

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจังหวัดนครราชสีมา ผู้วิจัยได้ทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องเพื่อเป็นแนวทางในการศึกษา โดยจะได้นำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังต่อไปนี้

1. แนวคิดองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความหมายองค์การ

การจัดการองค์การสำหรับสถานีอนามัย

ความหมายและองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2. ทฤษฎีและปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1. แนวคิดองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความหมายองค์การ

องค์การ หมายถึง หน่วยทางสังคมที่ถูกจัดเป็นระเบียบ ประกอบด้วย กลุ่มบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป ร่วมกันทำกิจกรรมเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ และเป้าหมายที่กำหนดไว้ โดยกิจกรรมที่กระทำได้มีการจัดประสานให้เข้ากันอย่างดี เพื่อที่จะสามารถทำงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ร่วมอันเดียวกันหรือหลายวัตถุประสงค์พร้อมกันได้ โดยองค์การจะมีความเคลื่อนไหว มีพฤติกรรม และมีปฏิสัมพันธ์ได้ตอบไปมาระหว่างกันภายในและภายนอกองค์การ (มัลลิกา, 2544; ศิริวรรณ และ กณะ, 2541; สุนนทา, 2544 ; Robbins, 1989)

การจัดการองค์การสำหรับสถานีอนามัย

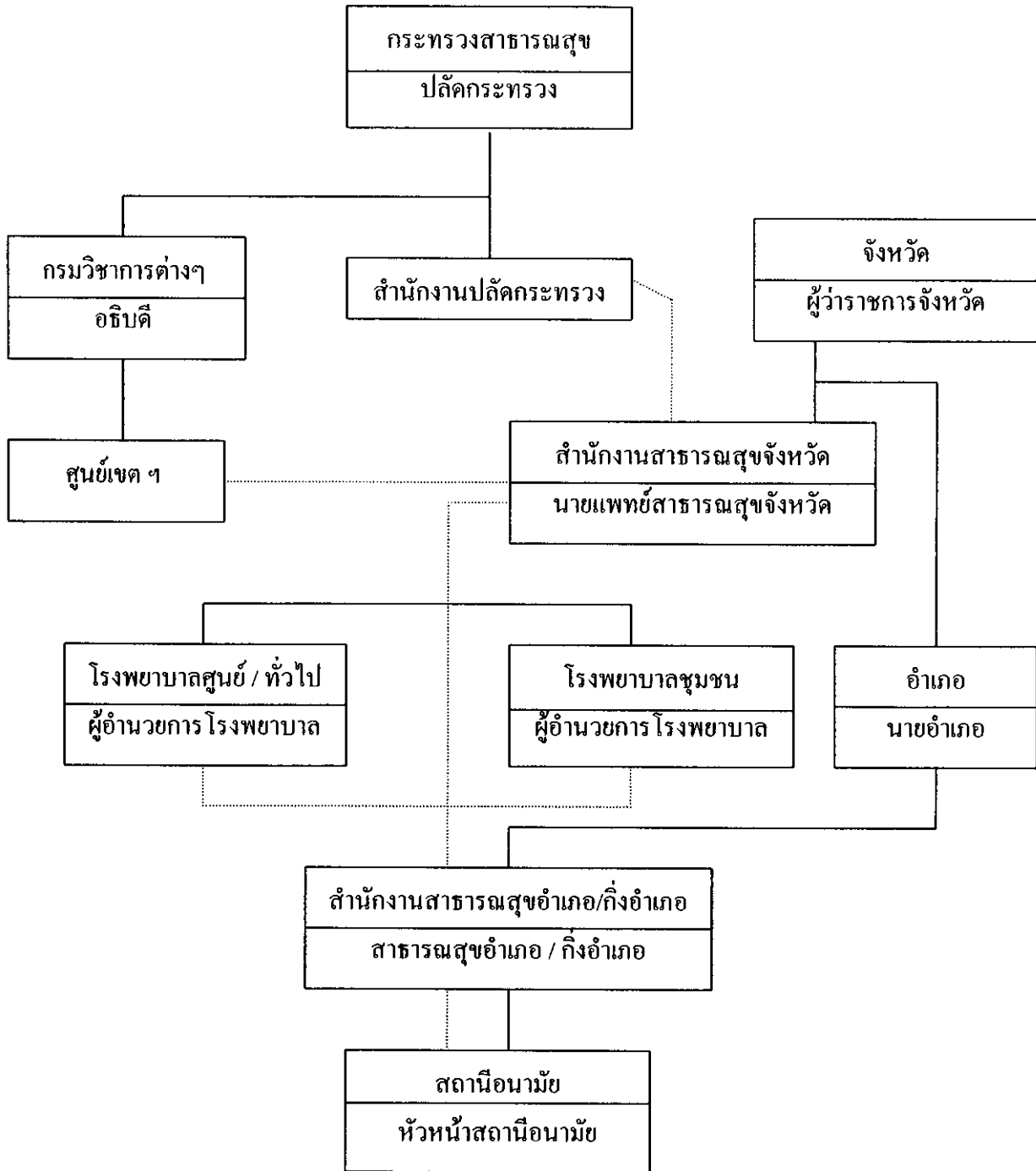
ในระบบสุขภาพสถานีอนามัยเป็นองค์การที่เป็นหน่วยพื้นฐานขนาดเล็กที่สุดของกระทรวงสาธารณสุข เป็นหน่วยงานที่ให้บริการสาธารณสุขระดับตำบลที่กระจายอยู่ในตำบลและหมู่บ้าน

มีบทบาทในการให้บริการผสมผสานแก่ประชาชนในเขตรับผิดชอบ และฝึกอบรม นิเทศงาน แนะนำ การปฏิบัติงานของอาสาสมัครทางสาธารณสุข อาสาสมัครอื่นๆ และเป็นพี่เลี้ยงให้แก่ประชาชน ในการพัฒนาการสาธารณสุขของชุมชน (กระทรวงสาธารณสุข, 2542) นอกจากนี้สถานีนอมนามัยยังเป็นหน่วยบริการสาธารณสุขที่อยู่ใกล้ชิดประชาชนมากที่สุด ซึ่งตั้งอยู่ในพื้นที่ระดับตำบล เป็นหน่วยงานที่สามารถนำนโยบายของกระทรวงสาธารณสุขไปสู่การปฏิบัติ เพื่อให้เกิดประโยชน์เป็นรูปธรรมต่อประชาชนได้เป็นอย่างดี (สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข, 2535) สถานีนอมนามัยของกระทรวงสาธารณสุขได้พัฒนาการทั้งด้าน โครงสร้างและการบริการประชาชน เพื่อปรับตัวให้เข้ากับสภาพเศรษฐกิจและสังคม รวมทั้งปัญหาสาธารณสุขที่เปลี่ยนแปลงไปอย่างรวดเร็ว สถานีนอมนามัยจึงได้จัดแบ่งเป็น 2 ลักษณะตามโครงสร้าง และระดับขีดความสามารถในการบริการประชาชน ดังนี้

1. สถานีนอมนามัยทั่วไป หมายถึง สถานีนอมนามัยส่วนใหญ่ของประเทศ มีบทบาทและความรับผิดชอบตามที่กำหนดไว้รวมทั้งสิ้น 4 งาน ได้แก่ การบริการสาธารณสุขผสมผสาน การสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาชุมชน การบริหารงานวิชาการ และงานสุขศึกษาและประชาสัมพันธ์ มีกรอบอัตรากำลังและอาคารบ้านพักตลอดจนครุภัณฑ์ตามที่กำหนด เป็นสถานบริการที่จัดบริการสาธารณสุขไม่ครบเกณฑ์ระดับปฐมภูมิ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2548) สำหรับจังหวัดนครราชสีมาสถานีนอมนามัยทั่วไป จำนวน 72 แห่ง (จากรายชื่อสถานบริการสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา, 2548)

2. สถานีนอมนามัยขนาดใหญ่ หมายถึง สถานีนอมนามัยที่พัฒนาขึ้นมาจากสถานีนอมนามัยทั่วไป มีบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามที่กำหนด ได้แก่ การบริการสาธารณสุขผสมผสาน การสนับสนุนงานสาธารณสุขมูลฐานและการพัฒนาชุมชน การบริหารงานวิชาการ และงานสุขศึกษาและประชาสัมพันธ์ รวมทั้งมีขีดความสามารถและมาตรฐานการปฏิบัติงานบางอย่างสูงกว่าสถานีนอมนามัยทั่วไป เช่น งานบริการทันตกรรมขั้นพื้นฐาน นอกจากนี้ยังต้องทำหน้าที่เป็นสถานีนอมนามัยที่เลี้ยงสนับสนุนสถานีนอมนามัยทั่วไป ทั้งในด้านบริการการรับส่งต่อผู้ป่วย การบริหารและวิชาการ มีกรอบอัตรากำลังและอาคารสิ่งก่อสร้าง ตลอดจนครุภัณฑ์ตามที่กำหนด เป็นสถานบริการที่ขึ้นทะเบียนเป็นหน่วยบริการปฐมภูมิในเครือข่ายของหน่วยบริการประจำ สามารถจัดบริการสาธารณสุขระดับปฐมภูมิด้านเวชกรรมหรือทันตกรรมด้านพื้นฐานได้อย่างเป็นองค์รวม ทั้งการสร้างเสริมสุขภาพ การป้องกันโรค การตรวจวินิจฉัยโรค การรักษาพยาบาล และการฟื้นฟูสมรรถภาพ (สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ, 2548) สำหรับจังหวัดนครราชสีมาสถานีนอมนามัยขนาดใหญ่ จำนวน 39 แห่ง (สำนักงานสาธารณสุขจังหวัดนครราชสีมา, 2548)

องค์การหนึ่งๆมักเกิดจากการรวมตัวของพนักงานต่างๆเพื่อที่จะทำงานร่วมกัน การจัดองค์การช่วยให้ทุกคนต่างฝ่ายต่างรู้ถึงหน้าที่และความรับผิดชอบที่มีอยู่ (ธงชัย, 2540) จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการประสานงาน เพื่อให้งานที่ได้รับมอบหมายบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การ ฉะนั้นการจัดองค์การจะต้องมีการวางแผนเพื่อจัดโครงสร้างองค์การอย่างเป็นระบบ (ศิริวรรณ และคณะ, 2539) องค์การจึงต้องมีโครงสร้างแบบหนึ่งแบบใดขึ้นมาเพื่อเป็นหลักประกันให้มีความพึงพาและสนองความต้องการจำเป็นของส่วนประกอบต่างๆของระบบได้ (สัญญา, 2531) และโครงสร้างองค์การเป็นสิ่งที่จัดขึ้นให้กลุ่มหรือทีมทำงาน สามารถทำงานได้โดยมีประสิทธิภาพ (ธงชัย, 2540) นอกจากนี้การจัดโครงสร้างองค์การยังแสดงถึงระดับและความสัมพันธ์อย่างเป็นทางการของตำแหน่งงานต่างๆภายในองค์การ (มัลลิกา, 2544) สำหรับโครงสร้างสถานีนามัย ซึ่งเป็นหน่วยงานของกระทรวงสาธารณสุขที่มีผู้บังคับบัญชาเบื้องต้น คือ สาธารณสุขอำเภอ แต่สาธารณสุขอำเภอจะอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาของนายอำเภอ ซึ่งสังกัดกระทรวงมหาดไทย และมีนายแพทย์สาธารณสุขจังหวัดเป็นหัวหน้าสายการนิเทศงาน มีโครงสร้างของระบบ ดังภาพ 2 (อนามัย แห่งประเทศไทย, 2540) ดังนั้นเจ้าหน้าที่สถานีนามัยซึ่งปฏิบัติงานในสถานีนามัย จึงอยู่ภายใต้การบังคับบัญชาโดย 2 กระทรวง คือ กระทรวงสาธารณสุข และกระทรวงมหาดไทย



————— สายบังคับบัญชา

..... สายการนิเทศ / ประสานงาน

ภาพ 2 โครงสร้างการบริหารงานสาธารณสุขในราชการบริหารส่วนภูมิภาค

สำหรับการจัดองค์การของสถานีนอนามัยแต่ละแห่งจะประกอบด้วย เจ้าหน้าที่สาธารณสุขระดับตำบล ประมาณ 5 ตำแหน่ง (อนามัยแห่งประเทศไทย, 2540 อ้างตาม ศุภวุฒิ, 2544) ได้แก่ หัวหน้าสถานีนอนามัย หรือเจ้าหน้าที่บริหารสาธารณสุข 6 จำนวน 1 ตำแหน่ง นักวิชาการสาธารณสุข 3 – 7ว. จำนวน 1 ตำแหน่ง และเจ้าพนักงานสาธารณสุขชุมชน 2-4 หรือ 5 จำนวน 3 ตำแหน่ง และสิ่งหนึ่งที่จะบอกถึงพฤติกรรมของบุคคล คือ การทำหน้าที่ในองค์การของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัย จากทฤษฎีโครงสร้างและหน้าที่ (structural-functional theory) มีแนวคิดมุมมองของสังคมเป็นระบบหนึ่ง ซึ่งประกอบด้วยส่วนหรือระบบต่างๆ ที่ยึดเหนี่ยวหรือมีความสัมพันธ์กัน ระบบนี้จำเป็นต้องดำรงอยู่ตลอดไป แม้ว่าบุคคลจะมีการเปลี่ยนแปลงเสมอเนื่องจากกฎธรรมชาติ เช่น การเกิด แก่ เจ็บ ตาย (สัจญา, 2531) การที่สังคมหรือองค์การดำรงอยู่ได้จะต้องมีโครงสร้างทำหน้าที่สำคัญต่างๆ ในองค์การ ทุกองค์การจะต้องสร้างระเบียบ กฎเกณฑ์ กำหนดสิทธิหน้าที่และความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลต่างๆ ให้ปฏิบัติตาม แต่ละองค์การจะทำหน้าที่ของตนซึ่งเป็นการสนองความต้องการของสังคมส่วนรวม (สุพัตรา, 2542) สำหรับองค์การในส่วนของสถานีนอนามัยมีการแบ่งงานและหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สถานีนอนามัยภายในสถานีนอนามัย เป็น 5 งานดังนี้ (กระทรวงสาธารณสุข, 2542)

1. งานบริหาร

- | | |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| 1.1 งานสารบรรณ (ธุรการ) | 1.2 งานการเงินและการบัญชี |
| 1.3 งานพัสดุ (ครุภัณฑ์และยานยนต์) | 1.4 งานวางแผนงาน |
| 1.5 งานประเมินผลงาน | 1.6 งานปรับปรุงสถานบริการ |
| 1.7 งานจัดทำและรวบรวมรายงาน | 1.8 งานศูนย์ข้อมูลข่าวสารสาธารณสุข |
| 1.9 งานประสานงานและประชาสัมพันธ์ | |

2. งานบริการ

- | | |
|---|---------------------------------------|
| 2.1 งานรักษาพยาบาล | 2.2 งานหน่วยสาธารณสุขเคลื่อนที่ |
| 2.3 งานสุขศึกษา | 2.4 งานอนามัยโรงเรียน |
| 2.5 งานเวชภัณฑ์และการจัดหายา
ที่จำเป็นสนับสนุนกองทุนยา | 2.6 งานทันตสาธารณสุข |
| 2.8 งานวางแผนครอบครัว | 2.7 งานสุขภาพจิต |
| 2.10 งานโภชนาการ | 2.9 งานอนามัยแม่และเด็ก |
| 2.12 งานควบคุมโรคติดต่อและโรคเอดส์ | 2.11 งานสุขาภิบาลและอนามัยสิ่งแวดล้อม |
| 2.14 งานเฝ้าระวังโรคและระบาดวิทยา | 2.13 งานควบคุมโรค ไม่ติดต่อ |
| 2.16 งานคุ้มครองผู้บริโภค | 2.15 งานสร้างเสริมภูมิคุ้มกันโรค |
| | 2.17 งานประกันสุขภาพ |

3. งานวิชาการ

- 3.1 งานวิเคราะห์และจัดทำสถิติข้อมูลทางวิชาการ
- 3.2 งานฝึกอบรมนักศึกษาสาธารณสุข อาสาสมัคร และประชาชน
- 3.3 งานเผยแพร่ความรู้ทางวิชาการ
- 3.4 งานนิเทศงาน

4. งานสนับสนุนการสาธารณสุขมูลฐานและพัฒนาชุมชน

- 4.1 งานสนับสนุนสาธารณสุขมูลฐาน
- 4.2 งานสนับสนุนโครงการหมู่บ้านพึ่งตนเอง
- 4.3 งานสนับสนุนการรณรงค์คุณภาพชีวิต โดยใช้ ัจปฐ.
- 4.4 งานสนับสนุนองค์กรชุมชน
- 4.5 งานประสานงานเพื่อการพัฒนาชุมชน

เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยมีหน้าที่และความรับผิดชอบสำคัญในการให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนจึงจำเป็นต้องมีคุณลักษณะที่สำคัญประกอบในการปฏิบัติงาน คือ ความประพฤติดี และมีจรรยาบรรณ โดยมีจรรยาบรรณต่อตนเอง คือ ประพฤติตนเหมาะสมกับการเป็นข้าราชการ ปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ ไม่แสวงหาผลประโยชน์โดยมิชอบ มีทัศนคติที่ดี และพัฒนาตนเองให้มีคุณธรรม มีจริยธรรม รวมทั้งมีการเพิ่มพูนความรู้ ความสามารถ และทักษะในการทำงานเพื่อให้การปฏิบัติหน้าที่ราชการมีประสิทธิภาพ และมีประสิทธิผลยิ่งขึ้น จรรยาบรรณต่อหน่วยงาน คือ ปฏิบัติงานในหน้าที่ด้วยความสุจริต เสมอภาค ปราศจากอคติ ปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลังความสามารถ รอบคอบ รวดเร็ว ขยันหมั่นเพียร ถูกต้องสมเหตุสมผล โดยคำนึงถึงประโยชน์ของทางราชการและประชาชนเป็นสำคัญ ประพฤติตนเป็นผู้ตรงต่อเวลา และใช้เวลาราชการให้เป็นประโยชน์ต่อทางราชการอย่างเต็มที่ จรรยาบรรณต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา และผู้ร่วมงาน โดยมีความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน ให้ความร่วมมือช่วยเหลือทั้งการให้ความคิดเห็น การช่วยทำงาน การช่วยแก้ปัญหาาร่วมกัน รวมทั้งการเสนอแนะสิ่งที่จะเห็นว่าจะมีประโยชน์ต่อการพัฒนา งานในความรับผิดชอบ ดูแลเอาใจใส่ผู้ผู้ใต้บังคับบัญชาทั้งในด้านการปฏิบัติงาน ขวัญกำลังใจ สวัสดิการ ขอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา ปฏิบัติต่อผู้ร่วมงานด้วยความสุภาพ มีน้ำใจ มีมนุษยสัมพันธ์อันดี และจรรยาบรรณต่อประชาชน สังคม โดยให้บริการประชาชนอย่างเต็มกำลังความสามารถด้วยความเป็นธรรม เอื้อเฟื้อ มีน้ำใจ ใช้กิริยาวาจาที่สุภาพ อ่อนโยน เมื่อเห็นว่าเรื่องใดไม่สามารถปฏิบัติได้หรือไม่อยู่ในอำนาจหน้าที่ของคนที่จะต้องปฏิบัติ ควรชี้แจงเหตุผลและแนะนำ ให้ติดต่อหน่วยงานหรือบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่เกี่ยวข้องกับเรื่องนั้นๆต่อไป (เกริกเกียรติ, 2540)

จากที่กล่าวมาเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยจึงควรมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพื่อให้สามารถให้บริการได้บรรลุเป้าหมายขององค์การ

ความหมายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (organizational citizenship behavior: OCB) พบว่ามีผู้ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมโดยสมัครใจที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์การไม่ได้กำหนดหรือตกลงไว้ และไม่เกี่ยวข้องกับรางวัล หรือค่าตอบแทน เป็นการให้ความช่วยเหลือแก่องค์การ สนับสนุนให้องค์การประสบความสำเร็จ พนักงานที่แสดงพฤติกรรมนี้เป็นผู้ที่ทำประโยชน์ต่อองค์การ ตัวอย่างของพฤติกรรม กรประกอบด้วย การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การอาสาทำงานที่ไม่ใช่หน้าที่ การเสียสละ การปกป้องชื่อเสียงขององค์การ การตรงต่อเวลา การให้คำเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้น และการพัฒนาทักษะและความสามารถแก่เพื่อนร่วมงาน ซึ่งที่กล่าวมาเป็นลักษณะของการมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 7 องค์ประกอบ (George & Jones, 1999; Johns, 1996; Katz & Kahn, 1978 ; Organ, 1988 อ้างตาม Podsakoff et al., 2000; Organ & Konovsky, 1989; Podsakoff & MacKenzie, 1994 อ้างตาม Podsakoff et al., 2000)

องค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

องค์ประกอบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้อธิบายโดยสมิทธิ์ ออร์แกน และเนียร์ (Smith, Organ & Near, 1983) ว่ามี 2 มิติพื้นฐาน คือ 1) พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (altruism) ซึ่งเป็นพฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหาที่เฉพาะของแต่ละบุคคล และ 2) พฤติกรรมกรยินยอมปฏิบัติตาม (compliance) เป็นพฤติกรรมกรปฏิบัติตามกฎระเบียบ กระทำสิ่งใดอย่างถูกต้องและเหมาะสม ซึ่งค่อนข้างจะเป็นลักษณะเฉพาะของบุคคล ต่อมาออร์แกน (Organ, 1988 อ้างตาม Podsakoff et al., 2000) ได้จำแนกรูปแบบของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 5 กลุ่ม คือ 1) พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ (altruism) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งช่วยเหลือบุคคลอื่น เพื่อให้กลุ่มมีประสิทธิภาพโดยส่งเสริมการกระทำแต่ละบุคคล 2) พฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness) เป็นการปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์การ การตรงต่อเวลา ไม่ใช่เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในการส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบบังคับและนโยบายขององค์การ ได้เป็นอย่างดี 3) พฤติกรรมกรมีน้ำใจเป็นนักกีฬา

(sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทน อดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือ ความเครียด ความกดดันต่างๆด้วยความเต็มใจ 4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) เป็นการกล่าวพูดที่ดี เพื่อปกป้องการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดขึ้นตามมา และ 5) การทำความดีให้สังคมในองค์กร (civic virtue) เป็นการส่งเสริมให้เกิดความสนใจ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์กร โดยผู้มีส่วนร่วมอาสาบริการและตั้งใจทำหน้าที่อย่างสมัครใจ

วิลเลียมและแอนเดอสัน (Williams & Anderson, 1991 อ้างตาม Podsakoff et al., 2000) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ออกเป็น 2 รูปแบบ คือ พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals-OCBI) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ที่มุ่งไปที่แต่ละบุคคลในองค์กรและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization-OCBO) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งประโยชน์ต่อองค์กรโดยทั่วไป ต่อมาพอดซากอฟ และคณะ (Podsakoff et al., 2000) ได้พัฒนาแบ่งกลุ่มพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็น 5 มิติ คือ 1) ความไม่เห็นแก่ตัวหรือพฤติกรรมช่วยเหลือ 2) ความรอบคอบ 3) ปฏิบัติตามกฎหมายขององค์กร 4) ความคิดสร้างสรรค์ และ 5) การทำความดีให้สังคมในองค์กร และได้ขยายองค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 7 องค์ประกอบ โดยได้อธิบายรายละเอียดรูปแบบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ ดังนี้

1) พฤติกรรมช่วยเหลือ (helping behavior) เป็นพฤติกรรมที่แสดงการช่วยเหลือเกี่ยวกับปัญหาเรื่องงานของบุคคลอื่นด้วยความสมัครใจ หรือการป้องกันเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากปัญหาเรื่องงาน ซึ่งสอดคล้องกับสมิท ออร์แกน และเนียร์ (Smith, Organ, & Near, 1983) ที่ให้ความหมายว่าเป็นพฤติกรรมที่แนะนำ และมุ่งให้ความช่วยเหลือด้วยความสมัครใจในสถานการณ์ เช่น การนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่ การช่วยเหลือคนที่มีภาระงานหนัก ส่วนออร์แกน (Organ, 1988 อ้างตาม Podsakoff et al., 2000) กล่าวว่าพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ เป็นการกระทำด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยคนอื่นเกี่ยวกับปัญหาการทำงาน การแนะนำการใช้เครื่องมือ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงานที่ค้าง เป็นพฤติกรรมที่สอดคล้องกับการกำหนดหน้าที่ของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยตามเนื้องาน ลักษณะงานที่รับผิดชอบ ซึ่งเป็นองค์กรขนาดเล็กจะต้องมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการทำงาน

2) การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportsmanship) เป็นลักษณะพฤติกรรมของคนที่ยอมทน อดทน ใจกว้าง ต่อสิ่งที่มารบกวนที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ในเรื่องงาน โดยไม่มีการบ่น หรือไม่มีข้อข้องใจ และเป็นคนที่ไม่เพียงไม่บ่นเมื่อต้องประสบกับสิ่งที่ทำให้ลำบากใจโดยบุคคลอื่น แต่ยังมีทัศนคติทางบวกเมื่อสิ่งนั้นไม่เป็นไปตามที่คิดหรือแนะนำไว้ เป็นคนที่ตั้งใจเสียสละในการทำงานกลุ่ม

และไม่ปฏิเสธความคิดเห็นของบุคคลอื่น และออร์แกน (Organ, 1988 อ้างตาม Podsakoff et al., 2000) ให้ความหมายว่าเป็นลักษณะของคนที่ยอมทน อดทน ใจกว้างต่อสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ เข้ามารับกวนการทำงานโดยไม่มีการบ่นหรือไม่มีข้อข้องใจ

3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (organizational loyalty) เป็นพฤติกรรมความจงรักภักดีต่อผู้นำ หรือหัวหน้าองค์กรของบุคคล กลุ่ม และหน่วยงาน นำมาซึ่งการส่งเสริมองค์การและการปกป้องต่อสิ่งที่มาคุกคามองค์การ การสนับสนุนชื่อเสียงที่ดี และความร่วมมือกับบุคคลอื่นเพื่อการบริการทั่วไป สอดคล้องกับกรแฮม (Graham, 1991 อ้างตาม Podsakoff et al., 2000) ซึ่งให้ความหมายของความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นความจงรักภักดีต่อผู้นำและองค์การทั้งที่เป็นระดับบุคคล เป็นกลุ่ม รวมถึงพฤติกรรมปกป้ององค์การจากสิ่งคุกคาม การสนับสนุนชื่อเสียงที่ดีขององค์การและการร่วมมือในการให้บริการ สำหรับงานวิจัยนี้เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่ปฏิบัติงานในพื้นที่วิกฤติต้องประสบกับการคุกคามต่อชีวิต ซึ่งถือเป็นภาวะวิกฤติของบุคคล แต่เจ้าหน้าที่สถานีอนามัยก็ไม่ลาออกยังคงอยู่ในพื้นที่แสดงว่าต้องการปกป้องสุขภาพของประชาชนเป็นพฤติกรรมของสมาชิกที่แสดงให้เห็นถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร

4) การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (organizational compliance) เป็นพฤติกรรมการยอมรับอย่างมีเหตุผลของบุคคลต่อโครงสร้างขององค์กร การพรณงาน และนโยบายขององค์กร และการสนองตอบกฎระเบียบขององค์กร กฎข้อบังคับ และระเบียบปฏิบัติ พฤติกรรมนี้ถูกพิจารณาเช่นเดียวกับรูปแบบพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ถูกคาดหวังให้คนหนุ่มมากปฏิบัติตามระเบียบที่วางไว้ สอดคล้องกับกรแฮม (Graham, 1991 อ้างตาม Podsakoff et al., 2000) ที่ให้ความหมายของการปฏิบัติตาม ระเบียบขององค์กรว่าเป็นการปฏิบัติตามองค์การ การแนะนำโครงสร้าง การบรรยายงาน และนโยบายบุคคลที่ยอมรับอย่างมีเหตุผลในบทบาทและกฎข้อบังคับปฏิบัติตามโดยการเคารพบทบาทหน้าที่และคำแนะนำ ส่วนบอร์แมนและโมโตวิดโล (Borman & Motowidlo, 1993) ให้ความหมายว่าเป็นการสนับสนุนและการปกป้ององค์การ การคำจูนองค์การและการแสดงต่อองค์การอย่างเหมาะสมแก่บุคคลภายนอก สำหรับแวน สก็อตเตอร์ และโมโตวิดโล (Van Scotter & Motowidlo, 1996) กล่าวว่า เป็นการอุทิศต่องาน ฝึกให้มีระเบียบวินัยเป็นมิตการปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยทั่วไป และในภาวะวิกฤติเนื่องจากเหตุการณ์ไม่สงบที่เกิดขึ้นในพื้นที่สถานีอนามัยได้กำหนดกฎระเบียบพิเศษเพื่อความปลอดภัยของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย ได้แก่ การแต่งกายให้กลมกลืนกับชาวบ้าน ไม่แต่งชุดเครื่องแบบราชการ ปรับเปลี่ยนช่วงเวลาการปฏิบัติงานโดยปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 09.00 - 15.00 น. การออกปฏิบัติงานในพื้นที่ให้ไปกันหลายๆคนไม่ไปคนเดียวและให้มีอาสาสมัครสาธารณสุขในพื้นที่ไปด้วย เป็นต้น ซึ่งเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยได้ยึดถือปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรที่กำหนดขึ้น

5) ความคิดสร้างสรรค์ (individual initiative) เป็นพฤติกรรมพิเศษที่เกี่ยวข้องกับการต้องทำงานหนัก ซึ่งนำไปสู่ความก้าวหน้าที่นอกเหนือจากข้อกำหนดต่ำสุดหรือระดับที่คาดหวังทั่วไป ซึ่งกระทำโดยความสมัครใจ เช่น พฤติกรรมที่รวมการกระทำโดยสมัครใจจากการสร้างและการเปลี่ยนแปลงเพื่อการพัฒนาการปฏิบัติขององค์กร ความกระตือรือร้นเป็นพิเศษ และความพยายามเพื่อความสำเร็จของงาน การอาสาสมัครทำให้เกิดความรู้จักรับผิดชอบในองค์กร ส่วนมอร์แมนและเบคลี่ (Mooman & Blakely, 1995) ให้ความหมายว่าเป็นการสื่อสารกับบุคคลอื่นในสถานที่ทำงานเพื่อพัฒนาบุคคลและกลุ่ม และอีกนิยามของความคิดสร้างสรรค์ที่นักวิชาการให้ความหมายว่าเป็นความสามารถของสมองที่คิดได้กว้างไกลหลายแง่มุมซึ่งทำให้เกิดความคิดแปลกใหม่แตกต่างไปจากเดิม เป็นความสามารถในการมองเห็นความสัมพันธ์ของสิ่งต่างๆรอบตัวเกิดการเรียนรู้ เข้าใจจนเกิดปฏิกิริยาตอบสนองให้เกิดความคิดเชิงจินตนาการซึ่งเป็นลักษณะสำคัญของความคิดสร้างสรรค์ อันจะนำไปสู่การประดิษฐ์หรือคิดค้นสิ่งแปลกใหม่ หรือเพื่อการแก้ไขปัญหา (ชาญณรงค์, 2546) ความคิดสร้างสรรค์ในแต่ละคนสามารถส่งเสริมและพัฒนาให้เกิดขึ้นได้ ขณะเดียวกันก็ยังมีอุปสรรคมาขัดขวางหรือปิดกั้นการเกิดความคิดสร้างสรรค์ ทำให้คนไม่สามารถพัฒนาได้ทั้งปัจจัยเสริมและอุปสรรคของการเกิดความคิดสร้างสรรค์ที่สำคัญก็คือสภาพแวดล้อม และสังคม โรเจอร์ (Roger, 1959 อ้างตาม ชาญณรงค์, 2546) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมความคิดสร้างสรรค์ ได้แก่ ภาวะที่บุคคลรู้สึกปลอดภัย (psychological safety) สำหรับเจ้าหน้าที่สถานีนามย์ที่ทำงานในพื้นที่วิกฤตก็เช่นเดียวกัน ภาวะที่เจ้าหน้าที่รู้สึกไม่ปลอดภัยอาจมีผลต่อพฤติกรรมการแสดงออกของสมาชิกในด้านความคิดสร้างสรรค์ได้

6) การทำความดีให้สังคมในองค์กร (civic virtue) เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความสนใจ ความรับผิดชอบเกี่ยวกับนโยบายขององค์กร หรือข้อตกลงร่วมกันขององค์กรที่แสดงโดยความตั้งใจเข้ามามีส่วนร่วมของบุคคลไม่เพียงแต่การแสดงความคิดเห็น แต่เป็นการรักษาให้เป็นไปในแนวทางเดียวกันในองค์กร เช่น ตั้งใจเข้าร่วมประชุม ความเห็นพิเศษเกี่ยวกับกลยุทธ์ที่องค์กรควรจะปฏิบัติตาม ฯลฯ เพื่อควบคุมสำหรับสิ่งคุกคามและโอกาส พฤติกรรมนี้มีผลต่อการยอมรับของบุคคลส่วนใหญ่ซึ่งเป็นสมาชิกขององค์กร สอดคล้องกับออร์แกน (Organ, 1988 อ้างตาม Podsakoff et al., 2000) ได้ให้ความหมายว่าเป็นความรับผิดชอบ เกี่ยวกับนโยบายขององค์กรที่ไม่เพียงเป็นการแสดงความคิดเห็นเท่านั้น แต่เป็นการเอาใจใส่การประชุม การรักษาให้เป็นแนวทางเดียวกันในองค์กร และกรราฮัม (Graham, 1991 อ้างตาม Podsakoff et al., 2000) กล่าวว่า เป็นการมีส่วนร่วมในองค์กรเป็นความสนใจในงานขององค์กรด้วยความดี ความรับผิดชอบในองค์กร รวมทั้งการเอาใจใส่ในการประชุม การมีส่วนร่วมในความเห็น ความคิดใหม่ๆ เช่นเดียวกับ

เจ้าหน้าที่สถานอนามัยแม้ในภาวะวิกฤตก็ยังทำหน้าที่ดูแลสุขภาพของประชาชนในพื้นที่ทั้งในเชิงรับและเชิงรุก

7) การพัฒนาตนเอง (self development) เป็นพฤติกรรมโดยความสมัครใจในการพัฒนาความรู้ ทักษะและความสามารถของผู้ปฏิบัติงานให้ดีขึ้น เพื่อการสนับสนุนองค์กร ซึ่งอาจรวมถึงการพยายามและการนำประโยชน์จากการฝึกปฏิบัติขั้นสูง การพัฒนาจากการปฏิบัติงานจริงหรือการเรียนรู้จากความสามารถ ความชำนาญที่เพิ่มขึ้นจากการสนับสนุนขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับจอร์สและบริฟ,จอร์ส และจอร์น (George & Brief, 1992; George & Jones, 1997) ได้กล่าวไว้ว่าเป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของสมาชิกด้วยความสมัครใจ และการนำประโยชน์จากการฝึกปฏิบัติ การพัฒนา และแม้แต่การเรียนรู้มาเพื่อสนับสนุนองค์กร

จากองค์ประกอบพฤติกรรมทั้ง 7 ด้านซึ่งเป็นลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่นักวิชาการได้อธิบายรายละเอียดไว้มากมายนั้น แต่ละองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเหล่านี้ล้วนแต่สนับสนุนให้เกิดประสิทธิผลที่ดีต่อองค์กรทั้งสิ้น เพื่อให้เห็นความสอดคล้องหรือความแตกต่างกันในแต่ละองค์ประกอบชัดเจน ผู้วิจัยจึงได้อธิบาย โดยสรุปเป็นตารางเปรียบเทียบแต่ละองค์ประกอบดังตาราง 1

แสดงองค์ประกอบพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

มิติพฤติกรรมสมาชิก	สมิท, ออร์แกน และเนียบ (1983)	ออร์แกน (1988, 1990)	กราชัมม์ (1989) มอร์แมน และเบคลี (1995)	กราชัมม์ (1991)
พฤติกรรมความช่วยเหลือ (helping behavior)	พฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ (altruism) เป็นพฤติกรรมที่แนะนำและมุ่งให้ความช่วยเหลือด้วยความสมัครใจในสถานการณ์ เช่น การนิเทศเจ้าหน้าที่ใหม่, การช่วยเหลือคนที่มิภาระงานหนัก	พฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ (altruism) เป็นการกระทำด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยคนอื่นเกี่ยวกับปัญหาการทำงาน การแนะนำการใช้เครื่องมือ, การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับงานที่ต่าง	การช่วยเหลือบุคคลเน้นการช่วยเหลือในงานของเพื่อนร่วมงาน เมื่อจำเป็นต้องช่วยเหลือ	

<p>มีพิพัตติกรรมสมาชิก</p>	<p>สมิท , ออร์แกน และเนียบ (1983)</p>	<p>ออร์แกน (1988 , 1990)</p>	<p>กราชัมม์ (1989) มอร์แมน และเบคลี (1995)</p>	<p>กราชัมม์ (1991)</p>
<p>การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportsmanship)</p>		<p>การนำความสงบ (peacemakin) เป็นการกระทำที่ช่วยเหลือเพื่อ ป้องกัน , ความตั้งใจหรือการ บรรเทาความขัดแย้งระหว่าง บุคคล การนำความยินดี (cheerleading) โดยคำพูดและการแสดงท่าทาง การสนับสนุนในความกล้าเร็ว และการพัฒนาวิชาชีพของเพื่อน ร่วมงาน ลักษณะของคนที่ยอมทน อดทน ใจกว้าง ต่อสิ่งที่ไม่สามารถ หลีกเลี่ยงได้ เข้ามาบรรจบงานการ ทำงาน โดยไม่มีการบ่นหรือไม่ มีข้อข้องใจ</p>		

มิติพฤติกรรมสมาชิก	วิลเลียม และแอนเดอตัน (1991) OCB-I เป็นพฤติกรรมซึ่งเป็นประโยชน์เฉพาะบุคคลและการช่วยเหลือสนับสนุนองค์การโดยทางอ้อม	จอร์ส และบริฟ (1992) จอร์ส และจอร์น (1997) การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เป็นพฤติกรรมที่ช่วยเสริมสร้างจิตสำนึกขององค์การให้มีความสะดวก ทำให้สำเร็จและบรรลุเป้าหมายในงาน การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ได้รวมพฤติกรรมที่ช่วยช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในภาระงานที่หนัก และการใช้ทรัพยากรร่วมกัน	บอร์แมน และ โม ไทวิท โคล (1993 , 1997) การช่วยเหลือและประสานงานกับผู้อื่น เป็นพฤติกรรมที่ช่วยเสริมสร้างงานและการดำเนินงาน	เวเน สก็อตเตอร์ และ โม ไทวิท โคล (1996) การให้ความสะดวกแก่บุคคลเป็นพฤติกรรมที่ช่วยเสริมสร้างจิตสำนึกของบุคคลซึ่งสนับสนุนเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย
--------------------	--	--	--	--

มิติพฤติกรรมสมาชิก	สมีท , ออร์แกน และเนียบ (1983)	ออร์แกน (1988 , 1990)	กราซิมม์ (1989) มอร์แมน และบคลี (1995)	กราซิมม์ (1991)
<p>ความจงรักภักดีต่อองค์การ (organizational loyalty)</p> <p>การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ (organizational compliance)</p>	<p>เกี่ยวกับบุคคลที่ปฏิบัติถูกต้องตามระเบียบ ซึ่งไม่ได้เกิดขึ้นทันทีเฉพาะบุคคล แต่จะเป็นประโยชน์ทางอ้อมในการพัฒนาระบบ เช่น การตรงต่อเวลา</p>		<p>ความจงรักภักดีเป็นการส่งเสริมภาพขององค์การต่อบุคคลภายนอก</p>	<p>ความจงรักภักดีต่อองค์การ เป็นความจงรักภักดีต่อผู้นำและองค์การทั้งที่เป็นระดับบุคคล , เป็นกลุ่ม รวมถึงพฤติกรรม การปกป้ององค์การจากสิ่งคุกคาม , การสนับสนุนชื่อเสียงที่ดีขององค์การ และการร่วมมือในการให้บริการ</p> <p>การปฏิบัติตามองค์การ เป็นการบรรรยากาศ และนโยบายที่บุคคลยอมรับ อย่างมีเหตุผล และปฏิบัติ ตามบทบาทหน้าที่</p>

<p>มิติพฤติกรรมสมาชิก</p>	<p>วิลเลียม และแอนเดอตัน (1991)</p>	<p>จอร์ส และบรีฟ (1992) จอร์ส และจอร์น (1997)</p> <p>เป็นความเต็มใจที่สมาชิก องค์การช่วยเหลือสนับสนุน องค์การด้วยความสมัครใจอย่าง มีประสิทธิภาพ ตลอดถึงความ พยายามเพื่อแสดงให้องค์การ ได้เป็นคุณประโยชน์ต่อสังคม</p>	<p>บอร์แมน และ โมโตวิล โดล (1993, 1997)</p> <p>การสนับสนุนและการ ปกป้ององค์การเป็นการคำนวณ องค์การและการแสดงต่อ องค์การอย่างเหมาะสมแก่ บุคคลภายนอก</p>	<p>แวน สก็อตเตอร์ และ โมโตวิล โดล (1996)</p>
<p>OCB-O เป็นพฤติกรรมซึ่งองค์การ ได้รับประโยชน์ เช่น การแจ้ง ล่วงหน้า เมื่อไม่สามารถมา ทำงานได้ งานวิจัยได้บันทึกว่า OCB-O เป็นมิติที่เหมือนการ ปฏิบัติตามกฎระเบียบทั่วไป</p>		<p>บทบาทขององค์การและระเบียบ ปฏิบัติ เป็นการศึกษา กฎระเบียบ การต่อต้าน หน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และ นโยบายขององค์การ</p>	<p>เป็นพฤติกรรมกรรมการอุทิศ ต่องาน การฝึกให้ระเบียบ วินัย เป็นมิติการปฏิบัติ ตามกฎหมายระเบียบโดยทั่วไป</p>	

<p>มิติพฤติกรรมสมาชิก</p>	<p>สมิท, ออร์แกน และเนย์ (1983)</p>	<p>ออร์แกน (1988, 1990)</p>	<p>กราส์ม (1989) มอร์แมน และเบคส์ (1995)</p>	<p>กราส์ม (1991)</p>
<p>ความคิดสร้างสรรค์ (individual initiative)</p>		<p>พฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดี เป็นระดับที่ต้องการน้อยที่สุด ของงาน, ความตรงต่อเวลา, การดูแลองค์การ, การรักษา ทรัพยากร</p>	<p>การสื่อสารกับบุคคลอื่นใน สถานที่ทำงานเพื่อพัฒนา บุคคลและกลุ่ม</p>	
<p>การทำความคิดให้สังคมใน องค์การ (civic virtue)</p>		<p>เป็นความรับผิดชอบเกี่ยวกับ นโยบายขององค์การที่ไม่เพียง เป็นการแสดงความคิดเห็น แต่ เป็นการเอาใจใส่การประชุม, การรักษากฎเป็นแนวทางเดียวกัน ในองค์การ</p>		<p>การมีส่วนร่วมในองค์การ ความสนใจในงานด้วย ความดี ความรับผิดชอบ รวมทั้งการเอาใจใส่ในการประชุม การมีส่วนร่วม ในความเห็น ความคิดใหม่</p>

<p>มิติพฤติกรรมสมาชิก</p>	<p>วิลเลียม และแอนเดอสัน (1991)</p>	<p>จอร์ส และบรีฟ (1992) จอร์ส และจอร์น (1997)</p>	<p>บอร์แมน และ โม ไตรวิทโคค (1993, 1997)</p>	<p>แวน สก็อตเตอร์ และ โม ไตรวิทโคค (1996)</p>
<p>การพัฒนาตนเอง (self development)</p>		<p>การกระทำด้วยความสมัครใจ ในเรื่องที่สร้างสรรค์ บุคคลซึ่งทำงานในองค์การกระตือรือร้น ในการทำงานเพื่อพัฒนาตนเอง, กลุ่ม หรือองค์การ การปกป้อง องค์การเป็นการกระทำด้วยความสมัครใจของสมาชิกองค์การ</p> <p>เป็นการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถของสมาชิก ด้วยความสมัครใจ และการนำ ประโยชน์จากการฝึกปฏิบัติ การพัฒนา และแม้แต่การเรียนรู้ มาเพื่อสนับสนุนองค์การ</p>	<p>การมีความกระตือรือร้นและความพยายาม ซึ่งจำเป็นต่อการ ทำงานหนักเพื่อความสำเร็จ ของงาน</p> <p>การอาสาสมัครทำงานอย่าง กระตือรือร้น การแนะนำ เพื่อการพัฒนาองค์การ การมีความคิดสร้างสรรค์และความ รับผิดชอบ</p>	<p>การอุทิศให้กับงาน เป็น พฤติกรรมการทำงานหนัก การใช้ความคิดสร้างสรรค์ เพื่อแก้ปัญหาในงาน</p>

การวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ถูกสร้างขึ้นและพัฒนา มาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้สามารถประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ โดยเครื่องมือวัดที่ให้นิยามของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็น “พฤติกรรมบทบาทพิเศษ” ตามแนวคิดที่แยกโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ สมิทท์ ออร์แกน และเนียร์ (Smith, Organ & Near, 1983) เป็นนักวิชาการกลุ่มแรกที่สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การขึ้น มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ (exploratory factor analysis: EFA) พบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมี 2 องค์ประกอบหลัก คือ องค์ประกอบการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (altruism) และองค์ประกอบการมีมโนสำนึก (generalized compliance) เครื่องมือชุดนี้ถือได้ว่าเป็นเครื่องมือต้นแบบในการพัฒนาเครื่องมือวัดในระยะต่อมา ในปี ค.ศ 1988 ออร์แกน (Organ, 1988 อ้างตาม วิริณธ์, 2544) ได้ขยายองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การมีมโนสำนึก การมีน้ำใจ เป็นนักกีฬา ความสุภาพ และการทำความดีให้สังคมในองค์การ ต่อมามอร์แมน (Moorman, 1991) ใช้เครื่องมือวัดดังกล่าวทำการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (confirmatory factor analysis: CFA) ของเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มี 5 องค์ประกอบ และได้ถูกนำมาใช้อย่างแพร่หลาย พอดซาคอฟ และคณะ (Podsakoff et al., 2000) ได้นำมาพัฒนา ขยาย และอธิบาย องค์ประกอบของพฤติกรรมบุคคลได้ละเอียดมากขึ้นโดยแบ่งเป็น 7 องค์ประกอบ คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือ การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ความจงรักภักดีต่อองค์การ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ความคิดสร้างสรรค์ การทำความดีให้สังคมในองค์การ และการพัฒนาตนเอง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดและการวัดพฤติกรรมโดยใช้เครื่องมือวัด พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มี 7 องค์ประกอบ ของพอดซาคอฟ และคณะดังกล่าวข้างต้น (Podsakoff et al., 2000) เนื่องจากได้ขยายและอธิบายลักษณะพฤติกรรมของบุคคลได้ละเอียดและชัดเจน โดยผู้วิจัยได้ปรับปรุงเครื่องมือวัดภายใต้กรอบแนวคิดดังกล่าวจากเครื่องมือของวิริณธ์ (2545) ซึ่งประกอบด้วย ข้อคำถาม 43 ข้อ และมีลักษณะแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ

ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

นักวิชาการหลายท่านได้ศึกษาถึงผลลัพธ์ของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

โดยศึกษาผลลัพธ์หลัก 2 ด้าน คือ

1. ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อบุคคล มีการศึกษาที่พบว่า พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ช่วยเสริมสร้างประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน และผลการปฏิบัติงาน (เมธี, 2542; ลาวัลย์, 2544) และมีผลต่อคุณภาพชีวิตในการทำงาน จากการศึกษาพบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับสูงมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับที่ดีกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในระดับต่ำ (ประไพพร, 2539; สุพรรณมา, 2544)

2. ผลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อประสิทธิผลขององค์การ พอดซาคอฟฟ์ และแมคคินซี (Podsakoff & MacKenzie, 1997) ได้สรุปว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีอิทธิพลทางตรงในการส่งเสริมประสิทธิผลต่อองค์การ เนื่องจากช่วยลดจำนวนทรัพยากรบุคคลที่ปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียว ให้นุคลากรสามารถทำงานได้หลายบทบาท มีการช่วยเหลือการทำงานของผู้ร่วมงานทั้งภายในและภายนอกกลุ่มงาน สามารถรักษาและดึงดูดให้นุคลากรที่ดีให้คงอยู่ในองค์การ และทำให้นุคลากรสามารถสร้างผลงานได้รวดเร็วขึ้น

จะเห็นว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสำคัญต่อองค์การ ทำให้กลไกการทำงานของสังคมภายในองค์การมีความราบรื่น มีความยืดหยุ่นในการทำงาน คนในองค์การมีการปรับตัว มีการพึ่งพาอาศัยกัน ซึ่งจำเป็นอย่างยิ่งสำหรับสังคมที่มีการปรับเปลี่ยน และต้องเผชิญกับภาวะวิกฤติเช่นเดียวกับใน 3 จังหวัดภาคใต้ คือ ประสบกับเหตุการณ์ความไม่สงบที่มีการลอบทำร้ายเจ้าหน้าที่และประชาชนรายวัน เผาทำลายสถานที่ราชการและวางระเบิด ทำให้เกิดความไม่ปลอดภัยในการดำรงอยู่ และการประกอบอาชีพทั้งเจ้าหน้าที่และประชาชนที่อยู่ในพื้นที่จะเห็นว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นถือเป็นภาวะวิกฤติที่ทำให้บุคคลเกิดการปรับตัว และยังผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนพฤติกรรมได้ (Kochne, 1983 อ้างตาม ฟารีดา 2546)

จากทฤษฎีวิฤติของเคนเนทท์ (Kenneth, 1982) ให้ความหมายคำว่า วิฤติ หมายถึง การเปลี่ยนแปลงจากสิ่งหนึ่งเป็นอีกสิ่งหนึ่งในช่วงระยะเวลาสั้นๆเป็นเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทันทีทันใด แบ่งเป็น 3 ระยะ คือ ระยะที่ 1 ระยะผลกระทบ เกิดจากปฏิกริยาของแต่ละคนซึ่งเกิดขึ้นทันทีทันใด ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ไม่สามารถผ่านปัญหาอุปสรรคไปได้ มีความล้มเหลวในการแก้ปัญหา เหตุการณ์ที่เกิดขึ้น การแก้ปัญหาขึ้นอยู่กับแนวความคิด ความพยายามที่จะทำให้สำเร็จ ความเข้าใจในเหตุการณ์ของแต่ละคน การตีความจากเหตุการณ์อาจทำให้สับสน ระยะนี้ทำให้เกิดอารมณ์ ซึมเศร้า วิตกกังวล ผิดหวังและโกรธ ระยะที่ 2 ระยะการจัดการ ระยะนี้มีการใช้กลยุทธ์ในการ

แก้ปัญหา วิธีที่จะช่วยแก้ปัญหาวิกฤติ คือ การยอมรับปัญหาที่ประสบอยู่ ค้นหาเป้าหมายของการพัฒนา เข้าใจและยอมรับสถานการณ์ ยอมรับอารมณ์ที่เกิดขึ้นทั้งด้านบวกด้านลบ บรรเทาภาวะวิกฤติด้วยการลดปัญหา และความเชื่อมั่นในความสามารถ ความรับผิดชอบจะนำมาซึ่งความสำเร็จในการแก้ปัญหาวิกฤติ และระยะที่ 3 ระยะการแยกตัว ระยะนี้ถ้าการแก้ปัญหาในระยะที่ 2 ไม่สำเร็จ จะเกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างช้าๆ ไม่ค่อยคลายจากความรุนแรง เกิดความกดดัน บุคคลจะแยกตัว อาจเกิดการฆ่าตัวตาย ภาวะซึมเศร้าที่รุนแรง หรือการมีบุคลิกภาพที่สับสน เคนเนทท์ (Kenneth, 1982) ได้แบ่งภาวะวิกฤติตามขั้นตอนการเกิดได้ 3 ขั้นคือ ก่อนวิกฤติ ขณะวิกฤติ และหลังวิกฤติ ซึ่งการเกิดภาวะวิกฤติเป็นการเปลี่ยนแปลงอย่างมีทิศทาง มีขั้นตอน มีแรงผลักดัน มีรูปแบบความก้าวหน้า และมีศักยภาพ รูปแบบความก้าวหน้าอาจเป็นลักษณะมุ่งไปสู่ความเจริญงอกงาม ถดถอยไปสู่ภาวะวิกฤติ มีการกลับไปกลับมาระหว่างความก้าวหน้าและการถดถอย และมีการแสดงออกซึ่งความแตกต่างให้ปรากฏ และผลของวิกฤติอาจนำไปสู่ความอยู่ดีมีสุขหรือสู่ภาวะล้มเหลวจนต้องตายจากไป ในภาวะวิกฤติคนจะได้พบเหตุการณ์ระดับพัฒนาการในลักษณะที่ทำนายได้ (predictable developmental events) หรืออาจมีเหตุการณ์จากสถานการณ์ในลักษณะที่ทำนายไม่ได้ (non-predictable situational events) พร้อมกันไปในภาวะวิกฤติ เหตุการณ์ตามระดับพัฒนาการจะเป็นเหตุการณ์ที่ก่ออันตราย (developmental hazardous events) และเหตุการณ์ตามสถานการณ์ก็จะเป็นเหตุการณ์ที่ก่ออันตรายเช่นเดียวกัน (situational hazardous events) เพราะเหตุการณ์ดังกล่าวจะมีศักยภาพพอเพียงที่จะหยุดยั้งความสมดุลของบุคคล (ฟาริดา, 2546) ดังนั้นเหตุการณ์ที่ก่ออันตราย หรือเหตุการณ์ไม่สงบที่เกิดขึ้นจึงมีศักยภาพในการก่อภาวะวิกฤติให้แก่บุคคลทั้งในทางบวกและทางลบ ในเวลาเดียวกันภาวะวิกฤติสามารถนำไปสู่การเคลื่อนไหว เพื่อแสวงหาทรัพยากรใหม่ๆเกิดการปรับตัวและเสริมความเจริญงอกงามเมื่อมีเหตุการณ์ตามระดับพัฒนาการหรือระดับสถานการณ์ ภาวะวิกฤติจะเป็นการสนองตอบต่อการตัดสินใจตามเหตุการณ์ ทำให้เกิดเป็นอันตรายหรืออาจเป็นโอกาสได้เช่นเดียวกัน ซึ่งเมื่อกระทบต่อร่างกาย ผลที่เกิดจากแรงกระทบอาจทำร้ายต่อบุคคล หรือผลักดันให้บุคคลเปลี่ยนสิ่งแวดล้อมหรือเปลี่ยนพฤติกรรมให้เหมาะสม

จากความหมายวิกฤติตามทฤษฎี สามารถสรุปได้ว่าเหตุการณ์ความไม่สงบที่เกิดขึ้นในพื้นที่เป็นการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นทันทีทันใด และเหตุการณ์นี้ทำนายไม่ได้ว่าจะหยุดยั้งหรือดำเนินต่อไปนานเท่าใด ซึ่งผลของเหตุการณ์หรือภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นกระทบต่อจิตใจ ทำให้เกิดความรู้สึกไม่ปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน สำหรับเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่ปฏิบัติงานในพื้นที่วิกฤติ ก็ต้องปฏิบัติงานตามหน้าที่ความรับผิดชอบท่ามกลางเหตุการณ์ หรือภาวะวิกฤติที่เกิดขึ้นในพื้นที่จึงอาจเกิดการปรับเปลี่ยนการแสดงออกของพฤติกรรมเพื่อไว้รับกับภาวะวิกฤติจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นได้

2. ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ปัจจัยสำคัญที่กำหนดพฤติกรรมมนุษย์หรือบุคคลมี 4 ปัจจัย ประกอบด้วย 1) ปัจจัยทางด้านชีวภาพ ได้แก่ องค์ประกอบทางด้านร่างกายของบุคคล 2) ปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อม จะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของบุคคล ทำให้บุคคลต้องปรับพฤติกรรมให้เข้ากับสิ่งแวดล้อม 3) ปัจจัยทางด้านสังคมและจิตวิทยา ได้แก่ การอบรมเลี้ยงดู การอบรมขัดเกลาทางสังคม (socialization) และ 4) ปัจจัยทางด้านวัฒนธรรม เป็นระบบสัญลักษณ์ที่มนุษย์สร้างขึ้นและมีการถ่ายทอดโดยการเรียนรู้จากคนรุ่นหนึ่งไปยังคนอีกรุ่นหนึ่ง วัฒนธรรมจึงเป็นปัจจัยหนึ่งในการกำหนดพฤติกรรมของบุคคลทั้งในระดับสังคมและระดับองค์การ โดยที่ปัจจัยทางด้านสังคมและจิตวิทยาเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เกิดพฤติกรรมบุคคล ปัจจัยดังกล่าว ประกอบด้วย ทักษะ บุคลิกภาพ การรับรู้ การเรียนรู้ และแรงจูงใจ จากปัจจัยทั้ง 5 ประการ สิ่งที่เป็นตัวผลักดันหรือกระตุ้นให้บุคคลแต่ละคนมีพฤติกรรมเป็นสิ่งเดียวกันนั้นคือแรงจูงใจ (เจลิมพงศ์, 2543) ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกนำทฤษฎีแรงจูงใจมาศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยใช้แนวคิดแรงจูงใจซึ่งนำไปสู่การเกิดพฤติกรรม ซึ่งซานฟอร์ด (Sanford, 1977) กล่าวว่าพฤติกรรมมนุษย์ส่วนใหญ่เกิดขึ้นจากแรงจูงใจ มีเหตุผลเฉพาะจากพฤติกรรมที่กระทำ เพราะแรงจูงใจเป็นพลังที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมออกมา เป็นตัวกำหนดเป้าหมายและทิศทางของพฤติกรรม และแรงจูงใจยังเป็นตัวกำหนดระดับของความพยายามที่จะมีพฤติกรรมหรือมีการกระทำอย่างใดอย่างหนึ่ง (เจลิมพงศ์, 2543) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของศิริวรรณ และคณะ (2541) ที่กล่าวว่าแรงจูงใจเป็นการกระตุ้นปลุกเร้าให้พนักงานในองค์การมีกำลังใจ มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติหน้าที่อย่างเต็มความสามารถ นักวิชาการหลายคนได้ให้ความหมายของแรงจูงใจไว้ต่างกันออกไป ดังนี้

แรงจูงใจ หมายถึง ภาวะที่บุคคลเกิดความต้องการ และได้รับการกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมในการกระทำกิจกรรมต่างๆอย่างตั้งใจ เต็มใจทุ่มเทความพยายามเพื่อให้บรรลุเป้าหมายของตนเองและองค์การ ซึ่งผู้ที่มีแรงจูงใจจะทุ่มเทความพยายามในการปฏิบัติงานมากกว่าผู้ที่ไม่มีความจูงใจ และการจูงใจจะทำให้ผลงานขององค์การสูงขึ้น (เจลิมพงศ์, 2543; ไพฑูรย์, 2540; ศิริวรรณ และคณะ, 2541; Gordon, 1990 อ้างตาม วันชัย, 2548; Robbins, 1980 อ้างตาม วันชัย, 2548)

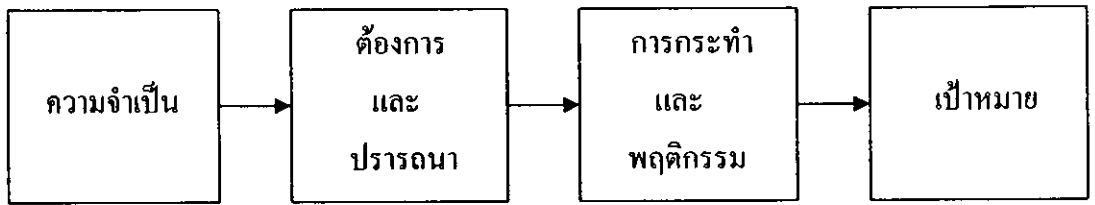
นักจิตวิทยาได้แบ่งการจูงใจตามลักษณะการแสดงออกทางพฤติกรรมเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. การจูงใจภายใน (intrinsic motivation) หมายถึง ภาวะของบุคคลที่มีความต้องการที่จะเรียนรู้หรือแสวงหาบางสิ่งบางอย่างด้วยตนเอง โดยมีต้องให้มีบุคคลอื่นเข้ามาเกี่ยวข้อง

2. การจูงใจภายนอก (extrinsic motivation) หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ได้รับแรงกระตุ้นมาจากภายนอกให้มองเห็นจุดหมายปลายทาง และนำไปสู่การเปลี่ยนแปลงหรือการแสดงพฤติกรรมของบุคคล

แรงจูงใจเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมซึ่งสามารถแสดงรูปแบบของแรงจูงใจและพฤติกรรม

ดั่งภาพ 3



ภาพ 3 แสดงรูปแบบแรงจูงใจและพฤติกรรม

นักวิชาการหลายท่านได้เสนอทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะทำให้เข้าใจถึงความแตกต่างระหว่างบุคคลมากขึ้น และทราบถึงสาเหตุของพฤติกรรมบุคคลได้ดีขึ้น โดยทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานที่เกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์การได้อธิบายไว้หลายทฤษฎี ได้แก่ ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow's hierarchy of needs) ทฤษฎีการถดถอยความต้องการของแอสเตอร์เฟอร์ และทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ซเบิร์ก (Herzberg's Two-Factor Theory) โดยมีรายละเอียดในแต่ละทฤษฎี ดังนี้

ทฤษฎีความต้องการตามลำดับขั้นของมาสโลว์ (Maslow, 1970; Steers & Porter, 1991)

แนวความคิดนี้มุ่งอธิบายความต้องการของคน โดยมีความเชื่อว่ามนุษย์มีความต้องการตลอดเวลาและความต้องการของคนจะเป็นตัวกระตุ้นให้คนแสดงพฤติกรรมเพื่อตอบสนองความต้องการ ความต้องการของมนุษย์สามารถแบ่งได้เป็น 5 ชั้น ดังนี้

1. ความต้องการกายภาพ (physiological needs) เป็นความต้องการพื้นฐานทางร่างกาย สำหรับมนุษย์เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ ความต้องการชั้นนี้ ได้แก่ ความต้องการอาหาร น้ำ อากาศหายใจ การพักผ่อน และความต้องการทางเพศ ในส่วนขององค์การความต้องการชั้นนี้ คือ สภาพการทำงาน และเงินเดือนที่ได้รับ

2. ความต้องการความปลอดภัย (safety needs) ความต้องการชั้นนี้จะเกิดขึ้นต่อเมื่อความต้องการทางกายภาพได้รับการตอบสนองแล้วระดับหนึ่ง ความต้องการชั้นนี้ของบุคคล ได้แก่ ความมั่นคง ความต้องการมีเสถียรภาพ ความปลอดภัยในชีวิต ปลอดภัยจากอันตรายต่างๆทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ ในส่วนขององค์การความต้องการชั้นนี้ คือ สภาพความปลอดภัยในการทำงาน ความมั่นคงในงาน

3. ความต้องการด้านสังคม (social needs) เมื่อคนได้รับการตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายและความปลอดภัยแล้ว จะมีความต้องการที่จะผูกพันและได้รับการยอมรับว่าเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มองค์กรหรือสังคม ต้องการมีเพื่อน ต้องการความรัก และความพอใจในการสัมพันธ์กับคนอื่น ในส่วนขององค์การความต้องการขั้นนี้ คือ การรวมกลุ่มทำงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน การมีส่วนร่วมในวิชาชีพ

4. ความต้องการการยอมรับนับถือ (the esteem needs) มนุษย์ทุกคนในสังคมมีความต้องการปรารถนาการยอมรับนับถือตนเอง ความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ ความมีอำนาจ การประสบความสำเร็จ ความไว้วางใจ การได้รับการยกย่องยอมรับในสังคม ในส่วนขององค์การความต้องการขั้นนี้ คือ การยอมรับนับถือ และตำแหน่งงาน

5. ความต้องการความสมหวังของชีวิต (the need for self-actualization) ความต้องการความสมหวังในชีวิต เป็นความต้องการสูงสุดซึ่งเกิดเมื่อความต้องการอื่นๆ ได้รับการตอบสนองแล้ว ความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ ความเจริญเติบโต ความต้องการก้าวหน้า ในส่วนขององค์การความต้องการขั้นนี้ คือ ความก้าวหน้าในองค์การ และความสำเร็จในการทำงาน

ความต้องการทั้ง 5 ขั้นของมาสโลว์ จะเป็นความต้องการที่เป็นลำดับขั้นจากขั้นที่ 1 ไปสู่ขั้นที่ 5 ความต้องการจะไม่มีการข้ามขั้น ความต้องการจะเป็นแรงจูงใจให้คนทำงานหรือแสดงพฤติกรรมจะต้องเป็นความต้องการที่ยังไม่ได้รับการตอบสนองเท่านั้น ความต้องการที่ได้รับการตอบสนองแล้วจะไม่สามารถเป็นแรงจูงใจได้อีกต่อไป

ทฤษฎีการลดอยความต้องการของแอลเดอร์เฟอร์ (Davis and Newstrom, 1989; Pierce and Gardner, 2001; Steers and Porter, 1991)

แนวความคิดนี้กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ในองค์การ โดยจัดกลุ่มลำดับขั้นของความต้องการของมาสโลว์ ออกเป็น 3 ประเภท แนวความคิดของแอลเดอร์เฟอร์จึงเป็นแนวความคิดที่อาศัยความคิดของมาสโลว์เป็นฐานในการพัฒนา โดยนำลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ซึ่งมาสโลว์เสนอไว้ 5 ระดับ มาบูรรวมกันเป็น 3 ระดับ คือ

1. ความต้องการที่จะดำรงชีวิต (existence needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยทางด้านกายภาพที่จำเป็นต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้นำเอาความต้องการทางด้านกายภาพ และความต้องการความปลอดภัยของมาสโลว์มารวมกัน (ความต้องการขั้นที่ 1 และ 2) ความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพการทำงาน ความมั่นคงในงาน

2. ความต้องการด้านความสัมพันธ์ (relatedness needs) ความต้องการขั้นนี้เป็นความต้องการทางสังคมทั้งหมด ซึ่งได้รวมความต้องการทางสังคม ความต้องการความปลอดภัย และความ

ต้องการการยอมรับนับถือของมาสโลว์ไว้ด้วย ความต้องการขั้นนี้ ได้แก่ คือ ความต้องการได้รับการยอมรับจากบุคคลอื่น

3. ความต้องการด้านความเจริญเติบโต (growth needs) เป็นความต้องการที่เกี่ยวข้องต่อการพัฒนาศักยภาพของมนุษย์ ความต้องการขั้นนี้นำเอาความต้องการความสมหวังในชีวิต และความต้องการการยอมรับนับถือของมาสโลว์มารวมกัน (ความต้องการขั้นที่ 4 และ 5)

แนวความคิดตามความต้องการของแอลเคอร์เฟอร์ เชื่อว่าความต้องการของคนจะเป็นลำดับขั้นตามลำดับ เมื่อความต้องการไม่ได้รับการตอบสนองหรือยังไม่ได้รับความพอใจในระดับนั้นมนุษย์ก็จะขจัดความต้องการนั้น และถอยไปยังความต้องการในระดับต่างๆลงมาได้ และจะพอใจตนเองด้วยความต้องการที่ได้รับการตอบสนองต่อไป

ทฤษฎีสองปัจจัยของ เฮิร์ชเบอร์ก (สมิทธิรา, 2546; Gordon, 1987; Pierce and Gardner, 2001)

ทฤษฎีปัจจัยจิตใจ-ปัจจัยสุขอนามัยของเฮิร์ชเบอร์กเป็นทฤษฎีที่พัฒนามาจากทฤษฎีลำดับความต้องการของมาสโลว์ เฮิร์ชเบอร์กได้กำหนดว่ามีความต้องการ 2 ประเภทที่จะแทนที่ทฤษฎีลำดับความต้องการ 5 ขั้นของมาสโลว์ คือ ปัจจัยจิตใจซึ่งเกี่ยวข้องกับงานที่ปฏิบัติ และปัจจัยสุขอนามัย ซึ่งเกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงานและความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ เป็นปัจจัยที่ทำให้คนรู้สึกพอใจในการทำงานและมีแรงจูงใจที่อยากจะทำงาน หรือเกิดความไม่พอใจและไม่อยากทำงาน แนวความคิดดังกล่าวมีรายละเอียด ดังนี้

1. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน เรียกว่าปัจจัยจิตใจ (motivator factors) หรือปัจจัยภายใน (intrinsic factors) เป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้คนทุ่มเทความพยายามในการทำงาน ปัจจัยจิตใจจะเป็นแรงผลักดันให้คนทำงานให้แก่องค์กร หากปัจจัยกลุ่มนี้ขาดไปจะทำให้คนในองค์กรขาดความพอใจในการทำงาน ปัจจัยจิตใจส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับเนื้อหาของงาน ประกอบด้วย การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน (achievement) การได้รับการยอมรับ (recognition) ลักษณะของงาน (work-itself) ความรับผิดชอบ (responsibility) ความก้าวหน้าในงาน (advancement) และการมีโอกาสเจริญเติบโต (possibility of growth)

2. ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ เรียกว่าปัจจัยสุขอนามัย (hygiene factors) หรือปัจจัยภายนอก (extrinsic factors) เป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พึงพอใจหรือไม่มีความสุขในการทำงาน หากปัจจัยกลุ่มนี้ขาดไปคนจะเกิดความรู้สึกไม่พอใจในการทำงาน ปัจจัยสุขอนามัยส่วนใหญ่จะเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมของงาน ประกอบด้วย ค่าตอบแทน (pay) สถานภาพ (status) ความมั่นคงในการทำงาน (job security) สภาพการทำงาน (working conditions) นโยบายและการบริหารงาน (policies and administrative practices) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (interpersonal relations)

จากทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานทั้ง 3 ทฤษฎีที่กล่าวมามีทั้งความคล้ายคลึงและแตกต่างกัน โดยทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Maslow, 1970; Steers & Porter, 1991) จัดอันดับความสำคัญจากระดับต้นไปสู่ความต้องการในระดับที่สูงขึ้นไป มนุษย์จะถูกจูงใจด้วยความต้องการระดับล่างก่อนจนกว่าจะได้รับความพอใจ ก็จะเกิดความต้องการในระดับสูงขึ้นไปตามลำดับจนถึงระดับบนสุด ซึ่งต่างกับทฤษฎีการถดถอยความต้องการของแอลเดอเพอร์ (Davis and Newstrom, 1989; Pierce and Gardner, 2001; Steers and Porter, 1991) ที่อาจมีความต้องการมากกว่า 2 ระดับทำให้เกิดแรงจูงใจในเวลาเดียวกัน และหากมนุษย์ยังไม่มีความพอใจต่อความต้องการในระดับสูง มนุษย์ก็จะจัดความต้องการนั้นและถอยไปยังความต้องการในระดับล่างลงมาได้ ส่วนทฤษฎีสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก (สมิทธา, 2546; Gordon, 1987; Pierce and Gardner, 2001) ซึ่งชี้ให้เห็นความสำคัญของความแตกต่างระหว่างปัจจัยจูงใจที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงาน และปัจจัยสุขอนามัยที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงาน ถ้ามนุษย์ไม่สามารถตอบสนองความต้องการระดับสูงได้แล้ว มนุษย์อาจหันกลับไปตอบสนองความต้องการระดับต่ำมากขึ้น นอกจากนี้ความแตกต่างที่สำคัญของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์และทฤษฎีการถดถอยความต้องการของแอลเดอเพอร์ เน้นที่ความต้องการภายในของมนุษย์ ขณะที่ทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัยของ เฮิร์ชเบิร์กแสดงให้เห็นความแตกต่างตามเงื่อนไขงาน ซึ่งสามารถทำให้เกิดความพึงพอใจและไม่พึงพอใจได้

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกนำทฤษฎีแรงจูงใจสองปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์กมาใช้เป็นหลักในการศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากได้แยกปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงานไว้ชัดเจน ทั้ง 2 ปัจจัยของเฮิร์ชเบิร์ก คือ ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน การได้รับการยอมรับ ลักษณะของงาน ความรับผิดชอบ ความก้าวหน้าในงาน และการมีโอกาสนเจริญเติบโต และปัจจัยสุขอนามัย ได้แก่ นโยบายและการบริหารงานขององค์การ การควบคุมบังคับบัญชา เงื่อนไขการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เงินเดือน สถานภาพ ความมั่นคงในการทำงาน และปัจจัยต่างๆ ในชีวิตส่วนตัว ซึ่งผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นตัวแปรอิสระในการศึกษาครั้งนี้ โดยเลือกตัวแปร ความก้าวหน้าในงาน เงินเดือน สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ไปใช้เป็นตัวแปรอิสระและสร้างเครื่องมือการวิจัย

นอกจากปัจจัยจูงใจ และปัจจัยสุขอนามัยดังที่กล่าวมาแล้ว ยังมีคุณลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ซึ่งโรบบินส์ (Robbins, 1989) ได้เสนอปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมประกอบด้วย 4 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ สถานภาพสมรส จำนวนบุตร และระยะเวลาปฏิบัติงาน ความสามารถ บุคลิกภาพ และการเรียนรู้ เช่นเดียวกับมัลลิกา (2544) กล่าวว่าปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลโดยตรงต่อความแตกต่างและการแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่เป็นปัจจัยทางประชากร (demographic factors) ได้แก่ ระดับการศึกษา อายุ และเพศ สอดคล้องกับธงชัย

(2542) ได้เสนอว่ามีปัจจัยที่มีผลกระทบต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การซึ่งเป็นตัวแปรทางด้านบุคคล ได้แก่ อายุ เพศ ระดับการศึกษา และประสบการณ์ สำหรับการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาในส่วนของตัวแปรลักษณะส่วนบุคคลโดยใช้แนวคิดของโรบบินส์ (Robbins, 1989) และเลือกศึกษาตัวแปรอายุ และระยะเวลาการปฏิบัติงาน ซึ่งมีรายละเอียดทั้งปัจจัยเชิงใจ ปัจจัยสุขอนามัย และปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ดังนี้

ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1. อายุ

อายุเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดขวัญุมิขของบุคคลในสังคม ความแตกต่างของอายุหรือวัยของคนมีส่วนเกี่ยวข้อง และทำให้เกิดความแตกต่างในด้านประสบการณ์ ความรับผิดชอบ ความสนใจ ความรอบรู้ ความสามารถในการแก้ปัญหา ความคิด บุคลิกภาพและวุฒิภาวะด้านต่างๆ (อารีย์, 2534) บุคคลที่มีอายุแตกต่างกันจะมีความคิดเห็นและการปฏิบัติในสิ่งต่างๆแตกต่างกันตามแต่ประสบการณ์ที่สะสม อายุของบุคคลสามารถนำมาใช้อธิบายและทำนายปรากฏการณ์ต่างๆเกี่ยวกับพฤติกรรมของมนุษย์อยู่เสมอ (Wohwill, 1970 อ้างตาม อุทัยรัตน์, 2544) สอดคล้องกับวันชัย (2548) ที่กล่าวว่าอายุเป็นสิ่งที่กำหนดวัยของมนุษย์ เป็นลักษณะทางกายภาพของบุคคล คนทุกคนจะมีลักษณะทางกายภาพที่แตกต่างกัน ความแตกต่างจะเป็นผลให้คนแสดงพฤติกรรมที่แตกต่างกัน เช่นเดียวกับกันยา (2544) กล่าวว่าคนในวัยที่ต่างกันความนึกคิด ความใส่ใจ ความอดกลั้น ย่อมแตกต่างกันไปตามวัยและเวลา การที่บุคคลมีระดับอายุที่ต่างกันย่อมมีผลทำให้บุคคลแตกต่างกันในหลายประการ ได้แก่ มีผลต่อพฤติกรรม อารมณ์ และความรู้สึกซึ่งอาจทำให้บุคคลแต่ละวัยมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน นอกจากนี้ประสิทธิภาพทางร่างกาย ความกระฉับกระเฉงของร่างกายจะมีสูงสุดในช่วงอายุประมาณ 20-30 ปี และมีพลังเต็มที่อายุประมาณ 25-30 ปี ต่อจากนั้นพลังจะค่อยๆลดลงทีละน้อย และเมื่ออายุ 40-50 ปีจะมีอัตราลดลงเร็วขึ้น (สุชา, 2542) สอดคล้องกับไคน์ (Schein, 1978 อ้างตาม วงเดือน, 2543) ได้แบ่งระยะอายุกับประสิทธิภาพการทำงานเป็น 4 ช่วง คือ ระยะที่ 1 ระยะ 10 ปีแรกเป็นระยะที่มีไฟในการทำงาน ทำงานทุกอย่างทุกโอกาส ระยะที่ 2 ระยะ 10 ปีต่อมา อายุระหว่าง 30-40 ปี เป็นระยะที่มีประสบการณ์มาก มีความรู้ความสามารถและทำงานได้ดี ระยะที่ 3 อายุระหว่าง 40-50 ปี เป็นระยะที่เรียกว่า วัยกลางคน ทำงานแบบรักษาระดับและลดระดับลง คำนึงถึงเรื่องเศรษฐกิจมากกว่าเรื่องการปฏิบัติหน้าที่ และระยะที่ 4 ระยะสุดท้าย อายุระหว่าง 50-60 ปี ส่วนมากทำงานแบบเกษียณตัวเองทางใจไม่มีการเติบโต ดังนั้นเมื่อเข้าไปในองค์การ หากต้องการจะใช้งานพนักงานต้องใช้อย่างระมัดระวังเพราะลักษณะพนักงาน

แต่ละคนจะแตกต่างกันไม่ว่าจะเป็นอายุ การทำงาน ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมของพนักงาน (ศิริวรรณ และคณะ, 2541) สอดคล้องกับการศึกษาของ โรเจอร์ส (Rhodes, 1983) ตาม Robbins, 1989) พบว่า งานเกี่ยวข้องกับอายุ ผลผลิตของงานเพิ่มขึ้นในขณะที่อายุของพนักงานก็เพิ่มขึ้นด้วย และพนักงานที่มีอายุมากมีอัตราการหลีกเลี่ยงงานน้อยกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย การศึกษาของลาวัลย์ (2544) ศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพนักงานกลุ่มบริษัทมีนบุรีแห่งประเทศไทย พบว่าเมื่อพนักงานมีอายุเพิ่มขึ้นจะมีระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงขึ้น สำหรับด้านพฤติกรรมการทำงาน จากการศึกษาของอุทัยรัตน์ (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย สอดคล้องกับ ไพนูลย์ (2544) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานบริการบนสายการบินไทย พบว่า พนักงานที่มีอายุมากมีพฤติกรรมการทำงานบริการดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย และการศึกษาเกี่ยวกับประสิทธิภาพการทำงาน ปรากฏ (2544) ศึกษาประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานฝ่ายปฏิบัติการบริษัทพีทีไอคอนกรีต พบว่า พนักงานที่มีอายุตั้งแต่ 30 ปีขึ้นไปมีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าพนักงานที่มีอายุต่ำกว่า 30 ปี

จากแนวคิดและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น จะเห็นว่าอายุของบุคคลมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อายุที่แตกต่างกันเป็นผลให้คนแสดงพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ดังนั้นอายุจึงเป็นปัจจัยตัวหนึ่งที่สำคัญซึ่งจะเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมได้ ผู้วิจัยจึงได้นำอายุเป็นตัวแปรอิสระตัวหนึ่งในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย

2. ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

ระยะเวลาปฏิบัติการ หมายถึง ช่วงเวลาทำงานตามหน้าที่ ซึ่งโรบินสัน (Robbins, 1989) กล่าวว่า คนที่มีระยะเวลาการทำงานที่ยาวนานกว่าจะให้ผลผลิตของงานมากกว่าคนที่มีระยะเวลาการทำงานที่น้อยกว่า เช่นเดียวกับอัมพร (2544) กล่าวว่า การที่คนทำงานในองค์การเป็นระยะเวลานานจะมีความสัมพันธ์กับองค์การอย่างเหนียวแน่น และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความรู้สึกนึกคิดและการแสดงออกในทางบวกต่อองค์การ และระยะเวลาปฏิบัติงานเป็นตัวแปรที่มีอำนาจในการอธิบายและทำนายการถอยตัว (turnover) อย่างถาวรของคนออกจากองค์การโดยความสมัครใจและไม่สมัครใจได้ดีที่สุด ระยะเวลาการปฏิบัติงานในองค์การจึงเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม ระยะเวลาที่เพิ่มขึ้นของผู้ปฏิบัติงานจะได้รับประสบการณ์ในการทำงานมากขึ้นและมีความละเอียดรอบคอบ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของเพ็ญภัทร (2545) ศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานพบว่า พนักงานที่มีระดับประสบการณ์การทำงานต่างกันมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมากกว่า 1 ปี

จะมีผลการปฏิบัติงานโดยรวมเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานที่มีประสบการณ์การทำงาน 0-4 เดือน สอดคล้องกับอุทัยรัตน์ (2544) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องประดับ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานมากมีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าโดยกลุ่มที่มีอายุงาน 3 ปีขึ้นไป มีค่าเฉลี่ยคะแนนพฤติกรรมการทำงานสูงกว่ากลุ่มอายุงาน 1-3 ปี และไพบุลย์ (2544) ศึกษาพฤติกรรมการทำงานบริการบนสายการบินไทย พบว่า พนักงานที่มีอายุงานมากมีพฤติกรรมการทำงานบริการดีกว่าพนักงานที่มีอายุน้อย คือ พนักงานที่มีอายุงานมากกว่า 15 ปี มีคะแนนพฤติกรรมการทำงานบริการเฉลี่ยสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 15 ปี ซึ่งแตกต่างกับภัทรนฤณ (2543) ที่ศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการองค์การของรัฐ พบว่า พนักงานที่มีอายุงานต่างกันจะมีระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุงานน้อยกว่า 3 ปี จะมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าพนักงานที่มีอายุงานตั้งแต่ 6 ปี ส่วนในด้านของประสิทธิภาพการทำงาน อายุงานหรือประสบการณ์จากการทำงานส่งผลให้บุคคลทำงานตามที่ได้รับมอบหมายได้ดีขึ้น เพราะบุคคลได้เรียนรู้จากการทำงาน สังสมความรู้ความสามารถเพิ่มขึ้นเรื่อยๆ (วงเดือน, 2543)

จากผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น จะเห็นได้ว่า การที่บุคคลมีระยะเวลาทำงานมากจะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีขึ้น ระยะเวลาในการปฏิบัติงานจึงเป็นตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้นำระยะเวลาการปฏิบัติงานเป็นตัวแปรอิสระตัวหนึ่งในการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย

3. โอกาสก้าวหน้าในงาน

โอกาสก้าวหน้าในงาน (advancement) หมายถึง การได้รับเลื่อนเงินเดือน หรือตำแหน่งให้สูงขึ้น รวมถึงโอกาสที่จะได้เพิ่มพูนความรู้ความสามารถในการทำงานเพื่อความเจริญก้าวหน้าในการทำงาน ความยุติธรรมและหลักการในการพิจารณาเลื่อนเงินเดือนหรือเลื่อนตำแหน่งมีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงานมาก (อัมพร, 2544) เพราะในการทำงานทุกคนย่อมคาดหวังที่จะได้รับการพิจารณาจากผู้บังคับบัญชาให้เลื่อนตำแหน่งสูงขึ้น มีความก้าวหน้าในงานที่ทำด้วยกันทั้งสิ้น โอกาสก้าวหน้าในงานจึงเป็นปัจจัยจูงใจหรือสิ่งที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน เพราะเป็นกำลังใจสำคัญในการทำงานของบุคคล เป็นสิ่งที่ช่วยให้เกิดความกระตือรือร้น นอกจากนี้โอกาสของความก้าวหน้าผูกพันอยู่อย่างใกล้ชิดกับความเจริญเติบโตส่วนบุคคล ไม่ใช่ส่วนบุคคลทุกคนต้องการเลื่อนตำแหน่งไปสู่ระดับสูงขึ้นในองค์การ แต่บุคคลส่วนใหญ่มีความต้องการเลื่อนตำแหน่ง (สมยศ, 2544) หากองค์การสนับสนุนพนักงานให้ได้ เลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง การมีโอกาสนี้จะมีความก้าวหน้าในการลาศึกษาต่อ การศึกษาดูงาน การมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่แทน การบอกถึงโอกาสก้าวหน้าเหล่านี้จะเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงานอุทิศเวลา ท่วมเทความสามารถในการทำงานอย่าง

เต็มที่เพื่อให้เกิดผลดีต่อองค์กร จากการศึกษาของเมธี (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กร เอกชน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติกับความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสก้าวหน้าในงาน โดยพนักงานมีความพึงพอใจในงาน ด้านโอกาสก้าวหน้าอยู่ในระดับปานกลาง และการศึกษาของสุพรรณมา (2544) ศึกษาคุณภาพชีวิต ในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน โรงงานผลิตสายพานยาง พบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านความก้าวหน้าใน งานระดับสูง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับดีกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตใน การทำงานด้านความก้าวหน้าในงานระดับต่ำ

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้นจะเห็นได้ว่าโอกาสก้าวหน้าในงานมีผลต่อพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงเลือกโอกาสก้าวหน้าในงานเป็นตัวแปรอิสระใน การศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย

4. สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

สัมพันธภาพในการทำงาน (interpersonal relations) หมายถึง สภาพความสัมพันธ์ การมี ปฏิสัมพันธ์ของบุคคลกับคนอื่น ๆ ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชาในการ ร่วมมือปฏิบัติงาน การช่วยเหลือ การสนับสนุน และการปรึกษาหารือ ในการทำงานร่วมกัน ผู้บังคับบัญชามีจำเป็นต้องทำความเข้าใจในตัวผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะถ้าเกิดความเข้าใจในความรู้สึก นึกคิดและอารมณ์ของผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว สิ่งเหล่านี้จะเป็นปัจจัยที่เพิ่มขีดความสามารถใน การดำเนินงานของกลุ่มและองค์กร (เฉลิมพงศ์, 2543) นอกจากจะทำให้สามารถใช้ประโยชน์จาก ความรู้ ความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชาได้อย่างเต็มที่ถูกต้องและเหมาะสมกับงานแล้ว ยังช่วยลด ปัญหาการปฏิบัติงาน และสิ่งสำคัญที่สุดก็คือ จะทำให้ได้ทั้งผลงานและความพึงพอใจของ ผู้ใต้บังคับบัญชาคด้วย สัมพันธภาพของผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานเป็นอีกหนึ่ง ปัจจัยที่มีความสำคัญต่อองค์กร เพราะว่าการที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพบปะพูดคุย และแลกเปลี่ยน ความคิดเห็นกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความรู้สึกเป็นกันเอง เป็นมิตร ให้ความร่วมมือที่ดีต่อกันจะเป็นผลดีต่อองค์กร ลักษณะของบุคคลที่มีสัมพันธภาพที่ดี จะมี ลักษณะเป็นผู้ประสานงาน คอยไกล่เกลี่ยให้กลุ่มรวมกันเมื่อสมาชิกมีความคิดเห็นขัดแย้ง เป็นผู้ให้ คำกำลังใจ พยายามให้คำชมในสิ่งที่เหมาะสม แสดงความชื่นชมในข้อเสนอแนะของสมาชิก เป็นผู้ ผ่อนคลายความเครียด พยายามสร้างอารมณ์ขัน รักษาบรรยากาศเป็นกันเองในการทำงาน (ปรีชาพร, 2535) จากการศึกษาของภัทรนฤน (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความ ยุติธรรมใน

องค์การกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการใน องค์การของ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชากับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 โดยการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชาสามารถใช้ทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ร้อยละ 14.2 สอดคล้อง กับการศึกษาของอาภาภรณ์ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และบุคลิกภาพของพนักงานกับความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .28, p < .01$) โดยสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาสามารถทำนาย พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ร้อยละ 8 ($R^2 = .08$)

จากผลงานวิจัยข้างต้นที่เกี่ยวข้องจะเห็นว่าได้ว่าสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อน ร่วมงานเป็นปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรม ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงาน เป็นตัวแปรอิสระตัวหนึ่งในการศึกษาถึงปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิก ขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย

5. สภาพการทำงาน

สภาพการทำงาน (working conditions) หมายถึง สภาพการทำงานที่เป็นด้านกายภาพ ได้แก่ สภาพแวดล้อม สถานที่ทำงาน เครื่องมือ เครื่องใช้ วัสดุอุปกรณ์ ความสะดวกสบายในการ ทำงาน สิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงานต่างๆ ตลอดจนความสมดุลของปริมาณงานกับ จำนวนบุคลากร สอดคล้องกับอัมพร (2544) ที่กล่าวว่า สภาพการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน ช่วงเวลาพัก เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน อุณหภูมิ อากาศถ่ายเท ทำเลที่ตั้ง มีส่วนทำให้ ผู้ปฏิบัติงานเกิดความรู้สึกอยากทำงาน เป็นผลให้เกิดความพึงพอใจในงาน เกิดผลดีต่อองค์การได้ สำหรับสถานีอนามัยสภาพการทำงานควรมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมเอื้อต่อการทำงาน เช่น สถานที่ ทำงาน ความพร้อมด้านอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ในหน่วยงาน อุปกรณ์อำนวยความสะดวกใน การทำงานต่างๆ และความปลอดภัย สิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้เกิดความสะดวกในการทำงาน มากขึ้น พนักงานต้องปฏิบัติหน้าที่ในวันหนึ่งๆเป็นเวลาหลายชั่วโมง ฉะนั้นถ้าหากสถานที่ในการ ปฏิบัติงานมีสภาพแวดล้อมที่ดี ก็จะทำให้พนักงานกระตือรือร้น รู้สึกสะดวกสบาย รู้สึกอยาก ทำงาน และขยันทำงาน เพราะฉะนั้นสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงานก็จะมีส่วนในการจูงใจ ให้พนักงานทำงานเต็มที่ ได้เช่นกัน สภาพแวดล้อมในการทำงานควรมีลักษณะ 1) เป็นสภาพแวดล้อม ที่เหมาะสมเอื้อต่อการทำงาน (environmental facilities) มีบรรยากาศที่ดี ได้แก่ ความสะดวกสบาย สะอาด ความพร้อม แสงสว่างเพียงพอ มีเนื้อที่กว้างขวางเพียงพอ มีห้องน้ำสะอาด 2) มีความพร้อม

ในด้านอุปกรณ์ เครื่องใช้ (equipment availability) ภายในห้องทำงานควรมีอุปกรณ์ เครื่องใช้ สิ่งอำนวยความสะดวกในการทำงาน ได้แก่ โต๊ะ เก้าอี้ทำงานที่นั่งสบาย โทรศัพท์ และอุปกรณ์ อยู่ในสภาพพร้อมที่จะใช้งานได้ และ 3) สร้างบรรยากาศที่อบอุ่นเป็นกันเอง (atmosphere) การมีความรัก มีการติดต่อช่วยเหลือเกื้อกูลกัน มีความสามัคคี ให้การยกย่องชมเชย และเป็นกำลังใจซึ่งกันและกัน (ศิริวรรณ และคณะ, 2541) จากการศึกษาของสุพรรณมา (2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสายพานยาง พบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานในระดับสูง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับที่ดีกว่าพนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านสภาพการทำงานในระดับต่ำ สอดคล้องกับผลการศึกษาของสุชาดา (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท แองโกล-ไทย จำกัด พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น จะเห็นได้ว่าสภาพแวดล้อมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจ และแรงจูงใจให้บุคคลปฏิบัติงานในองค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นตัวแปรอิสระตัวหนึ่งที่จะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย

6. คำตอบแทน

คำตอบแทน (pay) หมายถึง รางวัลภายนอกทั้งหมดซึ่งพนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับงาน ประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน โบนัส สิ่งจูงใจ และการให้ผลประโยชน์ตอบแทนด้านอื่น เช่น สวัสดิการเรื่องการประกันภัย การลาหยุด การพักร้อนและรายได้พิเศษ (ศิริวรรณ และคณะ, 2545) สอดคล้องกับฉวีพันธุ์ (2542) ที่ให้ความหมายคำตอบแทน ว่าหมายถึงการให้ ผลประโยชน์ทางเศรษฐกิจในรูปแบบต่างๆ เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินชดเชย หรือผลประโยชน์ อย่างอื่นที่องค์การให้แก่บุคลากร เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานของบุคคลเช่นเดียวกับนิวตัน (2541) ให้ความหมายว่า คำตอบแทน หมายถึง ค่าใช้จ่ายทุกประเภทที่องค์การจ่ายให้ผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งประกอบด้วย ค่าจ้าง เงินเดือน และค่าจูงใจ เงินเดือนจะมีผลในการจูงใจการปฏิบัติงานของข้าราชการมากที่สุด สำหรับเจ้าหน้าที่สถานีอนามัยที่ปฏิบัติงานก็เช่นกัน การได้รับผลตอบแทนที่เป็นรูปธรรม ได้แก่ เงินเดือน ค่าล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยง สวัสดิการต่างๆ ที่ได้รับอย่างเหมาะสมและเพียงพอ จะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เพราะผลตอบแทนที่เป็นเงินในรูปแบบต่างๆจะเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงาน

ปฏิบัติหน้าที่อย่างกระตือรือร้น ตั้งใจ เสียสละ ทุ่มเททำงานอย่างเต็มเวลา เต็มความสามารถ และสามารถเพิ่มประสิทธิภาพของการทำงานให้ดีขึ้นได้ ทั้งนี้เพราะเป็นสิ่งที่ตอบสนองความต้องการทางด้านร่างกายของพนักงาน (ศิริวรรณ และคณะ, 2541) และบุคคลจะพิจารณาเปรียบเทียบอัตราส่วนระหว่างแรงพยายามในการปฏิบัติงานกับผลลัพธ์ที่ได้ของตนเองกับของบุคคลอื่นว่าเท่าเทียมกันหรือไม่ ถ้าบุคคลอื่นได้อัตราส่วนผลตอบแทนที่สูงกว่าก็อาจก่อให้เกิดความไม่สบายใจแก่บุคคลและเกิดปัญหาในการทำงานได้ ฉะนั้นการจ่ายค่าตอบแทนให้เป็นที่ยอมรับจะต้องจัดให้มีการจ่ายที่พอเพียงกับบุคคลที่มีความสามารถตามหน้าที่งาน มีการให้รางวัลตอบแทนแก่บุคคลที่เทียบกับผลสำเร็จที่เขาได้ทุ่มเทให้กับองค์กร และต้องสามารถชี้แจงเหตุผล ข้อแตกต่างของการจ่ายค่าตอบแทนได้ว่ามีเหตุผลหรือหลักเกณฑ์อะไร (ธงชัย, 2540) เพราะค่าตอบแทนที่ยุติธรรมจะสร้างความพอใจให้แก่บุคลากร (ฉวีพรพันธ์, 2542) จากการศึกษาของภัทรนฤณ (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 สอดคล้องกับการศึกษาของสุพรรณมา (2544) ศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสายพานยาง พบว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมในระดับสูง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับดีกว่า พนักงานที่มีคุณภาพชีวิตในการทำงานด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมในระดับต่ำ

จากผลงานวิจัยข้างต้นที่เกี่ยวข้อง จะเห็นว่าการได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม เพียงพอ และยุติธรรม ซึ่งได้แก่ เงินเดือน ค่าล่วงเวลา ค่าเบี้ยเลี้ยง และสวัสดิการต่างๆ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงเลือกค่าตอบแทน เป็นตัวแปรอิสระตัวหนึ่งในการศึกษาวิจัยเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของเจ้าหน้าที่สถานีอนามัย

จากแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จะเห็นว่าแรงจูงใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคล และมีปัจจัยหลายประการที่เป็นแรงจูงใจสำคัญที่กระตุ้นให้บุคคลพึงพอใจหรือไม่กระทำ และเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับที่แตกต่างกันได้ ปัจจัยดังกล่าวอาจเกิดขึ้นภายในตัวบุคคลเอง หรืออาจเกิดขึ้นจากภายนอกตัวบุคคลก็ได้ ปัจจัยเหล่านี้ ประกอบด้วย 1) ปัจจัยลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 2) ปัจจัยจูงใจ ได้แก่ โอกาสก้าวหน้าในงาน และ 3) ปัจจัยการทำงาน ได้แก่ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน สภาพการทำงาน

และคำตอบแทน ปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหรือไม่ เพราะเหตุใด จำเป็นต้องมีการศึกษาต่อไป เพราะผลของการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ช่วยสร้างเสริมประสิทธิภาพในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของบุคคลและยังส่งเสริมประสิทธิผลต่อองค์กร ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ได้