

ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับการคงอยู่ของบุคลากรกองรายได้
สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร

THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR AND INTENTION TO
STAY OF PERSONNEL TO THE FINANCE DEPARTMENT, BANGKOK

พัชรี ประเสริฐสังข์¹, กนกอร บุญมาเกิด², ภาริน ธนทวีกุล³

¹นักวิชาการจัดเก็บรายได้ปฏิบัติการ กองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร

²ผู้ช่วยนักวิจัย, นักวิจัยอิสระ กรุงเทพมหานคร

³แพทย์ ผู้เชี่ยวชาญด้านเวชศาสตร์ครอบครัว โรงพยาบาลเกษมราษฎร์ (รามคำแหง)

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและการคงอยู่ของบุคลากร และ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับการคงอยู่ของบุคลากรกองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรกองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 148 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ผลการวิจัยพบว่า (1) บุคลากรกองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและการคงอยู่โดยรวมอยู่ในระดับมาก และ (2) ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับการคงอยู่ของบุคลากรกองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของบุคลากร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี, การคงอยู่ของบุคลากร

Abstract

The objectives of this research were to: (1) study the level of organizational citizenship behavior and intention to stay of personnel; and (2) the relationship between organizational citizenship behavior and intention to stay of personnel to the Finance Department, Bangkok. The questionnaire was administered to 148 personnel in the Finance Department, Bangkok. The statistics used for analyzing the data were percentage, mean, standard deviation, and Pearson's product moment correlation coefficient. The research findings were as follows: (1) personnel in the Finance Department, Bangkok had a high level of organizational citizenship behavior and intention to stay overall; and (2) the relationship between organizational citizenship behavior and intention to stay of personnel to the Finance Department, Bangkok revealed that the organizational citizenship behavior was correlated with intention to stay of personnel, at a statistically significant level of 0.01.

Keyword: Organizational Citizenship Behavior, Intention to Stay of Personnel

1. บทนำ

การบริหารจัดการในองค์กรการมีปัจจัยทางทรัพยากรหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมขององค์กร โดยปัจจัยที่สำคัญนั้นก็คือ “ทรัพยากรบุคคล” ซึ่งเป็นทรัพยากรที่มีคุณค่าและเป็นทรัพยากรหนึ่งที่ทำให้องค์กรบรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ และสามารถทำให้องค์กรมีชื่อเสียงเป็นที่ยอมรับของสังคม ซึ่งหลายองค์กรต่างสรรหากรรมวิธีมาใช้ในการจัดการทรัพยากรบุคคลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพและธำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพให้อยู่กับองค์กรได้นาน ๆ เพื่อให้ทรัพยากรบุคคลสามารถทำงานให้กับองค์กรตามความรู้ความสามารถได้อย่างสมัครง (Ahmed, Rasheed, & Jehanzeb, 2012, p. 99)

กองรายได้ถือเป็นหน่วยราชการหน่วยงานหนึ่งของกรุงเทพมหานคร มีหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับการศึกษา วิเคราะห์ กำหนดหลักเกณฑ์เกี่ยวกับการจัดเก็บรายได้ทุกชนิด จัดทำประมาณการรายรับ

ประจำปีของกรุงเทพมหานคร เก็บและรวบรวมข้อมูลสถิติเกี่ยวกับรายได้ทั้งหมดของกรุงเทพมหานคร การควบคุมตรวจสอบเร่งรัดหน่วยงานต่างๆ ของกรุงเทพมหานครให้จัดเก็บรายได้ให้ถูกต้องครบถ้วน ซึ่งจากภาระงานดังกล่าว ทำให้บุคลากรเกิดภาวะการทำงานที่หนัก จึงส่งผลให้บุคลากรเกิดการเข้าออกไปรับราชการสังกัดหน่วยงานอื่นเป็นจำนวนมาก ทำให้กองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานครต้องประสบปัญหาการขาดแคลนอัตรากำลังเจ้าหน้าที่ และสูญเสียงบประมาณในการสรรหาและพัฒนาบุคลากร โดยจากข้อมูลของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร (2560) ได้สรุปอัตราการสูญเสียของบุคลากรกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร ประจำปีงบประมาณ 2560 พบว่า บุคลากรมีการเกษียณอายุราชการ 4 คน ถึงแก่กรรม 2 คน ลาออก 2 คน โอนออกนอกหน่วยงานของกรุงเทพมหานคร 1 คน และย้ายเปลี่ยนงาน 16 คน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร, 2560) จากการเข้าออก

ดังกล่าวจึงทำให้กองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ต้องให้ความสำคัญกับการกำหนดนโยบายและสร้างยุทธศาสตร์ในการบริหาร เพื่อธำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่ภายในองค์กรต่อไปในระยะยาว โดยไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากองค์กรและคงอยู่กับองค์กรไปจนเกษียณอายุ ซึ่งการจะทำให้บุคลากรคงอยู่ภายในองค์กรต้องอาศัยปัจจัยพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีเป็นปัจจัยเชื่อมโยงความสัมพันธ์ที่จะทำให้พนักงานเกิดการคงอยู่ในองค์กรมากขึ้น (Ulndag, Khan & Guden, 2011, p. 1) โดยพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร แต่การที่บุคลากรจะมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีได้นั้นผู้บริหารต้องสร้างให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจในงานเพื่อที่จะจูงใจให้บุคลากรเกิดความเต็มใจและพร้อมใจที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไปด้วยความสมัครใจ (Din, Ishfaq & Adeel, 2016, p. 4)

จากความเป็นมาและความสำคัญของปัญหาข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีกับการคงอยู่ของบุคลากรกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร เพื่อเป็นแนวทางในการแก้ไขปัญหาการสูญเสียบุคลากรของกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรคงอยู่กับองค์กรและสามารถทำงานให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลต่อองค์กรในระยะยาวต่อไป

2. วัตถุประสงค์ของการวิจัย

2.1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีและการคงอยู่ของบุคลากรกองรายได้ สำนักงานการคลังกรุงเทพมหานคร

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีกับการคงอยู่ของบุคลากรกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร

3. ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 235 คน (กองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร, 2560) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ บุคลากรของกองรายได้ สำนักงานการคลัง กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 148 คน กำหนดขนาดตัวอย่าง (Sample Size) โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Taro Yamane (Yamane, 1973) ภายใต้อัตราความเชื่อมั่น 95% ยอมให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ $\pm 5\%$ โดยใช้วิธีการสุ่มอย่างง่าย (Sample Random Sampling) ในแต่ละฝ่ายงาน

4. การทบทวนวรรณกรรม

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทำการสรุปไว้ดังนี้

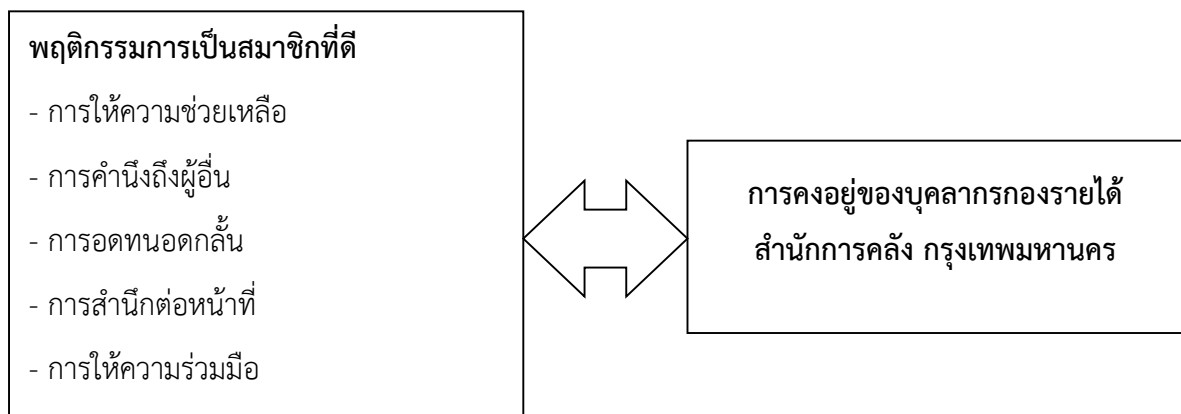
4.1 พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี (Organizational Citizenship Behavior) ถือเป็นกรกระทำที่ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัลอย่างเป็นทางการขององค์กร แต่เป็นการกระทำที่เกิดขึ้นเองของบุคลากรที่เต็มใจปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และเกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบจนนำไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรเป็นอย่างดี โดยพฤติกรรมที่ให้ผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์กรจะสามารถแสดงออกด้วยความสมัครใจของพนักงานโดยไม่มีเงื่อนไขรางวัลจากองค์กรมาเกี่ยวข้อง (ชุดิมา ชุดิชีวานันท์, 2553, หน้า 10) และเป็นการกระทำที่อยู่นอกเหนือจากหน้าที่ที่เป็นกรกระทำที่เกิดขึ้นเองด้วยความเต็มใจในการนำพาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์ (วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554, หน้า 14) โดยจากการศึกษาของงานวิจัยของ Din, Ishfaq, & Adeel (2016, p.4) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของพนักงานธนาคาร ซึ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของ

องค์การที่จะจูงใจให้พนักงานเกิดความเต็มใจและพร้อมใจที่จะทำงานให้กับองค์การด้วยความสมัครใจ และสามารถนำพาองค์การไปสู่ความสำเร็จได้ในระยะยาว โดยปัจจัยเหล่านี้ก็จะเป็นกุญแจสำคัญที่จะสามารถรักษาให้พนักงานคงอยู่กับองค์การต่อไป (Ulndag, Khan, & Guden, 2011, p.1)

4.2 การคงอยู่ของบุคลากร (Intention to Stay) เป็นการดำรงรักษาบุคลากรที่มีคุณภาพศักยภาพให้อยู่กับองค์การนาน ๆ ด้วยปัจจัยต่าง ๆ ในการสร้างแรงจูงใจให้เกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงานให้กับองค์การ ด้วยกลยุทธ์ต่าง ๆ อาทิ ค่าตอบแทนที่ยุติธรรม สภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี นโยบายการบริหาร ขวัญกำลังใจ เป็นต้น (วัชร ขาวผ่อง, 2556, หน้า 11) ซึ่งการที่บุคลากรเข้ามา

ทำงานและได้รับการตอบสนองความต้องการและยังคงทำงานอยู่กับองค์การ โดยไม่มีการวางแผนลาออกจากงานและความตั้งใจของบุคลากรที่จะคงอยู่และปฏิบัติงานในหน่วยงานที่สังกัดอย่างต่อเนื่องนั้น (วรรณ วิริยะกัสนานท์, 2556, หน้า 10) ซึ่งปัจจุบันหลายองค์การต่างแสวงหากกลยุทธ์ที่ทำให้บุคลากรคงอยู่ในองค์การ โดยแบบวัดการคงอยู่ของบุคลากรได้มีนักวิชาการกำหนดไว้หลากหลาย อาทิ Kudo et al. (2006) ได้คาดคะเนกำหนดความต้องการที่จะคงอยู่ของบุคลากรภายใต้สถานการณ์ต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ความต้องการที่จะทำงานในตำแหน่ง ปัจจุบัน การยอมรับการสนับสนุนในการทำงาน ความต้องการที่จะอยู่ทำงานต่อไปถึง 3 ปีข้างหน้า เป็นต้น

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวความคิดในการวิจัย

5. สมมติฐานการวิจัย

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กับการคงอยู่ของบุคลากรของกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร

6. วิธีการดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณที่มีประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของกองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 235 คน (กองรายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร, 2560) กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย คือ บุคลากรของกอง

รายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร มีจำนวน 148 คน ซึ่งกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามแนวคิดของ Taro Yamane ภายใต้ความเชื่อมั่น 95% และยอมให้มีความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ $\pm 5\%$ (Yamane, 1973) โดยการใช้วิธีนี้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายในแต่ละฝ่ายงาน ส่วนเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม และส่วนที่ 2-3 เป็นแบบสอบถามเพื่อวัดระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและการคงอยู่ของบุคลากร โดยลักษณะของข้อคำถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับตามแบบของ Likert (1932) ซึ่งการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ ผู้วิจัยได้ดำเนินการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) เพื่อวัดความสอดคล้องภายในของคุณภาพโดยรวมของเครื่องมือทั้งฉบับ ด้วยวิธี Cronbach's Alpha Coefficient โดยผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการอดทนอดกลั้น ด้านการสำนึกต่อหน้าที่ ด้านการให้ความร่วมมือ และการคงอยู่ของบุคลากรมีค่าเท่ากับ 0.964, 0.949, 0.945, 0.978, 0.952 และ 0.936 ตามลำดับ ส่วนการเก็บรวบรวมข้อมูลนั้นผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรของกอง

รายได้ สำนักการคลัง กรุงเทพมหานคร จำนวน 148 ฉบับ และมีการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบแบบสอบถาม และการวิเคราะห์ข้อมูลผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามมาประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติวิเคราะห์ที่ประกอบด้วย (1) ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการหาค่าร้อยละ (2) ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและการคงอยู่ของบุคลากรด้วยค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และ (3) การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน

7. ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

7.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของผู้ตอบแบบสอบถาม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง (ร้อยละ 63.51) มีอายุอยู่ระหว่าง 30-40 ปี (ร้อยละ 43.92) มีการศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 36.49) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี (ร้อยละ 34.46) อัตราเงินเดือนน้อยกว่า 15,000 บาท (ร้อยละ 28.38) สังกัดฝ่ายงานบริการที่จอดรถยนต์ (ร้อยละ 47.97)

7.2 ผลการวิเคราะห์สถิติพรรณนาของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีและการคงอยู่ของบุคลากร โดยผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 1

ตารางที่ 1 ผลการวิเคราะห์สถิติพรรณนา

ตัวแปร/มาตรวัด	$\bar{x}$	SD	CV	ระดับ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB)	4.38	0.56	0.12	มาก
ด้านการให้ความช่วยเหลือ (CA)	4.36	1.01	0.23	มาก
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (CB)	4.42	0.60	0.13	มาก
ด้านการอดทนอดกลั้น (CC)	4.35	0.60	0.13	มาก
ด้านการสำนึกต่อหน้าที่ (CD)	4.44	0.60	0.13	มาก
ด้านการให้ความร่วมมือ (CF)	4.34	0.69	0.15	มาก
การคงอยู่ของบุคลากร (RE)	4.13	0.81	0.19	มาก

จากตารางที่ 1 แสดงให้เห็นว่าผลการวิเคราะห์ สหสัมพันธ์โดยส่วนใหญ่ผู้ตอบแบบสอบถามมีความ คิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีโดยรวมอยู่ ในระดับมาก ($\bar{X}=4.38$, $SD=0.56$, $CV=0.12$) และเมื่อ พิจารณารายด้านพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ด้านการสำนึกต่อหน้าที่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}=4.44$, $SD=0.60$, $CV=0.13$) รองลงมา คือ พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ($\bar{X}=4.42$, $SD=0.60$, $CV=0.13$) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้

ความช่วยเหลือ ($\bar{X}=4.36$, $SD=1.01$, $CV=0.23$) และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการอดทนอดกลั้น ($\bar{X}=4.35$, $SD=0.60$, $CV=0.13$) ส่วนการคงอยู่ของ พนักงานโดยรวมอยู่ในระดับมากเช่นกัน ($\bar{X}=4.13$, $SD=0.81$, $CV=0.19$)

7.3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่าง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับการคงอยู่ของบุคลากร กองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร โดยผลการ วิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับการคงอยู่ของบุคลากร

Relation	CA	CB	CC	CD	CE	OCB	RE
CA		0.463**	0.418**	0.302**	0.341**	0.700**	0.247**
CB			0.698**	0.711**	0.607**	0.835**	0.379**
CC				0.720**	0.707**	0.845**	0.416**
CD					0.847**	0.840**	0.497**
CE						0.834**	0.537**
OCB							0.499**
RE							

จากตารางที่ 2 พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีกับปัจจัยการคงอยู่ของบุคลากรกองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานครโดยรวมมีความสัมพันธ์ กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($r = 0.499$) และเมื่อพิจารณาความสัมพันธ์เป็นรายด้าน พบว่า ปัจจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความ ช่วยเหลือ (CA) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (CB) ด้านการ อดทนอดกลั้น (CC) ด้านการสำนึกต่อหน้าที่ (CD) และ ด้านการให้ความร่วมมือ (CE) มีความสัมพันธ์กับการคง อยู่ของบุคลากรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เช่นกัน ($r = 0.247, 0.379, 0.416, 0.497$ และ 0.537 ตามลำดับ)

8. การอภิปรายผล

การวิจัยครั้งนี้ได้อภิปรายของปัจจัยพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีไว้ คือ จากผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีความสัมพันธ์กับการคง อยู่เนื่องจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีถือเป็นปัจจัย ที่สำคัญต่อการคงอยู่ของบุคลากรกองรายได้ สำนักงาน คลัง กรุงเทพมหานคร เพราะเมื่อบุคลากรมีพฤติกรรม ที่ดีต่อองค์กรก็จะทำให้บุคลากรคงอยู่ในองค์กรด้วยความ เต็มใจและสามารถสร้างประสิทธิภาพการทำงาน พร้อมทั้งจะทำงานให้กับองค์กรด้วยความสมัครใจ เช่นกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Din, Ishfaq, & Adeel (2016, p.4) ที่ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ถือเป็นปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการจูงใจให้พนักงานเกิดการคงอยู่ในองค์กรด้วยความเต็มใจและพร้อมใจที่จะทำงานให้กับองค์กรด้วยความสมัครใจ และสามารถนำพาองค์กรไปสู่ความสำเร็จได้ในระยะยาว โดยปัจจัยเหล่านี้ก็จะเป็นกุญแจสำคัญที่จะสามารถรักษาให้พนักงานคงอยู่กับองค์กรต่อไป (Ulndag, Khan, & Guden, 2011, p.1)

9. ข้อเสนอแนะ

9.1 ข้อเสนอแนะเชิงการประยุกต์ใช้ในการจัดการ

9.1.1 จากผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีที่มุ่งเน้นให้บุคลากรเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กรที่สร้างให้เกิดความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น การอดทน อดกลั้น การสำนึกต่อหน้าที่ และการให้ความร่วมมือที่เกิดจากจิตสำนึกและความรับผิดชอบในหน้าที่ โดยเอาใจใส่มุ่งมั่นในงานที่รับผิดชอบสำเร็จตามวัตถุประสงค์ ร่วมรับผิดชอบในภารกิจและเป้าหมายของหน่วยงานและองค์กร

9.1.2 จากผลการวิจัยพบว่าการคงอยู่ของบุคลากรกองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานครถือเป็นปัจจัยสำคัญที่จะสามารถดำรงรักษาบุคลากรให้ทำงานอยู่กับหน่วยงานไปจนเกษียณอายุ และมุ่งเน้นให้บุคลากรทำงานอยู่กับองค์กร โดยไม่คิดที่จะเปลี่ยนงานหรือลาออกจากองค์กร และคงอยู่กับองค์กรไปจนเกษียณอายุ การดำรงรักษาบุคลากรเหล่านี้ให้คงอยู่กับองค์กร จึงถือเป็นหน้าที่ที่สำคัญของทุกฝ่ายที่จะต้องร่วมมือกัน เพื่อเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด

9.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

9.2.1 ควรนำไปศึกษากับบุคลากรของข้าราชการในสังกัดกรุงเทพมหานคร เพื่อการวางแผนการบริหารบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ

9.2.2 ควรนำทฤษฎีที่สร้างจากข้อมูลและนำความรู้ที่ได้จากผลการศึกษาข้อมูลเชิงประจักษ์ไปประยุกต์ใช้ในหน่วยงานราชการหรือองค์กรเอกชนเพื่อดำรงรักษาบุคลากรให้คงอยู่ในองค์กร

เอกสารอ้างอิง

- กองรายได้, สำนักงานคลัง, กรุงเทพมหานคร. (2560). *ข้อมูลทรัพยากรบุคคลประจำเดือนสิงหาคม พ.ศ. 2560*. กรุงเทพมหานคร: กองรายได้ สำนักงานคลัง กรุงเทพมหานคร
- ชุตินา ชุตินันท์. (2554). *พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีผลต่อองค์กรแห่งการเรียนรู้ กรณีศึกษากลุ่มธุรกิจผู้ให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่*. ภาคนิพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต (พาณิชยศาสตร์และการบัญชี) มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วรรณิ วิริยะก้านานนท์ (2556). *ปัจจัยที่มีผลต่อการคงอยู่ของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร*. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล) มหาวิทยาลัยคริสเตียน.
- วัชร ขาวผ่อง. (2556). *ปัจจัยทำนายความพึงพอใจในงานและความตั้งใจคงอยู่ในงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลเอกชน ภาคตะวันออก*. วิทยานิพนธ์ พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต (การบริหารการพยาบาล) มหาวิทยาลัยบูรพา.

วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. วิทยานิพนธ์ การจัดการมหาบัณฑิต (เทคโนโลยีการจัดการ) มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการกรุงเทพมหานคร. (2560). อัตราการบรรจุเข้ารับข้าราชการกรุงเทพมหานคร. ค้นเมื่อ 20 มกราคม 2561, จาก <http://ksb.bangkok.go.th/web/Application.htm>

Ahmed, N., Rasheed, A., & Jehanzeb, K. (2012). An exploration of predictors of organization citizenship behavior and its significant link to employee engagement. *International Journal of Business, Humanities and Technology*, 2(4), 99-106.

Din, S. U., Ishfaq, M., & Adeel, M. (2016) Investigating the relationship of organizational citizenship behavior with job satisfaction, organizational commitment and turnover intention: Evidence from the banking sector of Pakistan. *Global Journal of management and Business Research: A administration and Management*, 16(9), 4-12.

Kudo, Y., Satoh, T., Hosol, K., Miki, T., Watanabe, M., Kido, S., & Aizawa, Y. (2006). Association between intention to stay on the job and job satisfaction among Japanese nurses in small and medium-sized private hospital. *Journal of Occupational Health*, 48, 504-513.

Likert, R. A. (1932). A technique for the measurement of attitudes. *Archives of Psychology*, 140, 5-53.

Ulndag, O., Khan, S., & Guden, N (2011). The effects of job satisfaction, organizational commitment, organizational citizenship behavior on turnover intention. *Florida International University*, 29(2), 1-21.

Yamane, T. (1973). *Statistics: An introductory analysis*. (3rd ed.). New York: Harper and Row