการการศึกษาแก่ประชาชน และเป็นงานที่ต้องใช้ความรู้/ความชำนาญหลายด้านในการปฏิบัติ อย่างไรก็ตามระบบราชการมักมีการจัดโครงสร้างแบบหลายชั้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจการตัดสินใจน้อย แต่ต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ทำให้ตัวอย่างในการวิจัยเห็นว่างานมีอิสระในระดับปานกลางถึงมาก

ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (5.61 ± 0.70) เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงมากที่สุด (5.94 ± 0.79) รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้า (5.65 ± 0.79) และมีความพึงพอใจในงานด้านค่าตอบแทนจากงานต่ำกว่าด้านอื่นๆ (5.27 ± 0.92) ซึ่งสอดคล้องกับลักษณะงานของราชการที่มุ่งจ้างบุคคลจนเกษียณอายุ มีลำดับขั้นเงินเดือน ความก้าวหน้าที่ชัดเจน แต่มีค่าตอบแทนน้อย ผลการวิจัยได้สะท้อนภาพเหล่านี้ออกมา

3. ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร

ในส่วนนี้เป็นผลการวิเคราะห์ระดับความผูกพันต่อองค์กร และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กร ประกอบด้วย ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน และด้านผลประโยชน์ ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร ประกอบด้วย พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม รายละเอียดดังตาราง 4.3

ตาราง 4.3 ระดับความผูกพันต่อองค์กรและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร

(n = 141)

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย \pm SD.	ความเที่ยง (α)	ระดับความคิดเห็น
ความผูกพันต่อองค์กร	3.50 \pm 0.37	0.78	ปานกลาง
1. ด้านจิตใจ	3.89 \pm 0.61	0.68	มาก
2. ด้านบรรทัดฐาน	3.59 \pm 0.49	0.68	ปานกลาง
3. ด้านผลประโยชน์	3.03 \pm 0.53	0.65	ปานกลาง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร	4.04 \pm 0.39	0.77	มาก
1. พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล	4.13 \pm 0.44	0.65	มาก
2. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม	3.94 \pm 0.43	0.68	มาก

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยเพื่อจัดระดับมีดังนี้

ค่าเฉลี่ย	ความผูกพันต่อองค์กร	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร
1.00 – 1.80	มีความผูกพันในระดับน้อยที่สุด	มีพฤติกรรมในระดับน้อยที่สุด
1.81 – 2.61	มีความผูกพันในระดับน้อย	มีพฤติกรรมในระดับน้อย
2.62 – 3.42	มีความผูกพันในระดับปานกลาง	มีพฤติกรรมในระดับปานกลาง
3.43 – 4.23	มีความผูกพันในระดับมาก	มีพฤติกรรมในระดับมาก
4.24 – 5.00	มีความผูกพันในระดับมากที่สุด	มีพฤติกรรมในระดับมากที่สุด

จากตาราง 4.3 พบว่า ค่าความเที่ยงของแบบวัดความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กรโดยรวมมีค่า 0.78 และ 0.77 ตามลำดับ ซึ่งสูงกว่า 0.70 ทั้งสองด้าน สรุปได้ว่าแบบวัดที่ใช้ในการวิจัยมีความเที่ยงในระดับสูง สามารถนำไปใช้ในการเก็บข้อมูลได้ดี เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า แบบวัดมีความเที่ยง 0.65 – 0.68 ซึ่งใกล้เคียงกับค่า 0.70 จึงสามารถใช้วัดตัวแปรในการวิจัยได้

กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลางถึงระดับมาก (3.50 \pm 0.37) จากคะแนนเต็ม 5 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมากที่สุด (3.89 \pm 0.61) รองลงมาคือ ด้านบรรทัดฐาน (3.59 \pm 0.49) และด้านผลประโยชน์ (3.03 \pm 0.53) แสดงว่า การคงอยู่ในองค์กรโดยหลักเกิดจากความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กรหรือความรักองค์กรเป็นหลัก มิใช่เป็นการคงอยู่เพราะไม่มีทางไป หรือเพราะจำต้องอยู่ เพราะหากออกจากองค์กรจะสร้างความเดือดร้อนแก่ผู้อื่น

ในด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.04 ± 0.39) กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคลมาก (4.13 ± 0.44) และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามก็อยู่ในระดับมาก (3.94 ± 0.43)

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ และความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร

ตาราง 4.4 สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ และความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร (n = 141)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิก ในองค์กร	ด้านการช่วยเหลือต่อบุคคล			ด้านการยินยอมปฏิบัติตาม		
	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	P-value	ระดับ ความ สัมพันธ์	สัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ (r)	P-value	ระดับ ความ สัมพันธ์
ความผูกพันต่อองค์กร						
1. ด้านจิตใจ	0.220	0.009**	ต่ำ	0.521	< 0.001**	สูง
2. ด้านบรรทัดฐาน	0.220	0.009**	ต่ำ	0.353	< 0.001**	ปานกลาง
3. ด้านผลประโยชน์	0.010	0.908	-	- 0.107	0.207	-
การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ						
1. งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย	0.204	0.015*	ต่ำ	0.084	0.320	-
2. งานที่มีลักษณะสมบูรณ์ในตัวเอง	0.158	0.062	-	0.188	0.025*	ต่ำ
3. งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีค่าสำคัญ	0.178	0.035*	ต่ำ	0.290	< 0.001**	ต่ำ
4. งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและ ตัดสินใจ	- 0.030	0.721	-	0.038	0.653	-
5. งานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี- ข้อควรปรับปรุง	0.172	0.041*	ต่ำ	0.448	< 0.001**	ปานกลาง
ความพึงพอใจในงาน						
1. ความก้าวหน้าในงาน	0.236	0.005**	ต่ำ	0.439	< 0.001**	ปานกลาง
2. ความมั่นคงในงาน	0.178	0.035*	ต่ำ	0.425	< 0.001**	ปานกลาง
3. ค่าตอบแทนจากงาน	0.223	0.008**	ต่ำ	0.366	< 0.001**	ปานกลาง
4. เพื่อนร่วมงาน	0.313	< 0.001**	ปานกลาง	0.491	< 0.001**	ปานกลาง
5. ผู้บังคับบัญชา	0.296	< 0.001**	ต่ำ	0.494	< 0.001**	ปานกลาง

**P < 0.01, *P < 0.05

จากตาราง 4.4 สามารถสรุป สาระสำคัญได้ดังนี้

1. ด้านพฤติกรรมกรช่วยเหลือต่อบุคคล พบว่า

1.1 ความผูกพันต่อองค์การจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรช่วยเหลือต่อบุคคล ($P < 0.01$) แต่อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์มีขนาดไม่สูงคือประมาณ 0.20 ส่วนด้านผลประโยชน์ไม่พบความสัมพันธ์

1.2 การรับรู้ลักษณะงานที่ทำจำนวน 3 ด้าน คือ งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีผลสำคัญ และงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรช่วยเหลือต่อบุคคล ($P < 0.05$) แต่มีขนาดต่ำประมาณ 0.17 – 0.20

1.3 ความพึงพอใจในงานทุกด้านคือ ความก้าวหน้าในงาน ค่าตอบแทนในงาน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและความมั่นคงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรช่วยเหลือต่อบุคคล ($P < 0.01$) ซึ่งมีความสัมพันธ์สูงคือ 0.18 – 0.31

2. ด้านพฤติกรรมกรยินยอมปฏิบัติตาม พบว่า

2.1 ความผูกพันต่อองค์การจำนวน 2 ด้าน คือ ด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรยินยอมปฏิบัติตาม ($P < 0.01$) แต่อย่างไรก็ตามความสัมพันธ์มีขนาดเพียงปานกลางคือประมาณ 0.35 - 0.52 ส่วนด้านผลประโยชน์ไม่พบความสัมพันธ์

2.2 การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ คือ งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีผลสำคัญ และงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรยินยอมปฏิบัติตาม ($P < 0.01$) ส่วนด้านงานที่มีลักษณะสมบูรณ์ในตัวเอง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรยินยอมปฏิบัติตาม ($P < 0.05$) แต่มีความสัมพันธ์ในระดับต่ำถึงปานกลาง คือ 0.18 – 0.45

2.3 ความพึงพอใจในงานทุกด้านคือ ความก้าวหน้าในงาน ความมั่นคงในงาน ค่าตอบแทนในงาน เพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรยินยอมปฏิบัติตาม ($P < 0.01$) ซึ่งมีความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางคือ 0.37 - 0.49

5. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร

ตาราง 4.5 สมการถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรด้านการช่วยเหลือต่อบุคคล (n = 141)

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta (β)	t	Sig.
ค่าคงที่	2.298	0.499		4.606	0.000
ความผูกพันต่อองค์กร					
1. ด้านจิตใจ	0.073	0.074	0.099	0.977	0.330
2. ด้านบรรทัดฐาน	0.164	0.087	0.180	1.883	0.062
3. ด้านผลประโยชน์	-0.076	0.075	-0.090	-1.008	0.316
การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ					
1. งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย	0.105	0.038	0.254	2.750	0.007**
2. งานที่มีลักษณะสมบูรณ์ในตัวเอง	0.077	0.051	0.140	1.503	0.135
3. งานที่ผู้ทำเห็นว่าสำคัญ	-0.005	0.048	-0.011	-0.109	0.914
4. งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ	-0.051	0.057	-0.093	-0.884	0.379
5. งานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง	0.001	0.048	0.003	0.031	0.975
ความพึงพอใจในงาน					
1. ความก้าวหน้าในงาน	-0.028	0.069	-0.048	-0.408	0.684
2. ความมั่นคงในงาน	-0.048	0.069	-0.083	-0.674	0.502
3. ค่าตอบแทนจากงาน	0.052	0.053	0.108	0.977	0.331
4. เพื่อนร่วมงาน	0.078	0.059	0.167	1.327	0.187
5. ผู้บังคับบัญชา	0.040	0.045	0.098	0.873	0.384
$R^2 = 0.214$ $F = 2.668$ $P\text{-value} = 0.002$					

**P < 0.01, *P < 0.05

จากตาราง 4.5 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคลได้ร้อยละ 21.4 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย ซึ่งพบความสัมพันธ์ในทางบวก กล่าวคือ หากงานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลายจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคลมากขึ้น ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่า ผู้ที่ปฏิบัติงานจึงต้องใช้ทักษะมาก จะเกิดความตระหนักว่า งานของตนมีความหมาย ไม่ใช่ใครก็สามารถทำได้ นั่นคือ เป็นงานที่มีคุณค่า

ดังนั้นทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ดี และต้องการช่วยเหลือผู้อื่นให้ผลของงานโดยส่วนรวมดีขึ้น การได้ทำงานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลายยังทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความสามารถมากขึ้นในหลายด้าน ทำให้สามารถมีพฤติกรรมกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคลง่ายขึ้นตามไปด้วย

ตาราง 4.6 สมการถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การด้านการยินยอมปฏิบัติตาม (n = 141)

ตัวแปร	B	Std. Error	Beta (β)	t	Sig.
ค่าคงที่	1.062	0.372		2.854	0.005
ความผูกพันต่อองค์การ					
1. ด้านจิตใจ	0.179	0.055	0.250	3.224	0.002**
2. ด้านบรรทัดฐาน	0.161	0.065	0.181	2.477	0.015**
3. ด้านผลประโยชน์	-0.131	0.056	-0.159	-2.330	0.021*
ลักษณะงานที่ทำ					
1. งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย	0.022	0.028	0.054	0.764	0.446
2. งานที่มีลักษณะสมบูรณ์ในตัวเอง	0.057	0.038	0.105	1.478	0.142
3. งานที่ผู้ทำเห็นว่าสำคัญ	0.019	0.036	0.041	0.529	0.598
4. งานที่ผู้ทำมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจ	-0.072	0.043	-0.135	-1.688	0.094
5. งานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง	0.134	0.036	0.255	3.734	<0.001**
ความพึงพอใจในงาน					
1. ความก้าวหน้าในงาน	0.042	0.051	0.074	0.817	0.416
2. ความมั่นคงในงาน	0.056	0.052	0.103	1.088	0.278
3. ค่าตอบแทนจากงาน	0.039	0.040	0.082	0.980	0.329
4. เพื่อนร่วมงาน	0.061	0.044	0.133	1.386	0.168
5. ผู้บังคับบัญชา	0.011	0.034	0.028	0.326	0.745
R ² = 0.542 F = 11.545 P-value = 0.000					

**P < 0.01, *P < 0.05

จากตาราง 4.6 พบว่า ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกรรมการยินยอมปฏิบัติตามได้ร้อยละ 54.2 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมกรรมการยินยอมปฏิบัติตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 3 ตัวแปรคือ ความผูกพันด้านจิตใจ ($\beta = 0.250$) ด้านบรรทัดฐาน ($\beta = 0.181$) และลักษณะงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควร

ปรับปรุง ($\beta = 0.255$) ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 1 ตัวแปรคือ ความผูกพันด้านผลประโยชน์ ($\beta = -0.159$) โดยลักษณะงานที่ทำด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามสูงสุด ($\beta = 0.255$) รองลงมาคือ ความผูกพันด้านจิตใจ ($\beta = 0.250$) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ($\beta = 0.181$) และความผูกพันด้านผลประโยชน์ ($\beta = -0.159$) อาจเป็นเพราะว่า หากองค์กรมีการให้ข้อมูลย้อนกลับ ผู้ปฏิบัติงานจะทราบว่าจะถูกต้องหรือไม่ หรือมีผลกระทบอย่างไร การได้ข้อมูลย้อนกลับที่มีประโยชน์จากองค์กรจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานทำงานได้ดีขึ้นเกิดความภาคภูมิใจในงานและยอมรับในองค์กร นั่นคือข้อมูลย้อนกลับที่ดี เป็นตัวสร้างวัฒนธรรมให้ยอมรับวิธีปฏิบัติตามกฎ ระเบียบขององค์กร ความผูกพันด้านจิตใจ เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในส่วนบุคคล เป็นความรู้สึกผูกพันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร รู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ทำให้เต็มใจที่จะทุ่มเทและอุทิศตนให้กับองค์กร ผู้ที่มีความผูกพันด้านจิตใจสูงจึงมักยินยอมและปฏิบัติตามกฎ ระเบียบขององค์กร ส่วนความผูกพันด้านบรรทัดฐาน เป็นความผูกพันที่เกิดจากค่านิยม วัฒนธรรมหรือบรรทัดฐานขององค์กร นั่นคือ ผู้ปฏิบัติคงอยู่ในองค์กรเพราะหากลาออก จะเกิดผลเสียต่อองค์กร เพื่อนร่วมงาน ฯลฯ บุคคลเหล่านี้มักมองผลประโยชน์ขององค์กรเป็นที่ตั้ง ดังนั้นหากกฎระเบียบขององค์กรมีไว้เพื่อปกป้องผลประโยชน์ขององค์กร บุคคลที่มีความผูกพันด้านบรรทัดฐาน จะยินดีปฏิบัติตามกฎระเบียบเหล่านั้น ส่วนความผูกพันด้านผลประโยชน์ เป็นความผูกพันที่เกิดขึ้นเพื่อตอบแทนในสิ่งที่บุคคลได้รับจากองค์กร ซึ่งแสดงออกในรูปของความจงรักภักดีต่อองค์กร ผู้ที่อยู่ในองค์กรด้วยสาเหตุนี้ จะมีการยอมรับกฎ ระเบียบขององค์กรน้อยเนื่องจากกฎ ระเบียบมักออกมาเพื่อประสานประโยชน์ของฝ่ายต่าง ๆ นั่นคือ กฎ ระเบียบ เป็นการหาจุดร่วมที่ทุกฝ่ายได้ประโยชน์ระดับหนึ่ง แต่ในขณะที่เดียวกันทุกฝ่ายก็ต้องยอมลดประโยชน์ในบางเรื่องลงเพื่อความยุติธรรมในองค์กร การเสียประโยชน์บางด้านหรือการถูกกำจัดสิทธิเนื่องจากกฎ ระเบียบทำให้ผู้ที่ผูกพันกับองค์กรด้านผลประโยชน์ไม่ยินยอมปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ

บทที่ 5

สรุป อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาระดับความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ลักษณะงาน ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ การรับรู้ลักษณะงาน และความพึงพอใจในงานกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร ตลอดจนศึกษาปัจจัยที่ร่วมกันทำนาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรในคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ บุคลากรของคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประกอบด้วย ข้าราชการสายวิชาการ สายบริหาร สายทั่วไปวิชาชีพเฉพาะและเชี่ยวชาญเฉพาะ พนักงานมหาวิทยาลัย ลูกจ้างประจำ และลูกจ้างชั่วคราวที่ปฏิบัติงานอยู่ในคณะเภสัชศาสตร์ ปี พ.ศ. 2552 จำนวน 168 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาและเก็บรวบรวมข้อมูล เป็นแบบสอบถาม ซึ่งประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับลักษณะทั่วไปทางประชากรศาสตร์ การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์การ

แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ได้รับการตรวจสอบความตรงของเนื้อหา (Content validity) จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน ส่วนด้านความเที่ยง (Reliability) ได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติเหมือนหรือใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างจริงที่จะทำการศึกษา จำนวน 30 ราย ในการวิจัยนี้พบว่า ค่าความเที่ยงของแบบวัดทั้ง 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ลักษณะงานที่ทำ ด้านความพึงพอใจ ด้านความผูกพันต่อองค์การ และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์การ มีค่าความเที่ยงเท่ากับ 0.73 0.88 0.78 และ 0.77 ตามลำดับ และซึ่งสูงกว่า 0.70 ทั้ง 4 ด้าน สรุปได้ว่า แบบวัดที่ใช้ในการวิจัยความเที่ยงในระดับสูง จึงได้นำแบบสอบถามไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงต่อไป

1. สรุปผลการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างมีการตอบกลับแบบสอบถาม จำนวน 141 ชุด คิดเป็นร้อยละ 83.9 ของแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด 168 ชุด ซึ่งถือว่าได้รับกลับคืนค่อนข้างสูง จากแบบสอบถามที่ตอบกลับพบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.2 อายุระหว่าง 41-50 ปี ร้อยละ 40.4 โดยมีอายุเฉลี่ยเท่ากับ 40.6 ปี (S.D. = 8.73) ทำงานอยู่ในคณะเภสัชศาสตร์ 13-17 ปี ร้อยละ 31.9 จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ร้อยละ 48.2 เป็นข้าราชการ ร้อยละ 70.2 มีตำแหน่งงานปัจจุบันเป็นอาจารย์/ผศ./รศ. ร้อยละ 31.9 และสังกัดสำนักงานเลขานุการคณะฯมากที่สุด ร้อยละ 33.3

ด้านการรับรู้ลักษณะงานที่ทำ พบว่า ผู้ปฏิบัติงานเห็นว่างานมีความสำคัญมาก (5.76 ± 0.95) จากคะแนนเต็ม 7 และเป็นงานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลายอย่างมาก (5.50 ± 0.11) และงานที่ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจในระดับปานกลางถึงมาก (4.68 ± 0.81) ตามลำดับ

ด้านความพึงพอใจในงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก (5.61 ± 0.70) จากคะแนนเต็ม 7 โดยมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงมากที่สุด (5.94 ± 0.79) รองลงมาคือ ด้านความก้าวหน้า (5.65 ± 0.79) ส่วนความพอใจด้านค่าตอบแทนจากงาน (5.27 ± 0.92) มีค่าน้อยกว่าด้านอื่น ๆ

ด้านความผูกพันต่อองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง (3.50 ± 0.78) จากคะแนนเต็ม 5 โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจมีค่าเฉลี่ย (3.89 ± 0.61) ส่วนความผูกพันด้านบรรทัดฐานในระดับปานกลาง-มาก 3.59 ± 0.49 ส่วนความผูกพันด้านผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลางคือ 3.03 ± 0.53 ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก (4.04 ± 0.39) โดยมีพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามในระดับมากคือ 4.13 ± 0.44 และ 3.94 ± 0.43 ตามลำดับ

ในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยต่าง ๆ กับพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล พบว่า ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน ความพึงพอใจในงานด้าน ความก้าวหน้าในงาน ด้านค่าตอบแทนในงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงในงาน งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย งานที่มีความสำคัญ และงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐาน งานที่ผู้ทำเห็นว่ามีค่าสำคัญ และงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง ความพึงพอใจในงาน ด้านความก้าวหน้าในงาน ด้านความมั่นคงในงาน ด้านค่าตอบแทนในงาน ด้านเพื่อนร่วมงานและด้านผู้บังคับบัญชา งานที่มี

ลักษณะสมบูรณ์ในตัวเอง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($P < 0.05$)

ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคลได้ร้อยละ 21.4 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 คือ งานที่ต้องใช้ทักษะที่หลากหลาย

ตัวแปรอิสระทั้งหมดสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามได้ร้อยละ 54.2 ตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 มี 3 ตัวแปรคือ ความผูกพันด้านจิตใจ ด้านบรรทัดฐาน และลักษณะงานด้านงานที่ให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง ส่วนตัวแปรที่มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 มี 1 ตัวแปรคือ ความผูกพันด้านผลประโยชน์ โดยลักษณะงานที่ทำด้านการให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุงมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามสูงสุด ($\beta = 0.255$) รองลงมาคือ ความผูกพันด้านจิตใจ ($\beta = 0.250$) ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ($\beta = 0.181$) และความผูกพันด้านผลประโยชน์ ($\beta = -0.159$)

2. อภิปรายผล

ผลการศึกษาคั้งนี้ สามารถนำบางประเด็นที่น่าสนใจมาอภิปรายผลดังนี้

กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าการที่ทำงานมีความสำคัญมาก อาจเป็นเพราะว่า บุคลากรเกิดความตระหนักรู้ว่า ลักษณะงานที่ทำงานมีความหมาย ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ของตนหรือต่อประโยชน์ขององค์กร จึงทำให้เกิดความรู้สึกว่าต้องมีความรับผิดชอบและให้ความสำคัญต่องาน การรับรู้ลักษณะงานดังกล่าวก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงานสูง ซึ่ง Hackman, Oldham (1980) ได้อธิบายไว้ว่าคุณลักษณะของงานมีผลกระทบต่อภาวะทางจิตใจ 3 อย่าง ได้แก่ การตระหนักรู้ว่างานนั้นมีความหมาย การตระหนักถึงความรับผิดชอบต่อผลลัพธ์ของงาน และการรู้ผลการกระทำ ซึ่งทั้ง 3 ส่งผลให้เกิดความพึงพอใจในงานและเกิดแรงจูงใจในการทำงานให้ดี

กลุ่มตัวอย่างรับรู้ว่าการที่ทำงานต้องใช้ทักษะที่หลากหลายในระดับมาก และมีอิสระในการทำงานและตัดสินใจในระดับปานกลางถึงมาก อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะงานของราชการเป็นงานที่มีความสำคัญ เนื่องจากเป็นงานเพื่อส่วนรวม นั่นคือเป็นงานให้บริการการศึกษาแก่ประชาชน และเป็นงานที่มีความหลากหลายในตัว จึงต้องใช้ความรู้ความชำนาญหลายด้านในการปฏิบัติ ในขณะที่เดียวกันระบบราชการมักมีการจัดโครงสร้างแบบหลายชั้น ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีอำนาจการตัดสินใจจำกัด เนื่องจากต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ทำให้เห็นได้จากผลวิจัยว่า ตัวอย่างให้คะแนนในเรื่องความมีอิสระน้อยกว่าลักษณะงานด้านอื่น ๆ

กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงานด้านความมั่นคงมากที่สุด รองลงมาคือ ความก้าวหน้า และพึงพอใจในค่าตอบแทนน้อยกว่าด้านอื่น ๆ อาจเป็นเพราะว่า ลักษณะงานของราชการมุ่งจ้างบุคลากรจนเกษียณอายุ มีลำดับขั้นเงินเดือน และความก้าวหน้าที่ชัดเจน ส่วนผลตอบแทนเมื่อเปรียบเทียบกับภาคเอกชนแล้ว อาจมีค่าตอบแทนที่น้อยกว่า แต่อย่างไรก็ตาม ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่ได้รับอาจเพียงพอที่จะตอบสนองความต้องการขั้นพื้นฐานของบุคลากรได้ ผลวิจัยจึงสะท้อนให้เห็นว่า ถึงแม้กลุ่มตัวอย่างจะมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนอยู่ในลำดับท้ายสุดของความพึงพอใจในงาน แต่กลุ่มตัวอย่างก็ยังคงมีความพึงพอใจในค่าตอบแทนในระดับมากและความพอใจโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีสองปัจจัยด้านปัจจัยอนามัยของ Frederick Herzberg ที่กล่าวว่า ความไม่พอใจในการทำงานจะเกิดขึ้น หากขาดปัจจัยเหล่านี้ ซึ่งได้แก่ ความมั่นคงปลอดภัยในการทำงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เพียงพอ หากปัจจัยเหล่านี้มีไม่เพียงพอจะเป็นสาเหตุแห่งความไม่พึงพอใจ แต่ถ้าหากปัจจัยเหล่านี้เพียงพอความไม่พอใจ ก็ไม่เกิดขึ้น

ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจอยู่ในระดับมาก ส่วนความผูกพันด้านบรรทัดฐานและด้านผลประโยชน์อยู่ในระดับปานกลาง แสดงให้เห็นว่า การคงอยู่ของบุคลากรในองค์การเกิดจากความผูกพันที่เกิดขึ้นจากความรู้สึกภายในของบุคคล โดยยึดหลักความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์การหรือรักองค์การเป็นหลัก จนเกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ซึ่งนับว่าเป็นสิ่งที่ดี เพราะบุคลากรไม่ได้คงอยู่ในองค์การ เพื่อผลประโยชน์เพียงอย่างเดียว หรือเพราะ ไม่มีทางไป หรือเพราะ จำต้องอยู่

กลุ่มตัวอย่างมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งแสดงให้เห็นว่า บุคลากรของคณะเภสัชศาสตร์ได้มีการปฏิบัติกิจกรรมอื่นที่นอกเหนือจากบทบาทที่คณะฯ หรือมหาวิทยาลัยได้กำหนดไว้ แม้ว่ากิจกรรมนั้นจะไม่มีผลต่อการเลื่อนขั้นเงินเดือนหรือต่อการพิจารณาความดีความชอบ ทั้งนี้เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์การเป็นรายด้าน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคลและพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามอยู่ในระดับสูง ระบบราชการมีกฎระเบียบต่าง ๆ ที่ได้กำหนดไว้ให้ต้องปฏิบัติตามอยู่แล้ว ดังนั้น บุคลากรจึงมีพฤติกรรมยินยอมปฏิบัติตามในระดับสูง ส่วนพฤติกรรมช่วยเหลือต่อบุคคลที่มีค่าเฉลี่ยสูงนั้น บ่งชี้ว่า บุคลากรของคณะเภสัชศาสตร์ ยินดีช่วยเหลือผู้ปฏิบัติงานทั้ง ๆ ที่เป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้ระบุไว้ว่าเป็นหน้าที่ที่บุคลากรต้องปฏิบัติ แต่บุคลากรปฏิบัติเองด้วยความสมัครใจ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์การ เช่น การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การใส่ใจดูแลในเรื่องต่าง ๆ ที่มีผลต่อองค์กร เป็นต้น

3. ข้อเสนอแนะ

3.1 ข้อเสนอแนะจากการวิจัยครั้งนี้

1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเป็นองค์ประกอบที่สำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี การพัฒนาพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อให้เกิดมากขึ้นในบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ ผู้บริหารของคณะเภสัชศาสตร์ควรส่งเสริมบรรยากาศที่ดีต่อการทำงานร่วมกัน และพัฒนาบุคลากรให้มีความสามารถที่หลากหลาย เช่น อบรมความรู้ด้านคอมพิวเตอร์ จัดงบประมาณบุคลากรต่าง ๆ การมอบหมายให้ทำงานที่ไม่ซ้ำซากจำเจ เป็นต้น ดังนั้นเพราะเหตุผลการวิจัยระบุนักบุคลากรได้ทำงานที่มีความหลากหลายจะมีแนวโน้มที่จะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานมากขึ้น นอกจากนี้ยังควรจัดสิ่งแวดล้อมที่เอื้อต่อการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น เช่น การส่งเสริมให้เกิดการเรียนรู้แลกเปลี่ยนผ่านการประชุมร่วม การจัดการความรู้ หรือการมีกระดานอิเล็กทรอนิกส์เพื่อแลกเปลี่ยนข้อมูล

2) ผู้บริหารควรกำหนดรูปแบบและวิธีการยกย่องให้รางวัลแก่บุคลากรที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อสร้างขวัญกำลังใจในการปฏิบัติงานต่อไป อีกทั้งเป็นการจูงใจให้คนดีคนเก่งภูมิใจในตนเองและมุ่งมั่นในการทำงาน ตลอดจนประพาดิตนให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป เช่น การสดุดีผู้มีผลงานดีเด่นประจำปี การมอบรางวัลบุคลากรดีเด่นของคณะเภสัชศาสตร์

3) งานที่มีการให้ข้อมูลย้อนกลับเรื่องข้อดี-ข้อควรปรับปรุง เป็นปัจจัยที่สามารถทำนายพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามได้สูงสุด ดังนั้น คณะเภสัชศาสตร์จึงควรส่งเสริมกิจกรรมการประกันคุณภาพ เพื่อให้มีการประเมินผลอย่างเป็นกัลยาณมิตร เพื่อเป็นการให้ข้อมูลย้อนกลับ รวมทั้งให้บุคลากรได้แสดงความคิดเห็นถึงงานของฝ่ายต่าง ๆ ตลอดจนผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาควรให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานของบุคลากร เพื่อให้เกิดวัฒนธรรมคุณภาพและเกิดการยอมรับการถูกตรวจสอบซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมที่ยอมรับการเสนอของคณะเภสัชศาสตร์

4) ลักษณะงานที่ทำมีอิสระและการตัดสินใจในระดับปานกลางถึงมาก จึงควรปรับปรุงกฎ ระเบียบ โครงสร้างองค์กร เพื่อให้ผู้ปฏิบัติงานมีอิสระมากขึ้นในการตัดสินใจ ผลที่ตามมาคือ จะก่อแรงจูงใจในการทำงานและความพึงพอใจในงาน

5) ความพึงพอใจค่าตอบแทนอยู่ในลำดับน้อยที่สุด จึงควรจัดกิจกรรมหรือบริการสร้างรายได้ เช่น งานประชุมวิชาการ โดยดึงศักยภาพมาใช้ประโยชน์ในการให้บริการวิชาการแก่สังคมเพื่อสร้างรายได้เสริม เป็นต้น

6) ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการยินยอมปฏิบัติตาม ดังนั้น จึงควรกำหนดแนวทางในการพัฒนาหรือส่งเสริมให้บุคลากรของคณะเภสัชศาสตร์มีความผูกพันด้านจิตใจและด้านบรรทัดฐานให้มากขึ้น โดยความผูกพันด้านจิตใจนั้น องค์กรอาจจัดกิจกรรมเพื่อส่งเสริมให้บุคลากรตระหนักถึงความเป็น

สมาชิกในองค์กรและกระตุ้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมให้มาก กับสิ่งที้องค์การกระทำอยู่ ส่วนด้านบรรทัดฐานนั้นควรสร้างจิตสำนึกที่ดีกระทำในสิ่งที่ถูกต้องเหมาะสม และยึดถือค่านิยม วัฒนธรรม หรือบรรทัดฐานขององค์กรเป็นสำคัญ

3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับบุคลากรของคณะอื่นในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ หรือมหาวิทยาลัยอื่น เพื่อนำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกับผลการวิจัยครั้งนี้ ซึ่งจะเป็นการเสริมองค์ความรู้ทางด้านนี้ให้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้เป็นแนวทางการพัฒนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรต่อไป

2) ควรมีการวิจัยถึงองค์ประกอบหรือตัวแปรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคลและพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม โดยศึกษาจากตัวแปรอื่นเพิ่มเติม ทั้งนี้เนื่องจากตัวแปรทั้งหมดได้แก่ การรับรู้ลักษณะงานที่ทำ ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน สามารถทำนายพฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคลและพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตามได้ร้อยละ 21.4 และ 54.2 ตามลำดับ การศึกษาในอนาคตจะต้องพิจารณาถึงตัวแปรอื่นๆ ที่ยังไม่ได้ศึกษาในการวิจัยนี้

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กัญญา กัญญา. 2550. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ”. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- เกศรี ศิริเสถียร. 2543. “ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัทในเครือเกษตร”. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- จิราภรณ์ จงมันคงชีพ. 2547. “บุคลิกภาพ คุณลักษณะงาน และความพึงพอใจในงานของพนักงานบริษัท ประกันชีวิต”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ชวลัญญ์ เหล่าพูนพัฒน์. 2548. “ปัจจัยที่ส่งผลต่อความผูกพันกับองค์การโดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ณัฐยา ไพรสงบ. 2546. “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณี โรงงานผลิตอาหารว่างแห่งหนึ่ง”. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- ณัช จินะธำรงวัฒน์. 2542. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานกองคลังสินค้าบริษัท การบินไทย จำกัด (มหาชน)”. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- เทพสุดา แพงจันทร์ศรี. 2548. “ปัจจัยกระตุ้นและปัจจัยค้ำจุนที่สัมพันธ์กับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน และเจตคติต่อองค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์ กศ.ม. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.
- ธงชัย สันติวงษ์. 2540. องค์การและการจัดการทันสมัยยุคโลกาภิวัตน์. กรุงเทพฯ : ไทยวัฒนาพานิช.
- นุชติมา รอบคอบ. 2542. “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์การ : ศึกษาเฉพาะกรณีองค์กรเภสัชกรรม”. ภาคนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นรวิทย์ ศรีเพ็ญ. 2541. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค”. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- นุพภา รักขานาม. 2550. “ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของบุคลากรในวิทยาลัยการ สาธารณสุขสิรินธร”. สารนิพนธ์เภสัชศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาเภสัชศาสตร์สังคมและการบริหาร มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- ปฏิพัฒน์ อุดรไสว. 2550. “ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสาย สนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม”. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาวิจัยการศึกษา มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ปัญญา ธีระวิทย์. 2544. **ปฏิบัติการวิจัย**. กรุงเทพฯ : สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ.

ปีนัทมา คุรุพันธ์. 2550. “ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาของกลุ่มบริษัทเคมีแห่งหนึ่งในประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2542. **จิตวิทยาอุตสาหกรรม**. กรุงเทพฯ : ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.

พงศ์ หารดาร. 2540. **จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การเบื้องต้น**. กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พัชรี สายสฤติ. 2544. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริบาลพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พินิตา ศรีโพธิ์ทอง. 2550. “ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พินิตา จิระไพศาลพงศ์. 2540. “ความพึงพอใจในงานของนักวิชาการควบคุมโรค : ศึกษาเฉพาะกรณีข้าราชการส่วนกลาง กรมควบคุมโรคติดต่อ”. ภาคนิพนธ์พัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

พิมอรัญ คนรู้. 2548. “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กรของอาจารย์วิทยการสาธารณสุขสิรินธร กระทรวงสาธารณสุข”. วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารสาธารณสุข มหาวิทยาลัยขอนแก่น.

เพลินพิศ ศิริสมบุญ. 2547. “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ บริษัทอุตสาหกรรมสิ่งทอ”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ สถาบันเทคโนโลยีพระเจ้าเกล้าพระนครเหนือ.

ภาวนา คำเจริญ. 2545. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยคุณลักษณะงานกับแรงจูงใจภายในในการทำงานของพนักงาน โรงแรมริเจนท์เชียงใหม่รีสอร์ทแอนด์สปาตามรูปแบบคุณลักษณะงาน” การค้นคว้าอิสระ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ภัทรรัตน์ ตันนุกิจ. 2546. “ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร การตัดสินใจเชิงจริยธรรมในการบริหารการพยาบาลกับการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของหัวหน้าหอผู้ป่วย โรงพยาบาลสังกัดกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริบาลพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ภัทริกา สิริเพชร. 2541. “ความผูกพันต่อองค์กร : ศึกษากรณี ธนาคารผลิตภัณฑ์น้ำมันพืชจำกัด จังหวัดสมุทรปราการ”. ภาคนิพนธ์บริหารศาสตรมหาบัณฑิต สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- มาลี ฤกษ์พรพิพัฒน์. 2537. “ผลกระทบของความต้อการสัมฤทธิ์ผล ความต้อการสัมพันธ์ ความต้อการอำนาจ และความต้อการอิสระที่มีต่อคุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในงาน”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- มัลลิกา ดันสอน. 2544. พดติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ค่านสุทธาการพิมพ์.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. 2541. “ความสัมพันธ์ระหว่างพดติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รง ภู่วงไพโรจน์. 2540. “ผลกระทบของปัจจัยส่วนบุคคลและคุณลักษณะของงานที่มีต่อความพึงพอใจในงานของบุคลากรที่ทำงานด้านคอมพิวเตอร์และเทคโนโลยีการสื่อสารข้อมูลในเขตกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ลาวัลย์ พร้อมสุข. 2544. “ความสัมพันธ์ระหว่างพดติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานกลุ่มบริษัทมินิแบ (ประเทศไทย)”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- รวมน เฉษเมธาวิพงศ์. 2544. “ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานกับพดติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิภาดา คุปตานนท์. 2544. การจัดการและพดติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยรังสิต.
- วิรัช ธรรมนารถสกุล. 2544. “อิทธิพลของพดติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลาง และอิทธิพลสอดแทรก วิทยานิพนธ์ดุขฎิบัณฑิต สาขาวิจัยพดติกรรมศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- ศิริวรรณ เสรีรัตน์ และคณะ. 2541. พดติกรรมองค์กร. กรุงเทพฯ : ชีระฟิล์มและไซเท็กซ์.
- สุจิตดา โปธิครุประเสริฐ. 2547. “บุคลิกภาพห้ำงค์ประกอบ และขวัญในการปฏิบัติงานที่มีผลต่อพดติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษากลุ่มบริษัทบริหารจัดการขนส่งระหว่างประเทศแห่งหนึ่ง”. วิทยานิพนธ์ วท.ม. มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- สฎายุ ชีระวณิชตระกูล. 2549. “แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพดติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ.” วิทยานิพนธ์ดุขฎิบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการศึกษา มหาวิทยาลัยบูรพา.

- มใจ คำานศิริสมบุรณ์ และวศินี บุรกีจ. 2548. “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กร : กรณีศึกษา กลุ่มโรงกลั่นน้ำมันในเครือทีพีโอ”. ภาคนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต โครงการบัณฑิตศึกษาการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สันต์ฤทัย ลิ้มวีรพันธ์. 2550. “ความผูกพันของพนักงานต่อองค์กรของบริษัทระยองเพียวรีไฟเออร์ จำกัด” สารนิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (การพัฒนาศาสตร์ทรัพยากรมนุษย์และองค์กร) สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- สรายุทธ์ ปฏิมาประการ. 2541. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในโรงงานผลิตน้ำอัดลม”. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- สุมนา สิริบวรเกียรติ. 2542. “ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ศึกษาเฉพาะกรณีเจ้าหน้าที่การตลาด บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ และบริษัทหลักทรัพย์ในเขตกรุงเทพมหานคร”. วิทยานิพนธ์สังคมวิทยามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- เสนาะ ติยาวั. 2544. หลักการบริหาร. พิมพ์ครั้งที่สอง. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภันตรี เฉลยศิริ. 2542. “ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่สหกรณ์การเกษตร จังหวัดลพบุรี”. ภาคนิพนธ์ปริญญาโท คณะพัฒนาสังคม สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- อัมพร พิพิธเจริญพร. 2545. “ลักษณะบุคลิกภาพแบบ The Big Five พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และคุณภาพการบริการของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน”. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Allen, N. J. and Meyer, J.P. 1990. “The Measurement and Antecedents of Affective Continuance and Normative Commitment to the Organization”. *Journal of Occupational Psychology*. 63 : 1 – 18.
- Alotaibi, A. G. 2001. “Antecedents of organization citizenship behavior : A Study of public personnel in Kuwait”. *Public Personnel Management*. 30(3). 363-376
- Ambrose, M.L. and Kulik, C.T. 1999. Old friends and new faces : Motivation research in the 1990's. *Journal of Management*, 25(3), 231-292.
- Bateman, T., and Organ, D.W. 1983. “Job satisfaction and the good soldier : The relationship between affect and employee citizenship”. *Academy of Management Journal*, 26(53), 586-595.
- Bienstock, C.C., DeMoranville, C.W. and Smith, R.K. 2003. “Organizational Citizenship and Service Quality”. *Journal of Service Marketing*. 17 : 357-378.
- Bolon, R.A. 1993. *Behavior in Organizations*. Boston : Allyn and Bacon, Inc.

- Bolon, Douglas S. 1997. "Organization Citizenship Behavior among Hospital Employees : A Multidimensional Analysis Involving Job Satisfaction and Organizational Commitment". **Hospital & Health Services Administration**. 42 (Summer 1997) : 221-262.
- Brief, A.P. and Motowidlow, S.J. 1986. "Prosocial Organizational Behaviors". **Academy of Management Review**. 10 : 710-725.
- Buchanan, B. 1974. Building Organizational Commitment: The Socialization of Managers in Work Organization. **Administrative Science Quarterly**. 19 (December) : 533-546.
- Carper, D. C. 1996. "A Study of How Greater Autonomy/ Control Within A Hospice Nurses Position Is Related to Increased Self-Efficacy and Job Satisfaction Which Can Increase Organizational Retention". Dissertation Abstracts International. [CD-ROM (AAC 9717999)]. UMI Company. DAI-B 57/12 (June 1997): 7447.
- Cooper, C.L. 1998. "Explaining Nursing Turnover Intent : Job Satisfaction, Pay Satisfaction or Organizational Commitment". **Journal of Organizational Behavior** (19) : 305-320.
- Doyle, Shea. 2006. "The Role of Organizational Citizenship Behavior in Volunteer Organizations". Dissertation Abstracts International. 67(02) : 628-A ; August.
- Egan, Terri, D. 1990. "Multiple Dimensions of Organizational Justice Perception and Individual level Performance". Dissertation, Indiana University, 1990.
- Estrada, A.O. 1996. "Filipino Staff Nurses' Level of Job Satisfaction in Three Urban Hospital Setting : Focusing on Nurses Immigrating During the Nursing Shortage, 1980-1990." Dissertation Abstracts International [CD-ROM (AAC 9635970)]. UMI Company. DAI-B 57/07 (January 1997) : 4296.
- Eysenck, Jurgen. 1958. **Handbook of abnormal psychology : an experimental approach**. California : Basic Book.
- Farh, Jiing-Lih, P.M. Podsakoff and D.W. Organ. 1990. "Accounting for Organizational Citizenship Behavior : Leader Fairness and Task Scope versus Satisfaction". **Journal of Management**. 16 (December 1990) : 705-721.
- Fazzi, Robert A. 1994. **Management Plus : Maximizing Productivity through Motivations, Performance and Commitment**. New York : Macnillan.
- Fenton-LeShore, Karen S. 2005. "A Correlation Analysis among Organizational Citizenship Behavior, Teacher Job Satisfaction and Organizational Commitment in Low-performing New York City Public High Schools". Dissertation Abstracts International. 65(12) : 4411-A ; June.
- Fossum, J. A. 1992. **Labor Relation: Development Structure Process**. 5th ed. Illinois: Irwin.

- George, J.M. and G. R. Jones. 1999. **Understanding and Managing Organizational Behavior**. 2nd ed. Massachusetts : Addison-Wesley.
- Gibson, J.L., J.M. Ivancevich and J.H. Ponnely, Jr. 2000. **Organization : Structure Processes Behavior**. 7th ed. Boston : Richard D. Irwing Inc.
- Graham, J.W. 1991. "An Essay on Organizational Citizenship Behavior". **Employee Responsibilities and Rights Journal**. 4(4) : 249-270.
- Greenberg, Jerald and Robert A. Baron. 2000. **Behavior in Organizations : Understanding and Managing the Human Side of Work**. 7th ed. Upper Saddle River, New Jersey : Prentice – Hall.
- Hackman, J.R. and Lawler, E.E. 1971. "Employee reactions to job characteristics". **Journal of Applied Psychology Monograph**. 55(191),259-286.
- Hackman, J.R. and Oldham, G.R. 1980. **Job Redesign Mass** : Addison-Wesley.
- Hackman, J. R., E. E. Lawler, and L. W. Porter. 1977. **Perspectives on Behavior in Organizations**. New York : McGraw-Hill.
- Hannam, R. 2004. "The relationships between teacher's extra-role behavior, job attitudes, stress and student's quality of school life". Retrieved June 15. 2005. from <http://www.aare.edu.au>.
- Ironson, G. 1989. "Construction of a Job in General Scale : A comparison of global, composite and specific measures". **Journal of Applied Psychology**. 74 : 193-200.
- Jasovsky, Deborah A. 2001. "The Effect of Occupational Image on The Relationship Between Organizational Citizenship Behavior Job Satisfaction and Organizational Commitment Among Hospital Staff Nurses". Dissertation, Rutgers the State University, 2001.
- John, G. 1996. **Organizational Behavior : Understanding and Managing Life at Work**. 4th ed. New York : Haper Collins College.
- Kanungo, R.N. 1982. "Measurement of job and work involvement". **Journal of Applied Psychology**. 67: 341-349.
- Lee, R.T. and Ashforth, B.R. 1996. "A meta-analytic examination of the correlations of the three dimensions of Job Burnout. **Journal of Applied Psychology**. 81(2) : 123-133
- Luthans F. 2002. **Organizational Behavior**. 9th ed. (N.P.) : McGraw-Hill.
- Matheiu, J.E. and Zajac, D.M. 1990. "A review and meta-analysis of the antecedents, correlates and consequences of organizational commitment". **Journal of Applied Psychology**. 108 : 171-194.
- McKenna, P.M. 2000. **Psychology Applied to Work**. 6th ed. California : Thomson/Wadsworth.

- Moorman, Robert, II. 1991. "Relationship Between Organizational Justice and Citizenship Behavior : Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship". **Journal of Applied Psychology**. 76 (1991) : 845-855.
- Morell, T.C. 1999. "Job Satisfaction of Hispanic Faculty in Higher Education". Dissertation Abstracts International. [CD-ROM (AAC 9840419)]. UMI Company. DAI-B 59/07 (January) : 2389.
- Mowday, R.T., L.W. Porter and R.M. Steers. 1982. **Employee-Organization Linkages : The Psychology of Commitment, Absenteeism and Turnover**. New York : Academic Press.
- Muchinsky, R.M. 2000. **Psychology applied to work**. Pacific Grove, CA : Brooks/Cole Publishing.
- Nancy, Rodriguez. 2007. "Restorative Justice at Work : Examining the Impact of Restorative Justice Resolutions on Juvenile Recidivism". **Crime & Delinquency**. 53(3) : 355-379.
- Nelson, D.L. and J.C. Quick. 1997. **Organizational Behavior : Foundations, Realities and Challenges**. 2nd ed. New York : West Publishing Company.
- Newstrom, John W. and Keith Davis. 1997. **Organizational Behavior : Human Behavior at Work**. New York : McGraw-Hill.
- Norris, D.M. 1998. "Predicting Nurses' Job Satisfaction and Ethical Practice from Job Characteristics". Dissertation Abstracts International. [CD-ROM (AAC 9840419)]. UMI Company. DAI-B 59/07 (January 1999) : 3351.
- O'Malley, M. N. 2000. **Creating Commitment : How to Attract and Retain Talented Employees by Building Relationship That Last**. New York : John Wiley & Son.
- Organ, D.W. 1988. **Organizational Citizenship Behavior : The Good Soldier Syndrome**. Massachusetts : Lexington.
- Organ, D.W. 1990. "The Motivational Basis of Organizational Citizenship Behavior." **Research in Organizational Behavior**. 12 : 43 – 72.
- Organ, D.W. and T.S. Bateman. 1991. **Organizational Behavior**. 4th ed. Illinois: Irwin.
- Organ, D.W. and Konovsky, M. 1989. "Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior." **Journal of Applied Psychology**. 74 : 157 – 164.
- Organ, D.W. and Ryan, K. 1995. "A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior". **Personnel Psychology**. 48 : 775-802.
- Organ, D.W. 1997. "Organizational citizenship behavior : It's construct clean-up time". **Human Performance**. 10 : 85-97.

- Podsakoff, Philip M., Michael Ahearne and Scott B. MacKenzie. 1997. "Organizational Citizenship Behavior and the Quantity and Quality of Work Group Performance." **Journal of Applied Psychology**. 82, 2 (April) : 262 – 270.
- Podsakoff, P.M., and Mackenzie, S.B. 1997. "Impact of organizational citizenship behavior of organizational performance". **Research performance**. 25(3) : 513-563.
- Podsakoff, P.M., Mackenzie, Scott B., Julies Beth and Bachrach, Daniel G. 2000. "Organizational Citizenship Behavior : A Critical Review of the Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Research". **Journal of Management**. 26 : 513-536.
- Porter, L.W., E.E. Lawer and J.R. Hackman. 1974. **Behavior in Organizations**. New York : McGraw-Hill.
- Robbins, S.P. 2001. **Organizational Behavior**. 9thed. New Jersey : Prentice-Hall.
- Schappe, S.P. 1998. **The Influence of Job Satisfaction, Organizational Commitment and Fairness Perceptions on Organizational Citizenship Behavior**. Pennsylvania : School of Business Administration, Pennsylvania State University at Harrisburg Middletown 17057-4898.
- Schultz, D.P. and S.E. Schultz. 2002. **Psychology & Work Today**. 8th ed. New Jersey : Pearson Education.
- Schultz, D.S and Sydney, E. 1998. **Psychology and work today**. Upper Saddle River. NJ : Prentice Hall.
- Smith, P.C., Kendall, L.M. and Hulin, C.L. 1969. **The Measurement of Satisfaction in Work and Retirement**. Chicago : Rand McNally.
- Smith, C.A., Organ, D.W. and Near, J.P. 1983. "Organizational Citizenship Behavior : Its Nature and Antecedents". **Journal of Applied Psychology**. 68(4), 653-663.
- Spector, P.E. 1997. **Industrial and Organizational Psychology : Research and Practice**. New York : John Wiley & son.
- Steer, R. M. 1997. **Organizational Effectiveness : A Behavioral View**. California : Goodyear.
- Steers, R.M. and L.W. Porter. 1991. **Motivation and Work Behavior**. New York : McGraw-Hill.
- Tett, R.P. and Meyer, J.P. 1993. "Job satisfaction organizational commitment, turnover intention and turnover: Path and analysis based on meta-analytic findings". **Personnel Psychology**. 46 : 259-293.
- Van Dyne, L., Cumming, L.L. and Parks, J.M. 1995. "Extra-role behavior : In pursuit of construct and definitional clarity (A bridge over muddied waters)". In L.L. Cimmings and B.M.Staw. (Eds.) **Research in organizational behavior**. Greenwich : JAI Press : 215-285.
- Walton, R.J. 1974. "Improving the Quality of Work Life." **Harvard Business Review**. 4 : 12 – 14.

Williams and Anderson, 1991. "Job Satisfaction and Organizational Commitment as Predictors of Organizational Citizenship and In-Role Behaviors". Journal of Management. 17(3) : 601-617.

ภาคผนวก ก.



แบบสอบถามงานวิจัย

เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

คำชี้แจง ข้อมูลทั้งหมดที่ได้จากแบบสอบถาม จะนำไปใช้ประโยชน์ทางการศึกษาและไม่มีผลกระทบต่อตัวท่านและหน่วยงานของท่านแต่อย่างใด จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถามตามความจริงและโปรดตอบทุกข้อ โดยมีแบบสอบถามทั้งหมด 5 ตอน

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย/ ลงใน [] หน้าข้อความที่ตรงกับสภาพความเป็นจริงเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ [] 1) ชาย [] 2) หญิง
2. อายุ.....ปี
3. อายุราชการที่ปฏิบัติงานในคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์..... ปี (นับจำนวนปีเต็ม)
4. ระดับการศึกษา

[] 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี	[] 2) ปริญญาตรี
[] 3) ปริญญาโท	[] 4) ปริญญาเอก
[] 5) อื่น ๆ	
5. สายการปฏิบัติงาน

[] 1) ข้าราชการ	[] 2) พนักงาน
[] 3) ลูกจ้างประจำ	
6. ตำแหน่ง..... ระดับ.....
7. สังกัด ภาควิชา/ หน่วยงานคณะเภสัชศาสตร์

ตอนที่ 2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์กร

คำชี้แจง กรุณานึกถึงองค์กรที่ท่านทำงานอยู่ และตอบคำถามข้างล่าง โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด

ความผูกพันต่อองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1. ข้าพเจ้ามีความสุขมากหากได้ทำงานในองค์กรนี้ตลอดชีวิตการทำงานของข้าพเจ้า					
2. ข้าพเจ้าไม่รู้สึกรักและหวงแหนองค์กรแห่งนี้					
3. ข้าพเจ้าไม่มีความรู้สึกผูกพันทางใจกับองค์กรแห่งนี้					
4. ข้าพเจ้าไม่มีความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร					
5. ข้าพเจ้าเป็นหนึ่งในบุคคลอย่างมากกับองค์กรแห่งนี้					
6. ข้าพเจ้าถือว่าปัญหาขององค์กรคือ ปัญหาของข้าพเจ้า					
7. ข้าพเจ้าไม่ลาออกจากองค์กรในตอนี้เพราะข้าพเจ้าคิดว่าเป็นความรับผิดชอบของข้าพเจ้าต่อบุคคลในองค์กรนี้					
8. เป็นเรื่องที่ยากมากที่ข้าพเจ้าจะลาออกจากองค์กรในขณะนี้ แม้ว่าอยากลาออกก็ตาม					
9. ข้าพเจ้าไม่ได้รู้สึกว่าเป็นหน้าที่หรือความรับผิดชอบใด ๆ ต่องานที่ได้รับมอบหมาย					
10. ข้าพเจ้าคงรู้สึกผิดถ้าข้าพเจ้าลาออกจากองค์กรในขณะนี้					
11. องค์กรแห่งนี้สมควรได้รับการความจงรักภักดีจากข้าพเจ้า					
12. องค์กรแห่งนี้มีความหมายอย่างยิ่งกับตัวของข้าพเจ้า					
13. ข้าพเจ้ายังคงทำงานอยู่ในองค์กรแห่งนี้เนื่องจากมีความจำเป็นและเป็นความต้องการของข้าพเจ้าเท่า ๆ กัน					
14. ชีวิตของข้าพเจ้าต้องยุ่งยากเป็นอย่างมาก ถ้าตัดสินใจลาออกจากองค์กรในตอนี้					
15. ข้าพเจ้ารู้สึกว่าไม่ค่อยมีตัวเลือกหรือที่ไปมากนักหากตัดสินใจลาออกจากองค์กรนี้					
16. ถ้าข้าพเจ้ายังไม่ได้ลงทุนลงแรงทำงานอย่างมากในองค์กรนี้ ข้าพเจ้าอาจจะออกไปทำงานในองค์กรอื่น					
17. ข้อเสียอย่างหนึ่งของการลาออกจากองค์กรคือ การมีทางเลือกน้อยมากในการไปหางานใหม่					

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับลักษณะของงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน

คำชี้แจง ท่านเห็นว่าลักษณะดังกล่าวข้างล่างนี้ตรงกับลักษณะงานที่ท่านทำอยู่เพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความจริงให้มากที่สุด โดยไม่นำความรู้สึกว่าท่านชอบงานของท่านหรือไม่มาผูกเกี่ยว

ลักษณะของงานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบัน	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่ถูกต้อง อย่าง ที่สุด	ไม่ถูกต้อง อย่าง มาก	ไม่ถูกต้อง เพียงเล็กน้อย	ไม่ แน่ ใจ	ถูกต้อง เพียง เล็กน้อย	ถูกต้อง อย่าง มาก	ถูกต้อง อย่าง ที่สุด
1. ข้าพเจ้าต้องทำงานหลายแบบโดยใช้ทักษะและความ สามารถที่หลากหลาย							
2. งานของข้าพเจ้าต้องใช้ความชำนาญอย่างมากหรือใช้ ความชำนาญในระดับสูงหลายๆ อย่าง							
3. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ค่อนข้างง่ายและซ้ำ ๆ เหมือนเดิม จึงไม่ต้องการความชำนาญในระดับสูง							
4. งานของข้าพเจ้าต้องทำร่วมกับคนอื่นอย่างมาก							
5. ลักษณะงานของข้าพเจ้าทำให้ไม่มีโอกาสที่จะทำงานทั้งชิ้น คือ ไม่มีโอกาสทำตั้งแต่เริ่มจนเสร็จ เป็นชิ้นงานสมบูรณ์							
6. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่เบ็ดเสร็จ คือ ต้องทำตั้งแต่เริ่มต้น จน ชิ้นงานเสร็จสมบูรณ์							
7. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ทำคนเดียวได้ โดยไม่ต้องติดต่อ หรือทำร่วมกับผู้อื่น							
8. งานของข้าพเจ้าให้โอกาสข้าพเจ้าได้ทำงานทั้งชิ้นตั้งแต่ เริ่มต้นจนเสร็จเป็นชิ้นงานสมบูรณ์							
9. ผลจากการทำงานของข้าพเจ้ามีผลกระทบต่อผู้อื่น							
10. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ผลลัพธ์หรือคุณภาพของงานมี ผลกระทบต่อคนเป็นจำนวนมาก							
11. งานของข้าพเจ้าเป็นงานที่ไม่ค่อยมีความหมายหรือ ไม่มี ความสำคัญต่ออะไรมากนัก							
12. การทำงานต้องยุ่งเกี่ยวกับผู้อื่นเป็นสำคัญและเป็นสิ่งจำเป็น ต่อการทำงาน							
13. ข้าพเจ้ามีอิสระอย่างเต็มที่ในการตัดสินใจว่าควรทำงาน อย่างไรและเมื่อไร							
14. งานของข้าพเจ้าไม่อนุญาตให้ข้าพเจ้าใช้ความคิดหรือ ตัดสินใจด้วยตนเองในการทำงาน							
15. งานของข้าพเจ้าให้อิสระและเสรีภาพในการทำงาน โดยข้าพเจ้าสามารถกำหนดวิธีการทำงานได้เอง							
16. หัวหน้าหรือเพื่อนร่วมงานคอยบอกข้าพเจ้าอยู่เสมอว่า ข้าพเจ้าทำงานได้ดีแค่ไหน							
17. งานของข้าพเจ้ามีลักษณะที่ทำให้ทราบได้เองจากการทำงาน ว่าข้าพเจ้าทำงานได้ดีแค่ไหน							

ตอนที่ 3 (ต่อ)

ลักษณะของงานที่ทำอยู่ในปัจจุบัน	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่ถูกต้อง อย่าง ที่สุด	ไม่ถูกต้อง อย่าง มาก	ไม่ถูกต้อง เพียงเล็กน้อย	ไม่ แน่ ใจ	ถูกต้อง เพียง เล็กน้อย	ถูกต้อง อย่าง มาก	ถูกต้อง อย่าง ที่สุด
18. งานหรือการทำงานตามปกติแทบจะไม่บอกให้ข้าพเจ้ารู้ว่า ข้าพเจ้าทำงานได้ดีหรือไม่							
19. หัวหน้าและผู้ร่วมงานของข้าพเจ้าแทบจะไม่บอกเลยว่า ข้าพเจ้าทำงานได้ดีแค่ไหน							
20. หัวหน้าบอกให้ข้าพเจ้าทราบบ่อยๆ ว่าข้าพเจ้าทำงานได้ดี แค่ไหน							

ตอนที่ 4 ความพึงพอใจต่องาน

คำชี้แจง ท่านมีความพึงพอใจต่องานของท่านในแต่ละประเด็นตามที่ระบุข้างล่างนี้เพียงใด โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงใน
ช่องที่ตรงกับความจริงให้มากที่สุด

ความพึงพอใจต่องาน	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่พึง พอใจ อย่าง ที่สุด	ไม่พึง พอใจ อย่าง มาก	ไม่พึง พอใจ เพียง เล็กน้อย	ไม่ แน่ ใจ	พึง พอใจ เพียง เล็กน้อย	พึง พอใจ อย่าง มาก	พึง พอใจ อย่าง ที่สุด
1. โอกาสได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถของคนใน การทำงาน							
2. ความรู้ลึกว่าประสบความสำเร็จในการทำงาน							
3. ความท้าทายและความน่าสนใจของงาน							
4. ความมั่นคงของงานที่ท่านทำอยู่							
5. ความเป็นอิสระในการคิดและการทำงาน							
6. ความมั่นคงของงานในอนาคตภายใต้องค์กรแห่งนี้							
7. เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับ							
8. ความเหมาะสมของเงินเดือนเมื่อเทียบกับปริมาณงาน ที่ท่านทำให้กับองค์กร							
9. โอกาสที่จะได้รู้จักกับผู้อื่นขณะทำงาน							
10. บุคคลที่ข้าพเจ้าติดต่อและทำงานด้วย							
11. โอกาสที่จะได้ช่วยเหลือผู้อื่นในขณะที่ทำงานของท่าน							
12. การสนับสนุนช่วยเหลือและให้คำแนะนำจากหัวหน้า							

ตอนที่ 4 (ต่อ)

ความพึงพอใจต่องาน	ระดับความคิดเห็น						
	ไม่พึงพอใจ อย่าง ที่สุด	ไม่พึง พอใจ อย่าง มาก	ไม่พึง พอใจ เพียง เล็กน้อย	ไม่ แน่ ใจ	พึง พอใจ เพียง เล็กน้อย	พึง พอใจ อย่าง มาก	พึง พอใจ อย่าง ที่ สุด
13. ความนับถือ ให้เกียรติ และความเป็นธรรมที่ได้รับ จากหัวหน้า							
14. คุณภาพโดยรวมในการควบคุมดูแลงานของหัวหน้า ต่อการทำงานของท่าน							

ตอนที่ 5 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกในองค์การ

คำชี้แจง : โปรดทำเครื่องหมาย \surd ลงในช่องที่เป็นจริงมากที่สุดสำหรับตัวท่าน

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกในองค์การ	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เคย ปฏิบัติ	น้อย ครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	บ่อยครั้ง	สม่ำเสมอ
1. ฉันช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีงานล้นมือ					
2. ฉันพยายามป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงาน					
3. ฉันเข้าร่วม/มีส่วนร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ กับเพื่อนร่วมงานเสมอ					
4. ฉันช่วยให้คำแนะนำแก่บุคลากรใหม่ แม้ไม่ใช่หน้าที่					
5. ฉันให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาเกี่ยวกับ งานด้วยความเต็มใจ					
6. ฉันไม่ล่วงละเมิดสิทธิของผู้อื่น					
7. ฉันปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่ได้มาทำงาน					
8. ฉันมักจะทำปัญหาให้เป็นเรื่องใหญ่กว่าที่ควรจะเป็น					
9. ฉันได้ปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้อื่น ที่อาจได้รับ ผลกระทบจากการกระทำหรือการตัดสินใจของตน					
10. ฉันไม่เคยพักรับประทานอาหารกลางวันเกินกำหนดเวลา					
11. ฉันคอยติดตามการเปลี่ยนแปลงขององค์การเสมอ					
12. ฉันเสียเวลาไปมากในการบ่นเรื่องเล็ก ๆ น้อย ๆ					
13. ฉันไม่ใช้เวลาพักระหว่างทำงานเกินกว่ากำหนด					
14. ฉันมักพูดว่าอยากลาออกจากงาน					
15. ฉันตรงต่อเวลาเสมอ					

ตอนที่ 5 (ต่อ)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
	ไม่เคยปฏิบัติ	น้อยครั้ง	นาน ๆ ครั้ง	บ่อยครั้ง	สม่ำเสมอ
16. ฉันมักจะเข้าร่วมในกิจกรรมต่าง ๆ ที่ช่วยส่งเสริมภาพพจน์ขององค์กร แม้ไม่ใช่หน้าที่					
17. ฉันแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนจะกระทำการใด ๆ ที่สำคัญ					
18. ฉันติดตามความเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นภายในองค์กร					
19. หน่วยงานนี้มีความหมายกับฉันเป็นอย่างมาก					
20. ฉันไม่รู้สึกรเป็นส่วนหนึ่งของหน่วยงานนี้เลย					

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความอนุเคราะห์ ในการตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางอาภา ศรีสุข
นางสาวเสาวนีย์ สุวรรณวงศ์

ภาคผนวก ข.

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ - สกุล นางอาภา ศรีสุข

วุฒิการศึกษา ปริญญาตรีครุศาสตรบัณฑิต วิทยาลัยครูสงขลา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6

ภาควิชาบริหารเกสัชกิจ คณะเภสัชศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขตหาดใหญ่

ประสบการณ์งานวิจัย เรื่อง ปัญหาอุปสรรคในการบริหารงานภายในสำนักงาน

คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ – สกุล นางสาวเสาวนีย์ สุวรรณวงศ์

วุฒิการศึกษา การศึกษามหาบัณฑิต (บริหารการศึกษา) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ
สงขลา

ตำแหน่งและสถานที่ทำงาน เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป 6

ภาควิชาเกษตรศึกษามี คณะเกษตรศาสตร์

มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

วิทยาเขตหาดใหญ่

ประสบการณ์งานวิจัย เรื่อง ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

ผู้ร่วมวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ของบุคลากร คณะเกษตรศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์

การตีพิมพ์เผยแพร่ผลงาน ผู้ร่วมวิจัย เรื่อง พัฒนาการสร้างระบบจัดการเก็บเอกสารภาควิชา
ด้วย Microsoft Access

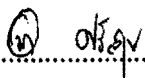
การมีส่วนร่วมในงานวิจัย

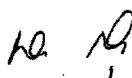
อาภา ศรีสุข และ เสาวนีย์ สุวรรณวงศ์. (2552). ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรคณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์. สงขลา : มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

โดยได้รับทุนสนับสนุนจากเงินรายได้ คณะเภสัชศาสตร์ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ ประเภท โครงการวิจัยสถาบัน ฐานะ หัวหน้าโครงการวิจัย สัดส่วน 50 % และมีผู้ร่วมวิจัย 1 ท่านคือ นางสาวเสาวนีย์ สุวรรณวงศ์ สัดส่วน 50 %

ผู้เขียนขอรับรองว่ามีสัดส่วนร้อยละความรับผิดชอบในงานข้างต้นดังต่อไปนี้

ชื่อผู้ร่วมวิจัย	ความคิดริเริ่มประเด็นวิจัย	การออกแบบและวางแผนโครงการวิจัย	การวางแผนและเก็บข้อมูลการวิจัย	การวิเคราะห์ข้อมูลและการอภิปรายผลการวิจัย	รวมร้อยละความรับผิดชอบ
1.นางอาภา ศรีสุข	50	50	50	50	50
2. น.ส.เสาวนีย์ สุวรรณวงศ์	50	50	50	50	50

ลงชื่อ 
(นางอาภา ศรีสุข)

ลงชื่อ 
(น.ส.เสาวนีย์ สุวรรณวงศ์)