บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์ (human resources) ถือเป็นปัจจัยหนึ่งในการพัฒนาประเทศทั้งในปัจจุบันและอนาคต (บรรยงค์, 2546) เป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดของทุกองค์การเนื่องจากคนเป็นกลไกที่จะขับเคลื่อนการปฏิบัติงานภายในองค์การทั้งหมด (วันชัย, 2548) หน่วยงานและองค์การต่างๆ จึงต้องมีความเข้าใจ ให้ความสนใจ และความสำคัญต่อการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ที่มีอยู่ในองค์การเป็นอย่างมาก เพราะองค์การต้องอาศัยบุคคลเป็นกำลังสำคัญในการพัฒนา โดยเฉพาะการปฏิบัติงานด้านสาธารณสุขระดับตำบลของกระทรวงสาธารณสุข ทรัพยากรบุคคลที่จะเป็นกลไกสำคัญในการปฏิบัติงาน คือ เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ซึ่งเป็นรากหญ้าที่สำคัญในการให้บริการสุขภาพ เพราะเป็นบุคลากรที่ปฏิบัติงานในสถานบริการด่านแรกที่ใกล้ชิดกับชุมชนมากที่สุด โดยมีจุดมุ่งหมายที่สำคัญเพื่อจะช่วยให้ประชาชนทุกคนในระดับตำบลได้มีความรู้และสามารถปฏิบัติตัวเกี่ยวกับการดูแลในการป้องกัน และรักษาสุขภาพอนามัยของตนเอง ครอบครัวและชุมชนได้ และยังเป็นจุดเชื่อมประสานระหว่างชุมชนกับสถานบริการสาธารณสุขของรัฐอีกด้วย ดังนั้น เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจึงถือเป็นทรัพยากรบุคคลที่มีความสำคัญในการพัฒนาระบบสุขภาพของประชาชนเป็นอย่างยิ่ง และจะทำให้การดำเนินงานด้านสาธารณสุขบรรลุตามเป้าหมายขององค์การที่กำหนดไว้ได้ แต่ในองค์การหนึ่งๆจะต้องมีคนหลายคนทำงานร่วมกัน มีพฤติกรรม มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันภายในและภายนอกองค์การ (สุนันทา, 2544) สถานีอนามัยก็เป็นองค์การหนึ่งที่มีคนทำงานร่วมกัน และแต่ละบุคคลก็มีความแตกต่างกัน (individual difference) พฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกต้องมีสาเหตุ (caused behavior) (สร้อยตระกูล, 2542) ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ล้วนแล้วแต่จะส่งผลกระทบต่อความสำเร็จหรือการบรรลุเป้าหมายขององค์การทั้งสิ้น

ดังนั้นองค์การจึงต้องมีการศึกษาพฤติกรรมในระดับบุคคลของสมาชิกในองค์การ เพื่อทำความเข้าใจกับพฤติกรรมบุคคล ซึ่งสามารถนำมาใช้ในการควบคุมและเสริมสร้างพฤติกรรมของบุคคลให้เป็นไปตามที่องค์การต้องการได้ เพราะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การช่วยส่งเสริมประสิทธิผลต่อองค์การ นอกจากนี้ยังช่วยสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานและผลการปฏิบัติงานด้วย (เมธี, 2542; ลาวัลย์, 2544) จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่องค์การควรสำรวจพฤติกรรมของบุคคลที่ปฏิบัติงานร่วมกันในองค์การว่ามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างไร โดยเฉพาะ

หากเป็นพื้นที่วิกฤติ จากสถานการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้น เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่ทำงานอยู่ใน 3 จังหวัดภาคใต้ โดยเฉพาะจังหวัดนราธิวาสเป็น 1ใน 3 ของจังหวัดที่รัฐบาลกำหนดเป็นพื้นที่วิกฤติ เป็นหนึ่งในพื้นที่ที่มีสถานการณ์ความไม่สงบเกิดขึ้นบ่อยครั้ง และถี่ขึ้นเรื่อยๆ จากเหตุการณ์ในช่วงปี 2547-2548 เฉพาะจังหวัดสงขลา นราธิวาส ยะลา และปัตตานี มีจำนวนเหตุการณ์ไม่สงบเกิดขึ้นทั้งสิ้น 3,091 เหตุการณ์ พบว่าเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในจังหวัดนราธิวาสมากที่สุดถึง 1,299 เหตุการณ์ (สถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้, 2548) ซึ่งเหตุการณ์เหล่านี้จะบั่นทอนจิตใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยลงไปทุกวัน

จากข้อมูลการศึกษาผลกระทบต่อการจัดบริการสุขภาพ และผลกระทบต่อบุคลากรในภาวะวิกฤติ 3 จังหวัดชายแดนใต้ พบว่ามีความพยายามในการแก้ปัญหาด้วยวิธีการหลากหลาย ทั้งการลดบริการเชิงรุกนอกสถานพยาบาล การเยี่ยมบ้าน การส่งเสริมสุขภาพและป้องกันโรคในชุมชน ตลอดจนการปรับเปลี่ยนเวลาของการจัดบริการ (สถาบันวิจัยระบบสุขภาพภาคใต้, 2548) เพื่อความปลอดภัยในชีวิตของบุคลากรด้านสุขภาพ โดยเฉพาะเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่ต้องออกให้บริการสุขภาพในชุมชน เพราะเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นรายวัน สถานการณ์ไม่มีทีท่าว่าจะสิ้นสุดความไม่สงบจะเกิดขึ้นไปเรื่อยๆ เหตุการณ์นี้ไม่สามารถทำนายได้ว่าจะหยุดยั้งหรือดำเนินต่อไปนานเท่าใด ซึ่งผลของเหตุการณ์หรือภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้น ทำให้เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยเกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยที่ต้องออกปฏิบัติงานให้บริการในชุมชน แต่ก็ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เพราะเป็นภารกิจสำคัญที่ผู้ปฏิบัติงานต้องกระทำ ฉะนั้นการดำรงอยู่และการประกอบอาชีพให้อยู่รอดปลอดภัยจึงเป็นสิ่งสำคัญที่สุด แต่ถึงจะเกิดเหตุการณ์ไม่สงบในพื้นที่ขึ้นบ่อยครั้ง การย้ายของบุคลากรในพื้นที่ก็มีไม่มากนัก จากข้อมูลการศึกษาผลกระทบต่อบริการสุขภาพในภาวะวิกฤติ 3 จังหวัดชายแดนใต้ ในด้านผู้ให้บริการระดับสถานีอนามัย พบว่า จำนวนบุคลากรเฉลี่ยต่อสถานีอนามัยในปี 2545 มีจำนวนบุคลากรเฉลี่ยเท่ากับ 3.42 คน และปี 2547 มีจำนวนบุคลากรเฉลี่ยเท่ากับ 3.26 คน (สมนึกและคณะ, 2547) จะเห็นว่าปริมาณบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ยังใกล้เคียงกัน เพราะบุคลากรทางด้านสุขภาพส่วนใหญ่เป็นคนในพื้นที่ มีบางส่วนเท่านั้นที่มีการโยกย้ายออกจากพื้นที่ ซึ่งอาจบั่นทอนขวัญและกำลังใจของผู้ที่ยังคงปฏิบัติงานอยู่ในพื้นที่ได้

จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยมีการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับกลุ่มองค์กรเอกชนและกลุ่มพยาบาล พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กันทางบวก (เมธี, 2542; อัมพร, 2544) และคุณภาพชีวิตในการทำงานมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและผลการปฏิบัติงาน โดยพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับสูง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับดีกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานระดับต่ำ (สุพรรณา, 2544) ซึ่งจากแนวคิดและงานวิจัยจะเห็นว่า

ส่วนใหญ่ไม่ได้มีการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในส่วนของสถานีอนามัย โดยเฉพาะในพื้นที่วิกฤติ แต่เป็นการศึกษาในภาวะปกติ จากแนวคิดและงานวิจัยแสดงให้เห็นว่ามีปัจจัยที่ทำให้บุคคลแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน ปัจจัยเหล่านี้อาจมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมบุคคล จึงน่าสนใจว่าอะไรเป็นตัวกำหนดพฤติกรรม โดยเฉพาะกับกลุ่มบุคคลที่ทำงานอยู่ในพื้นที่วิกฤติที่ต้องประสบกับภาวะเสี่ยงภัยตลอดเวลา พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของคนกลุ่มนี้เป็นอย่างไร ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาปัจจัยที่ทำให้เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ปฏิบัติงานในพื้นที่วิกฤติได้อย่างยั่งยืน เพราะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้อย่างดีที่สุด และเกิดประสิทธิภาพมากที่สุด ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะสะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยเชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารใช้เป็นข้อมูลในการบริหารงานบุคคล การพัฒนาองค์การ และยังเป็นแนวทางในการเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแก่เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ทำให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีต่อองค์การต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. ศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจังหวัดนราธิวาส

2. ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจังหวัดนราธิวาส

คำถามการวิจัย

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจังหวัดนราธิวาสอยู่ในระดับใด

2. ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน ปัจจัยการทำงาน ได้แก่ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหรือไม่

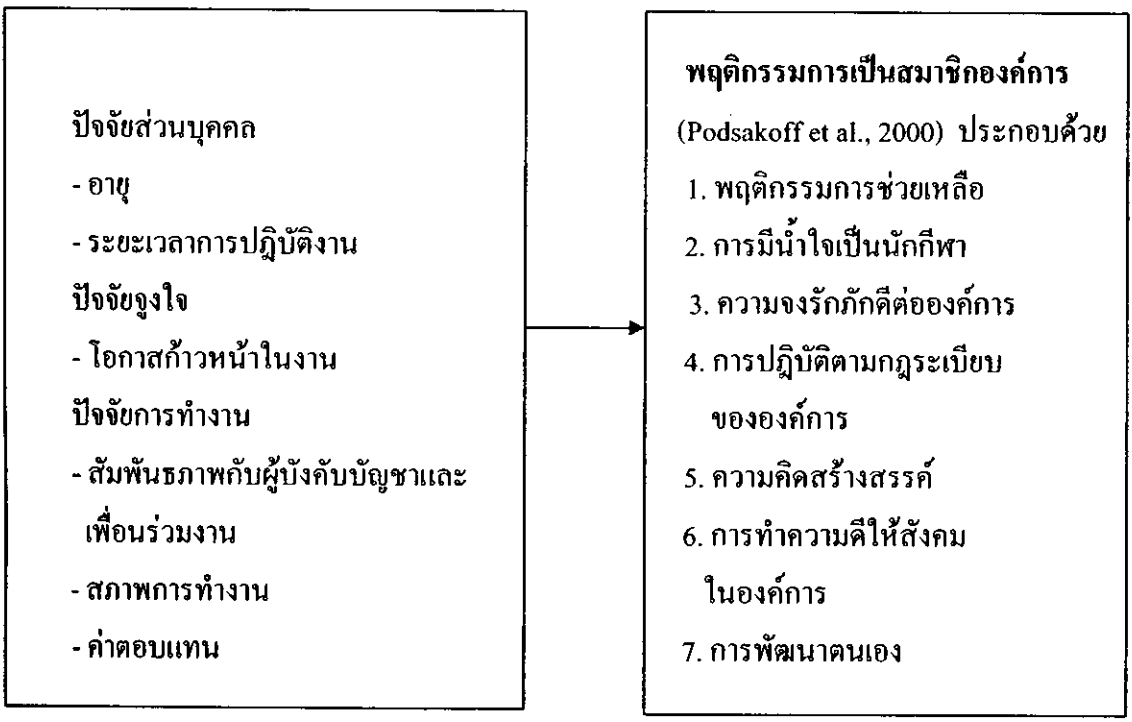
กรอบแนวคิดในการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ผู้วิจัยได้นำแนวคิดของรอบบินส์ (Robbins, 1989) ที่กล่าวว่าปัจจัยลักษณะส่วนบุคคลเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรม ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร และระยะเวลาปฏิบัติงาน รวมถึงมีแนวความคิดทฤษฎีแรงจูงใจซึ่งนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมที่ซานฟอร์ด (Sanford, 1977) กล่าวว่าพฤติกรรมมนุษย์ส่วนใหญ่เกิดขึ้นเป็นผลจากแรงจูงใจ จากแนวคิดดังกล่าวอธิบายได้ว่าแรงจูงใจเกี่ยวพันกับพฤติกรรม (Sanford, 1977) การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้เลือกนำทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานมาศึกษา และเลือกใช้ทฤษฎีแรงจูงใจของเฮิรซเบิร์ก (สมิหรา, 2546; Gordon, 1987; Pierce, and Gardner, 2001) ประกอบด้วย ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยการทำงาน เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่ชี้ให้เห็นความสำคัญของความแตกต่างระหว่าง 2 ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจ และไม่พึงพอใจในงานชัดเจน โดยปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล เลือกศึกษา 2 ตัวแปร ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และปัจจัยจูงใจ เลือกศึกษา 1 ตัวแปร คือ โอกาสก้าวหน้าในงาน สำหรับปัจจัยการทำงาน เลือกศึกษา 3 ตัวแปร ได้แก่ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน ตัวแปรที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาเนื่องมาจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่ามีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ปัจจัยทั้ง 3 ประการนี้ ซึ่งได้แก่ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ปัจจัยจูงใจ และปัจจัยการทำงานจะมีผลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากการทบทวนแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยเลือกนำแนวคิดของพอดซาคอฟ, แมคคินซี่, เพนและบาชาค (Podsakoff, Mackenzie, Paine, and Bachrach, 2000) มาศึกษาเนื่องจากได้ขยายและอธิบายลักษณะพฤติกรรมของบุคคลได้ละเอียดและชัดเจน โดยให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน กระทำโดยความสมัครใจไม่ได้เกี่ยวกับการให้รางวัลหรือผลตอบแทนขององค์การ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

นอกจากนี้ยังได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ออกเป็น 7 องค์ประกอบ คือ 1) พฤติกรรมการช่วยเหลือ เป็นพฤติกรรมที่แสดงการช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาเรื่องงานของบุคคลอื่นโดยความสมัครใจ 2) พฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา เป็นลักษณะพฤติกรรมของคนที่อดทน ใจกว้าง โดยไม่มีการบ่น หรือไม่มีข้อข้องใจต่อสิ่งที่มารบกวนที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในเรื่องงาน 3) พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์การ เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีความจงรักภักดีต่อหัวหน้าองค์การ และหน่วยงาน โดยการสนับสนุนชื่อเสียงที่ดี และปกป้องต่อสิ่งที่มาคุกคาม

องค์การ 4) พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ เป็นพฤติกรรมการยอมรับอย่างมีเหตุผลของบุคคลต่อนโยบายขององค์การ และการสนองตอบกฎระเบียบขององค์การ 5) พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ เป็นการกระทำโดยสมัครใจในการสร้างและการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติขององค์การ 6) พฤติกรรมการทำความดีให้สังคมในองค์การ เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความสนใจ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับนโยบายขององค์การ หรือข้อตกลงร่วมกันขององค์การ และ7) พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง เป็นพฤติกรรมโดยความสมัครใจในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เพื่อการสนับสนุนองค์การ (Podsakoff et al., 2000) สามารถเขียนเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยไว้ดังภาพ 1



ภาพ 1 กรอบแนวคิดในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจังหวัดนราธิวาส

จากภาพ 1 แสดงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน) ปัจจัยจูงใจ (โอกาสก้าวหน้าในงาน) ปัจจัยการทำงาน (สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน และค่าตอบแทน) และคาดว่าจะมีความสัมพันธ์กับการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 7 องค์ประกอบ (พฤติกรรมการช่วยเหลือ การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ความจงรักภักดีต่อองค์การ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ความคิดสร้างสรรค์ การทำความดีให้สังคมในองค์การ และการพัฒนาตนเอง)

สมมติฐาน

ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน) ปัจจัยจูงใจ (โอกาสก้าวหน้าในงาน) และปัจจัยการทำงาน (สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน ค่าตอบแทน) มีผลต่อการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

นิยามศัพท์

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมนอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในคำบรรยายลักษณะงาน กระทำโดยความสมัครใจไม่ได้เกี่ยวกับการให้รางวัล หรือผลตอบแทนขององค์การ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ประเมินของพอดซาคอฟ ประกอบด้วยพฤติกรรม 7 ด้าน คือ

1.1 พฤติกรรมการช่วยเหลือ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงการช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาเรื่องงานของบุคคลอื่นโดยความสมัครใจ หรือการป้องกันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากปัญหาเรื่องงาน

1.2 พฤติกรรมการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา หมายถึง ลักษณะพฤติกรรมของคนที่ยอมทน อดทน ใจกว้าง ต่อสิ่งที่มารบกวนที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในเรื่องงาน โดยไม่มีการบ่น หรือไม่มีข้อข้องใจ

1.3 พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์การ หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่มีความจงรักภักดีต่อผู้นำ หรือหัวหน้าองค์การ และหน่วยงาน เป็นการส่งเสริมองค์การ และการปกป้องต่อสิ่งที่มาคุกคามองค์การ การสนับสนุนชื่อเสียงที่ดี และความร่วมมือกับบุคคลอื่น

1.4 พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมการยอมรับอย่างมีเหตุผลของบุคคลต่อนโยบายขององค์การ และการสนองตอบกฎระเบียบขององค์การ กฎข้อบังคับและระเบียบปฏิบัติ

1.5 พฤติกรรมความคิดสร้างสรรค์ หมายถึง การกระทำโดยสมัครใจในการสร้างและการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติขององค์การ

1.6 พฤติกรรมการทำความดีให้สังคมในองค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงถึงความสนใจ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับนโยบายขององค์การ หรือข้อตกลงร่วมกันขององค์การที่แสดงโดยความตั้งใจเข้ามามีส่วนร่วมของบุคคล

1.7 พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง หมายถึง พฤติกรรมโดยความสมัครใจในการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เพื่อการสนับสนุนองค์การ

2. เจ้าหน้าที่สถานีอนามัย หมายถึง บุคลากรสาธารณสุขที่ปฏิบัติงานในสถานีอนามัยทั่วไปและสถานีอนามัยขนาดใหญ่ของกระทรวงสาธารณสุข ได้แก่ เจ้าหน้าที่บริหารงานสาธารณสุข เจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน นักวิชาการสาธารณสุข และพยาบาลวิชาชีพหรือพยาบาลเทคนิค

ขอบเขตการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยทั้งในสถานีอนามัยทั่วไป และสถานีอนามัยขนาดใหญ่ในจังหวัดนราธิวาส ในช่วงเดือนตุลาคม ถึง พฤศจิกายน 2548

ความสำคัญของการวิจัย

1. ด้านบริหาร ผู้บริหารสามารถใช้เป็นข้อมูลในการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลการดำเนินงานขององค์การ และเป็นประโยชน์ต่อการนำผลการวิจัยไปใช้ในการพัฒนาทรัพยากรบุคคลในองค์การ และพิจารณาคัดเลือก แต่งตั้ง เลื่อนตำแหน่งให้ได้บุคคลที่มีพฤติกรรมที่เหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

2. ด้านบริการ ใช้กำหนดเป็นคุณลักษณะของผู้ปฏิบัติงานแต่ละหน่วยงานในองค์การเพื่อให้บุคคลในองค์การ ได้ยึดถือเป็นแบบอย่างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในการปฏิบัติงานได้อย่างเหมาะสม

3. ด้านการวิจัย ใช้เป็นข้อมูลในการศึกษาแนวทางการพัฒนา และสร้างเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแก่สมาชิกภายในองค์การ