

การสื่อสารภายในองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร
ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ
Internal Communication, Work Motivation, and Organizational Commitment
Affecting Organizational Citizenship Behavior of Sisaket Hospital Personnel

วันที่รับบทความ: 15 กันยายน 2567 / วันที่แก้ไขบทความ: 25 พฤศจิกายน 2567 / วันที่ตอบรับบทความ: 16 ธันวาคม 2567

อรณิชา คณาคร^{1, **} และ วีรพงษ์ พวงเล็ก²

Oranicha Kanakorn and Weerapong Ponglek

Abstract

The purposes of this research were to study internal communication, work motivation, organizational commitment, organizational citizenship behavior of Sisaket Hospital personnel, and the ability of aspect relating to the internal communication, work motivation, and organizational commitment to prediction of organizational citizenship behavior of Sisaket Hospital personnel.

The sample group consists of 400 personnel from Sisaket Hospital, selected using a stratified sampling method, divided into 5 lines of work: doctors, dentists, pharmacists, nurses, and support staff. Questionnaires are used as a tool for data collection, and statistics used for data analysis include mean, standard deviation, and multiple regression.

The results showed that 1) the factors of the internal communication, work motivation, the organizational commitment are at a good level and the organizational citizenship behavior is at an excellent level. 2) internal communication, work motivation, and the organizational commitment can collectively predict the organizational citizenship behavior of Sisaket Hospital personnel by formulating a predictive equation as: Y (Organizational citizenship behavior of Sisaket Hospital personnel) = $1.148 + 0.354$ (Organizational commitment) + 0.218 (Internal communication) + 0.146 (Work motivation). 3) The results show for the organizational commitment, internal communication, and work motivation exposure variance of 53.5 percent.

Keywords: Internal communication, Work motivation, organizational commitment, Organizational citizenship behavior, Sisaket Hospital personnel.

¹ สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

Master of Communication Arts in Strategic Communications, School of Communication Arts, Bangkok University

² สาขาวิชาการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ คณะนิเทศศาสตร์ มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

Master of Communication Arts in Strategic Communications, School of Communication Arts, Bangkok University

**Corresponding author; Email address: oranicha.kana@bumail.net

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ และความสามารถของการสื่อสารภายในองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรในการร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ

กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ จำนวน 400 คน เลือกตัวอย่างแบบชั้นภูมิจาก 5 สายงาน ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ และสายสนับสนุน ใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการถดถอยเชิงพหุคูณ

ผลการวิจัยพบว่า 1) การสื่อสารภายในองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร อยู่ในระดับดี และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอยู่ในระดับดีมาก 2) การสื่อสารภายในองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษได้ โดยสร้างเป็นสมการทำนาย คือ Y (พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร) = $1.148 + 0.354$ (ความผูกพันต่อองค์กร) + 0.218 (การสื่อสารภายในองค์กร) + 0.146 (แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน) 3) สามารถอธิบายความแปรปรวนของความผูกพันต่อองค์กร การสื่อสารภายในองค์กร และแรงจูงใจในการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 53.5

คำสำคัญ: การสื่อสารภายในองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร บุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ

1. หลักการและเหตุผล

โรงพยาบาลศรีสะเกษ เป็นสถานบริการสุขภาพที่ให้บริการทางการแพทย์และสุขภาพแก่ประชาชน ในจังหวัดศรีสะเกษ ซึ่งเป็นจังหวัดที่มีประชากรหนาแน่นมากถึง 1,454,730 คน (สำนักงานสถิติจังหวัด ศรีสะเกษ, 2565) เป็นศูนย์กลางในการส่งเสริมสุขภาพและการป้องกันโรคในชุมชน มีวิสัยทัศน์เป็น โรงพยาบาลตติยภูมิขั้นสูง เน้นการสร้างระบบดูแลสุขภาพที่มีคุณภาพ ลดขั้นตอนและความแออัด เพิ่ม ประสิทธิภาพการบริการให้ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการสุขภาพได้สะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย พัฒนา บุคลากรให้มีสมรรถนะและความสุขในการทำงาน การดำเนินการของโรงพยาบาลศรีสะเกษให้ประสบ ผลสำเร็จนั้น ต้องอาศัยพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ (Organizational Citizenship Behavior: OCB) พฤติกรรมนี้ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพของหน่วยงาน ส่งเสริมคุณภาพและปริมาณผลผลิต สนับสนุนและ เสริมสร้างความร่วมมือระหว่างบุคลากร ทำให้องค์การมีความเสถียรภาพมากขึ้น (Podsakoff, MacKenzie, Paine & Bachrach, 2000) ลดต้นทุนการบริหารและปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน (Bescton, Giles & Schraeder, 2008)

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior: OCB) หมายถึงพฤติกรรมที่บุคลากรมีให้แก่องค์การนอกเหนือจากหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์การ (Greenberg, 2002) ซึ่งมี สาเหตุมาจากหลายปัจจัย การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพสามารถสร้างความเข้าใจระหว่างบุคลากรในองค์การให้ ปฏิบัติงานเพื่อไปสู่เป้าหมายหรือทิศทางเดียวกันได้ ซึ่งมีความจำเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารองค์การ ช่วยสร้าง ความเข้าใจและสร้างวัฒนธรรม ตลอดจนสามารถสร้างความมั่นคงให้กับองค์การ การบริหารงานจะประสบ ความสำเร็จมากน้อยเพียงใดส่วนหนึ่งเกิดจากการสื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพ ผู้บริหาร ในฐานะ ผู้นำขององค์การและเป็นศูนย์กลางของการสื่อสารภายในองค์การจำเป็นต้องมีการสื่อสารภายในองค์การให้ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ เหมาะสมกับบริบท ขององค์การ และนำพาองค์กรไปสู่เป้าหมายได้เป็นผลสำเร็จ

การสื่อสารภายในองค์การ คือกระบวนการแลกเปลี่ยน ข้อมูลข่าวสารและความรู้ในหมู่สมาชิกของ องค์การ เพื่อให้บรรลุประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ (วาสิตา บุญสาธ, 2563) กระบวนการสื่อสาร ถือเป็นเรื่องสำคัญต่อการพัฒนา และการทำงานที่มีประสิทธิภาพของพนักงานในองค์การ องค์การที่มีการ สื่อสารภายในองค์การที่มีประสิทธิภาพย่อมส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ของทุกหน่วยงานเป็นไปได้ มีการ ดำเนินงานราบรื่น (พาริตา พรหมบุตร, 2561) การสื่อสารภายในองค์การ หมายรวมถึงการถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร ของผู้ปฏิบัติงานในองค์การ เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์การที่ได้ตั้งไว้ และสร้างความสัมพันธ์อันดี การสื่อสารในองค์การจึงเป็นเครื่องมือสำคัญในการดำเนินงานให้บรรลุเป้าหมายที่ องค์การได้ตั้งไว้ (พิติดา แจ้งกิจจา, 2560) เนื่องจากองค์การจำเป็นต้องมีการสื่อสารอยู่ตลอดเวลา ทั้งการ เผยแพร่วิสัยทัศน์ การพูดคุยเกี่ยวกับค่านิยมขององค์การ และสื่อสารออกมาในรูปแบบต่าง ๆ

อีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ คือ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Work Motivation) การมีแรงจูงใจภายในหรือภายนอกสามารถกระตุ้นให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่เป็น สมาชิกที่ดี แรงจูงใจสูงช่วยให้พนักงานมีความมุ่งมั่นในการทำงานและความเต็มใจที่จะทำงานเกินกว่าที่ คาดหวัง แรงจูงใจมีความสัมพันธ์กับการเกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร เมื่อเกิดการกระตุ้น อย่างเหมาะสม ได้รับความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน มีการผลักดันให้บุคลากรได้แสดงคุณค่าในตนเองและเป็น ส่วนหนึ่งในการสร้างความสำเร็จขององค์การ บุคลากรจะเกิดพฤติกรรมที่ดี เต็มใจในการปฏิบัติหน้าที่ ให้ความสำคัญกับงานและมีเป้าหมายมากขึ้น แรงจูงใจส่งผลต่อความเชื่อมั่นในนโยบายและการดำเนินการของ

องค์กร รวมถึงการรับรู้ว่าตนเองมีความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จได้ ดังนั้น แรงจูงใจที่ดีส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเช่นกัน (ชนิตา เศษลือ, 2556)

นอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์กรเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Spector, 2003) บุคลากรที่มีความผูกพันสูงมักมีความมุ่งมั่นและเื้อื่อในการทำงาน ส่งผลให้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรสูงขึ้น (Robbins, 2001) ความผูกพันช่วยลดการลาออกและขาดงาน (สรสุตา แก่นจันทร์, 2562) และทำให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่ดี การสร้างความผูกพันในบุคลากรสาธารณสุขจึงเป็นสิ่งสำคัญสำหรับการพัฒนาคุณภาพชีวิตประชาชนและระบบสุขภาพของประเทศ ทั้งนี้จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยพบงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการสื่อสารภายในองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งเป็นสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยมี งานวิจัยเรื่อง “ประสิทธิผลของการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย” (สมมาตร สมาคม, 2562) “ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดตรัง” (สมฤดี วงศ์แดง และชวลิต เกิดทิพย์, 2564) “ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1” (อักรินทร์ คุณแสน และชวน ภารังกุล, 2565) จากงานวิจัยที่กล่าวมาทั้งหมดนี้ ยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาทั้ง 3 ปัจจัยที่ร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเรื่อง การสื่อสารภายในองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ เพื่อที่จะนำผลที่ได้ไปใช้ประโยชน์ในการพัฒนาแผนการสื่อสารภายในองค์กร ปรับปรุงกลยุทธ์การสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับบุคลากร และให้บุคลากรเกิดความผูกพันกับองค์กรเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานให้องค์กรสามารถประสบผลสำเร็จในการดำเนินงานได้

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์กรของโรงพยาบาลศรีสะเกษ
- 2.2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ
- 2.3 เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ
- 2.4 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ
- 2.5 เพื่อศึกษาความสามารถของการสื่อสารภายในองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กรในการร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ

3. การทบทวนวรรณกรรม

ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

3.1 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กร เช่น การทำงานตรงเวลา การช่วยเหลือคนอื่น ๆ การให้คำแนะนำ ไม่ใช้เวลาในทำงานไปกับเรื่องส่วนตัว และไม่มีรางวัลให้ในระบบที่เป็นทางการ (Organ, 1997) เป็นการทำเพื่อประโยชน์ขององค์กร โดยที่ไม่หวังผลตอบแทน (สุวัณลี แยมศาสตร์, 2561) เป็นพฤติกรรมที่สมาชิกภายในองค์กรปฏิบัติดีต่อสมาชิกคนอื่น ทั้งในเรื่องของการงานและนอกเหนือจากการงาน ด้วยความเต็มใจ

และตระหนักว่าสิ่งที่ปฏิบัติ ต่อสมาชิกคนอื่นจะส่งผลให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีของสมาชิกภายในองค์กรและบรรยากาศภายใน องค์กรที่เหมาะสมแก่การทำงาน (ชนาธิป เฟื่องตะโก, 2565)

กรีนเบิร์ก และบาร์อน (Greenberg & Baron, 2000) ได้จัดแบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 5 รูปแบบ ดังนี้

1) การให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและอาสาที่จะช่วยเหลืองาน

2) การสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ไม่ใช้เวลาการปฏิบัติงานไปกับเรื่องส่วนตัว เคารพกฎระเบียบข้อบังคับต่างๆในการทำงาน มีความตั้งใจมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มกำลัง

3) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้นภายในองค์กร เช่น การอ่านประกาศต่าง ๆ ของทางองค์กร ความสมัครใจเข้าร่วมการประชุมหรือทำกิจกรรมต่าง ๆ ที่จัดขึ้น

4) การอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการสมัครใจที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยปราศจากการบ่น

5) การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน

Organ (1988) ได้แบ่งรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 รูปแบบ คือ

1) พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่ทำด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น เมื่อมีปัญหาในการทำงานให้สามารถทำงานในหน้าที่ของเขาให้เสร็จสมบูรณ์ภายใต้สถานการณ์ไม่ปกติ

2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน ไม่ใช้อารมณ์ ไม่ทำให้การทะเลาะเบาะแว้งขยายออกไป มีความเห็นอกเห็นใจบุคคลอื่น

3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่มีความอดทนต่อปัญหาหรือความไม่สะดวกสบายที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และอุปสรรคในการทำงานโดยปราศจากความไม่พอใจ

4) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานทำงานตามภาระหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ว่าเป็นบทบาทและปฏิบัติในรูปแบบที่เหนือกว่าระดับความต้องการ เช่น มีความตรงต่อเวลา การช่วยดูแลรักษาอุปกรณ์ภายในที่ทำงาน เชื่อฟังกฎระเบียบ ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลางานไปกับเรื่องส่วนตัว

5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงความรับผิดชอบเชิงสร้างสรรค์ที่เกี่ยวกับนโยบายขององค์กร ไม่ใช่เพียงแค่แสดงความคิดเห็น แต่ต้องให้ความสนใจที่ประชุมด้วยความสมัครใจ อ่านบันทึก และเก็บข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวกับองค์กร

3.2 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการสื่อสารภายในองค์กร

การสื่อสารภายในองค์กร หมายถึง รูปแบบวิธีการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสมาชิกในองค์กร เพื่อให้บริษัทสามารถดำเนินต่อไปได้ ร่วมมือช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กรโดยอาศัยการสื่อสารเป็นสื่อกลาง ทั้งในด้านความคิด ความรู้สึก และทัศนคติ เป็นกระบวนการติดต่อสื่อสารระหว่างสมาชิกในองค์กร เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกันและบรรลุวัตถุประสงค์ที่ต้องการจะสื่อสาร (ปรกรณ์ สายช่างทอง, 2565) การถ่ายทอด แลกเปลี่ยนความรู้ ข่าวสาร ของผู้ปฏิบัติงานในองค์กร เพื่อให้บรรลุวิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กรที่ได้ตั้งไว้ (พิติดา แจ้งกิจจา, 2560)

การติดต่อสื่อสารตามลักษณะทิศทางของการสื่อสาร (Direction) แบ่งออกเป็น 4 วิธี ได้แก่

1) การติดต่อสื่อสารแบบบนลงล่าง (Downward Communication) เป็นการส่งหรือถ่ายทอดข้อมูลจากผู้บังคับบัญชาลงมาเพื่อควบคุมดูแลงานในองค์การโดยส่วนมากจะเป็นวัตถุประสงค์ นโยบาย

2) การติดต่อสื่อสารแบบล่างขึ้นบน (Upward communication) เป็นการติดต่อสื่อสารจากผู้ใต้บังคับบัญชาไปยังผู้บังคับบัญชา เป็นการดูผลย้อนกลับ (Feedback) เช่น ข้อเสนอแนะ คำร้องทุกข์

3) การติดต่อสื่อสารแบบแนวนอน (Horizontal communication) เป็นการสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับเดียวกัน เป็นการประสานงานและร่วมกันแก้ปัญหาในการปฏิบัติงาน (วิเชียร วิทยอุดม, 2556)

4) การติดต่อสื่อสารแบบแนวไขว้ (Diagonal communication) เป็นการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลที่อยู่ต่างหน่วยงานหรือข้ามแผนกและอยู่ต่างระดับ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพรวดเร็ว ลดขั้นตอนการทำงาน เช่น พนักงานฝ่ายหนึ่งติดต่อโดยตรงกับหัวหน้าแผนกของอีกฝ่ายหนึ่ง เป็นต้น (วิเชียร วิทยอุดม, 2556)

3.3 แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นโดยสิ่งเร้าหรือสิ่งจูงใจจากภายในและภายนอกที่ส่งผลต่อความรู้สึก ให้บุคคลแสดงออกถึงพฤติกรรมที่จะใช้ความรู้ ความสามารถในการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มกำลัง เพื่อให้งานบรรลุเป้าหมายตามที่องค์กรกำหนดได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล (ชินดา คุณทองคำ, 2564) เป็นแรงกระตุ้น ให้บุคคลมีความกระตือรือร้น มุ่งมั่นตั้งใจ ททุ่มเทและอุทิศตนในการทำงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมาย (พรเพชร บุตรดี, 2563) ขับเคลื่อนและสนับสนุนพฤติกรรมที่นำไปสู่ความสำเร็จของเป้าหมายในขององค์การ

ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ (Abraham H. Maslow) มาสโลว์ได้เสนอ ทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (need-hierarchy theory) โดยทฤษฎีของมาสโลว์ตั้งอยู่บนสมมติฐาน ที่ว่ามนุษย์มีความต้องการที่ไม่มีที่สิ้นสุด โดยจะแสดงพฤติกรรมออกมาตามลำดับขั้นของความ ต้องการที่มีลักษณะจากระดับต่ำสุดไปยังระดับสูงสุด หรือเมื่อความต้องการนั้นมีความพอใจในระดับ หนึ่งแล้วก็จะมีความต้องการในระดับขั้นต่อไปจนกว่าระดับขั้นนั้นจะเป็นที่พอใจแก่ตัวเขาเอง ทฤษฎี ความต้องการของมาสโลว์ จัดลำดับขั้นตามความต้องการออกเป็น 5 ขั้น (Maslow, 1970) คือ (1) ความต้องการทางด้านร่างกาย (Physiological needs) (2) ความต้องการความปลอดภัยและความมั่นคง (Security or safety needs) (3) ความต้องการการยอมรับจากสังคม (Affiliation or acceptance needs) (4) ความต้องการการยกย่อง (Esteem needs) และ (5) ความต้องการความสำเร็จในชีวิต (Self-actualization)

ทฤษฎีสองปัจจัยของ Herzberg (Herzberg's two-factor theory) แบ่งออกเป็น 2 ปัจจัย คือ ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) และปัจจัยค้ำจุน (Hygiene Factors) (ทิมมิกา เครือเนตร, 2558)

ปัจจัยจูงใจ (Motivational Factors) จะเกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เป็นตัวกระตุ้นให้คนรักงาน ทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ตอบสนองความต้องการภายใน ได้แก่

1) ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน (Achievement) หมายถึง การที่บุคคลทำงานได้เสร็จสิ้นสำเร็จอย่างดี เมื่อผลงานสำเร็จจึงเกิดความรู้สึกพอใจ และปลื้มปิติในผลสำเร็จของงานนั้น

2) การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition) หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือจากผู้บังคับบัญชาหรือจากบุคคลในหน่วยงาน ได้รับการยกย่อง หรือการแสดงออกที่เห็นถึงการยอมรับความสามารถ

3) ลักษณะของงานที่ปฏิบัติ (The Work Itself) หมายถึง มีการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบอย่างชัดเจน เป็นงานที่น่าสนใจ ต้องอาศัยความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ท้าทายให้ลงมือทำ

4) ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจที่เกิดขึ้นจากการได้รับมอบหมาย ให้รับผิดชอบงานใหม่ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบได้อย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจ หรือควบคุมอย่างใกล้ชิด

5) ความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง ได้รับเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้สูงขึ้นของบุคคล ในองค์กร การมีโอกาสได้ศึกษาเพื่อหาความรู้เพิ่มหรือได้รับการฝึกอบรม ศึกษาดูงานที่เกี่ยวข้อง

ปัจจัยค้ำจุน (Hygiene factors) หมายถึง เงื่อนไขพื้นฐานและปัจจัยในสภาพแวดล้อมที่จำเป็น เพื่อป้องกันความไม่พอใจในที่ทำงาน (Glenn Daniels, 2023) ปัจจัยค้ำจุนประกอบด้วย

1) สวัสดิการและค่าตอบแทน (Salary and benefits) หมายถึง สวัสดิการ ความเหมาะสมของ ค่าตอบแทนกับปริมาณงาน และความรู้ความสามารถ

2) ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลที่มีต่อความมั่นคงของงาน และความมั่นคงขององค์กรว่ามีเสถียรภาพ เชื่อถือได้

3) สภาพแวดล้อมในการทำงาน (Working conditions) หมายถึง สภาพทางกายภาพที่เอื้อต่อการ ปฏิบัติงาน เช่น สถานที่ทำงานมีความปลอดภัย มีอุปกรณ์ที่ทันสมัยครบถ้วน สถานที่เอื้อต่อการปฏิบัติงาน

4) นโยบายและการบริหาร (Company Policies) หมายถึง การจัดการและการบริหารงานของ องค์กร ได้แก่ นโยบาย การควบคุมดูแล มีการเขียนนโยบายที่ชัดเจนและแจ้งให้ทราบอย่างทั่วถึง

5) ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal relationships) หมายถึง การติดต่อสื่อสาร ไม่ว่า จะเป็นกิริยา หรือวาจาที่แสดงถึงความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน ไม่แบ่งพรรคพวก สามารถทำงานร่วมกันเป็นอย่างดี

6) การปกครองบังคับบัญชา (Supervision) หมายถึง หัวหน้างาน สั่งงานและมอบหมายงานชัดเจน รับฟังความคิดเห็นของผู้ใต้บังคับบัญชา มีความยุติธรรม สามารถแก้ไขความขัดแย้งในหน่วยงานได้

3.4 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร คือ การที่สมาชิกขององค์กรมีความรู้สึกที่ดี เป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเชื่อและยอมรับในเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร มีความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามให้แก่ องค์กร และความปรารถนาที่จะคงความเป็นสมาชิกขององค์กร ตลอดจนมีส่วนร่วมในการแก้ปัญหาและ พัฒนาให้องค์กรมีประสิทธิภาพ (อภิสิริทธิ์ เครือสา, 2564) เป็นสภาวะทางจิตใจที่แสดงออกถึงความสัมพันธ์ ระหว่างพนักงานกับองค์กร ซึ่งมีผลกระทบต่อการตัดสินใจเป็นสมาชิกของบุคคลในองค์กรต่อไป

Allen & Meyer (1990) กล่าวถึงองค์ประกอบของความผูกพันในองค์กรว่า ความผูกพันต่อองค์กร มีลักษณะสำคัญ 3 ประการ ได้แก่

1) ความผูกพันด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึก ผูกพันของพนักงาน ที่มีต่อองค์กร มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กรและการมีส่วนร่วมในองค์กร

2) ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง การอยู่ในองค์กรของ พนักงานจะเกิดจากการได้รับผลประโยชน์มากกว่าเสียประโยชน์ พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้จะเป็นการ แสดงออกถึงความจำเป็นที่จะต้องอยู่ภายในองค์กร

3) ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความผูกพันต่อองค์กรนั้นเป็นหน้าที่หรือ เป็นพันธะผูกพันที่สมาชิกจะต้องมีการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร พนักงานที่มีความผูกพันด้านนี้คือการ แสดงออกถึงความคิดว่า เขาจะอยู่ในองค์กรเป็นสิ่งที่ควรกระทำเพื่อความถูกต้องและเหมาะสม

3.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยเรื่องนี้ ผู้วิจัยศึกษาตัวแปรทั้งหมด 4 ตัวแปร ได้แก่ 1) การสื่อสารภายในองค์กร 2) แรงจูงใจ ในการปฏิบัติงาน 3) ความผูกพันต่อองค์กร และ 4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ผู้วิจัยทำการ ทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งตามสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรพบว่ามี 3 ตัวแปร

ได้แก่ การสื่อสารภายในองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้น จึงขอรายงานผลการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

สมมาตร สมาคม (2562) ศึกษาเรื่อง ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย พบว่า การสื่อสารจากบนลงล่าง จากล่างขึ้นบน การสื่อสารแบบแนวนอน มีผลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารกสิกรไทย งานวิจัยของประภัสสรา ธรรมปาน และณอมวรรณ ประเสริฐเจริญสุข (2561) ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษา เขต 30 พบว่า แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของครู คือ 1) ด้านบรรทัดฐาน 2) ด้านจิตใจ 3) ด้านการคงอยู่กับองค์กรอย่าง ต่อเนื่อง 4) ความสำเร็จของงาน และ 5) การได้รับการยอมรับนับถือ และการวิจัยของ อัครินทร์ คุณแสน และชน ภารังกุล (2565) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1 ผลวิจัยพบว่า ความผูกพันด้านบรรทัดฐาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรมีความสัมพันธ์กันสูงที่สุด Suryaman & Bayudhigantara (2020) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการพัฒนาอาชีพ การตอบแทน และการสื่อสารภายในองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ในพนักงานกลุ่มมิลเลนเนียลที่บริษัท PT Rajawali Nusindo (THE EFFECT OF CAREER DEVELOPMENT, COMPENSATION AND ORGANIZATIONAL COMMUNICATION ON ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) IN MILLENNIAL EMPLOYEES IN PT RAJAWALI NUSINDO) ผลการศึกษาพบว่า การตอบแทนมีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมพลเมืองขององค์กร, การสื่อสารภายในองค์กรมีผลเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการพัฒนาอาชีพ, การตอบแทน, และการสื่อสารภายในองค์กรมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญร่วมกันต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร Muttaqien (2021) ได้ศึกษาเรื่อง วัฒนธรรมองค์กร, วินัย และแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (OCB) ของพนักงาน (ORGANIZATIONAL CULTURE, DISCIPLINE AND WORK MOTIVATION TO ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR (OCB) EMPLOYEES) ผลการศึกษาพบว่า ตัวแปรของวัฒนธรรมองค์กร, วินัย และแรงจูงใจมีผลกระทบอย่างมีนัยสำคัญต่อพฤติกรรมพลเมืองขององค์กรเช่นกัน Regen, Linda, Hermendizal, Sasmita, และ Jufriyanto (2022) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของแรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานที่สำนักงานการท่องเที่ยว และวัฒนธรรม (The influence of work motivation, job satisfaction, and organizational commitment on the organizational citizenship behavior of employees at the department of tourism and culture) ผลการศึกษาพบว่า การพิจารณาแบบเฉพาะเจาะจงหรือรวมกันทั้งสามตัวแปร คือ แรงจูงใจในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร มีผลกระทบเชิงบวกและมีนัยสำคัญ

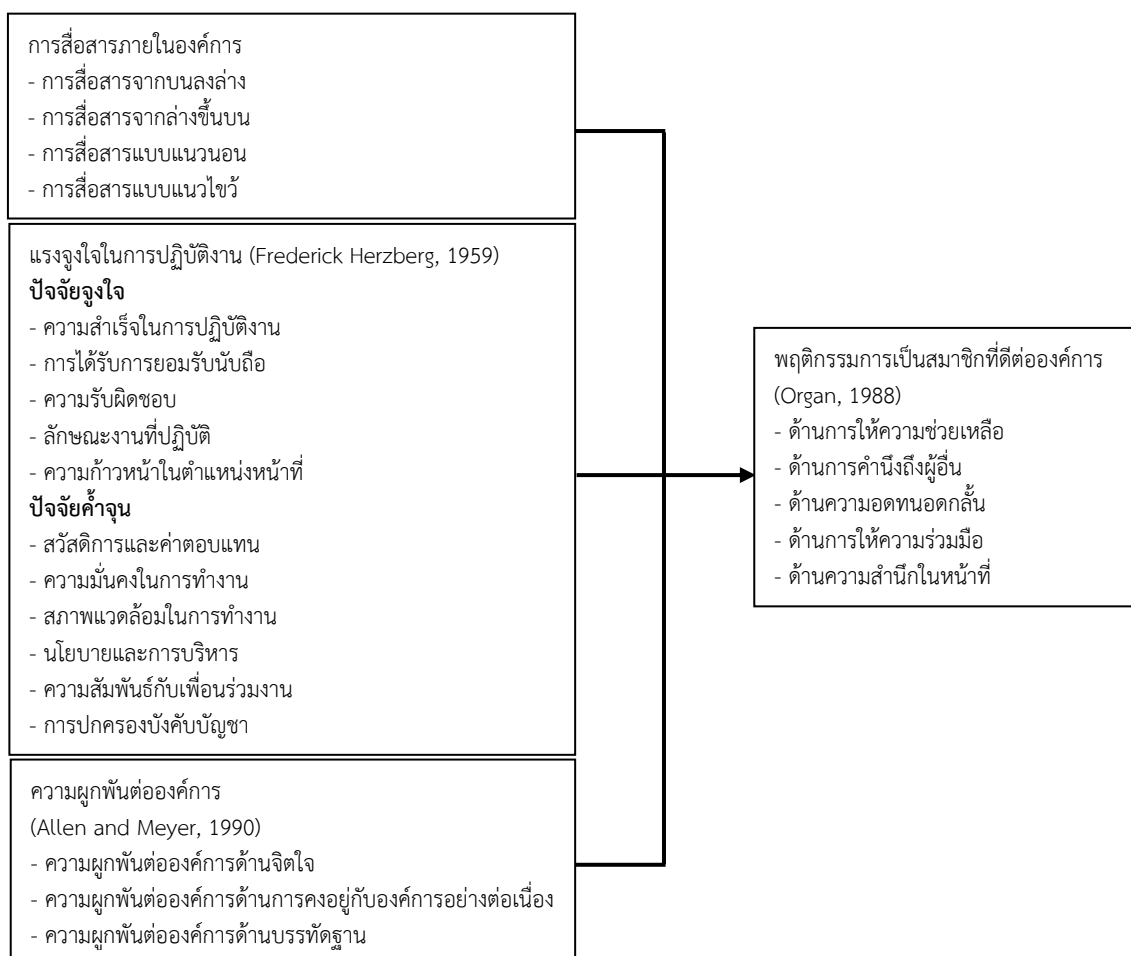
ต่อพฤติกรรมพลเมืองขององค์กรของพนักงานที่สำนักงานการท่องเที่ยวและวัฒนธรรมของอำเภอเคอรินชิ ขนาดของผลกระทบอยู่ที่ 57.6%

4. สมมติฐานและกรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี

4.1 สมมติฐาน

การสื่อสารภายในองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษได้

4.2 กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี



5. ระเบียบวิธีวิจัย

5.1 ประชากร กลุ่มตัวอย่าง และการสุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ บุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษตามปฏิบัติจริง จำนวน 2,389 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้โปรแกรม G*Power ซึ่งงานวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติเชิงอนุมานการถดถอยพหุคูณ โดยประมาณค่าขนาดอิทธิพล (Effect size) ในระดับกลาง (Cohen, 1988) เพื่อใช้คำนวณขนาดตัวอย่างที่เหมาะสมได้จำนวน 119 คน แต่ทั้งนี้เพื่อให้งานวิจัยมีความคลาดเคลื่อนที่น้อยลง จึงได้กำหนดขนาดตัวอย่างของ ทาโร ยามาเน่ (Yamane, 1973) โดยใช้ความเชื่อมั่นที่ 95% และความคลาดเคลื่อนที่ 0.05 ได้ขนาดตัวอย่างจำนวน 400 คน

สำหรับการเลือกตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เนื่องจากการวิจัยเชิงปริมาณผู้วิจัยจึงเลือกตัวอย่างแบบอาศัยความน่าจะเป็น (Probability Sampling) เพื่อให้มีอำนาจในการอ้างอิง (Generalization) ไปยังประชากร ทั้งนี้ผู้วิจัยใช้วิธีการเลือกตัวอย่างชั้นภูมิ (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งชั้นภูมิตามลักษณะของบุคลากรแต่ละสายงานในองค์กร แบ่งเป็น 5 สายงาน ได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ เภสัชกร พยาบาลวิชาชีพ และสายสนับสนุน (อื่นๆ) และเก็บข้อมูลตามสัดส่วนของประชากร ดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 1 แสดงจำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างในโรงพยาบาลศรีสะเกษ

สายงานในองค์กร	ประชากร	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
แพทย์	147	25
ทันตแพทย์	13	2
เภสัชกร	45	8
พยาบาลวิชาชีพ	849	142
สายสนับสนุน (อื่นๆ)	1,335	223
รวม	2,389	400

5.2 เครื่องมือ

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้สร้างเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมเป็นแบบสอบถามออนไลน์ (online questionnaire) โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ 1) ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม 2) แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับการสื่อสารภายในองค์กร 3) แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน 4) แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับความผูกพันต่อองค์กร 5) แบบสอบถามเกี่ยวกับระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งส่วนที่ 2, 3, 4, และ 5 เป็นมาตรวัดประมาณค่า (Rating Scale) 4 ระดับแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) คือ 4 = ดีมาก 3 = ดี 2 = น้อย 1 = น้อยที่สุด ผู้วิจัยใช้วิธีการแสดงระดับของคะแนนเฉลี่ย (Mean) พิจารณาจากคะแนนของคำตอบแล้วนำมาแบ่งเป็นอันตรภาคชั้นของคะแนน กำหนดเป็น 4 อันตรภาคชั้น ใช้เกณฑ์การคำนวณ ดังนี้

$$\frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$= \frac{4 - 1}{4}$$

$$= 0.75$$

ดังนั้น การอภิปรายผลการวิจัยของลักษณะแบบสอบถามที่ใช้ระดับการวัดข้อมูลประเภทอันตรภาคชั้น (Interval Scale) ผู้วิจัยใช้เกณฑ์เฉลี่ย ดังนี้

คะแนนเฉลี่ย 3.26 – 4.00 ระดับดีมาก

คะแนนเฉลี่ย 2.51 – 3.25 ระดับดี

คะแนนเฉลี่ย 1.76 – 2.50 ระดับน้อย

คะแนนเฉลี่ย 1.00 – 1.75 ระดับน้อยที่สุด

5.3 การทดสอบความเที่ยงตรงและความเชื่อมั่น

ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบความเที่ยงตรง (Validity) และการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของเครื่องมือแบบสอบถามก่อนที่จะทำการเก็บข้อมูลจริง ดังนี้

1) นำโครงสร้างแบบสอบถามที่สร้างขึ้นเสนอให้อาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อขอคำแนะนำ ปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องเหมาะสม ตรวจสอบเพื่อให้ครอบคลุมเนื้อหาการสื่อความหมายและให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถาม

2) นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาภาษา และเทคนิคการสร้างแบบสอบถามจากผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 คน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.พรพรหม ชมงาม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.องอาจ สิงห์ลำพอง และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พงศ์ณัชชัช กนกงามวิโรจน์

3) หาค่าดัชนีความสอดคล้องตามเนื้อหา (Content Validity) ของแต่ละข้อคำถาม โดยให้ผู้เชี่ยวชาญลงความเห็น ว่า ข้อคำถามแต่ละข้อวัดได้ตรงวัตถุประสงค์ที่ต้องการหรือไม่ ซึ่งกำหนดความคิดเห็นไว้ ดังนี้

ให้คะแนน +1 หมายถึง แน่ใจว่าสอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน 0 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าสอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์

ให้คะแนน -1 หมายถึง แน่ใจว่าไม่สอดคล้องตรงตามวัตถุประสงค์

4) เกณฑ์ที่ใช้ในการวัดค่าดัชนี IOC (Item Objective Congruence) โดยพิจารณาข้อคำถามที่มีค่า IOC สูงกว่า หรือเท่ากับ 0.50 จะเป็นข้อคำถามที่มีค่าความเที่ยงตรง สามารถนำไปใช้ได้ ส่วนข้อคำถามที่มีค่าต่ำกว่า 0.50 จะนำไปปรับปรุง ยังไม่สามารถใช้ได้ ต้องมีการแก้ไขข้อคำถามตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ โดยมีค่าดัชนีอยู่ระหว่าง 0.67-1.00

การวิเคราะห์หาความเชื่อมั่น (Reliability) โดยหลังจากที่ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามและผ่านการตรวจสอบและปรับปรุงแก้ไขแล้ว ได้นำแบบสอบถามไปดำเนินการทดสอบเก็บรวบรวมข้อมูล (Pre-test) กลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับประชากรที่ต้องการ จำนวน 40 คน เพื่อยืนยันคุณภาพของเครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลก่อนการนำไปใช้จริง โดยใช้วิธีการคำนวณทางสถิติเพื่อทดสอบความน่าเชื่อถือของแบบสอบถาม โดยใช้สูตรของการทดสอบความน่าเชื่อถือของ Cronbach (1970) เป็นการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (Alpha Coefficient/ α) มีสูตรคำนวณ ดังต่อไปนี้

$$\alpha = 1 - \frac{k}{k-1} \left[1 - \frac{\sum s_i^2}{s_x^2} \right]$$

เมื่อ α = ค่าความน่าเชื่อถือ

s_i^2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวมแต่ละข้อ

s_x^2 = ค่าความแปรปรวนของคะแนนรวม

k = จำนวนข้อในแต่ละส่วนของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบความเชื่อมั่นของแบบวัดตัวแปร สำหรับคำถามที่มีเกณฑ์การวัดให้คะแนน เฉพาะแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) คือ เฉพาะส่วนที่ผู้วิจัยสามารถนำมาตีค่าเป็นคะแนนได้ และหลังจากการแจกแบบสอบถามจำนวน 40 ชุด ให้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะใกล้เคียงกับตัวที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล แล้วนำผลการสำรวจมาวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา (α) ดังในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 แสดงผลค่าความน่าเชื่อถือของแบบสอบถามในส่วนข้อคำถามที่มีการให้คะแนนแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale)

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น
--------	------------------

	(n = 40)
การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ	.947
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ	.963
ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ	.914
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ	.962

จากข้อมูลค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของแบบสอบถามจำแนกรายตัวแปรในตารางที่ 2 แสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่น (Reliability) ค่อนข้างสูง เนื่องจากมีค่าไม่ต่ำกว่า 0.7 ดังนั้น แบบสอบถามจึงสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลจริงได้

5.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ใช้วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ ข้อมูลปฐมภูมิ (Primary Data) เป็นข้อมูลที่ได้จากการดำเนินการเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามออนไลน์ (Online Questionnaires) ในรูปแบบ Google Form ไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง

5.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์สมมติฐานการวิจัยด้วยสถิติเชิงอนุมาน ใช้สถิติการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) สำหรับการทดสอบสมมติฐาน

6. ผลการวิจัย

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 79.50 มีอายุระหว่าง 41-50 ปี เป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 34.75 มากกว่าครึ่งหนึ่งของตัวอย่างจบการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 71.25 ครึ่งหนึ่งเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 55.25 ส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 15,001-30,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 26.00 และมีอายุงาน 20 ปีขึ้นไปเป็นส่วนใหญ่ คิดเป็นร้อยละ 29.50

จากการวิเคราะห์ข้อมูลการสื่อสารภายในองค์กร ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลเป็นค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ

การสื่อสารภายในองค์กร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
การสื่อสารจากบนลงล่าง	3.17	0.556	ดี
การสื่อสารจากล่างขึ้นบน	3.01	0.619	ดี
การสื่อสารแบบแนวนอน	3.35	0.508	ดีมาก
การสื่อสารแบบแนวไขว้	3.26	0.542	ดีมาก
ภาพรวม	3.20	0.453	ดี

ด้านการสื่อสารภายในองค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ในภาพรวมมีการสื่อสารภายในองค์กรอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.20, S.D. = 0.453) แต่เมื่อวิเคราะห์รายละเอียดในแต่ละองค์ประกอบพบว่า การสื่อสารแบบแนวนอนมีค่าสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.35, S.D. = 0.508) รองลงมาคือ การสื่อสารแบบแนวไขว้ (ค่าเฉลี่ย = 3.26, S.D. = 0.542) ถัดมาคือ การสื่อสารจากบนลงล่าง (ค่าเฉลี่ย = 3.17, S.D. = 0.556) และการสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีค่าต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.01, S.D. = 0.619) ตามลำดับ

ตารางที่ 4 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ความสำเร็จในการปฏิบัติงาน	3.48	0.492	ดีมาก
การได้รับการยอมรับนับถือ	3.18	0.569	ดี
ความรับผิดชอบ	3.37	0.483	ดีมาก
ลักษณะงานที่ปฏิบัติ	3.38	0.515	ดีมาก
ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่	3.00	0.691	ดี
สวัสดิการและค่าตอบแทน	2.76	0.749	ดี
ความมั่นคงในการทำงาน	3.22	0.611	ดี
สภาพแวดล้อมในการทำงาน	2.91	0.710	ดี
นโยบายและการบริหาร	3.09	0.604	ดี
ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน	3.24	0.651	ดี
การปกครองบังคับบัญชา	3.13	0.718	ดี
ภาพรวม	3.16	0.444	ดี

ในด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.16, S.D. = 0.444) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าระดับความคิดเห็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงาน มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.48, S.D. = 0.492) รองลงมา ด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.38, S.D. = 0.515) และด้านความรับผิดชอบ มีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.37, S.D. = 0.483) ตามลำดับ

ตารางที่ 5 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ

ความผูกพันต่อองค์กร	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านจิตใจ	3.25	0.602	ดี
ด้านการคงอยู่กับองค์กรอย่างต่อเนื่อง	3.00	0.714	ดี
ด้านบรรทัดฐาน	3.30	0.571	ดีมาก
ภาพรวม	3.18	0.553	ดี

ในด้านความผูกพันต่อองค์กร ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีความผูกพันต่อองค์กรอยู่ในระดับดี (ค่าเฉลี่ย = 3.18, S.D. = 0.553) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าด้านบรรทัดฐานมีค่าสูงที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.30, S.D. = 0.571) รองลงมาคือ ด้านจิตใจ (ค่าเฉลี่ย = 3.25, S.D. = 0.602) และด้านการคงอยู่กับองค์กรอย่างต่อเนื่องมีค่าต่ำที่สุด (ค่าเฉลี่ย = 3.00, S.D. = 0.714) ตามลำดับ

ตารางที่ 6 แสดงจำนวนค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ

พฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับความคิดเห็น
ด้านการให้ความช่วยเหลือ	3.39	0.523	ดีมาก
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	3.50	0.492	ดีมาก
ด้านความอดทนอดกลั้น	3.38	0.509	ดีมาก
ด้านการให้ความร่วมมือ	3.41	0.509	ดีมาก
ด้านความสำนึกในหน้าที่	3.49	0.494	ดีมาก
ภาพรวม	3.44	0.433	ดีมาก

ในด้านพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอยู่ในระดับดีมาก (ค่าเฉลี่ย = 3.44, S.D. = 0.433) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ทุกด้านอยู่ในระดับดีมากทั้งหมด โดยระดับความคิดเห็นด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด 3 อันดับแรก ได้แก่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (ค่าเฉลี่ย = 3.50, S.D. = 0.492) รองลงมาคือด้านความสำนึกในหน้าที่ (ค่าเฉลี่ย = 3.49, S.D. = 0.494) และด้านการให้ความร่วมมือ (ค่าเฉลี่ย = 3.41, S.D. = 0.509) ตามลำดับ

ตารางที่ 7 แสดงการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ

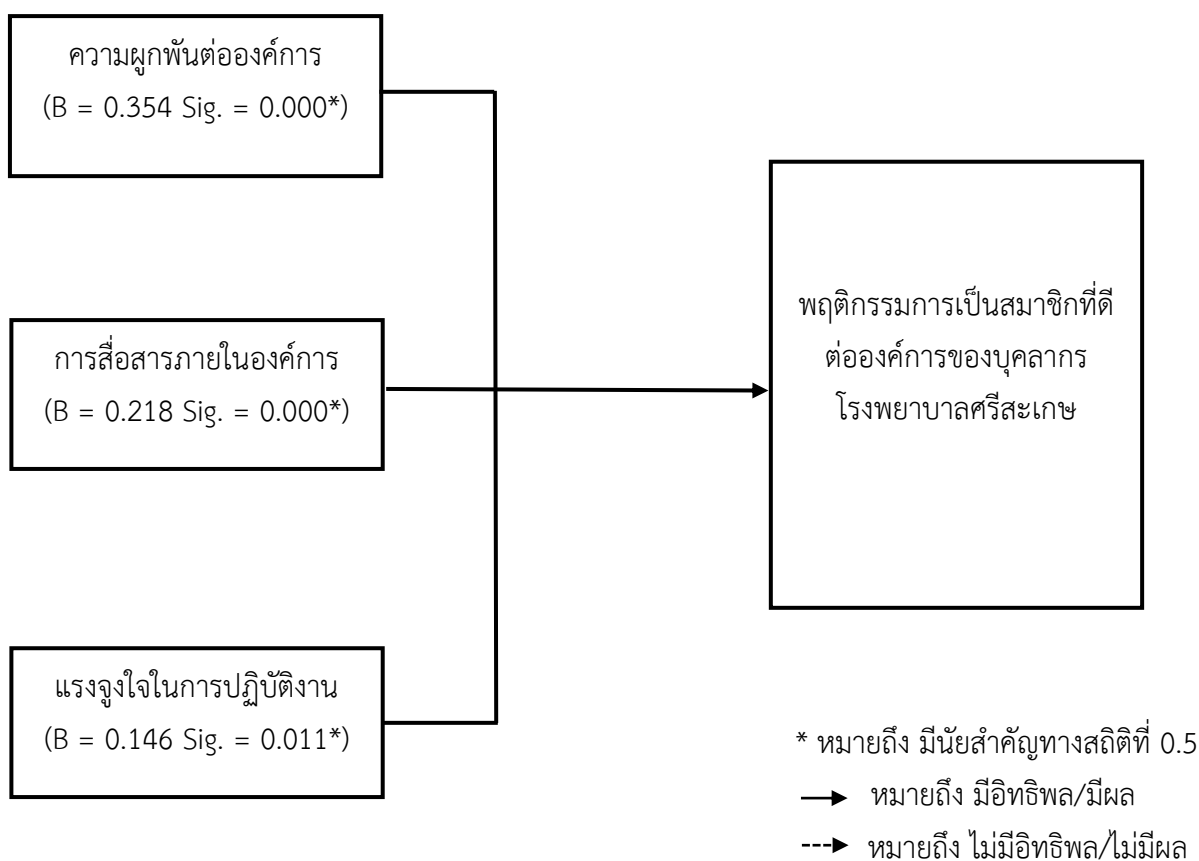
ตัวแปร	R	R Square	Adjusted R Square	R Square Change	สัมประสิทธิ์ถดถอย		t
					B	Beta	
ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ	.679	.462	.460	.462	.354	.452	9.574**
การสื่อสารภายในองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ	.726	.527	.525	.065	.218	.228	4.501**
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ	.731	.535	.531	.008	.146	.150	2.569**
Constant					1.148		9.986

** มีนัยสำคัญระดับ 0.01

ผลการวิเคราะห์เชิงถดถอยพหุคูณเพื่อทำนายพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ พบว่า ตัวแปรที่นำมาพิจารณาในรูปแบบสมการถดถอยพหุคูณเชิงเส้นตรงมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์อยู่ที่ .731 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษได้ ร้อยละ 53.5 โดยความผูกพันต่อองค์การ การสื่อสารภายในองค์การและแรงจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษได้ โดยความผูกพันต่อองค์การสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมกำรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษได้ ร้อยละ 58.1 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานสามารถ

อธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษได้ร้อยละ 50.7 และการสื่อสารภายในองค์การสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษได้ ร้อยละ 39.7 โดยเขียนสมการทำนายพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ดังนี้ Y (พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ) $= 1.148 + 0.354$ (ความผูกพันต่อองค์การ) $+ 0.218$ (การสื่อสารภายในองค์การ) $+ 0.146$ (แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน)

ภาพที่ 1 สรุปผลการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ การศึกษาการสื่อสารภายในองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ



7. การอภิปรายผล

การวิจัยเรื่องนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ ผู้วิจัยอภิปรายผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์การวิจัย ดังต่อไปนี้

7.1 เพื่อศึกษาการสื่อสารภายในองค์การของโรงพยาบาลศรีสะเกษ

จากผลการศึกษา พบว่าการสื่อสารภายในองค์การของโรงพยาบาลศรีสะเกษโดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยในแต่ละด้านของการสื่อสารภายในจากมากไปน้อยดังนี้ คือ การสื่อสารแบบแนวนอน การสื่อสารแบบแนวหัว อยู่ในระดับดีมาก การสื่อสารจากบนลงล่าง และการสื่อสารจากล่างขึ้นบน อยู่ในระดับดี แสดงให้เห็นว่าการสื่อสารในแนวนอนหรือการสื่อสารระหว่างเพื่อนร่วมงานนั้นมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานเป็นอย่างมาก ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์ (2557) ที่พบว่าการติดต่อสื่อสารแนวนอน มีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ การสื่อสารแบบแนว

ไขว้ ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กล่าวคือ การที่บุคลากรในองค์กรซึ่งอยู่ต่างแผนกกันมีการสื่อสาร เพื่อลดระยะเวลา และขั้นตอนในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ เจนจิรา สารพันธ์ (2560) พบว่า การสื่อสารแบบแนวไขว้มีอิทธิพลมากต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ยิ่งมีความถี่ในการสื่อสารแนวไขว้ก็จะยิ่งทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานก็มากขึ้นตามไปด้วย

7.2 เพื่อศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ

จากผลการศึกษาแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี โดยด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมีค่าสูงที่สุด ทั้งนี้อาจเป็นเพราะภายในโรงพยาบาลศรีสะเกษ เป็นหน่วยงานราชการที่ให้บริการทางสาธารณสุข ซึ่งเกี่ยวข้องกับชีวิตและสุขภาพของประชาชน จึงมีการให้ความสำคัญและคุณค่าของบุคลากรที่ความสำเร็จของการปฏิบัติงานซึ่งเป็นเรื่องของคุณค่าในชีวิต ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นิดา ประพดีธรรม (2563) ที่กล่าวว่า บุคลากรให้ความสำคัญในด้านความสำเร็จของการปฏิบัติงานมากที่สุด อาจเป็นเพราะบุคลากร มีความต้องการที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จสูงสุด อันนำมาซึ่งความภาคภูมิใจในความสำเร็จในการปฏิบัติงานของตนเอง ซึ่งสอดคล้องกับ ทฤษฎีของ Maslow (1970) ที่กล่าวถึงความต้องการของมนุษย์ที่สำคัญคือ ต้องการประสบความสำเร็จในชีวิต

7.3 เพื่อศึกษาความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ

จากผลการศึกษาความผูกพันต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ พบว่า บุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษมีความผูกพันต่อองค์การอยู่ในระดับดี และจากข้อมูลของการศึกษา พบว่า ค่าเฉลี่ยของความผูกพันต่อองค์การเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การสูงสุด คือ ด้านบรรทัดฐาน อาจเป็นเพราะบุคลากรโรงพยาบาลมีหน้าที่ที่ต้องดูแลและทำงานเกี่ยวกับสุขภาพความเป็นอยู่ และชีวิตของประชาชน จึงมีความจำเป็นที่จะต้องยึดถือกฎระเบียบอย่างเคร่งครัด อยู่เสมอ และจะต้องดูแลรักษา และให้บริการประชาชนอย่างเต็มที่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ อัครินทร์ คุณแสน และชวน ภารังกุล (2565) ที่กล่าวว่า อาจเป็นเพราะบุคลากรเป็นผู้มีบรรทัดฐานทางสังคม ยึดมั่นในระเบียบแบบแผนและคตินิยมของสังคม จึงมีจิตสำนึกในการปฏิบัติตนและปฏิบัติงานอย่างเหมาะสม ตระหนักถึงหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายของตนเองซึ่งสัถย์ต่อผู้บังคับบัญชาและองค์การ

7.4 เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ

จากผลการศึกษา พบว่าบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอยู่ในระดับดีมาก โดยด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมีค่าสูงที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ นภาพร คุณหงษ์ (2561) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงาน โรงพยาบาลกรุงเทพมหานครด้านคาร์ลอส ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น โดยรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Maryam Yaghoubi, Mina Afshar, Marzieh Javadi (2012) ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในหมู่พยาบาลที่โรงพยาบาลของมหาวิทยาลัยการแพทย์อิสฟาฮาน ผลการวิจัยพบว่า ค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพยาบาลด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นต่ำที่สุด อาจเป็นเพราะกลุ่มตัวอย่างงานวิจัยแตกต่างกัน การศึกษาเพียงแคในกลุ่มของพยาบาลเพียงกลุ่มเดียว ไม่สามารถแสดงถึงพฤติกรรมของบุคลากรทั้งโรงพยาบาลได้ เนื่องจากภายในโรงพยาบาลยังประกอบไปด้วยบุคลากรหลายฝ่าย นอกจากพยาบาล ทุก ฝ่ายต้องทำงานร่วมกันเพื่อให้บรรลุผลสำเร็จ ซึ่งต้องมีการคำนึงถึงผู้อื่นอยู่เสมอ นอกจากนี้ อาจเป็นเพราะความแตกต่างในบริบททางการสื่อสารและสภาพแวดล้อมขององค์การในประเทศไทยและต่างประเทศ วิธีการสื่อสารในวัฒนธรรมไทยมักจะละเอียดอ่อนและอ้อมค้อมมากกว่าวัฒนธรรมตะวันตกที่อาจใช้วิธีการสื่อสารที่ตรงไปตรงมา การสื่อสารแบบละเอียดอ่อนอ้อมค้อม เป็นวิธีการสื่อสารที่

แสดงให้เห็นถึงการคำนึงถึงผู้ฟังมากกว่าผู้พูด การสื่อสารวิธีนี้ของคนไทย ช่วยหลีกเลี่ยงการสร้าง ความขัดแย้งที่ชัดเจน อาจเป็นเหตุผลหนึ่งให้บุคลากรในองค์กรมีพฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่นมากกว่า รวมทั้งการวิจัยที่ดำเนินการในช่วงเวลาที่แตกต่างกันอาจส่งผลต่อผลลัพธ์

7.5 เพื่อศึกษาความสามารถของการสื่อสารภายในองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อการมีส่วนร่วมทำนายนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อการต้องการของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ

จากผลการศึกษา พบว่าตัวแปรอิสระทั้ง 3 ตัว สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ ซึ่งสามารถร่วมกันทำนายได้ ร้อยละ 53.5 ซึ่งผลการวิเคราะห์สถิติการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression) ชี้ให้เห็นว่า การสื่อสารภายในองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน และความผูกพันต่อการส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อการต้องการของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษอย่างมีนัยสำคัญระดับ 0.01 โดยความผูกพันต่อการมีประสิทธิภาพทำนายได้มากที่สุด เนื่องจากความผูกพันต่อการเป็นตัวแทนที่สะท้อนถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อการในเชิงบวก ทั้งด้านความภาคภูมิใจ ความสัมพันธ์ทางอารมณ์ และความตั้งใจที่จะร่วมสร้างสรรค์ให้องค์การประสบความสำเร็จ เมื่อบุคคลมีความผูกพันต่อการสูง มักจะมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือผู้อื่น แสดงพฤติกรรมเกินกว่าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และปฏิบัติตนอย่างมีความรับผิดชอบเพื่อประโยชน์สูงสุดขององค์การ สาเหตุที่ความผูกพันต่อการส่งผลมากที่สุดอาจมาจากการที่มันเป็นรากฐานสำคัญที่กระตุ้นพฤติกรรมมีส่วนร่วมโดยสมัครใจ บุคคลที่มีความผูกพันมักจะมีความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งกับองค์การ ซึ่งเป็นแรงผลักดันสำคัญที่ทำให้พวกเขาแสดงพฤติกรรมเชิงบวกต่อเพื่อนร่วมงานและองค์การโดยรวม เมื่อความผูกพันต่อการได้รับการสนับสนุนจากการสื่อสารภายในองค์กร (Internal Communication) ที่มีประสิทธิภาพ และแรงจูงใจ (Motivation) ที่เหมาะสม จะส่งผลเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในหลายแง่มุม เช่น การสื่อสารภายในที่ดีเสริมสร้างความเข้าใจและความไว้วางใจ การสื่อสารที่เปิดกว้าง โปร่งใส และมีประสิทธิภาพช่วยเพิ่มความไว้วางใจระหว่างบุคลากรและผู้บริหาร นอกจากนี้ยังทำให้บุคลากรเข้าใจเป้าหมาย วิสัยทัศน์ และบทบาทของตนเองในองค์การได้ชัดเจนมากขึ้น ความเข้าใจนี้ช่วยกระตุ้นความผูกพันเชิงบวกที่มีอยู่เดิมให้แข็งแกร่งขึ้น และส่งผลให้บุคลากรเต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น แรงจูงใจช่วยเสริมพลังให้บุคลากรมีส่วนร่วม โดยเฉพาะในรูปแบบของการยอมรับในคุณค่า การให้รางวัล หรือการส่งเสริมความก้าวหน้าในสายงาน ช่วยกระตุ้นให้บุคลากรรู้สึกว่าการพยายามและผลงานมีความหมาย ความรู้สึกนี้ช่วยสร้างให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมากยิ่งขึ้น

8. ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติและข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

8.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

8.1.1 การสื่อสารภายในองค์กรของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี ซึ่งบุคลากรส่วนใหญ่ให้ความสำคัญในเรื่องการสื่อสารแบบแนวนอนมากที่สุด รองลงมาคือการสื่อสารแบบแนวไขว้ การสื่อสารจากบนลงล่าง และถัดมาคือการสื่อสารจากล่างขึ้นบน ดังนั้น โรงพยาบาลศรีสะเกษควรสนับสนุนการสื่อสารจากล่างขึ้นบนให้มากขึ้น อาจมีการสร้างช่องทางที่เปิดให้บุคลากรสามารถสื่อสารความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้โดยตรงกับผู้บริหาร เช่น การจัดตั้งช่องทางติดต่อแบบไม่เป็นทางการ การจัดประชุมเปิดที่ให้ออกาสบุคลากรทุกระดับเสนอความคิดเห็น หรือการใช้กล่องข้อเสนอออนไลน์ จะช่วยให้การสื่อสารจากล่างขึ้นบนมีความถี่และมีความมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งดำเนินการสำรวจและประเมินผลอย่าง

สม่ำเสมอ มีการติดตามและประเมินผลการสื่อสารอย่างต่อเนื่องจะช่วยในการปรับปรุงและพัฒนาแนวทางการสื่อสารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ควรมีการสำรวจความพึงพอใจของบุคลากรและติดตามผลการเปลี่ยนแปลงเพื่อให้การสื่อสารภายในองค์กรมีความเหมาะสมและตอบสนองต่อความต้องการของทุกฝ่าย ช่วยให้การสื่อสารภายในโรงพยาบาลศรีสะเกษมีประสิทธิภาพและเอื้ออำนวยต่อการทำงานร่วมกันได้ดีขึ้น

8.1.2 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี โดยบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษส่วนมากมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานด้านความสำเร็จในการปฏิบัติงานมากที่สุด ส่วนด้านที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ด้านสวัสดิการและค่าตอบแทน ดังนั้น เพื่อเพิ่มแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษมากยิ่งขึ้น โรงพยาบาลศรีสะเกษควรพิจารณาทบทวนแนวทางในการปรับสวัสดิการและค่าตอบแทนเพื่อให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของบุคลากร โดยดำเนินการอาจรวมถึงการปรับเพิ่มค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับระดับความรับผิดชอบและประสบการณ์ของบุคลากร การให้สวัสดิการที่ดีขึ้น ซึ่งอาจประกอบด้วยสิ่งอำนวยความสะดวกที่เพิ่มขึ้น เช่น โปรแกรมการตรวจสุขภาพที่ครอบคลุมมากขึ้น นอกจากนี้ยังควรพิจารณาการจัดสิ่งจูงใจอื่นๆ เช่น การจัดให้มีโอกาสในการฝึกอบรมและพัฒนาทักษะใหม่ๆ การมอบรางวัลสำหรับความสำเร็จหรือการบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งจะช่วยให้บุคลากรรู้สึกว่าการทำงานของตนได้รับการตอบแทนอย่างเป็นธรรมและมีคุณค่า นำไปสู่การเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานในระยะยาวได้

8.1.3 ความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับดี โดยบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษส่วนมากมีความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานมากที่สุด โดยด้านที่มีค่าน้อยที่สุดคือ ด้านการคงอยู่กับองค์การอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น โรงพยาบาลศรีสะเกษควรมีการส่งเสริมและพัฒนาศักยภาพของบุคลากรอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งเน้นการสนับสนุนและพัฒนาทักษะในด้านที่บุคลากรมีความถนัดและความสนใจ ซึ่งจะช่วยให้พวกเขารู้สึกถึงคุณค่า สามารถทำงานที่ตนเองรักและชอบได้ อีกทั้งยังช่วยเพิ่มประโยชน์ต่อองค์การที่ตนเองทำงานอีกด้วย นอกจากนี้ ควรมีการกำหนดภาระหน้าที่ของงานให้ชัดเจนและโปร่งใส โดยมีการจัดสรรงานอย่างเป็นระเบียบและยุติธรรม เพื่อป้องกันการก้าวล่วงงานระหว่างบุคลากรและหลีกเลี่ยงการโยนภาระงานที่ไม่เสร็จสมบูรณ์จากบุคคลหนึ่งไปยังอีกบุคคลหนึ่ง และควรมีการบริหารจัดการบทบาทหน้าที่ของงานให้เหมาะสมกับตำแหน่งและความรับผิดชอบของแต่ละบุคลากรอย่างเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ

8.1.4 จากการศึกษา พบว่า การสื่อสารภายในองค์กร แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้ร้อยละ 53.5 และนอกจากนี้ ความผูกพันต่อองค์การทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐาน ความผูกพันต่อองค์การด้านจิตใจ และความผูกพันต่อองค์การด้านการคงอยู่กับองค์การอย่างต่อเนื่อง สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษ ได้ถึงร้อยละ 58.1 ดังนั้น โรงพยาบาลศรีสะเกษควรรักษาให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การอย่างต่อเนื่องเพื่อให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ อาจทำได้โดยการสร้างความรู้สึกของการเป็นเจ้าของ ให้มีความสำคัญกับการมีส่วนร่วมของบุคลากรในการดำเนินงานขององค์การ เช่น การทำให้บุคลากรรู้สึกว่าพวกเขามีบทบาทสำคัญและมีอิทธิพลต่อผลลัพธ์ของ

องค์การอย่างแท้จริง นอกจากนี้ ควรส่งเสริมการมีส่วนร่วมในโครงการพิเศษหรือกิจกรรมที่มีความสำคัญ โดยการให้โอกาสแก่บุคลากรในการเข้าร่วมและมีบทบาทในโครงการที่ส่งผลต่อการพัฒนาและความสำเร็จขององค์การ ซึ่งจะช่วยให้เพิ่มความรู้สึกเป็นเจ้าของและความผูกพันต่อองค์การอย่างลึกซึ้ง

8.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

8.2.1 งานวิจัยในครั้งนี้เป็นงานวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) ดังนั้น ในการวิจัยครั้งต่อไปควรทำการวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อศึกษาหาข้อมูลเชิงลึกและทำความเข้าใจถึงการสื่อสารภายในองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การ เพื่อนำผลวิจัยที่ได้ไปใช้วางแผนการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ สำหรับส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรโรงพยาบาลศรีสะเกษได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

8.2.2 จากการศึกษาครั้งนี้ พบว่า การสื่อสารภายในองค์การ แรงจูงใจในการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้ร้อยละ 53.5 ซึ่งยังมีตัวแปรอื่น ๆ ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ ดังนั้นงานวิจัยครั้งต่อไป ผู้วิจัยควรศึกษาตัวแปรอื่น ๆ เพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำและการตัดสินใจ วัฒนธรรมองค์การ บรรยากาศการทำงานในองค์การ ความพึงพอใจ เป็นต้น นอกจากนี้ ควรมีการแยกกลุ่มวิเคราะห์หรือตั้งข้อสังเกตว่ามีความแตกต่างระหว่างเพศและช่วงอายุ เพื่อศึกษาการร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การต่อไป

บรรณานุกรม

ภาษาไทย

- เจนจิรา สาระพันธ์. (2560). อิทธิพลของการสื่อสารในองค์กรที่มีต่อประสิทธิภาพการทำงาน ของพนักงาน : กรณีศึกษาบริษัท
ขนส่งสินค้าในนิคม อุตสาหกรรมอมตะนครในจังหวัดชลบุรี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรี
ปทุม วิทยาเขตชลบุรี] <https://dspace.spu.ac.th/handle/123456789/6069>
- ชนาธิป เพ็งตะโก. (2565). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การแบ่งปันความรู้และประสิทธิภาพในการ ทำงานของ
นักประเมินราคาทรัพย์สิน กรมธนารักษ์. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
<http://ithesis-ir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/4544/1/641220006.pdf>
- ชนิดา คุณทองคำ. (2560). แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ของบุคลากรสภาพนักงานการตรวจเงินแผ่นดินภูมิภาคที่ 2 (จังหวัด
ชลบุรี). [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง].
<https://mmm.ru.ac.th/MMM/IS/sat17/6214060168.pdf>
- ชนิดา เศษลือ. (2556). แรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครู โรงเรียนในเครือข่ายสาสน์.
[วิทยานิพนธ์ปริญญาโทศึกษาศาสตร์มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร].
http://www.thapra.lib.su.ac.th/thesis/showthesis_th.asp?id=0000009436
- หิมมิกา เครือเนตร. (2558). ภาวะผู้นำกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน บริษัท ไทยฟู้ดส์กรุ๊ปจำกัด. [วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏวไลยอลงกรณ์ ในพระบรมราชูปถัมภ์].
http://grad.vru.ac.th/VRU_Thesis/thesis/file_pdf/full_52B53180404.pdf
- นิตา ประพฤติธรรม. (2563). ปัจจัยที่มีผลต่อแรงจูงใจซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสำนักงาน
อธิการบดี มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ บางเขน. [ม.ป.ท.].
https://kukr.lib.ku.ac.th/kukr_es/BKN/search_detail/result/20018743
- ปกรณีย์ สายช่างทอง. (2565). สัมพันธภาพภายในองค์กรและความพึงพอใจในการสื่อสารภายในองค์กรกับพฤติกรรมการ
ทำงานของพนักงานบริการลูกค้า. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
<https://so01.tci-thaijo.org/index.php/dpuca/article/view/260770>
- ประภัสสร ธรรมปาน. (2561). แรงจูงใจในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
ครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามัธยมศึกษาเขต 30. *Journal of Education Khon Kaen University*
(Graduate Studies Research), 11(3), 125-133.
- ปิยธิดา วัศพำห์. (2559). การศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล คุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กรและการสื่อสารใน
องค์กร ส่งผลต่อการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงแรมระดับ 5 ดาวแห่งหนึ่ง ย่าน
เจริญนคร. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ].
<http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/2475>
- พรเพชร บุตรดี (2563). อิทธิพลของแรงจูงใจในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร
องค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นในเขตอำเภอท่าอุเทน จังหวัดนครพนม. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัย
ราชภัฏสกลนคร].
- พาริดา พรหมบุตร. (2561). การสื่อสารภายในองค์กรที่มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงานต้อนรับบนเครื่องบิน. [วิทยานิพนธ์
ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี].
<http://sutir.sut.ac.th:8080/jspui/handle/123456789/9483>
- พิติดา แจ้งกิจจา. (2560). ทักษะการสื่อสารที่มีรูปแบบการสื่อสารภายในและพฤติกรรมการมีส่วนร่วมในองค์กร กรณีศึกษา
มหาวิทยาลัยนวมินทราธิราช. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์].
https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Info/item/dc:145350
- รวินท์พร สุวรรณรัตน์. (2560). แรงจูงใจในการทำงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและประสิทธิผลการทำงาน
ของบุคลากรวัยทำงาน. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์].
<https://repository.nida.ac.th/items/99df52da-0d80-4018-affd-0d385d517a99>

- วรพงษ์ เอี่ยมสำอางค์. (2557). การศึกษารูปแบบการติดต่อสื่อสารภายในและภายนอกองค์กร ที่ส่งผลต่อประสิทธิผลในการทำงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในเขตกรุงเทพมหานคร. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ] <http://dspace.bu.ac.th/jspui/handle/123456789/1583>
- วาสิตา บุญสาธ. (2563). การสื่อสารเชิงกลยุทธ์. สำนักพิมพ์สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- วีรวัชร บุญส่ง. (2557). ความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัท ฟู้ด สตาร์ จำกัด. *Veridian E-Journal, Silpakorn University (Humanities, Social Sciences and arts)*, 7(3), 1159-1169.
- สมมาตร สมาคม. (2562). ประสิทธิภาพของการสื่อสารภายในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาธนาคารกสิกรไทย. [การค้นคว้าอิสระปริญญาโทบริหารศาสตร์, มหาวิทยาลัยกรุงเทพ]. <http://dspace.bu.ac.th/handle/123456789/4497>
- สมฤดี วงค์แดง และชวลิต เกิดทิพย์. (2564). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกับแรงจูงใจในการทำงานของครูสังกัดองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นจังหวัดตรัง. *Journal of MCU Nakhondhat*, 8(10), 59-74.
- สรสุดา แก่นจันทร์. (2562). ความผูกพันที่มีอิทธิพลต่อการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี. [มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี]. <http://www.repository.rmutt.ac.th/xmlui/handle/123456789/3876>
- สำนักงานสถิติจังหวัดศรีสะเกษ. (2565). จำนวนประชากร ปี 2565 (คน). <https://sisaket.nso.go.th/>
- สุวลลี แยมศาสตร์. (2561). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษา บริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่ง. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์]. https://digital.library.tu.ac.th/tu_dc/frontend/Creator/personDc/132802
- อภิสิทธิ์ เครือสา. (2564). ความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรโรงเรียนคณะราษฎรบำรุงปทุมธานี. [วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารศาสตร์, มหาวิทยาลัยศิลปากร]. <http://ithesisir.su.ac.th/dspace/bitstream/123456789/3874/1/620620051.pdf>
- อักรินทร์ คุณแสน และชวน ภาวังกุล. (2565). ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของครู สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาเพชรบุรี เขต 1. *The Journal of Sirindhornparithat*, 23(1), 213-225.

ภาษาอังกฤษ

- Allen, N.J. and Meyer, J.P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance and normative commitment to the organization. *The Journal of Occupational Psychology*, 63, p.18
- Bescton, J. B., Giles, W. F., & Schraeder, M. (2008). Evaluating and rewarding OCBs: Potential consequences of formally incorporating organizational citizenship behavior in performance appraisal and reward systems. *Employee Relations*, 30(5), 494-514.
- Cohen, J. (1988). *Statistical power analysis for the behavioral sciences*. (2nd ed.). Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Cronbach, L. J. (1970). *Essentials of psychological testing*. Harper & Row.
- Daniels, G. II. (2023). *Frederick Herzberg: The two-factor theory and its impact on employee motivation: An analysis for the non-profit organization*. LinkedIn. <https://www.linkedin.com/pulse/frederick-herzberg-two-factor-theory-its-impact-glenn-daniels-ii>
- Dubrin, A. J. (1984). *Foundations of organizational behavior*. Prentice Hall
- Grant, A. M. & Mayer, D. M. (2009). Good Soldiers and Good Actors: Prosocial and Impression Management Motives as Interactive Predictors of Affiliative Citizenship Behaviors. *Journal of Applied Psychology*. 94(4), 900-912
- Greenberg, J. (2002). *Managing Behavior in Organizations*. 3rd ed. New Jersey: Prentice- Hall.
- Greenberg, J. and Robert, B. (2000). *Behavior in organizations*. Upper Saddle River: Prentice Hall.

- Herzberg, F., Mausner, B., & Snyderman, B. B. (1959). *The motivation to work*. John Wiley & Sons.
- Maslow, A.H. (1970). *Motivation and personality*. (2nd ed.). Harper and Row.
- Muttaqien, F. (2021). Organizational culture, discipline, and work motivation to organizational citizenship behavior (OCB) employees. *Journal of Applied Management and Business*, 7(1), 24-42.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books/D. C. Heath and Com.
- Organ, D.W. (1997) Organizational Citizenships Behavior: It's Construct Cleanup Time. *Human Performance*, 10, 85-97. https://doi.org/10.1207/s15327043hup1002_2
- 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*, 26(3), 513–563. <https://doi.org/10.1177/014920630002600307>
- Regen, R., Linda, D., Hermendizal, H., Sasmita, J., & Jufriyanto, J. (2022). The influence of work motivation, job satisfaction, and organizational commitment on the organizational citizenship behavior of employees at the department of tourism and culture. *Journal of Educational and Learning Studies*, 5(2), 98-106.
- Robbin, S.P. (2001). *Organization behavior*. New Jersey : Prentice Hall.
- Spector, P.E. (2003). *Industrial and Organisational Psychology*. Research and Practice, 3rd ed., New York: John Wiley.
- Suryaman, D. W., & Bayudhirgantara, M. (2020). The effect of career development, compensation and organizational communication on organizational citizenship behavior (OCB) in millennial employees in pt rajawali nusindo. *Dinasti International Journal of Management Science*, 2(2), 218–231. <https://doi.org/10.31933/dijms.v2i2.446>
- Yaghoubi, M., Afshar, M., & Javadi, M. (2012). A study of relationship between the organizational justice and organizational citizenship behavior among nurses in selected hospitals of Isfahan University of Medical Sciences. *Iranian journal of nursing and midwifery research*, 17(6), 456-460.
- Yamane, T. (1967). *Statistics: An introductory analysis*. (2nd ed.). New York: Harper & Row.