

## สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงอธิบาย (explanatory research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยพื้นที่วิกฤติจังหวัดนครราชสีมา กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่ปฏิบัติงานในสถานีอนามัยทั่วไปและสถานีอนามัยขนาดใหญ่ในจังหวัดนครราชสีมา เลือกตัวอย่างโดยใช้หลักความน่าจะเป็นแบบการสุ่มตัวอย่างแบ่งกลุ่ม (Cluster random sampling) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 191 คน คำนวณกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรการคำนวณขนาดตัวอย่างของทาโรยามาเน่ (Yamane, 1973) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ตรวจสอบความตรงของคุณภาพเครื่องมือโดยผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่าน หาค่าดัชนีความตรงตามเนื้อหา (Content Validity Index : CVI) เท่ากับ 0.95 และ หาค่าความเที่ยงโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alpha coefficient) ได้เท่ากับ 0.91 วิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างด้วยสถิติเชิงพรรณนา (การแจกแจงความถี่ ร้อยละ) วิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และวิเคราะห์ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยสถิติวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ แบบขั้นตอน (Stepwise multiples regression analysis : MRA)

### สรุปผลการวิจัย

#### 1. ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยส่วนใหญ่ ร้อยละ 70.2 ปฏิบัติงานในสถานีอนามัยทั่วไป ร้อยละ 60.7 เป็นเพศหญิง อายุเฉลี่ย 35.2 ปี (SD=8.38) ร้อยละ 75.9 มีสถานภาพสมรส ร้อยละ 54.5 มีการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ตำแหน่งงานปัจจุบันที่ปฏิบัติงานที่สถานีอนามัย ร้อยละ 34.6 เป็นเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน รายได้ (เงินเดือน) เฉลี่ย 14,307.2 บาทต่อเดือน

1.2 ข้อมูลประสบการณ์การทำงานในพื้นที่ของกลุ่มตัวอย่าง เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยส่วนใหญ่ ร้อยละ 47.6 มีหน้าที่รับผิดชอบหลักด้านงานบริการ มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่รับราชการจนถึงปัจจุบันเฉลี่ย 13.3 ปี (SD=8.3) และมีระยะเวลาการทำงานในจังหวัดนครราชสีมา

เฉลี่ย 13 ปี (SD=8) ร้อยละ 91.6 มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา ร้อยละ 68.1 ช่วงระยะเวลา 3-5 ปีข้างหน้าจากเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ ในอนาคตถ้ามีโอกาสตั้งใจจะไม่ย้ายที่ทำงาน ร้อยละ 62.8

## 2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย

เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในภาพรวม ระดับมาก ( $\bar{x} = 3.06$ ,  $SD = 0.53$ ) และ เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การรายด้าน และเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ย พบว่า เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดของการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ( $\bar{x} = 3.39$ ,  $SD = 0.49$ ) รองลงมาคือ ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์การ ( $\bar{x} = 3.29$ ,  $SD = 0.47$ ) และด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ ( $\bar{x} = 3.14$ ,  $SD = 0.69$ ) มีรายละเอียดแต่ละด้านตามลำดับดังนี้

2.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย มีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การในระดับมากที่สุด 2 รายการ และเมื่อเรียงตามระดับคะแนนเฉลี่ย พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในการพุดจาสุภาพกับผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{x} = 3.65$ ,  $SD = 0.52$ ) รองลงมาการใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานอย่างประหยัดและคุ้มค่าในการทำงาน ( $\bar{x} = 3.52$ ,  $SD = 0.57$ ) และการปฏิบัติตามกฎเกี่ยวกับการลา ( $\bar{x} = 3.52$ ,  $SD = 0.63$ )

2.2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการทำความดีให้สังคมในองค์การ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย มีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการทำความดีให้สังคมในองค์การในระดับมากที่สุด 5 รายการ และเมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ย พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในการร่วมทำกิจกรรมพัฒนาหน่วยงาน เช่น กิจกรรม 5 ส. ด้วยความสมัครใจ ( $\bar{x} = 3.49$ ,  $SD = 0.58$ ) รองลงมาการให้คำแนะนำบริการด้านต่างๆของหน่วยงานแก่ผู้มารับบริการเสมอ ( $\bar{x} = 3.45$ ,  $SD = 0.60$ )

2.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความจงรักภักดีต่อองค์การ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความจงรักภักดีต่อองค์การในระดับมากที่สุด 1 รายการ คือ การให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน ( $\bar{x} = 3.26$ ,  $SD = 0.63$ ) และมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับมาก 4 รายการ คือ เมื่อได้ยินเรื่องราวที่กระทบต่อชื่อเสียงของหน่วยงานจะอธิบายหรือให้ข้อมูลที่ถูกต้องทันที ( $\bar{x} = 3.17$ ,  $SD = 0.78$ ) และไม่พูดหรือกระทำการใดๆให้เกิดความเสียหาย ( $\bar{x} = 3.13$ ,  $SD = 1.18$ )

2.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการพัฒนาตนเอง เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการพัฒนาตนเองในระดับมากที่สุด 1 รายการ คือ การให้ความสนใจติดตามข่าวสาร หรือนโยบายใหม่ๆของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.31, SD = 0.63$ ) และมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับค่อนข้างสูง 5 รายการ คือ การสนใจและปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้าทันวิทยาการใหม่ๆตลอดเวลา ( $\bar{X} = 3.19, SD = 0.66$ ) และการพยายามหาความรู้และประสบการณ์เพิ่มเติมในเรื่องที่ท่านยังไม่มีความรู้ ( $\bar{X} = 3.16, SD = 0.65$ )

2.5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาในระดับมากทุกข้อเช่นกัน และเมื่อเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในการให้อภัยในความผิดพลาดของผู้อื่นเสมอ ( $\bar{X} = 3.12, SD = 0.69$ ) รองลงมาการทำงานแม้ว่าจะมีงานนอกเหนือหน้าที่มาก แต่ท่านก็อดทนทำ ( $\bar{X} = 3.04, SD = 0.73$ )

2.6 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความคิดสร้างสรรค์ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย มีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความคิดสร้างสรรค์ในระดับมากทุกข้อเช่นกัน และเมื่อเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 3.04, SD = 0.63$ ) รองลงมาสามารถนำประสบการณ์จากการทำงานมาคิดแปลงให้เกิดการแก้ปัญหาวิธีใหม่ๆในการพัฒนางาน ( $\bar{X} = 2.92, SD = 0.65$ )

2.7 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย มีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือในระดับมากทุกข้อเช่นกัน และเมื่อเรียงตามลำดับคะแนนเฉลี่ย พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในการยินดีปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถมาทำงานได้ ( $\bar{X} = 3.11, SD = 0.77$ ) รองลงมาการให้คำแนะนำวิธีการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคน ( $\bar{X} = 2.97, SD = 0.88$ )

### 3. ปัจจัยทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุ ตัวแปรอิสระจำนวนทั้งหมด 5 ตัวแปร ได้แก่ อายุ โอกาสก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน และ ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ สัมพันธภาพ และอายุ โดยสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 11 ( $\text{adjusted } R^2 = .11$ ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ส่วนปัจจัยที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

### ข้อเสนอแนะ

จากผลการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ ดังรายละเอียดต่อไปนี้

### ด้านบริหาร

#### 1. การบริหารบุคลากรในองค์กรระดับสถานีอนามัย

จากผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยอยู่ในระดับมากถึงมากที่สุดทุกด้าน แต่พบว่าคะแนนเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ด้านความคิดสร้างสรรค์ยังอยู่ในอันดับสุดท้าย หรือมีคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่าทุกด้าน ดังนั้นผู้บริหารควรใช้กลยุทธ์การบริหารเพิ่มการพัฒนาในเรื่องของความคิดสร้างสรรค์ให้เจ้าหน้าที่อย่างต่อเนื่อง และมีการติดตามการเปลี่ยนแปลงเป็นระยะๆ โดยเฉพาะหน่วยงาน หรือผู้บริหาร ควรเปิดโอกาสให้เจ้าหน้าที่ได้แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อที่ประชุมมากขึ้น เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีคะแนนเฉลี่ยในเรื่องการหาโอกาสให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อที่ประชุมอยู่ในลำดับต่ำสุด ( $\bar{x} = 2.63$ ,  $SD = 0.74$ ) และเพื่อให้เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีการคงอยู่ (Retention) ในพื้นที่ ผู้บริหารควรมีการจูงใจด้วยผลตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง หรือโบนัส เนื่องจากการตอบแทนที่เป็นตัวเงินจะจูงใจให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติหน้าที่อย่างกระตือรือร้น ทุ่มเท ทำงานอย่างเต็มเวลาเต็มที่ และการจูงใจด้วยผลตอบแทนที่ไม่ใช่ในรูปของตัวเงิน แต่เป็นเรื่องของการสร้างสัมพันธภาพของผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ให้มีความเป็นกันเองเพิ่มขึ้น เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพราะการมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน จะส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกัน ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน จะทำให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงขึ้น และเกิดผลดีต่อองค์กร นอกจากนี้องค์กรสามารถนำไปใช้ประโยชน์ด้านการบริหารงานบุคคล ในการสรรหาคัดเลือกบุคคลเข้ามาทำงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยบุคคลที่เข้ามาทำงานในองค์กร จะต้องผ่านการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และใช้ในการประเมินผลงานพิจารณาความดีความชอบในบุคคลที่เป็นสมาชิกขององค์กรอยู่แล้ว จะถูกประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานอย่างต่อเนื่อง

## 2. การพัฒนาบุคลากรในระดับสถานีนามัย

การพัฒนาตนเองของเจ้าหน้าที่สถานีนามัย ควรเน้นเรื่องพฤติกรรมกรช่วยเหลือต่อองค์กร เนื่องจากผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่สถานีนามัยมีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมกรช่วยเหลือต่ำกว่าทุกด้าน ( $\bar{x} = 2.79$ ,  $SD = 0.54$ ) และเมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด คือ การเข้าไปใกล้ชิดเพื่อขุดปัญหาเมื่อมีปัญหาการทำงานเกิดขึ้นระหว่างหน่วยงาน ดังนั้นหน่วยงาน หรือผู้บริหารควรจัดให้มีการพัฒนาบุคลากรในหน่วยงาน โดยจัดฝึกอบรมในหลักสูตรการบริหารความขัดแย้ง เพื่อให้เจ้าหน้าที่มีทักษะในการใกล้ชิด เพื่อขุดปัญหาเมื่อมีปัญหาการทำงานเกิดขึ้นในองค์กร

### ด้านบริการ

จากผลการวิจัย พบว่า เจ้าหน้าที่สถานีนามัยมีพฤติกรรมกรปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ในเรื่องกรบริการ คือ การพูดจาสุภาพกับผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน มีคะแนนเฉลี่ยสูงที่สุด องค์กรควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ที่มีพฤติกรรมกรบริการที่ดี ให้เป็นแบบอย่าง เพื่อให้เจ้าหน้าที่คนอื่นปฏิบัติตามได้อย่างเหมาะสม โดยวิธีการคัดเลือกบุคคลที่มีพฤติกรรมกรบริการดีเด่นขององค์กร มอบเกียรติบัตร และรางวัลเพื่อเป็นกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดีต่อไป

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. แบบสอบถามในส่วนของระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากเจ้าหน้าที่เป็นผู้ตอบแบบสอบถามเองแล้ว ควรให้ผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่ควบคู่ไปด้วย เพื่อผลของระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่ว่าเหมือนหรือต่างกัน ซึ่งจะช่วยให้สามารถอธิบายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ละเอียดลึกซึ้ง และถูกต้องมากขึ้น เพราะการประเมินตนเอง เจ้าหน้าที่อาจประเมินไปในด้านที่ดีเพียงด้านเดียว
2. ควรมีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในเชิงลึกมากขึ้น โดยทำวิจัยเชิงคุณภาพ นำตัวแปรจากการศึกษาที่พบว่ามีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ สัมพันธภาพ โดยศึกษาว่าสัมพันธภาพแบบใดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อจะ ได้รูปแบบในการพัฒนาสัมพันธภาพมากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการทบทวนและศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม เช่น ภูมิลำเนา เนื่องจากหากเป็นจังหวัดภูมิลำเนาของบุคคล จะส่งผลต่อการคงอยู่ในพื้นที่ บุคคลจะแสดงพฤติกรรมที่ดีต่อกันเพราะ

ต้องปฏิบัติงานร่วมกันและอยู่ในพื้นที่เดียวกัน จึงอาจเป็นตัวทำนายที่ดีที่มีผลต่อพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในพื้นที่วิกฤติ

4. ในการศึกษาครั้งต่อไป เครื่องมือที่ใช้ควรเพิ่มเติมในส่วนของคำถามปลายเปิดให้  
บุคลากรในองค์การได้แสดงความคิดเห็น และให้ข้อเสนอแนะเกี่ยวกับวิธีการสร้างเสริมพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามความคิดเห็นของบุคลากร โดยให้เสนอแนะตามองค์ประกอบ  
ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 7 องค์ประกอบ

5. ควรศึกษาในเรื่องของผลการปฏิบัติงาน (work performance) ว่ามีความสัมพันธ์กับ  
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหรือไม่ อย่างไร เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงการ  
บริหารภายในองค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น