

## บทที่ 4

### ผลการวิจัย และการอภิปรายผล

#### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมดังกล่าวของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจังหวัดนครราชสีมา และจะนำเสนอผลการศึกษาออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ข้อมูลประสบการณ์การทำงานในพื้นที่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ สถานที่ปฏิบัติงาน เพศ อายุ สถานภาพ สมรส ระดับการศึกษา ตำแหน่งงานปัจจุบัน และรายได้ ดังตาราง 3

จากตาราง 3 จะเห็นว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีอนามัยส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย มีอายุระหว่าง 21-30 ปี (ร้อยละ 39.3) โดยมีอายุเฉลี่ย 35.2 ปี ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ (ร้อยละ 75.9) จบการศึกษาระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่า (ร้อยละ 54.5) ตำแหน่งงานเป็นเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนมากที่สุด (ร้อยละ 34.6) และส่วนใหญ่มีเงินเดือนอยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท (ร้อยละ 53.9) โดยมีรายได้เฉลี่ย 14,307.2 บาท

## ตาราง 3

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล ( $N = 191$ )

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	75	39.30
หญิง	116	60.70
<b>อายุ (ปี)</b>		
21-30	75	39.27
31-40	62	32.46
41-50	47	24.61
มากกว่า 51	7	3.66
$\bar{X} = 35.2, SD = 8.38$		
<b>สถานภาพสมรส</b>		
โสด	42	22.10
คู่	145	75.90
หม้าย	2	1.00
หย่า/แยก	2	1.00
<b>ระดับการศึกษา</b>		
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	74	38.70
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	104	54.50
ปริญญาโท	1	0.50
อื่นๆ	12	6.30
<b>ตำแหน่งงาน</b>		
เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข	47	24.61
เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน	66	34.55
นักวิชาการสาธารณสุข	41	21.46
พยาบาลวิชาชีพ	24	12.57
พยาบาลเทคนิค	8	4.19
อื่นๆ	5	2.62

ตาราง 3 (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
<b>รายได้ (บาท)</b>		
5,000 – 10,000	53	27.75
10,000 – 20,000	103	53.93
มากกว่า 20,000	34	17.80
Missing system	1	0.52
$\bar{X} = 14,307.2, SD = 5,238.8$		

### 1.1 ข้อมูลประสบการณ์การทำงานในพื้นที่

ข้อมูลประสบการณ์การทำงานในพื้นที่ของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ หน้าที่ความรับผิดชอบ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ระยะเวลาทำงานในพื้นที่ ภูมิสำเนา และความตั้งใจย้ายที่ทำงาน ดังตาราง 4

ตาราง 4

จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามข้อมูล ประสบการณ์การทำงานในพื้นที่ ( $N = 191$ )

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
<b>สถานที่ปฏิบัติงาน</b>		
สอ. ทั่วไป	134	70.20
PCU	57	29.80
<b>หน้าที่รับผิดชอบหลัก</b>		
งานบริหาร	66	34.56
งานบริการ	91	47.64
งานวิชาการ	33	17.28
อื่นๆ	1	0.52

ตาราง 4 (ต่อ)

ประสบการณ์ทำงาน	จำนวน	ร้อยละ
<b>ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	23	12.00
5 - 10 ปี	67	35.10
มากกว่า 10 ปี	101	52.90
$\bar{X} = 13.3, SD = 8.3$		
<b>ระยะเวลาทำงานในนครราชสีมา</b>		
ต่ำกว่า 5 ปี	26	13.60
5 - 10 ปี	64	33.50
มากกว่า 10 ปี	101	52.90
$\bar{X} = 13, SD = 8$		
<b>ภูมิลำเนา</b>		
จังหวัดนครราชสีมา	175	91.60
ไม่ใช่จังหวัดนครราชสีมา	16	8.40
<b>ความตั้งใจย้ายที่ทำงานในอนาคต</b>		
ย้าย	71	37.20
ไม่ย้าย	120	62.80

จากตาราง 4 จะเห็นว่า เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสถานีอนามัยทั่วไป (ร้อยละ 70.2) มีหน้าที่รับผิดชอบหลักในหน่วยงานด้านงานบริการจำนวน (ร้อยละ 47.6) มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานตั้งแต่รับราชการจนถึงปัจจุบันมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 52.9) และมีระยะเวลาทำงานในจังหวัดนครราชสีมามากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 52.9) ส่วนใหญ่มีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครราชสีมา (ร้อยละ 91.6) สำหรับเจ้าหน้าที่ที่มีภูมิลำเนาจังหวัดอื่น ได้แก่ พัทลุง ปัตตานี สงขลา และ นครศรีธรรมราช ความตั้งใจย้ายที่ทำงานในช่วงระยะเวลา 3-5 ปีข้างหน้าหากยังเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ ถ้ามีโอกาสเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยตั้งใจจะไม่ย้ายที่ทำงาน (ร้อยละ 62.8) ทั้งนี้เพราะส่วนใหญ่เป็นคนในจังหวัดนครราชสีมา มีเจ้าหน้าที่บางส่วนคิดที่จะย้ายที่ทำงานด้วยเหตุผลเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน จังหวัดที่คิดจะย้ายไปเป็นจังหวัดทางภาคเหนือ ได้แก่ เชียงใหม่ สุโขทัย และแม่ฮ่องสอน ภาคกลาง ได้แก่ ราชบุรี และเพชรบุรี ภาคใต้ ได้แก่

สุราษฎร์ธานี ชุมพร สงขลา พัทลุง กระบี่ ปัตตานี ยะลา สตูล ภูเก็ต นครศรีธรรมราช และตรัง ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ได้แก่ ชัยภูมิ พะเยา อุบลราชธานี และอำนาจเจริญ

### ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยโดยจำแนกเป็น พฤติกรรมด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือ ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์กร และ ด้านการพัฒนาตนเอง ดังตาราง 5

ตาราง 5

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย จำแนกตามองค์ประกอบของพฤติกรรมและพฤติกรรมโดยรวม ( $N = 191$ )

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์กร	$\bar{X}$	SD	แปลผลระดับ พฤติกรรม
การช่วยเหลือ	2.79	0.54	มาก
การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	2.91	0.52	มาก
ความจงรักภักดีต่อองค์กร	3.14	0.69	มาก
การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร	3.39	0.49	มากที่สุด
ความคิดสร้างสรรค์	2.83	0.51	มาก
การทำความดีให้สังคมในองค์กร	3.29	0.47	มากที่สุด
การพัฒนาตนเอง	3.09	0.52	มาก
รวม	3.06	0.53	มาก

จากตาราง 5 จะเห็นว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่อยู่ในระดับมากที่สุด มี 2 ด้าน คือ ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร ( $\bar{X} = 3.39$ ,  $SD = 0.49$ ) และด้านการทำความดีให้สังคมในองค์กร ( $\bar{X} = 3.29$ ,  $SD = 0.47$ ) รองลงมา คือ อยู่ในระดับมาก มี 5 ด้าน คือ ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือ ( $\bar{X} = 2.79$ ,  $SD = 0.54$ ) ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ( $\bar{X} = 2.91$ ,  $SD = 0.52$ ) ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กร ( $\bar{X} = 3.14$ ,  $SD = 0.69$ ) ด้าน

ความคิดสร้างสรรค์ ( $\bar{x} = 2.83, SD = 0.51$ ) และด้านการพัฒนาตนเอง ( $\bar{x} = 3.09, SD = 0.52$ ) สำหรับในภาพรวมเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.06, SD = 0.53$ )

ตาราง 6

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจำแนกตามพฤติกรรมการช่วยเหลือรายข้อ (N = 191)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมการช่วยเหลือ	แปลผลระดับ	
	$\bar{X}$	SD
1. ยินดีปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถมาทำงานได้	3.11	0.77
2. ให้คำแนะนำวิธีการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคน	2.97	0.88
3. ช่วยเหลือให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน	2.84	0.69
4. เมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายเสร็จจะเสนอตัวเข้าช่วยเหลือผู้ร่วมงานคนอื่น	2.75	0.71
5. เมื่อมีปัญหาการทำงานเกิดขึ้นในหน่วยงานจะเข้าไปไกล่เกลี่ยเพื่อยุติปัญหานั้นทันที	2.75	0.89
6. ให้ความรู้และแนะนำเทคนิคการทำงานให้กับผู้ร่วมงานในหน่วยงาน	2.70	0.80
7. เมื่อมีปัญหาการทำงานเกิดขึ้นระหว่างหน่วยงานมักจะเข้าไปไกล่เกลี่ยเพื่อยุติปัญหานั้นทันที	2.47	0.94

จากตาราง 6 จะเห็นว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ย พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การยินดีปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถมาทำงานได้ ( $\bar{x} = 3.11, SD = 0.77$ ) รองลงมา คือ การให้คำแนะนำวิธีการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ใหม่ทุกคน ( $\bar{x} = 2.97, SD =$

0.88) และคะแนนเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด คือ การเข้าไปใกล้เกินไปเพื่อยุติปัญหาเมื่อมีปัญหาการทำงานเกิดขึ้นระหว่างหน่วยงาน ( $\bar{X} = 2.47, SD = 0.94$ )

ตาราง 7  
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจำแนกตามพฤติกรรมกรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬารายข้อ ( $N = 191$ )

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรรมมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	$\bar{X}$	SD	แปลผลระดับ พฤติกรรม
1. ให้อภัยในความผิดพลาดของผู้อื่นเสมอ	3.12	0.69	มาก
2. แม้ว่าจะมีงานนอกเหนือหน้าที่มาก แต่ก็อดทนทำ	3.04	0.73	มาก
3. อดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่างๆ ที่เกิดขึ้นในหน่วยงาน	2.94	0.68	มาก
4. ปฏิบัติงานในหน้าที่ที่รับผิดชอบ โดยไม่บ่นมาก	2.91	0.77	มาก
5. เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานจะ แก้ไขโดยไม่แสดงอาการท้อแท้	2.84	0.81	มาก
6. หากทำงานไม่เสร็จ จะอยู่ทำงานต่อจนเสร็จ แม้ว่าจะเลิเวลาทำงาน	2.80	0.78	มาก
7. เต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลา แม้ว่าจะไม่ได้รับ ค่าล่วงเวลาก็ตาม	2.72	0.87	มาก

จากตาราง 7 จะเห็นว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ย พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้อภัยในความผิดพลาดของผู้อื่นเสมอ ( $\bar{X} = 3.12, SD = 0.69$ ) รองลงมา คือ การทำงานแม้ว่าจะมีงานนอกเหนือหน้าที่มาก แต่ท่านก็อดทนทำ ( $\bar{X} = 3.04, SD = 0.73$ ) และคะแนนเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด คือ การเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลา แม้ว่าจะไม่ได้รับค่าล่วงเวลาก็ตาม ( $\bar{X} = 2.72, SD = 0.87$ )

ตาราง 8  
ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
ของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจําแนกตามความจงรักภักดีต่อองค์การรายข้อ ( $N = 191$ )

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	แปลผลระดับ		
ความจงรักภักดีต่อองค์การ	$\bar{X}$	SD	พฤติกรรม
1. ให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดผลดี ต่อหน่วยงาน	3.26	0.63	มากที่สุด
2. เมื่อได้ยินเรื่องราวที่กระทบต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน จะอธิบายหรือให้ข้อมูลที่ถูกต้องทันที	3.17	0.78	มาก
3. ไม่พูดหรือกระทำการใดๆ ให้เกิดความเสียหาย ต่อองค์การ	3.13	1.18	มาก
4. ในองค์การมีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ทำให้ มีความจงรักภักดีต่อองค์การ	3.12	0.84	มาก
5. ไม่นำความลับของหน่วยงานไปเปิดเผยให้กับ บุคคลอื่น	2.99	1.30	มาก

จากตาราง 8 จะเห็นว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ และเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ย พบว่า คะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากที่สุด 1 ข้อ คือ การให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน ( $\bar{X} = 3.26$ ,  $SD = 0.63$ ) รองลงมา คือ เมื่อได้ยินเรื่องราวที่กระทบต่อชื่อเสียงของหน่วยงาน จะอธิบายหรือให้ข้อมูลที่ถูกต้องทันที ( $\bar{X} = 3.17$ ,  $SD = 0.78$ ) และคะแนนเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด คือ การไม่นำความลับของหน่วยงานไปเปิดเผยให้กับบุคคลอื่น ( $\bar{X} = 2.99$ ,  $SD = 1.30$ )

## ตาราง 9

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
ของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจำแนกตามการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การรายข้อ ( $N = 191$ )

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ	$\bar{X}$	SD	แปลผลระดับ พฤติกรรม
1. พุดจาสุภาพกับผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน	3.65	0.52	มากที่สุด
2. ใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานอย่างประหยัดและ คุ้มค่าในการทำงาน	3.52	0.57	มากที่สุด
3. ปฏิบัติตามกฎเกี่ยวกับการลา เช่นส่งใบลา หรือแจ้งหน่วยงานทราบล่วงหน้า	3.52	0.63	มากที่สุด
4. ทำงานตรงตามเวลาที่องค์กรกำหนด	3.32	0.70	มากที่สุด
5. แต่งกายขึ้นปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่ หน่วยงานกำหนด	2.98	0.95	มาก

จากตาราง 9 จะเห็นว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ และเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ย พบว่า มี  
คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การพุดจาสุภาพกับผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.65$ ,  $SD = 0.52$ )  
รองลงมา คือ การใช้วัสดุอุปกรณ์สำนักงานอย่างประหยัดและคุ้มค่าในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.52$ ,  $SD =$   
 $0.57$ ) กับการปฏิบัติตามกฎเกี่ยวกับการลา ( $\bar{X} = 3.52$ ,  $SD = 0.63$ ) และคะแนนเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด  
คือ การ แต่งกายขึ้นปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่หน่วยงานกำหนด ( $\bar{X} = 2.98$ ,  $SD = 0.95$ )

## ตาราง 10

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
ของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจำแนกตามความคิดสร้างสรรค์รายข้อ ( $N = 191$ )

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความคิดสร้างสรรค์	$\bar{X}$	SD	แปลผลระดับ พฤติกรรม
1. สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่าง สร้างสรรค์	3.04	0.63	มาก
2. นำประสบการณ์จากการทำงานมาคิดแปลง ให้เกิดการแก้ปัญหาวิธีใหม่ๆในการพัฒนางาน	2.92	0.65	มาก
3. เสนอความคิดใหม่ๆเพื่อการพัฒนางาน	2.83	0.64	มาก
4. เมื่อมีอุปกรณ์เฉพาะขาด สามารถประยุกต์ใช้ อุปกรณ์อื่นแทนได้	2.79	0.74	มาก
5. ปรับปรุง และพัฒนางานด้วยความคิดใหม่ๆ อย่างต่อเนื่อง	2.76	0.68	มาก
6. หาโอกาสให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ต่อที่ประชุม	2.63	0.74	มาก

จากตาราง 10 จะเห็นว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า คะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ย พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ สามารถตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างสร้างสรรค์ ( $\bar{X} = 3.04$ ,  $SD = 0.63$ ) รองลงมา คือ สามารถนำประสบการณ์จากการทำงานมาคิดแปลงให้เกิดการ แก้ปัญหาวิธีใหม่ๆในการพัฒนางาน ( $\bar{X} = 2.92$ ,  $SD = 0.65$ ) และคะแนนเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด คือ การหาโอกาสให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อที่ประชุม ( $\bar{X} = 2.63$ ,  $SD = 0.74$ )

ตาราง 11

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร  
ของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจําแนกตามการทำความดีให้สังคมในองค์กรรายข้อ (N = 191)

พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การทำความดีให้สังคมในองค์กร	$\bar{X}$	SD	แปลผลระดับ พฤติกรรม
1. ร่วมทำกิจกรรมพัฒนาหน่วยงาน เช่น กิจกรรม 5 ส. ด้วยความสมัครใจ	3.49	0.58	มากที่สุด
2. ให้คำแนะนำบริการด้านต่างๆของหน่วยงาน แก่ผู้มารับบริการเสมอ	3.45	0.60	มากที่สุด
3. เข้าร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้น เช่น งานปีใหม่ กีฬาสี เป็นต้น	3.37	0.73	มากที่สุด
4. มีส่วนร่วมในการปรับปรุงสภาพแวดล้อม การทำงานของหน่วยงาน	3.32	0.64	มากที่สุด
5. ท่านพยายามช่วยเหลือในการทำให้เกิดความ สามัคคีภายในหน่วยงาน	3.23	0.66	มากที่สุด
6. อาสาทำกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดี ให้แก่หน่วยงาน	3.19	0.66	มาก
7. ให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน	3.02	0.66	มาก

จากตาราง 11 จะเห็นว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ และเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ย พบว่า ข้อที่มี  
คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การร่วมทำกิจกรรมพัฒนาหน่วยงาน เช่น กิจกรรม 5 ส. ด้วยความสมัครใจ  
( $\bar{X} = 3.49$ ,  $SD = 0.58$ ) รองลงมา คือ การให้คำแนะนำบริการด้านต่างๆของหน่วยงานแก่ ผู้มารับ  
บริการเสมอ ( $\bar{X} = 3.45$ ,  $SD = 0.60$ ) และคะแนนเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด คือ การให้คำแนะนำที่  
สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 3.02$ ,  $SD = 0.66$ )

ตาราง 11

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร  
ของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจำแนกตามการทำความดีให้สังคมในองค์กรรายข้อ (N = 191)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การทำความดีให้สังคมในองค์กร	$\bar{X}$	SD	แปลผลระดับ พฤติกรรม
1. ร่วมทำกิจกรรมพัฒนาหน่วยงาน เช่น กิจกรรม 5 ส. ด้วยความสมัครใจ	3.49	0.58	มากที่สุด
2. ให้คำแนะนำบริการด้านต่างๆของหน่วยงาน แก่ผู้มารับบริการเสมอ	3.45	0.60	มากที่สุด
3. เข้าร่วมกิจกรรมที่หน่วยงานจัดขึ้น เช่น งานปีใหม่ กีฬาสี เป็นต้น	3.37	0.73	มากที่สุด
4. มีส่วนร่วมในการปรับปรุงสภาพแวดล้อม การทำงานของหน่วยงาน	3.32	0.64	มากที่สุด
5. ทานพยายามช่วยเหลือในการทำให้เกิดความ สามัคคีภายในหน่วยงาน	3.23	0.66	มากที่สุด
6. อาสาทำกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดี ให้แก่หน่วยงาน	3.19	0.66	มาก
7. ให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการ ปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน	3.02	0.66	มาก

จากตาราง 11 จะเห็นว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ และเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ย พบว่า ข้อที่มี  
คะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การร่วมทำกิจกรรมพัฒนาหน่วยงาน เช่น กิจกรรม 5 ส. ด้วยความสมัครใจ  
( $\bar{X} = 3.49$ ,  $SD = 0.58$ ) รองลงมา คือ การให้คำแนะนำบริการด้านต่างๆของหน่วยงานแก่ ผู้มารับ  
บริการเสมอ ( $\bar{X} = 3.45$ ,  $SD = 0.60$ ) และคะแนนเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด คือ การให้คำแนะนำที่  
สร้างสรรค์เกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ( $\bar{X} = 3.02$ ,  $SD = 0.66$ )

ตาราง 12

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการแปลผลระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ  
ของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจำแนกตามการพัฒนาตนเองรายข้อ ( $N = 191$ )

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การพัฒนาตนเอง	$\bar{X}$	SD	แปลผลระดับ พฤติกรรม
1. ให้ความสนใจในการติดตามข่าวสารหรือนโยบายใหม่ๆของหน่วยงาน	3.31	0.63	มากที่สุด
2. สนใจและปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้าทันวิทยาการใหม่ๆตลอดเวลา	3.19	0.66	มาก
3. พยายามหาความรู้และประสบการณ์เพิ่มเติมในเรื่องที่ท่านยังไม่มีความรู้	3.16	0.65	มาก
4. นำความรู้ และวิทยาการใหม่ๆมาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน	3.06	0.67	มาก
5. กระตือรือร้น อาสาทำงานในเรื่องที่ไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน เพื่อการพัฒนาตนเอง	2.95	0.71	มาก
6. เมื่อมีโอกาสจะเข้าร่วมการสัมมนาทางวิชาการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้แม้ว่าต้องเสียค่าใช้จ่ายเองในบางครั้งก็ตาม	2.88	0.84	มาก

จากตาราง 12 จะเห็นว่า เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ และเรียงลำดับคะแนนเฉลี่ย พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ความสนใจติดตามข่าวสารหรือนโยบายใหม่ๆของหน่วยงาน ( $\bar{x} = 3.31$ ,  $SD = 0.63$ ) รองลงมา คือ การสนใจและปรับปรุงตนเองให้ก้าวหน้าทันวิทยาการใหม่ๆตลอดเวลา ( $\bar{x} = 3.19$ ,  $SD = 0.66$ ) และคะแนนเฉลี่ยในลำดับต่ำสุด คือ การเข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการ เพื่อเพิ่มพูนความรู้แม้ว่าต้องเสียค่าใช้จ่ายเองในบางครั้งก็ตาม ( $\bar{x} = 2.88$ ,  $SD = 0.84$ )

### ส่วนที่ 3 : ปัจจัยทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การศึกษาปัจจัยทำนายที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ด้วยการวิเคราะห์การถดถอยพหุ โดยคำนวณเมตริกสัมพันธ์ เพื่อหาค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation) และได้นำตัวทำนายทั้ง 3 ด้านเข้าในสมการทำนาย ประกอบด้วย ตัวทำนายด้านลักษณะส่วนบุคคล คือ อายุ และระยะเวลาปฏิบัติงาน ด้านปัจจัยจิตใจ คือ โอกาสก้าวหน้าในงาน และด้านปัจจัยการทำงาน คือ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน ดังตาราง 13

ค่าเมตริกสหสัมพันธ์ของปัจจัยทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (N = 191)

ตัวแปร	X <sub>1</sub>	X <sub>2</sub>	X <sub>3</sub>	X <sub>4</sub>	X <sub>5</sub>	X <sub>6</sub>	X <sub>7</sub>
1. อายุ : ปี (X <sub>1</sub> )	1.00						
2. ระยะเวลาปฏิบัติงาน : ปี (X <sub>2</sub> )	.92**	1.00					
3. โอกาสก้าวหน้าในงาน (X <sub>3</sub> )	-.18*	-.20**	1.00				
4. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (X <sub>4</sub> )	-.18*	-.16*	.39**	1.00			
5. สภาพการทำงาน (X <sub>5</sub> )	-.06	-.09	.28**	.44**	1.00		
6. ค่าตอบแทน (X <sub>6</sub> )	-.02	.00	.30**	.24**	.25**	1.00	
7. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Y)	.16	.13	.09	.26**	.21**	.01	1.00

\* p < .05    \*\* p < .01

ในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบปกตินั้นจะมีข้อตกลงเบื้องต้น คือ ตัวแปรอิสระ และตัวแปรตามมีระดับการวัดในมาตราช่วง มีการกระจายเป็นโค้งปกติและใกล้เคียงปกติ ตัวแปรตามมีความสัมพันธ์เชิงเส้นตรงกับตัวแปรอิสระแต่ละตัว ตัวแปรอิสระด้วยกันจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเองสูง (multicollinearity) โดยใช้เกณฑ์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product moment correlation)  $r = .70$  ขึ้นไป (Tabachnick & Fidell, 2001) ตัวแปรทุกตัวยังเป็นอิสระต่อกันโดยได้ค่า Tolerance เท่ากับ .966 ซึ่งค่าปกติไม่ควรเข้าใกล้ศูนย์ (Pedhazur, 1997 อ้างตาม เพชรน้อย, 2548) และค่า Variance Inflation Factor (VIF) เท่ากับ 1.035 ซึ่งค่าปกติไม่ควรมากกว่า 10 (Stevens, 1992; Pedhazur, 1997 อ้างตาม เพชรน้อย, 2548) และค่าความคลาดเคลื่อนไม่มีความสัมพันธ์กันเอง โดยมีค่าของ Durbin-Watson เท่ากับ 1.837 ซึ่งค่าปกติมีค่าใกล้ช่วง 1.5-2.5 (เพชรน้อย, 2546) ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำตัวแปรทุกตัวเข้าไปวิเคราะห์ในสมการทำนายต่อไป ซึ่งจากตาราง 13 พบว่า เกิดมีความสัมพันธ์พหุร่วมเชิงเส้นของตัวแปรอิสระ 2 ตัวสูง คือ อายุ ( $X_1$ ) และระยะเวลาปฏิบัติงาน ( $X_2$ ) โดยมีความสัมพันธ์กันสูงเกินที่กำหนด และอาจทำให้เกิดปัญหาในการวิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยเชิงพหุแบบปกติ (เพชรน้อย, 2548) ผู้วิจัยจึงจัดปัญหาความสัมพันธ์พหุร่วมเชิงเส้นของตัวแปรอิสระสูงด้วยการตัดตัวแปรอิสระบางตัว โดยไม่ต้องนำมาวิเคราะห์ ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงตัดตัวแปรระยะเวลาปฏิบัติงาน และเลือกตัวแปรอายุนำมาวิเคราะห์เนื่องจากการทบทวนงานวิจัยและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องส่วนใหญ่ พบว่า อายุมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล และจากความหมายอายุมีความหมายรวมถึงระยะเวลาปฏิบัติงานด้วย (มานิต, 2543)

ตาราง 14

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างปัจจัยทำนายกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ  
องค์การของกลุ่มตัวอย่าง ( $N = 191$ )

ตัวแปร	b	Beta	R	R <sup>2</sup>	R <sup>2</sup>	F
				Adjust	Change	
1. สัมพันธภาพกับ ผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน	.20	.30	.26	.06	.07	13.10**
2. อายุ	.01	.23	.34	.11	.05	12.17**

SE<sub>b</sub> = .189 , Constant (a) = 2.147

\*p < .05 \*\*p < .01

จากตาราง 15 ผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ด้วยการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) โดยการนำคะแนนของตัวแปรที่ใช้ในการทำนายทั้งหมด คือ อายุ โอกาสก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน เข้าสมการในการคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และอายุ ได้รับการคัดเลือกเข้าสมการโดยมีสัมประสิทธิ์การทำนาย เท่ากับ 0.12 แสดงว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานและอายุ สามารถร่วมกันอธิบายความผันแปรของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 12 เมื่อทำการประมาณค่าใหม่อำนาจการทำนายลดลงเป็นร้อยละ 11 (Adjust R<sup>2</sup> = .11) โดยที่สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุด ( $\beta = .30$ ) รองลงมา คือ อายุ ( $\beta = .23$ )

สมการถดถอยพหุคูณของปัจจัยทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ในรูปคะแนนดิบสามารถเขียนได้ ดังนี้

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

หรือ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

$$= 2.147 + .01(\text{อายุ:ปี}) + .20(\text{สัมพันธภาพ})$$

ในการทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย พบว่าตัวทำนายที่มีอิทธิพลด้านบวก ดังนี้ ตัวทำนายที่มีอิทธิพลด้านบวกมากที่สุด คือ อายุ และรองลงไป คือ สัมพันธภาพ โดยสามารถแปลความหมายค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยคะแนนดิบเป็นค่าซึ่งแสดง

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและอายุ หมายถึง ถ้าอายุเพิ่มขึ้น 1 ปี จะทำให้คะแนนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเปลี่ยนไป .01 หน่วย และแสดงความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับสัมพันธภาพ หมายถึง ถ้าสัมพันธภาพเพิ่มขึ้น 1 คะแนน จะทำให้คะแนนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเปลี่ยนไป .20 หน่วย

### การอภิปรายผล

การอภิปรายผล ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและประสบการณ์การทำงานในพื้นที่

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

1.2 ข้อมูลประสบการณ์การทำงานในพื้นที่

ส่วนที่ 2 ข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ส่วนที่ 3 ข้อมูลปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปและประสบการณ์การทำงานในพื้นที่

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจังหวัดนครราชสีมา ส่วนใหญ่ปฏิบัติงานในสถานีอนามัยทั่วไปร้อยละ 70.20 สอดคล้องกับข้อมูลรายงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา เรื่องข้อมูลรายชื่อสถานบริการที่มีจำนวนสถานบริการสาธารณสุขระดับตำบลในจังหวัด จำนวน 111 แห่ง โดยมีสัดส่วนของสถานีอนามัยทั่วไปมากกว่าสถานีอนามัยขนาดใหญ่ (สถานีอนามัยทั่วไป : สถานีอนามัยขนาดใหญ่ เท่ากับ 72 : 39 แห่ง) (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา, 2548) เช่นเดียวกับการศึกษาของศิริพงษ์ (2545) ที่พบว่าเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ให้บริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ จะปฏิบัติงานในสถานีอนามัยทั่วไปมากที่สุด ร้อยละ 70.1 ในเรื่องสัดส่วนของเพศพบว่าเพศหญิงจะมีจำนวนมากกว่าเพศชาย (หญิง : ชาย เท่ากับ 60.7 : 39.3) สอดคล้องกับข้อมูลรายงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา เรื่องข้อมูลบุคลากรซึ่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในสถานีอนามัยเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย (หญิง : ชาย เท่ากับ 58.1 : 41.9) (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา, 2548) อาจเนื่องมาจากลักษณะการจัดองค์กรของสถานีอนามัยที่แต่ละแห่งจะประกอบด้วยเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ประมาณ 5 ตำแหน่ง (อนามัยแห่งประเทศไทย, 2540 อ้างตาม ศุภวุฒิ, 2544) ได้แก่ หัวหน้าสถานีอนามัย หรือเจ้าหน้าที่บริหารสาธารณสุข นักวิชาการสาธารณสุข

และเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน หรือ พยาบาล ซึ่งสาขาที่เรียนแพศหฃึงจะมีโอกาสทางการศึกษา มากกว่าในสถานื่อนามัยจึงพบว่ามีแพศหฃึงปฏิบัติงานมากกว่าแพศห

อายุของกลุ่มตัวอย่าง ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี ร้อยละ 39.3 โดยกลุ่มตัวอย่างมีอายุเฉลี่ย 35.2 ปี สอดคล้องกับข้อมูลรายงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา เรื่องข้อมูลบุคลากร ซึ่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานื่อนามัยมีอายุระหว่าง 21-30 ปีมากที่สุดเช่นกัน (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา, 2548) สอดคล้องกับการศึกษาของสุวรรณ (2544) ที่พบว่าเจ้าหน้าที่สถานื่อนามัยที่ปฏิบัติงานให้บริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิอายุส่วนใหญ่อยู่ในช่วง 20-30 ปี สถานภาพสมรสส่วนใหญ่เป็นสถานภาพคู่มากกว่าสถานภาพอื่นๆ ร้อยละ 75.9 สอดคล้องกับพงษ์พันธ์ (2545) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่สถานื่อนามัยทุกแห่งที่สังกัดสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดของ 4 จังหวัดชายแดนใต้ เจ้าหน้าที่มีสถานภาพสมรสคู่มากที่สุด

การศึกษาของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า มีการศึกษาชั้นสูงสุด คือ ระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่ามากที่สุด ร้อยละ 54.5 สอดคล้องกับคิชนก (2546) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานื่อนามัยมีการศึกษาระดับปริญญาตรีมากที่สุด ร้อยละ 76.5 แตกต่างกับข้อมูลรายงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา ซึ่งเจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานื่อนามัยจบการศึกษาระดับปริญญาตรีเพียงร้อยละ 19 แต่จบการศึกษาระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพหรือเทียบเท่า (ปวท.) มากที่สุด ร้อยละ 36 (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา, 2548) และจากตาราง 3 จะเห็นว่ากลุ่มตัวอย่างจบการศึกษาระดับปริญญาโทพบน้อยที่สุด เพียงร้อยละ 0.5 เท่านั้น ฉะนั้นจึงควรสนับสนุน โอกาสก้าวหน้าทางการศึกษาแก่บุคลากรในพื้นที่ เพื่อเสริมแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้เกิดผลดีต่อองค์กร เพราะการที่บุคคลจะทำงานได้อย่างมีความสุข ยั่งยืนในทุกวิชาชีพ ด้านสุขภาพมีปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบสนับสนุนสำคัญ คือ โอกาสได้รับความรู้หรือพัฒนาศักยภาพในวิชาชีพ (สุภัทร, 2546) ตำแหน่งงานปัจจุบันที่ปฏิบัติงานในสถานื่อนามัยส่วนใหญ่เป็นเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน ร้อยละ 34.6 เป็นตำแหน่งที่พบมากที่สุดเนื่องจากในสถานื่อนามัยมีหลายตำแหน่ง ประกอบด้วย เจ้าหน้าที่บริหารสาธารณสุข 1 ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข 1 ตำแหน่ง และเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน 3 ตำแหน่ง เป็นตำแหน่งที่มีมากที่สุดใสถานื่อนามัย (อนามัยแห่งประเทศไทย, 2540 อ้างตาม สุภวุฒิ, 2544) สอดคล้องกับการศึกษาของสุวรรณ (2544) ที่พบว่าเจ้าหน้าที่สถานื่อนามัยที่ให้บริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิ มีตำแหน่งงานเป็นเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชนมากที่สุด โดยในพื้นที่ปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข ร้อยละ 54.4 และนอกพื้นที่ปฏิรูประบบบริการสาธารณสุข ร้อยละ 62.9 เช่นเดียวกับศิริพงศ์ (2545) ในเรื่องรายได้ของกลุ่มตัวอย่าง เป็นรายได้ในส่วนเงินเดือน พบว่า รายได้ส่วนใหญ่อยู่ระหว่าง 10,001-20,000 บาท ร้อยละ 53.9 รายได้เฉลี่ย 14,307.2 บาทต่อเดือน (รายได้ต่ำสุด 5,920 บาทต่อเดือน สูงสุด 26,440 บาท ต่อเดือน)

## 1.2 ประสบการณ์การทำงานในพื้นที่

หน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่ในสถานีนามัย พบว่า มีหน้าที่ด้านงานบริการมากที่สุด ร้อยละ 47.6 อาจเนื่องจากบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของเจ้าหน้าที่สถานีนามัยที่กำหนดไว้มีทั้งงานบริหาร งานบริการ งานวิชาการ และงานสนับสนุนการสาธารณสุขมูลฐาน (กระทรวงสาธารณสุข, 2542) ประกอบกับสถานีนามัยเป็นองค์กรขนาดเล็ก มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานน้อย แต่ปริมาณงานที่รับผิดชอบมาก โดยเฉพาะงานบริการเป็นงานหลักของสถานีนามัยที่เจ้าหน้าที่ทุกคนต้องมีการช่วยเหลือกันในการทำงาน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ต้องรับผิดชอบงานด้านบริการมากกว่างานด้านอื่นๆ สอดคล้องกับลักษณะของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในเรื่องของพฤติกรรมกรช่วยเหลือ เป็นการกระทำด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยคนอื่นเกี่ยวกับปัญหาการทำงาน (Organ, 1988 อ้างตาม Podsakoff et al., 2000) เช่นเดียวกับสมิท ออร์แกน และเนีย (Smith, Organ, & Near, 1983) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมกรช่วยเหลือเป็นพฤติกรรมที่กระทำด้วยความสมัครใจในการช่วยเหลือคนที่มีภาระงานหนัก

ในเรื่องระยะเวลาการปฏิบัติงาน พบว่า เจ้าหน้าที่มีระยะเวลาปฏิบัติงานเป็นเวลามากกว่า 10 ปีมากที่สุด ร้อยละ 52.9 ระยะเวลาทำงานเฉลี่ย 13.3 ปี (ระยะเวลาทำงานต่ำสุด 1 ปี สูงสุด 31 ปี) สอดคล้องกับข้อมูลรายงานของสำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา (2548) ที่เจ้าหน้าที่สถานีนามัยมีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปีมากที่สุด ร้อยละ 53 และสอดคล้องกับการศึกษาของคิซนิก (2546) ที่พบว่า เจ้าหน้าที่สาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีนามัยมีประสบการณ์การทำงานมากที่สุดอยู่ในช่วง 16-20 ปี ร้อยละ 28.2 สำหรับระยะเวลาทำงานในจังหวัดนครราชสีมา พบว่าเจ้าหน้าที่สถานีนามัยมีระยะเวลาทำงานในจังหวัดนครราชสีมามากกว่า 10 ปีมากที่สุด ร้อยละ 52.9 จากข้อมูลบุคลากรเฉลี่ยต่อสถานีนามัยในปี 2545 และ 2547 เท่ากับ 3.42 และ 3.26 (สมนึก และคณะ, 2547) แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีการปฏิบัติงานในพื้นที่ที่ยั่งยืน อัตราการย้ายออกนอกพื้นที่น้อย อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สถานีนามัยส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ซึ่งเป็นจังหวัดภูมิลำเนา จึงทำให้ทำงานในพื้นที่ได้ยาวนาน สอดคล้องกับข้อมูลการมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครราชสีมาที่พบว่าเจ้าหน้าที่สถานีนามัยมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครราชสีมามากที่สุด ร้อยละ 91.6 นอกจากนี้ยังมีเจ้าหน้าที่บางส่วนที่มีภูมิลำเนาจังหวัดอื่น เพียงร้อยละ 8.4 ได้แก่ จังหวัดพัทลุง ปัตตานี สงขลา และ นครศรีธรรมราช จะเห็นได้ว่าถึงจะมีภูมิลำเนาจังหวัดอื่นอยู่บ้าง แต่ก็ยังเป็นจังหวัดที่อยู่ทางภาคใต้เหมือนกัน สำหรับการตั้งใจย้ายที่ทำงานในอนาคตช่วงระยะเวลา 3-5 ปี ข้างหน้าหากยังเกิดเหตุการณ์ความไม่สงบในพื้นที่ เจ้าหน้าที่สถานีนามัยตั้งใจจะไม่ย้ายที่ทำงานมากที่สุด ร้อยละ 62.8 อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สถานีนามัยมีภูมิลำเนาอยู่ในพื้นที่ จึงไม่คิดที่จะย้ายไปจังหวัดอื่น เพราะความใกล้ไกลพ่อแม่และครอบครัว ความลงตัวกับคู่ชีวิต สิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยที่มีผลกระทบต่อ

การอยู่ทำงานได้ยาวนาน (สุภัทร, 2546) แต่ก็ยังมีเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยบางส่วนที่ตั้งใจจะย้ายที่ทำงาน เหตุผลเนื่องจากเพื่อความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน ร้อยละ 37.2

## ส่วนที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของกลุ่มตัวอย่าง

จากการวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ซึ่งจำแนกเป็น 7 องค์ประกอบ คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือ การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ความจงรักภักดีต่อองค์กร การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ความคิดสร้างสรรค์ การทำความดีให้สังคมในองค์การ และการพัฒนาตนเอง ตามแนวคิดของพอดซาคอฟ และคณะ (Podsakoff et al., 2000) สามารถอภิปรายผลตามลำดับองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การดังนี้

ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือ จากผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการช่วยเหลืออยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 2.79$ ,  $SD = .54$ ) เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ย พบว่า เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือในระดับมากทุกข้อเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1988 อ้างตาม Podsakoff et al, 2000) ที่กล่าวว่าพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเป็นการกระทำด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยคนอื่นเกี่ยวกับปัญหาการทำงาน การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงานที่ค้าง เป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยตามเนื้องาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ และเนื่องจากการทำงานในสถานีอนามัยเป็นองค์การขนาดเล็ก บุคลากรน้อย จะต้องมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน อีกทั้งตามเนื้องาน หน้าที่และลักษณะงานที่รับผิดชอบ เจ้าหน้าที่จะได้รับมอบหมายงานให้รับผิดชอบทั้งงานหลักและงานรอง การทำงานจึงต้องมีการทำงาน รับผิดชอบงานร่วมกัน ทำให้เกิดพฤติกรรมการช่วยเหลือกัน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า มีข้อที่คะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การเข้าไปไกล่เกลี่ย เพื่อยุติปัญหาเมื่อมีปัญหาการทำงานเกิดขึ้นระหว่างหน่วยงาน แสดงให้เห็นว่าถึงจะมีคะแนนเฉลี่ยอยู่ในระดับมาก แต่ค่อนข้างน้อย องค์การควรจัดหลักสูตรอบรมเรื่องการบริหารความขัดแย้งเพื่อสร้างเสริมให้บุคลากรในองค์การมีทักษะ และสามารถไกล่เกลี่ยเพื่อยุติปัญหา เมื่อมีปัญหาเกิดขึ้นในองค์การได้ดียิ่งขึ้น

ด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาจากผลการศึกษาพบว่าเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 2.91$ ,  $SD = .52$ ) เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ย พบว่า เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการมีน้ำใจเป็นนักกีฬาในระดับมากทุกข้อเช่นกัน สอดคล้องกับแนวคิดของพอดซาคอฟและคณะ (Podsakoff et al., 2000) ที่กล่าวว่า การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา เป็นลักษณะพฤติกรรมของคนที่ อคทน ใจกว้าง ต่อสิ่งที่มารบกวนที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในเรื่องงาน โดยไม่มีการบ่นหรือไม่มีข้อข้องใจ เป็นคนที่

ตั้งใจเสียสละในการทำงานกลุ่มและไม่ปฏิเสธความคิดเห็นของบุคคลอื่น เช่นเดียวกับออร์แกน (Organ, 1988 อ้างตาม Podsakoff et al, 2000) กล่าวว่าเป็นลักษณะของคนที่ขอมทน อดทน ใจกว้าง ต่อสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้เข้ามาบรรเทาการทำงานโดยไม่มีการบ่นหรือไม่มีข้อข้องใจ ซึ่งพฤติกรรมนี้อาจเกี่ยวพันกับพฤติกรรมการช่วยเหลือ เนื่องจากตามลักษณะงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ทั้งหัวหน้าสถานีอนามัยและเจ้าหน้าที่อื่นๆที่ร่วมกันทำงานในสถานีอนามัยได้มีการกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบไว้อย่างชัดเจน มีทั้งหน้าที่รับผิดชอบหลัก หน้าที่รับผิดชอบรองในงานประจำที่ต้องปฏิบัติเป็นประจำ นอกจากนี้เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยยังต้องทำงานสนองตามนโยบายในระดับกระทรวง งานนโยบายในระดับจังหวัด ตลอดจนระดับอำเภอที่รับผิดชอบตามปัญหาสาธารณสุขที่เกิดขึ้นในอำเภอ ด้วยเหตุนี้เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจึงต้องมีความอดทนต่องานที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ตั้งใจและเสียสละในการทำงาน แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนต่ำสุด คือ การเต็มใจที่จะทำงานล่วงเวลา แม้จะไม่ได้รับค่าล่วงเวลาก็ตาม แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่มีความตั้งใจและพร้อมที่จะเสียสละเวลาเพื่องาน แต่ก็คาดหวังที่จะได้รับสิ่งจูงใจในการทำงาน คือ ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า ค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยได้รับส่วนใหญ่ยังไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน ฉะนั้นองค์กรควรสนับสนุนให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับความสามารถ และสมดุลกับงานปริมาณงานที่ต้องรับผิดชอบ

ด้านความจงรักภักดีต่อองค์กรเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.14$ ,  $SD = .69$ ) เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ย พบว่า มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในการให้ความร่วมมือกับบุคคลอื่น เพื่อให้เกิดผลดีต่อหน่วยงาน สอดคล้องกับแนวคิดของ พอดซาคอฟ และคณะ (Podsakoff et al., 2000) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการจงรักภักดีต่อองค์กรเป็นพฤติกรรมส่งเสริมองค์กร และการปกป้องต่อสิ่งที่มาคุกคามองค์กร การสนับสนุนชื่อเสียงที่ดี และความร่วมมือกับบุคคลอื่นเพื่อการบริการทั่วไป และสอดคล้องกับกรแฮม (Graham, 1991 อ้างตาม Podsakoff et al, 2000) ซึ่งกล่าวว่า เป็นพฤติกรรมปกป้ององค์กรจากสิ่งคุกคาม การสนับสนุนชื่อเสียงที่ดีขององค์กรและการร่วมมือในการให้บริการ ซึ่งเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย มีพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กรในระดับมาก อาจเนื่องมาจากเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีระยะเวลาการทำงานมากกว่า 10 ปีเป็นส่วนใหญ่ ดังตาราง 4 ซึ่งการที่เจ้าหน้าที่ทำงานที่สถานีอนามัยเป็นระยะเวลามากกว่า 10 ปีทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร เกิดความจงรักภักดีต่อองค์กร ไม่คิดที่จะไปทำงานที่อื่นสอดคล้องกับผลการศึกษา ดังตาราง 4 ที่พบว่าเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยคิด ที่จะไม่ย้ายที่ทำงานมากที่สุด ร้อยละ 62.8 นอกจากนี้อาจเป็นเพราะเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีภูมิลำเนาอยู่ในจังหวัดนครราชสีมามากที่สุด ร้อยละ 91.6 จึงทำให้เจ้าหน้าที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่

ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร เจ้าหน้าที่สถานีนามัยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.33$ ,  $SD = .49$ ) เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ย พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในการพุดจาสุภาพกับผู้รับบริการและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจากพฤติกรรมที่แสดงออกของเจ้าหน้าที่สถานีนามัย สอดคล้องกับแนวคิดของพอดซาคอฟ และคณะ (Podsakoff et al., 2000) ที่กล่าวว่า เป็นพฤติกรรมการสนองตอบกฎระเบียบขององค์กร กฎข้อบังคับ และระเบียบปฏิบัติ และสอดคล้องกับ กราฮัม (Graham, 1991 อ้างตาม Podsakoff et al, 2000) ที่กล่าวว่า เป็นการปฏิบัติตามองค์กร และนโยบายบุคคลที่ยอมรับอย่างมีเหตุผลในบทบาทและกฎข้อบังคับ การที่เจ้าหน้าที่สถานีนามัยมีพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบสูง อาจเนื่องมาจากในภาวะวิกฤติเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นในพื้นที่ ซึ่งองค์กรได้กำหนดกฎระเบียบพิเศษเพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่สถานีนามัยที่ต้องปฏิบัติงานในพื้นที่ใกล้ชิดกับชุมชนมากที่สุด เช่น การพุดจาสุภาพกับผู้รับบริการ การแต่งกายให้กลมกลืนกับชาวบ้าน ไม่แต่งชุดเครื่องแบบราชการ และการปรับเปลี่ยนช่วงเวลาปฏิบัติงาน ในส่วนนี้เจ้าหน้าที่ทุกคนจึงยอมรับกฎระเบียบข้อบังคับ และปฏิบัติตามเพื่อความปลอดภัยในชีวิตของตนเอง และเมื่อพิจารณากฎระเบียบเป็นรายข้อ จะเห็นว่าเป็นกฎระเบียบที่ควรส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สถานีนามัยปฏิบัติตามตลอดไป เพราะเป็นกฎระเบียบที่ถูกต้อง เหมาะสมที่ทุกคนควรปฏิบัติ

ด้านความคิดสร้างสรรค์ เจ้าหน้าที่สถานีนามัยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 2.83$ ,  $SD = .51$ ) เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ย พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในการตัดสินใจแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้อย่างสร้างสรรค์ สอดคล้องกับชาอูมรงค์ (2546) ที่กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์ เป็นความสามารถในการมองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆ รอบตัวเกิดการเรียนรู้ เข้าใจ นำไปสู่การประดิษฐ์หรือคิดค้นสิ่งแปลกใหม่ หรือเพื่อการแก้ไขปัญหา เช่นเดียวกับพอดซาคอฟ และคณะ (Podsakoff et al., 2000) ที่กล่าวว่า ความคิดสร้างสรรค์เป็นพฤติกรรมการสร้างและการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติขององค์กร เจ้าหน้าที่สถานีนามัยมีพฤติกรรมด้านความคิดสร้างสรรค์มาก อาจเนื่องมาจากการที่องค์กรมีกิจกรรมคุณภาพ กิจกรรมที่เกี่ยวกับการพัฒนางานเข้ามาเกี่ยวข้องกับการทำงานของ เจ้าหน้าที่มากขึ้น เช่น กิจกรรม 5 ส กิจกรรมคุณภาพ HCA (health center accreditation) เจ้าหน้าที่จึงต้องมีพฤติกรรมที่คิดใหม่ ทำใหม่ ให้เกิดการสร้างและเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติงานขององค์กร นอกจากนี้อาจเป็นเพราะลักษณะงาน หน้าที่ความรับผิดชอบที่ปฏิบัติ ช่วยส่งเสริมให้เจ้าหน้าที่สถานีนามัยต้องคิด ตัดสินใจ และแก้ไขปัญหาอยู่เสมอ ทำให้เกิดพัฒนาด้านความคิดได้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อที่ประชุม แสดงให้เห็นว่า เจ้าหน้าที่

สถานีนอนามัยยังไม่กล้าแสดงออกทางด้านความคิดเห็นของคนมากนัก องค์การควรหาวิธีการฝึกให้เจ้าหน้าที่ในองค์การ ได้มีโอกาสแสดงออก และกล้าแสดงความคิดเห็นมากขึ้น

ด้านการทำความดีให้สังคมในองค์การ เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากที่สุด ( $\bar{x} = 3.29, SD = .47$ ) เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ยพบว่า มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในการร่วมทำกิจกรรมพัฒนาหน่วยงาน สอดคล้องกับแนวคิดของพอดซาคอฟฟ์ และคณะ (Podsakoff et al., 2000) ที่กล่าวว่า เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความสนใจ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับนโยบายขององค์การ หรือข้อตกลงร่วมกันขององค์การที่แสดง โดยความตั้งใจเข้ามามีส่วนร่วมของบุคคล เช่นเดียวกับออร์แกน (Organ, 1988 อ้างตาม Podsakoff et al, 2000) กล่าวว่า เป็นความรับผิดชอบต่อเกี่ยวกับนโยบายขององค์การ ทั้งนี้ที่เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยมีพฤติกรรมการทำความดีให้สังคมในองค์การมากที่สุด อาจเนื่องจากองค์การมีการกำหนดเป้าหมายหรือ ข้อตกลงร่วมกัน ในการทำกิจกรรมพัฒนาหน่วยงาน ทุกคนจึงปฏิบัติตามและจากลักษณะงานความรับผิดชอบต่อสถานีนอนามัยที่ต้องรับผิดชอบต่อดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ การทำงานในลักษณะนี้จึงต้องอาศัยการเอาใจใส่ตั้งใจทำงานด้วยความสมัครใจ รวมทั้งการมีส่วนร่วมของเจ้าหน้าที่ทุกคนแสดงความคิดเห็น และร่วมกันปฏิบัติให้สำเร็จเพื่อให้เกิดผลดีแก่องค์การ

ด้านการพัฒนาตนเอง เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ( $\bar{x} = 3.09, SD = .52$ ) เมื่อพิจารณาคะแนนเฉลี่ย พบว่ามีคะแนนเฉลี่ยสูงสุดในการให้ความสนใจติดตามข่าวสารหรือนโยบายใหม่ๆของหน่วยงาน ซึ่งจากพฤติกรรมที่แสดงออกของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย สอดคล้องกับแนวคิดของพอดซาคอฟฟ์ และคณะ (Podsakoff et al., 2000) ที่กล่าวว่า การพัฒนาตนเองเป็นพฤติกรรมการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้นเพื่อการสนับสนุนองค์การ และสอดคล้องกับจอร์ส และบริฟ, จอร์ส และจอร์น (George & Brief, 1992; George & Jones, 1997) กล่าวว่า ว่าเป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของตนเอง และการนำประโยชน์จากการฝึกปฏิบัติ การพัฒนา และแม้แต่การเรียนรู้มาเพื่อสนับสนุนองค์การ การที่เจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยมีพฤติกรรมการพัฒนาตนเองมาก ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการพัฒนาตนเองสม่ำเสมอ ทั้งพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถที่เกี่ยวข้องกับงาน จะทำให้เกิดความชำนาญเพิ่มขึ้น เป็นการเพิ่มโอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงานมากยิ่งขึ้น และเป็นการพัฒนาองค์การด้วย แต่จากผลการศึกษา ดังตาราง 3 จะเห็นว่าเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย จบการศึกษาระดับปริญญาโท เพียงร้อยละ 0.5 เท่านั้น สะท้อนให้เห็นว่า องค์การควรสนับสนุน และเพิ่มโอกาสด้านการศึกษาต่อของเจ้าหน้าที่ให้มากยิ่งขึ้น และเมื่อพิจารณาเป็นรายชื่อ พบว่า ข้อที่มีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุด คือ การเข้าร่วมสัมมนาทางวิชาการเพื่อเพิ่มพูนความรู้โดยต้องเสียค่าใช้จ่ายเอง แสดงให้เห็นว่าเจ้าหน้าที่ที่มีความสนใจที่จะพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของตนเอง แต่ต้องการให้องค์การ

สนับสนุนค่าใช้จ่ายในการสัมมนาหรืออบรม สอดคล้องกับผลการศึกษาที่พบว่า ค่าตอบแทนที่เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยได้รับ ส่วนใหญ่ยังไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวัน จึงไม่มีงบประมาณที่จะเสียค่าใช้จ่ายในการสัมมนาหรืออบรมเอง ฉะนั้นองค์การควรสนับสนุนงบประมาณในส่วนนี้ เพื่อเป็นแรงจูงใจให้กับเจ้าหน้าที่ในองค์การ ได้ทุ่มเทความรู้ ความสามารถ ปฏิบัติงานให้เกิดผลดีกับองค์การต่อไป

### ส่วนที่ 3 ปัจจัยทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของกลุ่มตัวอย่าง

จากผลการวิเคราะห์ถดถอยเชิงพหุโดยใช้วิธีแบบขั้นตอน จากตัวแปรจำนวน 5 ตัวได้แก่ อายุ โอกาสก้าวหน้าในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน พบว่า ตัวทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย คือ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และอายุ โดยสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 11 ( $\text{Adjust } R^2 = .11$ ) โดยที่ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน เป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุด ( $B = .30$ ) รองลงมา คือ อายุ ( $B = .23$ ) สามารถอภิปรายผล ได้ดังนี้

อายุ จากผลการวิจัย พบว่า อายุเป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้งนี้อาจเนื่องจากอายุของคนทำให้เกิดความแตกต่างในด้านประสบการณ์ ความรับผิดชอบ ความสนใจ ความสามารถในการแก้ปัญหา และวุฒิภาวะด้านต่างๆ (อารีย์, 2534) จากผลการศึกษา ตาราง 3 จะเห็นว่าเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 21-30 ปี รองลงมาอายุระหว่าง 31-40 ปี อายุที่อยู่ในช่วงนี้ เป็นช่วงที่เจ้าหน้าที่ยังมีความกระตือรือร้นในการทำงาน และมีประสบการณ์พอสมควร สอดคล้องกับไคน์ (Schein, 1978 อ้างตาม วงเดือน, 2543) ที่ได้แบ่งระยะอายุกับประสิทธิภาพการทำงาน โดยระยะ 10 ปีแรก ช่วงอายุ 21-30 ปี เป็นระยะที่มีไฟในการทำงาน ทำงานทุกอย่างทุกโอกาส และระยะ 10 ปีต่อมา อายุระหว่าง 30-40 ปี เป็นระยะที่มีประสบการณ์มาก มีความรู้ความสามารถและทำงานได้ดี จึงทำให้เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่มีช่วงอายุต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน สอดคล้องกับการศึกษาของอุทัยรัตน์ (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย เช่นเดียวกับลาวัลย์ (2544) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพนักงานกลุ่มบริษัทมีนิแบบประเทศไทย พบว่า เมื่อพนักงานมีอายุเพิ่มขึ้นจะมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับ ไพบูลย์ (2544) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานบริการบนสายการบินไทย พบว่า พนักงานที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการทำงานบริการดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย และปราการ (2544)

ศึกษาประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทที่ฟิไอคอนกรีต พบว่า พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไปมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี

สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จากผลการวิจัย พบว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แสดงให้เห็นว่าผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในองค์การแห่งนี้ มีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน อาจเนื่องมาจากสถานีนอกรีตเป็นองค์การขนาดเล็ก และมีพนักงานจำนวนไม่มาก การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในองค์การเป็นไปอย่างใกล้ชิด มีความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี จึงทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง เป็นมิตร สอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก ที่เสนอว่า ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นปัจจัยภายนอก (extrinsic factors) ที่มุ่งลดความรู้สึกไม่พอใจของคนในการทำงาน เป็นปัจจัยที่หากขาดไปคนจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน (ตุลา, 2547) ฉะนั้นเมื่อเจ้าหน้าที่สถานีนอกรีตมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจ และทุ่มเททำงานให้มีส่วนร่วมที่ดีเพื่อเป็นผลดีต่อองค์การทำให้เจ้าหน้าที่สถานีนอกรีตมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่นเดียวกับแนวคิดทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ ที่กล่าวว่า คนต้องการที่จะผูกพันและได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มองค์การหรือสังคม ต้องการมีเพื่อน ต้องการความรัก และความพอใจในการสัมพันธ์กับคนอื่น (Maslow, 1970) และทฤษฎีการลดลดความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Pierce & Gardner, 2001; Steers and Porter, 1991) ที่กล่าวถึงความต้องการด้านความสัมพันธ์เป็นความต้องการที่จะผูกพันกับคนอื่น ในการทำงานต้องการได้รับการยอมรับ ต้องการมีความสัมพันธ์กับผู้อื่น (ตุลา, 2547) สอดคล้องกับการศึกษาของภัทรนฤณ (2543) ศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ร้อยละ 14.2 เช่นเดียวกับการศึกษาของอาภากรณ์ (2546) ศึกษาสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ร้อยละ 8

โอกาสก้าวหน้าในงาน จากผลการวิจัย พบว่า โอกาสก้าวหน้าในงานเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก

ที่เสนอว่าความก้าวหน้าในงานเป็นปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน กระตุ้นให้คนทุ่มเทความพยายามในการทำงาน และเป็นแรงผลักดันให้คนทำงานให้แก่องค์การ (ตุลา, 2547) เช่นเดียวกับทฤษฎีการลดหย่อนความต้องการของแอลเคอร์เฟอร์ ด้านความต้องการความเจริญเติบโตเป็นความต้องการที่จะเจริญก้าวหน้าในการทำงาน คนสามารถทุ่มเทความรู้ความสามารถของตนในการทำงานอย่างเต็มที่ และสามารถพัฒนาศักยภาพของคนเพิ่มขึ้นด้วย (ตุลา, 2547) ซึ่งผลการศึกษาที่ได้แตกต่างจากแนวคิดทฤษฎี อาจเนื่องมาจากลักษณะเฉพาะของแต่ละองค์การ ที่ศึกษาศึกษาครั้งนี้ศึกษาในองค์การของรัฐ เจ้าหน้าที่สถานีนามัยทราบถึงระบบโอกาสการได้รับความก้าวหน้าในการทำงาน การมีตำแหน่งที่สูงขึ้นในระบบราชการยังให้ความสำคัญที่ระบบอาวุโส มาก่อน เจ้าหน้าที่ที่เพิ่งจบมาทำงานหรือระยะเวลาปฏิบัติงานไม่นาน โอกาสก้าวหน้าในงานจึงน้อย เว้นแต่จะมีความรู้ ความสามารถ และผลงานที่โดดเด่นจึงจะมีโอกาสก้าวหน้าในงาน แต่ผลการศึกษานี้ ถึงแม้โอกาสก้าวหน้าในงานไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่เจ้าหน้าที่สถานีนามัยก็ยังมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีค่อนข้างสูงได้ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษาของลาวัลย์ (2544) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานของ พนักงานกลุ่มมินิแบประเทศไทย พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจด้านโอกาสก้าวหน้าในงาน

สภาพการทำงาน จากผลการวิจัย พบว่า สภาพการทำงานเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งแตกต่างกับแนวคิดทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ กล่าวไว้ว่า ความต้องการเป็นแรงจูงใจให้คนทำงานหรือแสดงพฤติกรรม ความต้องการกายภาพ เป็นความต้องการขั้นแรกของมนุษย์ที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรม ในองค์การความต้องการขั้นนี้ คือ สภาพการทำงาน (Maslow, 1970) เช่นเดียวกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก ที่เสนอว่า สภาพการทำงานเป็นปัจจัยสุขอนามัยที่ทำให้คนรู้สึก ไม่พอใจในการทำงาน (ตุลา, 2547) ซึ่งความไม่พอใจอาจมีผลต่อพฤติกรรมได้ ตามที่สมยศ (2543) กล่าวว่าหากความต้องการไม่ถูกตอบสนองจะจูงใจพฤติกรรม ซึ่งผลการศึกษาที่ได้แตกต่างจากแนวคิดทฤษฎี อาจเนื่องมาจากสถานีนามัยเป็นองค์การขนาดเล็ก สถานที่ทำงานไม่กว้างมากนัก และมีการทำกิจกรรม 5ส. ทุกหน่วยงาน สภาพการทำงานจึงเอื้อต่อความสะดวกในการปฏิบัติงานมากขึ้น นอกจากนี้จากนโยบายพัฒนาสถานีนามัยให้ได้มาตรฐาน ยังสนับสนุนให้สถานีนามัยมีเครื่องมือวัสดุอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานที่จำเป็นมากขึ้น ฉะนั้นสภาพการทำงานที่เจ้าหน้าที่สถานีนามัยเข้าไปปฏิบัติงานจึงไม่ค่อยมีผลต่อพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่มากนัก แต่ผลการศึกษานี้ ถึงแม้สภาพการทำงาน ไม่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่เจ้าหน้าที่สถานีนามัยก็ยังมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีค่อนข้างสูงได้ ซึ่งผลการวิจัย

สอดคล้องกับการศึกษาของประไพพร (2539) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมกร  
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า สภาพการทำงานที่ถูกต้องลักษณะและปลอดภัย ไม่มีความสัมพันธ์  
กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

คำตอบแทน จากผลการวิจัย พบว่า คำตอบแทนเป็นปัจจัยที่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมกร  
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แตกต่างกับแนวคิดทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์กที่เสนอว่า คำตอบแทน  
เป็นปัจจัยสุขอนามัยที่หากขาดไปคนจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน (ตุลา, 2547) ซึ่งความ  
ไม่พอใจอาจมีผลต่อพฤติกรรมได้ ตามที่สมยศ (2543) กล่าวว่าหากความต้องการไม่ถูกตอบสนอง  
จะจูงใจพฤติกรรม เช่นเดียวกับแนวคิดทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ กล่าวว่า  
ความต้องการที่จะตอบสนองความต้องการของมนุษย์ทางด้านร่างกาย ซึ่งเป็นความต้องการขั้น  
พื้นฐาน สามารถหามาได้โดยการใช้เงิน มนุษย์จึงต้องการเงินเพื่อตอบสนองความต้องการเหล่านี้  
(ตุลา, 2547) ฉะนั้นคำตอบแทนจึงมีความสำคัญที่จะจูงใจคน แต่ผลการศึกษาที่ได้แตกต่างจากแนวคิด  
ทฤษฎี อาจเนื่องมาจากคำตอบแทนที่ได้รับ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยส่วนหนึ่ง ร้อยละ 39.8 ดังตาราง 15  
(ในภาคผนวก) คิดว่าเพียงพอต่อความต้องการและเหมาะสมกับความสามารถของพวกเขา ไม่จำเป็นต้อง  
หารายได้พิเศษเพื่อให้เพียงพอกับค่าใช้จ่าย ในทางตรงข้ามเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยอีกส่วนหนึ่ง  
ร้อยละ 60.2 ดังตาราง 15 (ในภาคผนวก) คิดว่าคำตอบแทนที่ได้รับ ไม่เพียงพอกับรายจ่ายในชีวิตประจำวัน  
ยังมีความต้องการเพิ่มจากเดิม หากองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการด้านคำตอบแทนนี้ได้  
แต่ถ้าความต้องการไม่ได้รับการตอบสนอง พวกเขาก็ยังสามารถที่จะทุ่มเทความสามารถทำงาน  
ให้กับองค์กรได้อย่างเต็มที่ จึงไม่ค่อยมีผลต่อพฤติกรรมกรของเจ้าหน้าที่มากนัก แต่ผลการศึกษา  
ครั้งนี้ถึงแม้คำตอบแทนไม่มีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่เจ้าหน้าที่สถานี  
อนามัยยังมีระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีค่อนข้างสูงได้ ซึ่งผลการวิจัยสอดคล้องกับการศึกษา  
ของสุพรรณ (2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ  
องค์กร พบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับคำตอบแทนที่เพียงพอและ  
ยุติธรรมในระดับสูง และพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับคำตอบแทนที่เพียงพอ  
และยุติธรรมในระดับต่ำ มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับไม่แตกต่างกัน