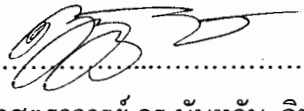
อิทธิพลของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

อมร จึงรุ่งฤทธิ์

งานนิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา
กรกฎาคม 2558
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

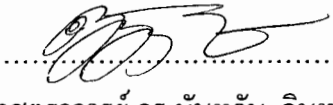
อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์ และคณะกรรมการสอบงานนิพนธ์ ได้พิจารณางานนิพนธ์ของ อมร จึงรุ่งฤทธิ์ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์

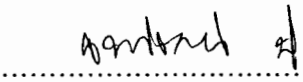


.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)

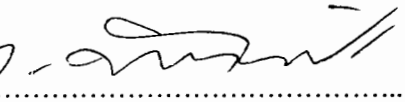
คณะกรรมการสอบงานนิพนธ์



.....ประธาน
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ)

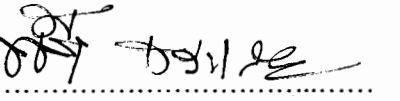


.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.ธนวัฒน์ พิมลจินดา)



.....กรรมการ
(อาจารย์ ดร.กฤษฎา นันทเพ็ชร)

วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจอนุมัติให้รับงานนิพนธ์ฉบับนี้ เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต ของมหาวิทยาลัยบูรพา



..... คณบดีวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.พัชนีย์ ธระเสนา)
วันที่ 31 เดือนกรกฎาคม พ.ศ. 2558

กิตติกรรมประกาศ

งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.นันทวัน อินทชาติ อาจารย์ที่ปรึกษา ที่กรุณาให้คำปรึกษา แนะนำแนวทาง ตลอดจนแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ด้วยความละเอียดถี่ถ้วนและเอาใจใส่ด้วยดีเสมอมา ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.อุษณากร ทาวะรมย์ อาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ ที่กรุณาให้ความรู้ และคำแนะนำในการกำหนดหัวข้องานวิจัยในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ ดร.ธนวัฒน์ พิมลจินดา รองคณบดีฝ่ายบริหารวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักนโยบายและแผน และผู้บังคับบัญชากลุ่มงานติดตามและประมวลผลงานของวุฒิสภา สำนักวิชาการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่กรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตรวจสอบ รวมทั้งให้คำแนะนำแก้ไขเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยให้มีคุณภาพ ตลอดจนข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ที่ให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีในการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ใช้ในการวิจัยทำให้งานนิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยดี

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา ซึ่งได้ประสาทวิชาความรู้ให้กับผู้วิจัย รวบถึงบุคลากรของวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจซึ่งเอาใจใส่และอำนวยความสะดวกในการดำเนินการวิจัยครั้งนี้

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อณัชกฤช คุณแม่เยาวนาฏ จึงรุ่งฤทธิ์ และพี่ ๆ ทุกคนที่ให้กำลังใจ และสนับสนุนผู้วิจัยเสมอมา

คุณค่าและประโยชน์ของงานนิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นกตัญญูกตเวทิตาแด่บุพการีบูรพาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งในอดีตและปัจจุบัน ที่ทำให้ข้าพเจ้าเป็นผู้มีการศึกษาและประสบความสำเร็จมาจนตราบเท่าทุกวันนี้

อมร จึงรุ่งฤทธิ์

56930041: สาขาวิชา: การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน; รป.ม. (การจัดการภาครัฐและภาคเอกชน)
คำสำคัญ: อิทธิพล/ ค่านิยมหลัก/ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ/ ข้าราชการ/ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

อมร จึงรุ่งฤทธิ์: อิทธิพลของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (THE INFLURNCE OF CORE VALUES OF OFFICIALS OF THE SECRETARIAT OF THE SENATE ON BEHAVIOUR LEADING TO BEING A GOOD MEMBER OF THE ORGANIZATION) อาจารย์ผู้ควบคุมงานนิพนธ์: นันทวัน อินทชาติ, ปร.ด. 96 หน้า. ปี พ.ศ. 2558.

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ (3) ศึกษาอิทธิพลของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 1,069 คน และกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 300 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ศึกษาเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการถดถอยพหุคูณแบบปกติ

ผลการวิจัย พบว่า (1) ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการปฏิบัติตามค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก (2) ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยภาพรวม อยู่ในระดับดีมาก (3) ค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจิตบริการ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านไม่เลือกปฏิบัติ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาด้านโปร่งใส-สุจริต ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เมื่อนำค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจิตบริการ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านไม่เลือกปฏิบัติ ไปสร้างสมการพยากรณ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์ได้ร้อยละ 42.2

56930041: MAJOR: PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT; M.P.A. (PUBLIC AND PRIVATE MANAGEMENT)
KEYWORDS: CORE VALUES/ BEHAVIOUR LEADING TO BEING A GOOD MEMBER OF THE ORGANIZATIONAL/ THE SECRETARIATE OF THE SENATE

AMORN JUNGROONGRITH: THE INFLURNCE OF CORE VALUES OF OFFICIALS OF THE SECRETARIAT OF THE SENATE ON BEHAVIOUR LEADING TO BEING A GOOD MEMBER OF THE ORGANIZATION. ADVISOR: NANTAWAN INTACHAT, Ph.D. 96 P. 2015.

The purpose of this study was threefold. First, it aimed at examining the core values of government officials working for the Secretariat of the Senate. Also, this study attempted to investigate behaviour leading to being a good member of the organization. Third, it intended to examine the influence of the core values of government officials working for the Secretariat of the Senate on their behaviour leading to being a good member of the organization. The subjects participating in this study were 300 government officials working for the Secretariat of the Senate, out of 1,069, who were recruited by a stratified sampling technique. The instrument used to collect the data was a questionnaire with a level of validity at 0.97. The statistical tests used to analyze the collected data included frequency, percentage, means, standard deviation, Pearson Product Moment Coefficient, and Regression analysis.

The results of the study showed that, firstly, the subjects have followed the core values prescribed for government officials at a high level. Also, their behaviour leading to being a good member of the organization was rated at a very good level. The core values including moral courage, achievement orientation, public-mind service, team working, and non-discrimination, had an influence on the subjects' behaviour leading to being a good member of the organization at a significant level of 0.05. In addition, it was found that the aspect of core values in relation to transparency had no influence on the subjects' behaviour leading to being a good member of the organization. Finally, the aspects of core values, including moral courage, achievement orientation, public-mind service, team working, and non-discrimination, were predictive of the subjects' behaviour leading to being a good member of the organization at 42.2%.

สารบัญ

หน้า

บทคัดย่อภาษาไทย..... ง

บทคัดย่อภาษาอังกฤษ..... จ

สารบัญ..... ฉ

สารบัญตาราง..... ซ

สารบัญภาพ..... ญ

บทที่

1 บทนำ..... 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1

วัตถุประสงค์ของการวิจัย..... 4

สมมติฐานการวิจัย..... 4

กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 4

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย..... 5

ขอบเขตของการวิจัย..... 5

นิยามศัพท์เฉพาะ..... 6

2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 9

แนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงาน..... 9

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร..... 19

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา..... 25

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 39

3 วิธีดำเนินการวิจัย..... 51

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง..... 51

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 53

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ..... 55

การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 56

การวิเคราะห์ข้อมูล..... 56

4 ผลการวิจัย..... 58

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา..... 58

สารบัญ (ต่อ)

บทที่ หน้า

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา 60

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 68

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 75

5 สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ 78

สรุปผลวิจัย 78

อภิปรายผล 79

ข้อเสนอแนะ 82

บรรณานุกรม 84

ภาคผนวก 87

ประวัติย่อของผู้วิจัย 96

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนข้าราชการรัฐสภาสามัญในสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	28
2	ประชากรของหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา	52
3	จำนวนและร้อยละของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	58
4	ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ในภาพรวมและจำแนกตามรายด้าน	60
5	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง โดยภาพรวมและรายข้อ	61
6	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยภาพรวมและรายข้อ	62
7	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านจิตบริการ โดยภาพรวมและรายข้อ	63
8	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านโปร่งใส-สุจริต โดยภาพรวมและรายข้อ	65
9	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวมและรายข้อ	66
10	จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านไม่เลือกปฏิบัติ โดยภาพรวมและรายข้อ	67
11	ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยภาพรวมและรายด้าน	68

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่ หน้า

12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านการให้ความช่วยเหลือ โดยภาพรวมและรายข้อ..... 69

13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านความสำนึกในหน้าที่ โดยภาพรวมและรายข้อ..... 71

14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านความอดทนอดกลั้น โดยภาพรวมและรายข้อ..... 72

15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น โดยภาพรวมและรายข้อ..... 73

16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านการให้ความร่วมมือ โดยภาพรวมและรายข้อ..... 74

17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ระหว่างค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจิตบริการด้านโปร่งใส-สุจริต ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านไม่เลือกปฏิบัติ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ..... 75

18 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านยืนหยัด มุ่งผล จิตบริการ โปร่งใส ทำงานเป็นทีม ไม่เลือกปฏิบัติ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นเกณฑ์..... 76

19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านยืนหยัด มุ่งผล จิตบริการ โปร่งใส ทำงานเป็นทีม ไม่เลือกปฏิบัติ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ..... 77

สารบัญภาพ

ภาพที่ หน้า

1 กรอบแนวคิดในการวิจัย..... 5

2 การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา..... 27

บทที่ 1
บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ค่านิยม คือ สิ่งที่บุคลหรือสังคมยึดถือ โดยเห็นพ้องร่วมกันว่าดีมีประโยชน์ และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและการกระทำ ในการทำงานค่านิยมจะเป็นสิ่งที่บุคคลถือว่ามีคุณค่า และยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จและตอบสนองความพึงพอใจในงานของตนเองดังนั้น ค่านิยมในการทำงาน จึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อบุคลากรในองค์กรที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ทั้งในด้านบวกและด้านลบต่อการทำงาน รวมทั้งยังเป็นตัวกำหนดบรรทัดฐานในการทำงานของบุคคลในองค์กรหากบุคลากรในองค์การมีค่านิยมที่สอดคล้องกับเป้าหมายขององค์การแล้ว บุคลากรนั้นก็จะมีพฤติกรรมที่จะช่วยให้องค์การบรรลุความสำเร็จ ซึ่งพฤติกรรมนั้นเรียกว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ” (วิชชุลดา ลดาวัลย์, 2551)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ พฤติกรรมที่บุคคลในองค์การแสดงออกอย่างเต็มใจโดยไม่ได้เป็นภาระหน้าที่ที่ถูกกำหนดให้ปฏิบัติ (ปฏิพัฒน์ อุดรไสว, 2550) แต่พฤติกรรมนั้นเป็นประโยชน์และมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินงานขององค์การทั้งยังเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้ดำเนินงานได้ (จักรี วงศ์เงิน, 2552) การสนับสนุนให้สมาชิกในองค์การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่งประการหนึ่งที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จและเติบโตพัฒนาอย่างยั่งยืน

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นหน่วยงานราชการสังกัดรัฐสภา มีอำนาจหน้าที่ในการสนับสนุนภาระงานของวุฒิสภาในด้านต่าง ๆ รวมทั้งการประสานงานหน่วยงานภายนอกและเผยแพร่ภาพลักษณ์บทบาทหน้าที่ของวุฒิสภา โดยมีคณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา (ก.ร.) เป็นผู้ควบคุมดูแลการบริหารงานบุคคล ในส่วนสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีเลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ ขึ้นตรงต่อประธานวุฒิสภา โดยมีที่ปรึกษาด้านต่าง ๆ 8 คน และรองเลขาธิการวุฒิสภา 6 คน ช่วยบริหารกำกับดูแลการปฏิบัติราชการทั้งมีกลุ่มงานอิสระ 3 กลุ่มงาน ปฏิบัติงานให้โดยตรงต่อเลขาธิการวุฒิสภา คือ กลุ่มงานที่ปรึกษา กลุ่มงานตรวจสอบภายใน และกลุ่มช่วยอำนวยการนักบริหาร โดยมีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 18 สำนัก ดังนี้ (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2557)

1. สำนักงานประธานวุฒิสภา
2. สำนักประชาสัมพันธ์

3. สำนักบริหารงานกลาง
4. สำนักการคลังและงบประมาณ
5. สำนักการต่างประเทศ
6. สำนักวิชาการ
7. สำนักการประชุม
8. สำนักกำกับและตรวจสอบ
9. สำนักกรรมาธิการ 1
10. สำนักกรรมาธิการ 2
11. สำนักกฎหมาย
12. สำนักภาษาต่างประเทศ
13. สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล
14. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ฯ
15. สำนักรายงานการประชุม ฯ
16. สำนักการพิมพ์
17. สำนักกรรมาธิการ 3
18. สำนักนโยบายและแผน

โดยมีจำนวนบุคลากรรวมทั้งสิ้น 1,103 คน จำแนกเป็น ผู้บริหาร 15 คน ผู้อำนวยการสำนัก 18 คน ผู้บังคับบัญชากลุ่มตรวจสอบภายใน 1 คน และข้าราชการระดับผู้ปฏิบัติ 1,069 คน ปัจจุบันสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 3 ขึ้น และประกาศใช้เมื่อวันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2553 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559 แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าวได้ปรับบทบาทของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยกำหนดวิสัยทัศน์ว่า “สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นองค์กรธรรมาภิบาล ที่ได้รับการยอมรับจากสมาชิกวุฒิสภาและประชาชน” (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2555)

การเป็นองค์กรธรรมาภิบาล เป็นเป้าหมายหลักขององค์กร หมายถึง การเป็นองค์การที่ใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี ซึ่งเป็นหลักการบริหารราชการแนวใหม่ของไทย โดยมีหลัก 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส่ หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า จากหลักการพื้นฐานของธรรมาภิบาลทั้ง 6 หลัก และแนวทางต่าง ๆ ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้นำมากำหนดเป็นค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดังนี้

1. ยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
2. มุ่งผลสัมฤทธิ์
3. จิตบริการ
4. โปร่งใส สุจริต
5. การทำงานเป็นทีม
6. ไม่เลือกปฏิบัติ

เพื่อที่จะให้บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้ตระหนัก รับรู้ และยอมรับค่านิยมดังกล่าว เป็นค่านิยมในการทำงาน อันจะส่งผลให้การดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานประสบผลสำเร็จตามเป้าหมายที่วางไว้ อย่างไรก็ตามตลอดช่วงเวลาซึ่งได้ใช้แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 3 ยังไม่มีการศึกษา วัดผล และวิเคราะห์การปฏิบัติตามค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทั้ง 6 ข้อ เพื่อเป็นข้อมูลในการกำหนดแนวทางวางแผนและปรับปรุงยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาต่อไปในอนาคตรวมทั้งการส่งเสริมค่านิยมหลักทั้ง 6 ข้อ ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ไม่ได้รับการผลักดันให้เป็นที่รับรู้และตระหนักในหมู่บุคลากรเท่าที่ควร

ในด้านของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้น ก็มีส่วนสำคัญในการทำให้สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาประสบผลสำเร็จในการดำเนินพันธกิจของสำนักงาน เพราะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นเป็นเสมือนตัวหล่อลื่นให้สมาชิกทุกคนในองค์กรทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยอาศัยความเต็มใจ ความจริงใจ ช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ ไมตรีจิตต่อกัน (จักรี วงศ์เงิน, 2552) สำหรับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น Organ (1988) ได้ให้องค์ประกอบไว้ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)
2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship)
4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy)
5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue)

จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัย พบว่า ค่านิยมในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวบุคคลในองค์กรให้มีการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีเป้าหมายร่วมกัน คือให้องค์กรสามารถดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ (วิชชุลดา ลดาวัลย์, 2551) ดังนั้น ค่านิยมในการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อบุคลากรในองค์กรที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ทั้งในด้านบวกและด้านลบต่อการทำงาน รวมทั้งยังเป็นตัวกำหนดบรรทัดฐานในการทำงาน

ของบุคคลในองค์กรด้วยเช่นกัน ดังนั้น หากค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้รับการผลักดันอย่างจริงจังและเหมาะสม จะทำให้บุคลากรของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้น อันจะส่งผลดีต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาผู้วิจัยจึงทำการศึกษาอิทธิพลของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อเป็นข้อมูลให้เกิดการตระหนักและเห็นความสำคัญของ การผลักดันรณรงค์ค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้บุคลากรในตื่นตัว ตระหนักและรับรู้ อันจะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีขึ้น ส่งผลต่อเป้าหมายทางยุทธศาสตร์ และเป็นผลดีต่อการสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านนิติบัญญัติของสมาชิกวุฒิสภาต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

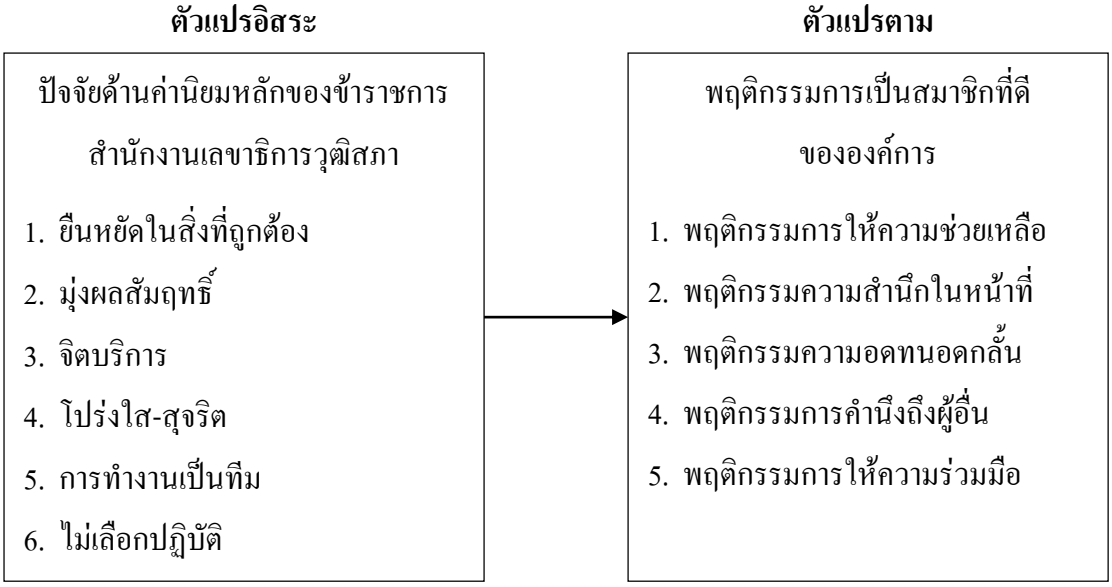
1. เพื่อศึกษาค่านิยมหลักในการทำงานของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
2. เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

สมมติฐานการวิจัย

ค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจิตบริการ ด้านโปร่งใส-สุจริต ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านไม่เลือกปฏิบัติ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2555) และแนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กรที่ดีของ Organ (1988) และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยได้ทบทวนตัวแปรต่าง ๆ ที่คาดว่าจะมีผลต่อปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์กรที่ดี จึงได้นำมากำหนดกรอบแนวคิดและตัวแปรในการศึกษา ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับจากการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

2. เพื่อให้ทราบถึงอิทธิพลของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. ข้อมูลที่ได้จากการศึกษาจะเป็นประโยชน์ต่อส่วนราชการในการกำหนดค่านิยมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาต่อไปในอนาคต

ขอบเขตของการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้กำหนดขอบเขตการวิจัย ไว้ดังนี้

ขอบเขตด้านเนื้อหา

ศึกษาค้นคว้า แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมในการทำงาน ค่านิยมหลักของหน่วยงานภาครัฐ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ขอบเขตด้านพื้นที่และกลุ่มเป้าหมาย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาวิจัย เป็นข้าราชการรัฐสภาสามัญ สังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 1,069 คน

2. ตัวแปรที่ศึกษา ได้แก่

2.1 ตัวแปรอิสระ คือ ปัจจัยด้านค่านิยมหลักของข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้แก่

2.1.1 ยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง

2.1.2 มุ่งผลสัมฤทธิ์

2.1.3 จิตบริการ

2.1.4 โปร่งใส-สุจริต

2.1.5 การทำงานเป็นทีม

2.1.6 ไม่เลือกปฏิบัติ

2.2 ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่

2.2.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

2.2.2 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

2.2.3 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

2.2.4 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

2.2.5 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

ขอบเขตด้านเวลา

ในการทำวิจัยและเก็บข้อมูลครั้งนี้ ใช้ระยะเวลาตั้งแต่เดือนมกราคม ถึงเดือนมิถุนายน พ.ศ. 2558

นิยามศัพท์เฉพาะ

ค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (Core values) หมายถึง ค่านิยมหลัก 6 ประการ ซึ่งกำหนดไว้ในแผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 3 (พ.ศ. 2555-2559) ได้แก่

1. ยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
2. มุ่งผลสัมฤทธิ์
3. จิตบริการ
4. โปร่งใส-สุจริต
5. การทำงานเป็นทีม
6. ไม่เลือกปฏิบัติ

ยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง หมายถึง การที่ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภายึดมั่นในความถูกต้อง ดีงาม เสียสละ ปฏิบัติตามวินัย จริยธรรม ยึดหลักวิชาและจรรยาวิชาชีพ และไม่โอนอ่อนตามอิทธิพลใด ๆ โดยแสดงการคัดค้าน และไม่ส่งเสริมหรือสนับสนุนการกระทำผิดใด ๆ

มุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การที่ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการวางแผนในการทำงานและมีการกำหนดระยะเวลา และเป้าหมายที่ชัดเจน สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดตามแผนที่วางไว้ เกิดผลดีต่อหน่วยงานและส่วนรวมใช้ทรัพยากรของทางราชการให้คุ้มค่าเสมือนหนึ่งการใช้ทรัพยากรของตนเอง และเน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์และค่าใช้จ่าย มีความรับผิดชอบและทำการแก้ไขหากมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน

จิตบริการ หมายถึง การที่ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้บริการด้วยความสุภาพ ความอ่อนน้อม มีความกระตือรือร้น เต็มใจ ใส่ใจในการให้บริการ และตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ มีอารมณ์ที่มั่นคงในขณะให้บริการและมีความรับผิดชอบในการให้บริการจนสำเร็จลุล่วง

โปร่งใส-สุจริต หมายถึง การที่ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีการปรับปรุงการทำงานให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ มีการกำหนดวิธีการให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอนได้และ มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในขอบเขตของกฎหมาย

การทำงานเป็นทีม หมายถึง การที่ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีวัตถุประสงค์ชัดเจนของการร่วมกลุ่มกันทำงานเป็นทีมมีการประสานงานแก้ไขปัญหาร่วมกัน และมีการกำหนดเป้าหมายในทำงานร่วมกับทีมงานและดำเนินการตามในทิศทางเดียวกัน

ไม่เลือกปฏิบัติ หมายถึง การที่ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้บริการผู้รับบริการอย่างเต็มใจ ด้วยความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับก่อนและหลัง เน้นความสะดวกรวดเร็ว ทั่วถึง รักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการ และหากจำเป็นต้องเลือกปฏิบัติโดยมีเหตุผลอันสมควร ต้องอธิบายเหตุผลความจำเป็นแก่ผู้รับบริการคนอื่น ๆ ให้ทราบและเข้าใจ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่าง ๆ แต่ไม่เป็นที่สังเกต และถูกระบุไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้จำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์การ เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปองค์การจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้ โดยประกอบไปด้วย

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ
2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น
4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การที่ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ช่วยเหลือผู้รับบริการ ช่วยแนะนำเกี่ยวกับวิธีการดำเนินการ หรือวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ

พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การที่ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์การ ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การ ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์การได้เป็นอย่างดี

พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การที่ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภามีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน ความไม่สะดวก หรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ

พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การที่ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดขึ้นตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การนั้น ต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน

พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง การที่ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภารับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การ เช่น มีส่วนร่วมสนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับมีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์การ และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์การ

บทที่ 2
แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับอิทธิพลของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสารและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเสนอตามลำดับ ดังนี้

1. แนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงาน
2. แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงาน

ความหมายของค่านิยม

พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554 (ราชบัณฑิตยสถาน, 2556) ให้ความหมายของคำว่า “ค่านิยม” ไว้ว่า “สิ่งที่บุคคลหรือสังคมยึดถือเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจและกำหนดการกระทำของตนเอง”

ธรรมรัตน์ ด้วงนคร (2549) สรุปว่า “ค่านิยม” คือ เป็นความเชื่อเกี่ยวข้องกับสิ่งใดที่เป็นสิ่งที่พึงปรารถนา หรือสิ่งที่ไม่พึงปรารถนา ค่านิยมจะสะท้อนให้เห็นวัฒนธรรมของสังคม และเป็นสิ่งที่สมาชิกในสังคมยึดถือร่วมกันอย่างกว้างขวาง บุคคลใดยอมรับค่านิยมใดเป็นของตน ค่านิยมนั้นจะเป็นเป้าหมายในชีวิตของบุคคลนั้น

เกียรติสุดา นาดูน (2551) สรุปความหมายของค่านิยมไว้ว่า “ค่านิยม” หมายถึง สิ่งที่บุคคลยึดถือในการประพฤติ ปฏิบัติหรือใช้ช่วยในการตัดสินใจในการกระทำการสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ค่านิยมสามารถเปลี่ยนแปลงได้และเป็นนามธรรม แต่สามารถสังเกตได้จากพฤติกรรมของบุคคลนั้น ๆ

ณสรวง ก้อนวิมล (2552) สรุปความหมายของ “ค่านิยม” ได้ว่า ค่านิยม หมายถึง สิ่งที่บุคคลหรือกลุ่มบุคคลเห็นว่าเป็นสิ่งที่มีคุณค่าแล้วยึดถือเป็นแนวทางแห่งพฤติกรรมที่พึงปรารถนาเป็นเครื่องช่วยตัดสินใจและกำหนดการกระทำของตนเอง

Rokeach (1969 อ้างถึงใน วิชญาณี การุณย์สิริ, 2551) ให้ความหมายของ ค่านิยม คือ ความเชื่อที่แต่ละคนยึดถือว่าสิ่งใดมีคุณค่าและไม่มีคุณค่าที่จะปฏิบัติ โดยค่านิยมจะมีอิทธิพล

ต่อพฤติกรรมของบุคคล และยังเป็นมาตรฐานในการตัดสินว่าสิ่งดีและสิ่งไม่ดี รวมถึงตัดสินพฤติกรรมของบุคคลด้วย

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ค่านิยม หมายถึง สิ่งที่บุคลหรือสังคม ยึดถือโดยเห็นพ้องร่วมกันว่าดีมีประโยชน์ และเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมและการกระทำ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

ความหมายของค่านิยมในการทำงาน

จารุมา ชูช่วง (2550) ให้ความหมายของค่านิยมในการทำงานว่า หมายถึง ความคิดเห็นของผู้ปฏิบัติงานที่ยึดถือว่าเป็นสิ่งที่ถูกต้อง หรือเหมาะสมเกี่ยวกับการทำงาน ซึ่งมีอิทธิพลในการกำหนดทิศทางของพฤติกรรมการปฏิบัติงานของบุคคลและส่งผลต่อความพึงพอใจในงาน

วิชชุลดา ลดาวัลย์ (2551) ให้ความหมายของค่านิยมในการทำงานว่า หมายถึง สิ่งที่บุคคลยึดถือและปฏิบัติสำหรับเป็นแนวทางในการปฏิบัติงานของแต่ละบุคคล ซึ่งในแต่ละองค์กรมีบุคคลที่หลากหลายมาอยู่รวมกัน การที่จะทำให้บุคคลที่มีความแตกต่างกันในด้านต่าง ๆ สามารถทำงานร่วมกันได้ ค่านิยมในการทำงานจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่จะเป็นสิ่งยึดเหนี่ยวบุคคลในองค์กรให้มีการปฏิบัติหน้าที่ โดยมีเป้าหมายร่วมกัน คือให้องค์กรสามารถดำเนินงานให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ต้องการ

Super (1970 อ้างถึงใน วิชญาณี การุณย์สิริ, 2551) กล่าวถึง ค่านิยมในการทำงานว่าเป็นความเชื่อที่บุคคลเชื่อว่ามีค่าและมีความสำคัญต่อการทำงานของเขา ความเชื่อต่าง ๆ เหล่านี้เป็นความรู้สึกพึงพอใจ เป็นผลจากผลลัพธ์ในการทำงาน และความเชื่อที่แต่ละคนยึดถืออาจมีความสำคัญไม่เท่าเทียมกัน บางอย่างอาจมีความสำคัญยิ่งต่อบ้างคน แต่ก็มีความสำคัญน้อยมากต่อคนอื่น ๆ ก็ได้

วิชญาณี การุณย์สิริ (2551) สรุปความหมายของค่านิยมในการทำงานไว้ว่า เป็นความเชื่อที่สำคัญและมีอิทธิพลต่อการทำงาน เป็นแนวทางในการพิจารณาถึงสิ่งต่าง ๆ ในการทำงาน มีอิทธิพลถึงพฤติกรรมการทำงานด้วย

Wollack (1971 อ้างถึงใน สาวิตรี แสงเงิน, 2546) ให้ความหมายของค่านิยมในการทำงานว่า หมายถึง เจตคติต่อการทำงาน ซึ่งเจตคตินี้ อ้างอิงมาจากเจตคติทั่ว ๆ ไป ที่มีความหมายต่อแต่ละบุคคลซึ่งค่านิยมในการทำงาน เป็นเจตคติที่แต่ละบุคคลถือเป็นสิ่งที่สำคัญและมีส่วนเกี่ยวข้องกับการทำงานของพวกเขา ดังนั้น ค่านิยมในการทำงานของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันออกไปและมีส่วนต่อความพึงพอใจในงานของเขา

จากการทบทวนวรรณกรรม ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ค่านิยมในการทำงาน หมายถึง สิ่งที่บุคคลถือว่ามีคุณค่าและยึดถือเป็นแนวทางในการปฏิบัติงาน เพื่อให้บรรลุผลสำเร็จและตอบสนอง

ความพึงพอใจในงานของตนเอง

องค์ประกอบของค่านิยมในการทำงาน

สาวิตรี แสงเงิน (2546) ได้แบ่งประเภท ค่านิยมในการทำงานไว้ในวิทยานิพนธ์เรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพเดิมก่อนดำรงตำแหน่ง และบุคลิกภาพแบบมาคีอาเวลลี (Machiavellian personality) รูปแบบพฤติกรรมการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และค่านิยมในการทำงานของสมาชิกวุฒิสภาไทยไว้ 3 ด้าน ดังนี้

1. ด้านสัมฤทธิผล คือ การทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายของงาน มิใช่เพื่อบรรลุเป้าหมายบนผลประโยชน์ส่วนตน หรือพวกพ้อง

2. ด้านความมีศักดิ์ศรี คือ การปฏิบัติหน้าที่ด้วยความซื่อสัตย์ เพื่อรักษาเกียรติที่ตนได้รับอย่างเต็มภาคภูมิ

3. ด้านบริการสังคม คือ ความรับผิดชอบสูงสุดในการใช้อำนาจอันมีผลกระทบต่อผู้อื่น Gribbons and Lohes (1965 อ้างถึงใน ธรรมรัตน์ ด้วงนคร, 2549, หน้า 23) ซึ่งได้แบ่งค่านิยมในการทำงานออกเป็น 12 ด้าน ดังต่อไปนี้

1. ด้านความก้าวหน้า (Advancement) หมายถึง โอกาสที่จะรุ่งเรืองและก้าวหน้าในการงาน มีอนาคตดี สามารถที่จะเป็นผู้จัดการในองค์กร และสามารถที่จะทำงานโดยไต่จากระดับต่ำขึ้นไปถึงงานระดับสูงได้

2. ด้านความต้องการ (Demand) หมายถึง งานที่เป็นที่ต้องการของสังคม

3. สภาพทางภูมิศาสตร์ และการท่องเที่ยว (Geographic location and travel) หมายถึง งานที่ได้ท่องเที่ยวไปในที่ต่าง ๆ และได้รับการเรียนรู้จากการท่องเที่ยว

4. ด้านความสนใจ (Interest) หมายถึง งานที่ตนเองสนใจกระทำอย่างแท้จริง

5. การแต่งงาน และครอบครัว (Marriage and family) หมายถึง งานที่พอจะมีเวลาให้ครอบครัว บ้าน และสัตว์เลี้ยง

6. การบริการสังคม (Social service) คือ การมีโอกาสได้ช่วยเหลือผู้อื่นสามารถทำให้ผู้อื่นได้รับความพอใจได้

7. การเกี่ยวข้องกับงานบุคคล (Personnal contact) คือ การมีโอกาสได้พบเพื่อนใหม่ชอบพบปะกับบุคคล และการได้ทำงานร่วมกับผู้อื่น

8. ด้านความสามารถ (Ability) หมายถึง การทำงานที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตนอย่างเต็มที่

9. ด้านเกียรติยศ (Prestige) หมายถึง งานที่ทำให้บุคคลอื่นชื่นชมในตน ให้การยอมรับและยกย่อง

10. ด้านเงินเดือน (Salary) หมายถึง งานที่มีรายได้ดีพอที่ค้ำจุนครอบครัว และเหลือเก็บสะสมไว้

11. ด้านความพอใจ (Satisfaction) หมายถึง งานที่ทำให้เกิดความสุขความพอใจที่ได้ทำในสิ่งที่ได้ผลคุ้มค่า

12. จุดมุ่งหมายส่วนตัว (Personal goals) หมายถึง งานที่สามารถพัฒนาตนเอง และทำให้รู้จักตนเองดีขึ้น

ความสำคัญของค่านิยมในการทำงาน

สิริอร วิชาวุธ (2549 อ้างถึงใน วิชชุลดา ลดาวัลย์, 2551) กล่าวถึง ความสำคัญของค่านิยมในการทำงาน ดังนี้

1. ชี้แนะแนวทางให้กระทำพฤติกรรมที่สนองตอบต่อค่านิยมนั้นอย่างสม่ำเสมอในทุกสถานการณ์ เช่น บุคคลมีค่านิยมของความซื่อสัตย์ บุคคลนั้นจะไม่โกหก แม้การพูดความจริงอาจทำให้เขาต้องถูกลงโทษในสถานหนักก็ตาม หรือบุคคลนั้นจะไม่ลักขโมยของของผู้อื่นแม้จะไม่มีใครจับได้ก็ตาม หรือแม้ว่าตนจะยากจนเพียงใดก็ตาม เป็นต้น

2. เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ เมื่อค่านิยมเป็นการเชื่อว่าการกระทำเช่นใดถูก การกระทำเช่นใดผิด บุคคลจะยึดถือที่จะทำในสิ่งที่ตนคิดว่าถูกและจะไม่ทำในสิ่งที่ตนคิดว่าผิด ดังนั้นถ้าจะกล่าวในบริบทของการตัดสินใจ ค่านิยมมีอิทธิพลต่อการตัดสินใจของบุคคลในอันที่จะเลือกกระทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง ซึ่งบุคคลจะนำเอาค่านิยมมาใช้ตัดสินใจในการเลือกกระทำไม่ว่าจะเป็นการเลือกอาชีพ เลือกงาน เลือกองค์การ เลือกซื้อของ หรือแม้การเลือกคู่ เป็นต้น

3. เป็นมาตรฐานในการประเมินและตัดสินการกระทำของผู้อื่นว่าถูกหรือผิดผู้บริหารที่มีค่านิยมการตรงต่อเวลาจะประเมินลูกจ้างที่มักมาสายว่าเป็นพนักงานที่ไม่ดี แม้ลูกจ้างจะมีความสามารถในการทำงานดีมากก็ตาม

4. มีอิทธิพลต่อการรับรู้ในเป้าหมายของบุคคลหรือองค์การ และวิธีการของบุคคลหรือขององค์การว่าเป็นสิ่งที่ดีที่ถูกต้อง หรือเป็นสิ่งที่ไม่ดีหรือไม่ถูกต้อง

5. เป็นตัวที่ทำให้เกิดความขัดแย้งกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายได้ และส่งผลต่อกิจกรรมความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น บุคคลที่ยอมรับในอำนาจของหัวหน้าจะเห็นว่าการต่อต้านคำสั่งของหัวหน้าเป็นสิ่งที่ไม่พึงกระทำ บุคคลเหล่านี้จะหลีกเลี่ยงการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับบุคลที่โต้เถียงหรือไม่ยอมปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้า บุคคลที่มีค่านิยมมุ่งความสำเร็จในงานเป็นเลิศจะมีความขัดแย้งกับบุคลที่มีค่านิยมในการทำงานแบบแก้ปัญหาเฉพาะหน้า เป็นต้น

วิชชุลดา ลดาวัลย์ (2551) กล่าวสรุปความสำคัญของค่านิยมในการทำงานว่า ค่านิยมในการทำงานมีความสำคัญมากในองค์กรเพราะค่านิยมถือเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อบุคลากรในองค์กร

ในการกำหนดพฤติกรรมการแสดงออกและเป็นบรรทัดฐานในการนำมาตัดสินใจของบุคคลในสถานการณ์ต่าง ๆ ดังนั้น องค์กรควรมีการเสริมสร้างให้บุคลากรในองค์กรมีค่านิยมในการทำงานที่ดีร่วมกัน เพื่อร่วมกันผลักดันองค์กรให้เกิดการพัฒนาและเจริญก้าวหน้าต่อไป

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2549) ได้กล่าวถึง ความสำคัญของค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐว่า ด้วยระบบราชการใหม่ตามแผนการปฏิรูประบบบริหารภาครัฐเน้นการเป็นระบบราชการที่มีสมรรถนะสูง มีคุณภาพและคุณธรรม มีประสิทธิผลเป็นที่เชื่อถือศรัทธาของประชาชน เจ้าหน้าที่ของรัฐจึงต้องมีค่านิยมในการทำงานที่สอดคล้องกับระบบราชการใหม่ เพื่อยึดเป็นหลักในการทำงานอันจะทำให้งานเกิดประสิทธิภาพ ประชาชนได้รับการบริการที่ดี นำความเจริญรุ่งเรือง และสันติสุขแก่ประเทศชาติอย่างยั่งยืน

จากความสำคัญข้างต้นที่กล่าวมาแล้ว จะพบว่า ค่านิยมในการทำงาน เป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อบุคลากรในองค์กรที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ทั้งในด้านบวกและด้านลบต่อการทำงาน รวมทั้งยังเป็นตัวกำหนดบรรทัดฐานในการทำงานของบุคคลในองค์กรด้วยเช่นกัน

ประเภทของค่านิยมในการทำงาน

George and Jones (1996 อ้างถึงใน วิชชุลดา ลดาวัลย์, 2551) จำแนกประเภทของค่านิยมในการทำงานได้เป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ค่านิยมภายใน (Intrinsic work values) คือ ค่านิยมที่เกี่ยวข้องกับธรรมชาติของงานนั้นประกอบด้วย คุณลักษณะของงาน 7 ประการ ได้แก่

1.1 งานที่น่าสนใจ (Interesting work) หมายถึง งานที่ตรงตามความรู้ความสามารถและความถนัด ซึ่งความน่าสนใจของงานมีความสัมพันธ์กับความต้องการของบุคคลอย่างมาก หากพนักงานที่ได้ทำงานที่น่าสนใจ จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ โดยเฉพาะคนที่มีความรู้สูง

1.2 งานที่ท้าทาย (Challenging work) หมายถึง งานที่ต้องใช้ความรู้ความสามารถและทักษะในระดับสูงในการทำงาน เพื่อให้ประสบความสำเร็จ การที่งานมีความท้าทาย ทำให้คนได้ใช้ทักษะมากขึ้น ซึ่งงานที่สามารถพัฒนาและทำให้มีการใช้ทักษะอย่างเต็มที่จะทำให้บุคคลเกิดความปรารถนาจะทำงานอีก ในกระบวนการสร้างความเจริญงอกงามจำเป็นจะต้องมีความท้าทายของงานด้วยงานที่ท้าทายอยู่เสมอ ซึ่งจะทำให้บุคคลเกิดความพึงพอใจในงานที่เขาได้เรียนรู้ไปแล้ว บุคคลจึงมีความผูกพันเพียงเล็กน้อยกับงานที่ขาดความท้าทาย อย่างไรก็ตาม งานที่มีลักษณะท้าทายต่อบุคคลหนึ่งอาจไม่เป็นสิ่งท้าทายสำหรับอีกบุคคลหนึ่งได้ เนื่องจากคนที่มีความแตกต่างกันนั่นเอง

1.3 เรียนรู้สิ่งใหม่ (Learning new things) หมายถึง การได้เรียนรู้ ความรู้ทักษะ ความสามารถใหม่ ๆ รวมถึงการฝึกอบรมสิ่งต่างๆจากงานที่ทำ ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการสนอง ความต้องการด้านความเจริญงอกงาม ความต้องการเรียนรู้ (Desire for knowledge) เป็นความต้องการพื้นฐานของคน คนมักต้องการรู้ไม่เพียงแต่ในสิ่งที่เกิดขึ้น แต่ก็ยังรวมถึงเหตุผลต่าง ๆ ด้วย ยิ่งกว่านั้น ยังต้องการรู้ถึงสิ่งที่มีความสำคัญและไม่สำคัญต่อตนเอง การเสาะหาความรู้เป็นองค์ประกอบที่มีความหมาย ซึ่งหลายคน พบว่า การเรียนรู้สร้างความรู้สึกสำเร็จได้ เพราะฉะนั้นงานที่ให้โอกาสแก่บุคคลในการเรียนรู้สิ่งใหม่ ๆ จึงสามารถสร้างความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กรได้

1.4 สร้างคุณงามความดีที่สำคัญ (Making important contributions) เป็นค่านิยมซึ่งเกี่ยวกับงานที่สามารถให้สวัสดิการ ให้ความช่วยเหลือ สงเคราะห์บุคคลอื่นและก่อประโยชน์แก่บุคคลอื่น การได้มีโอกาสให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลอื่น สร้างความรู้สึกว่าตนเป็นประโยชน์ บุคคลทำตัวให้เป็นประโยชน์ก็เพื่อให้ตนเองมีความสุข ไม่ว่าจะเป็นการให้บริการแก่ผู้อื่น การได้มีส่วนรับผิดชอบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของผู้อื่น เหล่านี้เป็นปัจจัยส่วนหนึ่งของความรู้สึกแห่งความสำเร็จ

1.5 พัฒนาตนเองเต็มตามศักยภาพ (Reaching full potential at work) คนส่วนมากต้องการหรือชอบที่จะมีความเจริญงอกงามหรือเจริญเติบโตทางด้านทักษะความสามารถทางด้านวิชาชีพและประสบการณ์ ซึ่งเครื่องมือของการจูงใจที่ดี คือการให้คำมั่นสัญญาและดำเนินงานตามสัญญานั้น ๆ ในเรื่องโอกาสส่วนบุคคลที่จะมีความเจริญเติบโต มีทักษะอันมีผลเนื่องมาจากการมีประสบการณ์ในการทำงานนั่นเอง ความปรารถนาที่จะมีความเจริญเติบโตหรือพัฒนาตนเองนั้น จะผูกแน่นกับความจริงที่ว่ามนุษย์เป็นสิ่งที่มีชีวิตที่มีจุดมุ่งหมาย มีเป้าหมาย องค์การต่าง ๆ ที่มีการให้การฝึกอบรมและโครงการการศึกษา การเดินทางเพื่อดูงานนอกสถานที่ การหมุนเวียนงาน และการสร้างประสบการณ์จากการทำงาน และเครื่องมือต่าง ๆ ล้วนแต่เป็นการให้โอกาสในการพัฒนาตนเองของพนักงานทั้งสิ้น

1.6 มีหน้าที่ความรับผิดชอบและความเป็นอิสระ (Responsibility and autonomy) มีหน้าที่ความรับผิดชอบ หมายถึง การได้รับมอบหมายให้รับผิดชอบงานใหญ่ ๆ และมีอำนาจในการรับผิดชอบอย่างเต็มที่ ไม่มีการตรวจหรือควบคุมอย่างใกล้ชิด คนจำนวนมากที่ทำงานในองค์การต่าง ๆ ต้องการที่จะมีความรับผิดชอบ มีอำนาจบารมีมากขึ้นจากการเป็นผู้บังคับบัญชา และมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน เนื่องจากมีการคาดหวังว่าจะได้รับสิ่งเหล่านี้ในการทำงาน โดยอาจเป็นในรูปแบบของแผนการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การให้อำนาจและมอบความรับผิดชอบอย่างเหมาะสมเป็นเครื่องมือในกาจูงใจให้คนปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพ

ส่วนความเป็นอิสระ หมายถึง ปริมาณงานที่สามารถปฏิบัติได้โดยไม่ต้องขึ้นอยู่กับใคร และใช้ความคิดริเริ่มของตนเองอย่างอิสระ ซึ่งหน่วยงานหรือผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ทำและได้รับการยอมรับ การมีอิสระในการทำงานเป็นองค์ประกอบหนึ่งที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการสร้างความเจริญงอกงาม คนส่วนมากชอบเป็นเจ้านายตนเอง ซึ่งความเป็นอิสระนี้จะช่วยลดความเครียดในการทำงาน รวมถึงความคับข้องใจของบุคคลได้ ความเป็นอิสระนี้สามารถสนองตอบความต้องการทางด้านจิตใจหรือด้านปัจจัยภายใน (Intrinsic need) ได้ ความต้องการเป็นนายตัวเองในการปฏิบัติงานบางอย่างในบางคนเป็นความปรารถนาที่รุนแรงมาก โดยเฉพาะอย่างยิ่งในกลุ่มที่มีความเชื่อมั่นตนเองสูง การบอกขั้นตอนการทำงานทุกอย่าง จะเป็นการทำให้แรงจูงใจต่ำลงและเกิดความไม่พอใจในงานที่ทำได้ จึงควรมีการแจกแจงรายละเอียดและสิ่งที่ต้องการในงานหรือ Job enrichment ซึ่งเป็นวิธีการที่จะวางรูปแบบงาน ทำให้งานน่าสนใจ ท้าทายความสามารถและมีความหมายต่อผู้ปฏิบัติงานมากขึ้นนั่นเอง

1.7 ใช้ความคิดสร้างสรรค์ (Being creative) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานด้านการประดิษฐ์คิดค้น ออกแบบ พัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ ค่านิยมในการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์นี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคคลที่มีความสนใจทางด้านศิลปะและวิทยาศาสตร์ และจะพบในบุคคลที่ชอบแสดงความรู้สึกนึกคิด โดยทั่วไปคนงานหรือผู้ปฏิบัติงานจะมีแรงจูงใจสูง ถ้าพวกเขาถูกขอร้องให้ช่วยในการวางแผนงาน และกำหนดสภาวะแวดล้อมในการปฏิบัติงานของพวกเขาเอง คนซึ่งอยู่ในระดับสูงมากเท่าใด การให้มีส่วนร่วมในการกำหนดแผนงานมากขึ้นจะเป็นแรงจูงใจในการทำงานมากขึ้นอีกด้วย จึงอาจเรียกได้ว่า การมีโอกาสใช้ความคิดสร้างสรรค์นั้น ทำให้คนมีแรงจูงใจในการทำงานสูง

2. ค่านิยมภายนอกงาน (Extrinsic work value) ประกอบด้วย ผลลัพธ์ของงาน 7 ประการ ได้แก่ เงินเดือนสูง ความมั่นคงปลอดภัยในงาน สวัสดิการดี มีสังคมกว้างขวางขึ้นมีการติดต่อในสังคม มีเวลาให้ครอบครัว และมีเวลาทำงานอดิเรก

2.1 เงินเดือนสูง (High pay) เป็นปัจจัยสำคัญยิ่งเพราะเงินสามารถสนองความต้องการได้ปลายด้าน ทั้งความต้องการระดับล่าง เช่น อาหาร ที่อยู่อาศัย และความต้องการระดับสูง เช่น การยอมรับนับถือในสังคม อำนาจ ความสำเร็จ เป็นต้น เพราะเงินสามารถบ่งชี้สถานภาพของบุคคลในองค์กรและความสำเร็จในสังคมด้วย เงินเดือนที่บุคคลจะได้รับนั้นมีความสำคัญ ซึ่งใช้เป็นสิ่งที่พิสูจน์ว่าอีกคนหนึ่งมีความก้าวหน้าเหนือกว่าอีกคนหนึ่ง ดังนั้น ระดับค่าจ้างจึงส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงานของบุคคลอย่างชัดเจน คนมักพอใจค่าจ้างที่สูงมากกว่าค่าจ้างที่ต่ำ ระดับค่าจ้างจึงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานด้วย

อย่างไรก็ตาม สำหรับคนบางคนเงินเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลสูงมาก อาทิ คนที่ขาดเงินย่อมต้องการเงิน เงินเป็นแรงจูงใจสำหรับเขามากกว่าบุคคลอื่น ๆ แต่ในบางสถานการณ์ เงินหรือรางวัลที่เกี่ยวกับเงิน ก็จะไม่ใช่สิ่งกระตุ้นที่มีประสิทธิภาพมากขึ้นได้ เงินช่วยให้ลำดับขั้นความต้องการของมนุษย์ ได้แก่ ความต้องการทางร่างกาย ความปลอดภัย ความต้องการทางสังคม ความต้องการชื่อเสียงเกียรติยศ และความต้องการสมหวังในชีวิต เนื่องจากบุคคลสามารถใช้เงินซื้ออาหาร บ้าน ความบันเทิง การประกันภัย การลงทุน นอกจากนี้ เงินยังมีคุณค่าทางสัญลักษณ์ที่ทำให้สถานภาพของบุคคลได้รับการยอมรับนับถือ ทำให้บุคคลมีความรู้สึกมั่นคง และการร่ำรวยเงินทองก็สามารถสะท้อนความสำเร็จของบุคคลได้

2.2 ความมั่นคงปลอดภัยในงาน (Job security) หมายถึง ความสามารถขององค์การในการจ้างงานแก่บุคคลได้ในระยะเวลานาน ความยั่งยืนของอาชีพหรือความมั่นคงของสถาบัน ตลอดจนการได้รับการปกป้องและเอาใจใส่จากผู้บังคับบัญชา สิ่งต่าง ๆ เหล่านี้ เป็นปัจจัยทางองค์การที่สนองความต้องการพื้นฐานของบุคคล คนเราต้องการสร้างความมั่นใจว่า เขาสามารถสนองความต้องการในด้านต่าง ๆ ได้ เช่น อาหาร เครื่องนุ่งห่ม ความปลอดภัย เป็นต้น ด้วยการทำงานอย่างต่อเนื่องในอนาคต ดังนั้น หากองค์กรไม่สามารถจ้างงานได้ในระยะยาว ย่อมก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจในงานได้ ระดับความต้องการของบุคคลในเรื่องความมั่นคงปลอดภัยเป็นสิ่งสำคัญซึ่งบุคคลจะอดกลั้นต่อความไม่สะดวกและการกระทำที่ไม่ยุติธรรมได้ เนื่องจากต้องการจะมีงานทำหรือเพียงเพราะกลัวจะเสียโอกาสที่จะได้รับเงินตอบแทนตอนออกจากงานเท่านั้นเอง

2.3 สวัสดิการดี (Job benefits) หมายถึง กิจกรรมหรือบริการใด ๆ ที่นายจ้างหรือฝ่ายจัดการจัดให้แก่พนักงานขณะปฏิบัติงาน หรือนอกเวลาปฏิบัติงาน เพื่อความปลอดภัย ความผาสุก ความอยู่ดีกินดี มีความมั่นคงในการดำเนินชีวิตของพนักงานและครอบครัว ซึ่งอาจมีทั้งสวัสดิการทางเศรษฐกิจ เพื่อช่วยให้ฐานะความเป็นอยู่ดีขึ้น เช่น การจัดที่พักอาศัย อาหาร รถรับส่ง การรักษาพยาบาล การกู้เงินฉุกเฉิน และเงินสะสม เป็นต้น สวัสดิการของสังคมเพื่อประโยชน์ทางจิตใจ การนึกคิด การเพิ่มพูนความรู้ ตลอดจนความสนุกสนานรื่นเริง เช่น การเยี่ยมเยียนพนักงานที่เจ็บป่วย การให้คำปรึกษาปัญหาส่วนตัว การจัดให้มีห้องสมุด กีฬา และนันทนาการต่าง ๆ เป็นต้น รวมถึงสวัสดิการเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานและกำลังใจในการทำงาน เช่น เงินโบนัส การประกันภัย และการให้ผลประโยชน์ตอบแทนนอกเหนือจากงาน เป็นต้น

2.4 มีสังคมกว้างขวางขึ้น (Status in wander community) และมีการติดต่อในสังคม (Social contacts) การติดต่อสื่อสาร ได้แก่ การรับคำสั่ง ข้อสนเทศ การทำรายงาน การติดต่อทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน องค์ประกอบนี้มีความสำคัญมาก สำหรับผู้ที่มีการศึกษาสูง

ในการทำงาน บ่อยครั้งที่บุคคลแต่ละคนต้องมีการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น ไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง ทั้งกับเจ้านาย เพื่อนร่วมงาน และลูกน้อง เนื่องจากความสำเร็จหรือล้มเหลวในการทำงานของบุคคลไม่เพียงขึ้นอยู่กับผลงานเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับวิธีการที่บุคคลแสดงบทบาทในสังคมการทำงานด้วย ยิ่งกว่านั้น มนุษย์ยังเป็นสัตว์สังคมด้วย จึงมีความต้องการทางสังคม เช่น มิตรภาพ และไม่มีความสุขเมื่อถูกทอดทิ้งให้อยู่นานเกินไป ดังนั้น มนุษย์จึงต้องเกี่ยวข้อง และสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่น หรือให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เพื่อให้รู้สึกว่าตัวเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม (Belongings) และได้รับการค้ำชู (Support) รวมถึงการได้รับการยอมรับนับถือ อันนำมาซึ่งความรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญและมีคุณค่า

สำหรับวัฒนธรรมเอเชียโดยเฉพาะอย่างยิ่งประเทศไทย ให้ความสำคัญอย่างยิ่งต่อความสัมพันธ์ทางสังคม และรับรู้ว่า เกียรติของแต่ละคนเป็นผลมาจากสัมพันธ์ภาพของบุคคลนั้นกับหัวหน้า เพื่อนร่วมงานและลูกน้อง การที่บุคคลมีโอกาสติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่น การได้เข้าสังคม ทำให้มีโอกาสแลกเปลี่ยนความคิดเห็นกับผู้อื่น ก่อให้เกิดความคิดหลากหลายในการพัฒนาตนเอง พัฒนางาน เมื่อมีสัมพันธภาพกับบุคคลอื่นจะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเป็นส่วนหนึ่งขององค์การเป็นเจ้าขององค์การ

2.5 มีเวลาให้ครอบครัว (Time for family) หมายถึง เวลาว่างในการทำกิจกรรมและการดูแลครอบครัว หรือการใช้เวลาว่างจากการทำงานยังเป็นปัจจัยที่สำคัญต่อความรู้สึกพึงพอใจในการทำงานได้เพราะสามารถส่งผลกระทบต่อชีวิตครอบครัวได้

2.6 มีเวลาทำงานอดิเรก (Time for hobbies) หมายถึง พนักงานที่แม้มีความพึงพอใจในชีวิต และความพึงพอใจในงานแล้ว ยังมีความปรารถนาที่จะมีเวลาเพิ่มมากขึ้นในการทำกิจกรรมยามว่าง ความต้องการเวลาว่างนี้นับเป็นปรากฏการใหม่ของบุคลากรในประเทศอุตสาหกรรม ซึ่งหลายคนใช้เวลาในการทำงานน้อยลง นั่นเป็นเพราะงานที่ทำเริ่มมีลักษณะเป็นงานที่ซ้ำซาก (Routine) มากขึ้น เปิดโอกาสให้สร้างสรรค์ หรือแสดงออกน้อยลง ดังนั้น จึงมีการอุทิศตนไปสู่สิ่งใหม่ ๆ ที่นอกเหลือจากการซึ่งมีความหลากหลายมีความเป็นตัวของตัวเองบุคคลจะมีโอกาสทำกิจกรรมอื่น ๆ ที่ตรงข้ามกับงาน และเป็นสิ่งที่อยากทำ นอกจากนี้สำหรับบางคนได้ให้ความสนใจหรือจุดมุ่งหมายในชีวิตที่ไม่ใช่เรื่องงาน แต่เป็นเรื่องอื่น เช่น การได้ทำงานอดิเรกและการมีเวลาว่างจากการทำงานเพื่อหาความสนุกสนาน เพลิดเพลิน อันเป็นความต้องการโดยธรรมชาติของบุคคลที่ต้องการพักผ่อนทั้งร่างกายและจิตใจ มิใช่ตั้งหน้าตั้งตาทำงานหาเงินเพียงอย่างเดียว

การวัดค่านิยมในการทำงาน

Super (1970 อ้างถึงใน วิชญาณี การุณย์สิริ, 2551) ได้สร้างเครื่องมือวัดค่านิยมในการทำงาน (Super's work value inventory) ขึ้น โดยจำแนกค่านิยมในการทำงานออกเป็น 15 ด้าน คือ

1. ด้านการกระตุ้นให้ใช้ปัญญา (Intellectual stimulation) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่เปิดโอกาสให้บุคคลได้ใช้ความคิดอย่างอิสระ สามารถประเมินการทำงานของตนเองจากการเรียนรู้และสามารถค้นหาสิ่งที่เป็นนามธรรมต่าง ๆ แปลงให้เป็นรูปธรรมได้

2. ด้านการบริการสังคม (Altruism) เป็นค่านิยมที่เกิดขึ้นกับผู้ที่ทำงานเกี่ยวกับการให้บริการทางด้านสังคม ช่วยเหลือผู้อื่น ซึ่งค่านิยมในด้านนี้จะแสดงให้เห็นว่าบุคคลมีค่านิยมในการทำงานด้านบริการสังคม

3. ด้านผลตอบแทนทางเศรษฐกิจ (Economic returns) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่มีรายได้ดีหรือรายได้สูงเพียงพอที่จะเลี้ยงชีพ และซื้อสิ่งของเพื่อสนองความต้องการได้ บุคคลที่มีค่านิยมในการทำงานด้านนี้จึงมีความปรารถนาที่จะได้รับรายได้เพื่อซื้อวัตถุสิ่งของที่จะช่วยอำนวยความสะดวกสบายให้ตนเอง

4. ด้านการทำงานหลาย ๆ ด้าน หรือความหลากหลายของงาน (Variety) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่เปิดโอกาสให้บุคคลทำงานหลาย ๆ ด้าน ในขณะเดียวกันงานที่ทำต้องไม่ซ้ำซากจำเจ ค่านิยมในการทำงานในด้านนี้แสดงให้เห็นว่าบุคคลจะทำงานตามความพึงพอใจของตนมากกว่ามุ่งทำงานเพื่องาน

5. ด้านความมีอิสระ (Independence) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงาน ซึ่งบุคคลที่ทำงานนั้นมีอิสระในการทำงานตามที่ตนเองปรารถนา ค่านิยมในการทำงานด้านนี้แสดงให้เห็นว่าบุคคลที่ทำงานนั้นมักจะมุ่งในด้านความพึงพอใจของตนเอง

6. ด้านความมีศักดิ์ศรี (Prestige) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่ทำให้บุคคลรู้สึกมีเกียรติที่ได้ทำงานนั้น ค่านิยมในการทำงานด้านความมีศักดิ์ศรีแสดงให้เห็นว่าบุคคลปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะได้รับนับถือจากบุคคลอื่นมากกว่าจะอยู่ในสถานะที่มีอำนาจเหนือผู้อื่น ค่านิยมในการทำงานด้านนี้จะสัมพันธ์กับบุคคลที่มีความสนใจในงานที่ต้องติดต่อกับบุคคลหลาย ๆ อาชีพ

7. ด้านสุนทรีย์ (Esthetic) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่ช่วยให้บุคคลได้สร้างสิ่งที่สวยงามและเพิ่มความงดงามให้แก่โลก บุคคลที่มีค่านิยมในการทำงานด้านนี้ส่วนมากจะเป็นบุคคลที่มีความสนใจในทางศิลปะ

8. ด้านผู้ร่วมงาน (Associates) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่เปิดโอกาสให้บุคคลที่ปฏิบัติงานได้ติดต่อกับผู้ร่วมงานที่ตนเองพอใจ โดยเฉพาะผู้ร่วมงานในระดับเดียวกันหรือต่ำกว่า

9. ด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่มีความมั่นคงปลอดภัย เป็นงานที่ทำให้ผู้ปฏิบัติงานมั่นใจว่าจะมีงานทำตลอดไป

10. ด้านวิถีชีวิต (Way of life) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่เปิดโอกาสให้บุคคลได้ใช้ชีวิตตามที่ตนเองชอบหรือต้องการ หรืออยากจะเป็นนอกจากการทำงาน

11. ด้านความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน (Supervisory relations) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้บังคับบัญชา และผู้บังคับบัญชาจะต้องเป็นบุคคลที่มีเหตุผลและยุติธรรม

12. ด้านสัมฤทธิ์ผล (Achievement) เป็นค่านิยมที่ส่งเสริมให้บุคคลรู้สึกประสบความสำเร็จจากการทำงาน และก่อให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน อีกทั้งยังเป็นสิ่งที่ช่วยให้บุคคลมุ่งทำงานเพื่องานด้วย บุคคลที่มีค่านิยมในการทำงานด้านสัมฤทธิผลนี้จะมีลักษณะมุ่งมั่นในการทำงาน และต้องการเห็นผลสำเร็จในการทำงาน

13. ด้านสภาพแวดล้อม (Surrounding) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่มีสภาพแวดล้อมที่มีบรรยากาศที่สุขสบาย ตลอดทั้งมีสิ่งที่อำนวยความสะดวกต่าง ๆ ที่ช่วยให้บุคคลที่ทำงานในสถานที่นั้นมีความสุข สำหรับค่านิยมในการทำงานด้านสภาพแวดล้อมนี้เน้นสภาพแวดล้อมทางวัตถุที่จะช่วยอำนวยให้บุคคลมีความสุขในการทำงาน เช่น สภาพแวดล้อมที่ทำงานที่สะอาด ไม่มีเสียงอึกทึก ไม่ร้อนจัดหรือเย็นจัดเกินไป สิ่งเหล่านี้ มีความสำคัญต่อบุคคลที่มีความสนใจสภาพแวดล้อมพร้อม ๆ กับสนใจในการทำงาน

14. ด้านการบริหารจัดการ (Management) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่ต้องมีการวางแผนและจัดสรรงานให้ผู้อื่นทำ ค่านิยมนี้จะพบในบุคคลที่ชอบงานทางด้านธุรกิจหรือบุคคลที่สนใจในการติดต่อกับงานหลาย ๆ อาชีพ หรือบุคคลที่ชอบวางแผนการทำงานของตนเอง

15. ด้านความคิดสร้างสรรค์ (Creativity) เป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับงานที่เกี่ยวข้องกับการประดิษฐ์ คิดค้น ออกแบบ และการพัฒนาแนวคิดใหม่ ๆ ค่านิยมในการทำงานด้านความคิดสร้างสรรค์นี้เกี่ยวข้องสัมพันธ์กับบุคคลที่มีความสนใจทางด้านศิลปะและวิทยาศาสตร์ และพบในบุคคลที่ชอบแสดงความรู้สึกนึกคิดของตนเอง

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาเอกสารงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่ามีผู้ให้ความหมายต่าง ๆ ดังนี้

กษมา ทองขลิบ (2550) สรุปความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่เป็นประโยชน์นอกเหนือไปจาก กฎเกณฑ์ข้อบังคับที่องค์การกำหนด โดยเป็นการปฏิบัติด้วยความสมัครใจ เป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติแล้วมีความสุข สมาชิกร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติและทำให้องค์การประสบความสำเร็จเจริญก้าวหน้า

ปฏิพัฒน์ อุดรไสว (2550) สรุปพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่เกิดจากตัวของบุคลากรเอง ซึ่งองค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยพฤติกรรมเหล่านั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์การ

จักรี วงศ์เงิน (2552) ได้ให้ความหมายของการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ในงานวิจัย ว่า หมายถึง พฤติกรรมของสมาชิก ที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ต้องปฏิบัติ แต่เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองและสมาชิกเต็มใจปฏิบัติซึ่งเป็นสิ่งจำเป็นต่อการดำเนินงานในองค์การและช่วยส่งเสริมให้การปฏิบัติงานของบุคคลในองค์การมีประสิทธิภาพ

Katz and Kahn (1978 อ้างถึงใน ชนินทร์ จักรภพโยธิน, 2554) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงาน หน่วยงานรัฐบาล คณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่เป็นที่สังเกต และถูกระบุไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้จำเป็นต่อการดำเนินงานขององค์การ เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปองค์การจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

Organ (1978 อ้างถึงใน ชนินทร์ จักรภพโยธิน, 2554) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การที่ดีว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นเองโดยองค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ต้องปฏิบัติและพฤติกรรมนั้น เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนประสิทธิผลขององค์การ

จากความหมายต่าง ๆ ข้างต้น ผู้วิจัยสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ พฤติกรรมที่บุคคลในองค์การแสดงออกอย่างเต็มใจโดยไม่ได้เป็นภาระหน้าที่ที่ถูกกำหนดให้ปฏิบัติ แต่พฤติกรรมนั้นเป็นประโยชน์และมีความจำเป็นต่อการปฏิบัติงานและการดำเนินงานขององค์การ

ความสำคัญของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Katz (1983 อ้างถึงใน จักรี วงศ์เงิน, 2552) ได้ระบุถึงพฤติกรรมพื้นฐาน 3 ประเภท ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร คือ

1. บุคคลต้องถูกจูงใจให้เข้ามาทำงาน และยังคงอยู่ในระบบ
2. บุคคลต้องปฏิบัติตามบทบาทที่องค์การต้องการ

3. บุคคลจะต้องมีกิจกรรมใหม่ ๆ หรือกิจกรรมที่เกิดขึ้นเองที่อยู่เหนือจากบทบาทที่กำหนด

ซึ่งข้อสุดท้ายนี้ Katz กล่าวว่า องค์การที่อาศัยเพียงพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่อย่างเดียว จะมีระบบสังคมที่เปราะบาง ในทุกองค์กร จำเป็นต้องอาศัย ความเต็มใจ ความจริงใจ ช่วยเหลือ การให้คำแนะนำ ไมตรีจิตต่อกัน ซึ่งเรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นตัวหล่อลื่นเครื่องจักรทางสังคมในองค์การ ให้เกิดความยืดหยุ่น ซึ่งจำเป็นต่อการทำงานในสถานการณ์ที่ไม่อาจคาดเดาได้ โดยจะส่งผลให้บุคคลจัดการสิ่งต่าง ๆ ได้อย่างดีในสถานการณ์ที่ต้องมีการพึ่งพาอาศัยกัน

ดังนั้น จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นสิ่งสำคัญในการขับเคลื่อนองค์การให้ดำเนินงานได้ การสนับสนุนให้สมาชิกในองค์การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจึงเป็นเรื่องสำคัญยิ่งประการหนึ่งที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จและเติบโตพัฒนาอย่างยั่งยืน

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สำหรับการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ได้มีการศึกษาในหลายแนวทางทั้งเป็นการศึกษาเพื่อหาปัจจัยนำ ปัจจัยผล หรือการศึกษาในเชิงทดลอง เพื่อส่งเสริมให้มีการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ แม้ว่าการนิยามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การจะแตกต่างกันไปในรายละเอียดและที่มาของทฤษฎีในการศึกษา หากพิจารณาที่เนื้อหาของมิติในการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมนี้กลับพบว่า มีความคล้ายคลึงกัน ดังนี้

Williams (1998 อ้างถึงใน ชนินทร์ จักรภพโยธิน, 2554) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกี่ยวเนื่องโดยตรงต่อบุคคล (Organization citizenship behavior directed toward individual: OCBI) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับตัวบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในการทำงาน

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกี่ยวเนื่องโดยตรงต่อองค์กร (Organization citizenship behavior directed toward organization: OCBO) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องโดยตรงและเป็นประโยชน์กับองค์กร

Katz and Kahn (1966 อ้างถึงใน ชนินทร์ จักรภพโยธิน, 2554) ได้กล่าวถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การที่ดี หรือพฤติกรรมนอกบทบาท ว่าเป็นสิ่งที่ช่วยให้องค์การดำเนินงานได้อย่างราบรื่น มีประสิทธิภาพ โดยแสดงออกทางพฤติกรรม เช่น

1. การปกป้องค์การและทรัพย์สินขององค์การ
2. การให้ข้อเสนอแนะและคำแนะนำเพื่อปรับปรุงองค์การ
3. การพัฒนาตนเองเพื่อตอบสนองความรับผิดชอบที่มากขึ้น
4. การสร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี
5. เข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ

Podsakoff et al. (2000 อ้างถึงใน อุสุมา สิงห์กลาง, 2552) ได้สรุปองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็น 7 องค์ประกอบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping behavior) เป็นการช่วยเหลือบุคคลในการทำงานด้วยความเต็มอกเต็มใจ การอำนวยความสะดวกให้บุคคล การช่วยเหลือและความร่วมมือกับบุคคลอื่นเฉพาะความหมายของการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน และการช่วยเหลือลูกค้า นอกจากนี้ยังหมายรวมถึง ความมีมารยาท การกระทำที่ช่วยเหลือการป้องกันและการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นระหว่างบุคคล และพฤติกรรมที่แสดงออกถึงการสนับสนุนในความสำเร็จของผู้ร่วมงานและการพัฒนาวิชาชีพ ซึ่งแสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำ

2. การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) เป็นการแสดงออกของบุคคลด้วยความเต็มใจในการอดทนต่อความไม่สุขสบายในงาน มีทัศนคติที่ดีต่อสิ่งต่าง ๆ ที่ไม่เป็นไปตามทิศทางที่ควรจะเป็นให้การยอมรับความคิดเห็นของความคิดของสมาชิกในกลุ่ม เสียสละความสนใจของตนเองเพื่อให้เกิดผลดีในกลุ่มงาน การช่วยเหลือและการร่วมมือกับบุคคลอื่นเฉพาะความหมายของความสุภาพต่อองค์การ และการไม่บ่น

3. ความจงรักภักดีต่อองค์การ (Organization loyalty) เป็นการแสดงถึงการมีไมตรีจิตอันดี และการป้องกันองค์การ การสนับสนุนส่งเสริม และการปกป้องพิทักษ์โครงสร้างที่เป็นรูปธรรมขององค์การ การป้องกันเหตุจากปัจจัยภายนอก

4. การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ (Organizational compliance) เป็นการติดตามกฎระเบียบ และวิธีการรวมถึงกระบวนการในองค์การที่ได้ซึมซับเข้าไปในตัวบุคคลทำให้บุคคลนั้นยอมรับกฎกติกาของบริษัท รวมถึงข้อปฏิบัติ วิธีการทั้งหมดของงาน โดยกฎกติกาเหล่านั้นเป็นกฎกติกาที่ไม่มีบุคคลใดเฝ้าติดตามการกระทำ

5. ความคิดสร้างสรรค์ (Individual initiative) เป็นการแสดงออกถึงความคิดสร้างสรรค์ของบุคคล และการออกแบบนวัตกรรมที่มุ่งในการพัฒนางาน หรือผลการปฏิบัติขององค์การการทำงานหนัก และการใช้ความคิดสร้างสรรค์ในการแก้ปัญหาเกี่ยวกับงาน

6. การทำความดีให้สังคมในองค์การ (Civic virtue) เป็นการแสดงความเต็มอกเต็มใจในการเข้าไปมีส่วนร่วมกับองค์การ การเฝ้าติดตามสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์การที่อาจส่ง

ผลกระทบต่อองค์การ การแสดงพฤติกรรมเช่นนี้เป็นสิ่งบ่งบอกให้เห็นว่าบุคคลรู้สึกผูกพันกับองค์การ รู้สึกว่าตนเองเป็นเจ้าขององค์การด้วย

7. การพัฒนาตนเอง (Self development) เป็นการที่บุคคลพัฒนาตนเองโดยการค้นคว้าเพิ่มเติม การเพิ่มพูนความรู้ ทักษะ และความสามารถ เพื่อนำมาใช้ในการทำงานการเข้ารับการอบรมต่าง ๆ เป็นต้น

Organ (1988 อ้างถึงใน อุสุมา สิงห์กลาง, 2552) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ

2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์การ ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การ ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์การได้เป็นอย่างดี

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรม หรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อ จนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน เขาจึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดขึ้นตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การนั้นต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานขององค์การ เช่น มีส่วนร่วมสนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์การ และมีการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์การ

การวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เครื่องมือวัดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ถูกสร้างขึ้นและพัฒนามาอย่างต่อเนื่อง โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อสามารถประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ได้ดีที่สุดภายใต้บริบทในการศึกษานั้น ๆ การสร้างและพัฒนาเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากการทบทวนวรรณกรรมผู้วิจัยพอจะสรุปได้เป็น 3 แนวทาง คือ

1. แนวทางที่ 1 พฤติกรรมบทบาทพิเศษ ตามแนวคิดที่แยกโครงสร้างของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การออกจากการปฏิบัติงานตามหน้าที่ โดย Smith, Organ, and Near (1983 อ้างถึงใน อุสุมา สิงห์กลาง, 2552) เป็นนักวิชาการกลุ่มแรกที่สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การขึ้นประกอบด้วย 16 ข้อคำถาม มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า 5 ระดับ จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน (Altruism) และการมีมโนสำนึก (Generalized compliance) เครื่องมือวัดชุดนี้ถือได้ว่าเป็นต้นแบบของการสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในระยะต่อมา ในปี ค.ศ. 1988 Organ (1988 อ้างถึงใน อุสุมา สิงห์กลาง, 2552) ได้ขยายองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็น 5 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือผู้ร่วมงาน การมีมโนสำนึก การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) ความสุภาพ (Courtesy) และการทำความดีให้สังคมในองค์การ (Civic virtue)

2. แนวทางที่ 2 เป็นเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การจากแนวคิดทางด้านรัฐศาสตร์ ที่พิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การใน 3 ลักษณะ (วิริณธิ์ ธรรมนารถสกุล, 2547 อ้างถึงใน อุสุมา สิงห์กลาง, 2552) คือ พฤติกรรมตามบทบาทของการปฏิบัติงานตามหน้าที่ พฤติกรรมบทบาทพิเศษตามหน้าที่ และพฤติกรรมด้านการปกครอง Graham (n.d. อ้างถึงใน อุสุมา สิงห์กลาง, 2552) เป็นผู้นำในแนวคิดนี้ได้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ จำแนกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่ การเชื่อฟังคำสั่ง (Obedience) การทำตามความยอดเยี่ยม (Pursuit of excellence) ความโอบอ้อมอารี (Neighborliness) ความซื่อสัตย์ (Loyalty) และการทำความดีให้สังคมในองค์การ มีลักษณะเป็นมาตรวัดประเมินค่า คุณภาพของเครื่องมือวัดใช้การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอยู่ในระดับสูง ซึ่งสามารถนำไปใช้ศึกษาในเชิงประจักษ์ได้อย่างชัดเจนต่อมาเครื่องมือชุดนี้ถูกพัฒนาขึ้นใหม่และจำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็น 4 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือระหว่างบุคคล (Interpersonal helping) การขยันในงาน (PersonalIndustry) การสร้างสรรค์ในงาน (Individual initiative) และความซื่อสัตย์ ในปี ค.ศ. 1994 Van Dyne, Graham, and Dienesch (1994 อ้างถึงใน อุสุมา สิงห์กลาง, 2552) ได้พัฒนาเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การขึ้นภายใต้แนวคิดทางด้านรัฐศาสตร์ ปรัชญา และทฤษฎีทางสังคม จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจใช้วิธีสกัดแบบส่วนประกอบมุขสำคัญ (Principle component extraction) พบว่า เครื่องมือวัด มี 5องค์ประกอบ คือ ความซื่อสัตย์ การเชื่อฟัง

การมีส่วนร่วมทางสังคม (Social participation) การมีส่วนร่วมสนับสนุนในสิ่งใหม่ ๆ (Advocacy participation) และการมีส่วนร่วมในหน้าที่ (Functional participation)

3. แนวทางที่ 3 เป็นการสร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การภายใต้การกำหนดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การตามการรับรู้ของบุคคลใน องค์การนั้น ๆ จากการศึกษาของ Skarlicki and Latham (1997 อ้างถึงใน อุสุมา สิงห์กลาง, 2552) ในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในสหภาพแรงงาน นักวิจัยให้สมาชิกในสหภาพแรงงานคิดว่าพฤติกรรมใดเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและสร้างเครื่องมือวัดขึ้นภายใต้นิยามและพฤติกรรมที่สมาชิกในสหภาพแรงงานได้กำหนดขึ้นเรียกว่า เครื่องมือวัดการสังเกตพฤติกรรม (Behavior observe scales: BOS) การสร้างเครื่องมือวัดด้วยแนวทางนี้ได้ถูกนำไปใช้ในงานวิจัยหลายกลุ่ม จากการศึกษาของ Werner (1994 อ้างถึงใน อุสุมา สิงห์กลาง, 2552) ได้ให้พนักงานในมหาวิทยาลัยจำแนกว่า พฤติกรรมใดเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และพฤติกรรมตามบทบาท และได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การออกเป็น 2 องค์ประกอบ คือ องค์ประกอบด้านองค์การ (OCB-Organization) และองค์ประกอบด้านบุคคล (OCB-Individual) จากการศึกษาของ Farh, Earley, and Lin (1997 อ้างถึงใน อุสุมา สิงห์กลาง, 2552) ได้สร้างเครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การขึ้นใหม่ในสังคมชาวจีน พบว่า เครื่องมือวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การจำแนกเป็น 5 องค์ประกอบ ที่มีลักษณะคล้ายกับองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การแบบสากล คือ ด้านการยอมรับเอกลักษณ์ขององค์การ (Identification with company) สอดคล้องกับด้านการช่วยเหลือผู้ร่วมงาน และด้านการมีมโนสำนึก อีก 2 องค์ประกอบ คือ ด้านความ กลมกลืนระหว่างบุคคล (Interpersonal harmony) และการปกป้องทรัพยากรขององค์การ (Protecting company resource)

ข้อมูลทั่วไปของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

โครงสร้างของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

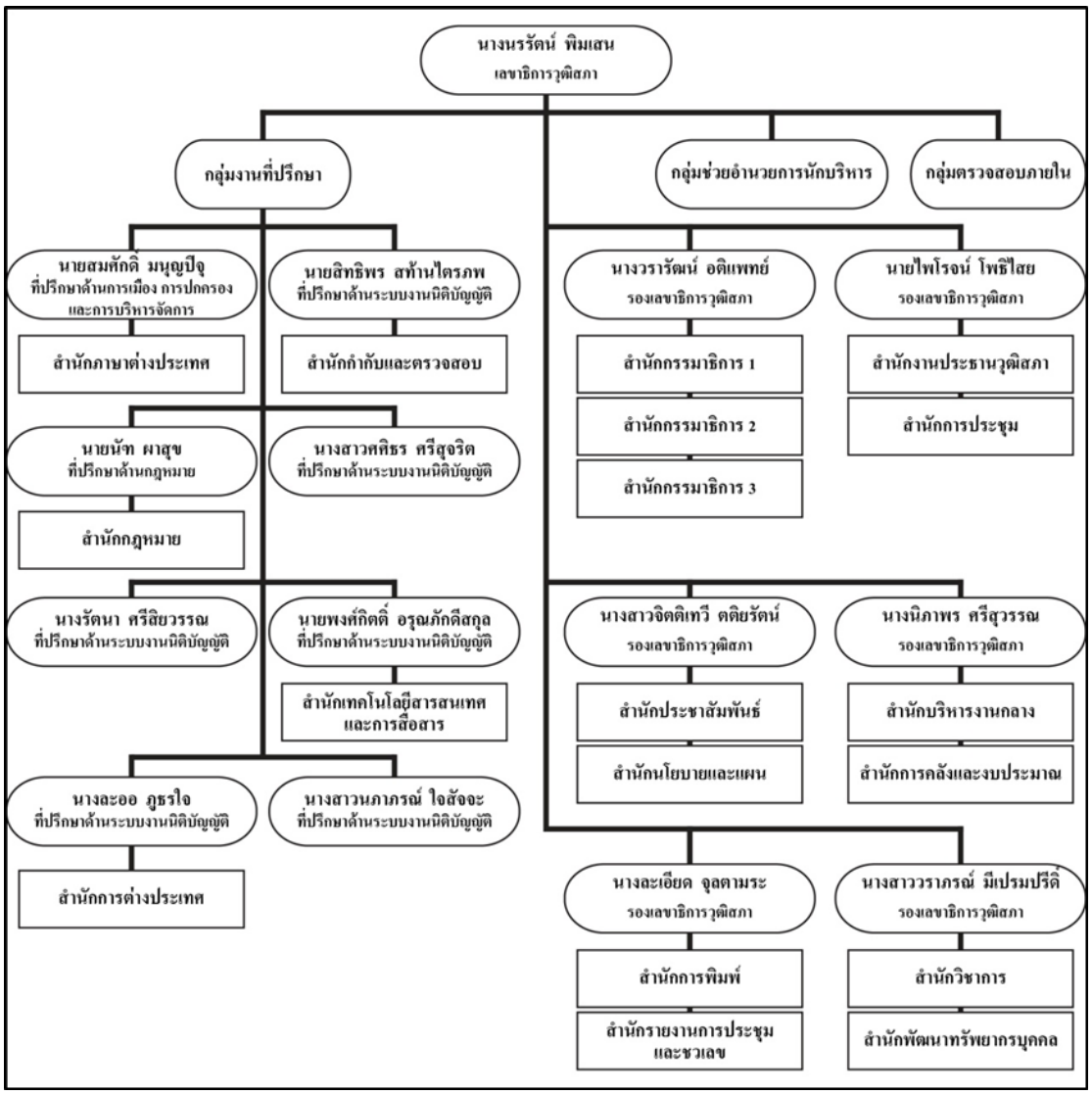
สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เป็นหน่วยงานราชการสังกัดรัฐสภา การบริหารงานบุคคลกลาง มีองค์กรของตนเอง คือ คณะกรรมการข้าราชการฝ่ายรัฐสภา (ก.ร.) ทำหน้าที่ในการควบคุม ดูแล สำหรับบุคลากรสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งเรียกว่า ข้าราชการฝ่ายรัฐสภา ประกอบด้วย ข้าราชการรัฐสภาสามัญ และข้าราชการรัฐสภาฝ่ายการเมือง ข้าราชการรัฐสภาสามัญ คือ บุคคลผู้รับราชการในตำแหน่งประจำ

ในส่วนสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีเลขาธิการวุฒิสภาเป็นผู้บังคับบัญชาและรับผิดชอบในการปฏิบัติราชการ ขึ้นตรงต่อประธานวุฒิสภา โดยมีที่ปรึกษาด้านต่าง ๆ 8 คน

และรองเลขาธิการวุฒิสภา 6 คน ช่วยบริหารกำกับดูแลการปฏิบัติราชการ ทั้งมีกลุ่มงานอิสระ 3 กลุ่มงาน ปฏิบัติงานให้โดยตรงต่อเลขาธิการวุฒิสภา คือ กลุ่มงานที่ปรึกษา กลุ่มงานตรวจสอบภายใน และกลุ่มช่วยอำนวยการนักบริหาร โดยมีการแบ่งส่วนราชการภายในออกเป็น 18 สำนัก ดังนี้ (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2557)

1. สำนักงานประธานวุฒิสภา
2. สำนักประชาสัมพันธ์
3. สำนักบริหารงานกลาง
4. สำนักการคลังและงบประมาณ
5. สำนักการต่างประเทศ
6. สำนักวิชาการ
7. สำนักการประชุม
8. สำนักกำกับและตรวจสอบ
9. สำนักกรรมาธิการ 1
10. สำนักกรรมาธิการ 2
11. สำนักกฎหมาย
12. สำนักภาษาต่างประเทศ
13. สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล
14. สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ ฯ
15. สำนักรายงานการประชุม ฯ
16. สำนักการพิมพ์
17. สำนักกรรมาธิการ 3
18. สำนักนโยบายและแผน

แสดงรายละเอียด ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 การแบ่งส่วนราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา, 2557)

ลักษณะงานของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

อำนาจหน้าที่สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีดังนี้

1. รับผิดชอบงานด้านวิชาการและธุรการของวุฒิสภา
   1.1 งานด้านวิชาการและธุรการในการประชุมวุฒิสภา
   1.2 งานด้านวิชาการและธุรการในการประชุมคณะกรรมาธิการ
2. สนับสนุน ส่งเสริม และเผยแพร่การปกครองในระบอบประชาธิปไตย

อันมีพระมหากษัตริย์ทรงเป็นประมุข โดยเฉพาะบทบาทการดำเนินงานทางด้านนิติบัญญัติตามบทบัญญัติรัฐธรรมนูญ ฯ ของวุฒิสภา

3. ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัยในเรื่องต่าง ๆ เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับประกอบการพิจารณาดำเนินการงานของสมาชิกวุฒิสภาตามบทบาทและอำนาจหน้าที่ของวุฒิสภา

4. ศึกษา ค้นคว้า วิเคราะห์และวิจัย รวมทั้งการเปรียบเทียบข้อมูลของนานาอารยะประเทศ ทั้งนี้เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับสนับสนุนการดำเนินงานที่เกี่ยวข้องกับวงงานรัฐสภาต่างประเทศ ของวุฒิสภา

5. ประสานงานกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานตามภารกิจของวุฒิสภาและสมาชิกวุฒิสภา

6. ปฏิบัติหน้าที่ตามที่กฎหมาย ระเบียบข้อบังคับ ประกาศและคำสั่งได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในการสนับสนุนและส่งเสริมการปฏิบัติงานตามภารกิจของวุฒิสภา เช่น ด้านงบประมาณ บุคลากร และวัสดุอุปกรณ์ เป็นต้น

7. ปฏิบัติหน้าที่อื่นตามที่วุฒิสภามอบหมาย

จำนวนข้าราชการรัฐสภาสามัญในสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ตารางที่ 1 จำนวนข้าราชการรัฐสภาสามัญในสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ส่วนราชการภายใน	ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติ
กลุ่มผู้บริหาร	15	-
กลุ่มช่วยอำนวยการ	-	9
กลุ่มตรวจสอบภายใน	1	6
สำนักงานประธานวุฒิสภา	1	48
สำนักประชาสัมพันธ์	1	97
สำนักบริหารงานกลาง	1	82
สำนักการคลังและงบประมาณ	1	59
สำนักการต่างประเทศ	1	26
สำนักวิชาการ	1	36
สำนักการประชุม	1	42
สำนักกำกับและตรวจสอบ	1	33
สำนักกรรมาธิการ 1	1	95
สำนักกรรมาธิการ 2	1	96
สำนักกฎหมาย	1	51

ตารางที่ 1 (ต่อ)

ส่วนราชการภายใน	ผู้บริหาร	ผู้ปฏิบัติ
สำนักภาษาต่างประเทศ	1	21
สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล	1	36
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	1	41
สำนักรายงานการประชุมและชวเลข	1	82
สำนักการพิมพ์	1	49
สำนักกรรมาธิการ 3	1	124
สำนักนโยบายและแผน	1	36
รวม	34	1,069

ค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาได้จัดทำแผนยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 3 ขึ้น และประกาศใช้เมื่อวันที่ 22 กันยายน พ.ศ. 2553 โดยมีระยะเวลาในการดำเนินการตามแผนยุทธศาสตร์ ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555-2559 แผนยุทธศาสตร์ดังกล่าว ได้ปรับบทบาทของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยกำหนดวิสัยทัศน์ว่า “สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาเป็นองค์กรธรรมาภิบาล ที่ได้รับการยอมรับจากสมาชิกวุฒิสภาและประชาชน” คำว่า “เป็นองค์กรธรรมาภิบาล” จึงเป็นเป้าหมายหลักขององค์กร มีความหมายถึง การเป็นองค์การที่ใช้หลักการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีซึ่งเป็นหลักการบริหารราชการแนวใหม่ของไทย โดยมีหลัก 6 ประการ คือ หลักนิติธรรม หลักคุณธรรม หลักความโปร่งใส่ หลักการมีส่วนร่วม หลักความรับผิดชอบ และหลักความคุ้มค่า จากหลักการพื้นฐานของธรรมาภิบาลทั้ง 6 หลัก และแนวทางต่าง ๆ ของคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (กพร.) สำนักงานเลขาธิการจึงได้นำมากำหนดเป็นค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดังนี้

1. ยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง
2. มุ่งผลสัมฤทธิ์
3. จิตบริการ
4. โปร่งใส-สุจริต
5. การทำงานเป็นทีม
6. ไม่เลือกปฏิบัติ

ยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง หมายถึง การทำงานที่เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องทำงานอย่างมืออาชีพที่รู้จริง ด้วยความมั่นคงในหลักการและจรรยาบรรณวิชาชีพ พร้อมที่จะเสียสละทุ่มเททั้งกำลังกาย กำลังปัญญาและเวลาให้กับงาน มีความอดทนหรือยับยั้งชั่งใจต่อผลประโยชน์ที่เย้ายวน มีความกล้าหาญในการรักษาความถูกต้อง ชอบธรรมตามจริยธรรม กล้ายืนหยัดกระทำหากสิ่งนั้นเป็นสิ่งที่ถูกต้องชอบธรรมและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม กล้าที่จะคัดค้านหรือออกมาร้องเรียนเมื่อพบการกระทำที่ไม่ถูกต้อง ไม่ว่าผู้กระทำนั้นจะเป็นเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาในหน่วยงาน ซึ่งในเรื่องนี้ได้มีการพัฒนาระบบประกันความเป็นธรรมให้แก่ข้าราชการโดยคณะรัฐมนตรีให้ความเห็นชอบกำหนดมาตรการให้ความคุ้มครองข้าราชการผู้ให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการไว้แล้ว

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2549, หน้า 15) ได้กำหนดลักษณะพฤติกรรมการทำงานในการยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ไว้ดังนี้

1. การปฏิบัติหน้าที่ให้ถูกต้อง ชอบธรรม ไม่ทำผิดระเบียบกฎหมาย แม้ผู้บังคับบัญชาจะสั่งให้ทำในสิ่งที่ไม่ถูกต้อง ก็กล้าที่จะคัดค้านตามกระบวนการ
2. กล้าแจ้งเหตุหรือร้องเรียนเมื่อพบเห็นการกระทำผิด แม้ผู้กระทำผิดจะเป็นเพื่อนร่วมงานหรือผู้บังคับบัญชาในหน่วยงานตนเอง
3. ให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติดีและกล้าลงโทษผู้กระทำผิด
4. พร้อมที่จะเสียสละและทุ่มเทกำลังกาย กำลังปัญญา ทรัพย์สินและเวลาให้แก่การทำงาน
5. ปฏิบัติงานตามหลักวิชา ตามหลักการและจรรยาบรรณ โดยไม่ประนีประนอมกับความเลว ไม่หวั่นเกรงต่อการข่มขู่หรืออิทธิพลใด ๆ
6. มีความอดทนหรือยับยั้งชั่งใจต่อผลประโยชน์ที่เย้ายวน โดยคำนึงถึงเกียรติศักดิ์และศักดิ์ศรีแห่งการเป็นข้าราชการ

โดยสรุปการยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง หมายถึง การทำงานอย่างมืออาชีพที่รู้จริงด้วยความมั่นคงในหลักการและจรรยาบรรณวิชาชีพ มีความกล้าหาญในการรักษาความถูกต้องชอบธรรมและเป็นประโยชน์ต่อส่วนรวม โดยมีพฤติกรรมสำคัญ 4 ประการ ดังนี้

1. ยึดมั่นในความถูกต้องดีงาม
2. เสียสละ
3. ยึดหลักวิชาและจรรยาวิชาชีพ
4. ไม่โอนอ่อนตามอิทธิพลใด ๆ

มุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การทำงานอย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจน องค์การรู้เป้าหมายในอนาคตว่าจะไปถึงเป้าหมายใด เมื่อใด และคนในองค์การมีความร่วมมือร่วมใจที่จะนำพาองค์การไปในทิศทางที่ประสงค์ เพื่อให้บรรลุเป้าหมายตามเวลาที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพคุ้มค่ากับทรัพยากรที่ใช้ไป โดยมีการวัดผลงานและมีตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรม สามารถประเมินผลลัพธ์ของงานได้จากความพึงพอใจของผู้รับบริการ คุณภาพของงานและความสุขของคนทำงาน

การทำงานในลักษณะมุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น เจ้าหน้าที่ของรัฐจึงต้องมีความมุ่งมั่นที่จะปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายตามเวลาที่กำหนดอย่างมีประสิทธิภาพ ประหยัด กล้าตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วงอย่างทันการณ์ ไม่ยึดติดอยู่กับขั้นตอน วิธีการที่จะทำให้เกิดอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน แต่มุ่งปรับปรุงระบบวิธีการทำงานให้สอดคล้องและตอบสนองความต้องการของลูกค้าผู้รับบริการ เช่น การปรับระบบบริการจากเวลาปกติ เป็นการให้บริการนอกเวลาในกรณีที่พบว่า ลูกค้าส่วนใหญ่ไม่อาจมารับบริการในเวลาปกติได้ หรือการปรับวิธีการให้บริการจากประจำอยู่ในสถานที่ เป็นการออกหน่วยบริการเคลื่อนที่ เพื่อให้สามารถเข้าถึงลูกค้าผู้รับบริการได้ดียิ่งขึ้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายผลสำเร็จของงาน

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 ได้กำหนดเป้าหมายสำคัญของการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดีไว้ 7 ประการ ดังนี้

1. เกิดประโยชน์สุขของประชาชน
2. เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐ
3. มีประสิทธิภาพและเกิดความคุ้มค่าในเชิงภารกิจของรัฐ
4. ไม่มีขั้นตอนการปฏิบัติงานเกินความจำเป็น
5. มีการปรับปรุงภารกิจของส่วนราชการให้ทันต่อสถานการณ์
6. ประชาชนได้รับการอำนวยความสะดวกและได้รับการตอบสนองความต้องการ
7. มีการประเมินผลการปฏิบัติราชการอย่างสม่ำเสมอ

ในการบริหารราชการเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจของรัฐอย่างมีประสิทธิภาพนั้น ได้กำหนดให้ส่วนราชการปฏิบัติ ดังต่อไปนี้

1. ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้เป็นการล่วงหน้า
2. แผนปฏิบัติราชการต้องมีรายละเอียดของขั้นตอน ระยะเวลา และงบประมาณที่จะต้องใช้เป้าหมายของภารกิจ ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจและตัวชี้วัดความสำเร็จ
3. ส่วนราชการต้องจัดให้มีการติดตามและประเมินผลการปฏิบัติงานตามแผนปฏิบัติราชการ

4. หากการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการเกิดผลกระทบต่อประชาชน ให้เป็นหน้าที่ของส่วนราชการที่จะต้องรีบดำเนินการแก้ไขหรือบรรเทาผลกระทบนั้น หรือเปลี่ยนแผนปฏิบัติราชการให้เหมาะสม

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2549, หน้า 23) ได้กำหนดลักษณะพฤติกรรมการทำงานแบบมุ่งผลสัมฤทธิ์ของงานไว้ ดังนี้

1. การปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้แล้วเสร็จตามกำหนด โดยได้ผลลัพธ์ตามเป้าหมายและมีความคุ้มค่า ทั้งในส่วนของการใช้บุคลากร งบประมาณ วัสดุอุปกรณ์ และการบริหารเวลา

2. ประสานงานกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดความเข้าใจในเป้าหมายและเนื้อหาสาระของงานที่ตรงกัน

3. ปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบ ไม่ประมาท รักษาผลประโยชน์ให้แก่หน่วยงานอย่างเต็มความสามารถ คำนึงถึงการใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

4. การปฏิบัติงานโดยไม่ยึดติดอยู่กับกฎ ระเบียบที่เป็นอุปสรรคต่อการทำงานแต่มุ่งที่เป้าหมายขององค์การ โดยมีตัวชี้วัดที่เป็นรูปธรรมว่าการทำงานนั้นๆ บรรลุเป้าหมายหรือไม่ และมีการติดตามผลอย่างต่อเนื่อง

โดยสรุป มุ่งผลสัมฤทธิ์ หมายถึง การทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนด เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก เกิดผลดีแก่หน่วยงานและส่วนรวม โดยใช้ทรัพยากรของทางราชการให้คุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด โดยมีพฤติกรรมสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนด เกิดผลดีต่อหน่วยงานและส่วนรวม

2. ใช้ทรัพยากรของทางราชการให้คุ้มค่าเสมือนหนึ่งการใช้ทรัพยากรของตนเอง

3. เน้นการทำงานโดยยึดผลลัพธ์เป็นหลัก มีการวัดผลลัพธ์และค่าใช้จ่าย

จิตบริการ หมายถึง การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การที่ผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กรเบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือในการสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์งานบริการวิชาการต่าง ๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ

การให้บริการนั้นเป็นหน้าที่ในชีวิตประจำวันที่ทุกคนต้องปฏิบัติ ฉะนั้นหากเราต้องการให้ผู้อื่นชื่นชมต่อตัวเราตลอดเวลา เราก็จะต้องปรับปรุงและเสริมสร้างคุณลักษณะของเราให้เป็น

ที่ถูกอกถูกใจผู้อื่นและที่สำคัญ คือ ต้องถูกใจตนเองด้วย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ (2555) ได้กำหนดคุณลักษณะของผู้ให้บริการที่ดี ควรประกอบไปด้วย

1. คุณลักษณะทางกาย คือ เป็นประการด่านแรกของการให้บริการเพราะลูกค้าจะสัมผัสเราโดยการมองเห็นก่อน ฉะนั้น การมีบุคลิกภาพที่ดีมีการแสดงออกที่เหมาะสมจึงเป็นสิ่งที่ต้องกระทำก่อนการมีบุคลิกภาพที่ดีนั้น ต้องดีทั้งภายนอกและภายใน ซึ่งทั้ง 2 ประการ มีสาระที่น่าสนใจ ดังนี้

1.1 บุคลิกภาพภายนอก ได้แก่ ร่างกายสะอาด แต่งกายเหมาะสมกับกาลเทศะ ยิ้มแย้มแจ่มใส กิริยาอ่อนน้อม และรู้จักที่จะไหว้ให้เป็นและสวย

1.2 บุคลิกภาพภายใน ได้แก่ ความกระตือรือร้น ความรอบรู้ ความเต็มใจและความจริงใจ ความจำดี มีปฏิภาณไหวพริบ มีความรับผิดชอบ และมีอารมณ์มั่นคง

2. คุณลักษณะทางวาจานับเป็นคุณลักษณะที่มีความจำเป็นอย่างมาก ทั้งนี้เพราะปัญหาของการให้บริการส่วนใหญ่จะเกิดจากการสื่อสารระหว่างผู้ให้กับผู้รับบริการ ดังนั้น หากสามารถนำคุณลักษณะทางวาจาที่ดีมาใช้ได้มากปัญหาการบริการก็จะลดลง ซึ่งคุณลักษณะทางวาจาที่เหมาะสม มีดังนี้ พูดจาไพเราะอ่อนหวาน รู้จักให้คำชมตามโอกาสอันสมควร ใช้ถ้อยคำภาษาให้ถูกต้อง ใช้น้ำเสียงให้เหมาะสมกับผู้ฟังและสถานการณ์ พูดชัดเจน กระชับ เข้าใจง่าย หลีกเลี่ยงการตำหนิและนินทา รู้จักทักทายผู้อื่นก่อน ฟังด้วยความเต็มใจ สนใจและใส่ใจ อย่าปล่อยให้อคติเข้ามารบกวน จับความให้ได้และตอบรับอย่างมีจังหวะ ถามคำถามและตรวจสอบความเข้าใจและอย่าขัดจังหวะ

3. คุณลักษณะภายในใจคือการบริการด้วยหัวใจ ซึ่งมีคุณลักษณะที่เป็นพื้นฐานในเรื่องนี้ดังต่อไปนี้ รู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นด้วยความรัก

โดยสรุปแล้ว จิตบริการ คือ การให้บริการที่ดีคุ้มค่าและเกินกว่าความคาดหวังของผู้รับบริการและเอาผู้รับบริการเป็นสำคัญ ประกอบไปด้วย ความอ่อนน้อม ความกระตือรือร้นเต็มใจให้บริการ มีอารมณ์ที่มั่นคงและมีความรับผิดชอบ

โปร่งใส สุจริต งานภาครัฐถือเป็นงานสาธารณะ ประชาชนจึงควรได้รับทราบและรู้ความก้าวหน้าในการทำงานของภาครัฐอย่างต่อเนื่อง เจ้าหน้าที่ของรัฐจึงต้องเปิดใจกว้างพร้อมที่จะให้ประชาชนตรวจสอบการทำงาน รับฟังความคิดเห็น คำวิพากษ์วิจารณ์ แล้วนำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้นตลอดเวลา

ในการปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์การให้มีความโปร่งใสมีกลไกให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องในการดำเนินงานของรัฐและเจ้าหน้าที่ของรัฐได้นั้น แต่ละองค์การจะต้องมีขั้นตอนและแผนการทำงานที่ชัดเจน มีการมอบหมายหน้าที่ให้แต่ละคนปฏิบัติที่แน่นอน

เพื่อให้สามารถติดตามความรับผิดชอบ เป็นการสร้างความพร้อมที่จะรับการตรวจสอบได้ ซึ่งผู้ปฏิบัติงานจะต้องสามารถให้คำอธิบายถึงเหตุผลที่ไม่สามารถปฏิบัติ หรือไม่อนุมัติ/ อนุญาต ตามคำขอของผู้มารับบริการได้ในทุกขั้นตอนของงาน

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน พ.ศ. 2532 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ถือเป็นความพยายามของภาครัฐที่จะทำให้ภาครัฐเกิดความโปร่งใสในกระบวนการทำงาน โดยได้กำหนดขั้นตอนและระยะเวลาการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ซึ่งเมื่อกำหนดขึ้นแล้วหน่วยงานราชการจะต้องให้บริการให้เสร็จสิ้นตามกำหนดเวลาด้วย มิฉะนั้นจะถือเป็นการกระทำผิดวินัยและผิดระเบียบดังกล่าว และยังกำหนดให้มีการปรับปรุงการปฏิบัติราชการเพื่อประชาชน ตลอดจนการร้องทุกข์และการกำกับให้เป็นไปตามระเบียบอีกด้วย

สำหรับการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายใต้กรอบของกฎหมายนั้น หมายถึง การเปิดเผยข้อมูลข่าวสารโดยมีเงื่อนไขภายใต้ข้อบังคับของพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ พ.ศ. 2540 โดยหน่วยงานของรัฐจะต้องจัดให้มีข้อมูลข่าวสารของราชการอย่างน้อย ดังต่อไปนี้ เพื่อให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ (มาตรา 9)

1. ผลการพิจารณาหรือคำวินิจฉัยที่มีผลโดยตรงต่อเอกชนรวมทั้งความเห็นแย้งและคำสั่งที่เกี่ยวข้องในการพิจารณาวินิจฉัยดังกล่าว

2. นโยบายหรือการตีความที่ไม่เข้าข่ายต้องลงพิมพ์ในราชกิจจานุเบกษา

3. แผนงาน โครงการ และงบประมาณรายจ่ายประจำปีของปีที่กำลังดำเนินการ

4. คู่มือหรือคำสั่งเกี่ยวกับวิธีปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐซึ่งมีผลกระทบถึงสิทธิหน้าที่ของเอกชน

5. สิ่งพิมพ์ที่ได้มีการอ้างอิงถึงตามมาตรา 7 (2) (สรุปอำนาจหน้าที่ที่สำคัญและวิธีการดำเนินงาน)

6. สัญญาสัมปทาน สัญญาที่มีลักษณะเป็นการผูกขาดตัดตอน หรือสัญญาร่วมทุนกับเอกชนในการจัดทำบริการสาธารณะ

7. มติคณะรัฐมนตรี หรือมติคณะกรรมการที่แต่งตั้งโดยกฎหมายหรือโดยมติคณะรัฐมนตรี ทั้งนี้ ให้ระบุชื่อรายงานทางวิชาการ รายงานข้อเท็จจริงหรือข้อมูลข่าวสารที่นำมาใช้ในการพิจารณาไว้ด้วย

8. ข้อมูลข่าวสารอื่นตามที่คณะกรรมการกำหนด

ข้อมูลข่าวสารที่จัดให้ประชาชนเข้าตรวจดูได้ตามวรรคหนึ่ง ถ้ามีส่วนต้องห้ามมิให้เปิดเผยตามมาตรา 14 หรือมาตรา 15 อยู่ด้วย (อันมิต้องเปิดเผยที่แจ้งชัดและจำกัดเฉพาะข้อมูลข่าวสารที่หากเปิดเผยแล้วจะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติหรือต่อประโยชน์ที่สำคัญของเอกชน

และการคุ้มครองสิทธิส่วนบุคคล) ให้ลบหรือตัดทอนหรือทำโดยประการอื่นใดที่ไม่เป็นการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารนั้น

บุคคลไม่ว่าจะมีส่วนได้เสียเกี่ยวข้องหรือไม่ก็ตาม ย่อมมีสิทธิ์เข้าตรวจดูขอสำเนาหรือขอสำเนาที่มีคำรับรองถูกต้องของข้อมูลข่าวสารตามวรรคหนึ่งได้

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542 ยังได้กำหนดหลักการพื้นฐานในการบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดีไว้ 6 ประการ ได้แก่

1. หลักนิติธรรม
2. หลักคุณธรรม
3. หลักความโปร่งใส
4. หลักความมีส่วนร่วม
5. หลักความรับผิดชอบ
6. หลักความคุ้มค่า

ซึ่ง “ความโปร่งใส” ตามนัยของระเบียบนี้ ได้แก่ การสร้างความไว้วางใจซึ่งกันและกันของคนในชาติ โดยปรับปรุงกลไกการทำงานของทุกองค์กรทุกวงการให้มีความโปร่งใส มีการเปิดเผยข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์อย่างตรงไปตรงมาด้วยภาษาที่เข้าใจง่ายประชาชนเข้าถึงข้อมูลข่าวสารได้สะดวก และมีกระบวนการให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องชัดเจนได้

นอกจากนี้ รัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2550 ได้เพิ่มอำนาจประชาชนมีส่วนร่วมในการปกครองและตรวจสอบการใช้อำนาจรัฐ และพยายามทำให้การใช้อำนาจรัฐมีความสุจริตมีเสถียรภาพและประสิทธิภาพ ตามมาตรา 59 ได้กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิได้รับข้อมูล คำชี้แจงและเหตุผลจากหน่วยราชการ หน่วยงานของรัฐ รัฐวิสาหกิจหรือราชการส่วนท้องถิ่น ก่อนการอนุญาตหรือการดำเนินตามโครงการ หรือกิจกรรมใดที่อาจมีผลกระทบต่อคุณภาพสิ่งแวดล้อม สุขภาพอนามัย คุณภาพชีวิตหรือส่วนได้เสียสำคัญอื่นใดที่เกี่ยวกับตนหรือชุมชนท้องถิ่น และตามความในมาตรา 60 กำหนดให้บุคคลย่อมมีสิทธิมีส่วนร่วมในกระบวนการพิจารณาของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการปฏิบัติราชการทางปกครอง อันมีผลหรืออาจมีผลกระทบต่อสิทธิหรือเสรีภาพของตน

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2549, หน้า 19) ได้กำหนดลักษณะพฤติกรรมการทำงานที่มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ไว้ ดังนี้

1. การมีขั้นตอนการปฏิบัติงาน แผนการทำงานและการมอบหมายงานที่ชัดเจน โดยสามารถแจ้งลำดับขั้นตอนการปฏิบัติงาน ผู้ปฏิบัติงานและระยะเวลาให้ผู้ติดต่อได้ทราบ

เพื่อให้สามารถติดตามความรับผิดชอบได้

2. เก็บหลักฐานทุกอย่างไว้หรือทำเป็นบันทึกไว้เพื่อง่ายแก่การตรวจสอบ

3. การตั้งคณะทำงานหรือคณะกรรมการจะทำให้เกิดการตรวจสอบกันเองได้ดี

4. การให้คำอธิบายและให้เหตุผลที่เหมาะสมแก่ผู้มาขอรับบริการ กรณีไม่สามารถปฏิบัติหรืออนุญาตตามคำขอได้

5. การเปิดเผยหลักเกณฑ์และวิธีการในการปฏิบัติงานหรือข้อมูลการปฏิบัติงานแก่ผู้ที่เกี่ยวข้องได้รับทราบตามสมควรแก่กรณี

โดยสรุป โปร่งใส สุจริต หมายถึง การปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์กรให้มีความโปร่งใส ให้ประชาชนตรวจสอบความถูกต้องได้และเปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายใต้กรอบของกฎหมาย โดยมีพฤติกรรมสำคัญ 3 ประการ ดังนี้

1. ปรับปรุงกลไกการทำงานขององค์การให้มีความโปร่งใส

2. มีวิธีการให้ประชาชนตรวจสอบได้

3. เปิดเผยข้อมูลข่าวสารภายในขอบเขตของกฎหมาย

การทำงานเป็นทีม คือ การรวมตัวกันของกลุ่มคนที่มีความรู้ ประสบการณ์ ทักษะและความสามารถแตกต่างกัน และจากความหลากหลายดังกล่าว เพื่อแก้ปัญหาที่ซับซ้อนในการทำงาน หรือช่วยกันตัดสินใจเลือกในสิ่งที่ดีที่สุด แม้ว่าการตั้งทีมงานส่วนใหญ่จะถูกกำหนดโดยโครงสร้างงานหรือตามคำสั่งของผู้บริหารแต่ก็มีหลายกรณีที่คนเราเลือกทีมทำงานเอง ยิ่งไปกว่านั้นแม้จะถูกกำหนดให้ร่วมทีมก็อาจมีสมาชิกบางคนออกจากทีมไปก่อนที่งานจะสำเร็จหรืออยู่ต่ออย่างไม่มีความสุขดังนั้นการสื่อสารให้ทราบถึงสาเหตุของการเข้ามารวมกันเป็นทีมงานเดียวกันจะช่วยขจัดกับปัญหาข้างต้นได้ DuBrin (1990, p. 286) ได้กล่าวถึงสาเหตุของการมารวมกันเป็นทีมไว้ ดังนี้

1. เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการทำงาน วิธีแก้ปัญหาที่ใช้กันมากที่สุด คือ ขอความช่วยเหลือจากสมาชิกคนอื่น ๆ การทำงานคนเดียวย่อมแก้ปัญหาได้ยาก การรวมกันเพื่อแก้ปัญหาอาจได้วิธีแก้ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าต่างคนต่างทำ

2. เพื่อผลประโยชน์ การมีทีมนั้นมีผลประโยชน์หลายอย่างทั้งทางตรงและทางอ้อม ไม่ว่าจะเป็นเรื่องสิทธิพิเศษ หรือเรื่องของรายได้ ทั้งนี้เพราะทีมจะมีอำนาจต่อรองเรื่องผลประโยชน์มากกว่ารายบุคคล

3. เพื่อความรู้สึกปลอดภัยและมั่นคง คนทั่วไปจะรู้สึกปลอดภัยและมั่นคงกว่าเมื่ออยู่กับทีม การเข้าทีมเป็นไปได้มากเมื่อบุคคลรู้สึกว่าตนถูกขู่เข็ญ ถูกทำให้หวาดวิตก หรือเครียด การมีทีมทำให้ความรู้สึกดังกล่าวลดลง เนื่องจากได้ พูดคุย ระบายความคับข้องใจ

และได้ปรึกษาหารือ ยิ่งไปกว่านั้นการรวมตัวกันอาจทำให้มองเห็น หนทางที่จะจัดการกับความวิตกกังวลนั้นได้

4. เพื่อตอบสนองความต้องการทางจิต เมื่อเข้าไปเป็นสมาชิกของทีมบุคคลจะรู้สึกว่าตนเองได้รับความอบอุ่นเนื่องจากมีกลุ่มที่ตนเป็นเจ้าของ เป็นการตอบสนองความต้องการทางจิตมากกว่าการอยู่ตามลำพัง ความต้องการเหล่านั้น ได้แก่

4.1 ความต้องการใฝ่สัมพันธ์ หมายถึง ความต้องการการร่วมมือโดยการให้และรับจากคนอื่น ๆ ต้องการความเป็นมิตรและความอบอุ่น ปลอดภัย ซึ่งความต้องการชนิดแรกนี้ตอบสนองได้โดยตรงด้วยการมีกลุ่มหรือพรรคพวก

4.2 ความต้องการความปลอดภัย หมายถึง ความต้องการที่เกี่ยวข้องกับ การปกป้องตนเองจากสิ่งคุกคาม ความเจ็บปวดหรือความอับอาย หรือจากอันตรายต่าง ๆ

4.3 ความต้องการนับถือตนเอง หมายถึง เป็นความต้องการที่เกี่ยวกับการได้รับการยอมรับ การมีสถานภาพและการมีศักดิ์ศรี ความต้องการชนิดนี้ทีมสามารถตอบสนองได้ 2 ลักษณะ ลักษณะแรก คือ การเสริมแรงบวกเมื่อกระทำสิ่งที่ถูกต้อง เช่น การชมเชยหรือการให้รางวัล อันถือเป็นการยอมรับจากทีม ลักษณะที่สอง คือ การยอมรับของทีมนี้เองจะทำให้บุคคลรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าและมีศักดิ์ศรีซึ่งนำไปสู่การนับถือตนเองในที่สุด

4.4 ความต้องการที่จะพัฒนาตนเอง การทำงานเป็นทีมส่วนหนึ่งนั้นจะเป็นโอกาสให้คนได้พัฒนาความรู้ และทักษะของตนเอง โดยการเรียนรู้จากผู้ร่วมทีมคนอื่น ๆ และมีการแลกเปลี่ยนประสบการณ์กัน ลักษณะเช่นนี้จะนำไป

โดยสรุป การทำงานเป็นทีม เป็นการทำงานร่วมกันและส่งเสริมกันไปในทางบวก โดยมีองค์ประกอบสำคัญ 3 ประการ ที่จะทำให้การทำงานเป็นทีมประสบความสำเร็จ คือ

1. มีวัตถุประสงค์ชัดเจนของการร่วมกลุ่มกันทำงานเป็นทีม
2. มีการประสานงานเพื่อแก้ปัญหาร่วมกัน
3. มีการกำหนดเป้าหมายหรือผลการทำงานที่ชัดเจน

ไม่เลือกปฏิบัติ คือ การไม่มีอคติ เลือกที่รักมักที่ชัง หรือเลือกให้ประโยชน์ หรือให้โทษเฉพาะรายบุคคล

ทั้งนี้ การไม่เลือกปฏิบัติจะเน้นความเท่าเทียมกันหรือความเสมอภาคในการให้บริการ เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องปฏิบัติต่อผู้รับบริการโดยไม่คำนึงถึงเพศ เชื้อชาติ ศาสนาการศึกษา ฐานะทางสังคม ไม่เลือกปฏิบัติว่าจะให้บริการแก่ผู้เป็นพวกพ้องหรือเครือญาติ หรือผู้ที่รู้จักกันเป็นการส่วนตัวก่อนผู้อื่น มีจิตสำนึกในการให้บริการโดยไม่ลำเอียงต่อผู้ใช้บริการ ได้แก่ การให้บริการเต็มที่ตามความรู้ความสามารถ และทักษะแห่งวิชาชีพของตน ด้วยความมีน้ำใจ

คำนึงถึงความเป็นธรรมและด้วยความสุภาพอ่อนโยน เมื่อพบกรณีปัญหาก็พยายามชี้แจง ทำความเข้าใจและหาทางแก้ไขโดยไม่ใช้อารมณ์

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535 ได้มีบทบัญญัติให้ข้าราชการต้องถือปฏิบัติในการให้บริการแก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการไว้ในมาตรา 94 ว่า ข้าราชการพลเรือนสามัญต้องต้อนรับ ให้ความสะดวก ให้ความเป็นธรรม และให้การสงเคราะห์แก่ประชาชนผู้มาติดต่อราชการเกี่ยวกับหน้าที่ของตนโดยไม่ชักช้า และด้วยความสุภาพเรียบร้อย ห้ามมิให้ดูหมิ่น เหยียดหยาม กดขี่ หรือข่มเหงประชาชนผู้มาติดต่อราชการ การดูหมิ่นเหยียดหยาม กดขี่ หรือข่มเหงประชาชนผู้มาติดต่อราชการอย่างร้ายแรง เป็นความผิดวินัยอย่างร้ายแรง

การให้บริการเพื่อให้ประชาชนประทับใจนั้นเป็นเรื่องสำคัญยิ่งที่ผู้ที่เกี่ยวข้องทั้งหน่วยงานของรัฐและรัฐวิสาหกิจจะต้องปฏิบัติจัดทำให้มีผลในทางปฏิบัติอย่างแท้จริง หากทำได้ประชาชนก็จะมีความประทับใจในงานบริการของทางราชการ จะเกิดความรักเจ้าหน้าที่ รักรัฐบาล และรักประเทศชาติ แต่ถ้าหากผู้ให้บริการได้ปฏิบัติหน้าที่ในทางตรงข้ามแล้ว ก็จะเกิดความเสียหายต่อประเทศชาติ (มูลนิธิพัฒนาข้าราชการ, 2543, หน้า 1-3)

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2549, หน้า 21) ได้กำหนดลักษณะพฤติกรรมการไม่เลือกปฏิบัติในการทำงานไว้ ดังนี้

1. การให้บริการโดยเน้นความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
2. ให้บริการตามลำดับ โดยไม่คำนึงถึงเพศ เชื้อชาติ ภาษา ศาสนา หรือเครือญาติ เพื่อความเสมอภาค ความเป็นธรรม ผู้ที่มาก่อนย่อมจะได้รับบริการก่อน
3. อำนวยความสะดวกแก่ผู้มารับบริการในมาตรฐานเดียวกัน ไม่บริการพิเศษเฉพาะรายที่รู้จักมักคุ้น
4. ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทั่วถึง ปราศจากอคติ
5. ให้บริการด้วยความเต็มใจ ยิ้มแย้มแจ่มใส รักษาประโยชน์ให้แก่ผู้รับบริการทุกคนเท่าที่จะทำได้
6. กรณีมีเหตุจำเป็น หากต้องเลือกที่จะให้บริการแก่ประชาชนผู้ที่อยู่ห่างไกลและเดินทางยากลำบาก ก็ต้องอธิบายเหตุผลและความจำเป็นให้แก่ผู้รับบริการคนอื่น ๆ ที่กำลังรออยู่รับทราบและเข้าใจโดยทั่วกัน

โดยสรุปแล้ว ไม่เลือกปฏิบัติ หมายถึง การบริการประชาชนอย่างเต็มใจด้วยความเสมอภาค ให้บริการตามลำดับก่อนและหลัง เน้นความสะดวก รวดเร็ว ทั่วถึง รักษาผลประโยชน์ของผู้รับบริการ และหากจำเป็นต้องเลือกปฏิบัติโดยมีเหตุผลอันสมควร ต้องอธิบายเหตุผลความจำเป็นแก่ผู้รับบริการคนอื่น ๆ ให้ทราบและเข้าใจ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

กษมา ทองขลิบ (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนราชินีบน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ระดับความผูกพันต่อองค์การ และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนราชินีบน รวมถึงศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนราชินีบน และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนราชินีบน ผู้ศึกษาได้ศึกษาจากประชากรครูโรงเรียนราชินีบนที่มีอายุงาน ตั้งแต่ 1 ปีขึ้นไป จำนวน 260 คน โดยจำนวนขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางสำเร็จของ Krejcie and Morgan (n.d. อ้างถึงใน กษมา ทองขลิบ, 2550) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 155 คน และทำการสุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน (Proportional stratified random sampling) จากแต่ละแผนกในโรงเรียน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลทั่วไป เป็นแบบเติมข้อความและตรวจรายการ แบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน แบบสอบถามเกี่ยวกับความผูกพันต่อองค์การ และแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งเป็นคำถามแบบมาตรส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ ผลการศึกษา พบว่า (1) กลุ่มตัวอย่างมีคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับสูง (2) กลุ่มตัวอย่างที่มีอายุการทำงานและการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน (3) คุณภาพชีวิตในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และความผูกพันต่อองค์การด้านบรรทัดฐานทางสังคม ด้านความต่อเนื่อง คุณภาพชีวิตในด้านการทำงาน ด้านการมีส่วนร่วมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น และโอกาสความก้าวหน้าและความมั่งคงในการทำงาน สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 28.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จักรี วงศ์เงิน (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยากับการเห็นคุณค่าในตนเอง ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้ เพื่อศึกษาการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา การเห็นคุณค่าในตนเองและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยากับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเห็นคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ศึกษาความสัมพันธ์แบบพหุระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา การเห็นคุณค่าในตนเองกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิที่ดีขององค์การ และเพื่อทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยา และการเห็นคุณค่าในตนเองเป็นตัวแปรทำนาย ทั้งนี้ ศึกษาจากประชากรบุคลากร โรงเรียนวัฒนาวิทยาลัยสายสนับสนุนการสอน จำนวน 120 คน และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างและใช้สูตรการหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างตามสูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน จักรี วงศ์เงิน, 2552) ที่ความเชื่อมั่น 95% ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 93 คน และเก็บข้อมูลจริงจาก 100 คน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม แบบสอบถามการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานในเชิงจิตวิทยา แบบสอบถามความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง เป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) และแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นแบบมาตรส่วนประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) โดยมีผลการวิจัย ดังนี้ กลุ่มตัวอย่างได้รับการเสริสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาอยู่ในระดับปานกลาง มีการเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ระดับนัยสำคัญ .05 การเห็นคุณค่าในตนเองมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาและการเห็นคุณค่าในตนเอง ไม่มีความสัมพันธ์ร่วมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การเห็นคุณค่าในตัวเองเป็นตัวแปรเดียวที่มีความสัมพันธ์ร่วมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาและการเห็นคุณค่าในตนเอง ไม่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

ชนินทร์ จักรภพโยธิน (2554) ได้ศึกษาเรื่อง ความคิดเห็นของบุคลากรด้านการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา โดยมีวัตถุประสงค์ในการวิจัยเพื่อศึกษาเปรียบเทียบความคิดเห็นด้านการบริหารงานบุคคลระหว่างข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา รวมทั้งศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระหว่างข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดเห็นด้านการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยมหิดลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรของมหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา ประกอบด้วย ข้าราชการ จำนวน 652 คน

และพนักงานมหาวิทยาลัย จำนวน 2,161 คน รวมทั้งหมด 2,813 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างตาม Yamane (1973 อ้างถึงใน ชนินทร์ จักรภพโยธิน, 2554) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง เท่ากับ 350 คน และใช้การสุ่มแบบหลายขั้นตอน คือ แบ่งกลุ่ม แบ่งเป็นกลุ่มข้าราชการ กลุ่มพนักงานงบประมาณ กลุ่มพนักงานเงินรายได้ และสุ่มอย่างง่ายจากข้าราชการและพนักงานมหาวิทยาลัยในแต่ละคณะ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล ข้อมูลความคิดเห็นด้านการบริหารงานบุคคลเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Scoring rubric) ข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Scoring rubric) และข้อเสนอแนะอื่น ๆ โดยมีผลการศึกษา ดังนี้ (1) กลุ่มตัวอย่างมีความคิดเห็นด้านการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ โดยข้าราชการเห็นด้วยกับการบริหารงานบุคคลด้านการบริหารงานบุคคลในระดับปานกลาง (ค่าเฉลี่ย 3.29) และพนักงานเห็นด้วยกับการบริหารงานบุคคลในระดับมาก (ค่าเฉลี่ย 3.62) (2) กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันทุกด้าน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ยกเว้นด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น โดยกลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมในระดับบ่อยมาก (ค่าเฉลี่ย 3.65 และ 3.80 ตามลำดับ) (3) ความคิดเห็นการบริหารงานบุคคลมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในระดับน้อย (r = .301) โดยผู้วิจัยเห็นว่า ควรร่วมกันสร้างแนวทางในการจัดการด้านเงินเดือนและค่าตอบแทน สวัสดิการ การพัฒนาบุคลากร และการประเมินผลการปฏิบัติงาน ให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจสังคม และจัดตั้งฝ่ายรับแสดงความคิดเห็นในการพัฒนาด้านการบริหารงานบุคคลต่อไป

ธรรมรัตน์ ด้วงนคร (2549) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ (ลพบุรี) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค่านิยมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ (ลพบุรี) และศึกษาความสัมพันธ์ของค่านิยมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ (ลพบุรี) รวมถึงเพื่อเปรียบเทียบค่านิยมในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ (ลพบุรี) โดยจำแนกตามเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน สำหรับกลุ่มประชากรในการศึกษา คือ พนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ (ลพบุรี) จำนวน 1,212 คน และกำหนดกลุ่มตัวอย่างตามสูตร Yamane (1973 อ้างถึงใน ธรรมรัตน์ ด้วงนคร, 2549) ได้ขนาดตัวอย่าง จำนวน 300 คน และใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิที่ใช้สัดส่วน (Proportional stratifled random

sampling) สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา เป็นแบบสอบถามแบบมาตรประเมินแบบลิเกิร์ต (Likert scale) โดยศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร คุณลักษณะส่วนบุคคล (เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่ง และอัตราเงินเดือน) ค่านิยมในการทำงาน (ด้านบริการสังคม ด้านสัมฤทธิ์ผล ด้านความมีอิสระ ด้านความมีศักดิ์ศรี ด้านการบริหารจัดการ ด้านผลตอบแบบทางเศรษฐกิจ ด้านความมั่นคงปลอดภัย ด้านสภาแวดล้อม และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากร) และความผูกพันต่อองค์การ (ด้านจิตใจ ด้านการคงอยู่กับองค์การ และด้านบรรทัดฐาน) โดยพบว่า ลักษณะส่วนบุคคลในด้านอายุ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ระดับตำแหน่งงาน และอัตราเงินเดือน ที่แตกต่างกัน มีค่านิยมในการทำงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และค่านิยมในการทำงานกับความผูกพันธ์ในองค์การทั้งในรายด้านและภาพรวม มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นฤมล ลือสุขประเสริฐ (2548) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในกระทรวงอุตสาหกรรม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐในกระทรวงอุตสาหกรรม และสร้างสมการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐในกระทรวงอุตสาหกรรม รวมทั้งศึกษาสหสัมพันธ์ภายในขององค์ประกอบของเจตคติต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามหลักอิทธิบาท 4 โดยมีกลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการกระทรวงอุตสาหกรรม ระดับ 1-7 ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ในส่วนกลาง จำนวน 2,253 คน และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามการประมาณขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยตารางของ Krejcie and Morgan (n.d. อ้างถึงใน นฤมล ลือสุขประเสริฐ, 2548) ได้กลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น จำนวน 327 คน โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และใช้อย่างสุ่มตัวอย่างอย่างง่ายแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ซึ่งมี 5 ตอน ได้แก่ ตอนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับสถานภาพส่วนบุคคลซึ่งเป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการ (Checklist) ตอนที่ 2 แบบวัดเจตคติต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ ตอนที่ 3 แบบวัดแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามหลักอิทธิบาท 4 ตอนที่ 4 แบบวัดพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งตอนที่ 2-4 เป็นแบบสอบถามแบบมาตรประเมินแบบลิเกิร์ต (Likert scale) และตอนที่ 5 เป็นคำถามปลายเปิดเกี่ยวกับข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการพัฒนาเรียนรู้ของบุคลากรในองค์กรและเพื่อปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานของข้าราชการ ผลการศึกษา พบว่า ข้าราชการกระทรวงอุตสาหกรรมที่มีเจตคติที่ดีต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ และมีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามหลักอิทธิบาท 4 สูง จะมีพฤติกรรมในการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐดี

และพบว่า ข้าราชการที่เป็นเพศชายมีพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐดีกว่าเพศหญิง สำหรับสหสัมพันธ์ภายในองค์ประกอบของเจตคติต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้และแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามหลักอิทธิบาท 4 พบว่า เจตคติด้าน ความรู้ความเข้าใจ ด้านการบริหารจัดการเพื่อเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้และด้านปัจจัยสนับสนุนสู่การเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้มีสหสัมพันธ์ในทิศทางบวกซึ่งกันและกันกับแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามหลักอิทธิบาท 4 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านฉันทะ ด้านวิริยะ ด้านจิตตะ และด้านวิมังสา สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลในการพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ได้แก่ แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามหลักอิทธิบาท 4 ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านวิมังสา ด้านฉันทะ ด้านจิตตะ และด้านวิริยะ เจตคติต่อการเป็นองค์การแห่งการเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการความรู้และเพศ โดยปัจจัยทั้ง 6 อธิบายเป็นสมการ ดังนี้ $Y' = 0.395 + 0.218$ (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านวิมังสา) + 0.182 (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านฉันทะ) + 0.178 (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านจิตตะ) + 0.156 (เจตคติต่อการเป็นองค์การแห่งหารเรียนรู้ด้านการบริหารจัดการความรู้) + 0.139 (แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ตามหลักอิทธิบาท 4 ด้านวิริยะ) + 0.110 (เพศ)

ปฏิพัฒน์ อุดรไสว (2550) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม เพื่อสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม และเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบและจัดกลุ่มตัวแปรพยากรณ์ใหม่ และสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 จำนวน 1,458 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามปีงบประมาณ พ.ศ. 2550 จำนวน 729 คน ได้มาจากการกำหนดขนาดตัวอย่างร้อยละ 50 ของประชากรทั้งหมดเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่เป็นตัวแทนที่ดีของประชากร โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) แบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ และแบบวัดปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีลักษณะแบบวัดเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ผลการวิจัยปรากฏ ดังนี้

1. บุคลากรสายสนับสนุนมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและมีระดับปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยปัจจัยทั้ง 13 ด้าน ได้แก่ ความสำเร็จในงาน (S_1) การได้ความยอมรับนับถือ (S_2) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (S_3) ความรับผิดชอบ (S_4) ความก้าวหน้า (S_5) นโยบายและการบริหาร (S_6) วิธีการปกครองบังคับบัญชา (S_7) ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (S_8) สภาพการทำงาน (S_9) เงินเดือนและสวัสดิการ (S_{10}) ความมั่นคงในงาน (S_{11}) สถานภาพการทำ งาน (S_{12}) และด้านชีวิตส่วนตัว (S_{13}) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ดี มีจำนวน 4 ปัจจัย ได้แก่ ความสำเร็จในงาน (S_1) ลักษณะงานที่ปฏิบัติ (S_3) ความรับผิดชอบ (S_4) และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (S_8) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .787 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 61.70 เขียนเป็นสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

$$Y' = 36.381 + 1.285\ S_1 + .644\ S_3 + .474\ S_4 + .551\ S_8$$

$$Z'Y = .411\ Z_{S1} + .213\ Z_{S3} + .128\ Z_{S4} + .182\ Z_{S8}$$

3. ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนจากตัวแปรพยากรณ์ใหม่ที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบ ได้องค์ประกอบ 13 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านการบังคับบัญชา (X_1) ปัจจัยด้านสภาพส่วนตัว (X_2) ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและการยอมรับ (X_3) ปัจจัยด้านความมั่นคง (X_4) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (X_5) ปัจจัยด้านความก้าวหน้าของตน (X_6) ปัจจัยด้านนโยบายการบริหารงาน (X_7) ปัจจัยด้านสภาพในที่ทำงาน (X_8) ปัจจัยด้านสภาพงานที่รับผิดชอบ (X_9) ปัจจัยด้านผลตอบแทนการทำงาน (X_{10}) ปัจจัยด้านลักษณะของงาน (X_{11}) ปัจจัยด้านผลสำเร็จของงาน (X_{12}) และปัจจัยด้านความพอใจผลสำเร็จในงาน (X_{13}) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ปัจจัยที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การได้ดี มีจำนวน 6 ปัจจัย ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะงานที่ปฏิบัติและการยอมรับ (X_3) ปัจจัยด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (X_5) ปัจจัยด้านสภาพงานที่รับผิดชอบ (X_9) ปัจจัยด้านลักษณะของงาน (X_{11}) ปัจจัยด้านผลสำเร็จของงาน (X_{12}) และปัจจัยด้านความพอใจผลสำเร็จในงาน (X_{13}) มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .787 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 มีความสามารถในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 61.60 เขียนเป็นสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนในรูปคะแนนดิบและคะแนนมาตรฐานได้ ดังนี้

$Y' = 36.120 + .488\ X_3 + .415\ X_5 + .383\ X_9 + .368\ X_{11} + 1.430\ X_{12} + 1.210\ X_{13}$

$Z'Y = .186\ Z_{X3} + .110\ Z_{X5} + .143\ Z_{X9} + .082\ Z_{X11} + .224\ Z_{X12} + .306\ Z_{X13}$

โดยสรุป บุคลากรสายสนับสนุนมีปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การหลายประการ โดยเฉพาะปัจจัยเกี่ยวกับความสำเร็จของงานและลักษณะงาน ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงและพัฒนาปัจจัยเหล่านี้ เพื่อนำไปสู่การเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคามให้เพิ่มขึ้นต่อไป

วัชรินทร์ หนูสมตน (2547) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน ค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การภายใต้การปฏิรูประบบราชการไทย กรณีศึกษา: ศูนย์ฝึกอบรมเด็กและเยาวชนเขต 9 (จังหวัดสงขลา) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน จำแนกตามลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ในศูนย์ฝึกอบรมเด็กและเยาวชนเขต 9 (จังหวัดสงขลา) และศึกษาความคิดเห็นของเจ้าหน้าที่ในศูนย์ฝึกอบรมเด็กและเยาวชนเขต 9 (จังหวัดสงขลา) ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงาน และคุณภาพชีวิตในการทำงาน รวมถึง ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงานของเจ้าหน้าที่ในศูนย์ฝึกอบรมเด็กและเยาวชนเขต 9 (จังหวัดสงขลา) ค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้งนี้ได้ศึกษาจากประชากรที่เป็นข้าราชการระดับ 1-7 และลูกจ้างซึ่งปฏิบัติงานในศูนย์ฝึกอบรมเด็กและเยาวชนเขต 9 (จังหวัดสงขลา) จำนวน 57 คน โดยแบ่งการศึกษาเป็น 2 แบบ คือ การศึกษาเชิงปริมาณจากกลุ่มประชากรทั้งหมด และการศึกษาเชิงคุณภาพจากกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 39 คน จากการสุ่มแบบจับฉลาก สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการศึกษาเชิงปริมาณ คือ แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล แบบวัดการรับรู้คุณภาพชีวิตในการทำงาน ซึ่งแบ่งมาตรวัดเป็น 5 ระดับ แบบวัดค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงาน แบบมาตรวัดเป็น 5 ระดับ และแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แบ่งมาตรวัดเป็น 5 ระดับ โดยผลการศึกษาพบว่า ค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม โดยเมื่อพิจารณาในรายละเอียดของความสัมพันธ์ พบว่า ค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงานโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ด้านการมีส่วนร่วมในองค์การ และด้านความมีสำนึกในหน้าที่ และมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับปานกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับด้านการให้

ความช่วยเหลือ

วิชชุลดา ลดาวัลย์ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค่านิยมในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ รวมถึงผลกระทบของค่านิยมในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ และเปรียบเทียบค่านิยมในการทำงานของบุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถาบันที่สังกัด ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ ที่มีเพศ อายุ สถาบันที่สังกัด ระดับการศึกษา สถานภาพ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน และรายได้ที่แตกต่างกัน สำหรับประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ จำนวน 5,663 คน และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างจากตารางของ Krejcie and Morgan (n.d. อ้างถึงใน วิชชุลดา ลดาวัลย์, 2551) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 563 คน และใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิ (Stratified random sampling) จำแนกตามสถาบัน สำหรับเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม เป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist) ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงานของบุคลากรในสังกัดสำนักงานคระกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) และความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นแบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) ผลการศึกษา พบว่า บุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีค่านิยมในการทำงาน เป็นรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับมากที่สุด คือ ด้านความเป็นประชาธิปไตย ด้านการทำงานอย่างมีศักดิ์ศรี ด้านศีลธรรม คุณธรรม และด้านความรับผิดชอบต่อผลงานและสังคม และมีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงานโดยรวมและรายด้าน 4 ด้าน อยู่ในระดับมาก คือ ด้านการมุ่งเน้นผลงาน ด้านการปรับตัวให้ทันโลกด้านประสิทธิภาพ และด้านความขยันตั้งใจทำงาน บุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์กรโดยรวมและเป็นรายด้านอีก 5 ด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ และด้านความอดทนอดกลั้น และบุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือที่มีความแตกต่างกันในเรื่องเพศ อายุ ระดับการศึกษาสูงสุด สถานภาพ และรายได้แตกต่างกัน มีความคิดเห็นด้วยเกี่ยวกับการมีค่านิยมในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน และบุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาที่มีความแตกต่างกันในสถาบันที่สังกัด มีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมแตกต่างกัน นอกจากนั้นบุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ที่มีความแตกต่างกันในระยะเวลาในการปฏิบัติงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมในการทำงานโดยรวมไม่แตกต่างกัน แต่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมแตกต่างกัน และเมื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์และผลกระทบ พบว่า (1) ค่านิยมในการทำงานด้านความขยันตั้งใจทำงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และด้านการให้ความร่วมมือ (2) ค่านิยมในการทำงาน ด้านศีลธรรม คุณธรรม มีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความอดกลั้นอดทน และด้านการให้ความร่วมมือ (3) ค่านิยมในการทำงาน ด้านการปรับตัวให้ทันโลกมีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมด้านความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ ด้านความอดกลั้นอดทน และด้านการให้ความร่วมมือ (4) ค่านิยมในการทำงาน ด้านประสิทธิภาพ มีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ด้านความอดกลั้นอดทน และด้านความสำนึกในหน้าที่ (5) ค่านิยมในการทำงาน ด้านความรับผิดชอบต่อผลงานและสังคม มีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ด้านการให้ความช่วยเหลือด้านความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และด้านการให้ความร่วมมือ (6) ค่านิยมในการทำงาน ด้านการมุ่งเน้นผลงาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกและผลกระทบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวม ซึ่งจะเห็นได้ว่า ค่านิยมในการทำงาน มีผลกระทบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษา ภาคตะวันออกเฉียงเหนือผลที่ได้จากการวิจัยสามารถนำไปเป็นแนวทางในการเสริมสร้างค่านิยมในการทำงานหรือเป็นกรอบแนวคิดในการสร้างสรรค์ค่านิยมเพื่อให้เหมาะสมกับการทำงานและตามสภาวการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และสามารถใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ปัญหาและอุปสรรคในการหาแนวทางเพื่อส่งเสริมค่านิยมในการทำงานซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้งนี้ยังเป็นประโยชน์สำหรับ

ผู้บริหารระดับสูง ได้ตระหนักในความสำคัญของค่านิยมในการทำงานอันจะส่งผลต่อประโยชน์ของประเทศชาติต่อไป

วิชญาณี การุณย์สิริ (2551) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง เชาวน์อารมณ์ ค่านิยมในการทำงาน กับจริยธรรมในการทำงาน: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับจริยธรรมในการทำงาน ระดับเชาวน์อารมณ์ และระดับค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม รวมทั้งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง เชาวน์อารมณ์กับจริยธรรมในการทำงาน ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานกับจริยธรรมในการทำงาน และ ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์กับค่านิยมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อมและศึกษาเชาวน์อารมณ์กับค่านิยมในการทำงานที่สามารถทำนายจริยธรรมในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตำรวจกองปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ตำรวจกองปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม จำนวน 450 นาย และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามวิธีของ Yamane (1973 อ้างถึงใน วิชญาณี การุณย์สิริ, 2551) ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 212 คน และใช้การสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) จากกองกำกับการ จำนวน 5 กองกำกับการ เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถาม ประกอบด้วย แบบสอบถามข้อมูลทั่วไป แบบตรวจสอบรายการ แบบสอบถามวัดเชาวน์อารมณ์ เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) แบบสอบถามวัดค่านิยมในการทำงาน เป็นแบบสอบถามแบบประเมินค่าแบบลิเคิร์ต (Likert scale) แบบสอบถามวัดจริยธรรมในการทำงาน เป็นแบบสอบถามแบบเลือกตอบในด้านใดด้านหนึ่ง ซึ่งจะวัดใน 4 ด้าน คือ ซื่อตรง ยุติธรรม อดทน เสียสละ โดยแต่ละด้านจะต้องนำมาเปรียบเทียบกับด้านที่เหลือ โดยผลการศึกษา พบว่า เจ้าหน้าที่ตำรวจมีระดับคะแนนเชาวน์อารมณ์ และระดับค่านิยมในการทำงานอยู่ในระดับสูงและระดับจริยธรรมในการทำงานทั้ง 4 ด้าน คือ ซื่อสัตย์ ยุติธรรม เสียสละ และความอดทน อยู่ในระดับปานกลาง เชาวน์อารมณ์โดยรวมและค่านิยมในการทำงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับจริยธรรมในการทำงานทั้ง 4 ด้าน แต่ เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับค่านิยมในการทำงานทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ เท่ากับ .424

สาวิตรี แสงเงิน (2546) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพเดิมก่อนการดำรงตำแหน่ง และบุคลิกภาพแบบมาคีอาเวลลี รูปแบบพฤติกรรมการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และค่านิยมในการทำงานของสมาชิกวุฒิสภาไทย มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพเดิม

ก่อนการดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภากับบุคลิกภาพแบบมาคีอาเวลลี และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบมาคีอาเวลลีของสมาชิกวุฒิสภากับค่านิยมในการทำงาน รวมถึงศึกษารูปแบบพฤติกรรมการแก้ปัญหาความขัดแย้งของสมาชิกวุฒิสภา ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ สมาชิกวุฒิสภาที่มาจากการเลือกตั้งครั้งแรก (ตามรัฐธรรมนูญแห่งราชอาณาจักรไทย พุทธศักราช 2540) จำนวน 200 คน เครื่องมือที่ใช้ในการศึกษา คือ แบบสอบถามโดยมีองค์ประกอบ คือ แบบสอบถามข้อมูลเชิงประชากร แบบสอบถามบุคลิกภาพแบบมาคีอาเวลลี ซึ่งจะเป็นแบบเลือกตอบในด้านใดด้านหนึ่ง แบบสอบถามลักษณะการแก้ปัญหาความขัดแย้ง เป็นแบบ Rating scale จำนวน 5 ระดับ แบบสอบถามค่านิยมในการทำงาน เป็นแบบ Rating scale จำนวน 5 ระดับ ผลการศึกษา พบว่า อาชีพเดิมก่อนการดำรงตำแหน่งสมาชิกวุฒิสภาไม่มีความสัมพันธ์กับบุคลิกภาพแบบมาคีอาเวลลี สมาชิกวุฒิสภามีพฤติกรรมการแก้ปัญหาความขัดแย้งแบบเผชิญหน้าหรือแบบนกฮูกสูงที่สุด และรูปแบบประนีประนอมหรือแบบจิ้งจอก ในลำดับรองลงมา และบุคลิกภาพแบบมาคีอาเวลลีด้านมีลักษณะเชิงสังคมโดดเด่น (Charismatic) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับค่านิยมในการทำงานด้านสัมฤทธิ์ผลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

อุสุมา สิงห์กลาง (2552) ได้ศึกษาเรื่อง การวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูของข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคาม โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูและเพื่อวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูของข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคามประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคาม สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคามเขต 1 ปีงบประมาณ พ.ศ. 2551 จำนวน 2,975 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคามสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคามเขต 1 จำนวน 1,066 คน โดยกำหนดขนาดตัวอย่างจากเกณฑ์ของ Fan and Wang (1998 อ้างถึงใน อุสุมา สิงห์กลาง, 2552) การสุ่มกลุ่มตัวอย่างแบบหลายขั้นตอน (Multi-stage random sampling) มีขั้นตอน ดังนี้ สุ่มครั้งที่ 1 สุ่มอย่างง่าย (Simple random sampling) ให้อำเภอในเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคามเขต 1 เป็นหน่วยในการสุ่ม โดยเขตพื้นที่การศึกษามหาสารคามเขต 1 มีทั้งหมด 4 อำเภอ สุ่มมา 50% ได้ 2 อำเภอ คือ อำเภอเมือง และอำเภอกันทรวิชัย สุ่มครั้งที่ 2 สุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified random sampling) แบ่งโรงเรียนในแต่ละอำเภอที่สุ่มได้ในข้อ 2.1 แบ่งออกเป็น 4 ขนาด คือ โรงเรียนขนาดใหญ่พิเศษ คือ โรงเรียนที่มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ 1,501 คนขึ้นไป โรงเรียนขนาดใหญ่ คือ โรงเรียนที่มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ 601-1,500 คน โรงเรียนขนาดกลาง คือ โรงเรียนที่มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ 121-600 คน โรงเรียนขนาดเล็ก คือ โรงเรียนที่มีจำนวนนักเรียนตั้งแต่ 1-120 คน สุ่มข้าราชการครู

60% ตามขนาดของโรงเรียนแต่ละอำเภอ ผลปรากฏว่า ได้จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด จำนวน 1,066 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม ประกอบไปด้วย ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม และแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูของข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคาม เป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 6 ระดับ ผลการวิจัย พบว่า ข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคามมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูทั้ง 3 ระดับ โดยรวมอยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคามในระดับคุรุสภา และระดับสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษา มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูอยู่ในระดับมากที่สุด 2 ด้าน คือ ด้านสัมพันธภาพ และด้านการพัฒนาตนเอง ส่วนระดับโรงเรียนมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูอยู่ในระดับมากที่สุด 3 ด้าน คือ ด้านสัมพันธภาพ ด้านการพัฒนาตนเอง และด้านการให้ความร่วมมือส่วนด้านอื่น ๆ อยู่ในระดับมากทุกด้าน สำหรับผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครู ของข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคามทั้ง 3 ระดับ พบว่า ประกอบด้วย 10 องค์ประกอบ มีค่าน้ำหนักองค์ประกอบเป็นบวก และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ทุกค่า ได้แก่ ด้านความคิดสร้างสรรค์ ด้านสัมพันธภาพ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านการพัฒนาตนเอง ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความขยันหมั่นเพียร ด้านการให้ความร่วมมือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการมีความรัก ความศรัทธาต่อวิชาชีพและองค์กร และด้านความอดทนอดกลั้น โมเดลมีความตรงเชิงโครงสร้างทั้ง 3 ระดับ

โดยสรุป พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูมีหลายองค์ประกอบ ดังนั้น ผู้มีส่วนเกี่ยวข้องควรมีการปรับปรุงและพัฒนาองค์ประกอบเหล่านี้ เพื่อนำไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครู ของข้าราชการครูให้เพิ่มขึ้นต่อไป

จากงานวิจัยที่ทบทวนมาข้างต้น ผู้วิจัยพบตัวแปรร่วมที่สำคัญและนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษา คือ ตัวแปรด้านค่านิยมหลักของข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ได้แก่ (1) ยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง (2) มุ่งผลสัมฤทธิ์ (3) จิตบริการ (4) โปร่งใส-สุจริต (5) การทำงานเป็นทีม และ (6) ไม่เลือกปฏิบัติ และตัวแปรด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ (1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (4) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และ (5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

บทที่ 3
วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของค่านิยมในการทำงานของข้าราชการสำนักงานวุฒิสภาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผู้วิจัยได้กำหนดขั้นตอนและวิธีการดำเนินงาน ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 1,069 คน

2. กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ใช้การกำหนดขนาดตัวอย่างด้วยสูตรของ Yamane (1973 อ้างถึงใน จักรี วงค์เงิน, 2552, หน้า 64) และสุ่มโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ (Stratified random sampling) ตามหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยมีขั้นตอน ดังนี้

2.1 กำหนดขนาดตัวอย่าง โดยใช้สูตรการคำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างแบบทราบจำนวนประชากรที่แน่นอน โดยกำหนดค่าความเชื่อมั่นที่ 95% ค่าผิดพลาดไม่เกิน 5% ตามสูตรของ Yamane (1973, อ้างถึงใน จักรี วงค์เงิน, 2552, หน้า 64) ดังนี้

สูตร $n = \frac{N}{1+Ne^2}$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่นที่ร้อยละ 95

แทนค่า $n = \frac{1,069}{1+1,069(0.05)^2}$

$n = 291$

ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 291 คน แต่ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 300 คน

2.2 การคำนวณขนาดของตัวอย่าง จำแนกตามสัดส่วนประชากรของหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดังนี้

ตารางที่ 2 ประชากรของหน่วยงานภายในสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

หน่วยงาน	จำนวนประชากร (คน)	ขนาดตัวอย่าง (คน)
กลุ่มช่วยอำนวยการ	9	3
กลุ่มตรวจสอบภายใน	6	2
สำนักงานประธานวุฒิสภา	48	13
สำนักประชาสัมพันธ์	97	27
สำนักบริหารงานกลาง	82	23
สำนักการคลังและงบประมาณ	59	17
สำนักการต่างประเทศ	26	7
สำนักวิชาการ	36	10
สำนักการประชุม	42	12
สำนักกำกับและตรวจสอบ	33	9
สำนักกรรมาธิการ 1	95	27
สำนักกรรมาธิการ 2	96	27
สำนักกฎหมาย	51	14
สำนักภาษาต่างประเทศ	21	6
สำนักพัฒนาทรัพยากรบุคคล	36	10
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร	41	11
สำนักรายงานการประชุมและชวเลข	82	23
สำนักการพิมพ์	49	14
สำนักกรรมาธิการ 3	124	35
สำนักนโยบายและแผน	36	10
รวม	1,069	300

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaires) แบบมีโครงสร้าง โดยให้กลุ่มตัวอย่างตอบคำถามด้วยตัวเอง สร้างขึ้นตามวัตถุประสงค์ของการวิจัย มีขั้นตอนในการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยโดยการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูล ซึ่งศึกษาข้อมูลที่ได้จากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิด ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพการสมรส อายุงาน รายได้ และตำแหน่งงานเป็นแบบสอบถามแบบตรวจสอบรายการ (Check list) เพียงคำตอบเดียวตามสถานภาพข้อมูลตามความเป็นจริงของผู้ตอบ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับค่านิยมหลักของข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) โดยมีคำถามทั้งสิ้น 30 ข้อ แบ่งออกเป็น 6 ด้าน ได้แก่

ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง จำนวน 6 ข้อ

ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ จำนวน 6 ข้อ

ด้านจิตบริการ จำนวน 6 ข้อ

ด้านโปร่งใส-สุจริต จำนวน 3 ข้อ

ด้านการทำงานเป็นทีม จำนวน 3 ข้อ

ด้านไม่เลือกปฏิบัติ จำนวน 6 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีการวัดแบบประมาณค่า (Rating scale) ตามเกณฑ์ของลิเคิร์ท (Likert scale) (บุญชม ศรีสะอาด, 2545, หน้า 99-100) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ให้คะแนนดังนี้

ระดับความคิดเห็นด้วยมากที่สุดเท่ากับ 5 คะแนน

ระดับความคิดเห็นด้วยมาก เท่ากับ 4 คะแนน

ระดับความคิดเห็นด้วยปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

ระดับความคิดเห็นด้วยน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

ระดับความคิดเห็นด้วยน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

สำหรับการแปลความหมายตัวแปรปัจจัยด้านค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเท่ากัน โดยแบ่งอันตรภาคชั้นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง ค่านิยมอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง ค่านิยมอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง ค่านิยมอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง ค่านิยมอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง ค่านิยมอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ตอนที่ 3 ความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวน 25 ข้อ โดยครอบคลุมข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทั้ง 5 ด้าน ได้แก่

ด้านการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 6 ข้อ

ด้านความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ จำนวน 5 ข้อ

ด้านความอดทนอดกลั้น จำนวน 4 ข้อ

ด้านการให้ความร่วมมือ จำนวน 5 ข้อ

ด้านความสำนึกในหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ

โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนตามวิธีการวัดแบบประมาณค่า (Rating scale) ตามเกณฑ์ของลิเคิร์ท (Likert scale) แบ่งออกเป็น 5 ระดับ ให้คะแนน ดังนี้

ระดับการปฏิบัติมากที่สุด เท่ากับ 5 คะแนน

ระดับการปฏิบัติมาก เท่ากับ 4 คะแนน

ระดับการปฏิบัติปานกลาง เท่ากับ 3 คะแนน

ระดับการปฏิบัติน้อย เท่ากับ 2 คะแนน

ระดับการปฏิบัติน้อยที่สุด เท่ากับ 1 คะแนน

สำหรับการแปลความหมายตัวแปรปัจจัยด้านค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ใช้เกณฑ์การแบ่งช่วงเท่ากัน โดยแบ่งอันตรภาคชั้นออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

ค่าเฉลี่ย 4.51-5.00 หมายถึง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากที่สุด

ค่าเฉลี่ย 3.51-4.50 หมายถึง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก

ค่าเฉลี่ย 2.51-3.50 หมายถึง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง

ค่าเฉลี่ย 1.51-2.50 หมายถึง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับน้อย

ค่าเฉลี่ย 1.00-1.50 หมายถึง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับน้อยที่สุด

การสร้างและตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

1. ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ขอคำปรึกษาและคำแนะนำจากอาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถาม

2. นำผลการศึกษาตามข้อ 1 มากำหนดโครงร่างแบบสอบถามตามประเด็นสำคัญ โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ตอน โดยพิจารณาเนื้อหาให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดการวิจัย

3. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นตามกรอบแนวความคิด เสนออาจารย์ที่ปรึกษา เพื่อพิจารณาความเหมาะสม ความถูกต้องของการใช้ภาษา และครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย แล้วนำมาปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำของอาจารย์ที่ปรึกษาและนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาอีกครั้ง เพื่อตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถาม

4. ปรับปรุงแก้ไขแบบสอบถามตามที่อาจารย์ที่ปรึกษาแนะนำ แล้วเสนอต่อผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและครอบคลุมเนื้อหาของการวิจัย ซึ่งผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ประกอบด้วย

4.1 นางสาวพรรณสิริ พรหมพันธุม ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานนโยบายและยุทธศาสตร์ สำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

4.2 นางสาวปัทมาภรณ์ ชูสกุล ผู้บังคับบัญชากลุ่มงานติดตามและประมวลผลงานวุฒิสภา สำนักวิชาการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

4.3 ดร.ธนวัฒน์ พิมลจินดา รองคณบดีฝ่ายบริหาร และอาจารย์ประจำวิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามและวัตถุประสงค์ (Index of item-objective congruence: IOC) โดยนำแบบสอบถามให้ผู้เชี่ยวชาญทั้ง 3 ท่านข้างต้น พิจารณาว่า ข้อคำถามแต่ละข้อ มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์การวิจัยและนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการหรือไม่ อย่างไร ถ้ามีความสอดคล้องผู้เชี่ยวชาญจะให้ค่าเป็น “+1” แต่หากผู้เชี่ยวชาญเห็นว่า ข้อคำถามนั้นไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการจะให้ค่าเป็น “-1” และในกรณีที่ผู้เชี่ยวชาญไม่แน่ใจในข้อคำถามนั้นว่ามีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และนิยามศัพท์ปฏิบัติการหรือไม่จะให้ค่าเป็น “0” หลังจากนั้นจึงนำคะแนนของผู้เชี่ยวชาญแต่ละท่านมาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์ความสอดคล้อง (IOC) โดยกำหนดเกณฑ์การยอมรับค่าสัมประสิทธิ์ IOC คือ ข้อคำถามที่มีความเที่ยงตรง คือ มีค่า IOC ตั้งแต่ 0.5 ขึ้นไป ถ้าหากข้อคำถามใดมีค่า IOC น้อยกว่า 0.5 ถือว่าข้อคำถามนั้น ไม่สอดคล้องกับ

วัตถุประสงค์การศึกษา จำเป็นต้องตัดข้อคำถามนั้นออกไปหรือทำการปรับปรุงข้อคำถามนั้นใหม่ (สิทธิ์ ธีรสรณ์, 2556, หน้า 132)

5. ปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะของผู้เชี่ยวชาญ แล้วนำเสนออาจารย์ที่ปรึกษาพิจารณาอีกครั้ง

6. คุณภาพของเครื่องมือวิจัย

6.1 นำแบบสอบถามที่แก้ไขตามผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ ไปทดลองใช้ (Try-out) กับข้าราชการรัฐสภาสามัญสังกัดสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน เพื่อหาความเหมาะสมของการใช้ภาษาในแบบสอบถาม

6.2 หาค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถาม (Reliability) แบบ Cronbach's alpha โดยมีค่าที่ยอมรับได้ไม่น้อยกว่า 0.7 ได้ค่าความเที่ยงหรือความเชื่อถือได้ของแบบสอบถามเท่ากับ . 970 ซึ่งถือว่าแบบสอบถามนี้มีความเชื่อถือได้สามารถนำไปเก็บข้อมูลจริงต่อไป

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลมีขั้นตอน ดังนี้

1. เก็บรวบรวมข้อมูลระหว่างวันที่ 11-15 พฤษภาคม พ.ศ. 2558

2. จากการเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปจำนวน 300 ชุด ตามกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา โดยแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมามีความสมบูรณ์จำนวน 300 ชุด คิดเป็นร้อยละ 100

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 2 ตอน คือ

ตอนที่ 1 วิเคราะห์โดยวิธีการประมวลผลทางหลักสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics)

1. การวิเคราะห์เกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม หาค่าทางสถิติด้วยความถี่และร้อยละ

2. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

3. การวิเคราะห์ข้อมูลความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นำข้อมูลที่รวบรวมได้มาวิเคราะห์หาค่าทางสถิติ ซึ่งประกอบด้วยค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

ตอนที่ 2 วิเคราะห์โดยวิธีสถิติอนุมาน

1. การทดสอบความสัมพันธ์ (Pearson correlation) ระหว่างตัวแปรด้านค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ว่ามีความสัมพันธ์กับตัวแปรด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหรือไม่ และในทิศทางใด เพื่อใช้ในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณต่อไป

2. การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple regression analysis) โดยวิเคราะห์ข้อมูลหาค่าสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ทั้ง 6 ด้าน กับตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกทีดีขององค์การ ทั้งในภาพรวมและรายด้าน เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยเลือกใช้สถิติในการวิเคราะห์เพื่อให้สอดคล้องกับลักษณะของข้อมูลและตอบวัตถุประสงค์ ดังนี้

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่

1. สถิติพื้นฐาน ได้แก่

   1.1 ค่าร้อยละ (Percentage)

   1.2 ค่าเฉลี่ย (Mean)

   1.3 ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation)

2. สถิติที่ใช้ในการหาคุณภาพของเครื่องมือในการวิจัย

   2.1 การหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability test) โดยวิธีการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's coefficient)

   2.2 การทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Multicollinearity test) โดยการใช้ Variance inflation factors (VIFs)

3. สถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

   3.1 การวิเคราะห์สหสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple correlation analysis)

   3.2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis)

บทที่ 4
ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ตารางที่ 3 จำนวนและร้อยละของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ผู้ตอบแบบสอบถาม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล

ข้อมูลทั่วไป	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (n = 300)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	60	20.00
หญิง	240	80.00
2. อายุ		
ระหว่าง 20-30 ปี	60	20.00
ระหว่าง 31-40 ปี	170	56.67
ระหว่าง 41-50 ปี	70	23.33
3. ระดับการศึกษา		
ระดับ ปวช.	20	6.67
ระดับ ปวส.	10	3.33

ตารางที่ 3 (ต่อ)

ข้อมูลทั่วไป	ผู้ตอบแบบสอบถาม	
	จำนวน (n = 300)	ร้อยละ
ระดับปริญญาตรี	120	40.00
ระดับปริญญาโท	150	50.00
4. สถานภาพการสมรส		
โสด	240	80.00
สมรส	60	20.00
5. อายุงาน		
น้อยกว่า 1 ปี	10	3.33
ระหว่าง 1-5 ปี	90	30.0
ระหว่าง 6-10 ปี	130	43.34
ระหว่าง 11-15 ปี	50	16.67
ระหว่าง 16-20 ปี	10	3.33
ระหว่าง 21-25 ปี	10	3.33
6. รายได้		
10,000-20,000 บาท	80	26.67
20,001-30,000 บาท	140	46.68
30,001-40,000 บาท	60	20.00
40,001-50,000 บาท	20	6.67
7. ตำแหน่งงาน		
ทั่วไป	150	50.00
ปฏิบัติงาน	70	23.33
ชำนาญงาน	70	23.33
อาวุโส	10	3.34
วิชาการ	150	50
ปฏิบัติการ	100	33.33
ชำนาญการ	40	13.33
ชำนาญการพิเศษ	10	3.34

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ความคิดเห็นเกี่ยวกับค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นค่านิยมหลักของข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 6 ด้าน ได้แก่ ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจิตบริการ ด้านโปร่งใส-สุจริต ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านไม่เลือกปฏิบัติ รายละเอียดดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ในภาพรวมและจำแนกตามรายด้าน

รายการ	$\overline{X}$	SD	ระดับ	ลำดับที่
1. ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง	4.13	0.47	มาก	4
2. ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์	4.02	0.58	มาก	5
3. ด้านจิตบริการ	4.18	0.55	มาก	3
4. ด้านโปร่งใส-สุจริต	3.83	0.59	มาก	6
5. ด้านการทำงานเป็นทีม	4.23	0.49	มาก	2
6. ด้านไม่เลือกปฏิบัติ	4.30	0.51	มาก	1
รวม	4.12	0.37	มาก	

จากตารางที่ 4 พบว่า ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.12, SD = 0.37) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณาด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านไม่เลือกปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 4.30, SD = 0.51) รองลงมา ได้แก่ ด้านการทำงานเป็นทีม ($\overline{X}$ = 4.23, SD = 0.49) และด้านจิตบริการ ($\overline{X}$ = 4.18, SD = 0.55) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านโปร่งใส-สุจริต ($\overline{X}$ = 3.83, SD = 0.59)

ตารางที่ 5 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง โดยภาพรวมและรายข้อ

ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง	การปฏิบัติ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
1. ท่านกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นคัดค้านหากผู้บังคับบัญชาสั่งให้ท่านทำผิดระเบียบปฏิบัติ	119 (39.67)	125 (41.67)	56 (18.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.21	0.74	มาก	2
2. ท่านยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังใจในการคัดค้านความไม่ถูกต้อง	50 (16.67)	142 (47.33)	97 (32.33)	0 (0.00)	11 (3.67)	3.73	0.86	มาก	6
3. ท่านปฏิบัติตามวินัยข้าราชการรัฐสภาอย่างเคร่งครัด	72 (24.00)	175 (58.33)	53 (17.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.06	0.64	มาก	5
4. ท่านปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา	80 (26.67)	182 (60.67)	38 (12.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.14	0.61	มาก	3
5. ท่านปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพและจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด	82 (27.33)	169 (56.33)	49 (16.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.11	0.65	มาก	4
6. ท่านไม่ส่งเสริม/สนับสนุนการกระทำผิด	187 (62.33)	79 (26.33)	34 (11.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.51	0.69	มาก	1
ภาพรวม						4.13	0.47	มาก	

จากตารางที่ 5 พบว่า ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.13, SD = 0.47) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การไม่ส่งเสริม/ สนับสนุนการกระทำผิด ($\overline{X}$ = 4.51, SD = 0.69) รองลงมา ได้แก่ ความกล้า

ที่จะแสดงความคิดเห็นคัดค้านหากผู้บังคับบัญชาสั่งให้ทำผิดระเบียบปฏิบัติ ($\overline{X}$ = 4.21, SD = 0.74) และการปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา ($\overline{X}$ = 4.14, SD = 0.61) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังใจในการคัดค้านความไม่ถูกต้อง ($\overline{X}$ = 3.73, SD = 0.86)

ตารางที่ 6 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยภาพรวมและรายข้อ

ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์	การปฏิบัติ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
1. ท่านมีการวางแผนการทำงานและกำหนดระยะ เวลาในการทำงานอย่างชัดเจน	59 (19.67)	183 (61.00)	58 (19.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.00	0.63	มาก	4
2. ท่านสามารถทำงานเสร็จทันตามกำหนดระยะเวลาที่วางแผนไว้	67.00 (22.33)	206 (68.67)	27 (9.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.13	0.54	มาก	1
3. ท่านมีการกำหนดเป้าหมายของงานอย่างชัดเจนตามวัตถุประสงค์ขององค์การ	56 (18.67)	183 (61.00)	61 (20.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	3.98	0.63	มาก	5
4. ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด	77 (25.67)	186 (62.00)	25 (8.33)	12 (4.00)	0 (0.00)	4.09	0.70	มาก	3
5. ท่านปฏิบัติงานโดยมีการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ	58 (19.33)	159 (53.00)	47 (15.67)	36 (12.00)	0 (0.00)	3.80	0.89	มาก	6

ตารางที่ 6 (ต่อ)

ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์	การปฏิบัติ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
6. ท่านยินดีรับผิดชอบและหาทางแก้ไขหากมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน	95 (31.67)	172 (57.33)	4 (1.33)	29 (9.67)	0 (0.00)	4.11	0.84	มาก	2
ภาพรวม						4.02	0.58	มาก	

จากตารางที่ 6 พบว่า ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.02, SD = 0.58) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความสามารถทำงานเสร็จทันตามกำหนดระยะเวลาที่วางแผนไว้ ($\overline{X}$ = 4.13, SD = 0.54) รองลงมา ได้แก่ ความยินดีรับผิดชอบและหาทางแก้ไขหากมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 4.11, SD = 0.84) และการปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด ($\overline{X}$ = 4.09, SD = 0.70) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การปฏิบัติงานโดยมีการวัดและประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ ($\overline{X}$ = 3.80, SD = 0.89)

ตารางที่ 7 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านจิตบริการ โดยภาพรวมและรายข้อ

ด้านจิตบริการ	การปฏิบัติ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
1. ท่านให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม	98 (32.67)	174 (58.00)	28 (9.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.23	0.61	มาก	2

ตารางที่ 7 (ต่อ)

ด้านจิตบริการ	การปฏิบัติ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
2. ท่านให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น	79 (26.33)	168 (56.00)	53 (17.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.09	0.66	มาก	6
3. ท่านให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ	104 (34.67)	168 (56.00)	29 (9.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.25	0.61	มาก	1
4. ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ โดยจะไม่แสดงอาการโกรธหรือเสียใจเมื่อถูกผู้รับบริการตำหนิหรือต่อว่า	97 (32.33)	141 (47.00)	62 (20.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.12	0.72	มาก	5
5. ท่านให้บริการแก่ประชาชนด้วยความใส่ใจ	83 (27.67)	192 (64.00)	25 (8.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.19	0.57	มาก	4
6. ท่านพยายามตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ	83 (27.67)	194 (64.67)	23 (7.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20	0.56	มาก	3
ภาพรวม						4.18	0.55	มาก	

จากตารางที่ 7 พบว่า ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านจิตบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.18, SD = 0.55) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ ($\overline{X}$ = 4.25, SD = 0.61) รองลงมา ได้แก่ การให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ($\overline{X}$ = 4.23, SD = 0.61) และความพยายามตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ ($\overline{X}$ = 4.20, SD = 0.56) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น ($\overline{X}$ = 4.09, SD = 0.66)

ตารางที่ 8 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านโปร่งใส-สุจริต โดยภาพรวมและรายข้อ

ด้านโปร่งใส-สุจริต	การปฏิบัติ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
1. ท่านมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความโปร่งใสตรวจสอบได้	42 (14.00)	209 (69.67)	34 (11.33)	15 (5.00)	0 (0.00)	3.93	0.67	มาก	1
2. ท่านมีกระบวนการสำหรับให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน	45 (15.00)	162 (54.00)	71 (23.67)	22 (7.33)	0 (0.00)	3.77	0.79	มาก	3
3. ท่านมีการเปิดเผยข้อมูลและผลการดำเนินงานของท่านแก่สาธารณชน	30 (10.00)	195 (65.00)	60 (20.00)	15 (5.00)	0 (0.00)	3.80	0.68	มาก	2
ภาพรวม						3.83	0.59	มาก	

จากตารางที่ 8 พบว่า ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านจิตบริการ โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 3.83, SD = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความโปร่งใสตรวจสอบได้ ($\overline{X}$ = 3.93, SD = 0.67) รองลงมา คือ การมีการเปิดเผยข้อมูลและผลการดำเนินงานแก่สาธารณชน ($\overline{X}$ = 3.80, SD = 0.68) ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมีกระบวนการสำหรับให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน ($\overline{X}$ = 3.77, SD = 0.79)

ตารางที่ 9 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวมและรายข้อ

ด้านการทำงานเป็นทีม	การปฏิบัติ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
1. ท่านจะให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมเพื่อให้สามารถตัดสินใจและทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ	105 (35.00)	193 (64.33)	2 (0.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.34	0.49	มาก	1
2. ท่านมีการประสานงานกับหน่วยงานหรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน	82 (27.33)	197 (65.67)	21 (7.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20	0.55	มาก	2
3. ท่านมีการกำหนดเป้าหมายในทำงานร่วมกับทีมงาน	82 (27.33)	183 (61.00)	35 (11.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.16	0.61	มาก	3
ภาพรวม						4.23	0.49	มาก	

จากตารางที่ 9 พบว่า ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านการทำงานเป็นทีม โดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.23, SD = 0.49) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมเพื่อให้สามารถตัดสินใจ และทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ($\overline{X}$ = 4.34, SD = 0.49) รองลงมา คือ มีการประสานงานกับหน่วยงาน หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน ($\overline{X}$ = 4.20, SD = 0.55) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ มีการกำหนดเป้าหมายในทำงานร่วมกับทีมงาน ($\overline{X}$ = 4.16, SD = 0.61)

ตารางที่ 10 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านไม่เลือกปฏิบัติ โดยภาพรวมและรายข้อ

ด้านไม่เลือกปฏิบัติ	การปฏิบัติ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
1. ท่านให้บริการผู้รับบริการทุกระดับด้วยความเสมอภาค	120 (40.00)	157 (52.33)	23 (7.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.32	0.61	มาก	5
2. ท่านจัดลำดับการให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับการขอรับบริการด้วยความยุติธรรม	132 (44.00)	135 (45.00)	33 (11.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33	0.67	มาก	4
3. ท่านอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน	121 (40.33)	164 (54.67)	15 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.35	0.57	มาก	2
4. ท่านส่งมอบบริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด	112 (37.33)	184 (61.33)	4 (1.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.36	0.51	มาก	1
5. มีการกำหนดกระบวนการให้บริการและปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค	115 (38.33)	170 (56.67)	15 (5.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33	0.57	มาก	3
6. ในกรณีที่มีเหตุอันสมควร และจำเป็นต้องให้บริการผู้มาลำดับหลังก่อน ท่านจะอธิบายเหตุผลให้ผู้รับบริการอื่นรับทราบ	86 (28.67)	173 (57.67)	23 (7.67)	18 (6.00)	0 (0.00)	4.09	0.77	มาก	6
ภาพรวม						4.30	0.51	มาก	

จากตารางที่ 10 พบว่า ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านไม่เลือกปฏิบัติ โดยภาพรวม

อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.30, SD = 0.51) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การส่งมอบบริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด ($\overline{X}$ = 4.36, SD = 0.51) รองลงมา คือ การอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน ($\overline{X}$ = 4.35, SD = 0.57) อับดับที่ 3 ได้แก่ การจัดลำดับการให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับการขอรับบริการด้วยความยุติธรรม ($\overline{X}$ = 4.33, SD = 0.67) และมีการกำหนดกระบวนการให้บริการและปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค ($\overline{X}$ = 4.33, SD = 0.57) ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ในกรณีที่มีเหตุอันสมควรและจำเป็นต้องให้บริการผู้มาลำดับหลังก่อน มีการอธิบายเหตุผลให้ผู้รับบริการอื่นรับทราบ ($\overline{X}$ = 4.09, SD = 0.77)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยภาพรวมและรายด้าน ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ รายละเอียดดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 ระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยภาพรวมและรายด้าน

รายการ	การปฏิบัติ			
	$\overline{X}$	SD	ความหมาย	ลำดับที่
1. ด้านการให้ความช่วยเหลือ	4.21	0.44	มาก	4
2. ด้านความสำนึกในหน้าที่	4.24	0.59	มาก	3
3. ด้านความอดทนอดกลั้น	4.16	0.68	มาก	5
4. ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	4.38	0.45	มาก	1
5. ด้านการให้ความร่วมมือ	4.32	0.48	มาก	2
รวม	4.26	0.46	มาก	

จากตารางที่ 11 พบว่า ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.26, SD = 0.46) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมากทุกด้าน และเมื่อพิจารณาด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก พบว่า ด้านที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ($\overline{X}$ = 4.38, SD = 0.45) รองลงมา ได้แก่ ด้านการให้ความร่วมมือ ($\overline{X}$ = 4.32, SD = 0.48) และด้านความสำนึกในหน้าที่ ($\overline{X}$ = 4.24, SD = 0.59) ตามลำดับ ส่วนด้านที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ ด้านความอดทนอดกลั้น ($\overline{X}$ = 4.16, SD = 0.68)

ตารางที่ 12 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านการให้ความช่วยเหลือ โดยภาพรวมและรายข้อ

ด้านการให้ความช่วยเหลือ	การปฏิบัติ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
1. ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน	110 (36.67)	183 (61.00)	7 (2.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.34	0.52	มาก	2
2. ท่านยินดีปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานในกรณีที่เพื่อนร่วมงานไม่อาจปฏิบัติงานได้	123 (41.00)	165 (55.00)	12 (4.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.37	0.56	มาก	1
3. ท่านให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการตลอดจนแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ	136 (45.33)	130 (43.33)	34 (11.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.34	0.67	มาก	3
4. ท่านจะช่วยเหลือตลอดจนให้คำ แนะนำการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงานใหม่	62 (20.67)	189 (63.00)	49 (16.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.04	0.61	มาก	

ตารางที่ 12 (ต่อ)

ด้านการให้ความช่วยเหลือ	การปฏิบัติ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
5. ท่านให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์สำนักงานโปรแกรมคอมพิวเตอร์	92 (30.67)	151 (50.33)	57 (19.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.12	0.70	มาก	4
6. ท่านจะช่วยเหลือตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน	57 (19.00)	208 (69.33)	35 (11.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.07	0.55	มาก	5
ภาพรวม						4.21	0.44	มาก	

จากตารางที่ 12 พบว่า ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านการให้ความช่วยเหลือโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.21, SD = 0.44) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าอยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ ความยินดีปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานในกรณีที่เพื่อนร่วมงานไม่อาจปฏิบัติงานได้ ($\overline{X}$ = 4.37, SD = 0.56) รองลงมา ได้แก่ การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน ($\overline{X}$ = 4.34, SD = 0.52) และการให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการตลอดจนแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ ($\overline{X}$ = 4.34, SD = 0.67) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การจะช่วยเหลือตลอดจนให้คำแนะนำการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงานใหม่ ($\overline{X}$ = 4.04, SD = 0.61)

ตารางที่ 13 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านความสำนึกในหน้าที่ โดยภาพรวมและรายข้อ

ด้านความสำนึกในหน้าที่	การปฏิบัติ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
1. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด	110 (36.67)	112 (37.33)	51 (17.00)	27 (9.00)	0 (0.00)	4.02	0.95	มาก	110 (36.67)
2. ท่านนำนโยบายไปปฏิบัติและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายของผู้บังคับบัญชา	113 (37.67)	125 (41.67)	62 (20.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.17	0.75	มาก	113 (37.67)
3. ท่านปฏิบัติงานโดยยึดหลักความตรงตามเวลา	126 (42.00)	163 (54.33)	11 (3.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.38	0.56	มาก	126 (42.00)
4. ท่านดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร	130 (43.33)	138 (46.00)	32 (10.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33	0.66	มาก	130 (43.33)
5. ท่านไม่ใช้เวลาราชการในการทำงานส่วนตัว	111 (37.00)	166 (55.33)	23 (7.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29	0.60	มาก	111 (37.00)
ภาพรวม						4.24	0.60	มาก	

จากตารางที่ 13 พบว่า ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านความสำนึกในหน้าที่โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.24, SD = 0.59) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานโดยยึดหลักความตรงตามเวลา ($\overline{X}$ = 4.38, SD = 0.56) รองลงมา ได้แก่ การดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร ($\overline{X}$ = 4.3, SD = 0.66) และการไม่ใช้เวลาราชการในการทำงานส่วนตัว ($\overline{X}$ = 4.29, SD = 0.60) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การปฏิบัติตามกฎ ระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด ($\overline{X}$ = 4.02, SD = 0.95)

ตารางที่ 14 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านความอดทนอดกลั้น โดยภาพรวมและรายข้อ

ด้านความอดทนอดกลั้น	การปฏิบัติ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
1. ท่านปฏิบัติงานด้วยความอดทน อดกลั้น แม้จะถูกรบกวนจากเพื่อนร่วมงาน	128 (42.67)	131 (43.67)	41 (13.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.29	0.69	มาก	1
2. ท่านอดทนต่อสถานการณ์ หรือการปฏิบัติงานที่มีความกดดันได้ดี	105 (35.00)	135 (45.00)	60 (20.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.15	0.73	มาก	2
3. ท่านอดทนต่อความไม่สะดวกในการการใช้งานเครื่องใช้สำนักงาน หรือการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ได้ดี	101 (33.67)	135 (45.00)	50 (16.67)	0 (0.00)	14 (4.67)	4.03	0.96	มาก	3
ภาพรวม						4.16	0.68	มาก	

จากตารางที่ 14 พบว่า ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านความอดทนอดกลั้น โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.16, SD = 0.68) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การปฏิบัติงานด้วยความอดทน อดกลั้น แม้จะถูกรบกวนจากเพื่อนร่วมงาน ($\overline{X}$ = 4.29, SD = 0.69) รองลงมา ได้แก่ การอดทนต่อสถานการณ์ หรือการปฏิบัติงานที่มีความกดดันได้ดี ($\overline{X}$ = 4.15, SD = 0.73) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การอดทนต่อความไม่สะดวกในการใช้งานเครื่องใช้สำนักงาน หรือการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ได้ดี ($\overline{X}$ = 4.03, SD = 0.96)

ตารางที่ 15 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น โดยภาพรวมและรายข้อ

ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	การปฏิบัติ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
1. ท่านรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ภารกิจสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี	103 (33.33)	193 (64.33)	4 (1.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33	0.50	มาก	4
2. ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผล กระทบที่อาจจะเกิด ขึ้นต่อบุคคลอื่นจากการกระทำของท่านเสมอ	109 (36.33)	191 (63.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.36	0.48	มาก	3
3. เมื่อท่านใช้งานทรัพย์สินส่วนกลางแล้วท่านจะดูแลให้อยู่ในสภาพเดิม พร้อมใช้งานเพื่อให้ผู้อื่นสามารถใช้งานต่อได้	134 (44.67)	162 (54.00)	4 (1.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.43	0.52	มาก	1
4. ท่านจะขอรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน/ ผู้บังคับบัญชาที่อาจจะได้รับ	105 (35.00)	190 (63.33)	5 (1.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.33	0.51	มาก	5
5. ท่านเต็มใจที่จะรับผิดชอบต่อการกระทำของท่านหากมีผลกระทบต่อผู้อื่น	127 (42.33)	173 (57.67)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.42	0.49	มาก	2
ภาพรวม						4.38	0.45	มาก	

จากตารางที่ 15 พบว่า ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.38, SD = 0.45) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด 3 อันดับแรก พบว่า ข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ เมื่อใช้งานทรัพย์สินส่วนกลางแล้วมีการดูแลให้อยู่ในสภาพเดิม พร้อมใช้งานเพื่อให้ผู้อื่นสามารถใช้งานต่อได้ ($\overline{X}$ = 4.43, SD = 0.52) รองลงมา ได้แก่ ความเต็มใจที่จะรับผิดชอบต่อการกระทำของตนเองหากมีผลกระทบต่อผู้อื่น ($\overline{X}$ = 4.42, SD = 0.49) และการปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลกระทบที่อาจจะเกิดขึ้นต่อบุคคลอื่นจากการกระทำของตนเองเสมอ ($\overline{X}$ = 4.36, SD = 0.48) ตามลำดับ ส่วนข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด ได้แก่ การรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการของเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ภารกิจสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี ($\overline{X}$ = 4.33, SD = 0.50) และมีการขอรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน/ ผู้บังคับบัญชาที่อาจจะได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจของตนเองเสมอ ($\overline{X}$ = 4.33, SD = 0.51)

ตารางที่ 16 จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การแปลความ และอันดับของความคิดเห็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านการให้ความร่วมมือ โดยภาพรวมและรายข้อ

ด้านการให้ความร่วมมือ	การปฏิบัติ								
	มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด	$\overline{X}$	SD	แปลความ	ลำดับที่
1. ท่านเข้าร่วมการประชุมในงานที่ท่านเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบ หรือที่ท่านได้รับมอบ หมายทุกครั้ง	137 (45.67)	163 (54.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.46	0.50	มาก	1
2. ท่านสามารถรักษาความลับขององค์กรได้เป็นอย่างดี	124 (41.33)	145 (48.33)	31 (10.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.31	0.65	มาก	2
3. ท่านมีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น	117 (39.00)	125 (41.67)	58 (19.33)	0 (0.00)	0 (0.00)	4.20	0.74	มาก	3
ภาพรวม						4.32	0.48	มาก	

จากตารางที่ 16 พบว่า ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านการให้ความร่วมมือโดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก ($\overline{X}$ = 4.32, SD = 0.48) เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทุกข้อ และเมื่อพิจารณาข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงสุด คือ การเข้าร่วมการประชุมในงานที่เกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบ หรือที่ได้รับมอบหมายทุกครั้ง ($\overline{X}$ = 4.46, SD = 0.50) รองลงมา ได้แก่ การสามารถรักษาความลับขององค์กรได้เป็นอย่างดี ($\overline{X}$ = 4.31, SD = 0.65) และข้อที่มีค่าเฉลี่ยต่ำสุด คือ การมีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น ($\overline{X}$ = 4.20, SD = 0.74)

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การทดสอบความสัมพันธ์ และอิทธิพลระหว่างค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการวิเคราะห์ความสัมพันธ์แบบพหุคูณ (Multiple correlation analysis) การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple regression analysis) ตามที่ได้ตั้งสมมติฐาน ดังนี้

ค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจิตบริการด้านโปร่งใส-สุจริต ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านไม่เลือกปฏิบัติ มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

ตารางที่ 17 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน ระหว่างค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจิตบริการด้านโปร่งใส-สุจริต ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านไม่เลือกปฏิบัติ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตัวแปร	พฤติกรรม	ยืนหยัด	มุ่งผล	จิตบริการ	โปร่งใส	ทำงานเป็นทีม	ไม่เลือกปฏิบัติ	VIF
พฤติกรรม	1	0.461*	0.214*	0.369*	0.360*	0.546*	0.208*	
ยืนหยัด		1	0.425*	0.292*	0.134*	0.401*	0.176*	1.379
มุ่งผล			1	0.537*	0.212*	0.426*	0.115*	1.687
จิตบริการ				1	0.389*	0.437*	0.316*	1.613
โปร่งใส					1	0.673*	0.651*	2.633

ตารางที่ 17 (ต่อ)

ตัวแปร	พฤติกรรม ยืนหยัด	มุ่งผล	จิตบริการ	โปร่งใส	ทำงานเป็นทีม	ไม่เลือกปฏิบัติ	VIF
ทำงานเป็นทีม					1	0.479*	2.410
ไม่เลือกปฏิบัติ						1	1.798

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตาราง 17 พบว่า ตัวแปรอิสระแต่ละด้านมีความสัมพันธ์กันหรือเกิดเป็น Multicollinearity ดังนั้น ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบ Multicollinearity โดยใช้ค่า VIF ปรากฏว่าค่า VIF ของตัวแปรอิสระค่านิยมในการทำงาน มีค่าตั้งแต่ 1.379-2.633 ซึ่งมีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กัน

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านยืนหยัด มุ่งผล จิตบริการ โปร่งใส ทำงานเป็นทีม และไม่เลือกปฏิบัติ พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับตัวแปรตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ระหว่าง 0.208-0.546 จากนั้นผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณและสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม ได้ดังนี้

ตารางที่ 18 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านยืนหยัด มุ่งผล จิตบริการ โปร่งใส ทำงานเป็นทีม ไม่เลือกปฏิบัติ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นเกณฑ์

Source of variation	df	Sum of squares	Mean square	F
Regression	6	26.595	4.432	35.633**
Residual	293	36.447	.124	
Total	299	63.042		

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 18 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กันเชิงเส้นตรงกับตัวแปรที่ศึกษา อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ได้ จึงคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณค่าน้ำหนักความสำคัญของตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐานและคะแนนดิบรวมทั้งสร้างสมการถดถอยพหุคูณ ดังแสดงในตารางที่ 19

ตารางที่ 19 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณระหว่างค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านยืนหยัด มุ่งผล จิตบริการ โปร่งใส ทำงานเป็นทีม ไม่เลือกปฏิบัติ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตัวพยากรณ์	Beta	B	p-value	SE_b
ด้านยืนหยัด	0.340	0.333	0.000*	0.35269
ด้านมุ่งผล	-0.233	-0.186	0.000*	
ด้านจิตบริการ	0.223	0.185	0.000*	
ด้านโปร่งใส	0.095	0.074	0.000*	
ด้านทำงานเป็นทีม	0.425	0.398	0.190	
ด้านไม่เลือกปฏิบัติ	-0.161	-0.146	0.000*	

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

จากตารางที่ 19 พบว่า ค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจิตบริการ ด้านการทำงานเป็นทีม และด้านไม่เลือกปฏิบัติ มีอิทธิพลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สำหรับค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านโปร่งใส-สุจริต ไม่มีอิทธิพลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม เมื่อนำค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจิตบริการ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านไม่เลือกปฏิบัติ ไปสร้างสมการพยากรณ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

(พฤติกรรม) = 1.518 + 0.333 (ยืนหยัด)* - 0.186 (มุ่งผล)* + 0.185 (จิตบริการ)* + 0.074 (โปร่งใส) + 0.398 (ทำงานเป็นทีม)* - 0.146 (ไม่เลือกปฏิบัติ)*

บทที่ 5
สรุปผลวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีวัตถุประสงค์เพื่อ (1) ศึกษาค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา (2) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ (3) ศึกษาอิทธิพลของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 1,069 คน และกลุ่มตัวอย่าง คือ ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 300 คน โดยสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิ เครื่องมือที่ใช้ศึกษาเป็นแบบสอบถาม มีค่าความเที่ยงเท่ากับ .97 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการถดถอยพหุคูณแบบปกติ

สรุปผลวิจัย

1. ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง อายุระหว่าง 31-40 ปี ระดับการศึกษาสูงสุด ปริญญาโท สถานภาพสมรสโสด อายุงานระหว่าง 6-10 ปี รายได้ 20,001-30,000 บาท ดำรงตำแหน่งประเภทวิชาการระดับปฏิบัติงาน

2. ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยภาพรวม และรายด้านอยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านไม่เลือกปฏิบัติ เช่น ส่งมอบบริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด และอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน ด้านการทำงานเป็นทีม เช่น ให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมเพื่อให้สามารถตัดสินใจ และทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ และมีการประสานงานกับหน่วยงาน หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน ด้านจิตบริการ เช่น ให้ บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ และให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง เช่น ไม่ส่งเสริม/ สนับสนุนการกระทำผิด และกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นคัดค้านหากผู้บังคับบัญชาสั่งให้กระทำผิดระเบียบปฏิบัติ ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ เช่น สามารถทำงานเสร็จทันตามกำหนดระยะเวลาที่วางแผนไว้ และยินดีรับผิดชอบและหาทางแก้ไขหากมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และด้านโปร่งใส-สุจริต เช่น มีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และมีการเปิดเผยข้อมูล

และผลการดำเนินงานแก่สาธารณชน เป็นต้น

3. ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีระดับการปฏิบัติตามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยภาพรวมและรายด้าน อยู่ในระดับมาก ได้แก่ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น เช่น เมื่อใช้งานทรัพย์สินส่วนกลางแล้วจะดูแลให้อยู่ในสภาพเดิม พร้อมใช้งานเพื่อให้ผู้อื่นสามารถใช้งานต่อได้ และเต็มใจที่จะรับผิดชอบต่อการกระทำของตนหากมีผลกระทบต่อผู้อื่น ด้านการให้ความร่วมมือ เช่น เข้าร่วมการประชุมในงานที่ตนเกี่ยวข้องหรือรับผิดชอบ หรือที่ได้รับมอบ หมายทุกครั้ง และสามารถรักษาความลับขององค์กรได้เป็นอย่างดี ด้านความสำนึกในหน้าที่ เช่น ปฏิบัติงานโดยยึดหลักความตรงตามเวลาและดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ เช่น ยินดีปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานในกรณีที่เพื่อนร่วมงานไม่อาจปฏิบัติงานได้ ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน และให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการตลอดจนแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ และด้านความอดทนอดกลั้น เช่น ปฏิบัติงานด้วยความอดทน อดกลั้น แม้จะถูกรบกวนจากเพื่อนร่วมงาน และอดทนต่อสถานการณ์ หรือการปฏิบัติงานที่มีความกดดันได้ดี เป็นต้น

4. ค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจิตบริการ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านไม่เลือกปฏิบัติ และค่าคงที่มีอิทธิพลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 สำหรับค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาด้านโปร่งใส-สุจริต ไม่มีอิทธิพลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมเมื่อนำค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ ด้านจิตบริการ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านไม่เลือกปฏิบัติไปสร้างสมการพยากรณ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม โดยได้สมการพยากรณ์ ดังนี้

(พฤติกรรม) = 1.518 + 0.333 (ยืนหยัด)* - 0.186 (มุ่งผล)* + 0.185 (จิตบริการ)* + 0.074 (โปร่งใส) + 0.398 (ทำงานเป็นทีม)* - 0.146 (ไม่เลือกปฏิบัติ)*

อภิปรายผล

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง อิทธิพลของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สามารถอภิปรายผลได้ ดังนี้

1. ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีความคิดเห็นเกี่ยวกับการปฏิบัติตามค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยภาพรวม อยู่ในระดับมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ทุกด้านมีระดับความคิดเห็นอยู่ในระดับมาก โดยด้านไม่เลือกปฏิบัติมีระดับ

ความคิดเห็นสูงที่สุดอยู่ในระดับมาก รองลงมา คือ ด้านการทำงานเป็นทีม ด้านจิตบริการ ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ และด้านโปร่งใส-สุจริต ตามลำดับ เนื่องจากประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา กำหนดให้ข้าราชการรัฐสภาต้อง ปฏิบัติหน้าที่ด้วยความเที่ยงธรรม เป็นกลางทางการเมือง มีจิตให้บริการแก่สมาชิกรัฐสภา บุคคลในวงงานรัฐสภา และประชาชน ด้วยอัธยาศัยไมตรี โดยไม่เลือกปฏิบัติ พร้อมให้บริการอยู่เสมอ ดังนั้น ในการปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานวุฒิสภา จึงต้องยึดมั่นในค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา เพื่อให้บรรลุพันธกิจขององค์การ สอดคล้องกับแนวคิดของวิชชุลดา ลดาวัลย์ (2551, หน้า 105) ในการปฏิบัติงานของบุคลากรจำเป็นต้องยึดหลักค่านิยมในการปฏิบัติงานเป็นพื้นฐานของการยึดมั่นในความถูกต้องตามอุดมการณ์ที่ข้าราชการพึงปฏิบัติหน้าที่โดยคำนึงถึงภาพลักษณ์ของหน่วยงาน และผลประโยชน์ของส่วนรวม และสอดคล้องกับวรัญรดา หนูขาว (2552, หน้า 102) ว่า เมื่อพนักงานเผชิญกับความรับผิดชอบมากยิ่งขึ้น หรือมีการตัดสินใจที่เป็นไปโดยลำบากมากยิ่งขึ้น ความเชื่อในค่านิยมจะเป็นตัวกำหนดมาตรฐานในพฤติกรรมที่จะแสดงออกมา

2. ค่านิยมหลัก ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยภาพรวม ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ เนื่องจากสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาพยายามเสริมสร้างภาพลักษณ์การเป็นองค์กรธรรมาภิบาล ซึ่งได้รับการยอมรับจากสมาชิกวุฒิสภาและประชาชน จำเป็นต้องปฏิบัติงานตามพันธกิจในการสนับสนุนสมาชิกวุฒิสภา ขณะเดียวกันต้องตอบสนองต่อความคาดหวังของประชาชนในการปฏิบัติงานด้วยความถูกต้องและผลประโยชน์ของประเทศชาติ สอดคล้องกับแนวคิดของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2549, หน้า 19) ว่า ค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นคุณธรรมประจำใจที่จัดทำขึ้นให้เจ้าหน้าที่ของรัฐพึงยึดถือ เพื่อสร้างวัฒนธรรมการทำงานใหม่ ให้งานภาครัฐบังเกิดผลตามแนวทางของแผนปฏิรูประบบบริหารภาครัฐที่มุ่งสร้างคุณประโยชน์สูงให้แก่ประชาชนและประเทศชาติ และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของจารุมา ชูช่วง (2550, หน้า 49) ว่า การที่บุคคลมีค่านิยมในการทำงานจะนำไปสู่การมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสม

3. ค่านิยมหลัก ด้านมุ่งผลสัมฤทธิ์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยภาพรวม ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ เนื่องจากตามพระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546 มาตรา 9 กำหนดให้ส่วนราชการต้องจัดทำแผนปฏิบัติราชการไว้ล่วงหน้า โดยมีรายละเอียดขั้นตอน ระยะเวลา งบประมาณที่ต้องใช้ เป้าหมายของภารกิจ

ผลสัมฤทธิ์ของภารกิจ และตัวชี้วัดความสำเร็จของภารกิจ ทั้งต้องมีการติดตามประเมินผลการปฏิบัติตามแผนปฏิบัติราชการด้วย ซึ่งทำให้การปฏิบัติงานของข้าราชการจะต้องมุ่งเน้นการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายที่วางไว้ สอดคล้องกับงานวิจัยของณสรวง ก้อนวิมล (2552, หน้า 74) ซึ่งระบุว่า การทำงานที่มุ่งผลสัมฤทธิ์นั้น เป็นการทำงานอย่างมีเป้าหมายที่ชัดเจน คนในองค์กรมีความร่วมมือร่วมใจที่จะนำพาองค์กรไปในทิศทางที่พึงประสงค์เพื่อให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ คุ้มค่ากับทรัพยากรที่ใช้ไป กล้าตัดสินใจในการแก้ปัญหาต่าง ๆ ให้ลุล่วง การทำงานในระบบราชการนั้นจะต้องยึดตามแบบแผนที่ทางราชการกำหนด ซึ่งจะมีหลักเกณฑ์และวิธีการกำหนดไว้เป็นแนวทางในการดำเนินงาน เพื่อให้การปฏิบัติราชการเป็นไปด้วยความรอบคอบ เป็นธรรมแก่ทุกฝ่าย และสอดคล้องกับผลการวิจัยของนฤมล ลือสุขประเสริฐ (2548, หน้า 91) ว่า พฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นพฤติกรรมการทำงานที่เน้นการปฏิบัติงาน

4. ค่านิยมหลัก ด้านจิตบริการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยภาพรวม ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ ทั้งนี้อาจเพราะด้วยพันธกิจของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งต้องปฏิบัติงานสนับสนุนวุฒิสภา ทั้งในด้านธุรการ วิชาการ และภารกิจอื่น ๆ ที่ได้รับมอบหมาย ทำให้ข้าราชการของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาจำเป็นต้องมีความเต็มใจในการให้บริการ สอดคล้องกับผลการวิจัยของวัชรินทร์ หนูสมตน (2547, หน้า 111) ซึ่งพบว่า ค่านิยมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

5. ค่านิยมหลัก ด้านโปร่งใส-สุจริต ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยภาพรวม แสดงว่า การปฏิบัติงานของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ซึ่งมีระดับการปฏิบัติในด้านความโปร่งใส-สุจริตอยู่ในระดับมาก แต่ก็ไม่ได้ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า ค่านิยมหลักด้านความโปร่งใส-สุจริต มีอิทธิพลต่อด้านการให้ความช่วยเหลือ ทั้งนี้อาจเพราะกระบวนการปฏิบัติด้านความโปร่งใสนั้น เป็นกระบวนการซึ่งต้องให้ข้อมูล แนะนำเสนอแนะแก่ผู้อื่น ซึ่งจะนำข้อมูลไปใช้ปฏิบัติงานต่อไป สอดคล้องกับงานวิจัยของณสรวง ก้อนวิมล (2552, หน้า 70) ที่ว่า การบริการสาธารณะเป็นสิ่งที่ผู้เกี่ยวข้องสามารถรับทราบความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคในการทำงาน หน่วยงานเองก็ควรเปิดกว้างและพร้อมให้หน่วยงานและผู้มีส่วนได้เสียตรวจสอบการทำงาน รับฟังความคิดเห็น คำวิพากษ์วิจารณ์ เพื่อจะได้นำมาพัฒนางานที่ตนทำอยู่ให้ดีขึ้น

6. ค่านิยมหลัก ด้านการทำงานเป็นทีม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยภาพรวม ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านความสำนึกในหน้าที่ ด้านความอดทน

อดกลั้น ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และด้านการให้ความร่วมมือ ทั้งนี้เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การมีความจำเป็นที่จะต้องประสานงานระหว่างหน่วยงานภายในทั้งแบบเป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งจะทำให้องค์การสามารถขับเคลื่อนการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ สอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1978 อ้างถึงใน ชนินทร์ จักรภพโยธิน, 2554) ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกองค์การที่ดีว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นเองโดยองค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ต้องปฏิบัติ และพฤติกรรมนั้น เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนประสิทธิผลขององค์การ และสอดคล้องกับแนวคิดของ DuBrin (1990, p. 286) ได้กล่าวถึง สาเหตุของการทำงานเป็นทีมว่า เพื่อร่วมกันแก้ปัญหา เมื่อประสบปัญหาในการทำงาน วิธีแก้ปัญหาที่ใช้กันมากที่สุด คือ ขอความช่วยเหลือจากสมาชิกคนอื่น ๆ การทำงานคนเดียวย่อมแก้ปัญหาได้ยาก การรวมกันเพื่อแก้ปัญหาอาจได้วิธีแก้ที่มีประสิทธิภาพมากกว่าต่างคนต่างทำ

7. ค่านิยมหลัก ด้านไม่เลือกปฏิบัติ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยภาพรวม ด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านความอดทนอดกลั้น ซึ่งประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา ได้กำหนดให้ข้าราชการรัฐสภาต้องไม่เลือกปฏิบัติ และกำหนดให้มีความผิดทางวินัย ทั้งนี้ ผู้ปฏิบัติจำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มที่โดยไม่เห็นแก่ความรู้สึกส่วนตัว จำเป็นต้องเอาชนะอคติด้วยความอดทนอดกลั้น สอดคล้องกับแนวทางของสำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน (2549, หน้า 27) ซึ่งกำหนดว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐจะต้องให้บริการโดยเน้นความเสมอภาคเท่าเทียมกัน ไม่คำนึงถึงเชื่อชาติ ให้บริการด้วยความรวดเร็ว ทั่วถึง ปราศจากอคติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของวิชญาณี การุณย์สิริ (2551, หน้า 115-116) ซึ่งพบว่า จริยธรรมในการทำงานด้านยุติธรรมของตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม มีความสำพันธ์กับค่านิยมในการทำงานโดยการไม่มีความลำเอียงเข้าข้างฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง เป็นเหมือนการช่วยเหลือประชาชนอีกทางหนึ่ง

ข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง อิทธิพลของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีข้อเสนอแนะ ดังนี้

ข้อเสนอแนะเชิงนโยบาย

1. จากผลการศึกษา พบว่า ค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในด้าน “โปร่งใส-สุจริต” อยู่ในอับดับสุดท้าย โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีอับดับท้ายสุด คือ การมีกระบวนการสำหรับให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน ซึ่งสะท้อนว่า สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภายังไม่บรรลุการเป็นองค์กร

ธรรมาภิบาล ตามวิสัยทัศน์ที่ตั้งไว้ได้ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า ผู้บริหารควรส่งเสริมพัฒนาและรณรงค์เรื่องค่านิยมหลักขององค์การสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา โดยให้ความสำคัญกับการพัฒนาค่านิยมด้านความโปร่งใส-สุจริต ซึ่งมีระดับความคิดเห็นต่ำกว่าค่านิยมหลักด้านอื่น ๆ

2. จากผลการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ “ด้านความอดทนอดกลั้น” อยู่ในอับดับสุดท้าย โดยเมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่มีอับดับท้ายสุด คือ ความอดทนต่อความไม่สะดวกในการใช้งานเครื่องใช้สำนักงาน หรือการขาดแคลนวัสดุอุปกรณ์ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอเสนอว่า สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาควรกำหนดการจัดสรรทรัพยากรเครื่องใช้สำนักงานและวัสดุอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อความต้องการ รวมทั้งการฝึกอบรมให้ข้าราชการสามารถใช้สิ่งทดแทนได้

ข้อเสนอแนะเชิงปฏิบัติ

1. จากผลการศึกษา พบว่า ค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาอยู่ในระดับมาก ทั้งนี้ ผู้บริหารควรกำหนดให้มีการประเมินระดับการปฏิบัติตามค่านิยมหลักของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาอย่างสม่ำเสมอ

2. จากผลการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า ข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา มีระดับการปฏิบัติเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมาก ดังนั้น ผู้วิจัยขอเสนอว่า ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องควรพิจารณานำองค์ประกอบการเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นแนวทางในการกำหนดค่านิยมหลักขององค์การ หรือกำหนดยุทธศาสตร์ของสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาในด้านการพัฒนาบุคลากรต่อไป

ข้อเสนอแนะเชิงวิชาการ

จากการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยการเก็บแบบสอบถามจากข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีขอเสนอสำหรับการวิจัยในโอกาสต่อไป ดังนี้

1. ควรศึกษาตัวแปรด้านอื่น ๆ ซึ่งอาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน หรือบรรยากาศในการทำงาน เป็นต้น

2. ควรศึกษากลุ่มตัวอย่างให้ครอบคลุมถึง บุคลากรอื่นขององค์การ เช่น พนักงานราชการ และลูกจ้าง เป็นต้น

3. ควรศึกษาในเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์ผู้บริหารหน่วยงาน หรือผู้บังคับบัญชาในระดับต้น เพื่อเป็นข้อมูลในเชิงลึก และรอบด้านมากขึ้น

บรรณานุกรม

กษมา ทองขลิบ. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครู โรงเรียนราชินีบน*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

เกียรติสุดา นาดูน. (2551). *การพัฒนาแบบวัดคุณธรรม จริยธรรมและค่านิยมที่พึงประสงค์สำหรับนักเรียนช่วงชั้นที่ 3-4*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยและประเมินผลการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏอุบลราชธานี.

จักรี วงศ์เงิน. (2552). *ความสัมพันธ์ระหว่างการเสริมสร้างพลังอำนาจในงานเชิงจิตวิทยาและการเห็นคุณค่าในตนเอง ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

จารุมา ชูช่วง. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานและบทบาทการบังคับบัญชาของหัวหน้ากับพฤติกรรมการทำงาน: กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง*. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชนินทร์ จักรภพโยธิน. (2554). ความคิดเห็นของบุคลากรด้านการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษามหาวิทยาลัยมหิดล วิทยาเขตศาลายา. *วารสารวิทยบริการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี, 22*(3), 97-118.

ณสรวง ก้อนวิมล. (2552). *การปฏิบัติตามค่านิยมสร้างสรรค์ของผู้บริหารสถานศึกษาสังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาเลย เขต 2*. วิทยานิพนธ์ครุศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการศึกษา, คณะครุศาสตร์, มหาวิทยาลัยราชภัฏเลย.

ธรรมรัตน์ ด้วงนคร. (2549). *ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเขต 3 ภาคเหนือ (ลพบุรี)*. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการทั่วไป, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยราชภัฏเทพสตรี.

นฤมล ลือสุขประเสริฐ. (2548). *ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานตามแนวคิดค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในกระทรวงอุตสาหกรรม*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

บุญชม ศรีสะอาด. (2545). *การวิจัยเบื้องต้น* (พิมพ์ครั้งที่ 7). กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.

ปฏิพัฒน์ อุดรไสว. (2550). *ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

พระราชกฤษฎีกาว่าด้วยหลักเกณฑ์และวิธีการบริหารกิจการบ้านเมืองที่ดี พ.ศ. 2546. (2546, 9 ตุลาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-16.

พระราชบัญญัติระเบียบบริหารข้าราชการพลเรือน พ.ศ. 2535. (2535, 31 มีนาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 1-72.

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ. (2555). *คู่มือหลักการให้บริการที่ดีภายใต้กระบวนการจัดการความรู้*. กรุงเทพฯ: สำนักส่งเสริมวิชาการและงานทะเบียน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลกรุงเทพ.

มูลนิธิพัฒนาข้าราชการ. (2543). *รวมผลงานทางวิชาการเพื่อพัฒนาข้าราชการ "ข้าราชการไทยในสหัสวรรษใหม่"*. กรุงเทพฯ: มูลนิธิพัฒนาข้าราชการ.

ระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการสร้างระบบบริหารกิจการบ้านเมืองและสังคมที่ดี พ.ศ. 2542. (2542, 10 สิงหาคม). *ราชกิจจานุเบกษา*. หน้า 24-31.

ราชบัณฑิตยสถาน. (2556). *พจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถาน พ.ศ. 2554*. กรุงเทพฯ: นานมีบุ๊คส์พับลิเคชั่นส์.

วรัญรดา หนูขาว. (2552). *ทัศนคติที่มีต่อค่านิยมองค์กรและพฤติกรรมในการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงาน บริษัท แอดวานซ์ อินโฟร์ เซอร์วิส จำกัด (มหาชน) ภาคใต้*. การศึกษาอิสระบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, สาขาวิชาบริหารธุรกิจ, สำนักวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.

วัชรินทร์ หนูสมตน. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงาน ค่านิยมสร้างสรรค์ในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การภายใต้การปฏิรูประบบราชการไทย กรณีศึกษา: ศูนย์ฝึกและอบรมเด็กและเยาวชนเขต 9 (จังหวัดสงขลา)*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

วิชชุลดา ลดาวัลย์. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอาชีวศึกษาภาคตะวันออกเฉียงเหนือ*. วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการจัดการ, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

วิชญาณี การุณย์สิริ. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ค่านิยมในการทำงานกับจริยธรรมในการทำงาน: กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตำรวจกองบังคับการปราบปรามการกระทำผิดเกี่ยวกับทรัพยากรธรรมชาติและสิ่งแวดล้อม*. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สาวิตรี แสงเงิน. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างอาชีพเดิมก่อนการดำรงตำแหน่ง และบุคลิกภาพแบบมาคีอาเวลลี รูปแบบพฤติกรรมการแก้ปัญหาความขัดแย้ง และค่านิยมในการทำงานของสมาชิกวุฒิสภาไทย*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2549). *ค่านิยมสร้างสรรค์ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ* (พิมพ์ครั้งที่ 7). นนทบุรี: สถาบันพัฒนาข้าราชการพลเรือน สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2555). *แผนยุทธศาสตร์สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา ฉบับที่ 3 พ.ศ. 2555-2559*. กรุงเทพฯ: สำนักนโยบายและแผน สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา. (2557). *สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา*. กรุงเทพฯ: สำนักประชาสัมพันธ์ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา.

สิทธิ์ ธีรสรณ์. (2556). *เคล็ดลับการเขียนรายงานวิจัยและวิทยานิพนธ์* (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

อุสุมา สิงห์กลาง. (2552). *การวิเคราะห์องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรวิชาชีพครูของข้าราชการครูในจังหวัดมหาสารคาม*. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาวิชาการวิจัยการศึกษา, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

DuBrin, A. J. (1990). *Effective business psychology* (3rd ed.). n.p.

Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington, MA: D. C. Heath.

ภาคผนวก

แบบสอบถาม

อิทธิพลของค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามนี้ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาค่านิยมหลักในการทำงานรวมถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภาและศึกษาอิทธิพลของค่านิยมหลักของข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

2. ข้อมูลจากแบบสอบถามนี้ถือเป็นความลับ และนำไปใช้เพื่อประโยชน์ทางวิชาการ โดยนำเสนอข้อมูลในภาพรวมเท่านั้น มิได้ระบุหรืออ้างอิงในเชิงบุคคลแต่ประการใด

3. แบบสอบถามนี้ มีทั้งหมด 3 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ จำนวน 7 ข้อ

ตอนที่ 2 ค่านิยมหลักของข้าราชการ สำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา จำนวน 30 ข้อ

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 22 ข้อ

4. กรุณาตอบแบบสอบถามทุกข้อคำถาม

ผู้วิจัยขอขอบพระคุณ ผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านที่โปรดสละเวลาตอบแบบสอบถามนี้ไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณ
นายอมร จึงรุ่งฤทธิ์
นิสิตรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต
หลักสูตรการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน
วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ มหาวิทยาลัยบูรพา

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบ

คำชี้แจง โปรดกาเครื่องหมาย ✓ ลงใน ☐ หน้าคำตอบที่ตรงกับข้อมูลของท่าน

1. เพศ

☐ ชาย ☐ หญิง

2. อายุ

☐ น้อยกว่า 20 ปี ☐ ระหว่าง 20-30 ปี
☐ ระหว่าง 31-40 ปี ☐ ระหว่าง 41-50 ปี
☐ มากกว่า 50 ปี

3. ระดับการศึกษาสูงสุด

☐ ปวช. ☐ ปวส.
☐ อนุปริญญา ☐ ปริญญาตรี
☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก

4. สถานภาพการสมรส

☐ โสด ☐ สมรส
☐ หม้าย/ หย่าร้าง

5. อายุงาน

☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ ระหว่าง 1-5 ปี
☐ ระหว่าง 6-10 ปี ☐ ระหว่าง 11-15 ปี
☐ ระหว่าง 16-20 ปี ☐ ระหว่าง 21-25 ปี
☐ ระหว่าง 26-30 ปี ☐ มากกว่า 30 ปี

6. รายได้ต่อเดือน

☐ ต่ำกว่า 10,000 บาท ☐ 10,000-20,000 บาท
☐ 20,001-30,000 บาท ☐ 30,001-40,000 บาท
☐ 40,001-50,000 บาท ☐ มากกว่า 50,000 บาท

7. ตำแหน่งงาน

☐ ทั่วไป ☐ ปฏิบัติงาน ☐ ชำนาญงาน
☐ อาวุโส
☐ วิชาการ ☐ ปฏิบัติการ ☐ ชำนาญการ
☐ ชำนาญการพิเศษ ☐ เชี่ยวชาญ

ตอนที่ 2 ค่านิยมหลักของข้าราชการสำนักงานเลขาธิการวุฒิสภา

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อความ และใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับค่านิยมหลักของท่านมากที่สุด

คำถาม		ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านยืนหยัดในสิ่งที่ถูกต้อง						
1.	ท่านกล้าที่จะแสดงความคิดเห็นคัดค้าน หากผู้บังคับบัญชาสั่งให้ท่านทำผิดระเบียบปฏิบัติ					
2.	ท่านยอมเสียสละเวลา กำลังกาย กำลังใจ ในการคัดค้านความไม่ถูกต้อง					
3.	ท่านปฏิบัติตามวินัยข้าราชการรัฐสภา อย่างเคร่งครัด					
4.	ท่านปฏิบัติตนตามประมวลจริยธรรมข้าราชการรัฐสภา					
5.	ท่านปฏิบัติงานตามมาตรฐานวิชาชีพ และจรรยาบรรณอย่างเคร่งครัด					
6.	ท่านไม่ส่งเสริม/ สนับสนุนการกระทำผิด					
ด้านการมุ่งผลสัมฤทธิ์						
7.	ท่านมีการวางแผนการทำงานและกำหนด ระยะเวลาในการทำงานอย่างชัดเจน					
8.	ท่านสามารถทำงานเสร็จทันตามกำหนดระยะเวลา ที่วางแผนไว้					
9.	ท่านมีการกำหนดเป้าหมายของงานอย่างชัดเจน ตามวัตถุประสงค์ขององค์การ					
10.	ท่านปฏิบัติงานโดยใช้ทรัพยากรขององค์การ อย่างประหยัดและเกิดประโยชน์สูงสุด					
11.	ท่านปฏิบัติงานโดยมีการวัดและประเมินผล การปฏิบัติงานอย่างต่อเนื่องสม่ำเสมอ					

คำถาม		ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12.	ท่านยินดีรับผิดชอบและหาทางแก้ไขหากมีความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน					
ด้านจิตบริการ						
13.	ท่านให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการด้วยความสุภาพ อ่อนน้อม					
14.	ท่านให้บริการแก่ประชาชนผู้มารับบริการด้วยความกระตือรือร้น					
15.	ท่านให้บริการแก่ประชาชนด้วยความเต็มใจ					
16.	ท่านสามารถควบคุมอารมณ์ โดยจะไม่แสดงอาการโกรธหรือเสียใจ เมื่อถูกผู้รับบริการตำหนิหรือต่อว่า					
17.	ท่านให้บริการแก่ประชาชนด้วยความใส่ใจ					
18.	ท่านพยายามตอบสนองความต้องการของผู้รับบริการ					
ด้านโปร่งใส-สุจริต						
19.	ท่านมีการปรับปรุงกระบวนการทำงานให้มีความโปร่งใส ตรวจสอบได้					
20.	ท่านมีกระบวนการสำหรับให้ประชาชนและผู้ที่เกี่ยวข้อง สามารถตรวจสอบการปฏิบัติงานในทุกขั้นตอน					
21.	ท่านมีการเปิดเผยข้อมูลและผลการดำเนินงานของท่านแก่สาธารณชน					
ด้านการทำงานเป็นทีม						
22.	ท่านจะให้ความสำคัญกับการทำงานเป็นทีมเพื่อให้สามารถตัดสินใจ และทำงานด้วยความละเอียดรอบคอบ					

คำถาม		ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
23.	ท่านมีการประสานงานกับหน่วยงาน หรือบุคลากรที่เกี่ยวข้องในการร่วมกันแก้ไขปัญหาในการทำงาน					
24.	ท่านมีการกำหนดเป้าหมายในทำงานร่วมกับทีมงาน					
ด้านไม่เลือกปฏิบัติ						
25.	ท่านให้บริการผู้รับบริการทุกระดับด้วยความเสมอภาค					
26.	ท่านจัดลำดับการให้บริการแก่ผู้รับบริการตามลำดับการขอรับบริการด้วยความยุติธรรม					
27.	ท่านอำนวยความสะดวกแก่ผู้รับบริการด้วยมาตรฐานเดียวกัน					
28.	ท่านส่งมอบบริการด้วยความรวดเร็วภายในระยะเวลาที่กำหนด					
29.	มีการกำหนดกระบวนการให้บริการและปฏิบัติต่อผู้มารับบริการอย่างเสมอภาค					
30.	ในกรณีที่มีเหตุอันสมควร และจำเป็นต้องให้บริการผู้มาลำดับหลังก่อน ท่านจะอธิบายเหตุผลให้ผู้รับบริการอื่นรับทราบ					

ตอนที่ 3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คำชี้แจง โปรดพิจารณาข้อความแต่ละข้อความ และใส่เครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับระดับการปฏิบัติของท่านมากที่สุด

คำถาม		ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านการให้ความช่วยเหลือ						
1.	ท่านให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน					
2.	ท่านยินดีปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานในกรณีที่เพื่อนร่วมงานไม่อาจปฏิบัติงานได้					
3.	ท่านให้ความช่วยเหลือผู้รับบริการตลอดจนแนะนำขั้นตอนการขอรับบริการ					
4.	ท่านจะช่วยเหลือตลอดจนให้คำแนะนำการปฏิบัติงานแก่ผู้ปฏิบัติงานใหม่					
5.	ท่านให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับการใช้งานอุปกรณ์สำนักงาน โปรแกรมคอมพิวเตอร์					
6.	ท่านจะช่วยเหลือตลอดจนช่วยแก้ไขปัญหาในการทำงานของเพื่อนร่วมงาน					
ด้านความสำนึกในหน้าที่						
7.	ท่านปฏิบัติตามกฎ ระเบียบขององค์กรอย่างเคร่งครัด					
8.	ท่านนำนโยบายไปปฏิบัติและให้ความร่วมมือในการปฏิบัติตามนโยบายของผู้บังคับบัญชา					
9.	ท่านปฏิบัติงานโดยยึดหลักความตรงตามเวลา					
10.	ท่านดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร					
11.	ท่านไม่ใช้เวลาราชการในการทำงานส่วนตัว					

คำถาม		ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
ด้านความอดทนอดกลั้น						
12.	ท่านปฏิบัติงานด้วยความอดทน อดกลั้น แม้จะถูกรบกวนจากเพื่อนร่วมงาน					
13.	ท่านอดทนต่อสถานการณ์ หรือการปฏิบัติงาน ที่มีความกดดันได้ดี					
14.	ท่านอดทนต่อความไม่สะดวกในการการใช้งาน เครื่องใช้สำนักงาน หรือการขาดแคลนวัสดุ อุปกรณ์ได้ดี					
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น						
15.	ท่านรับฟังความคิดเห็นหรือความต้องการ ของเพื่อนร่วมงานเพื่อให้ภารกิจสำเร็จลุล่วง ไปด้วยดี					
16.	ท่านปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงผลกระทบ ที่อาจจะเกิดขึ้นต่อบุคคลอื่นจากการกระทำ ของท่านเสมอ					
17.	เมื่อท่านใช้งานทรัพย์สินส่วนกลางแล้ว ท่านจะดูแลให้อยู่ในสภาพเดิม พร้อมใช้งาน เพื่อให้ผู้อื่นสามารถใช้งานต่อได้					
18.	ท่านจะขอรับฟังความคิดเห็นจากเพื่อนร่วมงาน/ ผู้บังคับบัญชาที่อาจจะได้รับผลกระทบ จากการตัดสินใจของท่านเสมอ					
19.	ท่านเต็มใจที่จะรับผิดชอบต่อการกระทำของท่าน หากมีผลกระทบต่อผู้อื่น					
ด้านการให้ความร่วมมือ						
20.	ท่านเข้าร่วมการประชุมในงานที่ท่านเกี่ยวข้อง หรือรับผิดชอบ หรือที่ท่านได้รับมอบหมายทุกครั้ง					

คำถาม		ระดับการปฏิบัติ				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
21.	ท่านสามารถรักษาความลับขององค์กรได้เป็นอย่างดี					
22.	ท่านมีความต้องการเป็นส่วนหนึ่งในการพัฒนาองค์กรให้ดียิ่งขึ้น					