

ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

ขวัญฤทัย ม่วงกลิ้ง¹ อริสา สำรอง²

บทคัดย่อ

การวิจัย มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (2) การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ (3) ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติโดยมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรทำนาย กลุ่มตัวอย่าง คือบุคลากรระดับปฏิบัติการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ สำนักงานใหญ่ จำนวน 213 คน

ผลการวิจัยพบว่า

1. ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
2. ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05
4. ความสุขในการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ที่ระดับนัยสัมพันธ์ทางสถิติที่ .05

คำสำคัญ : ความสุขในการทำงาน; การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร; สำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

¹ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง
มหาวิทยาลัยรามคำแหง 2086 ถนนรามคำแหง แขวงหัวหมาก เขตบางกะปิ กรุงเทพมหานคร 10240
อีเมล: kwonrutai.m@hotmail.com

² ภาควิชาจิตวิทยา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง

THE RELATIONSHIP BETWEEN ADVERSITY QUOTIENT, HAPPY WORKPLACE, AND PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT AND THE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF PERSONNEL AT THE NATIONAL HEALTH SECURITY OFFICE

Kwonrutai Mounkling¹ Arisa Samrong²

Abstract

In this dissertation, the researcher studies (1) organizational citizenship behaviors, adversity quotient (AQ), happy workplace, and perceived organizational support in connection with selected personnel at the National Health Security Office (NHSO). (2) the relationships between AQ, happy workplace, perceived organizational support and organizational citizenship behaviors as displayed by these personnel. (3) a predictive equation for organizational citizenship behaviors with the AQ, happy workplace and perceived organizational support serving as putative predictive variables. The sample population consisted of 213 operational personnel at the headquarters of NHSO.

Findings are as follows:

1. The researcher found that AQ was not correlated with the organizational citizenship behaviors of the personnel.
2. The researcher additionally found that happy workplace was positively correlated with organizational citizenship behaviors at the statistically significant level of .05.
3. The researcher also determined that perceived organizational support was positively correlated with organizational citizenship behaviors at the statistically significant level of .05. Moreover, this positive correlation did not show regression to the mean in respect to organizational citizenship behaviors.
4. The researcher furthermore found that the happy workplace variable was predictive of organizational citizenship behaviors at the statistically significant level of .05.

Keywords : Happy Workplace; Perceived Organizational; National Health Security Office

¹ Industrial and Organizational Psychology Faculty of Education, Ramkhamhaeng University
2086 Ramkhamhaeng Road, Huamark, Bangkok, 10240 Thailand
Email: kwonrutai.m@hotmail.com

² Department of Psychology Faculty of Education, Ramkhamhaeng University

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรบุคคล เป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความสำเร็จขององค์การซึ่งองค์การจะบรรลุถึงเป้าหมายได้นั้น ต้องอาศัยบุคลากรที่มีความรู้ ทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะต่างๆ ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน บุคลากรพร้อมที่จะทุ่มเทแรงกายแรงใจ มีความสามัคคีช่วยเหลือซึ่งกัน โดยพฤติกรรมที่เหมาะสมเหล่านี้เรียกว่าพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนั้นความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคซึ่งเป็นคุณลักษณะหนึ่งที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานสามารถอดทนต่อความยากลำบากและอุปสรรคได้ดี มีกำลังใจในการต่อสู้กับปัญหาและสามารถที่จะเอาชนะวิกฤติได้ ซึ่งคุณลักษณะเช่นนี้ จะส่งผลต่อการทำงานโดยสามารถดูแลงานของตนเองและสามารถให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานได้อีกด้วย ดังนั้น การที่บุคลากรมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคสูง จึงเป็นส่วนสำคัญที่จะส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นอกจากนั้น ความสุขในการทำงานยังมีความสำคัญต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้ที่มีความสุขจะสนใจ กระตือรือร้นในการทำกิจกรรมต่างๆ การสนับสนุนจากองค์การมีส่วนช่วยเพิ่มระดับความไว้วางใจระหว่างองค์การกับพนักงาน ทำให้พนักงานมีความพอใจในการทำงานส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานเป็นที่น่าพอใจ นอกจากนั้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การยังมีส่วนช่วยลดปฏิกิริยาที่ไม่ดีทางด้านจิตใจและร่างกาย ความเหนื่อยล้า ความวิตกกังวล และอาการปวดศีรษะ (Rhoades & Eisenberger, 2002) จากสาเหตุข้างต้นนี้ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

โดย ศึกษากับบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงาน และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ
3. เพื่อทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ โดยมีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวแปรทำนาย

นิยามศัพท์

1. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior--OCB) หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามความสมัครใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติ เป็นน้ำใจและความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ที่แสดงต่อองค์การและบุคคลรอบข้าง นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ โดยมีได้คำนึงถึงผลตอบแทนหรือรางวัลที่จะได้รับ จำแนกออกเป็น 5 ด้านได้แก่ (1) การให้ความช่วยเหลือ (altruism) (2) การคำนึงถึงผู้อื่น (courtesy) (3) ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (sportsmanship) (4) การให้ความร่วมมือ (civic virtue) และ (5) ความสำนึกในหน้าที่ (conscientiousness)

2. ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค (Adversity quotient--AQ) หมายถึง ศักยภาพของบุคคลในการต่อสู้ และเอาชนะปัญหาหรืออุปสรรคที่กำลังเผชิญอยู่อย่างมีสติ พากเพียรหาหนทางแก้ไขอย่างไม่หยุดหย่อนและอดทน ไม่ล้มเลิกความพยายามโดยง่าย จนผ่านพ้นปัญหานั้นๆ ไปได้ด้วยดี ประกอบด้วย 4 ด้าน ได้แก่ (1) การควบคุมสถานการณ์ (control) (2) สาเหตุและความรับผิดชอบ (origin and ownership) (3) ผลกระทบ (reach) และ (4) ความอดทน (endurance)

3. ความสุขในการทำงาน (happy workplace) หมายถึง ความรู้สึกของคนทำงาน ที่ต้องการให้ตนเป็นที่ยกย่องและยอมรับจากคนทั่วไป การได้ทำงานในที่ทำงานที่มั่นคง มีความก้าวหน้า การเข้าถึงโอกาสในการพัฒนาอย่างทั่วถึง การมีผู้บังคับบัญชาที่มีความเมตตาและกรุณา การมีเพื่อนร่วมงานที่จริงจัง การได้รับสวัสดิการที่พอเพียง ประกอบด้วย 8 ด้าน ได้แก่ (1) สุขภาพดี (happy body) (2) ผ่อนคลายดี (happy relax) (3) น้ำใจดี (happy heart) (4) จิตวิญญาณดี (happy soul) (5) ครอบครัวดี (happy family) (6) สังคมดี (happy society) (7) ใฝ่รู้ดี (happy brain) และ (8) สุขภาพเงินดี (happy money)

4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ความเชื่อของผู้ปฏิบัติงานในสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติที่เกี่ยวกับระดับการเห็นคุณค่า และความสำคัญของบุคลากร การดูแลเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ และการให้การฝึกอบรมและพัฒนาบุคลากร เพื่อให้มีความก้าวหน้าในสายอาชีพ โดยแบ่งเป็น 3 ด้าน ได้แก่ (1) ด้านความยุติธรรม (2) ด้านการสนับสนุนจากหัวหน้างาน และ (3) ด้านการให้รางวัลและจัดสภาพแวดล้อมที่เหมาะสมในการทำงาน

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรระดับปฏิบัติการของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติสำนักงานใหญ่ จำนวน 423 คน ใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (proportional stratified random sampling) คำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงาน และ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

3. ระยะเวลาที่ทำการวิจัย ผู้วิจัยกำหนดเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 พฤศจิกายน 2559 ถึง 12 มกราคม 2560

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

สามารถนำผลจากการวิจัยที่ได้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติต่อไป

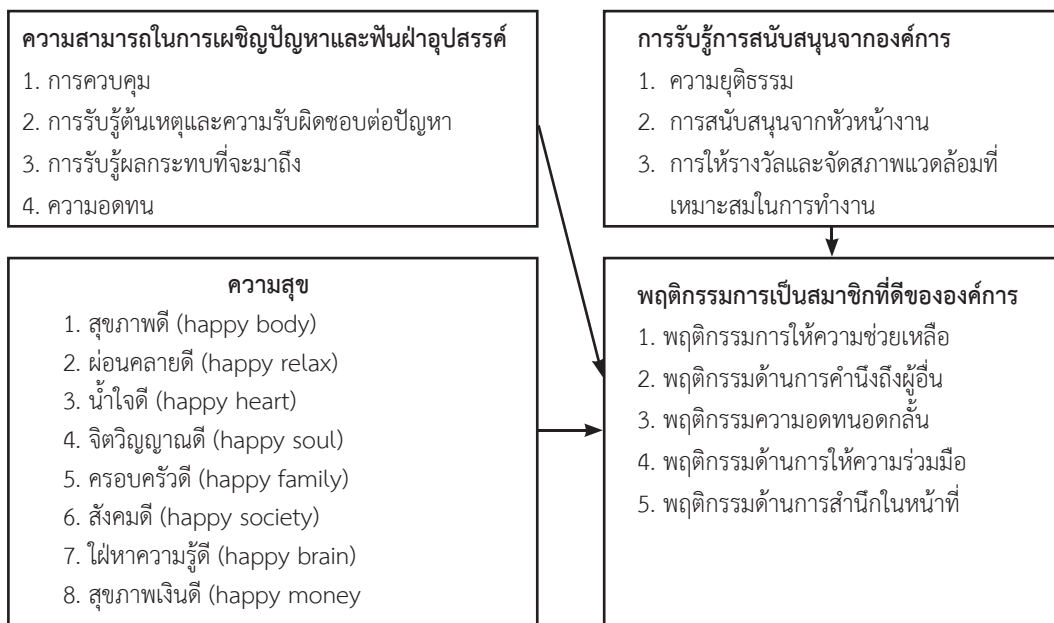
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ พฤติกรรมที่เกิดขึ้นตามความสมัครใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติ เป็นน้ำใจและความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ที่แสดงต่อองค์กรและบุคคลรอบข้าง นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ได้กำหนด เพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น โดยมีได้คำนึงถึงผลตอบแทนหรือรางวัลที่ได้รับ ซึ่งในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้องค์ประกอบตามแบบของ Organ (1988, p.11)

ความสามารถในการฟันฝ่าอุปสรรค เป็นความสามารถของบุคคลในการอดทนต่อปัญหาและอุปสรรคต่าง ๆ รวมทั้งสามารถเผชิญต่อปัญหาและอุปสรรคได้ จนทำให้บุคคลประสบความสำเร็จในชีวิตประจำวันและการทำงาน ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Stoltz (1997)

ความสุขในการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้องค์ประกอบตามแบบของ องค์ประกอบแห่งความสุขของคนทำงาน happy 8 ของสำนักงานกองทุนสนับสนุนการสร้างเสริมสุขภาพ (สสส.)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างองค์กรกับพนักงาน หากพนักงานรับรู้ได้ว่าองค์กรให้การสนับสนุนพวกเขาจะสำนึกในบุญคุณ และต้องการที่จะทำงานกับองค์กร ตรงกันข้าม หากพนักงานรู้สึกว่างค์กรให้การสนับสนุนไม่เพียงพอเขาจะ รู้สึกคับข้องใจ ไม่เห็นถึงประโยชน์ในการทุ่มเททำงาน โดยการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) เป็นแนวทางในการศึกษา



ภาพ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

สมมติฐานของการวิจัย

1. ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

2. ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ

บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ

4. ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ความสุขในการทำงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรม

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้อย่างน้อยหนึ่งตัวแปร

ระเบียบวิธีวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามแบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้ (1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล (2) แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามของ Samrong (2010) ที่สร้างตามกรอบแนวคิดของ Organ, Podsakoff, & MacKenzie (2006) และ Podsakoff, MacKenzie, Moorman, & Fetter (1990) (3) แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรคเป็นแบบวัดที่นำแนวคิดของ Stoltz ซึ่งเป็นแบบประเมินวัด The Adversity response Profile (cited in Kumbannaruk & Vichayasiri, 2011) (4) แบบสอบถามความสุขในการทำงานโดยผู้วิจัยใช้ เครื่องมือวัดความสุข Happinometer ของ Kittisuksathit (2012) และ (5) แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ Samrong (2010) ที่สร้างตามกรอบแนวคิดของ Eisenberger, Hungtington, Hutchison, and Sowa (1986) จากนั้นผู้วิจัยนำไปทดลองใช้ และนำข้อมูลที่ได้ในแต่ละฉบับมาวิเคราะห์รายข้อ โดยการหาค่าอำนาจจำแนก ด้วยวิธีหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม โดยกำหนดค่าตั้งแต่ 0.2 ขึ้นไป และวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม (reliability) โดยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ตั้งแต่ 0.60 ขึ้นไป และนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล ดังนี้ แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร จำนวน 25 ข้อ ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .221-.682 ค่าความเชื่อมั่น .932

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจำนวน 20 ข้อ ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .213-.802 ค่าความเชื่อมั่น .922 ความสุขในการทำงานจำนวน 55 ข้อ ค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .211-.862 ค่าความเชื่อมั่น .928 ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรคจำนวน 40 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกระหว่าง .216-.565 ค่าความเชื่อมั่น .853 การวิเคราะห์ข้อมูล สถิติที่ใช้มีดังต่อไปนี้ คือ ค่าแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ โดยเลือกตัวแปรอิสระเข้าสมการด้วยวิธี Enter โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการวิจัย

1. บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.93 มีความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรคในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีคะแนนรวมเท่ากับ 127.71 มีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในภาพรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 โดยด้านการให้รางวัลเป็นด้านที่มีการรับรู้การสนับสนุนสูงสุดและอยู่ในระดับสูงมีค่าเฉลี่ย 3.52 บุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติมีความสุขในการทำงานทุกด้าน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 60.00 ยกเว้นด้านการเงินที่ไม่มีความสุขมีค่าเฉลี่ยที่ 48.69

2. ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฟ้อุปสรรคไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 1

ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความสามารถในการเผชิญปัญหา และฟันฝ่าอุปสรรค ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (n = 213)

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
	ความสำนึก ในหน้าที่	ความอดทน อดกลั้น	การคำนึงถึง ผู้อื่น	การให้ความ ร่วมมือ	การให้ความ ช่วยเหลือ	รวม
ความสามารถในการเผชิญปัญหา และฟันฝ่าอุปสรรค	-.214*	.096	-.075	.044	-.078	-.063
1. การควบคุม	-.006	.147*	-.133	.069	-.141*	-.002
2. การรับรู้ต้นเหตุและความรับผิดชอบ	-.140*	.056	.083	.162*	.093	.057
3. การเข้าสู่ปัญหา	-.009	-.037	-.307*	-.169*	-.096	-.168*
4. ความอดทน	-.369*	.080	.222*	.099	-.009	-.002

*p<.05

ความสุขในการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความสุขใน การทำงานเกือบทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรเกือบทุกด้าน ยกเว้น ความสุขในการทำงานด้านผ่อนคลายดี ด้าน สุขภาพเงินดี และด้านสุขภาพดี ไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตาราง 2

ความสัมพันธ์ระหว่างระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ ความสุขในการทำงาน ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (n = 213)

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
	ความสำนึก ในหน้าที่	ความอดทน อดกลั้น	การคำนึงถึง ผู้อื่น	การให้ความ ร่วมมือ	การให้ความ ช่วยเหลือ	รวม
ความสุขในการทำงาน	.101*	.519*	.186	.329*	.103	.374*
1. สุขภาพดี	-.015	-.078	.082	-.202*	.002	-.056
2. ผ่อนคลายดี	.042*	.031	.163*	.035	-.003	.081
3. น้ำใจดี	.133	.426*	.243*	.228*	.066	.251*
4. จิตวิญญาณดี	.260*	.218*	.257*	.190*	.225*	.331*
5. ครอบครัวที่ดี	-.137*	.408*	.024	.264*	-.029	.166*
6. สังคมดี	.088	.522*	-.066	.377*	.057	.297*
7. ใฝ่รู้ดี	.217*	.136*	.006	.123	.060	.162*
8. สุขภาพเงินดี	-.211*	.094	.204*	-.011	.004	.025
9. ภาพรวมความสุข	.251*	.456*	.015	.348*	.076	.348*

*p<.05

ผ่านการรับรองคุณภาพจากศูนย์ดัชนีการอ้างอิงวารสารไทย (TCI) อยู่ในกลุ่มที่ 1 สาขามนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่.05 เป็นไปตามสมมติฐาน

ตาราง 3

ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (n = 213)

ตัวแปรที่ทำการศึกษา	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
	ความสำนึก ในหน้าที่	ความอดทน อดกลั้น	การคำนึงถึง ผู้อื่น	การให้ความ ร่วมมือ	การให้ความ ช่วยเหลือ	รวม
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร	.018	.309*	.172*	.275*	.024	.238*
1.ความยุติธรรม	-.063	.291*	.029	.260*	-.043	.146*
2. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน	.034	.085	.331*	.11	.121	.192*
3. การให้รางวัลฯ	.096	.318*	.084	.247*	.003	.230*

*p<.05

4. ความสุขในการทำงาน สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ โดยมีอำนาจในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรได้ร้อยละ 16 ($R^2 = .160$) ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไม่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ โดย

สามารถเขียนสมการทำนายในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

สมการคะแนนดิบในการทำนาย

$$Y_{OCB} = -0.17 X_{Happy}^* + .069 X_{POS} - .003 X_{AQ}$$

สมการมาตรฐานในการทำนาย

$$Z_{OCB} = .352 Z_{Happy}^* + .090 Z_{POS} - .105 Z_{AQ}$$

ตาราง 4

สัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (beta) และรูปแบบสมการพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ (n = 213)

ตัวแปร	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
ค่าคงที่	3.069	.307		10.001	.000
ความสุขในการทำงาน (Happy)	.017	.003	.352	4.997*	.000
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)	.069	.054	.090	1.294	.197
ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟื้นฝ่าอุปสรรค (AQ)	-.003	.002	-.105	-1.629	.105

R = .399, $R^2 = .160$, Adj $R^2 = .148$, F =13.230, a = 3.069

*p<.05

การอภิปรายผล

1. ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้อาจเป็นเพราะว่าลักษณะงานของสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาตินั้นเป็นงานบริการที่จะต้องดูแลคนไทยกว่า 45 ล้านคน ให้ได้รับความคุ้มครองหลักประกันสุขภาพอย่างถ้วนหน้าด้วยความมั่นใจ โดยจะต้องทำงานร่วมกันกับหลายภาคส่วน อาทิ กระทรวงสาธารณสุข หน่วยบริการสาธารณสุข ภาครัฐหรือข่ายต่างๆ ดังนั้น การทำงานจึงมุ่งเน้นการทำงานอย่างมีส่วนร่วม (participation) ต้องอาศัยการทำงานเป็นทีมทั้งทีมภายในองค์การและทีมภายนอกองค์การ ดังนั้นไม่ว่าบุคลากรจะมีระดับความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคอยู่ในระดับใด จึงไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2. ความสุขในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความสุขในการทำงานสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติได้ร้อยละ 14.8 โดยความสุขในการทำงานเป็นปัจจัยเดียวที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะว่าผู้ปฏิบัติงานถ้าเกิดความสุขความสบายใจในการทำงานจะทำให้มีสมาธิและสามารถสร้างปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นได้ทำงานกับผู้อื่นได้ดี มีความเสียสละ มีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มีความรับผิดชอบซึ่งเหล่านี้คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักงานหลักประกันสุขภาพแห่งชาติซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเกิดขึ้นภายใต้ความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกันระหว่างบุคลากรกับองค์การ โดยเป็นสิ่งที่บุคลากรได้รับผ่านนโยบายขององค์การที่แสดงให้เห็นว่าองค์การใส่ใจต่อพวกเขาอย่างแท้จริงทำให้บุคลากรเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ เกิดความปรารถนาที่จะช่วยเหลือให้องค์การบรรลุเป้าหมาย ซึ่งเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การขึ้น ทั้งนี้สอดคล้องกับแนวคิดของ Eisenberger et al. (1986) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนแต่การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การไม่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีปริมาณความสัมพันธ์ต่ำจึงไม่ส่งผลถดถอยต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการวิจัย

1. องค์การควรให้การสนับสนุนการทำงานของบุคลากรโดยมีนโยบายด้านการบริหารทรัพยากรบุคคลด้านความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน การเลื่อนระดับ หัวหน้างานควรให้การสนับสนุนผู้ใต้บังคับบัญชา โดยให้การสอนงาน ให้กำลังใจ ให้ความช่วยเหลือเมื่อพบปัญหาอุปสรรคในการทำงาน และพัฒนาศักยภาพของผู้ใต้บังคับบัญชา และองค์การควรให้รางวัลให้การเชิดชูเกียรติเมื่อบุคลากรปฏิบัติงานดี

2. องค์การควรส่งเสริมให้บุคลากรมีความสุขในการทำงานดังนี้ (1) สุขภาพดี (happy body) องค์การควรส่งเสริมให้บุคลากรมีสุขภาพดีโดยการจัดสรรเวลาให้บุคลากรได้มีโอกาสออกกำลังกายอย่างสม่ำเสมอ (2) ผ่อนคลายดี (happy relax) องค์การควรส่งเสริมบุคลากรมีการผ่อนคลายดีโดยการสนับสนุนให้ได้ทำกิจกรรมตามความสนใจผ่านกิจกรรมของชมรม (3) น้ำใจดี (happy heart) องค์การควรส่งเสริมให้บุคลากรได้มีน้ำใจดีโดยการทำจิตอาสาร่วมกันเป็นประจำ (4) จิตวิญญาณดี (happy soul) องค์การควรส่งเสริมให้บุคลากรได้พัฒนาจิตใจโดยการสนับสนุนให้บุคลากรได้ทำกิจกรรมทางศาสนาตามความเชื่อของตน (5) ครอบครัวดี (happy family) องค์การควรส่งเสริมให้บุคลากรมีครอบครัวดีโดยให้ความรู้กับบุคลากรเรื่องการจัดสมดุลเวลาระหว่างการทำงานกับครอบครัว เรียนรู้การใช้เวลากับครอบครัวอย่างมีคุณค่า องค์การ (6) สังคมดี (happy society) องค์การควรส่งเสริมให้บุคลากรมีสังคมที่ดี โดยสนับสนุนให้บุคลากรมีความรับผิดชอบต่อสังคม เอื้อเฟื้อเผื่อแผ่แก่ผู้อื่น (7) ใฝ่รู้ดี (happy brain) องค์การควรส่งเสริมให้บุคลากรใฝ่เรียนรู้ โดยจัดกิจกรรมที่เป็นการ

แลกเปลี่ยนเรียนรู้ในเรื่องที่หลากหลาย การกระตุ้นให้บุคลากรรักการอ่าน และ (8) สุขภาพเงินดี (happy money) องค์การควรให้ความรู้แก่บุคลากรในเรื่องการบริหารเงินและใช้ชีวิตอย่างพอเพียง

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่าตัวแปรที่ทำการศึกษานั้น มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีค่อนข้างต่ำ ตลอดจนมีอำนาจในการทำนายค่อนข้างต่ำเช่นกัน ผู้วิจัยจึงเสนอแนะให้มีการศึกษาตัวแปรทำนายอื่นๆเพิ่มเติมเช่น การทำงานเป็นทีม วัฒนธรรมองค์การ เพื่อให้ได้องค์ประกอบที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เพิ่มสูงขึ้น

2. เนื่องจากการวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยที่ใช้แบบวัดเพียงอย่างเดียวควรจะมีการวัดพฤติกรรมโดยวิธีอื่นๆเพิ่มเติมเช่น การสัมภาษณ์ การสังเกต เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เที่ยงตรงและมีความคลาดเคลื่อนน้อยที่สุด

3. จากการศึกษางานวิจัยอื่นความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรคมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่ในการวิจัยครั้งนี้ไม่มีความสัมพันธ์ดังนั้นควรมีการวิจัยในเรื่องนี้ซ้ำอีกครั้งเพื่อให้เห็นทิศทางว่าเป็นอย่างไร

Reference

- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S., & Sowa, D. (1986). Perceived organizational support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Kittisuksathit, S. (2012). *Happinometer: The happiness self-assessment*. Mahidol University, Institute for Population and Social Research. [In Thai]
- Kumbannaruk, T., & Vichayasiri, T. (2011). *The study of the relationship between the perception of business ethics levels and stress levels of the Thai SME entrepreneurs*. Bangkok: Thammasat University, Human Resources Institute. [In Thai]
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: Lexington Books.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior its nature, antecedents, and consequences*. London: Sage.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on follower' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behavior. *The Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698-714.
- Samrong, A. (2010). *A causal relationship model of organizational citizenship behavior of personnel in Human Resource Departments belonging to the organizational membership of the personnel management association of Thailand*. (Doctoral dissertation). Ramkhamhaeng University. [In Thai]
- Stoltz, P. G. (1997). *Adversity quotient : Turning obstacles into opportunities*. New York: John Wiley & Son.