

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

Factors Affecting Workers, Good Citizenship Behaviors in A Nonprofit Organization

สาริต ยิ้มเยื่อน และ ชูเกียรติ จากใจชน

สาขาจิตวิทยาประยุกต์ คณะศิลปศาสตรมหาบัณฑิต วิทยาลัยเซนต์หลุยส์
Email: saris@slc.ac.th ; Email: chukiatt@slc.ac.th

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษา 1) ระดับของทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน 2) ความสัมพันธ์ของทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร และ 3) ปัจจัยทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นในสัดส่วนที่ไม่เท่ากัน จำนวน 133 คน เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถาม 5 ระดับ ซึ่งวิเคราะห์โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า 1) ทุนมนุษย์ซึ่งประกอบด้วยจำนวนปีที่บุคลากรใช้ในการศึกษา มีค่าเฉลี่ยที่ 17.66 ปี กับประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากร มีค่าเฉลี่ยที่ 11.11 ปี มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก 2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจในผู้นำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ 3) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่งได้

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร, ความไว้วางใจในผู้นำ

Abstract

The objectives of this research were: to study: 1) the level of human capitals, perception of organization justice, trust in the leader and good citizenship behaviors of the office workers, 2) the relationship between human capital, perception of organization justice, trust in the leader and good citizenship behaviors, and 3) the variables in predicting good citizenship behaviors. The samples were 133 workers in a non-profit organization that were randomly selected by using stratified random sampling. The data were collected by 5 five-point-Likert scale questionnaire and statistically analyzed by correlation and multiple regression. The research findings were: 1) the human capitals, which consisting of the number of years for education and the number of years for working in the organization that accounting for 17.6 and 11.11 years, respectively, were shown to have high levels of perception in organization justice, trust in the leader, and good citizenship behaviors scores; 2) there were positive inter-correlations between the organization justice, trust in the leader and good citizenship behaviors; 3) perception of organization justice could predict the good citizenship behaviors of the office workers in a nonprofit organization.

Keyword: good citizenship behaviors, perception of organization justice, trust in the leader

1. บทนำ

องค์การประกอบด้วยบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ที่อยู่รวมกันภายในองค์การและนำความรู้ ความสามารถ และทรัพยากรต่างๆ มาใช้ทำกิจกรรมเพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์การกำหนดไว้ ซึ่งความสามารถของแต่ละบุคคลย่อมส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การ รวมถึงการมีมนุษยสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจึงเป็นสิ่งสำคัญต่อการเสริมสร้างความมีศักยภาพและประสิทธิภาพขององค์การ และสามารถทำให้องค์การดำรงอยู่ได้ แต่บุคคลที่อยู่ภายในองค์การจะมีทั้งพฤติกรรมของแต่ละบุคคล และพฤติกรรมที่รวมตัวกันเป็นกลุ่ม แตกต่างกันไป ขึ้นอยู่กับการได้รับการจูงใจ (motivation) และรูปแบบของการเป็นผู้นำ (leadership style) ในระหว่างที่อยู่ในองค์การ

ปัจจุบันเป็นยุค Thailand 4.0 ซึ่งเป็นยุคแห่งการนำเทคโนโลยี และความคิดแบบนวัตกรรมเข้ามาปรับเปลี่ยนการดำเนินงานในองค์การส่งผลให้เกิดการพัฒนาองค์การให้สามารถก้าวทันถึงการเปลี่ยนแปลงได้ ไม่เว้นแม้แต่องค์การที่ดำเนินกิจการโดยมิได้มุ่งหวังผลกำไร ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องตระหนักถึงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีความสำคัญต่อการบริหารงานภายในองค์การ โดยการระบุหรือกำหนดให้บุคคลได้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับงานตามความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น หากองค์การมีบุคลากรที่มีทุนมนุษย์ ที่ประกอบด้วยความรู้ที่สั่งสมมาตั้งแต่เริ่มศึกษาจนถึงการศึกษาสูงสุดหรือจำนวนปีที่ใช้ในการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน มากเท่าไรก็จะส่งผลให้องค์การมีแนวโน้มที่จะมีทรัพยากรมนุษย์ที่ดี หรือมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งพฤติกรรมนี้มีความสำคัญมาก เนื่องจากบุคลากรจะมีความเต็มใจปฏิบัติงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ โดยมีได้หวังผลตอบแทน เช่น การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในการปฏิบัติงาน การคำนึงถึงผู้อื่น มีความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และการสำนึกในหน้าที่ ซึ่งพฤติกรรมข้างต้น จะส่งผลให้องค์การมีศักยภาพในการดำเนินงาน และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ กัญญา กัญจา [1] ที่พบว่า วุฒิการศึกษาสูงสุด (จำนวนปีที่ศึกษา) สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ นอกจากนี้ความรู้แล้ว ประสบการณ์ในการทำงานยังมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ สุกัญญา สุบุญสันต์ [2] ที่พบว่า อายุงานที่แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความร่วมมือที่แตกต่างกัน นอกจากนี้แล้วยังมีปัจจัยทางจิตวิทยาที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เมื่อบุคลากรในองค์การมีการรับรู้ความยุติธรรม จะส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และมีศักยภาพในการดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้ ดังเช่น งานวิจัยของ ยุวดี ธัมมิกะกุล [3] อย่างไรก็ตาม แม้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอาจจะสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ แต่ก็อาจจะยังไม่เพียงพอต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์เพื่อให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพราะจากการสำรวจความต้องการของคณาจารย์ประมาณ 500 คน ของเดวิส (Davis, 1957:168) พบว่าคณาจารย์ต้องการความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน และยังมีความต้องการผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่ดีด้วย สมพร สุทัศนีย์ [4] เนื่องจากความไว้วางใจในผู้นำมีความสำคัญซึ่งทำให้เกิดความสมัครใจในการให้ความร่วมมือ และความพยายามที่จะช่วยเหลือการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้นการปฏิบัติงานภายใต้ความไว้วางใจในผู้นำจะทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการร่วมมือปฏิบัติงานและร่วมแก้ไขปัญหาและอุปสรรคที่เกิดขึ้นจนองค์การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อลงกต จิตต์ปราณี [5] ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ

จากการศึกษาข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร แห่งหนึ่ง ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ จะช่วยให้ผู้บริหารองค์การนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารบุคลากร โดยมุ่งหวังให้องค์การมีแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพื่อให้องค์การประสบความสำเร็จตามที่ได้กำหนดไว้

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อศึกษาระดับของทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

2.2 เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

2.3 เพื่อศึกษาปัจจัยร่วมกันทำนาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

3. นิยามปฏิบัติการ

3.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่มีความสมัครใจ และมุ่งหวังให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้ร้องขอ และนอกเหนือจากที่องค์กรมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ

3.2 ทุนมนุษย์ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ ที่สั่งสมอยู่ในตัวของแต่ละบุคคล โดยบุคลากรได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีศักยภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกออกเป็น 2 อย่าง ได้แก่ จำนวนปีที่ใช้ในการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

3.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรรับรู้องค์การให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพิจารณาผลตอบแทนตามความเป็นจริง โดยมีกระบวนการพิจารณาที่โปร่งใสและสามารถตรวจได้ และบุคลากรมีการรับรู้ว่าตนเองได้รับการปฏิบัติจากองค์การอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันกับบุคลากรในองค์กร

3.4 ความไว้วางใจในผู้นำ หมายถึง บุคลากรมีความรู้สึกต่อผู้นำในทางบวก โดยบุคลากรมีความเต็มใจที่จะร่วมปฏิบัติงานเพื่อให้หน่วยงานหรือองค์การประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้

4. ประโยชน์ของการวิจัย

4.1 ทำให้ทราบถึง ระดับทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และพฤติกรรม

เป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

4.2 ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

4.3 ทำให้ทราบปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

จากการศึกษา ผู้บริหารองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรสามารถนำผลการวิจัยมาใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ภายในองค์กร เพื่อให้บุคลากรมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป

5. สมมติฐานการวิจัย

5.1 ทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

5.2 ทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

6. ขอบเขตการวิจัย

6.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร ได้แก่ บุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย บุคลากรสำนักงานของสถานพยาบาลแห่งหนึ่ง จำนวน 140 คน บุคลากรของมูลนิธิแห่งหนึ่ง จำนวน 2 คน และบุคลากรสำนักงานของสถาบันการศึกษา จำนวน 58 คน รวมประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด จำนวน 200 คน

กลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ บุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นในสัดส่วนที่ไม่เท่ากัน จำนวน 133 คน

6.2 ตัวแปรที่ศึกษา

6.2.1 ตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย 1) ทุนมนุษย์ 2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และ 3) ความไว้วางใจในผู้นำ

6.2.2 ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

7. วิธีดำเนินการวิจัย

7.1 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถามที่ผ่านการหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้วิจัยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา จำนวนปีที่ใช้ในการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามจากแนวคิดของ Organ (1988) ประกอบด้วยพฤติกรรม 5 ด้าน ที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 27 ข้อ ครอบคลุมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5 ด้าน คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 4 ข้อ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 8 ข้อ ด้านการมีความอดทนอดกลั้น จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้ความร่วมมือ จำนวน 5 ข้อ และ ด้านการสำนึกในหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดยผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามจากแนวคิดของ Folger and Cropanzano (1998) ประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรม 3 ด้าน ที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 23 ข้อ ครอบคลุมการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ 3 ด้าน คือ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน จำนวน 7 ข้อ ด้านกระบวนการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ จำนวน 7 ข้อ และด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ โดยผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามจากแนวคิดของ Misha (1996) ประกอบด้วยความไว้วางใจในผู้นำ 4 ด้าน ที่มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ จำนวน 33 ข้อ ครอบคลุมความไว้วางใจในผู้นำ 4 ด้าน คือ ด้านความสามารถของผู้นำ จำนวน 10 ข้อ ด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้นำ จำนวน 9 ข้อ ด้านความห่วงใยที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 9 ข้อ และความน่าเชื่อถือของผู้นำ จำนวน 5 ข้อ

7.2 การหาคุณภาพของเครื่องมือ

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence) หรือ IOC โดยใช้ค่า $IOC \geq 0.67$ และหาค่าอำนาจจำแนก โดยการหาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม (Corrected Item- Total Correlation) และหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธี หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach alpha coefficient) โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ดังนี้ 1) พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .95 2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .94 และ 3) ความไว้วางใจในผู้นำองค์การ มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .97

7.3 การวิเคราะห์ข้อมูล

7.3.1 สถิติพื้นฐานทั่วไป อธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงาน ในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา ค่าร้อยละ (Percentage) และระดับของตัวแปร 1) เพศ 2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ 3) ความไว้วางใจในผู้นำ และ 4) พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ค่าเฉลี่ย (\bar{X}) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

7.3.2 สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน คือ การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ

7.3.3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อศึกษาปัจจัยร่วมทำนายของตัวแปร

8. สรุปผลการวิจัย

8.1 ระดับของทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความไว้วางใจในผู้นำ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 1 แสดงระดับของทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

ตัวแปร	\bar{X}	S.D.	ระดับ
ทุนมนุษย์			
จำนวนปีที่ใช้ในการศึกษา	17.66	2.19	Max 23 Min 12
ประสบการณ์ในการทำงาน	11.11	10.10	Max 40 Min .1
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร			
ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน	3.47	.64	มาก
ด้านกระบวนการการแบ่งปันผลตอบแทน	3.45	.83	มาก
ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	3.77	.72	มาก
รวม	3.56	.62	มาก
ความไว้วางใจในผู้นำ			
ด้านความสามารถของผู้นำ	3.96	.83	มาก
ด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้นำ	3.95	.80	มาก
ด้านความห่วงใยต่อผู้ใต้บังคับบัญชา	3.88	.88	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือของผู้นำ	3.83	.91	มาก
รวม	3.91	.81	มาก
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร			
ด้านการให้ความช่วยเหลือ	3.55	.42	มาก
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	3.68	.39	มาก
ด้านการมีความอดทนอดกลั้น	4.08	.51	มาก
ด้านการให้ความร่วมมือ	3.76	.68	มาก
ด้านการสำนึกในหน้าที่	4.11	.45	มาก
รวม	3.84	.36	มาก

จากตารางที่ 1 พบว่าบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง มีจำนวนปีที่ใช้ในการศึกษาน้อยที่สุดจำนวน 12 ปี มากที่สุดจำนวน 23 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 17 ปี 6 เดือน และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยที่สุด คือ 1 เดือน มากที่สุดจำนวน 40 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 11 ปี 1 เดือน และพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก

8.2 การศึกษาความสัมพันธ์ ระหว่างทุนมนุษย์การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สัมพันธ์ระหว่างทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

	t-ed	t-work	JUS	TL	COB
t-ed	1	-.11	.14	.09	.16
t-work		1	-.07	-.30**	-.08
JUS			1	.43**	.45**
TL				1	.29**
COB					1

* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

t-ed คือ จำนวนปีที่ใช้ในการศึกษา

t-work คือ ประสบการณ์ในการทำงาน

JUS คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

TL คือ ความไว้วางใจในผู้นำ

COB คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากตารางที่ 2 พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

8.3 การศึกษาปัจจัยร่วมกันทำนาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 3 แสดงการวิเคราะห์ตัวทำนายระหว่างทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

ตัวแปรทำนาย	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย				
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	.25	.04	.51	6.17	.01

ค่าคงที่ (Constant) = 2.89 R = .51 R² = .26 R²adj = .25 t = 6.17

จากตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาตัวแปรทำนายระหว่างทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .51 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 26 (R² = .26) และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ดังนี้

$$\text{สมการคะแนนดิบ (COB)} = 2.89 + .25 (\text{JUS})$$

$$\text{สมการคะแนนมาตรฐาน (COB)}/ = .51 (\text{JUS})/$$

9. อภิปรายผล

9.1 ระดับของทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

9.1.1 บุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง มีจำนวนปีที่ใช้ในการศึกษาน้อยที่สุด

จำนวน 12 ปี มากที่สุดจำนวน 23 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 17 ปี 6 เดือน อาจเนื่องจากบุคลากรเลือกเส้นทางการศึกษาส่วนมากจะศึกษาตั้งแต่ระดับปฐมวัย ประถมศึกษาศึกษา มัธยมศึกษา และระดับปริญญาตรีเป็นส่วนใหญ่

9.1.2 บุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง มีประสบการณ์ในการทำงานน้อยที่สุด คือ 1 เดือน มากที่สุดจำนวน 40 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 11 ปี 1 เดือน อาจเนื่องจากเป็นช่วงเวลาของการมอบรางวัลปฏิบัติงานนาน ให้แก่ผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานระหว่าง 10-25 ปี และรวมถึงองค์กรมีการจัดระบบสวัสดิการให้แก่บุคลากร เช่น สิทธิการรักษาพยาบาลทั้งสำหรับตนเองและครอบครัว และรางวัลบุคลากรดีเด่นถือเป็นการจัดสวัสดิการเพื่อการธำรงรักษาและดึงดูดบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร และเป็นการจัดสวัสดิการที่ตอบสนองตามความต้องการซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) กล่าวว่าการปรารถนาของมนุษย์นั้นติดตัวมาแต่กำเนิด และความปรารถนาเหล่านี้ จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ดังนี้ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety needs) 3) ความต้องการความรักและความ เป็นเจ้าของ 4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง 5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองอย่าง

9.1.3 บุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากบุคลากรรับรู้ ว่าได้รับผลตอบแทนเป็นไปตามความคาดหวัง และรับรู้ว่าการมีความโปร่งใสในกระบวนการที่ใช้ในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้ได้มาซึ่ง ผลตอบแทน รวมถึงรับรู้ได้ว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากร โดยมีการปฏิบัติกับบุคลากรทุกระดับด้วยการให้เกียรติและเสมอภาคกัน

9.1.4 บุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง มีความไว้วางใจในผู้นำ อยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง มีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และสามารถแก้ปัญหาในการทำงานให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานได้ และยังมีการส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์กรและภายในหน่วยงาน เช่น การสัมมนาประจำปี ทำให้บุคลากรสำนักงานเกิดการรับรู้ถึงความสามารถ การดูแลเอาใจใส่จากผู้นำของตนเอง ซึ่งจะเกิดความเชื่อมั่น และไว้วางใจ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้วยเต็มใจจนกว่างานจะประสบความสำเร็จ

9.1.5 บุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก อาจเนื่องจากองค์กรมีกระบวนการการบริหารทรัพยากรบุคคลที่มีประสิทธิภาพ ด้านการสื่อสารที่ดี ส่งผลให้บุคลากรรับรู้วัตถุประสงค์ของการดำเนินงานขององค์กรเพื่อตอบสนองความต้องการของบุคลากรอย่างต่อเนื่อง

9.2 ความสัมพันธ์ระหว่างทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

9.2.1 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง นั้นแปลว่า บุคลากรมีการรับรู้ความยุติธรรมมากเพียงใดก็ตาม ก็จะทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีมากขึ้นเพียงนั้น ทั้งนี้เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีการเปรียบเทียบผลตอบแทนกับ ความรู้ความสามารถ และความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ดังนั้นถ้าบุคลากรได้รับ

ผลตอบแทนตามที่คาดหวังไว้ ก็จะมีความมุ่งมั่นในการทำงานเพิ่มมากขึ้น เป็นไปตามทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ James Stacy Adams ที่กล่าวว่า โดยปกติพนักงานจะรับรู้ว่าผลตอบแทนในการทำงานของเขาอย่างมีความสัมพันธ์กับผลงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย ของ ยุวดี อัมมิเกกุล [3] ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรภาพรวมและรายด้าน คือ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร ด้านกระบวนการขององค์กร และด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9.2.2 จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้นำ กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่า ความไว้วางใจในผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่งนั้น แปลว่า บุคลากรที่มีความไว้วางใจในผู้นำในระดับที่สูงก็จะมีพฤติกรรมที่มุ่งมั่นทำงานอย่างเต็มที่ จะทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ ที่เป็นเช่นนี้เพราะความไว้วางใจเป็นพื้นฐานในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วาสนา สระทองมอญ [6] พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

9.3 ปัจจัยร่วมกันทำนาย พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง จากการศึกษาวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาตัวทำนายร่วมระหว่างทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร สามารถทำนายพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ(R) เท่ากับ .51 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ได้ร้อยละ 25.6 ($R^2 = .26$) ได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ อีร์พงษ์ โพธิ์เจริญ [7] พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลในทางบวกต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ Banerjee,Richa and Banerjee,Subeer [8] พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 21

10. ข้อเสนอแนะเพิ่มเติม

10.1 ข้อเสนอแนะทั่วไป

10.1.1 จากผลการวิจัย พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ดังนั้นผู้บริหารจึงควรให้ความสำคัญในการส่งเสริมให้บุคลากรมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมที่สูงขึ้น ทั้งนี้ องค์กรอาจมีการจัดโครงการชี้แจงการบริหาร ค่าตอบแทนประจำปี เพื่อเพิ่มความรู้อและความเข้าใจให้แก่บุคลากรทั้งเก่าและใหม่ และยังเป็นกระบวนการที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรให้ความสำคัญกับบุคลากรอีกด้วย

10.1.2 จากผลการวิจัย พบว่าความไว้วางใจในผู้นำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาหัวหน้างานให้เป็นที่ยอมรับของบุคลากรเพื่อให้มีระดับของความไว้วางใจในผู้นำเพิ่มมากขึ้น เช่น การฝึกอบรมการพัฒนาการเป็นผู้นำ ความรู้ ความชำนาญ และทักษะในการตัดสินใจแก้ปัญหา เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และสามารถวิเคราะห์การเปิดเผยข้อมูลเพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้ รวมทั้งมีความห่วงใยบุคลากร เพื่อนำไปสู่ความเชื่อมั่นและไว้วางใจจากผู้ใต้บังคับบัญชา

10.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัย

10.2.1 ทำการศึกษาบุคลากรทุกระดับขององค์กร เพื่อจะรับรู้ทัศนคติของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผลงานวิจัยครอบคลุมบุคลากรทั้งหมดขององค์กร

10.2.2 ทำการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มเติม เช่น รูปแบบการบริหารของผู้บริหาร หรือความพึงพอใจในงาน

11. เอกสารอ้างอิง

[1] กัญจนา กัญญา, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และ

เทคโนโลยีแห่งชาติ,” หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2550.

[2] สุกัญญา สุกัญญา, “ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน),” หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2553.

[3] ยุวดี ธรรมิกะกุล, “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนขนาดกลางจังหวัดเพชรบุรี,” หลักสูตรพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการบริหารการพยาบาล,มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช, 2556.

[4] สมพร สุทัศนีย์, มนุษย์สัมพันธ์ พิมพ์ครั้งที่ 9 กรุงเทพฯ สำนักพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, 2561.

[5] อลงกต จิตต์ปราณี, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม(SMEs)ในเขตจังหวัดนครปฐม,” วิทยานพนธ์ บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2551.

[6] วาสนา สระทองมอญ, “ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง,” หลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร, 2553.

[7] อีรพงษ์ โพธิ์เจริญ, “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี,” หลักสูตรปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป, มหาวิทยาลัยรามคำแหง, 2555.

[8] Banerjee,Richa and Banerjee,Subeer, “A Study of Perceived Organizational Justice, Trust, and Organisational Citizenship Behaviour,” International Journal of Business and Management · August 2013.