

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงสยาม  
เซนต์คาร์ลอส

ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF PERSONNEL IN KRUNG SIAM  
ST. CARLOS MEDICAL CENTRE

นภาพร คุณหงษ์

สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

ผู้รับผิดชอบบทความ

Napaporn Khunhong

E-mail: [Preaw227@hotmail.com](mailto:Preaw227@hotmail.com)

Faculty of Business Administration Program in Management, Ramkhamhaeng University

Corresponding author

### บทคัดย่อ

การวิจัย เรื่องพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส ได้แก่ ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ โดยจำแนกตามสถานภาพส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน เงินเดือน ประชากรในการวิจัยนี้ คือ พนักงานโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส กลุ่มตัวอย่างที่ตอบแบบสอบถาม จำนวน 125 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถาม ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์ หาค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 125 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 85.6 และเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาคือ ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4, 36-40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0, 41-45 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 และมากกว่า 45 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 และสมรส จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2 รองลงมา

คือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาคือ น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8, 3-5 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีเงินเดือนมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาคือ ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2, 20,001-25,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 และ 15,001-20,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ตามลำดับ

2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ตามลำดับ

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี, โรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส

## ABSTRACT

The research of organizational citizenship behavior of personnel in Krung Siam St. Carlos Medical Centre. The objective of this study was to investigate, the organizational citizenship behavior (OCB) that encompassed five dimensions of organizational citizenship behavior including altruism, courtesy, sportsmanship, conscientiousness and civic virtue, among personnel in Krung Siam St. Carlos Medical Centre. Classify by sex, age, marital status, level of education, duration of work and salary. The research was conducted among 125 personnel working in Krung Siam St. Carlos Medical Centre to be selected by accidental sampling. This was a descriptive correlational study. The participants were asked to complete Krung Siam St. Carlos Medical Centre's organizational citizenship behavior questionnaire. The instruments used to collect the data were analyzed using computer programs for frequency percentage frequency values ( $\bar{X}$ ) standard deviation (SD).

The results of this research showed that 1) The personnel all respondents 125 peoples. Most are female 107 peoples representing 85.6%, are male 18 peoples representing 14.4%. Most aged 31-35 years old 67 peoples representing 53.6% followed by under 30 years old 48 peoples

representing 38.4%, 36-40 years old 5 peoples representing 4.0%, 41-45 years old 3 peoples representing 2.4%, and over 45 years old 2 peoples representing 1.6% respectively. Most are single 85 peoples representing 68.0%, are marriage 40 peoples representing 32.0%. Most are bachelor's degree 89 peoples representing 71.2% followed by higher than bachelor's degree 21 peoples representing 16.8% and lower than bachelor's degree 15 peoples representing 12.0% respectively. Most duration of work are 6-10 years 62 peoples representing 49.6% followed by lower than 3 years 26 peoples representing 20.8%, 3-5 years 24 peoples representing 19.2% and over 10 years 13 peoples representing 10.4 respectively. Most salary are over 25,000 baht 71 peoples representing 56.8% followed by lower than 15,000 baht 19 peoples representing 15.2%, 20,001-25,000 baht 18 peoples representing 14.4% and 15,001-20,000 baht 17 peoples representing 13.6% respectively.

2) The mean score of organizational citizenship behavior was high. In the organizational citizenship behavior categories, courtesy mean score was higher than the other mean scores followed by conscientiousness, altruism, sportsmanship while civic virtue mean score was lowest.

Keyword: Organizational Citizenship Behavior, Krung Siam St. Carlos Medical Centre

## บทนำ

การเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมเกิดขึ้นอย่างรวดเร็วทั้งสภาพแวดล้อมภายนอกและสภาพแวดล้อมภายในองค์กร อันเนื่องมาจากความผันผวนและไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจ สังคม และการเมือง ทำให้องค์กรต่าง ๆ ต้องมีการปรับตัวให้สอดคล้องและทันต่อสถานการณ์การเปลี่ยนแปลงในปัจจุบัน ก่อให้เกิดการแข่งขันกันสูงทุกประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทยก็เกิดการแข่งขันสูงเช่นเดียวกัน ส่งผลให้องค์กรต้องปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ ปรับโครงสร้างอย่างต่อเนื่องเพื่อรับมือกับการแข่งขันที่สูงขึ้น

องค์กรใดที่ต้องการประสบผลสำเร็จจะต้องมีการพัฒนาองค์กรอย่างต่อเนื่องร่วมกับการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ควบคู่ไปด้วย การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์มีสำคัญอย่างมากต่อองค์กรต่าง ๆ ทั้งในภาคธุรกิจ เอกชน หรือแม้กระทั่งในหน่วยงานราชการ เพราะไม่ว่าองค์กรจะปรับปรุงเปลี่ยนแปลงไปในทิศทางใด ย่อมต้องเกี่ยวข้องกับตัวบุคคลทั้งสิ้น เพราะมนุษย์คือองค์ประกอบที่สำคัญขององค์กรและเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าสูงสุดที่จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จได้ ดังนั้นองค์กรควรเห็นความสำคัญของการจัดการทรัพยากรมนุษย์ โดยหันมามุ่งเน้นการริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงาน ความร่วมมือร่วมใจ และพฤติกรรม

พิเศษที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบซึ่งกำหนดไว้เป็นทางการ ซึ่งพฤติกรรมพิเศษที่นักวิชาการทั้งหลายต่างให้การยอมรับว่า เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ นั่นคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB)

ในปัจจุบันการทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตของคนทุกคน เพราะการทำงานเปิดโอกาสให้แสดงถึงสติปัญญา ความริเริ่มสร้างสรรค์ผลงานอันนำมาสู่เกียรติยศและความพึงพอใจในชีวิต ซึ่งส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรตามไปด้วย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมของบุคคล ที่เกิดขึ้นโดยสมัครใจ ซึ่งไม่มีผลโดยตรงหรือเกี่ยวข้องกับการประเมินรางวัล เป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนผลการปฏิบัติงานของบุคคล และพฤติกรรมดังกล่าวส่งผลโดยรวมต่อการส่งเสริมประสิทธิภาพการทำงานขององค์กร ทำให้องค์กรสามารถประสบความสำเร็จบรรลุเป้าหมายสูงสุดขององค์กรได้

จากสภาพดังกล่าว ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครว่ามีแนวทางอะไรบ้างในการเสริมสร้างและปลูกฝังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร โดยหากพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรแล้วก็จะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขององค์กรต่อไป เพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กร หน่วยงานภายใน รวมทั้งบุคคลทั่วไปสามารถนำไปใช้ในการศึกษาและประยุกต์ใช้ต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร

### ขอบเขตการวิจัย

ในการศึกษาวิจัย เรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร มีขอบเขตการวิจัย ดังนี้

#### ขอบเขตด้านเนื้อหา

#### ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย

1. ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และเงินเดือน

#### ตัวแปรตาม ประกอบด้วย

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมการอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

### ขอบเขตด้านประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานในโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส จำนวน 182 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส ณ วันที่ 27 สิงหาคม 2562)

โดยผู้วิจัยได้ใช้วิธีการคำนวณขนาดตัวอย่างด้วยวิธีการใช้สูตรการคำนวณของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95 % ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างเท่ากับ 5% จากการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 125 คน

### ขอบเขตด้านระยะเวลา

ดำเนินการวิจัยตั้งแต่เดือน สิงหาคม – กันยายน 2562 เป็นระยะเวลารวมทั้งสิ้น 1 เดือน

### ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส
2. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส
3. เป็นแนวทางสำหรับพนักงานโรงพยาบาลเอกชน หรือพนักงานองค์กรอื่น ๆ สำหรับการพัฒนาผู้การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร
4. สามารถนำผลการวิจัยมาใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างและปลูกฝังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอสให้เหมาะสม เพื่อบรรลุถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้นขององค์กร

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

#### ตัวแปรต้น

##### ปัจจัยส่วนบุคคล

1. เพศ
2. อายุ
3. สถานภาพสมรส
4. ระดับการศึกษา
5. ระยะเวลาในการทำงาน
6. เงินเดือน



#### ตัวแปรตาม

##### พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส

1. ด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ
2. ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
3. ด้านพฤติกรรมการความอดทนอดกลั้น
4. ด้านพฤติกรรมการความสำนึกในหน้าที่
5. ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

(Organ, 1988)

## แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

Organ (1988) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่า เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักอย่างชัดเจนถึงระบบการให้รางวัลขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์กร และการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมด้วยความสมัครใจนั้น หมายความว่า เป็นพฤติกรรมซึ่ง ไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติโดยบทบาทหน้าที่ หรือไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงาน หรือสัญญา ว่าจ้างระหว่างบุคคลกับองค์กร จึงเป็นพฤติกรรมที่บุคคลเลือกปฏิบัติด้วยตนเอง และแม้จะไม่ได้ปฏิบัติก็จะไม่ถูกลงโทษภายใต้ระบบการลงโทษขององค์กร ในการศึกษารูปแบบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ Organ D.W. (1988) ซึ่งสามารถแบ่งออกได้ 5 รูปแบบที่สำคัญดังนี้ 1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) 4) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) และ 5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

ซึ่งการศึกษาของ Organ ถือเป็นต้นกำเนิดทฤษฎีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรและเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

### ข้อมูลโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส

โรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส เปิดบริการครั้งแรกเมื่อวันที่ 16 กรกฎาคม พ.ศ. 2543 เป็นโรงพยาบาลเอกชน 10 ชั้น ขนาด 100 เตียง ตั้งอยู่บนเนื้อที่ 8 ไร่ของจังหวัดปทุมธานี พร้อมให้บริการด้านการแพทย์และพยาบาล ควบคู่ไปกับการให้บริการด้านธรรมชาติบำบัดในรูปแบบของเมดิคัลสปา โรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส ตั้งอยู่ริมถนนติวานนท์ ในบรรยากาศแบบชานเมือง โดดเด่นด้วยตัวตึกรูปทรงคล้ายเรือขนาดใหญ่สีเหลืองอ่อนสะอาดตา พร้อมให้บริการด้านสุขภาพแก่ประชาชนทั่วไปทั้งในและนอกพื้นที่ ภายใต้วิสัยทัศน์และพันธกิจที่มุ่งสู่การให้บริการทางการแพทย์ที่มีมาตรฐานระดับสากล

จุดเด่นที่ถือได้ว่าเป็นเอกลักษณ์ของ “โรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส” อีกอย่างหนึ่งนั่นก็คือ การผสมผสานอย่างลงตัวของความเป็นสากลด้านเทคโนโลยีทางการแพทย์ในการดูแลรักษาสุขภาพ กับเอกลักษณ์ของการให้บริการด้วยหัวใจตามแบบวัฒนธรรมไทย ทั้งหมดนี้แสดงให้เห็นได้อย่างชัดเจนภายใต้ชื่อ “กรุงสยาม” และ “เซนต์คาร์ลอส”

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

Bhusita Intaraprasong, Warunee Dityen (2555) การศึกษาครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงพรรณนา มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรโรงพยาบาลมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่งในประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีค่าเฉลี่ย

เท่ากับ 58.67 ค่าเฉลี่ยของความพึงพอใจรายด้านพบว่า ความพึงพอใจในการนิเทศงานมีค่าเฉลี่ยสูงสุด ขณะที่ความพึงพอใจในค่าจ้างและความพึงพอใจในการเลื่อนตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดและต่ำตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในงาน ( $r = 0.173, p < 0.01$ )

Maryam Yaghoubi, Mina Afshar, Marzieh Javadi (2555) การวิจัยนี้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพยาบาลในโรงพยาบาลที่ถูกเลือกในเมืองอิสฟาฮาน ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของความยุติธรรมในองค์กรของพยาบาลเท่ากับ 41.2 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูงสุดเท่ากับ 56.1 ขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ต่ำสุดเท่ากับ 28.3 ส่วนค่าเฉลี่ยของของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพยาบาลเท่ากับ 57.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นต่ำที่สุด ขณะที่พฤติกรรมทำให้ความร่วมมือสูงที่สุด ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมทำให้ความร่วมมือและด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น แต่พบมีความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือและพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

M Tofigi, B Tirgari, M Fooladvandi, F Rasouli, M Jalali (2558) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพยาบาลวิสัญญีและพยาบาลฉุกเฉินในตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศอิหร่าน ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเท่ากับ 88.21( $\pm 10.4$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้ความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ ส่วนความฉลาดทางอารมณ์มีค่าเฉลี่ย (121.08 $\pm 17.56$ ) มีค่าเฉลี่ยรายด้าน ด้านการจัดการความสัมพันธ์สูงกว่าค่าเฉลี่ยด้านอื่น ๆ ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ด้วยสถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน พบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันระหว่างปัจจัยความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร ( $p \geq 0.05$ )

ทองเนตร์ เนื่องไชยยศ (2559) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ เขตกรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ เขตกรุงเทพมหานคร มีทั้งหมด 8 องค์ประกอบ บรรยายด้วย 37 ตัวแปร มีค่าความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ 70.19 ได้แก่ 1) ด้านการพัฒนาตนเอง มี 8 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 14.60 2) ด้านการให้ความร่วมมือ มี 6 ตัวแปรสามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 11.72 3) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มี 5 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 10.33 4) ด้านการมีสำนึกในหน้าที่ มี 5

ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 8.64 5) ด้านการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร มี 4 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 7.30 6) ด้านการให้คำปรึกษา มี 3 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 6.59 7) ด้านการให้ความช่วยเหลือ มี 3 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 5.78 8) ด้านความอดทนอดกลั้น มี 3 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 5.77

ปวาริศา คงเฟื่อง (2561) การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ องค์ประกอบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน มีทั้งหมด 4 องค์ประกอบ บรรยายด้วย 32 ตัวแปร มีค่าความแปรปรวน คิดเป็นร้อยละ 67.20 ได้แก่ 1) ด้านการให้ความร่วมมือและด้านการพัฒนาตนเอง มีจำนวนตัวแปร 10 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 19.85 2) ด้านการมีความสำนึกในหน้าที่ มีจำนวนตัวแปร 8 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 18.52 3) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่นและด้านความอดทน อดกลั้น มีจำนวนตัวแปร 8 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 15.09 และ 4) ด้านการให้ความช่วยเหลือ มีจำนวนตัวแปร 6 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 13.74

### วิธีดำเนินการ

การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยใช้การวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) และใช้วิธีการเก็บข้อมูลด้วยแบบสอบถาม (Questionnaire)

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานของโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส จำนวน 182 คน (ที่มา : ฝ่ายทรัพยากรบุคคล โรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส 2562)

กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยทำการคำนวณหากลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ ทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ซึ่งกำหนดค่าความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 5% ได้กลุ่มตัวอย่าง 125 คน ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบบังเอิญ (Accidental sampling) โดยแจกแบบสอบถามพนักงานในโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส

#### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยประกอบไปด้วย 2 ส่วน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลด้านประชากรศาสตร์ เป็นแบบสอบถามที่เกี่ยวกับ ภูมิหลังส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการทำงาน และเงินเดือน



ตอนที่ 2 คำถามแบบให้ผู้ตอบแสดงระดับความคิดเห็นของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังต่อไปนี้ มากที่สุด=5, มาก=4, ปานกลาง=3, น้อย=2, น้อยที่สุด=1

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

สร้างแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส และตรวจสอบเนื้อหาว่าครอบคลุมวัตถุประสงค์หรือไม่ จากนั้นนำไปให้ผู้เชี่ยวชาญพิจารณาตรวจสอบความเที่ยงตรงและความถูกต้องของเนื้อหา ตลอดจนความชัดเจนและการใช้ภาษาที่เหมาะสม ซึ่งมีเกณฑ์การตรวจพิจารณาให้คะแนนในแต่ละข้อคำถาม ดังนี้

วัดผลโดยพิจารณาจากคะแนน IOC ดังนี้

1. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ตั้งแต่ 0.50 – 1.00 มีค่าความเที่ยงตรง ใช้ได้
2. ข้อคำถามที่มีคะแนน IOC ต่ำกว่า 0.50 ต้องปรับปรุง ยังใช้ไม่ได้

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาครั้งนี้ได้ดำเนินการในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยนำแบบสอบถามที่ได้ทดสอบแล้วไปแจกให้แก่พนักงาน เมื่อรับแบบสอบถามคืนจะนำมาตรวจสอบความถูกต้องและสมบูรณ์ และให้คะแนนแบบสอบถามทั้งหมดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้

### การวิเคราะห์ข้อมูล

ทำการประมวลผลวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางคอมพิวเตอร์

### สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

1. ค่าร้อยละ (Percentage) สำหรับการวิเคราะห์เพื่อการบรรยายปัจจัยส่วนบุคคล
2. ค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) สำหรับวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส
3. ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) สำหรับวิเคราะห์ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส มีพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 125 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 85.6 และเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ส่วน

ใหญ่ มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาคือ ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4, 36-40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0, 41-45 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 และมากกว่า 45 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 และสมรส จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาคือ น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8, 3-5 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีเงินเดือนมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาคือ ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2, 20,001-25,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 และ 15,001-20,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ตามลำดับ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลตอนที่ 2 การวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครศรีอยุธยา มีองค์ประกอบ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ ด้วยค่าเฉลี่ย ( $\bar{X}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครศรีอยุธยา โดยรวมอยู่ในระดับมาก ( $\bar{X}=4.10$ ) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ( $\bar{X}=4.29$ ) ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น และด้านพฤติกรรมกรรมการให้ความร่วมมือ ( $\bar{X}=4.20$ ,  $\bar{X}=4.20$ ,  $\bar{X}=3.97$ ,  $\bar{X}=3.82$ ) ตามลำดับ

## สรุปผลการวิจัย

### สถานภาพส่วนบุคคล

การศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพมหานครศรีอยุธยา มีพนักงานผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด จำนวน 125 คน ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 107 คน คิดเป็นร้อยละ 85.6 และเพศชาย จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 ส่วนใหญ่ มีอายุ 31-35 ปี จำนวน 67 คน คิดเป็นร้อยละ 53.6 รองลงมาคือ ไม่เกิน 30 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 38.4, 36-40 ปี จำนวน 5 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0, 41-45 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.4 และมากกว่า 45 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6 ตามลำดับ ส่วนใหญ่ มีสถานภาพโสด จำนวน 85 คน คิดเป็นร้อยละ 68.0 และสมรส จำนวน 40 คน คิดเป็นร้อยละ 32.0 ส่วนใหญ่ มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 89 คน คิดเป็นร้อยละ 71.2 รองลงมาคือ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 16.8 และ ต่ำกว่าปริญญาตรี จำนวน 15 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีระยะเวลาในการทำงาน 6-10 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 49.6 รองลงมาคือ น้อย

กว่า 3 ปี จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 20.8, 3-5 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 และมากกว่า 10 ปี จำนวน 13 คน คิดเป็นร้อยละ 10.4 ตามลำดับ ส่วนใหญ่มีเงินเดือนมากกว่า 25,000 บาท จำนวน 71 คน คิดเป็นร้อยละ 56.8 รองลงมาคือ ไม่เกิน 15,000 บาท จำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2, 20,001-25,000 บาท จำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 14.4 และ 15,001-20,000 บาท จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 13.6 ตามลำดับ

### **พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส**

โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ส่วนด้านที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น และด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ ตามลำดับ

### **อภิปรายผล**

การศึกษาวิจัยเรื่อง พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลกรุงสยาม เซนต์คาร์ลอส โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก เรียงลำดับจากด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่ ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ โดยมีประเด็นอภิปรายเพิ่มเติม ดังนี้

**1. ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ** พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านเต็มใจสอนและให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานใหม่เกี่ยวกับการทำงาน ในฐานะรุ่นพี่ ท่านให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานแก่เพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ เช่น แนะนำการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน ท่านพร้อมเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานเสมอ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการสร้างสรรค์ผลงานและนวัตกรรมต่าง ๆ เพื่อการพัฒนาองค์กร ท่านยินดีที่จะทำงานแทนเพื่อนร่วมงานเมื่อเพื่อนร่วมงานมีเหตุจำเป็นต้องหยุดงาน ท่านอาสาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมากด้วยความเต็มใจโดยไม่ต้องร้องขอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ M Tofigi, B Tirgari, M Fooladvandi, F Rasouli, M Jalali (2558) ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีเท่ากับ 88.21(±10.4) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านการให้ความช่วยเหลือมีค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น ๆ

**2. ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น** พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร ท่านยินดีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการทำงานของ

เพื่อนร่วมงาน ท่านให้เกียรติและเคารพต่อการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน ท่านระมัดระวังการกระทำและคำพูดของท่านที่อาจส่งผลกระทบต่อความรู้สึกของเพื่อนร่วมงาน ก่อนจะกระทำการสำคัญใด ๆ ท่านจะปรึกษาและแจ้งให้หัวหน้างานหรือเพื่อนร่วมงานทราบทุกครั้ง ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านแสดงกิริยาและวาจา สุภาพ อ่อนโยนต่อเพื่อนร่วมงานเพื่อป้องกันปัญหาความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ Maryam Yaghoubi, Mina Afshar, Marzieh Javadi (2555) ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพยาบาลเท่ากับ 57.7 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นต่ำที่สุด ขณะที่พฤติกรรมการให้ความร่วมมือสูงที่สุด

**3. ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ แม้ว่างานจะหนักหรือเครียด ท่านก็จะพยายามทำงานนั้นให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค ท่านพยายามควบคุมอารมณ์ให้เป็นปกติ แม้จะเกิดความไม่พอใจหรือเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน ท่านสามารถอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกสบายที่เกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้ เมื่อถูกตำหนิเกี่ยวกับการทำงาน ท่านจะนำมาพิจารณาปรับปรุงและแก้ไขโดยไม่เกิดความท้อแท้ ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดและความ ผิดหวังในการทำงานได้ ท่านสามารถอดทนอดกลั้นต่อปัญหาหรือข้อร้องเรียนต่าง ๆ โดยรับฟังด้วยความอ่อนน้อม และไม่แสดงอาการไม่พอใจเมื่อถูกตำหนิ ตามลำดับ ซึ่งไม่สอดคล้องกับแนวคิดของ ทองเนตร์ เนื่องไชยยศ (2559) ผลการวิจัยพบว่าองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ เขตกรุงเทพมหานคร มีค่าความแปรปรวนคิดเป็นร้อยละ 70.19 สำหรับด้านการพัฒนาตนเอง มี 8 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 14.60 และด้านความอดทนอดกลั้น มี 3 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 5.77

**4. ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านตั้งใจทำงานด้วยความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ตลอดเวลา แม้ไม่มีใครเห็น ท่านมุ่งมั่นทำงานด้วยความตั้งใจอย่างเต็มกำลังความรู้ ความสามารถ ท่านมาทำงานตรงต่อเวลาอย่างสม่ำเสมอ ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านดูแลรักษาและใช้ทรัพยากรที่มีอยู่ในองค์กรอย่างประหยัดและคุ้มค่าที่สุด ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด ท่านมีความกระตือรือร้นในการมาทำงาน และเตรียมความพร้อมก่อนทำงานเสมอ ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Bhusita Intaraprasong, Warunee Dityen (2555) ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าเฉลี่ยสูง เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด และด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด

**5. ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ** พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า ข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมากที่สุด คือ ท่านให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ส่วนข้อที่มีความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก คือ ท่านให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ขององค์กรด้วยความสมัครใจ ท่านติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหว นโยบายต่าง ๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ ท่านให้ความร่วมมือในการทำงานที่ก่อให้เกิดการพัฒนาองค์กร แม้จะไม่เกี่ยวข้องกับงานที่ท่านรับผิดชอบ ท่านเสนอความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะในที่ประชุมอันเป็นประโยชน์ต่อองค์กร ท่านยินดีเข้าร่วมประชุม อบรมขององค์กรด้วยความสมัครใจ แม้เป็นช่วงเวลาวันหยุดของท่าน ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ **ปวีศา คงเฟื่อง** (2561) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้ องค์กรประกอบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กรของพยาบาล วิชาชีพโรงพยาบาลเอกชน มีค่าความแปรปรวน คิดเป็นร้อยละ 67.20 สำหรับด้านการให้ความร่วมมือและด้านการพัฒนาตนเอง สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 19.85 และด้านการให้ความช่วยเหลือ สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 13.74

#### **ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย**

จากผลการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานโรงพยาบาลกรุงเทพมหานคร สามารถสรุปข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย ดังนี้

##### **1. ด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ**

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ พนักงานควรเต็มใจสอนและให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานใหม่เกี่ยวกับการทำงานในฐานะรุ่นพี่ เช่น ยินดีตอบข้อซักถามให้คำแนะนำเรื่องงานด้วยความเต็มใจ เป็นต้น, พนักงานควรให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานแก่เพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ เช่น แนะนำการใช้เครื่องมือและอุปกรณ์ต่าง ๆ ในการทำงาน, นอกจากนี้เมื่อเพื่อนร่วมงานเกิดปัญหาหรืออุปสรรคในการทำงาน พนักงานควรเป็นที่ปรึกษาและให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานเสมอ เช่น อาสาช่วยเหลือในการทำงานหรือจัดการปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รับฟังและให้คำปรึกษา ช่วยแนะนำหรือหาทางแก้ไข เป็นต้น

##### **2. ด้านพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น**

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ พนักงานควรพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์ เพื่อไม่ให้เกิดผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร เช่น ทำงานด้วยความถูกต้องแม่นยำไม่ให้เกิดความผิดพลาดหรือเกิดความผิดพลาดน้อยที่สุด เป็นต้น, พนักงานควรยินดีรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน คือ เปิดโอกาสให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นที่แตกต่างในการทำงาน เพื่อการพัฒนาองค์กร, นอกจากนี้พนักงานควรให้เกียรติและเคารพต่อการตัดสินใจของเพื่อนร่วมงาน เช่น ให้เพื่อนร่วมงานมีส่วนร่วมตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเอง เป็นต้น

### 3. ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ แม้ว่างานจะหนักหรือเครียด พนักงานควรพยายามทำงานนั้นให้สำเร็จโดยไม่ย่อท้อต่ออุปสรรค เช่น อดทนต่อความเครียดจากการทำงานหนัก เพื่อให้งานเกิดความสำเร็จลุล่วงตามเป้าหมายที่กำหนด เป็นต้น, พนักงานควรพยายามควบคุมอารมณ์ให้เป็นปกติ แม้จะเกิดความไม่พอใจหรือเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน คือ อดทนต่อคำพูด อดทนต่อพฤติกรรมการดูหมิ่นหรือสบประมาท อดทนต่อความเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน เพื่อความสำเร็จและภาพลักษณ์ขององค์กร, นอกจากนี้พนักงานควรสามารถอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกสบายที่เกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้ เช่น อดทนต่อความวุ่นวายจากการทำงานดึก อดทนต่อหน้าที่และภาระงานที่สูง เป็นต้น

### 4. ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ พนักงานควรตั้งใจทำงานด้วยความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ตลอดเวลา แม้ไม่มีใครเห็นคือ มีความประพฤติตรงต่อหน้าที่ ไม่ทุจริตคดโกงทั้งทางตรงและทางอ้อม, พนักงานควรมุ่งมั่นทำงานด้วยความตั้งใจอย่างเต็มกำลังความรู้ ความสามารถ เช่น ตั้งใจและรับผิดชอบในการทำงานให้สำเร็จปรับปรุงและพัฒนาการทำงานให้ดีขึ้นอยู่เสมอ เป็นต้น, นอกจากนี้พนักงานควรมาทำงานตรงต่อเวลาอย่างสม่ำเสมอ เช่น ควรไปถึงก่อนเวลาเพื่อเตรียมความพร้อมในการทำงาน เพื่อให้สามารถทำงานได้สะดวกรวดเร็ว เรียบร้อย งานสำเร็จทันท่วงที ทำให้เกิดความสำเร็จและมีความก้าวหน้าในชีวิต เป็นต้น

### 5. ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

สิ่งที่ต้องปรับปรุง คือ พนักงานควรให้ความร่วมมือในการทำงานเป็นทีมร่วมกับทีมสหสาขาวิชาชีพ เพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเป็นการประสานความร่วมมือจากหลายสาขาวิชาชีพที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เพื่อปรึกษาหารือในการระดมความคิดเห็น และกำหนดแนวทางในการแก้ไขปัญหาหาร่วมกัน, พนักงานควรให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมพิเศษต่าง ๆ ขององค์กรด้วยความสมัครใจ เช่น งานเลี้ยงปีใหม่ งานประเพณีสงกรานต์ งานพัฒนาองค์กร(OD) เป็นต้น, นอกจากนี้พนักงานควรติดตามข่าวสาร ความเคลื่อนไหว นโยบายต่าง ๆ ขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ เช่น ให้ความสนใจติดตามข้อมูลข่าวสาร และอ่านประกาศต่าง ๆ ขององค์กรอยู่เสมอ เป็นต้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อเปรียบเทียบกับกรณีงานนโยบายไปปฏิบัติเกี่ยวกับเรื่องพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานในโรงพยาบาลอื่น ๆ
2. ควรนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปวิเคราะห์ห้องค์ประกอบ (Factor Analysis) พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานในโรงพยาบาล
3. ในการศึกษาเรื่อง พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงาน โรงพยาบาล กรุงเทพมหานคร ที่ผู้วิจัยนำมาวิจัยนั้น ยังมีเงื่อนไขอื่น ๆ ที่เป็นผลกระทบต่อเรื่อง พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่

ดีต่อองค์กรของพนักงานในโรงพยาบาลอีกหลายประการ ซึ่งควรจะนำมาเป็นตัวแปรในการวิจัยครั้งต่อไป คือ พฤติกรรมความภักดีต่อองค์กร พฤติกรรมการพัฒนาตนเอง ซึ่งจะทำให้การวิจัยในเรื่องนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

ทองเนตร์ เนื่องไชยยศ. (2559). การวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การของ  
 พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสังกัดกรมการแพทย์ เขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ปริญญา  
 พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาลศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์  
 มหาวิทยาลัย.

ปวีรีสา คงเฟื่อง. (2561). การวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาล  
 วิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน. วิทยานิพนธ์ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาพยาบาล  
 ศาสตร์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Bhusita Intaraprasong, Warunee Dityen. (2012). **Job Satisfaction and Organizational Citizenship  
 Behavior of Personnel at One University Hospital in Thailand.** J Med Assoc Thai 2012,  
 p.102-108,2012.

M Tofghi, B Tirgari, M Fooladvandi, F Rasouli, M Jalali. (2015). **Relationship between  
 emotional intelligence and oaganizational citizenship behavior in critical and  
 emergency nurses in South East of Iran.** Ethiopian journal of health sciences 25(1),  
 p.79-88, 2015.

Maryam Yaghoubi, Mina Afshar, Marzieh Javadi. (2012). **A study of relationship between the  
 organizational citizenship behavior among nurses in selected hospitals of Isfahan  
 University of Medical Sciences.** Iranian journal of nursing and midwifery research 17(6),  
 p.456, 2012.

Yamane, T. (1973). **Statistics: An introductory analysis.** New York: Harper. Row.

แพรวภัทร ยอดแก้ว. (2552). พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (**Organizational Citizenship  
 Behavior**). [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก : <https://www.gotoknow.org/posts/282668..>  
<https://www.gotoknow.org/posts/283059>. (วันที่สืบค้นข้อมูล: 27 สิงหาคม 2562).

โรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส. (2562). **ข้อมูลโรงพยาบาลกรุงสยามเซนต์คาร์ลอส.** [ออนไลน์].  
 เข้าถึงได้จาก : <http://www.stcarlos.com>. (วันที่สืบค้นข้อมูล: 25 สิงหาคม 2562).

Dennis Organ. (2015). **Organizational Citizenship Behavior.** [ออนไลน์]. เข้าถึงได้จาก :  
<https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.22031-X>. (วันที่สืบค้นข้อมูล: 27 สิงหาคม 2562).