ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 มกราคม-มีนาคม 2546
Vol 18 No 1 January-March 2003

การวิเคราะห์ตัวประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

A Factor Analysis of Organizational Citizenship Behavior of Staff Nurses, Regional Hospital and Medical Centers

ร.ต.อ. หญิง ยุพิน อังสุโรจน์ * Ph.D.
Pol. Capt. Yupin Aungsuroch Ph.D.
ประภัสสร ฉันทศรัทธาการ พย.ม. **
Prapatsorn Chantasattakarn M.N.S.
ร.ต.อ. หญิง พัชรี สายสดุดี พย.ม. ***
Pol. Capt. Pachree Saisadudee M.N.S.
วรมน เดชเมธาวีพงศ์ พย.ม. ****
Voramon Dathmathawepong M.N.S.
สมบุญ โอภาสยล พย.ม. *****
Somboon Opasyul M.N.S.
เสาวนีย์ โกวิทเทวาวงศ์ พย.ม. ******
Saowanee Kowitthawawong M.N.S.

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาตัวประกอบและตัวแปรที่อธิบายลักษณะของตัวประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลประจำการ 574 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างโดยวิธีการสุ่มแบบหลายขั้นตอน เครื่องมือที่ใช้คือแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการที่ผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา และหาค่าความเที่ยงโดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาค ได้ค่าความเที่ยงเท่ากับ .95 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้การวิเคราะห์ตัวประกอบ สกัดตัวประกอบด้วยวิธีตัวประกอบหลัก หมุนแกนตัวประกอบแบบออโธโกนอลด้วยวิธีแวริแมกซ์

ผลการวิจัยพบว่า ตัวประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ มีทั้งหมด 7 ตัวประกอบ บรรยายด้วย 43 ตัวแปร มีค่าความ

---

* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
** พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลราชวิถี
*** พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลตำรวจ
**** พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลจุฬาลงกรณ์
***** พยาบาลประจำการ วิทยาลัยแพทยศาสตร์กรุงเทพมหานครและวชิรพยาบาล

แปรปรวนรวมกัน คิดเป็นร้อยละ 47.454 ได้แก่ 1) ตัวประกอบที่ 1 การมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์เป็นตัวประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ บรรยายด้วย 14 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ ร้อยละ 13.923 2) ตัวประกอบที่ 2 การคำนึงถึงผู้อื่น บรรยายด้วย 7 ตัวแปร สามารถอธิบาย ความแปร-ปรวนได้ร้อยละ 7.00 3) ตัวประกอบที่ 3 การให้ความช่วยเหลือต่อบุคคล บรรยายด้วย 6 ตัวแปร สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 6.82 4) ตัวประกอบที่ 4 ความภักดีต่อองค์การ บรรยายด้วย 5 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 6.00 5) ตัวประกอบที่ 5 การพัฒนาตนเอง บรรยายด้วย 4 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 5.21 6) ตัวประกอบที่ 6 พฤติกรรมส่วนบุคคล บรรยายด้วย 3 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 4.61 7) ตัวประกอบที่ 7 ความอดทน อดกลั้น บรรยายด้วย 4 ตัวแปร ที่สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 3.86

คำสำคัญ : การวิเคราะห์ตัวประกอบ, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ, พยาบาลประจำการ, โรงพยาบาลศูนย์

Abstract

The purpose of this study was to investigate the factors of organizational citizenship behavior for staff nurses in Regional Hospital and Medical Centers. The sample consisted of 574 staff nurses, who were recruited by multi-stage sampling. The research instrument was an organizational citizenship behavior questionnaire, which was tested for content validity and reliability by Cronbach's Alpha Coefficient that was .95. The data was analysed by using Principal Components Extraction and Orthogonal Rotation with Varimax Method.

The findings showed seven significant factors of organizational citizenship behavior for staff nurses that were described by 43 variables accounted for 47.45% : 1) initiative civic virtue described by 14 variables accounted for 13.92%, 2) courtesy described by 7 variables accounted for 7.00%, 3) helping behavior described by 6 variables accounted for 6.82%, 4) organizational loyalty described by 5 variables accounted for 6.00%, 5) self development described by 4 variables accounted for 5.21%, 6) personal behavior described by 3 variables accounted for 4.61%, and 7) sportsmanship described by 4 variables accounted for 3.86%

Key words : Factor analysis, Organizational citizenship behavior, Staff nurses, Regional Hospital and medical centers

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ทรัพยากรมนุษย์เป็นทรัพยากรที่มีความสำคัญและมีคุณค่ามากที่สุดขององค์การ ผู้บริหารมีบทบาทหน้าที่ในการคัดเลือก การฝึกอบรม และ

การพัฒนาบุคลากร เพื่อให้ได้มาซึ่งบุคลากรที่มีประสิทธิภาพพฤติกรรมพื้นฐานของบุคลากรที่องค์การต้องการ ประกอบด้วยพฤติกรรม 3 รูปแบบ คือ บุคลากรต้องเข้าร่วมและคงอยู่กับระบบขององค์การ บุคลากรต้องปฏิบัติบทบาทที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ และบุคลากรต้องมีบูรณาการการคิดริเริ่มสร้างสรรค์และกระทำกิจกรรมด้วยตนเอง เพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ โดยกระทำควบคู่ไปกับบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย (In-role behavior) พฤติกรรมประการสุดท้ายนี้ ได้รับความสนใจศึกษามากขึ้น เนื่องจากเป็นพฤติกรรมของบุคลากรที่ปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทที่กำหนด (Extra-role behavior) เป็นพฤติกรรมที่ทุกองค์การปรารถนาให้มีขึ้นกับบุคลากรของตน เพราะมีความสำคัญต่อความอยู่รอดและประสิทธิผลขององค์การ (Katz, 1964: 131-133 cited in Bolon, 1997: 222) แสดงได้ว่าผู้ปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลมากต่อความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของงาน (อรุณ รักธรรม, 2537)

หากพิจารณาพฤติกรรมของบุคลากรที่องค์การพยาบาลต้องการและ/หรือพฤติกรรมที่มีส่วนช่วยให้องค์การพยาบาลประสบความสำเร็จ จะพบว่าพฤติกรรมของบุคลากรที่ปฏิบัตินอกเหนือบทบาท (Extra-role behavior) เป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญ ซึ่งออร์แกน (Organ, 1991) สนใจทำการศึกษา โดยเรียกพฤติกรรมนี้ว่า "พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ" (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) โดยกล่าวว่า พฤติกรรมของสมาชิกที่ดีขององค์การมิได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและไม่เกี่ยวข้องกับระบบรางวัลที่องค์การกำหนดไว้ แต่เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ เป็นคุณลักษณะของพยาบาลวิชาชีพที่ทุกองค์การพยาบาลต้องการ เพราะเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นด้วยความเต็มใจ ไม่ใช่พฤติกรรมที่จำเป็นต้องปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายอย่างเป็นทางการ ซึ่งจะช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของพยาบาลในองค์การมีประสิทธิภาพ ลดความแตกแยก ทำให้ผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น และมีผลต่อความร่วมมือในการพัฒนาคุณภาพบริการพยาบาล จำเป็นอย่างยิ่งสำหรับความอยู่รอดและประสิทธิภาพขององค์การในยุคปัจจุบัน

พอดซาคอร์ฟ และแมคเคนซี (Podsakoff & MacKenzie, 1997) ได้ศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ คือผู้ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่า จะมีแนวโน้มได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การน้อยกว่า สอดคล้องกับการศึกษาของ เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2542) ที่ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การมีความสัมพันธ์กันทางบวกกับการปฏิบัติงานของพนักงาน และพัชรี สายสดุดี (2544) ได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในองค์การพยาบาลโดยใช้แนวคิดของ ออร์แกน (Organ, 1991) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์และสามารถทำนายพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลประจำการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้นพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์การ จึงเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้การดำเนินงานขององค์การบรรลุเป้าหมาย เพราะเมื่อบุคคลมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง ก็จะปฏิบัติงานด้วยความขยันหมั่นเพียร มีประสิทธิภาพสูงขึ้น ให้เวลาในการปฏิบัติงานมากขึ้น และตั้งใจทำงานด้วยความกระตือรือร้น อุตสาหะ และพยายาม

การศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพในประเทศไทย มีผู้ศึกษาโดยใช้แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่แตกต่างกันไป อัมพร พรพงษ์สุริยา (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การในพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ และ พัชรี สายสดุดี (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการมีส่วนร่วมในงานพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยใช้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1991) ที่กล่าวถึงองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 5 ด้าน คือ การให้ความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ (Altruism) การคำนึงถึง ผู้อื่น (Courtesy) ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) การทำประโยชน์ให้กับสังคมในองค์การ (Civic virtue) และความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) วรมน เดชเมธาวีพงศ์ (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร โดยใช้องค์ประกอบพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2 ด้าน คือ พฤติกรรมการช่วยเหลือต่อบุคคล (Altruism) และพฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (General compliance) นอกจากนี้ จันทร์พา ทัดภูธร (2543) ได้ศึกษาพบว่า อิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพยาบาลประจำการระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร โดยใช้กรอบแนวคิดของ พอดซาคอร์ฟ,อาห์คาร์น และแมคเคนซี (Podsakoff, Ahcarne, & Mackenzie, 1997, 123-128) ประกอบด้วยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การ 3 ประการ ได้แก่ พฤติกรรมการทำประโยชน์ให้กับสังคมในองค์การ (Civic virtue) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) และพฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น (Helping)

จากเหตุผลดังกล่าว เป็นที่น่าสนใจว่าตัวแปรใดที่ประกอบเป็นองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพยาบาลในบริบทของสังคมไทย เพื่อช่วยให้เข้าใจ ส่งเสริม หรือสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ที่จะทำให้พยาบาลปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลดีต่อคุณภาพบริการขององค์การในภาพรวม และส่งผลดีถึงศาสตร์ทางการบริหารการพยาบาลในประเด็นสำคัญของการพัฒนาภาวะผู้นำทางการพยาบาล เพราะภาวะผู้นำทางการพยาบาลสามารถพัฒนาให้เกิดขึ้นได้กับบุคลากรทางการพยาบาลทุกระดับ และต้องมีความเกี่ยวข้องกับบุคลากรทุกระดับเช่นกัน พฤติกรรมของพยาบาลผู้ปฏิบัติงานนอกเหนือจาก

ปีที่ 18 ฉบับที่ 1 มกราคม-มีนาคม 2546
Vol 18 No 1 January-March 2003

ภาระกิจที่ได้รับมอบหมายเป็นส่วนหนึ่งที่สำคัญ ซึ่งในปัจจุบันยังขาดเนื้อหาที่เหมาะสมกับบริบทสังคมไทย นอกจากนั้นยังมีการกล่าวถึงในการเรียนการสอนหรือการวิจัยทางการพยาบาลน้อยมาก ในเบื้องต้นนี้ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ เพื่อเป็นแนวทางพิจารณาส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่ดีในการปฏิบัติงาน นำมาใช้ในบทเรียนการพัฒนาภาวะผู้นำทางการพยาบาล และเพื่อการศึกษาวิจัยเพื่อการพัฒนาองค์ความรู้ทางพยาบาลศาสตร์ต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาตัวประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ
2. เพื่อศึกษาตัวแปรที่อธิบายลักษณะของตัวประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์
2. ตัวแปรที่ศึกษาคือตัวแปรที่อธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงบรรยาย (Descriptive research) เพื่อศึกษาตัวประกอบพฤติ-กรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ พยาบาลประจำการในโรงพยาบาลศูนย์ทั้งหมด จาก 25 โรงพยาบาล กลุ่มตัวอย่างคือพยาบาลประจำการที่ปฏิบัติงานในทุกแผนกของโรงพยาบาลศูนย์ มีประสบการณ์การทำงาน 1 ปีขึ้นไป จำนวน 574 คน ที่ได้จากการสุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage sampling)

เครื่องมือการวิจัย

เครื่องมือการวิจัยคือแบบสอบถามระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ ประกอบด้วย 2 ตอน คือ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล และแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ เครื่องมือนี้ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและการสัมภาษณ์แบบกึ่งมีโครงสร้าง (Semi-structure) ผู้เชี่ยวชาญทางการพยาบาล 13 ท่าน โดยการประมวลสรุปแนวคิดองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจากแนวคิดของสมิทซ์ และคณะ (Smith, Organ, & Near, 1983), ออร์แกน (Organ, 1991); วิลเลี่ยมส์ และแอนเดอร์สัน (Williams and Anderson, 1991: 601-607); มัวร์แมน และเบลคลี (Moorman & Blakely, 1995 cited in Podsakoff, et al., 2000); พอดซาคอร์ฟ, อาห์คาร์น และแมคเคนซี (Podsakoff, Ahcarne, & Mackenzie 1997); และพอดซาคอร์ฟ และคณะ (Podsakoff, et al. 2000) เป็นแนวทางการสัมภาษณ์ แล้วนำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์ มาวิเคราะห์เนื้อหา สร้างเป็นแบบสอบถามได้ข้อคำถามจำนวน 59 ข้อ ผ่านการตรวจสอบความ

ถูกต้องและความครอบคลุมของเนื้อหา ความชัดเจนและเหมาะสมของภาษา และเสนอแนะเพิ่มเติม จากผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 5 ท่าน ได้ข้อคำถาม 59 ข้อ และหาค่าความเที่ยงของแบบสอบถามหลังจากการทดลองใช้ (Try out) โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟ่าของครอนบาคได้เท่ากับ .95 พิจารณาปรับข้อคำถาม คงเหลือข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 57 ข้อ สำหรับการนำไปใช้เก็บข้อมูลจริง

วิธีเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลทางไปรษณีย์ โดยติดต่อกลุ่มงานการพยาบาล โรงพยาบาลกลุ่มตัวอย่างขอความร่วมมือในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล ได้รับคืนแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 574 ฉบับ จากจำนวน 668 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 85.92 ใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูลตั้งแต่วันที่ 7 พฤศจิกายน 2545 ถึงวันที่ 30 พฤศจิกายน 2545

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้คอมพิวเตอร์โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS สถิติที่ใช้ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์ตัวประกอบ (Factor Analysis) สกัดตัวประกอบ (Factor extraction) โดยใช้วิธีตัวประกอบหลัก (Principle component analysis) หมุนแกนตัวประกอบแบบออโธโกนอล (Orthogonal) ด้วยวิธีแวริแมกซ์ (Varimax)

ผลการวิจัย

การศึกษานี้พบว่า ตัวประกอบสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ มีจำนวน 11 ตัวประกอบที่มีค่าไอเกน (Eigen values) มากกว่า 1 แต่ละตัวประกอบ มีค่าไอเกน 7.936-1.329 สามารถอธิบายความแปรปรวนได้ร้อยละ 13.923-2.331 และทั้งหมดสามารถอธิบายความแปรปรวนได้รวมกันร้อยละ 47.45 (ตารางที่ 1)

ตารางที่ 1 ค่าไอเกน (Eigen values) ร้อยละของความแปรปรวน (% of variance) และร้อยละของความแปรปรวนสะสม (Cumulative %) ของแต่ละตัวประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ

ตัวประกอบที่	ค่าไอเกน	ร้อยละของความแปรปรวน	ร้อยละของความแปรปรวนสะสม
1	7.936	13.923	13.923
2	3.995	7.009	20.933
3	3.889	6.823	27.756
4	3.424	6.006	33.762
5	2.971	5.212	38.974
6	2.630	4.614	43.588
7	2.203	3.866	47.454
8	1.779	3.120	50.574
9	1.536	2.695	53.269
10	1.472	2.582	55.852
11	1.329	2.331	58.183

เมื่อพิจารณาตัวประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ ที่มีตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบ ตั้งแต่ 3 ตัวแปรขึ้นไป โดยแต่ละตัวแปรมีน้ำหนักตัวประกอบตั้งแต่ .40 ขึ้นไป จะได้ตัวประกอบ 7 ตัวประกอบ 43 ตัวแปร ที่อธิบายความแปรปรวนได้รวมกันร้อยละ 47.454 โดยเรียงลำดับตามค่าความแปรปรวนของตัวประกอบจากมากไปหาน้อยได้คือ ตัวประกอบการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ การคำนึงถึงผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือต่อบุคคล ความภักดีต่อองค์การ การพัฒนาตนเอง พฤติกรรมส่วนบุคคล และความอดทนอดกลั้น โดยมีค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และจำนวนตัวแปรที่อธิบายแต่ละตัวประกอบ ดังที่แสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงตัวประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ ค่าไอเกน ร้อยละของความแปรปรวน และจำนวนตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบ

ตัวประกอบ	ค่าไอเกน	ร้อยละของความแปรปรวน	จำนวนตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบ
1. การมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์	7.936	13.923	14
2. การคำนึงถึงผู้อื่น	3.995	7.009	7
3. การให้ความช่วยเหลือต่อบุคคล	3.889	6.823	6
4. ความภักดีต่อองค์การ	3.424	6.006	5
5. การพัฒนาตนเอง	2.971	5.212	4
6. พฤติกรรมส่วนบุคคล	2.630	4.614	3
7. ความอดทนอดกลั้น	2.203	3.866	4

ตัวประกอบและตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบทั้งหมดที่ได้จากการศึกษา สรุปได้ดังนี้

1. ตัวประกอบการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ มีจำนวนตัวแปรที่อธิบาย 14 ตัวแปร

2. ตัวประกอบการคำนึงถึงผู้อื่น มีจำนวนตัวแปรที่อธิบาย 7 ตัวแปร

3. ตัวประกอบการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคล มีจำนวนตัวแปรที่อธิบาย 6 ตัวแปร

4. ตัวประกอบความภักดีต่อองค์การ มีจำนวนตัวแปรที่อธิบาย 5 ตัวแปร

5. ตัวประกอบการพัฒนาตนเอง มีจำนวนตัวแปรที่อธิบาย 4 ตัวแปร

6. ตัวประกอบพฤติกรรมส่วนบุคคล มีจำนวนตัวแปรที่อธิบาย 3 ตัวแปร

7. ตัวประกอบความอดทนอดกลั้น มีจำนวนตัวแปรที่อธิบาย 4 ตัวแปร

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยครั้งนี้ ได้ตัวประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์ ทั้งหมด 7 ตัวประกอบ คือ การมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ การคำนึงถึงผู้อื่น การให้ความช่วยเหลือต่อบุคคล ความภักดีต่อองค์การ การพัฒนาตนเอง พฤติกรรมส่วนบุคคลที่เหมาะสม และความอดทนอดกลั้น ซึ่งตัวประกอบที่ค้นพบมีความสอดคล้องและแตกต่างจากองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีผู้ให้แนวคิดและได้นำไปศึกษา ดังนี้

ตัวประกอบที่ 1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการด้านการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ มีความคล้ายคลึงกับองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ ออร์แกน (Organ, 1991) ซึ่งกล่าวไว้ในด้าน

การให้ความร่วมมือ (Civic virtue) คือ มีส่วนร่วมในการดำเนินงานอย่างสร้างสรรค์ (Williams and Anderson, 1991: 601-607) ด้านพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การโดยรวม คือ การมีนวัตกรรมและการให้ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ด้านการอาสาช่วยเหลือกิจกรรมที่เกี่ยวกับงาน โดยการให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เป็นผู้ริเริ่มและรับผิดชอบในกิจกรรมนั้น ด้านความมุ่งมั่นในการทำงานโดยมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงาน และ พอดซาคอร์ฟ Podsakoff, et al. (2000) ในด้านความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ คือ การมีความคิดริเริ่ม สร้างสรรค์ การอาสาคิดค้นสิ่งใหม่ๆ เพื่อพัฒนาหน่วยงานแต่มีความแตกต่างจากแนวคิดของ สมิทซ์ ออร์แกน และเนียร์ (Smith, Organ, & Near, 1983) มัวร์แมน และแบลคลี (Moorman & Blakely, 1995 cited in Podsakoff, et al.,2000)วิลเลี่ยมส์ และแอนเดอร์ส้น (Williams and Anderson, 1991); พอดซาคอร์ฟ และคณะ (Podsakoff, et al 1997) ซึ่งทั้ง 4 แนวคิดนี้มิได้กล่าวถึงพฤติกรรมด้านการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ไว้ในองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากเน้นการให้ความช่วยเหลือบุคคลและองค์การ แต่ในปัจจุบันองค์การพยาบาลเน้นให้บุคลากรมีส่วนร่วมในการบริหาร จึงทำให้พฤติกรรมการมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์เป็นตัวประกอบหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ

ตัวประกอบที่ 2 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการด้านการคำนึงถึงผู้อื่น เป็นตัวประกอบที่คล้ายคลึงกับองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของออร์แกน (Organ, 1991) ในด้านการคำนึงถึงผู้อื่นโดยการเคารพสิทธิของผู้อื่น ให้ความสนใจเอาใจใส่ความรู้สึกและความต้องการของผู้อื่น ตลอดจนการแบ่งปันการใช้ทรัพยากรขององค์การร่วมกัน ด้านการให้ความช่วยเหลือและร่วมมือกับผู้อื่นโดยรวมถึงการมีพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น แต่แตกต่างจาก สมิทซ์, ออร์แกน และเนียร์ (Smith, Organ, & Near, 1983); วิลเลี่ยมส์ และแอนเดอร์ส้น (Williams and Anderson, 1991) พอดซาคอร์ฟ อาห์คาร์น และแมคเคนซี (Podsakoff, Ahcarne, & Mackenzie 1997) ; และ พอดซาคอร์ฟ และคณะ (Podsakoff, et al. 2000) แนวคิดเหล่านี้เน้นการให้ความช่วยเหลือผู้ที่กำลังประสบปัญหาในการทำงานหรือปัญหาส่วนตัว แต่ไม่ได้อธิบายถึงการคำนึงถึงผู้อื่น ซึ่งลักษณะการปฏิบัติงานของพยาบาลมีการทำงานเป็นทีม ทำให้พยาบาลต้องคำนึงถึงความรู้สึก ความต้องการสิทธิ และการแบ่งปันทรัพยากรของหน่วยงานเพื่อความอยู่รอดขององค์การ จึงทำให้การคำนึงถึงผู้อื่นเป็นตัวประกอบหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ

ตัวประกอบที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการด้านการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่น เป็นตัวประกอบที่คล้ายคลึงกับองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ สมิทซ์ ออร์แกน และเนียร์ (Smith, Organ, & Near, 1983) ; ออร์แกน (Organ, 1991); วิลเลี่ยมส์ และแอนเดอร์ส้น (Williams and Anderson, 1991) พอดซาคอร์ฟ,

อาห์คาร์น และแมคเคนซี (Podsakoff, Ahcarne, & Mackenzie 1997) ; และ พอดซาคอร์ฟ และคณะ (Podsakoff, et al. 2000) ในด้านการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลโดยการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีปัญหา ด้วยความยินดีและเต็มใจ ให้ความสำคัญกับองค์การในด้านการเชื่อฟัง การมีส่วนร่วม และความภักดีต่อองค์การ ซึ่งในองค์การพยาบาลลักษณะงานการพยาบาลเป็นการให้ความช่วยเหลือต่อผู้ป่วย ครอบครัว และบุคคลทั่วไป จึงทำให้พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือต่อบุคคลอื่นเป็นตัวประกอบหนึ่งของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ

ตัวประกอบที่ 4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการด้านความภักดีต่อองค์การ เป็นตัวประกอบที่สอดคล้องกับองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความภักดี โดยการสร้างความผาสุกให้เกิดขึ้นในองค์การ สนับสนุนค่านิยมองค์การให้เป็นรูปธรรม มีความขยันหมั่นเพียรในการทำงาน สนับสนุนภาพลักษณ์ขององค์การให้ปรากฏต่อสายตาของบุคคลภายนอก (Podsakoff, et al., 2000) โดยพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความผาสุกในองค์การ มีความรู้สึกหวังดีต่อองค์การ สนับสนุนค่านิยมองค์การในทุกรูปแบบ รวมถึงการปกป้องรักษาชื่อเสียง และมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ แต่แตกต่างกับองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ วิลเลียมส์ และแอนเดอร์สัน (Williams & Anderson 1991) ซึ่งแนวคิดนี้กล่าวถึงการให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น และองค์การโดยทั่วไป ในปัจจุบันมีการเปลี่ยนแปลงและเกิดการแข่งขันในระบบบริการสุขภาพ การที่องค์การจะอยู่รอดและแข่งขันกับองค์การอื่นได้ บุคลากรต้องมีความภักดี ให้การสนับสนุน ปกป้องรักษาชื่อเสียง และอยู่เคียงข้างองค์การเสมอ เมื่อองค์การเกิดปัญหาก็จะร่วมแก้ไขให้ปัญหานั้นลุล่วง เสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อให้องค์การอยู่รอด โดยเฉพาะในสังคมไทยความจงรักภักดีเป็นสิ่งที่ได้รับการปลูกฝังมา ทำให้พยาบาลที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแสดงพฤติกรรมความภักดีต่อองค์การ

ตัวประกอบที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการด้านการพัฒนาตนเอง เป็นตัวประกอบที่คล้ายคลึงกับองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพอดซาคอร์ฟ (Podsakoff, et al. 2000) ด้านการพัฒนาตนเอง โดยมีความสนใจในการแสวงหาแนวทางในการพัฒนาความรู้ทักษะความสามารถของตนเอง และแตกต่างจากแนวคิดของ สมิทซ์, ออร์แกน และเนียร์ (Smith, Organ, & Near, 1983) ; ออร์แกน (Organ, 1991); วิลเลี่ยมส์ และแอนเดอร์สัน (Williams and Anderson, 1991) พอดซาคอร์ฟ, อาห์คาร์น และแมคเคนซี (Podsakoff, Ahcarne, & Mackenzie 1997) ซึ่งแนวคิดเหล่านี้ มิได้กล่าวถึงด้านการพัฒนาตนเอง ในปัจจุบันองค์การสุขภาพให้ความสำคัญกับการพัฒนาคุณภาพองค์การเพื่อให้ได้รับการรับรองคุณภาพโรงพยาบาล จึงทำให้พยาบาล ที่ให้บริการพยาบาลในโรงพยาบาลจะต้องมีความชำนาญเฉพาะทาง มีความรู้ให้ทันกับการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีและความต้องการด้านสุขภาพของประชาชน (ทัศนา บุญทอง, 2542: 5) พยาบาลจึง

ต้องมีการพัฒนาตนเองอยู่ตลอดเวลา

ตัวประกอบที่ 6 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการด้านพฤติกรรมส่วนบุคคล เป็นตัวประกอบที่แตกต่างจากองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของทุกแนวคิดที่กล่าวมา คือ สมิทซ์, ออร์แกน และเนียร์ (Smith, Organ, & Near, 1983) ; ออร์แกน (Organ, 1991); วิลเลี่ยมส์ และแอนเดอร์สัน (Williams and Anderson, 1991: 601-607); พอดซาคอร์ฟ, อาห์คาร์น และแมคเคนซี (Podsakoff, Ahcarne, & Mackenzie 1997) ; และ พอดซาคอร์ฟ และคณะ (Podsakoff, et al. 2000) เกรแฮม (Graham, 1991) ซึ่งไม่มีผู้ใดกล่าวไว้ ตัวประกอบนี้ได้มาจากการสัมภาณ์ผู้เชี่ยวชาญทางการพยาบาลในระดับและประสบการณ์ต่าง ๆ สะท้อนถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพยาบาลประจำการส่วนบุคคลที่มีลักษณะเฉพาะ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในสังคมไทย ซึ่งมีศิลปวัฒนธรรม และการดำเนินชีวิตต่างจากประชาชนทางตะวันตก จึงเป็นลักษณะเด่น ที่แสดงถึงความแตกต่างจากผลการศึกษาที่พบในวรรณกรรมดังกล่าว

ตัวประกอบที่ 7 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการด้านความอดทนอดกลั้น เป็นตัวประกอบที่คล้ายคลึงกับองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของออร์แกน (Organ ; 1991) ด้านความอดทนอดกลั้น โดยอดทนต่อปัญหาที่เกิดขึ้น ต่อความผิดหวัง ความลำบาก ความกดดันต่าง ๆ และสอดคล้องกับ พอดซาคอร์ฟ, อาห์คาร์น และแมคเคนซี (Podsakoff, Ahcarne, & Mackenzie (1997) ที่กล่าวถึง ความอดทนอดกลั้นว่ามีต่อปัญหาและอุปสรรค ความเครียด ความกดดันต่าง ๆ และต่อมา พอดซาคอร์ฟ และคณะ (Podsakoff, et al, 2000) กล่าวถึงความอดทนว่ามีต่อความไม่สะดวกสบายต่อการทำงานที่จำกัด แต่แตกต่างกับองค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ สมิทซ์, ออร์แกน และ เนียร์ (Smith, Organ, & Near, 1983) ออร์แกน (Organ ; 1991) ซึ่งแนวคิดเหล่านี้ไม่ได้กล่าวถึงด้านความอดทนอดกลั้น ซึ่งวิชาชีพพยาบาลเป็นงานที่ต้องให้บริการรักษาพยาบาลกับบุคคลทุกระดับที่มีความทุกข์อันเนื่องมาจากความเจ็บป่วย ย่อมมีอารมณ์และความต้องการมากกว่าบุคคลทั่วไป ดังนั้นการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ จึงมีพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

โดยสรุป จากตัวแปรที่อธิบายตัวประกอบที่ค้นพบ กำหนดได้ว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational citizenship behavior) หมายถึง การกระทำของพยาบาลประจำการที่ปฏิบัตินอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์การพยาบาลกำหนดไว้ และไม่มีผลโดยตรงต่อการพิจารณารางวัลหรือการลงโทษ พยาบาลประจำการมีความเต็มใจปฏิบัติกิจกรรมนั้นเพื่อองค์การ และกิจกรรมนั้นเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การ และสามารถกำหนดชื่อและความหมายของตัวประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากข้อคำถามทั้งหมด 43 ข้อ 7 ตัวประกอบ ได้ดังตาราง ที่ 3

ตารางที่ 3 ตัวประกอบและความหมายของตัวประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ความหมาย
1. การมีส่วนร่วมอย่างสร้างสรรค์ (Initiative civic virtue)	การที่พยาบาลประจำการมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ มีการแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การและเหมาะสมกับสถานการณ์ปัจจุบัน มีส่วนร่วมในการแก้ไขปัญหาของหน่วยงาน กระตือรือร้นเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ เพื่อพัฒนาหน่วยงานด้วยความเต็มใจ ตั้งใจ
2. การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)	การที่พยาบาลประจำการเคารพบทบาทและสิทธิของผู้อื่น พยายามปกป้องปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงานในองค์การ รับฟังความคิดเห็น แสดงความห่วงใย เห็นอกเห็นใจ ให้คำปรึกษาแก่บุคลากรในหน่วยงาน มีการแบ่งปันทรัพยากรร่วมกัน
3. การให้ความช่วยเหลือต่อบุคคล (Helping behavior)	การที่พยาบาลประจำการปฏิบัติ ให้ความช่วยเหลือผู้อื่นตามกำลังความสามารถ เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจเกิดขึ้น ด้วยความจริงใจ ปรารถนาดี ทั้งที่เป็นปัญหาส่วนตัวและปัญหาจากการทำงาน เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะต่อบุคคล
4. ความภักดีต่อองค์การ (Organizational loyalty)	การที่พยาบาลประจำการกระทำการก่อให้เกิดความผาสุกในองค์การ ด้วยความรู้สึกหวังดีต่อองค์การ สนับสนุนองค์การทุกรูปแบบ รวมถึงการรักษาชื่อเสียง ปกป้ององค์การ การเสียสละส่วนตน และมีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ
5. การพัฒนาตนเอง (Self development)	การที่พยาบาลประจำการสนใจแสวงหาแนวทางในการเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ ความสามารถของตนเองให้ทันสมัยตลอดเวลา และนำมาประยุกต์ใช้ เพื่อให้เกิดผลดีต่อการปฏิบัติงาน
6. พฤติกรรมส่วนบุคคล (Personal behavior)	การที่พยาบาลประจำการปฏิบัติตนอยู่ในศีลธรรมตามหลักคำสอนและความเชื่อทางศาสนาของตน แสดงออกต่อผู้ร่วมงานด้วยความจริงใจ และทุ่มเทเวลาให้กับการทำงาน
7. ความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)	การที่พยาบาลประจำการควบคุมอารมณ์ต่อปัญหาการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นได้ อดทนต่อความผิดหวัง ความลำบาก ความเครียด ความไม่สะดวกสบายจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่จำกัด ด้วยความเต็มใจ

ข้อเสนอแนะ

1. ผลการวิจัยพบตัวประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ 7 ตัวประกอบ ที่สามารถใช้เป็นข้อมูลสำหรับการบริหารจัดการ เพื่อส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลประจำการ

2. การศึกษานี้เป็นมิติของการพัฒนาเครื่องมือในการวิจัย ควรพัฒนาต่อเป็นเครื่องมือวัดคำนวณระดับ สร้างเกณฑ์มาตรฐาน เพื่อให้สามารถใช้ประโยชน์ได้อย่างสมบูรณ์ที่สุด

3. ศึกษาตัวประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลในกลุ่มอื่นเพื่อการเปรียบเทียบ เช่น พยาบาลวิชาชีพระดับผู้บริหารพยาบาลประจำการในสังกัดต่างกัน ประเภทหอผู้ป่วยต่างกัน

4. ศึกษาปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาล หรือศึกษาทดลองเพื่อการปรับปรุงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เอกสารอ้างอิง

จันทร์พา ทัดภูธร. 2543. **การศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์การ และการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้า-ลูกน้อง ตามการรับรู้ของลูกจ้าง ที่มีต่อการตอบแทนของลูกจ้าง: กรณีศึกษาพยาบาลวิชาชีพระดับปฏิบัติการ ประจำโรงพยาบาลรัฐ สังกัดทบวงมหาวิทยาลัย ในเขตกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ทัศนา บุญทอง. 2542. **ปฏิรูประบบบริการพยาบาลที่สอดคล้องกับระบบบริการสุขภาพไทยที่พึงประสงค์ในอนาคต. กรุงเทพฯ: ศิริยอดการพิมพ์.**

พัชรี สายสดุดี. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การมีส่วนร่วมในงาน พฤติกรรม การเป็นสมาชิกขององค์การ กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลรัฐกรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. 2542. **ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วรมน เดชเมธาวีพงศ์. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อัมพร พรพงษ์สุริยา. 2544. **ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ ในโรงพยาบาลศูนย์.** วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล บัณฑิตวิทยาลัย จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อรุณ รักธรรม. 2537. **ทฤษฎีองค์การและพฤติกรรมองค์การ.** กรุงเทพฯ: เอส แอนด์ จี กราฟฟิค.

Bolon, D.S. 1997. Organization citizenship behavior among hospital employees: A multi-dimension analysis involving job satisfaction and organization commitment. **Hospital and Health Services Administration,** 42, 221-241.

Organ, D.W. 1991. **The applied psychology of work behavior.** 4th ed. Boston: R.R. Donnelley & Sons.

Podsakoff, P.M., Ahcarne, M., & Mackenzie, S.B. 1997. Organization citizenship behavior and the quality of work group performance. **Journal of Applied Psychology,** 82, 262-270.

Podsakoff, P.M., & Mackenzie, S.B. 1997. Organization citizenship behaviors and sales unit effectiveness. **Journal of Marketing Research,** 31, 351-363.

Podsakoff, P.M., Mackenzie, S.B., Paine, J.B., & Bachrach, D.G. 2000. Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. **Journal of Management,** 25, 513-563.

Smith, C.A., Organ, D.W., & Near, J.R. 1983. Organization citizenship behavior: Its nature and antecedents. **Journal of Applied Psychology,** 68, 653-663.

Williams, L.J., & Anderson, S.E. 1991. Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors. **Journal of Management,** 17, 601-607.