

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร*

The Relationship between Job Satisfaction and Organizational Citizenship Behavior of Registered Nurses in Health Department, The Bangkok Metropolitan Administration*

สุกัญญา พิมพ์าริเออ, วท.ม. (สาธารณสุขศาสตร์)¹

ปิยธิดา ตรีเดช, ส.ด. (บริหารสาธารณสุข)²

Sukanya Pimparue, M.Sc. (Public Health)¹

Piyathida Tridech, Dr.P.H. (Public Health Administration)²

สุคนธา ศิริ, พ.ศ. (อายุรศาสตร์เขตร้อน)³

ศักดิ์ดา ตรีเดช, พ.ศ. (วิศวกรรมอุตสาหกรรม)⁴

Sukhontha Siri, Ph.D. (Tropical Medicine)³

Sakda Tridech, Ph.D. (Industrial Engineering)⁴

Received: January 24, 2019 Revised: March 29, 2019 Accepted: April 1, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และปัจจัยทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลวิชาชีพที่สังกัดศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร จำนวน 215 คน เครื่องมือการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ปัจจัยส่วนบุคคล ความพึงพอใจในงาน มีค่าความเชื่อมั่น .94 และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีค่าความเชื่อมั่น .83 เก็บรวบรวมข้อมูลในเดือนธันวาคม 2558 วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นต้น

ผลการวิจัยพบว่า 1) พยาบาลวิชาชีพมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับมาก และคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมในระดับสูง ($M = 230.04, SD = 24.47$ และ $M = 104.31, SD = 10.04$ ตามลำดับ) 2) อายุ และอายุงานในสำนักอนามัย ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม

* วิทยานิพนธ์หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาสาธารณสุขศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

* Master's Thesis of Science Program in Public Health, Faculty of Public Health, Mahidol University

¹ มหาวินิจฉัย สาขาสาธารณสุขศาสตร์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล

¹ Master, Program in Public Health, Faculty of Public Health, Mahidol University

¹ ผู้เขียนหลัก (Corresponding author) E-mail: spimparue@gmail.com

² รองศาสตราจารย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล: อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

² Associate Professor, Faculty of Public Health, Mahidol University: Major Advisor

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล: อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

³ Assistant Professor, Faculty of Public Health, Mahidol University: Co-advisor

⁴ ผู้ทรงคุณวุฒิ กรมควบคุมมลพิษ กระทรวงทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม: อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

⁴ Expert, Pollution Control Department, Ministry of Natural Resources and Environment: Co-advisor

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) ความพึงพอใจในงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) และ 4) ความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสำเร็จของงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 49.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\text{adj. } R^2 = .497, p < .001$)

จากการวิจัยครั้งนี้มีข้อเสนอแนะว่า ผู้บริหารทางการแพทย์ควรส่งเสริมบทบาทอิสระของพยาบาลวิชาชีพ และให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในการทำงาน เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น ซึ่งจะช่วยให้มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้น

คำสำคัญ: พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน

Abstract

This cross-sectional survey research aimed to examine the relationships between individual characteristics, job satisfaction, and organizational citizenship behavior and to examine its predictive factors. The samples consisted of 215 professional nurses in public health service centers in the Health Department at Bangkok Metropolitan Administration. The research instrument was a 3-part questionnaire:- individual characteristics, job satisfaction with the reliability of .94, and organizational citizenship behavior with the reliability of .83. Data were collected in December, 2015. Statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, Pearson's product moment correlation, and stepwise multiple regression.

The research results revealed that 1) the professional nurses had the overall mean scores of job satisfaction and organizational citizenship behavior at a high level ($M = 230.04, SD = 24.47$ and $M = 104.31, SD = 10.04$, respectively); 2) age and work age were not statistically significant related to organizational citizenship behavior; 3) each aspect of job satisfaction was positively statistically significant related to organizational citizenship behavior ($p < .001$); and 4) job satisfaction in the aspect of responsibility, opportunity for knowledge and capabilities development, mastery, job success, and work environment had statistically significant co-predictivity value for organizational citizenship behavior of 49.70% ($\text{adj. } R^2 = .479, p < .001$).

This research suggests that the nursing executives should encourage professional nurses' independent roles and emphasize career growth in order to enhance job satisfaction and organizational citizenship behavior among these professional nurses.

Keywords: Organizational citizenship behavior, Job satisfaction

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารงานขององค์กรทั่วไปทั้งภาครัฐและเอกชนต้องอาศัยทรัพยากรในการบริหาร เพื่อให้กิจกรรมขององค์กรสามารถดำเนินไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคคล (man) นับว่าเป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญที่สุด หากองค์การขาดบุคคลที่มีความรู้ ความสามารถ และมีทัศนคติที่ดีต่อการบริหารทรัพยากรต่างๆ อาจทำให้องค์กรขาดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน ขาดศักยภาพในการพัฒนา และส่งผลให้เกิดความล้มเหลวในการดำเนินงานขององค์กรในระยะยาวได้ นอกจากนี้บุคคลที่เป็นทรัพยากรสำคัญในองค์กรแล้ว พฤติกรรมในการทำงานของบุคคลก็มีความสำคัญมาเช่นกัน โดยเฉพาะองค์การที่มีการดำเนินงานด้านการให้บริการและมีบทบาทต่อประชาชนโดยตรง ดังนั้น เพื่อให้้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมายของ้องค์การ จึงควรให้ความสำคัญกับคุณภาพของบุคลากรในองค์กรด้วยเช่นกัน

คุณสมบัติของบุคลากรที่มีคุณภาพและประสิทธิภาพ นอกจากจะต้องมีพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (in-role behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่้องค์การได้กำหนดหน้าที่และความรับผิดชอบของบุคลากรไว้อย่างชัดเจนแล้ว ยังต้องมีพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ (extra-role behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่บุคลากรปฏิบัติเองโดยที่้องค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ จึงจะทำให้้องค์การมีประสิทธิภาพและบรรลุวัตถุประสงค์ของ้องค์การได้ Organ (1991 อ้างถึงในพรตบุตร จุฑะกนก, 2552) ได้ศึกษาพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ และได้เรียกพฤติกรรมเหล่านี้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ้องค์การ (organizational citizenship behavior [OCB]) โดยให้ความหมายว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่้องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อ้องค์การและเป็นประโยชน์ต่อ้องค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ้องค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญของพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งทำให้การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ที่วางไว้ได้เป็นอย่างดีและมีประสิทธิภาพ เพราะเมื่อบุคคลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ้องค์การแล้ว ก็จะปฏิบัติงานด้วยความขยัน

หมั่นเพียรยิ่งขึ้น งานจะมีประสิทธิภาพสูงขึ้น

สำนักอนามัย เป็นหน่วยงานหนึ่งในสังกัดกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่หลักในการส่งเสริม สนับสนุน การจัดการด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การควบคุมและป้องกันโรค รวมทั้งการฟื้นฟูสุขภาพแก่ประชาชนในพื้นที่กรุงเทพมหานคร จากความสำคัญของบทบาทและหน้าที่ของสำนักอนามัยที่ต้องให้บริการแก่ประชาชนโดยตรง และบุคลากรส่วนใหญ่เป็นพยาบาลวิชาชีพ การแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ้องค์การจึงเป็นสิ่งสำคัญในการปฏิบัติงาน ดังจะเห็นได้จากเหตุการณ์น้ำท่วมกรุงเทพมหานคร ในปี พ.ศ. 2554 ทำให้ประชาชนได้รับความเดือดร้อนทั้งด้านที่อยู่อาศัย เครื่องอุปโภค บริโภค และการเจ็บป่วย สำนักอนามัยจึงเข้าไปช่วยเหลือในการให้การรักษาพยาบาลและการป้องกันโรค รวมทั้งการให้บริการที่ศูนย์บริการสาธารณสุขและการเยี่ยมบ้าน โดยมีทีมพยาบาลวิชาชีพเป็นกำลังสำคัญทั้งในเวลาปฏิบัติงานและนอกเหนือเวลาปฏิบัติงาน ซึ่งพยาบาลเหล่านี้มีความพร้อมและเต็มใจที่จะให้การช่วยเหลืออย่างเต็มที่ นับว่าเป็นการแสดงออกถึงพฤติกรรมที่เพิ่มเติมจากบทบาทในงานปกติ โดยกระทำด้วยความเต็มใจและเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อ้องค์การ ประชาชนจึงได้รับความปลอดภัยและปราศจากโรคภัยหลังน้ำลด ทำให้หน่วยงานได้รับการชื่นชม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ้องค์การจึงเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อความสำเร็จของ้องค์การ ดังนั้นจึงควรส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานได้แสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ้องค์การอย่างเต็มที่ เพื่อให้้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามจุดมุ่งหมายของ้องค์การ (สำนักงานพัฒนาระบบสาธารณสุข, 2554)

ปัจจัยสำคัญที่สนับสนุนให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ้องค์การประการหนึ่งคือ ความพึงพอใจในงาน (job satisfaction) ซึ่งเกิดจากการที่บุคคลได้รับแรงจูงใจที่เป็นแรงผลักดันจากความต้องการและความหวังต่างๆ เพื่อให้แสดงออกตามความต้องการของร่างกาย หากสามารถสร้างแรงผลักดันได้ก็เท่ากับเป็นการสร้างพฤติกรรมให้เกิดขึ้น บุคคลจะเกิดความต้องการ

ที่จะทำงาน มีความทุ่มเทตั้งใจ เพื่อให้ผลงานมีคุณภาพ พร้อมทั้งจะคงอยู่และเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (สุพรรณนครองแถว, 2555) แสดงให้เห็นว่า การที่บุคลากรจะมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ บุคลากรนั้น ต้องมีความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของสฎาญชีระวิชตระกูล (2547) พบว่า ความพึงพอใจในงานส่งอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และจากการศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของเอกชัย อภิศักดิ์กุล (2549) พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Bateman and Organ (1983 อ้างถึงในเมธี ศรีวิริยะเลิศกุล, 2542) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากข้อมูลข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ซึ่งผลการวิจัยที่ได้จะใช้เป็นแนวทางให้องค์การได้สนับสนุนบุคลากรให้แสดงออกถึงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากยิ่งขึ้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

3. เพื่อศึกษาปัจจัยทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

สมมติฐานการวิจัย

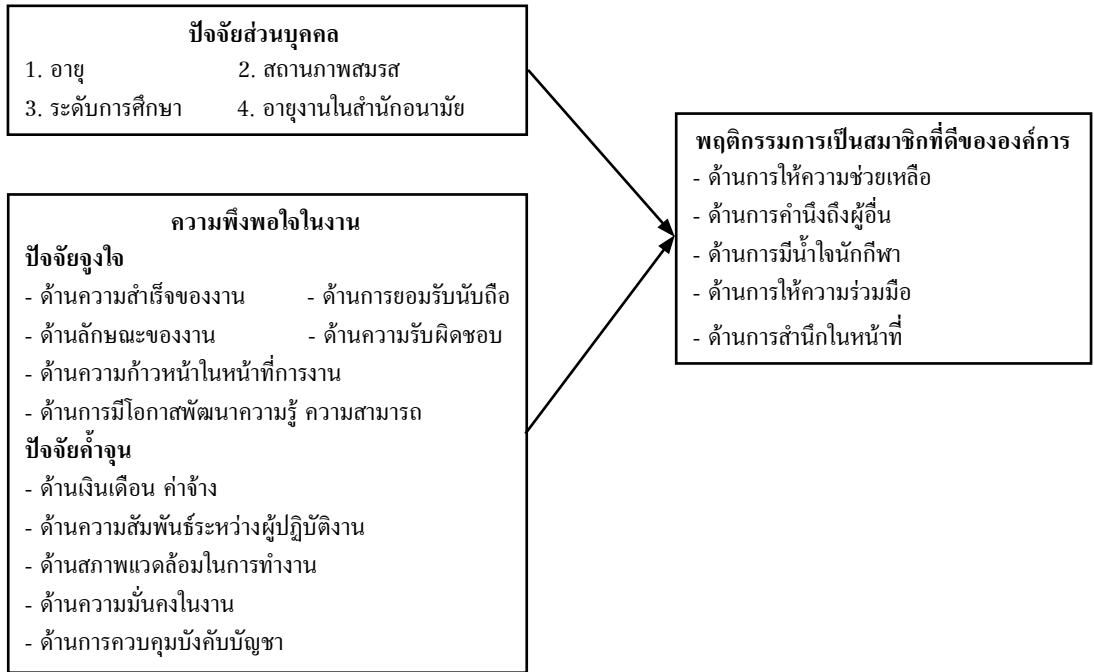
1. ปัจจัยส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

2. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

3. ปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจในงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร

กรอบแนวคิดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของ Organ (1991) ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการมีน้ำใจนักกีฬา ด้านการให้ความร่วมมือ และด้านการสำนึกในหน้าที่ และปัจจัยคัดสรร 2 กลุ่ม คือ ปัจจัยส่วนบุคคล และความพึงพอใจในงาน ตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959) ซึ่งอธิบายว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่แสดงออกมาเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ประกอบด้วยปัจจัยจูงใจและปัจจัยก้ำจุน ซึ่งจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สรุปเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยได้ดังแผนภาพที่ 1



แผนภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจแบบภาคตัดขวาง (cross-sectional survey research)

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรเป็นพยาบาลวิชาชีพที่สังกัดศูนย์บริการสาธารณสุข สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ทั้ง 68 แห่ง จำนวน 660 คน (ข้อมูลจากกองการพยาบาลสาธารณสุข สำนักอนามัย ณ เดือนตุลาคม 2556) โดยมีเกณฑ์การคัดเลือกกลุ่มตัวอย่างคือ ปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ปี และยินดีเข้าร่วมการวิจัย จำนวนขนาดตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Cochran (1977) โดยใช้ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .32 จากงานวิจัยของสิริกัญญาวรรณ ศรีเกษม (2551) ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง 179 คน และเพื่อเป็นการทดแทนในกรณีที่ได้รับแบบสอบถามกลับคืนไม่ครบ จึงคำนวณขนาดตัวอย่างเพิ่มอีกร้อยละ 20 ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 215 คน เลือกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่ายโดยการจับฉลาก

เครื่องมือการวิจัย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้

เป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยข้อคำถามเกี่ยวกับอายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และอายุงานในสำนักอนามัย จำนวนทั้งสิ้น 4 ข้อ มีลักษณะคำตอบเป็นแบบเลือกตอบและแบบเติมคำ

ส่วนที่ 2 ความพึงพอใจในงาน ผู้วิจัยพัฒนาจากแบบสอบถามของรุ่งนภา พูนนารถ (2542) ที่สร้างขึ้นตามทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg, Mausner, & Snyderman, 1959) แบ่งออกเป็น 11 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านการยอมรับนับถือ จำนวน 5 ข้อ ด้านลักษณะของงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านความรับผิดชอบ จำนวน 6 ข้อ ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านการมีโอกาสด้านความรู้ ความสามารถ จำนวน 5 ข้อ ด้านเงินเดือน ค่าจ้าง จำนวน 5 ข้อ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน

จำนวน 5 ข้อ ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 5 ข้อ ด้านความมั่นคงในงาน จำนวน 6 ข้อ และด้านการควบคุมบังคับบัญชา จำนวน 5 ข้อ รวมจำนวนทั้งสิ้น 57 ข้อ มีลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จากคะแนน 1-5 ได้แก่ น้อยที่สุด น้อย ปานกลางมาก และมากที่สุด ส่วนเกณฑ์การแปลผลคะแนน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ มีความพึงพอใจในระดับน้อย (57-132 คะแนน) ในระดับปานกลาง (133-208 คะแนน) และในระดับมาก (209-285 คะแนน)

ส่วนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยพัฒนาจากแบบสอบถามของ สิริกัญญวรรณ ศรีเกษม (2551) ที่สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Organ (1991) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 5 ข้อ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 5 ข้อ ด้านการมีน้ำใจนักกีฬา จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้ความร่วมมือ จำนวน 4 ข้อ และด้านการสำนึกในหน้าที่ จำนวน 6 ข้อ รวมจำนวนทั้งสิ้น 25 ข้อ ประกอบด้วยข้อคำถามทางบวก จำนวน 21 ข้อ และข้อคำถามทางลบ จำนวน 4 ข้อ มีลักษณะคำตอบเป็นแบบมาตราประมาณค่า 5 ระดับ จากคะแนน 1-5 ของข้อคำถามทางบวก ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ให้ความเห็นไม่ได้ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ส่วนข้อคำถามทางลบให้คะแนนในลักษณะตรงกันข้าม สำหรับเกณฑ์การแปลผลคะแนน แบ่งออกเป็น 3 ระดับ ได้แก่ มีพฤติกรรมในระดับต่ำ (25-58.30 คะแนน) ในระดับปานกลาง (58.40-91.60 คะแนน) และในระดับสูง (91.70-125 คะแนน)

สำหรับการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือนี้ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 คน ตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา ซึ่งผู้ทรงคุณวุฒิประกอบด้วย พยาบาลวิชาชีพ นักวิชาการพยาบาล และนักวิชาการสาธารณสุข ได้คำนวณความสอดคล้อง (IOC) ของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 เท่ากับ .96 เท่ากัน ดำเนินการแก้ไขตามคำแนะนำ จากนั้นนำไปทดลองใช้กับพยาบาลวิชาชีพ ที่ปฏิบัติงานในศูนย์บริการสาธารณสุขสาขา สำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร ที่มีคุณสมบัติคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ส่วนที่ 2 และส่วนที่ 3 ด้วยวิธีการของครอนบาช ได้ค่าเท่ากับ .94 และ .83 ตามลำดับ

การพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง มีดังนี้ 1) หลังจากโครงการวิจัยได้รับการพิจารณาเห็นชอบจากคณะกรรมการพิจารณาจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ คณะสาธารณสุขศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหิดล (เอกสารรับรอง เลขที่ MUPH 2014-215 วันที่ 24 พฤศจิกายน 2557) และคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในคนกรุงเทพมหานคร (เอกสารรับรอง เลขที่ 072 วันที่ 19 ตุลาคม 2558) ผู้วิจัยจึงเริ่มเก็บรวบรวมข้อมูล และ 2) ผู้วิจัยชี้แจงวัตถุประสงค์การวิจัย ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ ขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล และสิทธิในการถอนตัวจากการวิจัย รวมทั้งแจ้งว่าข้อมูลจะได้รับการเก็บรักษาเป็นความลับและนำมาใช้ในการวิจัยครั้งนี้เท่านั้น โดยจะนำเสนอข้อมูลในภาพรวม

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขออนุญาตดำเนินการวิจัยจากผู้อำนวยการสำนักอนามัย จากนั้นส่งแบบสอบถามและซองเปล่าที่เจ้าหน้าที่เจ้าหน้าที่ของกลับถึงผู้วิจัยแล้วให้แก่กลุ่มตัวอย่าง พร้อมเอกสารชี้แจง ซึ่งประกอบด้วยข้อมูลการพิทักษ์สิทธิของกลุ่มตัวอย่าง (ข้อ 2) และเอกสารแสดงความยินยอม โดยใช้เวลาตอบแบบสอบถามพร้อมส่งคืนผู้วิจัย 1 เดือน ทั้งนี้ ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในเดือน ธันวาคม 2558

การวิเคราะห์ข้อมูล ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ข้อมูลความพึงพอใจในงาน และข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วิเคราะห์ด้วยสถิติความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ และอายุงานในสำนักอนามัย) และความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วิเคราะห์ด้วยสถิติสหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน ส่วนการหาปัจจัยทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร วิเคราะห์ด้วยสถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า มีอายุอยู่ในช่วง 40-49 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 33.50

โดยมีอายุเฉลี่ย 42.97 ปี ($SD = 8.63$) ส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรสคู่ คิดเป็นร้อยละ 70.20 มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 77.70 และมีอายุงานในสำนักอนามัยน้อยกว่า 10 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 47.40 โดยมีอายุงานเฉลี่ย 11.86 ปี ($SD = 9.43$)

2. ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานโดยรวมในระดับมาก ($M = 230.04, SD = 24.47$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีคะแนนเฉลี่ยในระดับมากที่สุดทั้ง 11 ด้าน ได้แก่ ด้านความสำเร็จของงาน ($M = 20.14, SD = 2.38$) ด้านการยอมรับนับถือ ($M = 20.12, SD = 2.42$) ด้านลักษณะของงาน ($M = 21.72, SD = 2.60$) ด้านความรับผิดชอบ ($M = 25.07, SD = 2.73$) ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ($M = 18.73, SD = 3.35$) ด้านการมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ ($M = 20.48, SD = 2.87$) ด้านเงินเดือน ค่าจ้าง ($M = 18.65, SD = 3.44$) ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน ($M = 20.78, SD = 3.03$) ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน ($M = 19.15, SD = 3.06$) ด้านความมั่นคงในงาน ($M = 24.92, SD = 3.61$) และด้านการควบคุมบังคับบัญชา ($M = 20.28, SD = 3.07$)

ส่วนพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีคะแนนเฉลี่ย พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมในระดับสูง ($M = 104.31, SD = 10.04$) เมื่อจำแนกเป็นรายด้าน พบว่า พยาบาลวิชาชีพมีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูงทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ($M = 21.18, SD = 2.38$) ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ($M = 21.61, SD = 2.43$) ด้านพฤติกรรมกรมีน้ำใจนักกีฬา ($M = 19.41, SD = 2.60$) ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ ($M = 15.89, SD = 2.08$) และด้านพฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ ($M = 26.22, SD = 2.66$)

3. ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ และอายุงานในสำนักอนามัย) ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

4. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า ความพึงพอใจในงานทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .001$) ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานรายด้านกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ (n = 215)

ความพึงพอใจในงาน	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	
	r	p
ด้านความสำเร็จของงาน	.542	< .001
ด้านการยอมรับนับถือ	.561	< .001
ด้านลักษณะของงาน	.585	< .001
ด้านความรับผิดชอบ	.611	< .001
ด้านความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน	.469	< .001
ด้านการมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ	.559	< .001
ด้านเงินเดือน ค่าจ้าง	.395	< .001
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงาน	.474	< .001
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.316	< .001
ด้านความมั่นคงในงาน	.503	< .001
ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	.505	< .001

5. ปัจจัยทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา

ด้านความสำเร็จของงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 49.70 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (adj. $R^2 = .497, p < .001$) ดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ความสามารถในการทำนายของความพึงพอใจในงานต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ (n = 215)

ปัจจัยทำนาย	b	SE	Beta	t	p
ด้านความรับผิดชอบ	1.404	.232	.382	6.063	< .001
ด้านการมีโอกาสพัฒนาความรู้ ความสามารถ	.805	.208	.247	3.870	< .001
ด้านการควบคุมบังคับบัญชา	.699	.235	.200	2.969	.003
ด้านความสำเร็จของงาน	.683	.271	.162	2.520	.012
ด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน	.504	.202	.154	2.491	.014

Constant = 34.356, R = .714, $R^2 = .509$, adj. $R^2 = .497$, F = 43.349, $p < .001$

การอภิปรายผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังนี้

ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร มีคะแนนเฉลี่ยความพึงพอใจในงานทั้งโดยรวมและรายด้านในระดับมาก ทั้งนี้อาจเนื่องจากพยาบาลรู้สึกถึงความมั่นคงในหน่วยงาน ซึ่งสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เป็นหน่วยงานภาครัฐที่มีการบรรจุพยาบาลวิชาชีพเป็นข้าราชการ โดยได้รับสวัสดิการต่างๆ เช่น การเบิกค่ารักษาพยาบาลของตนเองและคนในครอบครัว สวัสดิการการเบิกค่าเล่าเรียนบุตร รวมถึงการได้รับเงินบำเหน็จ/บำนาญหากปฏิบัติงานจนเกษียณอายุราชการ จึงทำให้เกิดความเชื่อมั่นในการทำงานมากขึ้น และพบว่าพยาบาลวิชาชีพมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งโดยรวมและรายด้านในระดับสูง ทั้งนี้ อธิบายได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลนั้น ขึ้นอยู่กับตัวบุคคลและอยู่ในความเป็นวิชาชีพ ซึ่งต้องเป็นบุคคลที่มีใจรักในวิชาชีพพยาบาล ต้องมีความเสียสละประโยชน์ส่วนตน และคำนึงถึงผู้รับบริการเป็นอันดับแรก จึงนับเป็นแรงสนับสนุนสำคัญที่ทำให้พยาบาลมีการแสดงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สอดคล้องกับการศึกษาของสิริกัญญวรรณศรีเกษม (2551) ที่ศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง พบว่าพยาบาลวิชาชีพส่วนใหญ่มีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับสูง

ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล (อายุ และอายุงานในสำนักอนามัย) ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่พบว่า ความพึงพอใจในงานทุกด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้อธิบายได้ว่า ความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกหรือทัศนคติที่บุคคลากรแสดงออกมาเมื่อได้รับการตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกายและจิตใจ ซึ่งส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ดังนั้น เมื่อพยาบาลวิชาชีพ สังกัดสำนักอนามัย

มีความพึงพอใจในงานมาก ก็จะแสดงออกถึงพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมากขึ้นด้วย ทำให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ส่งผลให้หน่วยงานมีผลการดำเนินงานดีขึ้น ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของเอกชัย อภิศักดิ์กุล (2549) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสอดคล้องกับการศึกษาของ Mohammad, Habib, and Alias (2011) ที่ศึกษาความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ความพึงพอใจทั้งภายในงานและภายนอกงาน มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีโอกาสด้านความรู้ ความสามารถ ด้านการควบคุมบังคับบัญชา ด้านความสำเร็จของงาน และด้านสภาพแวดล้อมในการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งแสดงว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพในการวิจัยครั้งนี้ จะเกิดขึ้นได้เมื่อพยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานมาก เมื่อพิจารณาปัจจัยที่ทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านความรับผิดชอบ ด้านการมีโอกาสด้านความรู้ ความสามารถ และด้านการควบคุมบังคับบัญชา เป็นปัจจัย 3 อันดับแรก ที่สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ แสดงให้เห็นว่า พยาบาลวิชาชีพมีความรับผิดชอบ ต่องานที่ได้รับมอบหมายจนสำเร็จจุดมุ่งภายในเวลาที่กำหนด เมื่อต้องปฏิบัติงานนอกเวลา ก็สามารถทำได้โดยไม่นึกถึงค่าตอบแทนที่จะได้รับ และหากได้รับการพัฒนาความรู้ ความสามารถของตนเอง รวมทั้งมีผู้บังคับบัญชาคอยให้การช่วยเหลือ และให้ความสำคัญกับการปฏิบัติหน้าที่ของพยาบาลทุกคน ก็จะทำให้พยาบาลวิชาชีพมีกำลังใจ มีความพึงพอใจในงาน สามารถปฏิบัติงานได้อย่างเต็มศักยภาพ และพร้อมที่จะเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อ คุณภาพบริการ และทำให้องค์กรดำรงอยู่ได้

อย่างยั่งยืนต่อไป ซึ่งผลการวิจัยครั้งนี้สอดคล้องกับการศึกษาของเอกชัย อภิศักดิ์กุล (2549) ที่พบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และสอดคล้องกับการศึกษาของ Mohammad et al. (2011) ที่พบว่า ความพึงพอใจทั้งภายในงานและภายนอกงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

ผู้บริหารทางการพยาบาลควรส่งเสริมบทบาทอิสระของพยาบาลวิชาชีพ และให้ความสำคัญกับความก้าวหน้าในการทำงาน เพื่อให้พยาบาลวิชาชีพมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้น

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

2.1 ควรมีการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในสายงานอื่น ๆ ของสำนักอนามัย กรุงเทพมหานคร เพื่อนำมาปรับปรุงและส่งเสริมให้บุคลากรทุกสายงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2.2 ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ความยุติธรรมในองค์กร ความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความสุขในการทำงาน

2.3 ควรมีการศึกษาผลของการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรและความสำเร็จขององค์กร

เอกสารอ้างอิง

พรตบุตรี จุฑะกนก. (2552). *ความภาคภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์กร การรับรู้บรรยากาศองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชน เขต 7* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รุ่งนภา พูนนารถ. (2542). *คุณลักษณะของงานและความพึงพอใจในงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลพญาไท 2* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

สฎายุ ชีระวณิชตระกูล. (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสู่การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรอย่างยั่งยืน. *วารสารศึกษาศาสตร์*, 16(1), 15-28.

สำนักงานพัฒนาระบบสาธารณสุข. (2554). *สำนักอนามัยกรุงเทพมหานคร*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์ชุมนุมสหกรณ์การเกษตรแห่งประเทศไทย.

สิริกาญจนาวรรณ ศรีเกษม. (2551). *พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์ สภากาชาดไทย* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

สุพรรณมา ครอบแก้ว. (2555). *ความพึงพอใจในงานกับความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การของพยาบาลเวชศาสตร์ฉุกเฉิน โรงพยาบาลมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตภาคกลาง* (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยมหิดล.

เอกชัย อภิศักดิ์กุล. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร*. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยหอการค้าไทย*, 26(3), 47-57.

Cochran, W. G. (1977). *Sampling techniques* (3rd ed.). New York: John Wiley and Sons.

Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. (1959). *The motivation to work*. New York: John Wiley.

Mohammad, J., Habib, F. Q., & Alias, M. A. (2011). Job satisfaction and organisational citizenship behaviour: An empirical study at higher learning institutions. *Asian Academy of Management Journal*, 16(2), 149-165.

Organ, D. W. (1991). *The applied psychology of work behavior: A book of reading* (4th ed.). Business Publications.
