



ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกำเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน
ในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง



วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
บัณฑิตวิทยาลัย คณะจิตวิทยา วิทยาลัยเซนต์หลุยส์
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์



ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน
ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง



วิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
บัณฑิตวิทยาลัย คณะจิตวิทยา วิทยาลัยเซนต์หลุยส์
ปีการศึกษา 2562
ลิขสิทธิ์ของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์



**FACTORS AFFECTING OFFICE WORKERS' GOOD CITIZENSHIP BEHAVIORS
IN A NONPROFIT ORGANIZATION**



**A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Master of Arts Program (Applied Psychology)
Graduate Education, Faculty of Psychology, Saint Louis College, Thailand**

Academic Year 2019

Copyright Belong to Saint Louis College

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

ได้รับการพิจารณาให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร

ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

วันที่ 9 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2561



สาริศ อิ่มเอื้อน

ผู้วิจัย



ดร.รุ่งฤดี กล้าหาญ, Ed.D.

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์


ดร.เกียรติ จากใจจน, Ed.D.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ดร.นงคราญ วงษ์ศรี, Ph.D.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



ดร.สมชาย เดียวกุล, Ph.D.

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



รองศาสตราจารย์ ดร.อรพรรณ ลือบุญรัชชัย, Ph.D.

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ



รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตรภัทร, Ph.D.

ประธานหลักสูตร



กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จได้ด้วยความกรุณา ดร.ชูเกียรติ จากใจชน อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาเสียสละเวลาอันมีค่าในการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือไขข้อบกพร่องต่างๆ พร้อมทั้งให้ข้อเสนอแนะ ที่เป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้ จนกระทั่งผู้วิจัยสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอกราบ ขอบพระคุณเป็นอย่างสูง ณ โอกาสนี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ถ่ายทอดความรู้ ประสบการณ์ และ ให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในด้านต่างๆ รวมถึงผู้สนับสนุนด้านเอกสารบทความต่างๆ ที่ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า และนำมาอ้างอิงในงานวิจัยครั้งนี้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณผู้บริหารวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ที่ให้โอกาสในการศึกษาครั้งนี้ รวมถึง ความกรุณาในการสนับสนุนและผลักดันให้ผู้วิจัยประสบความสำเร็จ และขอขอบคุณบุคลากรของวิทยาลัย เซนต์หลุยส์ทุกท่านที่มีส่วนร่วมในการให้คำแนะนำ กำลังใจและให้ความช่วยเหลือผู้วิจัยในขั้นตอน การดำเนินงานต่างๆ

สุดท้ายผู้วิจัยขอขอบคุณสมาชิกในครอบครัวของผู้วิจัยทุกคน ที่เป็นกำลังใจ และคอยให้ ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ จนกระทั่งผู้วิจัยประสบความสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี

สาริศ ยิ้มเยือน

เลขประจำตัวผู้วิจัย	: 100303002, จิตวิทยาประยุกต์; ศศ.ม., (จิตวิทยาประยุกต์)
ชื่อนักศึกษา	: สาริศ ยิ้มเขื่อน
ชื่อวิทยานิพนธ์ (ภาษาไทย)	: ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง
ชื่อวิทยานิพนธ์ (ภาษาอังกฤษ)	: FACTORS AFFECTING OFFICE WORKERS' GOOD CITIZENSHIP BEHAVIORS IN A NONPROFIT ORGANIZATION
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	: ชูเกียรติ จากใจชน, Ed.D.
อาจารย์ที่ปรึกษาร่วมวิทยานิพนธ์	: รองศาสตราจารย์ ดวงเดือน ศาสตรภัทร, Ph.D.
คำสำคัญ	: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร, การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร, ความไว้วางใจในผู้นำ
จำนวนหน้า	: 104 หน้า

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับของทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร และ 3) เพื่อศึกษาปัจจัยพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้น จำนวน 133 คน เครื่องมือที่ใช้ เป็นแบบสอบถามแบบประมาณค่าความรู้สึก 5 ระดับ ซึ่งวิเคราะห์โดยการหาค่าสหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) บุคลากรมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมาก 2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจในผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ 3) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่งได้

ACADEMIC CODE : 100303002; APPLIED PSYCHOLOGY; M.S., (APPLIED PSYCHOLOGY)

STUDENT'S NAME : SARIS YIMYEAM

TITLE OF THISIS : FACTORS AFFECTING OFFICE WORKERS' GOOD CITIZENSHIP BEHAVIORS IN A
NONPROFIT ORGANIZATION

THESIS ADVISORS : CHUKIAT CHAKCHAICHON, Ed.D.

THESIS CO-ADVISORS : ASSOC. PROF. DUANGDUEN SATRAPHAT

KEY WORDS : GOOD CITIZENSHIP BEHAVIOR, PERCEPTION OF ORGANIZATION JUSTICE, TRUST
IN THE LEADE

: 105 PAGES

ABSTRACT

The objectives of the research were; 1) to study the level of human capital, perception of organization justice, trust in the leader and good citizenship behaviors of office workers in a nonprofit organization, 2) to study the relationship between human capital, perception of organization justice, trust in the leader and good citizenship behavior, and 3) to find out variables in predicting good citizenship behaviors. The research participants (n=133) were randomly assigned by using stratified random sampling. Data was collected by using five-point-Likert scale questionnaires and analyzed by using Correlation and Multiple Regression Statistics.

The research findings were; 1) Office workers had got high level of perception of organization justice, trust in the leader and good citizenship behavior scores, 2) There were positive inter-correlations between of organization justice, trust in the leader and good citizenship behaviors, 3) Perception of organization justice could predict office works' good citizenship behaviors in a nonprofit organization.

สารบัญ

	หน้า
กิตติกรรมประกาศ.....	
บทคัดย่อภาษาไทย.....	ก
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ.....	ข
สารบัญ.....	ค
สารบัญตาราง.....	ฉ
สารบัญภาพ.....	ช
บทที่.....	
1 บทนำ.....	1
1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....	1
1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย.....	3
1.3 สมมติฐานการวิจัย.....	3
1.4 ขอบเขตของการวิจัย.....	4
1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ.....	5
1.6 นิยามปฏิบัติการ.....	5
1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
2 บรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	8
2.1 ความหมายแนวคิด และรูปแบบพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	8
2.2 ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวข้องกับทุนมนุษย์.....	14
2.3 ความหมายแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร.....	17
2.4 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ.....	31
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	39
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	41
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	41
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	43

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่.....	
3 วิธีดำเนินการวิจัย (ต่อ).....	
3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	45
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
3.5 จรรยาบรรณสำหรับผู้วิจัย.....	52
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	53
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4.1 สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	54
4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	56
ส่วนที่ 1 ข้อมูลแสดงปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร แห่งหนึ่ง ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา.....	56
ส่วนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต่อไปนี้ 1) ทุนมนุษย์ 2) การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กร 3) ความไว้วางใจในผู้นำ และ 4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ บุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง.....	57
ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง ทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำและพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีของบุคลากรในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้ และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อตัวแปรร่วมทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีระหว่างทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ ของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร แห่งนี้.....	59
5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ.....	64
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	65
5.2 การอภิปรายผลการวิจัย.....	69
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	74
บรรณานุกรม.....	75

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
ภาคผนวก.....	82
ก รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ.....	83
ข หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์.....	86
ค เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	88
ง หนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ.....	97
จ หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย.....	102
ประวัติผู้วิจัย.....	105



สารบัญตาราง

ตารางที่.....	หน้า
1 แนวคิดและรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	12
2 ผลการวิจัย ทุมนมนุษย์ กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	17
3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร.....	25
4 ผลการวิจัยเกี่ยวกับ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร.....	30
5 แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ.....	37
6 ผลการวิจัยเกี่ยวกับ ความไว้วางใจในผู้นำ กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	39
7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง โดยมีวิธี สุ่มแบบแบ่งชั้นในสัดส่วนที่ไม่เท่ากัน (Stratified Random Sampling).....	42
8 ค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item- Total Correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของตัวแปร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	46
9 ค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item- Total Correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของตัวแปร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร.....	48
10 ค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item- Total Correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของตัวแปร ความไว้วางใจในผู้นำ.....	50
11 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง จำแนกตาม เพศและระดับการศึกษา.....	56
12 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง.....	57
13 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจ ในผู้นำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร แห่งหนึ่ง.....	60
14 การวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วม ระหว่างทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจ ในผู้นำ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กร ที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง.....	63

สารบัญภาพ

ภาพที่.....	หน้า
1 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity theory).....	19
2 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)	20
3 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	40



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในองค์การทุกองค์การประกอบด้วยบุคคลหรือกลุ่มบุคคลที่อยู่รวมกันภายในองค์การและนำความรู้ความสามารถ และทรัพยากรต่างๆ มาใช้ทำกิจกรรมเพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่องค์การกำหนดไว้ ซึ่งความสามารถของแต่ละบุคคลย่อมส่งผลกระทบต่อความสำเร็จขององค์การ แต่ละบุคคลที่อยู่ภายในองค์การนั้นๆ มีพฤติกรรมของแต่ละบุคคล และพฤติกรรมที่รวมตัวกันเป็นกลุ่มแตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับการได้รับการจูงใจ (Motivation) และรูปแบบของการเป็นผู้นำ (Leadership Style) ในระหว่างที่อยู่ในองค์การ (วรรณรณ แสงมณี, 2553)

ปัจจุบันเป็นยุค Thailand 4.0 ซึ่งเป็นยุคแห่งการนำเทคโนโลยี และความคิดแบบนวัตกรรมเข้ามาปรับเปลี่ยนการดำเนินงานในองค์การส่งผลให้องค์การเกิดการพัฒนา ไม่เว้นแม้แต่องค์การที่ดำเนินกิจการโดยมิได้มุ่งหวังผลกำไร ดังนั้นผู้บริหารจึงต้องตระหนักถึงการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งมีความสำคัญต่อการบริหารงานภายในองค์การ โดยการระบุหรือกำหนดให้บุคคลได้ปฏิบัติงานเหมาะสมกับงานตามความรู้ความสามารถ และประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ดังนั้น หากองค์การมีบุคลากรที่มีทุนมนุษย์ ประกอบด้วย ความรู้ ประสบการณ์ และความชำนาญในการปฏิบัติงาน หากองค์การสามารถบริหารจัดการได้อย่างสมดุล จะส่งผลให้การบริหารทรัพยากรมนุษย์มีแนวโน้มในทางที่ดี และจะช่วยสร้างเสริมบุคลากรในองค์การให้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งพฤติกรรมนี้มีความสำคัญต่อองค์การ เนื่องจากบุคลากรจะมีความเต็มใจปฏิบัติงานให้กับองค์การโดยที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ โดยมิได้หวังผลตอบแทน เช่น การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในการปฏิบัติงาน การคำนึงถึงผู้อื่น มีความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และการสำนึกในหน้าที่ ซึ่งพฤติกรรมข้างต้น จะส่งผลให้องค์การเพิ่มขีดความสามารถในการดำเนินงาน และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญา กัญจา (2550) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานศูนย์เทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ผลการวิจัยพบว่าพฤติกรรมการศึกษาสูงสุด (จำนวนปีที่ศึกษา) สามารถร่วมทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความร่วมมือของพนักงานศูนย์เทคโนโลยีอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 ได้ร้อยละ 45.90 และผลงานวิจัยของ สุกัญญา สุนทรสันต์ (2553) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า อายุงานที่แตกต่างกัน

มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความร่วมมือที่แตกต่างกัน จากการศึกษาข้อมูลข้างต้นผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาตัวแปรจำนวนปีที่ใช้ในการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงานของบุคลากรว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร และสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรได้หรือไม่

นอกจากนี้แล้ว ยังมีปัจจัยทางจิตวิทยาที่สำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งเป็น การรับรู้การตัดสินใจของบุคลากรว่าองค์การให้ค่าตอบแทนและสวัสดิการ จากการประเมินผลที่มีความยุติธรรม รวมถึงการรับรู้ผู้บริหารปฏิบัติต่อบุคลากรทุกระดับในองค์การอย่างเท่าเทียมกัน จะส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และส่งผลให้องค์การมีศักยภาพในการดำเนินงานต่างๆ ให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ได้กำหนดไว้อย่างราบรื่น ดังเช่น งานวิจัย ของ ยุพดี ชัมมิกะกุล (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในภาพรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้ความยุติธรรม ด้านกระบวนการ สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และงานวิจัยของ ชีวภาส ทองปาน (2554) ที่ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในภาพรวม และของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้าน การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการใช้ความร่วมมือ จากการศึกษาข้อมูลข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมของบุคลากรว่ามีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานของในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร และสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรนั้นได้หรือไม่

อย่างไรก็ตาม แม้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอาจจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่ใช้ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ แต่ก็อาจจะยังไม่เพียงพอ เพราะจากการสำรวจความต้องการของคนงานประมาณ 500 คน ของ Davis (1957, p. 168) พบว่าคนงานต้องการความเป็นธรรมในการปฏิบัติงาน และยังมีความต้องการผู้นำหรือผู้บังคับบัญชาที่ดี (สมพร สุทัศนีย์, 2551) เนื่องจากความไว้วางใจในผู้นำมีความสำคัญต่อผู้ใต้บังคับบัญชา เพราะทำให้บุคลากรเกิดความสนใจในการให้ความร่วมมือ และความพยายามที่จะช่วยเหลือการดำเนินงานขององค์การ ดังนั้นการปฏิบัติงานภายใต้ความไว้วางใจในผู้นำจะส่งเสริมให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการร่วมมือปฏิบัติงานและร่วมแก้ไขปัญหาลุप्तรรคที่

เกิดขึ้นจนองค์การดำเนินงานบรรลุวัตถุประสงค์ตามที่ตั้งไว้ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อลงกต จิตต์ปราณี (2553) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงาน วิชาศึกษานาดกลาง และขนาดย่อมในเขตจังหวัดนครปฐม ผลการวิจัย พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ และงานวิจัยของ วาสนา สระทองมอญ (2553) ศึกษาความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาโรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ จากผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาตัวแปรความไว้วางใจในผู้นำว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่งหรือไม่ และสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่งได้หรือไม่

จากที่กล่าวมาข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจ ที่จะศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ จะช่วยให้ผู้บริหารองค์การนำข้อมูลไปใช้ในการบริหารบุคลากร โดยมุ่งหวังให้องค์การมีแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อให้้องค์การประสบความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้กำหนดไว้

1.2 วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

- 1) เพื่อศึกษาระดับของทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความไว้วางใจในผู้นำและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง
- 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความไว้วางใจในผู้นำและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง
- 3) เพื่อศึกษาปัจจัยร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

1.3 สมมติฐานการวิจัย

- 1) ทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความไว้วางใจในผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

2) ทุมนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ทำการศึกษากับประชากรในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ซึ่งมีบุคลากรสำนักงานมาจากหน่วยงานในเครือ จำนวน 3 แห่ง ประกอบด้วยบุคลากรสำนักงานของสถานพยาบาลแห่งหนึ่ง จำนวน 140 คน บุคลากรสำนักงานของมูลนิธิแห่งหนึ่ง จำนวน 2 คน และบุคลากรสำนักงานของสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่ง จำนวน 58 คน รวมประชากรที่ใช้ในการศึกษาทั้งหมด จำนวน 200 คน และกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตาราง Yamane (ศศิวิมล อุปนันไชย, 2551) จำนวน 133 คน โดยศึกษาตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2560 ถึง วันที่ 30 มิถุนายน 2561 รวมระยะเวลาที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 1 ปี 4 เดือน

1.4.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1) ตัวแปรอิสระ

1.1) ทุมนมนุษย์ ได้แก่

1.1.1) จำนวนปีที่ใช้ในการศึกษา

1.1.2) ประสบการณ์ในการทำงาน

1.2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1.2.1) ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน

1.2.2) ด้านกระบวนการการแบ่งปันผลตอบแทน

1.2.3) ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร

1.3) ความไว้วางใจในผู้นำ แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1.3.1) ด้านความสามารถของผู้นำ

1.3.2) ด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้นำ

1.3.3) ด้านความห่วงใยต่อผู้ใต้บังคับบัญชา

1.3.4) ด้านความน่าเชื่อถือของผู้นำ

2) ตัวแปรตาม

2.1) พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

2.1.1) ด้านการให้ความช่วยเหลือ

2.1.2) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น

- 2.1.3) ด้านการมีความอดทนอดกลั้น
- 2.1.4) ด้านการให้ความร่วมมือ
- 2.1.5) ด้านการสำนึกในหน้าที่

1.5 นิยามศัพท์เฉพาะ

บุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร หมายถึง บุคคลที่ปฏิบัติงานในสำนักงานขององค์กรหนึ่ง ที่ประกอบด้วยหน่วยงานในเครือ 3 แห่ง ได้แก่ โรงพยาบาล มูลนิธิ และสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่งที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร

องค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร หมายถึง องค์กรที่มีการดำเนินงานโดยไม่มีจุดประสงค์ในเชิงพาณิชย์ ไม่หาผลประโยชน์เข้าสู่องค์กร และให้ความสำคัญต่อการบริการสังคม โดยเฉพาะกลุ่มคนที่ด้อยโอกาส

ผู้นำ หมายถึง ผู้บริหารระดับต้นในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร ได้แก่ หัวหน้าฝ่ายและหัวหน้าแผนก

1.6 นิยามปฏิบัติการ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่มีความสมัครใจและมุ่งหวังให้องค์กรประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้ร้องขอ และนอกเหนือจากที่องค์กรมอบหมายบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบ โดยจำแนกพฤติกรรมออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่

- (1) ด้านการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงออกในรูปแบบของการอาสาให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานร่วมกัน หรือให้คำแนะนำในการปฏิบัติงานแก่เพื่อนร่วมงาน และผู้อื่นในองค์กร
- (2) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงออกถึงความเอาใจใส่ต่อผู้ร่วมงานในองค์กร โดยการหลีกเลี่ยงการกระทำที่อาจส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่น และเคารพในสิทธิของบุคคลอื่นในองค์กร
- (3) ด้านการมีความอดทนอดกลั้น หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงออกถึงการปฏิบัติงานภายใต้ความกดดัน ความคับข้องใจ หรือความไม่สะดวกระหว่างการปฏิบัติงาน และสามารถปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จตามที่ต้องการกำหนดได้

(4) ด้านการให้ความร่วมมือ หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงออกถึงความการมีส่วนร่วมในการดำเนินกิจกรรมการต่างๆ ขององค์กร และร่วมแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร รวมถึงการมีความรับผิดชอบแก้ไขปัญหาระหว่างปฏิบัติงานขององค์กร

(5) ด้านการสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงออกถึงการรับผิดชอบในงานที่ได้รับมอบหมาย รวมถึงการยอมรับ และปฏิบัติตามนโยบาย กฎระเบียบที่องค์กรได้กำหนดไว้

โดยวัดจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการศึกษางานวิจัยที่ศึกษาพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) 5 ระดับ โดยคะแนน 5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด จนถึงคะแนน 1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ทุนมนุษย์ หมายถึง ความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ ที่สั่งสมอยู่ในตัวของแต่ละบุคคล โดยบุคลากรได้นำมาใช้ในการปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีศักยภาพในการดำเนินงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้จำแนกทุนมนุษย์ออกเป็น 2 อย่าง ได้แก่

(1) จำนวนปีที่ใช้ในการศึกษา หมายถึง จำนวนปีที่บุคลากรใช้ในการศึกษาหาความรู้ในระบบการศึกษา โดยนับจำนวนปีตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษา จนถึงการศึกษาสูงสุดของแต่ละบุคคล

(2) ประสบการณ์ในการทำงาน หมายถึง จำนวนปีที่บุคลากรทำงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร ตั้งแต่เริ่มทำงานจนถึงปัจจุบัน

โดยวัดจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากศึกษาจำนวนปีในระบบการศึกษา มีลักษณะให้ผู้ตอบแบบสอบถามเลือกตอบตั้งแต่ระดับที่เริ่มศึกษา จนถึงระดับการศึกษาสูงสุด และข้อความเกี่ยวกับประสบการณ์ในการทำงาน โดยกำหนดให้ผู้ตอบแบบสอบถามเติมจำนวนปีของอายุการทำงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรรับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญเกี่ยวกับการพิจารณาผลตอบแทนตามความเป็นจริง โดยมีกระบวนการพิจารณาที่โปร่งใสและสามารถตรวจสอบได้ และบุคลากรมีการรับรู้ของตนเองว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์กรอย่างเสมอภาคและเท่าเทียมกันกับบุคลากรในองค์กร โดยจำแนกการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน หมายถึง บุคลากรรับรู้ได้ว่าผลตอบแทนที่ตนเองได้รับเป็นไปตามความคาดหวัง และเป็นไปตามความเหมาะสมที่ตนเองได้ใช้ความรู้ ความสามารถทุ่มเทในการปฏิบัติงาน

(2) ด้านกระบวนการการแบ่งปันผลตอบแทน หมายถึง บุคลากรรับรู้ได้ว่าองค์กรมีกำหนดเกณฑ์การพิจารณาผลตอบแทน มีกระบวนการพิจารณาผลตอบแทนเป็นไปตามขั้นตอนที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบได้

(3) ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร หมายถึง บุคลากรรับรู้ได้ว่าผู้นำมีการปฏิบัติตนต่อตนเองและผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน

โดยวัดจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการศึกษางานวิจัยที่ศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด จนถึง คะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

ความไว้วางใจในผู้นำ หมายถึง บุคลากรมีความรู้สึกต่อผู้นำในทางบวก โดยบุคลากรมีความเต็มใจที่จะร่วมปฏิบัติงานเพื่อให้หน่วยงานหรือองค์กรประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้ โดยจำแนกความไว้วางใจในผู้นำออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่

(1) ด้านความสามารถของผู้นำ หมายถึง บุคลากรรับรู้ได้ถึงความรู้ ความชำนาญในงานที่รับผิดชอบของผู้นำ และรับรู้ได้ว่าผู้นำมีความสามารถตัดสินใจแก้ปัญหาอย่างถูกต้อง รวมถึงผู้นำมีกลยุทธ์ในการสร้างแรงจูงใจให้ผู้บังคับบัญชาดำเนินงานให้ประสบความสำเร็จตามที่กำหนดไว้

(2) ด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้นำ หมายถึง บุคลากรรับรู้ได้ว่าผู้นำเปิดเผยข้อมูลที่เป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานให้ผู้บังคับบัญชารับทราบ

(3) ด้านความห่วงใยผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง บุคลากรรับรู้ได้ว่าผู้นำให้ความสนใจและห่วงใยต่อความผาสุกของผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน รวมถึงการรับรู้ได้ว่าผู้นำไม่กลั่นแกล้งผลประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากผู้ใต้บังคับบัญชาแต่ยึดถือผลประโยชน์ของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นสำคัญ

(4) ด้านความน่าเชื่อถือ หมายถึง บุคลากรมีความมั่นใจในคำพูดและการกระทำของผู้นำ ว่าเป็นผู้ที่มีความมั่นคง มีเหตุผลในการปฏิบัติงาน

โดยวัดจากแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการศึกษางานวิจัยที่ศึกษาความไว้วางใจในผู้นำ ซึ่งมีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ โดยคะแนน 5 หมายถึง มากที่สุด จนถึง คะแนน 1 หมายถึง น้อยที่สุด

1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1) ระดับทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

2) ความสัมพันธ์ของทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

3) ปัจจัยที่สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

4) เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ผู้บริหารและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการสร้างเสริมและพัฒนาบุคลากรนำไปใช้ในการบริหารบุคลากร โดยมุ่งหวังให้องค์กรมีแนวทางในการส่งเสริมและพัฒนาให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพื่อให้้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร

บทที่ 2

วรรณกรรม และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้ค้นคว้าและรวบรวมแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มาเพื่อใช้เป็นแนวทางประกอบการศึกษา ดังนี้

- 2.1 ความหมาย แนวคิด และรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- 2.2 งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- 2.3 ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์
- 2.4 งานวิจัยเกี่ยวกับทุนมนุษย์
- 2.5 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
- 2.6 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
- 2.7 ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ
- 2.8 งานวิจัยเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ

2.1 ความหมาย แนวคิด และรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า นักวิชาการได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ดังนี้

Organ (1988; อ้างใน สุพานี สฤษฏ์วานิช, 2552, น. 9) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ พฤติกรรมของบุคลากรที่เต็มใจที่จะปฏิบัติและเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ

Spector (1996, p. 257; อ้างใน แพรภัทร ยอดแก้ว, 2012) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ และเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์การ เช่น การทำงานตรงเวลา การช่วยเหลือคนอื่น ๆ การอาสาสมัครทำงานโดยไม่ได้รับการขอร้อง ให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน ไม่ใช้เวลาในที่ทำงานไปกับเรื่องส่วนตัว

Greenberg and Baron (1997, p. 370; อ้างใน แพรภัทร ยอดแก้ว, 2012) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การปฏิบัติของสมาชิกในองค์การที่นอกเหนือจากความต้องการในงานที่เป็นทางการของพนักงานหรือเป็นการปฏิบัติที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่

ธิดา เชื้อนแก้ว (2554) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมนอกเหนืองานในหน้าที่ปกติ พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร ไม่ได้เกิดจากการร้องขอโดยพนักงานแสดงออกถึงการให้การช่วยเหลือผู้อื่น การให้ความร่วมมือ และอดทนต่อความไม่สะดวกที่อาจเกิดในองค์กร

ศิริลักษณ์ ตามวงษ์วาน (2554) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ทำงานนอกเหนือหน้าที่ของตนเอง ปฏิบัติหรือให้ความช่วยเหลือในสิ่งที่ยังคงไม่ได้กำหนด เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทำงานที่ไม่ใช่ความรับผิดชอบของตน การปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ด้วยความเต็มใจ โดยไม่หวังในผลรางวัลหรือความดีความชอบซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ช่วยองค์กรมีประสิทธิภาพในการทำงาน

สิรินาถ ตามวงษ์วาน (2554) ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่แสดงออกนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเต็มที่ ที่จะทำเพื่อผลประโยชน์ขององค์กรโดยไม่หวังผลตอบแทน เพื่อทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่นและบรรลุเป้าหมายขององค์กร

ปาริชาติ ปานสำเนียง (2555) ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก พนักงานปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ ซึ่งเป็นการกระทำที่ไม่หวังผลตอบแทนจากองค์กร เมื่อปฏิบัติไปแล้วเกิดประโยชน์ต่อองค์กร

ยุพดี ชัมมิกะกุล (2556) ให้ความหมายไว้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำของพนักงานที่เกิดขึ้นเองด้วยความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานอย่างเต็มที่เกินกว่าบทบาทที่ตนรับผิดชอบ โดยเป็นการกระทำที่ไม่ได้เกิดจากการให้รางวัล และนำไปสู่ประสิทธิผลและประสิทธิภาพขององค์กรเป็นอย่างดี

จากความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสรุปได้ว่าเป็น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่พนักงานมิให้แก่องค์กรนอกเหนือจากบทบาทที่องค์กรคาดหวังไว้ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านั้นพนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยองค์กรไม่ได้ร้องขอและไม่ได้บังคับให้ทำ รวมทั้งไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

2.1.1 แนวคิดและรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นักวิชาการได้ระบุชื่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีรูปแบบคล้ายกันไว้หลายชื่อ เช่น พฤติกรรมบทบาทพิเศษ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พฤติกรรมในสังคมในองค์กร พฤติกรรมที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ เป็นต้น แต่ชื่อที่ใช้กันอย่างแพร่หลายมากที่สุด คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Organ (1988; อ้างใน แพรภัทร ขอดแก้ว, 2012) ได้แบ่งรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 รูปแบบ คือ

(1) พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่ทำด้วยความสมัครใจเพื่อช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีปัญหาในการทำงานให้สามารถทำงานในหน้าที่ให้เสร็จสมบูรณ์ภายใต้สถานการณ์ไม่ปกติ

(2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง มีความเห็นอกเห็นใจบุคคลอื่น

(3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่สามารถปฏิบัติงานได้ภายใต้ความไม่สะดวกในการทำงานโดยปราศจากความไม่พอใจ

(4) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานทำงานตามภาระหน้าที่ที่ได้กำหนดไว้ เช่น กฎระเบียบ หรือไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในเรื่องส่วนตัว

(5) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงความรับผิดชอบ เชิงสร้างสรรค์ที่เกี่ยวกับนโยบายขององค์กร เช่น การเข้าร่วมกิจกรรมและแสดงความคิดเห็นต่อองค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

Smith, Organ and Near (1983; อ้างใน วัลลพ ล้อมตะคุ, 2554, น. 16-21) ได้แบ่งรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

(1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมายและความตั้งใจที่ช่วยเหลือบุคคลให้สามารถปฏิบัติงานได้สำเร็จ

(2) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Generalized Compliance) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการมากกว่าเป็นรูปแบบของตระหนักรู้ ไม่ได้กำหนดวัตถุประสงค์กับคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะเจาะจง แต่เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นทางอ้อมในเรื่องเกี่ยวกับระบบการทำงานในองค์กร เช่น การตรงต่อเวลาการไม่ใช้เวลาทำงานไปกับเรื่องส่วนตัว หรือเรื่องที่ไร้ประโยชน์พฤติกรรมเหล่านี้มีบางสิ่งที่ยึดโยงกับการให้ความร่วมมือ หรือการยอมรับบรรทัดฐานที่กำหนดไว้

Graham (1991) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 3 รูปแบบ ดังนี้

(1) พฤติกรรมความภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นการระบุถึงความจงรักภักดีต่อผู้นำขององค์กรและต่อองค์กร รวมทั้งพฤติกรรมที่ช่วยปกป้ององค์กรจากการถูกคุกคามซึ่งช่วยให้องค์กรมีชื่อเสียง และร่วมมือกับพนักงานคนอื่นๆ

(2) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Organizational Obedience) เป็นการให้ความสำคัญที่โครงสร้างขององค์กร และนโยบาย โดยการเคารพต่อกฎระเบียบ และช่วยดูแลรักษาทรัพยากรขององค์กร

(3) พฤติกรรมการมีส่วนร่วม (Organizational Participation) เป็นความสนใจในเหตุการณ์ขององค์กร แนะนำความคิดพื้นฐานเกี่ยวกับมาตรฐานพฤติกรรมที่มีความถูกต้อง โดยเก็บข้อมูลอธิบายผ่านความรู้สึกรับผิชอบในระบบการจัดการในองค์กร รวมทั้งให้ความสนใจในการประชุมที่ไม่มีกำหนดการ การแบ่งปันข้อมูลด้านความคิดเห็น และแนวความคิดใหม่ๆ กับผู้อื่น

Motowidlo, Borman and Schmit (1997) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 6 รูปแบบ คือ

(1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในระดับบุคคล เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ความสมัครใจที่จะช่วยเหลือผู้อื่นเมื่อมีปัญหาในการทำงาน รวมทั้งพฤติกรรมการเอื้อเฟื้อ

(2) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นในระดับองค์กร เป็นความภักดีของพนักงานต่อองค์กรเกี่ยวกับวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน การอยู่ทำงานกับองค์กรในระหว่างระยะเวลาที่มีงานหนัก และนำเสนอสิ่งที่น่าสนใจในองค์กรต่อบุคคลภายนอก

(3) พฤติกรรมการร่วมกันรับผิดชอบ สนับสนุนและปกป้องวัตถุประสงค์ขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร หรือการแสดงพฤติกรรมสนับสนุนองค์กรต่อบุคคลภายนอก

(4) พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ และกระบวนการขององค์กร เป็นความพยายามที่ปฏิบัติตามคำสั่ง กฎระเบียบ และให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา และมีความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ความรับผิดชอบ

(5) ความกระตือรือร้น ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความพยายามในการทำงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จ

(6) พฤติกรรมการอาสาสมัคร เป็นการปฏิบัติงานในหน้าที่ที่ไม่ได้ระบุอย่างเป็นทางการ เสนอแนะการปรับปรุงองค์กร ความคิดริเริ่ม และมีความรับผิดชอบอย่างสูง

Podsakoff (2000) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 6 รูปแบบ คือ

(1) พฤติกรรมการช่วยเหลือ เป็นพฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงานด้วยความสมัครใจแก้ไขปัญหของผู้ร่วมงานที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน และพยายามสร้างความสงบเรียบร้อยในองค์กร

(2) การมีน้ำใจเป็นนักกีฬา เป็นพฤติกรรมในการอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่เกิดขึ้นจากผู้ร่วมงานหรือเกิดขึ้นในการปฏิบัติงาน มีทัศนคติเชิงบวกแม้ว่าการปฏิบัติงานนั้นจะไม่เป็นไปตามที่คาดหวัง สละประโยชน์ส่วนตนเพื่อเห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม และยอมรับฟังความคิดเห็นของผู้ร่วมงาน

(3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร เป็นพฤติกรรมร่วมรับผิดชอบและปกป้องทรัพย์สินและสิ่งต่างๆ ที่องค์การสร้างขึ้น และกล่าวถึงองค์การให้แก่บุคคลภายนอกในแง่ดี และป้องกันองค์การจากการคุกคามภายนอก

(4) การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ เป็นพฤติกรรมในการเรียนรู้และยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับ และกระบวนการต่างๆ ขององค์การปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์การถึงแม้ว่าจะไม่มีผู้ใดสังเกตหรือควบคุมอยู่ก็ตาม

(5) ความคิดสร้างสรรค์ เป็นพฤติกรรมในการริเริ่มสร้างสรรค์สิ่งใหม่เพื่อพัฒนาการปฏิบัติงาน หรือส่งเสริมผลการปฏิบัติงานขององค์การด้วยความสมัครใจ

(6) การให้ความร่วมมือ เป็นการแสดงออกซึ่งความสนใจกับองค์การโดยรวมกระตือรือร้นในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์เกี่ยวกับพัฒนาองค์การ

การพัฒนาตนเอง เป็นพฤติกรรมของพนักงานในการพัฒนาความรู้ ทักษะ และความสามารถด้วยความสมัครใจ แสวงหาโอกาสและเข้าร่วมในการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาตนเอง หรือการเรียนรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อสร้างประโยชน์ให้แก่องค์กร

ตารางที่ 1 แนวคิดและรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

นักวิชาการ	Organ (1988)	Smith, Organ and Near (1983)	Graham (1991)	Motowidlo, Borman and Schmit (1997)	Podsakoff (2000)
รูปแบบ					
พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ	✓	✓		✓	✓
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	✓				
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	✓				
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	✓				
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	✓	✓	✓		✓
พฤติกรรมความภักดี			✓		✓
พฤติกรรมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์					✓
พฤติกรรมการมีส่วนร่วม			✓		
พฤติกรรมการให้คำแนะนำ					
พฤติกรรมการสนับสนุนและปกป้อง องค์การ				✓	

นักวิชาการ รูปแบบ	Organ (1988)	Smith, Organ and Near (1983)	Graham (1991)	Motowidlo, Borman and Schmit (1997)	Podsakoff (2000)
พฤติกรรมกรปฏิบัติตามกฎระเบียบ และกระบวนการ				✓	✓
พฤติกรรมความกระตือรือร้น				✓	
พฤติกรรมกรอาสาสมัคร				✓	
พฤติกรรมกรการพัฒนาตนเอง					✓
พฤติกรรมกรการมีน้ำใจเป็นนักกีฬา					✓

จากการวิเคราะห์แนวคิดและรูปแบบพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังปรากฏในตารางที่ 1 พบว่าแนวคิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ได้รับความสนใจศึกษาและมีความครอบคลุมในการนำไปใช้ในการอ้างอิงการศึกษา คือแนวคิดของ Organ (1988) ประกอบด้วย พฤติกรให้ความช่วยเหลือ พฤติกรการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรความอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ พฤติกรความสำนึกในหน้าที่ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญมากในองค์กร และผู้บริหารก็มีความต้องการให้บุคลากรภายในองค์กรมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดี ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีการดำเนินงานอย่างราบรื่น และประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีของ Organ มาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

2.1.2 งานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กัญญา กัญญา (2550) ศึกษาเรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยีสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ ตัวแปรต้น คือ ความพึงพอใจในงานบุคลิกภาพความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ตัวแปรตาม คือ พฤติกรกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยีสำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติจำนวน 385 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ 197 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยคือแบบสอบถามชนิดประเมินค่า 5 ระดับ ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมของพนักงานเมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านความสุภาพอ่อนน้อมของพนักงาน

2.2 ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับทุนมนุษย์ พบว่า นักวิชาการได้ให้ความหมายของไว้หลายความหมาย ดังนี้

Dess & Picken (1999; อ้างใน ธวัชชัย แสงจันทร์, 2557) ให้ความหมายว่า ทุนมนุษย์เป็นส่วนที่ประกอบด้วยความสามารถส่วนบุคคล ความรู้ ทักษะ และประสบการณ์ของพนักงานและผู้บริหารขององค์กร ที่สอดคล้องกับงานในความรับผิดชอบ รวมถึงความสามารถที่จะเป็นแหล่งสะสมความรู้ ทักษะ และประสบการณ์โดยผ่านการเรียนรู้ของแต่ละบุคคล

จิราภรณ์ วิทยาภรณ์ (2557) ได้ให้ความหมายว่า ทุนมนุษย์ หมายถึง ความรู้ความสามารถ ตลอดจนทักษะหรือความชำนาญ รวมถึงประสบการณ์ของแต่ละคน ที่สั่งสมอยู่ในตัวเอง และสามารถจะนำสิ่งเหล่านี้มารวมเข้าด้วยกันจนเกิดเป็นศักยภาพขององค์กร หรือเป็นทรัพยากรที่สำคัญและมีคุณค่าซึ่งจะทำให้องค์กรนั้นมีความสามารถสร้างความได้เปรียบเหนือคู่แข่ง

ธวัชชัย แสงจันทร์ (2557) ให้ความหมายว่า ทุนมนุษย์ หมายถึง ความรู้ ทักษะความสามารถและคุณลักษณะอื่นๆที่อยู่ในตัวบุคคลที่สามารถสร้างผลงานให้แก่องค์กร

สิทธิชัย ศรีเจริญประมง (2556) ให้ความหมายว่า ทุนมนุษย์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เกิดจากการศึกษาเล่าเรียน การฝึกอบรม ประสบการณ์ ทักษะ และแรงจูงใจที่จะเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรหรือสังคม และเข้าไปมีส่วนร่วมในการพัฒนาองค์กรหรือสังคมนั้นให้บรรลุวัตถุประสงค์ และความกระตือรือร้นอย่างแรงกล้าที่บุคคลเลือกที่จะนำความรู้ ทักษะ ความสามารถมาใช้ในการทำงาน รวมถึง ความสามารถที่จะเรียนรู้ การสร้างสรรค์และนวัตกรรม

จากความหมายของทุนมนุษย์ ดังกล่าวข้างต้นผู้วิจัยสามารถสรุปได้ว่า ทุนมนุษย์ หมายถึง ความสามารถของแต่ละบุคคลที่เกิดจากการศึกษาเล่าเรียน ประสบการณ์ในการทำงาน ที่นำไปใช้ในการพัฒนาองค์กรให้บรรลุวัตถุประสงค์

2.2.1 แนวคิดเกี่ยวกับทุนมนุษย์

ปัจจุบันองค์กรเกือบทุกแห่งได้ให้ความสำคัญกับการดำเนินการด้านทุนมนุษย์มากยิ่งขึ้น เนื่องจากการที่องค์กรจะมีความสามารถในการแข่งขันทางธุรกิจ และบรรลุเป้าหมายการดำเนินงานตามที่องค์กรตั้งไว้นั้น จะต้องอาศัยบุคลากรในองค์กรเป็นผู้ขับเคลื่อน โดยจะต้องอาศัยความรู้ความสามารถ ทักษะ ความชำนาญการ ประสบการณ์และความร่วมมือร่วมใจของบุคลากรในองค์กร

Davenport (1999) ศาสตราจารย์แห่งมหาวิทยาลัยเอดูวอร์ ได้ศึกษาเรื่อง องค์ประกอบของทุนมนุษย์ และได้แบ่งองค์ประกอบของทุนมนุษย์ออกเป็น ความสามารถ พฤติกรรม ความพยายาม และเวลา โดยมีละเอียดดังนี้

(1) ความสามารถ (Ability) หมายถึง ความชำนาญในชุดของกิจกรรม หรืองานรูปแบบใดๆ ความสามารถจะประกอบด้วยส่วนประกอบย่อยอีก 3 ส่วนด้วยกัน ดังนี้

(1.1) ความรู้ (Knowledge) หมายถึง ความรู้ในข้อเท็จจริงที่จำเป็นสำหรับการทำงาน หนึ่งๆ ความรู้นี้มีลักษณะกว้างขวางกว่าทักษะ เพราะความรู้บ่งบอกถึงขอบเขตสติปัญญาภายในงานหรือภารกิจที่บุคคลหนึ่งกระทำอยู่

(1.2) ทักษะ (Skill) หมายถึง ความคล่องแคล่ว รู้จักขั้นตอนและวิธีการสำหรับปฏิบัติภารกิจใดภารกิจหนึ่งให้ลุล่วงได้เป็นอย่างดี ทักษะนี้มีตั้งแต่ความแข็งแรง ทางกายภาพไปจนถึงความปราดเปรียว ความคล่องแคล่ว กับการเรียนรู้เฉพาะเรื่อง

(1.3) ความสามารถเฉพาะตัว หรือพรสวรรค์ (Talent) เป็นคุณสมบัติในการทำงาน อย่างใดอย่างหนึ่งอย่างเห็นได้ชัด ติดตัวมาแต่กำเนิด

(2) พฤติกรรม (Behavior) หมายถึง ลักษณะการแสดงออกที่มีส่วนต่อความสำเร็จของงาน ที่สังเกตได้ พฤติกรรมรวมเอาการตอบสนองที่มีมาแต่เดิมและที่ได้รับจากการฝึกฝนอบรมมาใหม่ที่บุคคล จะแสดงออกกับสถานการณ์ตลอดจนปัจจัยกระตุ้นเชิงสถานการณ์ต่างๆ ลักษณะอาการที่แสดงออกไปจัด แสดงถึงค่านิยม จริยธรรม ความเชื่อและปฏิกิริยาต่อโลกที่อาศัยอยู่

(3) ความพยายาม (Effort) คือ การเอาทรัพยากรทางกายและความคิดไปใช้ด้วยอย่างมีสติ เพื่อบรรลุเป้าหมายเฉพาะบางอย่าง ความพยายามเป็นหัวใจของจรรยาบรรณในการทำงาน โดยความพยายาม จัดเป็นตัวกระตุ้นผลักดันให้เกิดทักษะความรู้และความสามารถเฉพาะตัว ตลอดจนพฤติกรรมที่ได้รับการ ควบคุม

(4) เวลา (Time) หมายถึง ปัจจัยด้านลำดับเวลาของการลงทุนในมนุษย์ เวลาถือเป็นทรัพยากร พื้นฐานมากที่สุดภายใต้การควบคุมของบุคคล คนทำงานที่มีความสามารถเฉพาะตัว ทักษะ มีความรอบรู้และ ทุ่มเต็มที่ที่สุด จะไม่สามารถสร้างผลงานใดๆออกมาได้เลย หากปราศจากการลงทุนด้านเวลาในงานนั้นๆ

Frese, M. (2000) นายกสมาคมจิตวิทยาประยุกต์นานาชาติ ได้ทำการศึกษาถึงเรื่อง ภูมิความรู้ ความชำนาญ และการพัฒนาตัวชี้วัดทุนมนุษย์ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความชำนาญว่าเป็นผลรวม ของความรู้ความชำนาญ ซึ่งการวัดค่าภูมิความรู้ความชำนาญแบบดั้งเดิมจะทำโดยการดูจากระยะเวลาที่ใช้ ในการศึกษาในโรงเรียน ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ประสบการณ์เฉพาะด้าน และ ประสบการณ์การเป็นผู้นำเฟรเซอร์ส ได้สรุปผลงานวิจัยแล้วเสนอว่า การวัดภูมิความรู้ความชำนาญต้องใช้ วิธีการจัดการใน 3 องค์ประกอบ คือ

- (1) จำนวนปีที่ใช้ในการศึกษา
- (2) ความชำนาญในวิชาชีพ
- (3) ประสบการณ์

ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับทุนมนุษย์ พบว่าแนวคิดของ Thomas O'Davenport and Michael Frese ประกอบด้วย ความรู้ หรือจำนวนปีที่ใช้ในการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งจะส่งผลให้องค์กรมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษา จำนวนปีที่ใช้ในการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน ของบุคลากรสำนักงาน มาใช้ในการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

2.2.2 งานวิจัยเกี่ยวกับทุนมนุษย์

ฐปนรรณ์ แสงศิลา (2551) ศึกษาเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรทางการแพทย์ ตัวแปรอิสระ คือ เพศ อายุ ประสบการณ์ในการประกอบอาชีพ ระยะเวลาในการทำงานในองค์กร ตำแหน่งงาน และเงินเดือน ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรทางการแพทย์โรงพยาบาลอุดรธานี จำนวน 700 คน โดยมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคลและมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) ผลการวิจัยพบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานในโรงพยาบาลต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

พิชญา วัฒนรังสรรค์ (2558) ศึกษาเรื่อง การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์ ตัวแปรอิสระ คือ ข้อมูลทั่วไป ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ตัวแปรตาม คือ ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานโรงแรมทั้งหมดซึ่งปฏิบัติงานใน พ.ศ.2558 จำนวน 486 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือแบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่า ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

กัลยา วงษ์สมัย (2556) เรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการด้านเครื่องรูดบัตรเครดิต (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา) ตัวแปรที่ศึกษา คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ระยะเวลาในการทำงาน และประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคล กลุ่มประชากร คือ พนักงานเครื่องรูดบัตรเครดิต จำนวน 100 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และแบบสัมภาษณ์ ผลการวิจัยพบว่าระดับการศึกษาและระยะเวลาในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 2 ผลการวิจัย ทุมนมนุษย์ กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ผลการวิจัย
ฐปนรรักษ์ แสงศิลา (2551)	พบว่า บุคลากรที่มีระยะเวลาในการทำงานในโรงพยาบาลต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีรายด้านแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
พิชญ์ วัฒนรังสรรค์ (2558)	พบว่า ระดับการศึกษาและระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05
กัลยา วงษ์ลัมัย (2556)	พบว่า ระดับการศึกษา และระยะเวลาในการทำงานมีอิทธิพลต่อประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 ผู้วิจัยสามารถสรุปภาพรวมของผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้นได้ว่า ทุมนมนุษย์ ได้แก่อำนาจที่ใช้ในการศึกษาและประสบการณ์ในการทำงาน มีความสัมพันธ์กับสมรรถนะของบุคลากร และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยว่า ทุมนมนุษย์ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

2.3 ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

2.3.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

Organ (1988; อ้างใน ตูลยา เจริญทอง, 2550) ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์กร และผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม

Greenberg (1990; อ้างใน ธิดา เชื้อนแก้ว, 2554) ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึงการรับรู้ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่ได้องค์กรให้ว่ามีความถูกต้องและเหมาะสม และการรับรู้ของพนักงาน ว่าวิธีการ นโยบาย และกระบวนการขององค์กรในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน ของพนักงานมีความถูกต้อง โดยจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมตรวจสอบ ปราสจากอคติ และไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

Folger and Cropanzano (1998; อ้างใน มาร์ณ ชศิริวิ ธิมาภรณ์ วนิชย์, 2551) ให้ความหมายไว้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง เกณฑ์และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ควบคุมดูแลการจัดสรร

ผลตอบแทนทางการให้รางวัลและการลงโทษที่พนักงานควรได้รับ และรวมถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจ เพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจด้านอื่นๆรวมทั้งการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วย

อัจฉรา เนียมหอม (2551) ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่า ผลตอบแทนที่ตนได้รับ และกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ตนได้รับจากองค์การ มีความยุติธรรม ได้รับข้อมูล การให้เกียรติ และให้สิทธิอย่างเสมอภาคเท่าเทียม

ปรีดี อิทธิพงศ์ (2552) ได้รวบรวมและให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การของพนักงานว่า หมายถึง การรับรู้ความเหมาะสมของผลตอบแทนที่องค์การมอบให้กับตนเอง และผู้อื่นในองค์การ กระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทนดังกล่าวและการปฏิบัติต่อลูกจ้างในองค์การอย่างเท่าเทียม

ยุวดี ศิริทรัพย์ (2553) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมที่พนักงานได้รับจากองค์กร ทั้งในด้านผลตอบแทน กระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทน การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

จากความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การผู้วิจัย สรุปได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรม หมายถึง การรับรู้ของพนักงานในองค์การเกี่ยวกับการได้รับความเป็นธรรม ความเสมอภาค เท่าเทียมกันด้านนโยบาย การพิจารณาผลตอบแทน รวมถึงวิธีการปฏิบัติขององค์การ และความเหมาะสมของการได้รับผลตอบแทนที่องค์การมอบให้อย่างยุติธรรม

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

1) **ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory)** ของ James Stacy Adams (นิติพล ภูตะโชติ, 2556, น. 203-208) โดยปกติพนักงานจะรับรู้ว่าผลตอบแทนในการทำงานของเขาย่อมมีความสัมพันธ์กับผลงาน เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับคนอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน ถ้าเกิดความเท่าเทียมกันถือได้ว่าเกิดความเป็นธรรม แต่ถ้าผลงานเท่ากันแต่ผลตอบแทนไม่เท่ากัน พนักงานเกิดความรู้สึกว่ามีความไม่เสมอภาคหรือไม่เป็นธรรม เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกว่าไม่เป็นธรรมไม่เสมอภาค ไม่ว่าจะเป็นความไม่เสมอภาคในทางลบหรือความไม่เสมอภาคในทางบวกก็ตาม พนักงานจะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาให้เกิดความเสมอภาคอีกครั้งหนึ่ง พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกจะมีลักษณะ ดังนี้

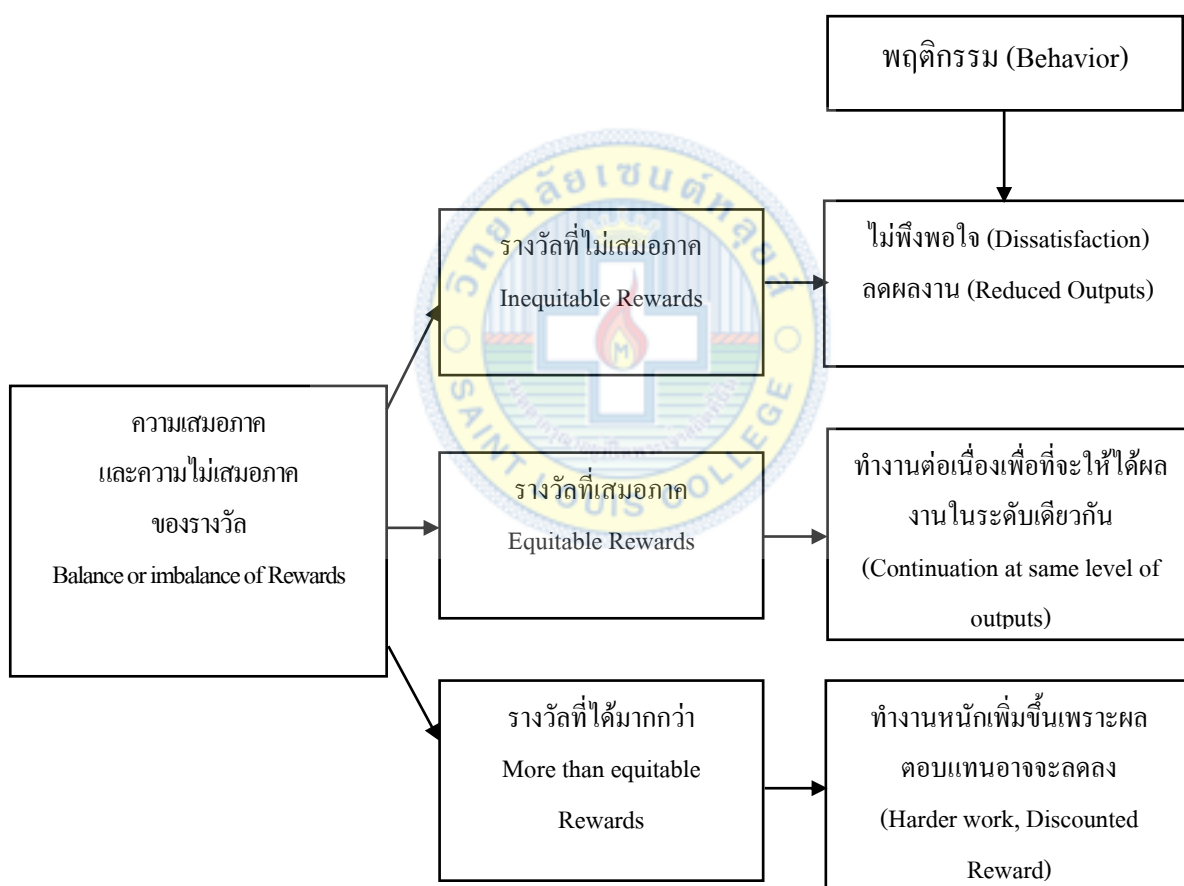
1.1) เปลี่ยนแปลงปัจจัยนำเข้า คือความทุ่มเทในการทำงานอาจจะลดลง ความพยายาม การเสียสละ ความตั้งใจในการทำงานลดลง

1.2) พนักงานอาจจะลาออกจากงานเพื่อหยุดพฤติกรรมต่างๆ หรือหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นเปลี่ยนแปลงการรับรู้หรือความรู้สึกใหม่ เช่น เดิมเคยมีความรู้สึกที่ตนเองทำงานได้ในระดับปกติ เท่ากับคนอื่น แต่เพิ่งมารู้ตอนนี้ว่าตนเองทำงานหนักกว่าคนอื่น

1.3) เปลี่ยนแปลงความรู้สึกที่มีต่อบุคคล เช่น ผลงานของเราไม่ดีเท่าของนาย ก. แต่ยังคงดีกว่าผลงานของนาย ข. เป็นต้น

จากผลการศึกษาเปรียบเทียบความเสมอภาคในการทำงานของพนักงาน ผู้วิจัยพบว่ามีประเด็นสำคัญควรแก่การพิจารณาดังนี้

- (1) ถ้าพนักงานเกิดความรู้สึกว่าเขาได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลไม่เท่าเทียมกับบุคคลอื่น บุคคลจะเกิดความไม่พอใจเขาจะลดความทุ่มเทในการทำงานเป็นการลดปริมาณงานหรือผลงานที่จะได้รับ
- (2) ถ้าพนักงานเห็นว่าค่าตอบแทนหรือรางวัลที่บุคคลได้รับเทียบเท่ากับบุคคลอื่นและมีความเป็นธรรมเกิดความเสมอภาคเขาก็จะทุ่มเทให้กับการทำงานเหมือนเดิม
- (3) ถ้าพนักงานคิดว่าผลตอบแทนที่เขาได้รับสูงกว่าการทุ่มเทในการทำงานของเขาพนักงานจะเพิ่มความทุ่มเทให้กับการทำงานมากขึ้น



ภาพที่ 1 ทฤษฎีความเสมอภาค (Equity theory)

2) ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) ของ Victor H. Vroom (ณัฐพันธุ์ เขจรนันท์, 2551, น. 90-91) ได้เสนอแนวความคิดการจูงใจที่เรียกว่า ทฤษฎีความคาดหวัง หมายถึง บุคคลจะทำงาน โดยมีความคาดหวังว่าในการทำงานนั้นเขาจะได้ผลตอบแทนตามที่เขาต้องการ เป็นการพยายามอธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลว่า มีความเกี่ยวข้องกับเป้าหมาย ซึ่งเกี่ยวข้องกับ 3 ปัจจัย คือ

2.1) ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับการทำงาน คือ ความพยายามทุ่มเทให้กับการทำงาน กับผลงานที่คาดว่าจะเกิดขึ้นจากการใช้ความพยายามในการทำงาน

2.2) ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับรางวัล คือการทำงานในระดับใดระดับหนึ่ง ซึ่งจะทำให้บรรลุผลสำเร็จและรางวัลที่จะได้รับ

2.3) ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลกับเป้าหมายส่วนบุคคล คือมูลค่าหรือคุณค่าของรางวัลที่องค์กรให้เพื่อตอบแทนแก่พนักงานมีคุณค่ามากพอที่จะใช้ในการจูงใจพนักงาน

ดังนั้นในการจูงใจตามทฤษฎีความคาดหวัง ผู้บริหารควรนำไปประยุกต์ให้เกิดประโยชน์ในการจูงใจของพนักงานในองค์กร ดังนี้

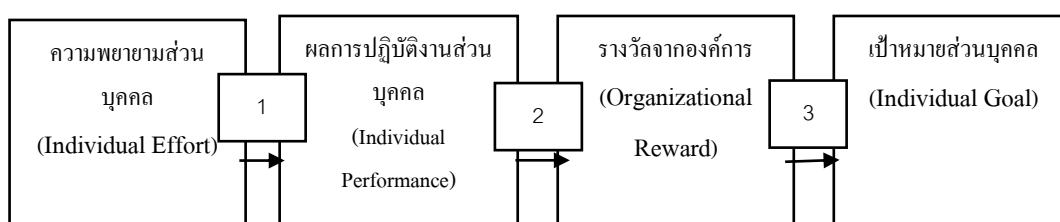
(1) ผลตอบแทนที่ทางองค์กรจะให้แก่พนักงานเป็นอะไร มีมูลค่ามีความสำคัญมากหรือน้อยเพียงใด พนักงานให้ความสนใจกับผลตอบแทนเหล่านั้นหรือไม่ และผลตอบแทนน่าสนใจมากหรือน้อยเพียงใด

(2) ผลตอบแทนที่ทางองค์กรนำเสนอเพื่อให้แก่พนักงานสามารถดึงดูดความสนใจพนักงานได้มากน้อยเพียงใด ผลตอบแทนดึงดูดพนักงานในทางบวกหรือทางลบหรือไม่สามารถดึงดูดได้เลย

(3) พนักงานจะต้องปฏิบัติอย่างไรจึงจะได้ผลตอบแทนหรือรางวัลนั้น องค์กรใช้หลักเกณฑ์อะไรในการวัดการปฏิบัติงาน จะต้องมีความชัดเจนมีมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานและมีความยุติธรรม

(4) ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมาย เพื่อให้ได้รางวัลหรือผลตอบแทน พนักงานมีความรู้มีความสามารถ มีทักษะความชำนาญมากหรือน้อยเพียงใดมีโอกาสปฏิบัติงานบรรลุเป้าหมายหรือไม่พนักงานได้มีการฝึกอบรมพัฒนาเพียงพอหรือไม่และมีการจูงใจในการปฏิบัติหน้าที่ให้บรรลุเป้าหมายเพียงใด

ภาพที่ 2 ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory)



จากภาพที่ 2 อธิบายทฤษฎีความคาดหวังว่ามีความสัมพันธ์ ดังนี้

- (1) ความสัมพันธ์ระหว่างความพยายามกับการทำงาน (Effort- Performance Relationship)
- (2) ความสัมพันธ์ระหว่างการทำงานกับรางวัล (Performance- Reward Relationship)
- (3) ความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลกับเป้าหมายส่วนบุคคล (Reward-Personal Goal Relationship)

3) แนวคิดของเชพเพิร์ด ลิวิกกี และ มินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton's Theory)

Sheppard, Lewicki & Minton (1992, อ้างใน ตูลยา เจริญทอง, 2550) ได้อธิบายถึงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยพิจารณาจากหลักความถูกต้องและหลักความสมดุล ประกอบเป้าหมายของความยุติธรรมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีประสิทธิภาพของผลงานการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุผล และการคงไว้ซึ่งความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และด้านความมีศักดิ์ศรีของปัจเจกบุคคล และความเป็นมนุษย์เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานที่แตกต่างกันในการตัดสินความยุติธรรม โดย Sheppard, Lewicki & Minton ได้พิจารณา โดยแบ่งความยุติธรรมในองค์การเป็น 3 ด้าน คือ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน และความยุติธรรมด้านระบบ

3.1) ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน Sheppard, Lewicki & Minton ได้สรุปมาตรฐานที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ดังนี้

3.1.1) มาตรฐานด้านคุณภาพ (Equity) กล่าวคือ พนักงานควรได้รับผลตอบแทนที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ

3.1.2) มาตรฐานด้านความเสมอภาค (Equality) ตามหลักของมาตรฐานนี้ พนักงานจะได้รับผลตอบแทนที่เท่ากัน แม้ว่าจะมีผลงานและความทุ่มเทที่แตกต่างกัน โดยถือว่าพนักงานทุกคนล้วนมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์การ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความรู้สึกอันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

3.1.3) มาตรฐานด้านความต้องการ (Needs) เพื่อความเท่าเทียมกันในความมีศักดิ์ศรี การดำรงชีวิตอยู่ในฐานะที่เป็นมนุษย์เหมือนกัน

3.1.4) มาตรฐานด้านความคงที่ภายใน (Internal Consistency) กล่าวคือผลตอบแทนที่พนักงานได้รับต้องอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องของการปฏิบัติงาน และ ความถูกต้องดังกล่าวต้องมีความคงที่ภายในที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับพนักงานทุกคน

3.1.5) มาตรฐานด้านกฎหมายและนโยบาย (Law and Policy) หมายความว่า การตัดสินผลตอบแทนต้องสอดคล้องกับข้อกฎหมาย แนวปฏิบัติ และ นโยบายทางสังคม และพนักงานทุกคนจะต้องได้รับการตัดสินภายในเกณฑ์ และนโยบายเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

3.1.6) มาตรฐานด้านจุดหมายของการดำรงชีวิต (Station in Life) สำหรับเป้าหมายด้านความมีศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์แล้ว ความถูกต้องในการกำหนดผลตอบแทนจะต้องพิจารณาจาก

พื้นฐานหรือจุดหมายในการดำเนินชีวิต ว่าอะไรที่เหมาะสมกับฐานะตำแหน่ง ความอาวุโส ความเชี่ยวชาญและความเคารพในวิชาชีพนั้นๆ

3.2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน Sheppard, Lewicki & Minton ได้สรุปมาตรฐานที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ดังนี้

3.2.1) มาตรฐานการตรวจสอบและความสมดุล (Check and Balance) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านการปฏิบัติงานแล้ว จึงมีความจำเป็นต้องมีการตรวจสอบและมีความสมดุลที่เพียงพอเพื่อเป็นการลดอคติให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้

3.2.2) การถ่วงดุลอำนาจ (Balance of Power) กล่าวคือ จะต้องมีความสมดุลในเรื่องอำนาจ เพราะโดยข้อเท็จจริงแล้ว การที่ฝ่ายที่ได้รับผลกระทบจะเป็นผู้ควบคุมการตัดสินใจเพียงฝ่ายเดียวนั้นไม่ใช่สิ่งที่ดีที่สุดเสมอไป ดังนั้น กระบวนการต่างๆ ในองค์กรจะต้องไม่ถูกครอบงำโดยกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพื่อให้เกิดความกลมเกลียวกันในองค์กร

3.2.3) มาตรฐานด้านความสมดุลของปัจจัยนำเข้า (Balance of Input) องค์กรจะต้องทำให้สมาชิกมั่นใจว่าทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในเรื่ององค์ประกอบหรือปัจจัยนำเข้าในการตัดสินใจหรือมีสิทธิมีเสียงในการกำหนดการตัดสินใจหรือผลตอบแทน เพื่อให้ทุกคนรู้สึกถึงความมีศักดิ์ศรีของตนเอง

3.2.4) มาตรฐานด้านความกลาง (Neutral) กล่าวคือ ข้อมูลที่นำมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจนั้นจะต้องมีความเป็นกลาง มีรายละเอียดที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และต้องผ่านกระบวนการทบทวนตรวจสอบแก้ไขให้เรียบร้อยก่อนที่จะนำไปใช้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในเป้าหมายด้านผลการปฏิบัติงาน

3.2.5) มาตรฐานด้านความคงที่แน่นอนของกระบวนการ (Consistency with Specified Procedures) คือ กระบวนการจะต้องถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีความคงเส้นคงวาเป็นที่น่าไว้วางใจและเชื่อถือได้ มีมาตรฐานเดียวกันของการนำไปปฏิบัติ แม้ว่าจะต่างเวลาหรือต่างบุคคลกันก็ตาม เพราะความคงเส้นคงวากับทุกๆ คนนั้น จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นอันเดียวกันของพนักงานในองค์กร

3.2.6) มาตรฐานด้านสถานะทางสังคม (Standing) เพื่อการบรรลุเป้าหมายยุติธรรมด้านความมีศักดิ์ศรีของปัจเจกและความเป็นมนุษย์ กระบวนการดังกล่าวจะต้องถูกนำมาปฏิบัติด้วยวิธีการที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและมีความเหมาะสมกับสถานะทางสังคมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นๆ ในฐานะที่เป็นสมาชิกของกลุ่มหรือองค์กร

3.3) ความยุติธรรมด้านระบบ เชพเพิร์ด ลีวิกกีและมินตัน ได้สรุปมาตรฐานที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรมด้านระบบ ดังนี้

3.3.1) มาตรฐานด้านการป้องกันและการควบคุมการกระทำผิด (Control of Abuse) จะช่วยป้องกันการให้หรือรับผลประโยชน์ที่ไม่เหมาะสมจากผู้มีอำนาจ ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การกำหนดขอบเขตและวิธีการดำเนินงานที่ชัดเจน การแต่งตั้งตำแหน่งที่มีการถ่วงดุลอำนาจกันมากขึ้น หรือการให้

โอกาสพนักงานในการร้องขอให้ทบทวนการตัดสินใจของผู้มีอำนาจหน้าที่ได้ เป็นต้น ซึ่งมาตรฐานนี้จะช่วยให้บุคคล กลุ่ม หรือองค์กรระบุเป้าหมายด้านความมีประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน

3.3.2) มาตรฐานทางด้านการครอบคลุม (Inclusion) มาตรฐานนี้จะช่วยสนับสนุนเป้าหมายด้านความรู้สึกร่วมกันเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เนื่องจากทุกคนจะอยู่ภายใต้ระบบเดียวกัน ซึ่งมีความครอบคลุมถึงผลประโยชน์ที่ทุกคนควรจะได้รับผลประโยชน์นั้นๆ ไปด้วยกันอย่างได้สัดส่วนและเท่าเทียม

3.3.3) มาตรฐานทางด้าน โอกาส (Opportunity) เกี่ยวข้องกับระดับของการที่บุคคลจะมีโอกาสเข้าถึงระบบองค์ประกอบของระบบอย่างเท่าเทียม เพื่อเป้าหมายด้านความมีศักดิ์ศรีของปัจเจกบุคคล และความเป็นมนุษย์ เช่น ในการให้ทุนการศึกษาหรือการให้ทุนในการฝึกอบรมนั้น ทุกคนควรมีโอกาสในการสมัครเท่าเทียมกัน อย่างไรก็ตาม โดยความเป็นจริงแล้วทุกคนไม่ได้มีโอกาสเท่าเทียมกัน เพราะการพิจารณาให้ทุนนั้นจะต้องพิจารณาความสามารถเฉพาะบุคคลที่เหมาะสมกับหลักสูตรนั้นๆ ด้วย ดังนั้นการพิจารณาในเรื่องมาตรฐานทางด้าน โอกาสนี้นอกจากจะต้องพิจารณาในเรื่องของโอกาสที่เท่าเทียมกันแล้ว ผู้เข้าแข่งขันจะต้องมีความสามารถหรือคุณสมบัติส่วนตัวที่เท่าเทียมกันด้วย จึงจะเป็นความสมดุลที่แท้จริง

3.3.4) มาตรฐานทางด้านการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Responsive to Change) ถึงแม้ว่าระบบจะต้องการความมีเสถียรภาพแต่ในขณะเดียวกันระบบก็ต้องมีความพร้อมในการที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม หากสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไปแต่ระบบไม่ปรับตัวหรือปรับวิธีการใดๆ ก็ถือได้ว่าเป็นความไม่ถูกต้องของระบบ ดังนั้นความถูกต้องของความยุติธรรมด้านระบบจะต้องมีความสมดุลระหว่างความมีเสถียรภาพและการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านความมีประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน

3.3.5) มาตรฐานด้านความชอบด้วยกฎหมายและการสนับสนุนให้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง (Legitimates and Sustain "Real" Interests) กล่าวคือ ในขณะที่ระบบมีการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างสมดุล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ที่เกิดขึ้นต้องชอบด้วยกฎหมายและ ตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของบุคคล เซพพาร์ด ลีวิกกี และมินตัน กล่าวว่า ในการกำหนดว่าจะใช้มาตรฐานใดในสถานการณ์แบบใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างและขึ้นอยู่กับเป้าหมายที่ต้องการด้วย อาจเป็นไปได้ว่าการตัดสินใจด้วยมาตรฐานหนึ่งคือ ความถูกต้อง แต่อาจจะไม่ถูกต้องถ้าตัดสินด้วยอีกมาตรฐานหนึ่งก็ได้

4) แนวคิดของ Moorman (1991, อ้างใน อัครมณี จิรภัทรภูณันท์, 2556) ได้แบ่งความยุติธรรมออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

4.1) ความยุติธรรมด้านผลลัพท์ (Distributive Justice) คือ บุคคลในองค์การมีการเปรียบเทียบสิ่งที่ลงทุนไปกับผู้อื่น เช่น ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ความพยายามและความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เป็นต้น

4.2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) คือ บุคคลในองค์การพิจารณาถึงกระบวนการที่นำมาซึ่งผลลัพท์ โดยพิจารณาจากการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาที่มีความเป็นธรรม ปราศจากอคติ มีความถูกต้องในข่าวสาร และกระบวนการไม่ถูกครอบงำจากกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งและสามารถตรวจสอบกระบวนการในการตัดสินใจนั้นได้

4.3) ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) คือ บุคคลในองค์การพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เช่น ความสุภาพอ่อนโยน การให้ยอมรับ การให้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่ชัดเจนครบถ้วนที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

5) แนวคิดของ **Folger and Corpanzato** (1998, อ้างใน ดุลยา เจริญทอง, 2550) ได้แบ่งความยุติธรรมออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

5.1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลแทน (Distributive Justice) คือ การรับรู้ความยุติธรรมต่อผลลัพท์หรือการจัดสรรที่ได้รับ โดยพิจารณาจากความจากผลตอบแทนซึ่งจะประเมินผลลัพท์ที่ได้มีความเหมาะสมถูกต้องหรือไม่

5.2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) คือ การที่บุคคลรับรู้ถึงวิธีการหรือกระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาทหรือกระบวนการแบ่งปันสิ่งต่างๆ ในองค์การ

5.3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ (Interactional justice) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าการได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นด้วยความยุติธรรม เช่น ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational) ซึ่ง หัวหน้างานต้องมีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจและสิ่งที่ยอธิบายมีความถูกต้อง และความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

ตารางที่ 3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

นักวิชาการ	Sheppard, Lewicki & Minton (1992)	Moorman (1991)	Folger and Corpanzato (1992)
รูปแบบ			
ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	✓		✓
ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน	✓		✓
ความยุติธรรมด้านระบบ	✓		
ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์		✓	
ความยุติธรรมด้านกระบวนการ		✓	
ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์		✓	✓

จากตารางที่ 3 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์วรรณกรรมเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พบว่าแนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่ได้รับความสนใจและถูกนำไปใช้ในการอ้างอิงมากคือ แนวคิดของ Folger and Corpanzato ประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญ เนื่องจากจะส่งผลให้บุคลากรที่ได้รับ ความยุติธรรมมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และจะส่งผลให้องค์กรมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกใช้แนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ของ Folger and Corpanzato มาใช้ในการศึกษาเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

2.3.3 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

กิจโกธิณ เกษมทรัพย์ และคณะ (2559) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เป็นความพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์กร ตัวแปรตาม คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทยจำนวนทั้งสิ้น 27,229 คน โดยมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 611 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล และมาตรวัดประเมินค่า ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

รัตนา เลียงพานิชย์ (2556) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง ตัวแปรอิสระที่ศึกษา บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการ ของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้งเฉพาะผู้ที่ปฏิบัติงานในส่วนกลาง โดยมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 259 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล และมาตรวัดประเมินค่า ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการสามารถร่วมการพยากรณ์พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ยุพดี ธีรมิกะกุล (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล ตัวแปรอิสระ คือการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การ ตัวแปรตาม คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง ของมหาวิทยาลัยมหิดล 23,658 คน โดยมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 394 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล และมาตรวัดประเมินค่า ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

บุศรารัตน์ บัวงาม (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเทศบาลเมืองกระทุ่มล้ม จังหวัดนครปฐม ตัวแปรอิสระที่ศึกษา การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และ ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงาน ของเทศบาลเมืองกระทุ่มล้ม จำนวน 175 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล และมาตรวัดประเมินค่าและคำถามปลายเปิด ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อักรณิ จิรภัทรภูณันท์ (2556) ศึกษาเรื่อง ค่านิยมการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและ ความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกรณีศึกษานุเคราะห์ด้านบัญชีบริษัท เอ จำกัด (มหาชน) ตัวแปรอิสระที่ศึกษา คือ ค่านิยม การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความเครียด ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรทางด้านบัญชี ตั้งแต่ระดับพนักงานบัญชีถึงระดับผู้จัดการสำนักบัญชี ของบริษัท เอ จำกัด (มหาชน) โดยมีการกำหนด

กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 366 คน เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย คือ แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล และมาตรวัดประเมินค่า ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรม ด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนและด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้องมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง สามารถอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ (2555) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี ตัวแปรที่ศึกษา คือ ระดับความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มประชากร เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอยู่ในหน่วยงานต่างๆ ในสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี จำนวน 210 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลในทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

รุ่งนภา สีทะ (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัวกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ตัวแปรอิสระที่ศึกษา คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ตัวแปรตาม คือ ความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ ข้าราชการสำนักงานกิจการสตรี และสถาบันครอบครัว โดยมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 101 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบประเมิน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวก กับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานซึ่ง หมายถึง จิตสำนึกในการดำรงอยู่เป็นสมาชิกขององค์กรจงรักภักดีต่อองค์กรความรู้สึกรับผิดชอบต่อภาระหน้าที่ ซึ่งมีความสอดคล้องกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการสำนึกในหน้าที่อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ชีวกาส ทองปาน (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง ตัวแปรอิสระที่ศึกษา คือ บุคลิกภาพ แบบเปิดเผยเก็บตัวและแบบหัวน้าวทางอารมณ์-มั่นคงทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้วัฒนธรรมองค์กร ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มประชากร คือ พนักงานทุกระดับในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่งจำนวน 300 คน โดยมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 171 คน เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย คือ แบบสอบถามและมาตรวัดประเมินค่า ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของ

พนักงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการกระบวนการ สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการใช้ความร่วมมือ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

วัลลพ ส้อมตะคุ (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา พนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 3 แห่ง จำนวน 1,890 คน โดยมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 41 คน เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย คือแบบสอบถาม และมาตรวัดประเมินค่า ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทั้งภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

ธิดา เชื้อนแก้ว (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการกรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ตัวแปรอิสระ คือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ตัวแปรตาม คือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือพนักงานระดับปฏิบัติการ ในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ในนิคมอุตสาหกรรมบางปะอิน จังหวัดอยุธยา เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย คือแบบสอบถาม และมาตรวัดประเมินค่า ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กฤติยา ชื่นใจชน (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ แรงงูใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์แห่งหนึ่ง ตัวแปรอิสระ คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ แรงงูใจใฝ่สัมฤทธิ์ ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานสายปฏิบัติการและสายสนับสนุนของธนาคารไทยพาณิชย์แห่งหนึ่งในจังหวัดกรุงเทพมหานคร จำนวน 382 คน โดยมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 191 คน เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย คือ แบบสอบถาม และมาตรวัดประเมินค่า ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทั้งภาพรวม และรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

สิรินาถ ตามวงษ์วาน (2554) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความผูกพันที่มีต่อองค์การที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การ ตัวแปรอิสระที่ศึกษา คือ พลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันที่มีต่อองค์การ และตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ บุคลากรของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 865 โดยมีการกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และมาตรวัดประเมินค่า ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

มาร์ณชวีร์ ลิมาภรณ์วนิชย์ (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเชาว์อารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ของบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง ตัวแปรที่ศึกษา คือ ความสัมพันธ์ระหว่างเชาว์อารมณ์ กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ของบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง จำนวน 206 คน ซึ่งผู้วิจัยใช้ประชากรทั้งหมดเป็นประชากรเป้าหมาย เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม และมาตรวัดประเมินค่า ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเมื่อพิจารณาเป็น รายด้าน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และ ระบบ มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ และด้านผลตอบแทน สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

Sania Zaheer Ali, Dr. Humera Manzoor, Dr. Mehboobur Rashid and Dr. Wisal Ahmad (2017) ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของความยุติธรรมในองค์การ ต่อพฤติกรรมการเป็นพลเมืองขององค์การ: กรณีศึกษา บริษัท ปากีสถาน โทรคมนาคม จำกัด (PTCL) โดยการสำรวจจากพนักงาน 200 คน ที่ทำงานใน PTCL ผลการวิจัยพบผลกระทบของความยุติธรรมในองค์การ กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวก อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

ตารางที่ 4 ผลการวิจัยเกี่ยวกับ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ผลการวิจัย
รัตนา เลียงพานิช (2556)	พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการสามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นของพนักงานระดับปฏิบัติการได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001
ยุพดี ธรรมิกะกุล (2556)	พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
บุศรรัตน์ บัวงาม (2556)	พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
อัครมณี จิรภัทรคุณันท์ (2556)	พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยภาพรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนและด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้องมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานกับลูกน้อง สามารถอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
ชีวกาส ทองปาน (2554)	พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้าน การให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่นด้านความอดทนอดกลั้น และด้านการใช้ความร่วมมือ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ผลการวิจัย
วัลลพ ล้อมตะคุ (2554)	พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรทั้งภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
ธิดา เชื้อนแก้ว (2554)	พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
กฤติยา ชื่นใจชน (2554)	พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรทั้งภาพรวม และรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
Sania Zaheer Ali, Dr. Humera Manzoor, Dr. Mehboobur Rashid และ Dr. Wisal Ahmad (2017)	พบว่า ผลกระทบของความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 4 ผู้วิจัยได้สังเคราะห์ผลการวิจัยดังกล่าวข้างต้น และสรุปได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจ ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และนำไปสู่การตั้งสมมติฐานการวิจัย คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสายสนับสนุน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

2.4 ความหมาย และแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ

2.4.1 ความหมายของความไว้วางใจในผู้นำ

Mayer, et al., (1995, อ้างใน วาสนา สระทองมอญ 2553) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจในหัวหน้างานว่าหมายถึง ความเชื่อและความคาดหวังของบุคคลที่จะได้รับการปฏิบัติจากหัวหน้างาน

Lewicki and Bunker (1996, อ้างใน ศิริชัย ศรีประทุมวงศ์, 2554) ได้ให้ความหมายของความไว้วางใจ หมายถึง ความคาดหวังที่มีต่อความตั้งใจและแรงจูงใจของบุคคลอื่นๆ ซึ่งรวมถึงสถานการณ์และความเสี่ยง เข้าไว้ในความคาดหวังนั้นด้วย

Marshall (2000, อ้างใน อลงกต จิตต์ปรางค์, 2553) ให้ความหมายความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็น ผลสะท้อนที่เกิดจากความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ของบุคคลที่มีต่อลักษณะและความสามารถของบุคคลอื่น

Mishra (1996, อ้างใน อลงกต จิตต์ปรางค์ 2553) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่าเป็นความเต็มใจ ของบุคคลที่มีความมั่นคงต่อบุคคลอื่น โดยมีความเชื่อว่าบุคคลนั้นเป็นบุคคลที่มีความสามารถ มีความเปิดเผย ให้ความสนใจห่วงใยและความน่าเชื่อถือ

Robbins (2000, อ้างใน อุทุมพร แก้วขุนทด 2550) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจ เป็นความคาดหวังในทางบวก ต่อบุคคลอื่น ไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำหรือการตัดสินใจที่จะกระทำตาม สมควรแล้วแต่โอกาส

อุทุมพร แก้วขุนทด (2550) ให้ความหมายของความไว้วางใจ คือ ระดับของความคาดหวัง ความเชื่อ และมีความมั่นใจในความซื่อสัตย์สุจริต ความมั่นคง ความเชื่อถือได้ ความเปิดเผย และความยุติธรรมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลด้วยความสมัครใจ และยอมทำตาม การกระทำด้วยความคาดหวังว่า บุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นจะกระทำตามคำพูด คำสัญญา ทั้งที่เป็นภาษาพูด ภาษาเขียน และจะกระทำในสิ่ง ที่เป็นประโยชน์ด้วยความสามารถ ความเปิดเผย ความห่วงใย และความเชื่อถือได้ โดยไม่ต้องคำนึงถึง การควบคุมตรวจสอบ

กัลยาณี อินทรพาณิชย์ (2553) ได้กล่าวถึงความหมายของความไว้วางใจว่าเป็น ความเชื่อมั่นและ ศรัทธาที่มีต่อคุณลักษณะหรือการกระทำใดๆ ของบุคคลโดยสมัครใจและยอมทำตามการกระทำ ด้วย ความคาดหวังว่าบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นจะกระทำตามคำพูด คำสัญญา และจะกระทำในสิ่งที่เป็น ประโยชน์ โดยไม่ต้องกังวลว่าจะถูกควบคุม ตรวจสอบ

วาสนา สระทองมอญ (2553) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจในหัวหน้างานว่าเป็น ความเชื่อมั่นของ พนักงานว่าหัวหน้างานมีความสามารถ มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม มีการเปิดเผย มีความห่วงใย และมี ความเชื่อถือได้ ไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำหรือการตัดสินใจ ทำให้พนักงานยอมทำตามด้วยความสมัครใจ

กุลิสรา ทรงแสงธรรม (2554) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจว่าเป็น ความเชื่อมั่นหรือศรัทธาของ บุคคลที่มีผลต่อบุคคลอื่น โดยเชื่อมั่นในพฤติกรรมและคุณลักษณะของบุคคลนั้นว่าเป็นผู้มีคุณธรรม ซื่อสัตย์มีความสามารถ และไม่ฉกฉวยผลประโยชน์ใส่ตน

จากการประมวลเอกสารและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับความหมายของความไว้วางใจในผู้นำ ผู้วิจัย สามารถสรุปได้ว่า ความไว้วางใจในผู้นำ หมายถึง ความเชื่อมั่นและไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อความสามารถ

มีความซื่อสัตย์ ยุติธรรม มีการเปิดเผย มีความห่วงใยต่อพนักงาน และความเชื่อถือได้ของผู้นำ ทำให้พนักงานยอมทำตามด้วยความสมัครใจ

2.4.2 แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ

จากการประมวลเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่าความไว้วางใจมีความสำคัญต่อองค์การ เป็นกุญแจสำหรับผลการดำเนินงานขององค์การ เพราะความไว้วางใจในผู้นำช่วยทำให้เกิดความพยายามที่จะช่วยเหลือองค์การ แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ ช่วยกระตุ้นให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมระหว่างบุคคล (Interactional Justice) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคคล นอกจากนี้ Naus (1989; อ้างใน Bartram and Casimir, 2007) ได้กล่าวว่าผู้นำจำเป็นต้องได้รับความไว้วางใจจากผู้ตาม เพราะความไว้วางใจนั้นเป็นปัจจัยที่ทำให้ผู้ตามยึดมั่นต่อผู้นำ มีนักวิชาการให้ความสนใจเกี่ยวกับความไว้วางใจ ดังนี้

Marshall (2000; อ้างใน ศิริชัย ศรีปทุมวงศ์, 2554) กล่าวว่า ความไว้วางใจมีความสำคัญ เนื่องจากความไว้วางใจเป็นธรรมชาติของมนุษย์ ซึ่งเป็นกฎแห่งธรรมชาติ และเป็นข้อเท็จจริงที่ช่วยปกป้องมนุษย์ ดังนั้น ความไว้วางใจจึงเป็นความจำเป็นในการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกัน และเป็นหลักเกณฑ์ที่สำคัญในการดำรงอยู่ร่วมกัน ความสำคัญของความไว้วางใจสามารถแยกออกเป็น 5 ปัจจัย ดังนี้

(1) ความต้องการทางด้านชีววิทยา (Biological Need) ความไว้วางใจบุคคลอื่นเป็นความจำเป็นทางด้านชีววิทยา เนื่องจากเมื่อแรกเกิดร่างกายเปราะบาง ไม่มีสิ่งปกคลุมกายและมีความเสี่ยง บุคคลยังไม่รับรู้ถึงความเปราะบางนั้น แต่บุคคลจะให้ความไว้วางใจกับบุคคลที่ให้การดูแลด้วยความจริงใจและเมื่อเจริญเติบโตขึ้น ความไว้วางใจจะยังคงอยู่ แต่ระดับของความไว้วางใจจะชัดเจนขึ้นจากประสบการณ์ในวัยทารก และเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นในช่วงชีวิตต่อมา

(2) ความต้องการด้านจิตใจ (Psychological Requirement) ในทางจิตวิทยานั้น บุคคลต้องการมีความสามารถในการคาดคะเน มีความมั่นคงยั่งยืน และมีความรู้สึกปลอดภัย บุคคลต้องการรู้ว่าสถานที่ใดที่สามารถยืนหยัดร่วมกับผู้อื่น อะไรที่สามารถคาดเดาได้ สิ่งเหล่านี้จะทำให้บุคคลทำงานได้ดีขึ้น หากสถานที่ทำงานมีระดับความไว้วางใจสูง จะมีการติดต่อสื่อสารอย่างเปิดเผยและมีการปฏิบัติต่อกันอย่างยุติธรรม นั่นคือ ความรู้สึกมั่นคงทางจิตใจจะช่วยเสริมสร้างความผาสุกทางอารมณ์

(3) การมีสุขภาวะทางอารมณ์ (Emotional Well Being) บุคคลส่วนใหญ่ทำงานเพื่อต้องการความผาสุกในชีวิต ซึ่งเป็นเครื่องมือวัดความรู้สึกเกี่ยวกับตนเอง การมีสุขภาวะทางอารมณ์ในระดับสูง บุคคลจะรู้สึกถึงความสมดุลตามสภาพของตนเอง ส่วนการมีสุขภาวะทางอารมณ์ในระดับต่ำ บุคคลจะรู้สึกถูกกดดัน ไม่สามารถควบคุมตนเองได้ และรู้สึกเป็นเหยื่อของบุคคลอื่นในสถานที่ทำงานที่ซึ่งมีความรู้สึกไม่แน่นอน กลัว หรือไม่ยอมรับนับถือกันจะมีระดับความผาสุกต่ำ สถานที่ซึ่งมีความมั่นคง ปลอดภัย ความต้องการของพนักงานหากได้รับการยอมรับ ความรู้สึกของความผาสุกจะอยู่ในระดับสูง ทำให้

พนักงานสามารถไว้วางใจผู้อื่น ผลผลิตจะเพิ่มขึ้น ทำให้บุคคลมีความสามารถในการต่อสู้กับสถานะกดดัน และการเปลี่ยนแปลงได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(4) ความสำคัญของการเคารพตนเอง (Cornerstone of Self-Respect) การเคารพในตนเองเป็นพื้นฐานของบุคคลในการดำรงอยู่ในแต่ละวัน บุคคลจะมีความรู้สึกต่อตนเองในทางที่ดี ถ้าได้รับความไว้วางใจและสามารถให้ความไว้วางใจบุคคลอื่น ส่วนบุคคลที่มีความเคารพตนเอง ในระดับต่ำดูเหมือนจะต้องพึ่งพาศักดิ์สิทธิ์ในการชี้นำ และมีความต้องการที่จะยอมทำตามบุคคลอื่นในระดับสูง ดังนั้น ระดับของการเคารพตนเอง จะทำให้เกิดสัมพันธภาพในการทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ

(5) พื้นฐานของสัมพันธภาพ (Foundation for Relationship) บุคคลยึดเหนี่ยวกันด้วยสัมพันธภาพถ้าปราศจากความไว้วางใจ สัมพันธภาพจะเป็นเพียงการแลกเปลี่ยน ดังนั้น สัมพันธภาพจะสะท้อนให้เห็นถึงระดับความไว้วางใจที่บุคคลมีให้แก่กัน ซึ่งบุคคลจะสร้างสัมพันธภาพและทำนุบำรุงให้ดำรงอยู่ ดังนั้นสถานที่ทำงานที่มีระดับความไว้วางใจต่ำ สัมพันธภาพระหว่างกันจะไม่ดี มีความขัดแย้งสูง และผลผลิตต่ำ ส่วนสภาพแวดล้อมในที่ทำงานที่มีระดับความไว้วางใจสูง จะมีบรรยากาศของความซื่อสัตย์เปิดเผยจริงใจและยอมรับนับถือซึ่งกันและกัน ทำให้เพิ่มผลผลิตของงาน การรับรู้คุณค่าของตนเอง และการริเริ่มสร้างสรรค์นวัตกรรมใหม่ๆ เกิดขึ้น

Lewicki and Bunker (1996; อ้างใน ศิริชัย ศรีปทุมวงศ์, 2554) กล่าวว่า ความไว้วางใจ เป็นแนวคิดที่มีความแตกต่างกันทั้งทางด้านสังคม จิตวิทยา การเมือง มนุษยวิทยา ประวัติศาสตร์และชีววิทยา สังคม ซึ่งความแตกต่างของมุมมองเหล่านี้สามารถรวบรวมออกเป็น 3 กลุ่ม ดังนี้

(1) มุมมองของนักทฤษฎีบุคลิกภาพ (The Views of Personality Theorists) เป็นมุมมองที่มุ่งเน้นถึงความแตกต่างทางบุคลิกภาพส่วนบุคคลที่มีความพร้อมต่อความไว้วางใจ ซึ่งจะถูกสร้างและพัฒนาขึ้นมาจากบริบททางสังคม ความไว้วางใจในแนวคิดของนักทฤษฎีบุคลิกภาพ จึงเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความเชื่อ ความคาดหวัง หรือความรู้สึกที่หยั่งรากลึกในลักษณะของบุคลิกภาพซึ่งก่อเกิดจากการพัฒนาทางด้านจิตสังคมของบุคคลในวัยทารก

(2) มุมมองของนักสังคมวิทยาและนักเศรษฐศาสตร์ (The View of Sociologists and Economists) เป็นมุมมองที่มุ่งเน้นว่า ความไว้วางใจเป็นปรากฏการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้นในองค์กรหรือสถาบัน (Institutional Phenomenon) ดังนั้น ความไว้วางใจจึงเป็นแนวคิดที่เป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นภายในและระหว่างองค์กร

(3) มุมมองของนักจิตวิทยาสังคม (The View of Social Psychologists) เป็นมุมมองที่มุ่งเน้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเป็นความไว้วางใจในระหว่างบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ดังนั้น ความหมายของความไว้วางใจในมุมมองของนักจิตวิทยาสังคมจึงเป็นความคาดหวังของกลุ่มบุคคลในการดำเนินงานร่วมกัน เป็นความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามความคาดหวัง

ลักษณะของบุคคลที่ให้ความไว้วางใจ (Trustor) เป็นลักษณะที่นำไปสู่ความคาดหวังทั่วไปเกี่ยวกับความน่าเชื่อถือของบุคคล มีผลกระทบต่อแนวโน้มที่บุคคลหรือกลุ่มจะไว้วางใจ การพิจารณาความโน้มเอียง ที่จะไว้วางใจของบุคคลที่มีความไว้วางใจนั้นยังไม่เพียงพอ เนื่องจากบุคคลที่ให้ความไว้วางใจนั้นให้ระดับความไว้วางใจต่างกัน ขึ้นอยู่กับบุคคลที่ถูกไว้วางใจมีลักษณะต่างกัน ดังนั้นจึงต้องทำความเข้าใจคุณลักษณะของบุคคลที่ถูกไว้วางใจ หรือแนวคิดของความน่าไว้วางใจ (Trust Worthiness)

ลักษณะของบุคคลที่ถูกไว้วางใจ (Trustee) เป็นวิธีหนึ่งที่จะทำความเข้าใจว่าการที่บุคคลหรือกลุ่มให้ความไว้วางใจแก่บุคคลหรือกลุ่มอื่นมากน้อยเพียงใด พิจารณาคูณลักษณะเฉพาะ และการกระทำของบุคคลที่ถูกไว้วางใจ เป็นคุณลักษณะ 3 ประการ ได้แก่

(1) ความสามารถ (Ability) หมายถึง กลุ่มของทักษะต่างๆ สมรรถนะและคุณลักษณะพิเศษที่บุคคลมีความสามารถสูงในทักษะบางสาขา สามารถให้บุคคลอื่นไว้วางใจในงานที่ยากที่เกี่ยวข้องกับสาขานั้น ซึ่ง Mishra (1996) ให้คำว่า เป็นความสามารถ (Competence)

(2) ความเมตตากรุณา (Benevolence) หมายถึง สิ่งที่บุคคลที่ถูกไว้วางใจได้รับความเชื่อว่าการจะทำความดีๆ ให้แก่บุคคลที่ให้ความไว้วางใจ

(3) ความเป็นหนึ่งอันเดียว (Integrity) หมายถึง ความเชื่อที่ว่าบุคคลที่ถูกไว้วางใจมีจิตสำนึกที่ดี มีการกระทำที่คงเส้นคงวา มีการสื่อสารที่คืบหน้าเชื่อถือ

Misha (1996; อ้างใน วาสนา สระทองมอญ, 2553) ได้ให้แนวคิดความไว้วางใจว่า ระหว่างบุคคลจะประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ที่มีพื้นฐานจากความคาดหวังหรือความเชื่อใจ (Expectation or Belief) และการยอมตามบุคคลอื่น (The Notion of Vulnerability) ดังนั้น Misha จึงได้ให้ความหมายของความไว้วางใจว่าเป็นความสมัครใจของบุคคลที่จะยอมตามบุคคลอื่นด้วยความเชื่อมั่นว่า บุคคลอื่นนั้นมีความสามารถ เปิดเผยให้ความห่วงใย และเชื่อถือได้ ความไว้วางใจจึงเป็นความสมัครใจหรือความเชื่อใจที่เกิดขึ้นภายใต้องค์ประกอบทางด้านความคิด (Cognition) อารมณ์ (Emotion) และพฤติกรรม (Behaviour) ผลที่ตามมาของความไว้วางใจจะ ทำให้เกิดพฤติกรรมความร่วมมือร่วมใจ (Cooperation) หรือการมอบหมายงาน (Delegation) เมื่อบุคคลเริ่มให้ความไว้วางใจบุคคลอื่น โดยความไว้วางใจตามแนวคิดของ Misha มีองค์ประกอบด้วยกัน 4 ด้านดังนี้

(1) ด้านความสามารถ (Competence Dimension) หมายถึง บุคคลจะให้ความไว้วางใจผู้นำด้วยความเชื่อถือว่า ผู้นำมีความสามารถในการทำงานได้ดี และมีความสามารถในการตัดสินใจได้ถูกต้องเหมาะสม กล่าวว่าคุณจะต้องมีความรู้ ทักษะ ความชำนาญ และความสามารถในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับความสามารถทางด้านต่างๆ ดังนี้

(1.1) ความสามารถเฉพาะในวิชาชีพ (Specific Competence) เป็นความสามารถในการใช้ความรู้ ทักษะ เทคนิค และอุปกรณ์ที่จำเป็นในการทำงานในวิชาชีพ

(1.2) ความสามารถทางด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Competence) เป็นความสามารถและการตัดสินใจในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่น มีกลยุทธ์ในการสร้าง แรงจูงใจในการทำงานร่วมกับบุคคลอื่นๆ ในองค์กรได้ดี

(1.3) ความสามารถเชิงธุรกิจ (Business Sense) หมายถึง ความสามารถที่นอกเหนือจาก ความชำนาญในงานอาชีพ อาทิ ประสิทธิภาพ ความคิดทางด้านธุรกิจ จิตสำนึกที่นับว่ามีความละเอียดรอบคอบ และมีความเข้าใจในบริบทขององค์กรเป็นอย่างดี

(2) ด้านความเปิดเผย (Openness Dimension) หมายถึง การที่บุคคลมีความรู้สึกเชื่อมั่นและไว้วางใจในตัวผู้นำว่าเป็นบุคคลที่มีความเปิดเผยต่อพนักงาน ซึ่งการเปิดเผยจะต้องเป็นการเปิดเผยความจริงของปัญหาและความสำเร็จที่ได้รับ นอกจากนี้ ผู้นำจะต้องมีพฤติกรรมการแสดงออกให้พนักงานรับรู้ ว่าผู้นำมีความเปิดเผยและจริงใจ จึงควรเปิดเผยถึงการกระทำและความตั้งใจของผู้นำด้วยเช่นกัน เพราะการเปิดเผยถึงการกระทำและความตั้งใจของผู้นำเป็นพื้นฐานของความไว้วางใจซึ่งกันและกัน

(3) ด้านความห่วงใย (Concern Dimension) หมายถึง การที่บุคคลให้ความไว้วางใจว่า ผู้นำจะไม่กลั่นแกล้งผลประโยชน์อย่างไม่เป็นธรรมจากพนักงาน แต่จะยึดถือผลประโยชน์ของพนักงานเป็นสำคัญ และให้ความสนใจและห่วงใยต่อความผาสุกของพนักงาน และมีแนวทางการปฏิบัติเพื่อให้พนักงานเกิดความรู้สึกมั่นคงในงาน ดังนี้

(3.1) ส่งเสริมการเรียนรู้ (Knowledge) การให้โอกาสในการเรียนรู้และเพิ่มพูนทักษะในการทำงานกับพนักงาน เป็นการเพิ่มคุณค่าของบุคคลและ โอกาสก้าวหน้าในอนาคต

(3.2) ให้โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ (Opportunities for Achievement) ผู้นำจะต้องสร้างบรรยากาศของความเปิดเผย และมีความยุติธรรมในการให้ทรัพยากรที่จำเป็นเพื่อโอกาสในการประสบความสำเร็จในการทำงานและความก้าวหน้าของพนักงาน ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมใหม่และให้รางวัลกับพนักงานที่มีผลงานดีเด่น

(4) ด้านความเชื่อถือได้ (Reliability Dimension) หมายถึง บุคคลคาดหวังให้ผู้นำมีความมั่นคงในคำพูดและการกระทำ นั่นคือ พฤติกรรมของผู้นำที่แสดงออกควรมีความสม่ำเสมอแน่นอน เป็นที่น่าเชื่อถือ เพราะบุคคลต้องการผู้นำที่สามารถทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่า คำพูดของผู้นำ สามารถไว้วางใจได้ และเชื่อว่าผู้นำมีความรู้ ทักษะ และสามารถชี้นำพนักงาน ทำให้พนักงานรู้สึกถึงความสามารถในการพึ่งพาได้

ตารางที่ 5 แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ

รูปแบบ นักวิชาการ	Marshall (2000)	Lewicki and Bunker (1996)	Misha (1996)
ความต้องการทางด้านชีวิวิทยา	✓		
ความต้องการด้านจิตใจ	✓		
การมีสุขภาวะทางอารมณ์	✓		
ความสำคัญของการเคารพตนเอง	✓		
พื้นฐานของสัมพันธภาพ	✓		
ความสามารถ		✓	✓
ความเมตตากรุณา		✓	
ความเป็นหนึ่งอันเดียว		✓	
ด้านความเปิดเผย			✓
ด้านความห่วงใย			✓
ด้านความเชื่อถือได้			✓

จากตารางที่ 5 ผู้วิจัยได้วิเคราะห์และสังเคราะห์แนวคิดของความไว้วางใจในหัวหน้างาน พบว่าแนวคิดความไว้วางใจในผู้นำ ที่ได้รับความสนใจ และได้รับการนำไปใช้กันในการอ้างอิงศึกษา คือแนวคิดของ Misha ประกอบด้วย ความไว้วางใจในผู้นำด้านความสามารถ ด้านความเปิดเผย ด้านความห่วงใย ด้านความเชื่อถือได้ ซึ่งเป็นกระบวนการที่มีความสำคัญมาก เนื่องจากจะส่งผลให้บุคลากรเกิดความสนใจในการร่วมมือและความพยายามที่จะช่วยเหลือการดำเนินงานขององค์กร ทำให้องค์กรมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดของ Misha เพื่อมาใช้ในการศึกษาความไว้วางใจในผู้นำของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

2.2.3 งานวิจัยเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ

อลองกต จิตต์ปราณี (2553) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตจังหวัดนครปฐม ตัวแปรอิสระ คือ ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์กร ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร กลุ่มประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในเขตจังหวัดนครปฐม โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 400 คน เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย คือ แบบสอบถาม และมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

วาสนา สระทองมอญ (2553) ศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวข้องในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ กรณีศึกษาโรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่ง ตัวแปรอิสระ คือ ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวข้องในการทำงาน ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงานชำแหละไก่สดแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรสาคร จำนวน 1374 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 310 คน เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย คือ แบบสอบถาม และมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) ผลการวิจัยพบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความไว้วางใจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

กัญญ์ชลา แสงด้วง (2551) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ตัวแปรต้น คือ ความเครียดในงาน และสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ จำนวน 275 คน โดยใช้ประชากรทั้งหมดในการศึกษา เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย คือ แบบสอบถาม และมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) ผลการวิจัยพบว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยผู้วิจัยได้ศึกษาความหมายของ สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา พบว่ามีความสอดคล้องกับ ความไว้วางใจในผู้นำ ด้านความห่วงใยผู้บังคับบัญชาของผู้นำในบางส่วน กล่าวคือ บุคลากรได้รับความสนใจ และห่วงใยจากผู้นำ มีความหมายสอดคล้องกับสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา คือ การรับรู้ของผู้บังคับบัญชาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างตนกับผู้บังคับบัญชา โดยพิจารณาจากการได้รับความยอมรับ ความไว้วางใจและความสนิทสนมที่ผู้บังคับบัญชาได้รับจากผู้บังคับบัญชา

เพ็ญญา จันทรสุวรรณ (2559) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราช ตัวแปรต้น คือ บุคลิกภาพ และปัจจัยการทำงาน ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ บุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครศรีธรรมราชจำนวน 355 คน โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 188 คน เครื่องมือที่ใช้ในวิจัย คือ แบบสอบถาม และมาตรวัดประเมินค่า (Rating Scale) ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นรายด้าน พบว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้างานมี

ความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และ ความสำนึกในหน้าที่ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับจุด 0.01

ตารางที่ 6 ผลการวิจัยเกี่ยวกับ ความไว้วางใจในผู้นำ กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

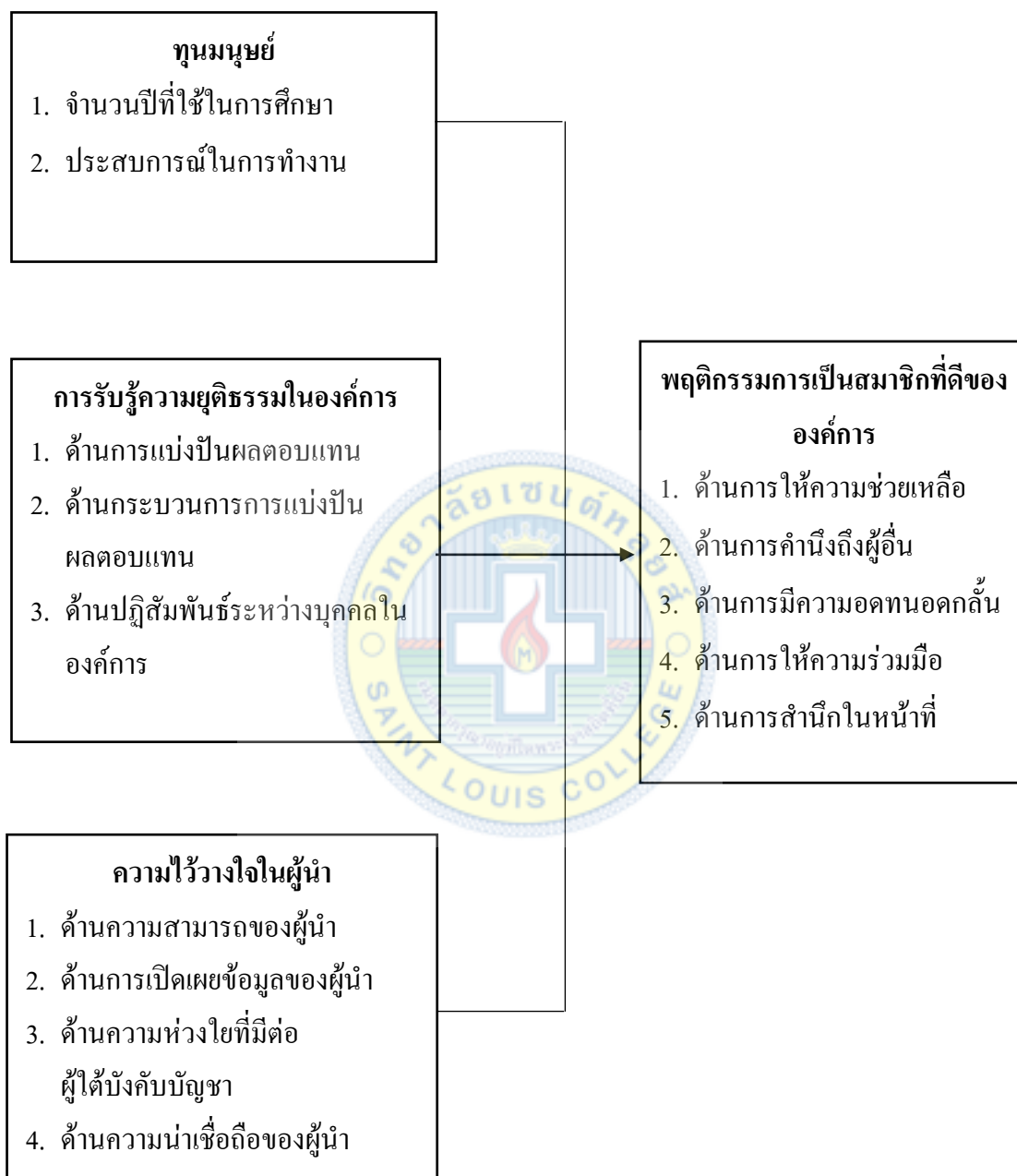
ชื่อผู้วิจัย (ปี)	ผลการวิจัย
อลงกต จิตต์ปราณี (2553)	พบว่า ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
วาสนา สระทองมอญ (2553)	พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวก กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และความไว้วางใจในหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01
กัญญ์ชลา แสงด้วง (2551)	พบว่า สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวก กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05
เพ็ญญา จันทร์สุวรรณ (2557)	พบว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

จากตารางที่ 6 ผู้วิจัยได้ประมวลผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น สรุปได้ว่าความไว้วางใจในผู้นำ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัย คือ ความไว้วางใจในผู้นำ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการศึกษาแนวคิดและทฤษฎี รวมถึงงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยสามารถสรุปนำเสนอเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ว่า ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ได้แก่ ทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจในผู้นำ ดังนี้

ภาพที่ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยนำเสนอขั้นตอนการดำเนินการวิจัยตามลำดับ ดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ
- 3.4 การสร้างเครื่องมือ
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 จรรยาบรรณสำหรับผู้วิจัย
- 3.7 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นบุคลากรสำนักงานในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง จำนวน 200 คน ตั้งแต่วันที่ 1 มีนาคม 2560 ถึง 30 มิถุนายน 2561 กำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการคำนวณตามสูตรของ (สลิวิมล อุปนันไชย 2551) ที่ระดับความเชื่อมั่น 94% และความคลาดเคลื่อน $\pm 0.06\%$ เป็นเกณฑ์ในการกำหนดกลุ่มตัวอย่าง จากการคำนวณพบว่า ต้องใช้กลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดยที่ n = ขนาดกลุ่มตัวอย่าง

N = จำนวนประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับได้ ซึ่งกำหนดให้มีค่าเท่ากับ 0.05

เมื่อแทนค่าแล้วได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างดังนี้

$$200 = \frac{116}{1 + [200 \times (0.06)^2]}$$

ตารางที่ 7 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง โดยมีวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นในสัดส่วนที่ไม่เท่ากัน (Stratified Random Sampling)

หน่วยงานในองค์กร	จำนวนประชากรใน หน่วยงานย่อย (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
โรงพยาบาลแห่งหนึ่ง		
- เทคโนโลยีสารสนเทศ	14	9
- บัญชีและการเงิน	20	13
- การเงิน	28	19
- งบประมาณ	4	3
- จัดซื้อ	3	2
- คลัง	11	7
- วิเคราะห์การเงิน	4	3
- ประชาสัมพันธ์	11	7
- การตลาด	7	5
- ทรัพยากรบุคคลและวิชาการ	6	4
- พัฒนาบุคลากร	5	3
- กฎหมาย	1	1
- สำนักมาตรฐานและพัฒนาคุณภาพ	5	3
- Contact Center	12	8
- ฝ่ายบริหารและบริการทั่วไป	6	4
- ฝ่ายจิตตาศึกษา	3	2
รวม	140	93
มูลนิธิแห่งหนึ่ง		
- มูลนิธิแห่งหนึ่ง	2	1
รวม	2	1
สถาบันการศึกษาแห่งหนึ่ง		
- สำนักทะเบียนและประมวลผล	4	3
- สำนักประกันคุณภาพและควบคุมภายใน	2	1
- สำนักห้องสมุดและศูนย์การเรียนรู้	6	4
- ศูนย์วิจัยและนวัตกรรมวิชาการ	1	1

ตารางที่ 7 แสดงจำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง โดยวิธีสุ่มแบบแบ่งชั้นในสัดส่วนที่ไม่เท่ากัน (Stratified Random Sampling) (ต่อ)

หน่วยงานในองค์กร	จำนวนประชากรใน หน่วยงานย่อย (คน)	จำนวนตัวอย่าง (คน)
- ศูนย์พัฒนานักศึกษา	3	2
- สำนักวิชาการและบัณฑิตศึกษา	2	1
- ศูนย์ภาษา	1	1
- ศูนย์การศึกษาต่อเนื่อง	2	1
- ศูนย์เทคโนโลยีการศึกษา	8	6
- แผนกวางแผนและพัฒนา	2	1
- แผนกทรัพยากรบุคคล	3	2
- แผนกงบประมาณและการเงิน	3	2
- แผนกบัญชีและทรัพย์สิน	2	1
- แผนกวิเทศและประชาสัมพันธ์	5	3
- แผนกธุรการและสารบรรณ	11	8
- แผนกอาคารสถานที่และยานพาหนะ	3	2
รวม	58	39
รวมทั้งสิ้น	200	133

จากตารางที่ 7 แสดงรายละเอียดจำนวน ตัวอย่างของบุคลากรสำนักงานตามหน่วยงานต่างๆ ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง มีจำนวน 133 คน จำแนกเป็นบุคลากรสำนักงาน จากโรงพยาบาลแห่งหนึ่ง จำนวน 93 คน มูลนิธิแห่งหนึ่ง จำนวน 1 คน และสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่ง จำนวน 39 คน ตามลำดับ

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประกอบด้วย 4 ส่วน ส่วนที่ 1 คือ ข้อมูลทั่วไป ส่วนที่ 2, 3 และ 4 ลักษณะแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ ตั้งแต่เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา จำนวนปีที่ใช้ในการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดของ Organ (1988) จำนวน 27 ข้อ ครอบคลุมพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 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 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดของ Folger and Cropanzano (1998) จำนวน 23 ข้อ ครอบคลุมการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร 3 ด้าน คือ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน จำนวน 7 ข้อ ด้านกระบวนการการแบ่งปันผลตอบแทน จำนวน 7 ข้อ และด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ โดยผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดของ Misha (1996) จำนวน 33 ข้อ ครอบคลุมความไว้วางใจในผู้นำ 4 ด้าน คือ ด้านความสามารถของผู้นำ จำนวน 10 ข้อ ด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้นำ จำนวน 9 ข้อ ด้านความห่วงใยที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 9 ข้อ และความน่าเชื่อถือได้ของผู้นำ จำนวน 5 ข้อ

3.2.1 เกณฑ์การให้คะแนน

เกณฑ์การให้คะแนนพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจในผู้นำมีดังนี้

คำตอบ	ข้อคำถามเชิงบวก	ข้อคำถามเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

3.2.2 การแปลความหมาย

ในการแปลผลของข้อคำถามที่มีลักษณะมาตราประมาณค่า ผู้วิจัยแบ่งระดับความคิดเห็นเชิงประเมินค่า 5 ระดับ โดยคำนวณความกว้างของอันตรภาคชั้น ดังนี้

$$\begin{aligned}\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{(\text{คะแนนสูงสุด}-\text{คะแนนต่ำสุด})}{\text{จำนวนระดับ}} \\ &= \frac{(5-1)}{5} = 0.8\end{aligned}$$

สามารถแปลความหมายของระดับคะแนนได้ ดังนี้

คะแนน	1.00 – 1.80	อยู่ในระดับน้อยที่สุด
คะแนน	1.81 – 2.60	อยู่ในระดับน้อย
คะแนน	2.61 – 3.40	อยู่ในระดับปานกลาง
คะแนน	3.41 – 4.20	อยู่ในระดับมาก
คะแนน	4.21 – 5.00	อยู่ในระดับมากที่สุด

3.3 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

1) นำแบบสอบถามเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ด้วยการหาค่าความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence) หรือ IOC โดยใช้ค่า $IOC \geq 0.67$ และมีหลักเกณฑ์การให้คะแนนในการตรวจพิจารณาข้อคำถาม ดังนี้

คะแนน	+1	หากข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามวัตถุประสงค์
คะแนน	0	หากไม่แน่ใจว่าข้อคำถามจะวัดได้ตามวัตถุประสงค์
คะแนน	-1	หากข้อคำถามนั้นไม่สามารถใช้วัดได้ตามวัตถุประสงค์

2) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มที่มีลักษณะคล้ายกลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน

3) นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากแบบสอบถามมาหาค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item- Total Correlation) และหาความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) โดยได้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟารวมทั้งฉบับ และรายด้าน ดังนี้

ตารางที่ 8 ค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item- Total Correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของตัวแปร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา	ค่าอำนาจจำแนก
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การภาพรวมทั้งฉบับ	0.95	
ด้านการให้ความช่วยเหลือ	0.76	
1. ท่านทำงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ด้วยความเต็มใจ		0.5735
2. ท่านช่วยทำงานของเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้		0.7182
3. ท่านช่วยทำงานของหน่วยงานอื่นๆตามที่ได้รับการร้องขอ		0.5675
4. ท่านไม่สามารถช่วยงานของผู้อื่นได้ เพราะไม่ใช่หน้าที่ของท่าน (-)		0.3646
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น	0.86	
5. ท่านคิดว่าการแก้ไขปัญหของหน่วยงานเป็นหน้าที่ของหัวหน้าหน่วยงานเท่านั้น (-)		0.5221
6. ท่านให้กำลังใจต่อเพื่อนร่วมงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานถูกตำหนิ		0.5484
7. ท่านไม่ส่งเสียงดังรบกวนเพื่อนร่วมงานในเวลาปฏิบัติงาน		0.6916
8. ท่านพูดคุยกับเพื่อนร่วมงานอย่างตรงไปตรงมาเกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน		0.6522
9. ท่านพูดคุยเกี่ยวกับข้อผิดพลาดของเพื่อนร่วมงานให้ผู้อื่นฟัง (-)		0.6490
10. ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน		0.8422
11. ท่านรับฟังและให้ความเคารพความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน		0.6316
12. ท่านไม่ก้าวร้าวเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน		0.5691
ด้านการมีความอดทนอดกลั้น	0.86	
13. ท่านยอมรับคำตักเตือนจากหัวหน้างานแล้วนำมาปรับปรุงการทำงาน		0.7290
14. ท่านพอใจที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานเพิ่ม		0.6659
15. ท่านสามารถทำงานได้ ภายใต้ข้อจำกัดและความไม่สะดวก		0.6730
ด้านสถานที่ที่ทำงานของท่าน		
16. ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จได้ในเวลาที่กำหนด		0.6547
17. ท่านคิดว่าการทำงานที่มีอุปสรรคนั้นเป็นเรื่องปกติ		0.6906

ตารางที่ 8 ค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item- Total Correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของตัวแปร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา	ค่าอำนาจจำแนก
ด้านการให้ความร่วมมือ	0.88	
18. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร แม้ว่าจะเป็นวันหยุดงานก็ตาม		0.6489
19. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กรทุกกิจกรรม		0.7733
20. ท่านติดตามข่าวสารการจัดกิจกรรมขององค์กร		0.7293
21. ท่านเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรฯ มีภาพพจน์ที่ดี และประสบความสำเร็จในการจัดกิจกรรม		0.8462
22. ท่านแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรมขององค์กร		0.6337
ด้านการดำเนินikinหน้าที่	0.82	
23. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร		0.6697
24. ท่านจะไม่พักงานจนกว่างานที่ท่านทำงานจะแล้วเสร็จ		0.6291
25. ท่านปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบ ตลอดเวลาของงานของท่าน		0.5962
26. ท่านใช้ทรัพยากรขององค์กร เพื่อการดำเนินงานขององค์กรเท่านั้น		0.7168
27. ท่านทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจนแล้วเสร็จ แม้ว่าท่านจะไม่เคยทำงานนั้นมาก่อนเลย		0.5117

ตารางที่ 9 ค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item- Total Correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

ข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา	ค่าอำนาจจำแนก
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรภาพรวมทั้งฉบับ	0.94	
ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน	0.89	
1. ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์การเหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน		0.8112
2. ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์การเหมาะสมกับประสบการณ์การทำงานของท่าน		0.7898
3. ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์การเหมาะสมกับความรู้พิเศษที่ท่านได้รับมอบหมาย		0.8869
4. ท่านได้รับพิจารณาขึ้นเงินเดือนครั้งที่ผ่านมามีใกล้เคียงกับที่ท่านคาดไว้		0.6719
5. ท่านได้รับผลตอบแทนตามที่คาดไว้เมื่อเทียบกับความยากของงานที่ได้รับมอบหมาย		0.6162
6. ท่านได้รับสวัสดิการตามเกณฑ์ที่องค์การกำหนดไว้		0.6248
7. ท่านได้รับผลตอบแทนอย่างมีความยุติธรรม		0.6851
ด้านกระบวนการการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ	0.88	
8. ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน		0.5087
9. ท่านได้รับทราบเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การ		0.7817
10. ท่านรับทราบหลักเกณฑ์การจัดการให้ผู้อื่นมาประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน		0.7991
11. ท่านสามารถร้องเรียนเมื่อสงสัยว่าผลการประเมินไม่เป็นธรรม		0.6439
12. กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้		0.6396
13. แบบประเมินของท่านได้รับการตรวจสอบจากหัวหน้างานก่อนส่งให้หน่วยงานที่จัดประเมิน		0.5759

ตารางที่ 9 ค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item- Total Correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของ ตัวแปร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา	ค่าอำนาจจำแนก
14. หัวข้อประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจน		0.7364
ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร	0.89	
15. ท่านสามารถเข้าพบหัวหน้างานกรณีที่สงสัยเรื่องผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านได้		0.3695
16. ท่านได้รับทราบผลการประเมินจากหัวหน้างาน		0.5873
17. ท่านได้รับการปฏิบัติจากผู้บริหารเหมือนกับบุคคลอื่นในองค์กร		0.6393
18. ท่านได้รับการสื่อสารเท่าเทียมกับบุคคลอื่นในองค์กร		0.6502
19. ท่านได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร		0.6692
20. ท่านได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของท่านตามเวลาที่กำหนด		0.7788
21. ท่านได้รับการสื่อสารจากองค์กรอย่างตรงไปตรงมา		0.7364
22. องค์กรของท่านให้ความอิสระในการคิดริเริ่มการทำงานใหม่ๆ		0.7128
23. ท่านได้รับการประเมินจากหัวหน้างานตามผลงานที่ท่านปฏิบัติจริง		0.7875

ตารางที่ 10 แสดงค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item- Total Correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของตัวแปรความไว้วางใจในผู้นำ

ข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าอำนาจ
	แอลฟา	จำแนก
ความไว้วางใจในผู้นำภาพรวมทั้งฉบับ	0.97	
ด้านความสามารถของผู้นำ	0.96	
1. ผู้นำของท่านสามารถให้คำแนะนำการปฏิบัติงานแก่ท่านได้		0.8764
2. ผู้นำของท่านสามารถบริหารงานของหน่วยงานจนทำให้ประสบความสำเร็จ		0.8673
3. ผู้นำของท่านสามารถบริหารความขัดแย้งในหน่วยงานได้		0.8943
4. ผู้นำของท่านสามารถให้คำแนะนำแก่พนักงานในหน่วยงาน ว่าควรพัฒนางานที่รับผิดชอบอยู่ให้ดีขึ้นได้		0.8462
5. ผู้นำของท่านใช้เหตุผลในการตัดสินใจแก้ปัญหา		0.8963
6. ผู้นำของท่านแนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของท่าน		0.9248
7. ผู้นำของท่านสอนให้ท่านใช้อุปกรณ์ภายในหน่วยงาน		0.7803
8. ผู้นำของท่านเป็นบุคคลที่ท่านรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานด้วย		0.7098
9. ผู้นำของท่านสามารถแก้ไขปัญหความขัดแย้งของพนักงานในหน่วยงานได้		0.7399
10. ผู้นำของท่านได้รับการยกย่องให้เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการงานที่ทำอยู่		0.6749
ด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้นำ	0.93	
11. ผู้นำของท่านเปิดเผยข้อมูลขององค์กร ที่เป็นประโยชน์ต่อการงานของท่าน		0.6862
12. ผู้นำของท่านเปิดเผยความสำเร็จขององค์กรให้ท่านรับทราบ		0.8895
13. ผู้นำของท่านเป็นคนจริงใจ ตรงไปตรงมา		0.8290
14. ผู้นำของท่านทำให้ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียมกันกับบุคลากรในหน่วยงาน		0.6785
15. ผู้นำของท่านยอมรับความคิดเห็นของบุคลากรในหน่วยงาน		0.7338

ตารางที่ 10 แสดงค่าอำนาจจำแนก (Corrected Item- Total Correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของ
ตัวแปรความไว้วางใจในผู้นำ (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์ แอลฟา	ค่าอำนาจ จำแนก
16. ผู้นำของท่านให้ความเป็นกันเองกับบุคลากรในหน่วยงาน		0.7594
17. ผู้นำของท่านกล่าวชื่นชมบุคลากรในหน่วยงานที่แสดงความ คิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร		0.7955
18. ผู้นำของท่านแจกจ่ายหน้าที่ความรับผิดชอบให้บุคลากรใน หน่วยงานอย่างชัดเจน		0.7058
19. ผู้นำของท่านให้โอกาสบุคลากรในหน่วยงานได้พัฒนาตนเอง จนเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ		0.7921
ด้านความห่วงใยต่อผู้ได้บังคับบัญชา	0.92	
20. ผู้นำของท่านจะเสนอความช่วยเหลือในกรณีที่ท่านไม่สามารถ ปฏิบัติงานได้		0.7860
21. ผู้นำของท่านมีความสนใจต่อความเป็นอยู่ของบุคลากรใน หน่วยงาน		0.7216
22. ผู้นำของท่านจะไม่นำผลงานของท่านไปเป็นผลงานของตนเอง		0.8364
23. ผู้นำของท่านทำงานนอกเวลางานเพื่อช่วยเหลืองานของท่าน		0.8557
24. ผู้นำของท่านรับทราบถึงความต้องการของบุคลากรใน หน่วยงาน		0.7291
25. ผู้นำของท่านปฏิบัติกับท่านเสมือนเป็นสมาชิกในครอบครัว		0.6431
26. ผู้นำของท่านเสนอความต้องการของบุคลากรในหน่วยงานให้ ผู้บริหารขององค์กรรับทราบ		0.6664
27. ผู้นำของท่านห่วงใยความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของ พนักงานในหน่วยงาน		0.5764
28. ผู้นำของท่านปกป้องผลประโยชน์ของบุคลากรในหน่วยงาน		0.8633
ด้านความน่าเชื่อถือ	0.93	
29. ผู้นำของท่านปฏิบัติตามที่พูดไว้		0.8796
30. ผู้นำของท่านไม่เปลี่ยนแปลงข้อตกลงที่ให้ไว้ไปตามอารมณ์ และสถานการณ์		0.7694

ตารางที่ 10 อำนาจจำแนก (Corrected Item- Total Correlation) และค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของตัวแปรความไว้วางใจในผู้นำ (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่าสัมประสิทธิ์	ค่าอำนาจ
	แอลฟา	จำแนก
31. ผู้นำของท่านทำงานจนได้รับคำยกย่องชื่นชมจากบุคคลอื่น		0.8083
32. ผู้นำของท่านสามารถควบคุมอารมณ์ขณะปฏิบัติงานได้		0.7090
33. ผู้นำของท่านมีการตัดสินใจอย่างมั่นคงไม่เปลี่ยนไปเปลี่ยนมา		0.7867

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอน ดังนี้

- 1) ดำเนินการขอรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ เมื่อวันที่ 28 สิงหาคม 2560 เลขที่รับรอง E.049/2560
- 2) ดำเนินการขออนุญาตทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรสำนักงานในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร แห่งหนึ่ง ประกอบด้วยหน่วยงานย่อยในองค์การจำนวน 3 หน่วยงาน คือ โรงพยาบาล มูลนิธิ และสถานการศึกษา
- 3) นำแบบสอบถามส่งให้แก่โรงพยาบาล มูลนิธิ และสถานการศึกษา เพื่อแจกให้บุคลากรสำนักงานที่เป็นกลุ่มตัวอย่างที่ โดยใช้เวลาในการเก็บรวบรวมข้อมูล ประมาณ 1 เดือน
- 4) นำแบบสอบถามที่ได้มาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องของข้อมูลและนำไปสู่กระบวนการวิเคราะห์ทางสถิติโดยโปรแกรมสำเร็จรูป

3.5 จรรยาบรรณสำหรับผู้วิจัย

- 1) ผู้วิจัยได้ชี้แจงวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้กลุ่มตัวอย่างรับทราบ โดยกลุ่มตัวอย่างมีสิทธิ์ที่ไม่เข้าร่วมโครงการวิจัยและเพิกถอนการให้ความร่วมมือใดๆ ก็ได้โดยการไม่เข้ามีส่วนร่วมดังกล่าวและไม่มีผลใดๆ ต่ออาสาสมัครผู้ไม่เข้าร่วมโครงการวิจัย
- 2) ผู้วิจัยต้องได้รับความยินยอมและเต็มใจเข้าร่วมโครงการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้นำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์และทดสอบค่าทางสถิติโดยใช้โปรแกรมคำนวณสำเร็จรูป โดยมีการวิเคราะห์ข้อมูลและนำเสนอด้วยสถิติต่างๆ ดังนี้

1) สถิติพื้นฐานทั่วไป ผู้วิจัยใช้อธิบายปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงาน ในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย เพศ และระดับการศึกษา โดยคำนวณค่าร้อยละ (Percentage) และระดับของตัวแปร 1) ทุมนมนุษย์ 2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ 3) ความไว้วางใจในผู้นำ และ 4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง โดยใช้ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

2) สถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐาน

2.1) การหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

2.2) การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เป็นแบบขั้นตอน (Stepwise) เพื่อศึกษาปัจจัยร่วมพยากรณ์ตัวแปรพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี



บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยได้นำเสนอผลการวิเคราะห์ และแปลผลข้อมูล ออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลแสดงปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา จำนวนปีที่ใช้ในการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต่อไปนี้ 1) ทุนมนุษย 2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร 3) ความไว้วางใจในผู้นำ และ 4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทุนมนุษย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อหาตัวแปรร่วมทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีระหว่างทุนมนุษย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ ของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

4.1 สัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลผลข้อมูลจากการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ เพื่อให้เกิดความเข้าใจตรงกัน ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R^2	แทน	กำลังสองของค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
SSE	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์
a	แทน	ค่าคงที่ (ในรูปคะแนนดิบ)
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนดิบ

β	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์ของตัวพยากรณ์ซึ่งพยากรณ์ในรูปของคะแนนมาตรฐาน
t-ed	แทน	จำนวนปีที่ใช้ในการศึกษา
t-work	แทน	ประสบการณ์ในการทำงาน
OCB	แทน	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
OCB1	แทน	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ
OCB2	แทน	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น
OCB3	แทน	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการมีความอดทนอดกลั้น
OCB4	แทน	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความร่วมมือ
OCB5	แทน	พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการสำนึกในหน้าที่
JUS	แทน	การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร
JUS1	แทน	การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน
JUS2	แทน	การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ด้านกระบวนการการแบ่งปัน ผลตอบแทน
JUS3	แทน	การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลใน องค์กร
TL	แทน	ความไว้วางใจในผู้นำ
TL1	แทน	ความไว้วางใจในผู้นำ ด้านความสามารถของผู้นำ
TL 2	แทน	ความไว้วางใจในผู้นำ ด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้นำ
TL 3	แทน	ความไว้วางใจในผู้นำ ด้านความห่วงใยต่อผู้ใต้บังคับบัญชา
TL 4	แทน	ความไว้วางใจในผู้นำ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้นำ

4.2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ส่วนที่ 1 ข้อมูลแสดงปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย เพศ ระดับการศึกษา แสดงดังตารางที่ 11

ตารางที่ 11 จำนวนและร้อยละของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง จำแนกตาม เพศและระดับการศึกษา (n=118)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	27	22.9
หญิง	91	77.1
รวม	118	100
2. ระดับการศึกษา		
มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า	11	9.3
อนุปริญญาหรือเทียบเท่า	8	6.8
ปริญญาตรี	92	78
ปริญญาโท	6	5.1
ปริญญาเอก	1	0.8
รวม	118	100

จากตารางที่ 11 แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างจำนวน 118 คน (จากจำนวนข้อมูลที่ได้รับกลับมาจริง) ของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ดังนี้

เพศ พบว่า บุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 77.10 เป็นเพศชาย 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 ระดับการศึกษา พบว่าบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 78 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 และปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.8 ตามลำดับ

ส่วนที่ 2 ค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต่อไปนี้ 1) ทุณมนุษย์ 2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร 3) ความไว้วางใจในผู้นำ และ 4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ดังตารางที่ 12

ตารางที่ 12 แสดงค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง (n=118)

ตัวแปร	Min	Max	$\bar{X}$	S.D.	แปลความหมาย
ทุนมนุษย์					
จำนวนปีที่ใช้ในการศึกษา	12	23	17.66	2.19	
ประสบการณ์ในการทำงาน	0.1	40	11.11	10.10	
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร					
ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน			3.47	0.64	มาก
ด้านกระบวนการการแบ่งปันผลตอบแทน			3.45	0.83	มาก
ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร			3.77	0.72	มาก
รวม			3.56	0.62	มาก
ความไว้วางใจในผู้นำ					
ด้านความสามารถของผู้นำ			3.96	0.83	มาก
ด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้นำ			3.95	0.80	มาก
ด้านความห่วงใยต่อผู้ใต้บังคับบัญชา			3.88	0.88	มาก
ด้านความน่าเชื่อถือของผู้นำ			3.83	0.91	มาก
รวม			3.91	0.81	มาก
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร					
ด้านการให้ความช่วยเหลือ			3.55	0.42	มาก
ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น			3.68	0.39	มาก
ด้านการมีความอดทนอดกลั้น			4.08	0.51	มาก
ด้านการให้ความร่วมมือ			3.76	0.68	มาก
ด้านการสำนึกในหน้าที่			4.11	0.45	มาก
รวม			3.84	0.36	มาก

จากตารางที่ 12 จากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้ พบว่ามีจำนวนปีที่ใช้ในการศึกษาน้อยที่สุดจำนวน 12 ปี มากที่สุดจำนวน 23 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 7 ปี 6 เดือน ($\bar{X} = 17.66, S.D. = 2.19$) และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยที่สุดคือ 1 เดือน มากที่สุดจำนวน 40 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 11 ปี 1 เดือน ($\bar{X} = 11.11, S.D. = 10.10$) ด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้ มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.56, S.D. = 0.62$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสำนักงานในองค์กรมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ($\bar{X} = 3.77, S.D. = 0.72$) รองลงมา คือ การแบ่งปันผลตอบแทน ($\bar{X} = 3.47, S.D. = 0.64$) และด้านกระบวนการการแบ่งปันผลตอบแทน ($\bar{X} = 3.45, S.D. = 0.83$) ตามลำดับ ด้านความไว้วางใจในผู้นำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้ มีความไว้วางใจในผู้นำโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.91, S.D. = 0.81$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสำนักงานในองค์กร มีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านความสามารถของผู้นำ ($\bar{X} = 3.96, S.D. = 0.83$) รองลงมา ด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้นำ ($\bar{X} = 3.95, S.D. = 0.80$) ด้านความห่วงใยต่อผู้ได้บังคับบัญชา ($\bar{X} = 3.88, S.D. = 0.88$) และด้านความน่าเชื่อถือของผู้นำ ($\bar{X} = 3.83, S.D. = 0.91$) ตามลำดับ และด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 3.84, S.D. = 0.36$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสำนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดคือ ด้านการสำนึกในหน้าที่ ($\bar{X} = 4.11, S.D. = 0.45$) ด้านการมีความอดทนอดกลั้น ($\bar{X} = 4.08, S.D. = 0.51$) ด้านการให้ความร่วมมือ ($\bar{X} = 3.76, S.D. = 0.68$) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ($\bar{X} = 3.68, S.D. = 0.39$) และด้านการให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X} = 3.55, S.D. = 0.42$) ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน ด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรใน องค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้ และวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อหาตัวแปรร่วมทำนายพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีระหว่างทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ ของบุคลากร สำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้

สมมติฐานที่ 1 ทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำมีความสัมพันธ์เชิง บวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้

ผลการวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผล กำไรแห่งนี้ แสดงดังผลในตารางที่ 13



ตารางที่ 13 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร
สำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

	t-ed	t-work	JUS1	JUS2	JUS3	JUS	TL1	TL2	TL 3	TL 4	TL	OCB1	OCB2	OCB3	OCB4	OCB5	OCB
t-ed	1	-0.11	-0.02	0.15	0.21*	0.14	0.07	0.09	0.12	0.08	0.09	0.03	0.06	0.03	0.23*	0.18	0.16
t-work		1	-0.03	-0.06	-0.09	-0.07	-0.30**	-0.29**	-0.30**	-0.26**	-0.30**	-0.08	-0.13	-0.06	-0.03	-0.03	-0.08
JUS1			1	0.45**	0.48**	0.73**	0.18*	0.18*	0.26**	0.19*	0.22*	0.26**	0.17	0.31**	0.25**	0.21*	0.33**
JUS2				1	0.79**	0.90**	0.36**	0.40**	0.34**	0.30**	0.37**	0.16	0.12	0.24**	0.32**	0.22*	0.31**
JUS3					1	0.90**	0.44**	0.50**	0.50**	0.43**	0.50**	0.33**	0.32**	0.42**	0.38**	0.38**	0.51**
JUS						1	0.40**	0.43**	0.43**	0.37**	0.43**	0.29**	0.23*	0.37**	0.38**	0.32**	0.45**
TL1							1	0.91**	0.80**	0.83**	0.93**	0.20*	0.20*	0.38**	0.05	0.30**	0.29**
TL2								1	0.88**	0.84**	0.96**	0.17	0.15	0.39**	0.02	0.30**	0.26**
TL3									1	0.89**	0.95**	0.23*	0.12	0.40**	0.03	0.25**	0.26**
TL4										1	0.95**	0.23*	0.14	0.37**	0.01	0.26**	0.26**
TL											1	0.22*	0.16	0.41**	0.03	0.29**	0.29**
OCB1												1	0.59**	0.42**	0.45**	0.32**	0.73**
OCB2													1	0.41**	0.35**	0.37**	0.70**
OCB3														1	0.32**	0.62**	0.75**
OCB4															1	0.40**	0.75**
OCB5																1	0.73**
OCB																	1

จากตารางที่ 13 สามารถอธิบายได้ ดังนี้

1) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยภาพรวม (JUS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) ($r=0.45, P<0.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (JUS3) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี(OCB) มากที่สุด ($r=0.51, P<0.01$) รองลงมา คือ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน (JUS1) ($r=0.33, P<0.01$) และด้านกระบวนการการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ (JUS2) ($r=0.31, P<0.01$) ตามลำดับ

2) ความไว้วางใจในผู้นำโดยภาพรวม (TL) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การ (OCB) ($r=0.29, P<0.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความไว้วางใจในผู้นำด้าน ความสามารถของผู้นำ(TL1) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (OCB) มากที่สุด ($r=0.29, P<0.01$) รองลงมา คือ ด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้นำ (TL2) ($r=0.26, P<0.01$) ด้านความห่วงใยต่อ ผู้ได้บังคับบัญชา (TL3) ($r=0.26, P<0.01$) และด้านความน่าเชื่อถือของผู้นำ (TL4) ($r=0.26, P<0.01$) ตามลำดับ

3) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยภาพรวม (JUS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ (OCB1) ($r=0.29, P<0.01$) เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (JUS3) มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ (OCB1) มากที่สุด ($r=0.33, P<0.01$) รองลงมา คือ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน (JUS1) ($r=0.26, P<0.01$) ตามลำดับ

4) ความไว้วางใจในผู้นำโดยภาพรวม (TL) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ (OCB1) ($r=0.22, P<0.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความ ไว้วางใจในผู้นำด้านความห่วงใยต่อผู้ได้บังคับบัญชา(TL3)และด้านความน่าเชื่อถือของผู้นำ (TL4) มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ (OCB1) มากที่สุด ($r=0.23, P<0.01$) รองลงมา คือ ด้านความสามารถของผู้นำ (TL1) ($r=0.20, P<0.05$) ตามลำดับ

5) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยภาพรวม (JUS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (OCB2) ($r=0.23, P<0.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (JUS3) มีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (OCB2) ($r=0.32, P<0.01$)

6) ความไว้วางใจในผู้นำด้านความสามารถของผู้นำ (TL1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (OCB2) ($r=0.20, P<0.05$)

7) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยภาพรวม (JUS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการมีความอดทนอดกลั้น (OCB3) ($r=0.37, P<0.01$) เมื่อพิจารณาเป็นราย ด้าน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (JUS3) มี ความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการมีความอดทนอดกลั้น (OCB3) มากที่สุด ($r=0.42, P<0.01$) รองลงมา คือ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน (JUS1) ($r=0.31, P<0.01$) และด้าน กระบวนการการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ (JUS2) ($r=0.24, P<0.01$) ตามลำดับ

8) ความไว้วางใจในผู้นำโดยภาพรวม (TL) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ ดีขององค์การด้านการมีความอดทนอดกลั้น (OCB3) ($r=0.41, P<0.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความไว้วางใจในผู้นำด้านความห่วงใยต่อผู้ใต้บังคับบัญชา (TL3) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการมีความอดทนอดกลั้น (OCB3) มากที่สุด ($r=0.40, P<0.01$) รองลงมา คือ ด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้นำ (TL2) ($r=0.39, P<0.01$) ด้านความสามารถของผู้นำ (TL1) ($r=0.38, P<0.01$) และ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้นำ (TL4) ($r=0.37, P<0.01$) ตามลำดับ

9) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยภาพรวม (JUS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ (OCB4) ($r=0.38, P<0.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (JUS3) มีความสัมพันธ์เชิง บวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ (OCB4) มากที่สุด ($r=0.38, P<0.01$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ (JUS2) ($r=0.32, P<0.01$) และด้าน การแบ่งปันผลตอบแทน (JUS1) ($r=0.25, P<0.01$)

10) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยภาพรวม (JUS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ (OCB5) ($r=0.32, P<0.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (JUS3) มีความสัมพันธ์เชิง บวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ (OCB5) มากที่สุด ($r=0.38, P<0.01$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ (JUS2) ($r=0.22, P<0.05$) และด้าน การแบ่งปันผลตอบแทน (JUS1) ($r=0.21, P<0.05$)

11) ความไว้วางใจในผู้นำโดยภาพรวม (TL) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การด้านการสำนึกในหน้าที่ (OCB5) ($r=0.29, P<0.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความ ไว้วางใจในผู้นำด้านความสามารถของผู้นำ (TL1) และด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้นำ (TL2) มากที่สุด ($r=0.30, P<0.05$) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้นำ (TL4) ($r=0.26, P<0.01$) ด้านความห่วงใยต่อ ผู้ใต้บังคับบัญชา (TL3) ($r=0.25, P<0.01$) ตามลำดับ

สมมติฐานที่ 2 ทุมนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

ตารางที่ 14 แสดงการวิเคราะห์ตัวพยากรณ์ร่วม ระหว่างทุมนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง (n=118)

ตัวพยากรณ์	ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอย				
	b	Std. Error	Beta	t	Sig.
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	0.25	0.04	0.51	6.17	0.00
ค่าคงที่ (Constant) = 2.89 R = 0.51 R ² = 0.26 R ² _{adj} = 0.25 t = 6.17					

จากตารางที่ 14 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างทุมนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.51 สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 26 (R² = 0.26) และสามารถสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

(OCB) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร = 2.89 + 0.25 (JUS) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

สมการคะแนนมาตรฐาน

(OCB) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร = 0.51 (JUS) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของทุนมนุษย์ การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง และ 2) เพื่อศึกษาปัจจัยร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยศึกษากับประชากรในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย บุคลากรสำนักงานจากหน่วยงานในสังกัดขององค์กร ได้แก่ บุคลากรของสถานพยาบาลแห่งหนึ่ง จำนวน 140 คน บุคลากรของมูลนิธิแห่งหนึ่ง จำนวน 2 คน และบุคลากรของสถาบันการศึกษาแห่งหนึ่ง จำนวน 58 คน รวมประชากรที่ใช้ในการศึกษา จำนวน 200 คน และมีขนาดกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 133 คน ผู้วิจัยใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นในสัดส่วนที่ไม่เท่ากัน (Stratified Random Sampling) และได้กลุ่มตัวอย่างจากหน่วยงานในสังกัดขององค์กร ดังนี้สถานพยาบาล จำนวน 93 คน มูลนิธิ จำนวน 1 คน และสถาบันการศึกษา จำนวน 39 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยใช้เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลประกอบด้วย 4 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ ระดับการศึกษา จำนวนปีที่ใช้ในการศึกษา และประสบการณ์ในการทำงาน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรตามแนวคิดของ Organ (1988) มีลักษณะเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 27 ข้อ ครอบคลุมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้าน คือ ด้านการให้ความช่วยเหลือ จำนวน 4 ข้อ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น จำนวน 8 ข้อ ด้านการมีความอดทนอดกลั้น จำนวน 5 ข้อ ด้านการให้ความร่วมมือ จำนวน 5 ข้อ และด้านการสำนึกในหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดของ Folger and Cropanzano (1998) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale)

จำนวน 23 ข้อ ครอบคลุมการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร 3 ด้าน คือ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร จำนวน 7 ข้อ ด้านกระบวนการขององค์กร จำนวน 7 ข้อ และด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร จำนวน 9 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจในผู้นำ ผู้วิจัยพัฒนาแบบสอบถามตามแนวคิดของ Mishra (1996) มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Rating Scale) จำนวน 33 ข้อ ครอบคลุมความไว้วางใจในผู้นำ 4 ด้าน คือ ด้านความสามารถของผู้นำ จำนวน 10 ข้อ ด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้นำ จำนวน 9 ข้อ ด้านความห่วงใยที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา จำนวน 9 ข้อ และความน่าเชื่อถือได้ของ จำนวน 5 ข้อ

5.1 การสรุปผลการวิจัย

5.1.1 การศึกษาข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้

พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 77.10 เป็นเพศชาย 27 คน คิดเป็นร้อยละ 22.90 และมีระดับการศึกษา ส่วนใหญ่มีการศึกษาระดับปริญญาตรี จำนวน 92 คน คิดเป็นร้อยละ 78 รองลงมา คือ มัธยมศึกษาตอนปลายหรือเทียบเท่า จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.30 อนุปริญญาหรือเทียบเท่า จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 6.80 ปริญญาโท จำนวน 6 คน คิดเป็นร้อยละ 5.10 และปริญญาเอก จำนวน 1 คน คิดเป็นร้อยละ 0.80 ตามลำดับ

5.1.2 การศึกษาค่าเฉลี่ยและค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรต่อไปนี้ 1) ทุมนมนุษย์ 2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร 3) ความไว้วางใจในผู้นำ และ 4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้

พบว่าบุคลากรสำนักงานมีจำนวนปีที่ใช้ในการศึกษาน้อยที่สุดจำนวน 12 ปี มากที่สุดจำนวน 23 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 17 ปี 6 เดือน ($\bar{X}=17.66$, S.D.=2.19) และมีประสบการณ์ในการทำงานน้อยที่สุด คือ 1 เดือน มากที่สุดจำนวน 40 ปี โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 11 ปี 1 เดือน ($\bar{X}=11.11$, S.D.=10.10)

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้ มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.62) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสำนักงานในองค์กร มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.72) รองลงมา คือ การแบ่งปันผลตอบแทน ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.64) และด้านกระบวนการการแบ่งปันผลตอบแทน ($\bar{X}=3.45$, S.D.=0.83) ตามลำดับ

ความไว้วางใจในผู้นำ พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้เป็นผู้นำโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$, S.D.=0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสำนักงานในองค์กร มีความไว้วางใจในผู้นำอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือด้านความสามารถของผู้นำ ($\bar{X}=3.96$, S.D.=0.83) รองลงมา ด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้นำ ($\bar{X}=3.95$, S.D.=0.80) ด้านความห่วงใยต่อผู้ได้บังคับบัญชา ($\bar{X}=3.88$, S.D.=0.88) และด้านความน่าเชื่อถือของผู้นำ ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.91) ตามลำดับ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่ากลุ่มตัวอย่างที่เป็นบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$, S.D.=0.36) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า บุคลากรสำนักงานในองค์กรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับมากทุกด้าน ด้านที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด คือ ด้านการสำนึกในหน้าที่ ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.45) ด้านการมีความอดทนอดกลั้น ($\bar{X}=4.08$, S.D.=0.51) ด้านการให้ความร่วมมือ ($\bar{X}=3.76$, S.D.=0.68) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ($\bar{X}=3.68$, S.D.=0.39) และด้านการให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X}=3.55$, S.D.=0.42) ตามลำดับ

5.1.3 การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ทุณมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้เป็นผู้นำ โดยพบว่ามีความสัมพันธ์ ดังนี้

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยภาพรวม (JUS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ($r=0.45$, $P<0.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (JUS3) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (OCB) มากที่สุด ($r=0.51$, $P<0.01$) รองลงมา คือ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน (JUS1) ($r=0.33$, $P<0.01$) และด้านกระบวนการการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร (JUS2) ($r=0.31$, $P<0.01$) ตามลำดับ

ความไว้วางใจในผู้นำโดยภาพรวม (TL) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ($r=0.29$, $P<0.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความไว้วางใจในผู้นำด้านความสามารถของผู้นำ (TL1) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) มากที่สุด ($r=0.29$, $P<0.01$) รองลงมา คือ ด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้นำ (TL2) ($r=0.26$, $P<0.01$) ด้านความห่วงใยต่อผู้ได้บังคับบัญชา (TL3) ($r=0.26$, $P<0.01$) และด้านความน่าเชื่อถือของผู้นำ (TL4) ($r=0.26$, $P<0.01$) ตามลำดับ

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยภาพรวม (JUS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ (OCB1) ($r=0.29$, $P<0.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (JUS3) มีความสัมพันธ์กับ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ (OCB1) มากที่สุด ($r=0.33, P<0.01$) รองลงมา คือ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน(JUS1) ($r=0.26, P<0.01$) ตามลำดับ

ความไว้วางใจในผู้นำโดยภาพรวม (TL) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ(OCB1) ($r=0.22, P<0.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความไว้วางใจในผู้นำด้านความห่วงใยต่อผู้ใต้บังคับบัญชา (TL3) และด้านความน่าเชื่อถือของผู้นำ (TL4) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ (OCB1) มากที่สุด ($r=0.23, P<0.01$) รองลงมา คือ ด้านความสามารถของผู้นำ (TL1) ($r=0.20, P<0.05$) ตามลำดับ

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยภาพรวม (JUS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (OCB2) ($r=0.23, P<0.05$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (JUS3) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (OCB2) ($r=0.32, P<0.01$)

ความไว้วางใจในผู้นำด้านความสามารถของผู้นำ (TL1) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (OCB2) ($r=0.20, P<0.05$)

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยภาพรวม (JUS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการมีความอดทนอดกลั้น (OCB3) ($r=0.37, P<0.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (JUS3) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการมีความอดทนอดกลั้น (OCB3) มากที่สุด ($r=0.42, P<0.01$) รองลงมา คือ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทน(JUS1) ($r=0.31, P<0.01$) และด้านกระบวนการการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ(JUS2) ($r=0.24, P<0.01$) ตามลำดับ

ความไว้วางใจในผู้นำโดยภาพรวม (TL) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการมีความอดทนอดกลั้น(OCB3) ($r=0.41, P<0.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ความไว้วางใจในผู้นำด้านความห่วงใยต่อผู้ใต้บังคับบัญชา (TL3) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการมีความอดทนอดกลั้น (OCB3) มากที่สุด ($r=0.40, P<0.01$) รองลงมา คือ ด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้นำ (TL2) ($r=0.39, P<0.01$) ด้านความสามารถของผู้นำ (TL1) ($r=0.38, P<0.01$) และด้านความน่าเชื่อถือของผู้นำ(TL4) ($r=0.37, P<0.01$) ตามลำดับ

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยภาพรวม (JUS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ OCB4) ($r=0.38, P<0.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่าการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (JUS3) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ (OCB4) มากที่สุด ($r=0.38,$

$P<0.01$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร (JUS2) ($r=0.32, P<0.01$) และด้านการแบ่งปันผลตอบแทน (JUS1) ($r=0.25, P<0.01$)

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยภาพรวม (JUS) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการสำนึกในหน้าที่ (OCB5) ($r=0.32, P<0.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร (JUS3) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการสำนึกในหน้าที่ (OCB5) มากที่สุด ($r=0.38, P<0.01$) รองลงมา คือ ด้านกระบวนการการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร (JUS2) ($r=0.22, P<0.05$) และด้านการแบ่งปันผลตอบแทน (JUS1) ($r=0.21, P<0.05$)

ความไว้วางใจในผู้นำโดยภาพรวม (TL) มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการสำนึกในหน้าที่ (OCB5) ($r=0.29, P<0.01$) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ความไว้วางใจในผู้นำด้านความสามารถของผู้นำ (TL1) และด้านการเปิดเผยข้อมูลของผู้นำ (TL2) มากที่สุด ($r=0.30, P<0.05$) รองลงมา คือ ด้านความน่าเชื่อถือของผู้นำ (TL4) ($r=0.26, P<0.01$) ด้านความห่วงใยต่อผู้ได้บังคับบัญชา (TL3) ($r=0.25, P<0.01$) ตามลำดับ

2.5.4 การศึกษาตัวพยากรณ์ร่วม ระหว่างทุนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.51 สามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่งได้ร้อยละ 26 ($R^2=0.26$) และสามารถสร้างสมการพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ดังนี้

สมการคะแนนดิบ

(OCB) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร = $2.89+0.25$ (JUS) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

สมการคะแนนมาตรฐาน

(OCB) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร = 0.51 (JUS) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

5.2 การอภิปรายผลการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 ทุมนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง

1.1) ทุมนมนุษย์

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ส่วนใหญ่มีจำนวนปีที่ใช้ในการศึกษามากที่สุด คือ 18-19 ปี เนื่องจากบุคลากรส่วนใหญ่จะศึกษาตั้งแต่ระดับปฐมวัย ประถมศึกษา มัธยมศึกษา ถึงระดับปริญญาตรี รวมระยะเวลาในการศึกษา ประมาณ 19 ปี และบุคลากรอีกส่วนหนึ่งจะเริ่มศึกษาตั้งแต่ระดับปฐมวัย ประถมศึกษา ประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช) ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส) ถึงปริญญาตรี ใช้เวลาในการศึกษา ประมาณ 16 ปี ดังนั้นระดับการศึกษาของบุคลากรสำนักงานส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี ในส่วนประสบการณ์ในการทำงาน พบว่าบุคลากรสำนักงาน มีประสบการณ์ การทำงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้ ดังนี้ ต่ำกว่า 1 ปี จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 8.70 ระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 31.30 รองลงมา คือ ระหว่าง 6-10 จำนวน 19 คิดเป็นร้อยละ 16.5 ระหว่าง 11-15 ปี จำนวน 17 คน คิดเป็นร้อยละ 14.8 และระหว่าง 21-25 ปี จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 9.60 จะเห็นได้ว่าบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการทำงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร ตั้งแต่ 1-25 ปี มีจำนวนทั้งสิ้น 83 คน คิดเป็นร้อยละ 72.20 และมีบุคลากรมากกว่า 25 ปี มีจำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 19.10 อาจเนื่องจากองค์กรมีการจัดสวัสดิการและสิทธิประโยชน์ เช่น การมอบรางวัลปฏิบัติงานนานให้แก่ผู้มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน ระหว่าง 10-25 ปี รวมถึงองค์กรมีการจัดระบบสวัสดิการที่ตอบสนองตามความต้องการให้แก่บุคลากร เช่น สิทธิการรักษาพยาบาลทั้งสำหรับตนเองและครอบครัว และรางวัลบุคลากรดีเด่น ถือเป็นการสร้างแรงจูงใจเพื่อการธำรงรักษาและดึงดูดบุคลากรให้คงอยู่กับองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการ (Maslow's Hierarchical Theory of Motivation) ที่กล่าวว่าความปรารถนาของมนุษย์นั้น คิดตัวมาแต่กำเนิด และความปรารถนาเหล่านี้ จะเรียงลำดับขั้นของความปรารถนา ตั้งแต่ขั้นแรกไปสู่ความปรารถนาขั้นสูงขึ้นไปเป็นลำดับ ดังนี้ 1) ความต้องการทางด้านร่างกาย 2) ความต้องการความปลอดภัย (Safety Needs) 3) ความต้องการความรักและความเป็นเจ้าของ 4) ความต้องการได้รับความนับถือยกย่อง 5) ความต้องการที่จะเข้าใจตนเองและรู้จักตนเอง

1.2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้ มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.56$, S.D.=0.62) เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า มีการรับรู้รายด้านอยู่ในระดับมากเช่นกัน คือ ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร ($\bar{X}=3.77$, S.D.=0.72) การแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร ($\bar{X}=3.47$, S.D.=0.64) และด้านกระบวนการขององค์กร

($\bar{X}=3.45$, $S.D.=0.83$) ทั้งนี้ อาจเนื่องมาจากบุคลากรรับรู้ถึงการปฏิบัติจากองค์การว่าได้รับผลตอบแทนเป็นไปตามความคาดหวัง และตามความสามารถที่บุคลากรได้ทุ่มเทในการปฏิบัติงาน และบุคลากรรับรู้ว่าองค์การมีกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินผลการปฏิบัติงานที่โปร่งใส รวมถึงรับรู้ว่าผู้บริหารให้ความสำคัญกับบุคลากรโดยมีการปฏิบัติต่อบุคลากรทุกระดับด้วยการให้เกียรติและด้วยความเสมอภาค ทำให้บุคลากรให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลการปฏิบัติงานให้ดียิ่งขึ้น รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันของบุคลากรในองค์การ และความปรารถนาดีต่อองค์การเพื่อให้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้ แสดงว่า หากบุคลากรมีการรับรู้ความยุติธรรมมากเพียงใดก็จะทำให้บุคลากรมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมากขึ้นเพียงนั้น ทั้งนี้เนื่องจากมนุษย์รับรู้ความยุติธรรมในการปฏิบัติงาน เมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ความสามารถและความทุ่มเทในการปฏิบัติงาน ดังนั้นถ้าบุคลากรได้รับผลตอบแทนตามที่คาดหวังไว้ ก็จะมีคามมุ่งมั่นในการทำงานเพิ่มมากขึ้นเป็นไปตามทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ James Stacy Adams ที่กล่าวว่า โดยปกติพนักงานจะรับรู้ว่าผลตอบแทนในการทำงานของตนย่อมมีความสัมพันธ์กับผลงาน เมื่อนำไปเปรียบเทียบกับคนอื่นที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกันถ้าเกิดความเท่าเทียมกันถือได้ว่าเกิดความเป็นธรรม แต่ถ้าผลงานเท่ากันแต่ผลตอบแทนไม่เท่ากัน พนักงานเกิดความรู้สึกว่ามีความไม่เสมอภาคหรือไม่เป็นธรรม เมื่อพนักงานเกิดความรู้สึกว่าไม่เป็นธรรมไม่เสมอภาคไม่ว่าจะเป็นความไม่เสมอภาคในทางลบหรือความไม่เสมอภาคในทางบวกก็ตามพนักงานจะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ออกมาให้เกิดความเสมอภาค สอดคล้องกับงานวิจัยของ ยุพดี ธัมมิกะกุล (2556) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การภาพรวมและรายด้าน คือ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ด้านกระบวนการขององค์การ และด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นรายด้านพบว่า 1) การรับรู้ความยุติธรรมโดยภาพรวม ด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ และด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ 2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การภาพรวมมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และ 3) การรับรู้ความยุติธรรมโดยองค์การภาพรวม และรายด้านมีความสัมพันธ์เชิงบวก

กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการมีความอดทนอดกลั้น ด้านการให้ความร่วมมือ และ ด้านการสำนึกในหน้าที่

ผลการวิจัยนี้ สอดคล้องกับงานวิจัยของ มาร์ตินชวีร์ ลิมากรณัณวิชย์ (2551) ที่ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างชาวอาร์เมเนีย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ : กรณีศึกษา สำนักงานใหญ่ของบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรม ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และ ระบบ มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้านการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือ และความสำนึกในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 และ พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ และด้านผลตอบแทน สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และยังสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ชีวภาส ทองปาน (2554) ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานในบริษัทผลิต วัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ สามารถร่วมพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 เมื่อ พิจารณาเป็นรายด้านพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ สามารถร่วมพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ด้านการมีความอดทน อดกลั้น และด้านการให้ความร่วมมือ

1.3) ความไว้วางใจในผู้นำ

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้ มีความไว้วางใจใน ผู้นำ โดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.91$, S.D.=0.81) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีความไว้วางใจในผู้นำ อยู่ในระดับมากเช่นกัน คือ ด้านความสามารถของผู้นำ ($\bar{X}=3.96$, S.D.=0.83) รองลงมา ด้านการเปิดเผย ข้อมูลของผู้นำ ($\bar{X}=3.95$, S.D.=0.80) ด้านความห่วงใยที่มีต่อผู้ได้บังคับบัญชา ($\bar{X}=3.88$, S.D.=0.88) และ ด้าน ความน่าเชื่อถือของผู้นำ ($\bar{X}=3.83$, S.D.=0.91) อาจเนื่องจากองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้ มีการส่งเสริมและพัฒนาความรู้ความสามารถของบุคลากรทุกระดับให้มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน และสามารถแก้ปัญหาในการทำงานให้แก่บุคลากรภายในหน่วยงานได้ และยังมีกิจกรรมที่ ส่งเสริมความสัมพันธ์ระหว่างบุคลากรในองค์การและภายในหน่วยงาน เช่นการสัมมนาประจำปี ทำให้ บุคลากรสำนักงานเกิดการรับรู้ถึงความสามารถ การดูแลเอาใจใส่จากผู้นำของตนเอง ซึ่งจะเกิดความเชื่อมั่น และไว้วางใจ และพร้อมที่จะปฏิบัติงานด้วยเต็มใจจนกว่างานจะประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับ แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจของ Misha (1996, น. 264-265) ได้ให้แนวคิดความไว้วางใจว่า การไว้วางใจ ระหว่างบุคคลจะประกอบด้วยปัจจัย 4 ด้าน ที่มีพื้นฐานจากความคาดหวังหรือความเชื่อใจ (Expectation or

Belief) และการยอมตามบุคคลอื่น (The Notion of Vulnerability) ซึ่ง Misha ได้เสนอแนวคิดไว้ว่า ความไว้วางใจว่าเป็นความสมัครใจของบุคคลที่จะยอมตามบุคคลอื่นด้วยความเชื่อมั่นว่า บุคคลอื่นนั้นมีความรู้ความสามารถ การเปิดเผย ให้ความหวังใจและเชื่อถือได้ซึ่งในความหมายนี้ ความไว้วางใจจึงเป็นความสมัครใจหรือความเชื่อใจที่เกิดขึ้นภายใต้องค์ประกอบทางด้านความคิด (Cognitive) อารมณ์ (Emotion) และพฤติกรรม (Behaviour) ผลที่ตามมาของความไว้วางใจจะทำให้เกิดพฤติกรรมความร่วมมือร่วมใจ (Cooperation)

จากการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจในผู้นำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพบว่า ความไว้วางใจในผู้นำโดยภาพรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์การที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง แสดงว่าหากบุคลากรที่มีความไว้วางใจในผู้นำในระดับสูง ก็จะมีพฤติกรรมที่ส่งเสริมให้มุ่งมั่นทำงานอย่างเต็มที่ที่จะทำให้หน่วยงานประสบความสำเร็จ ที่เป็นเช่นนี้เพราะความไว้วางใจเป็นพื้นฐานในการทำงานร่วมกัน เพื่อให้งานประสบความสำเร็จ สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วาสนา สระทองมอญ (2553) ซึ่งศึกษาเรื่อง ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า ความไว้วางใจในหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ความไว้วางใจในผู้นำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นรายด้าน พบว่า 1) ความไว้วางใจในผู้นำภาพรวม ด้านความสามารถของผู้นำ ด้านความหวังใจที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ของผู้นำ และด้านความน่าเชื่อถือของผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ 2) ความไว้วางใจในผู้นำด้านความสามารถของผู้นำ มีความสัมพันธ์ เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการคำนึงถึงผู้อื่น และ 3) ความไว้วางใจในผู้นำภาพรวม ด้านความสามารถของผู้นำ ด้านการเปิดเผยข้อมูลจากผู้นำ ความหวังใจที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านความน่าเชื่อถือของผู้นำมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการมีความอดทนอดกลั้นและการสำนึกในหน้าที่

ผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ กัญญ์ชลา แสงด้วง (2551) ที่ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่ ผลการวิจัยพบว่า สัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และยังสอดคล้องกับงานวิจัยของ เพ็ญภา จันทรสุวรรณ (2559) ที่ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา ผลการวิจัยพบว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการ

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำของหัวหน้างาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นรายด้าน พบว่า ภาวะผู้นำของหัวหน้างานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ การคำนึงถึงผู้อื่น ความอดทนอดกลั้น การให้ความร่วมมือและความสำนึกในหน้าที่ มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

1.4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}=3.84$, S.D.=0.36) เพื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่ามีการรับรู้อยู่ในระดับมากเช่นกัน คือ ด้านการสำนึกในหน้าที่ ($\bar{X}=4.11$, S.D.=0.45) ด้านมีความอดทนอดกลั้น ($\bar{X}=4.08$, S.D.=0.51) ด้านการให้ความร่วมมือ ($\bar{X}=3.76$, S.D.=0.68) ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ($\bar{X}=3.68$, S.D.=0.39) และด้านการให้ความช่วยเหลือ ($\bar{X}=3.55$, S.D.=0.42) ตามลำดับ อาจเนื่องมาจากองค์กรมีกระบวนการการบริหารทรัพยากรบุคคล ผ่านการดำเนินกิจกรรมขององค์กรที่ส่งผลให้บุคลากรมีพฤติกรรม การแสดงออกที่เหมาะสมกับการเป็นสมาชิกที่ดีในด้านต่างๆ ทั้ง 5 ด้าน ข้างต้น ตามแนวคิดของ Organ (1988)

สมมติฐานที่ 2 ทุมนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ เพื่อหาตัวพยากรณ์ร่วมระหว่างทุมนมนุษย์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจในผู้นำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ 0.51 และสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงาน ในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้ ได้ร้อยละ 25.60 ($R^2=0.26$) อาจเนื่องจากองค์กรที่ไม่แสวงหาผลกำไรแห่งนี้ ให้ความสำคัญต่อการให้ผลตอบแทนแก่บุคลากรอย่างเป็นธรรม โดยผ่านกระบวนการพิจารณาค่าตอบแทนเป็นไปตามขั้นตอนที่กำหนดไว้ โดยที่บุคลากรทุกคนรับรู้ขั้นตอนและมีส่วนร่วม มีความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ รวมทั้งองค์กรได้จัดกิจกรรมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างผู้บริหารและบุคลากรอย่างต่อเนื่อง จึงส่งผลให้ผู้บริหารมีความเข้าใจในความต้องการของบุคลากร และสามารถตอบสนองความต้องการของบุคลากรโดยผ่านกระบวนการและข้อกำหนดที่ชัดเจน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ชีรพงษ์ โพธิ์เจริญ (2555) พบว่า ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลในทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

และงานวิจัยของสิรินาถ ตามวงษ์วาน (2554) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5.3 ข้อเสนอแนะ

5.3.1 ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

จากผลการวิจัย พบว่า บุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยภาพรวมและรายด้านอยู่ในระดับมาก และพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจในผู้นำ มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไร และยังพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งนี้ ดังนั้น ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องจึงควรให้ความสำคัญกับการเพิ่มระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

1) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญ ให้เกียรติ หรือการกระทำต่างๆ ต่อตนเองและบุคคลอื่นในองค์กรอย่างเสมอภาคกัน รวมถึงควรให้ความสำคัญกับ กระบวนการของการบริหารผลตอบแทน ให้มีความโปร่งใสเป็นไปตามนโยบายที่องค์กรกำหนด และสามารถรับการตรวจสอบได้ ทั้งนี้องค์กรอาจมีการจัดโครงการชี้แจงกระบวนการบริหารค่าตอบแทน เพื่อเพิ่มความรู้และความเข้าใจในการบริหารผลตอบแทนขององค์กร

2) ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการพัฒนาหัวหน้างานให้เป็นที่ยอมรับของบุคลากรภายในหน่วยงาน เช่น การฝึกอบรมการพัฒนาการเป็นผู้นำ เช่น ความรู้ ความชำนาญ ทักษะในการตัดสินใจ แก้ปัญหา เพื่อให้เกิดความน่าเชื่อถือ และสามารถวิเคราะห์ระดับของข้อมูลที่สามารถเปิดเผยเพื่อประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานได้ รวมทั้งมีความห่วงใยบุคลากร เพื่อนำไปสู่ความเชื่อมั่น ไว้วางใจจากผู้ได้บังคับบัญชา และเกิดเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเพิ่มมากขึ้น

5.3.2 ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

จากการวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสำนักงานในองค์กรที่ไม่มุ่งหวังผลกำไรแห่งหนึ่ง ผู้วิจัยขอเสนอแนะความคิดเห็นเพื่อเป็นประโยชน์ในการวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1) ทำการศึกษามูลค่าระดับขององค์กร เพื่อจะได้รับรู้ทัศนคติของบุคลากรทุกระดับในองค์กร ซึ่งจะช่วยให้ผลงานวิจัยครอบคลุมบุคลากรทั้งหมดขององค์กร

2) ทำการศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่คาดว่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มเติม เช่น รูปแบบการบริหารของผู้บริหาร ความพึงพอใจในงาน หรืออายุ

บรรณานุกรม

- กฤติยา ชื่นใจชน. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานธนาคารพาณิชย์ไทยแห่งหนึ่ง. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กัญญา กัญจา. (2550). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กัญญ์ชลา แสงด้วง. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงานสัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชาและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยราชภัฏเชียงใหม่. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- กัลยา วงษ์ลัมย์. (2556). ปัจจัยที่มีผลต่อประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริการด้านเครื่องรูดบัตรเครดิต (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา). (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสยาม.
- กัลยาณี อินทรพาณิชย์. (2553). ปัจจัยที่ส่งผลต่อความไว้วางใจในหัวหน้างานของพนักงานบริษัทโลจิสติกส์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. (ปัญหาพิเศษปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- กิจโกศล เกษมทรัพย์, ธนสุวิทย์ ทับทิมรัญ และบัณฑิต ผังนิรันดร์. (2559). การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย. วารสารวิจัยมสค สาขาสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 12(2). 39-59.

กุลิสรา ทรงแสงธรรม. (2554). *ภาวะผู้นำ ความไว้วางใจในหัวหน้าหอผู้ป่วย ความยึดมั่นผูกพันของพนักงาน และความพึงพอใจในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์แห่งหนึ่ง (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)*. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

จิราภักดิ์ วิทยาภรณ์. (2557). *ความสัมพันธ์ของปัจจัยทุนมนุษย์กับสมรรถนะของบุคลากร : กรณีศึกษาสถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ (วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมศาสตร์)*

จีวภาส ทองปาน. (2554). *ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในบริษัทผลิตวัสดุก่อสร้างแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)*. มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ฐปนรินทร์ แสงศิลา. (2551). *พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรทางการแพทย์ โรงพยาบาลอุดรธานี. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการเชิงกลยุทธ์)*. มหาวิทยาลัยมหาสารคาม.

ณัฐพันธุ์ เขื่อนนันทน์. (2551). *พฤติกรรมองค์การ*. กรุงเทพฯ: ซีเอ็ดดูเคชั่น. 90-91.

ศุลยา เจริญทอง. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)*. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ธวัชชัย แสงจันทร์. (2557). *ความสามารถของทุนมนุษย์และผลการดำเนินงาน : หลักฐานเชิงประจักษ์จากโรงพยาบาลส่งเสริมสุขภาพตำบล จังหวัดนครพนม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ)*. คณะศิลปศาสตร์และวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ธิดา เขื่อนแก้ว. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)*. คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- ธีรพงศ์ โพธิ์เจริญ. (2555). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทั่วไป). มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- นิติพล ภูตะโชติ. (2556). พฤติกรรมองค์การ. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย. 203-208.
- บุศรารัตน์ บัวงาม. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเทศบาลเมืองกระทุ่มล้ม จังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปาริชาติ ปานสำเนียง. (2555). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การผ่านความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสุนน : กรณีศึกษาคณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- ปรีดี อธิพงษ์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมเหล็กแห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- พิชญา วัฒนรังสรรค์. (2558). การเพิ่มประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานโรงแรมระดับ 4 ดาว ย่านสยามสแควร์. (การค้นคว้าอิสระปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการอุตสาหกรรมบริการและการท่องเที่ยว). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยกรุงเทพ.
- เพ็ญภา จันทรสุวรรณ. (2559). ปัจจัยที่สัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรสำนักงานป้องกันควบคุมโรคที่ 11 จังหวัดนครราชสีมา. (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการนวัตกรรมและการพัฒนาธุรกิจ). มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์.
- แพรวภัทร ยอดแก้ว. (2012). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. (แก้ไขครั้งที่ 1). (ออนไลน์). สืบค้นเมื่อวันที่ 15 มีนาคม 2559. จากเว็บไซต์: www.gotoknow.org/blog/theories/282668.

มาร์ณชวีร์ ลิมาภรณ์วณิช. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวน้อารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ของบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

ยุพดี ชัมมิกะกุล. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชนขนาดกลางจังหวัดเพชรบุรี. (การศึกษาค้นคว้าอิสระปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.

ยุวดี ศิริทรัพย์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยมหิดล. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์). คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.

รัตนา เลียงพาณิชย์. (2556). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานระดับปฏิบัติการของสำนักงานคณะกรรมการการเลือกตั้ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

รุ่งนภา สีทะ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (การค้นคว้าอิสระปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

วรณารถ แสงมณี. (2553). องค์การ : ทฤษฎี การออกแบบและการบริหารจัดการเชิงกลยุทธ์ *Organization : Theory Design and Strategic Management*. (พิมพ์ครั้งที่ 1). กรุงเทพฯ: สถาบันเทคโนโลยีนานาชาติจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ). มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

วาสนา สระทองมอญ. (2553). ความไว้วางใจในหัวหน้างาน ความเกี่ยวพันในการทำงาน และพฤติกรรมกร
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษา โรงงานชำแหละไก่สด
แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและ
องค์กร). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ศศิวิมล อุปนันไชย. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบห้าองค์ประกอบ ความสามารถในการ
การเผชิญและฟื้นฟูอุปสรรค และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : กรณีศึกษาใน
สำนักงานอธิการบดีของมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปศาสตร
มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร). คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย
ธรรมศาสตร์.

ศิริชัย ศรีประทุมวงศ์. (2554). ภาวะผู้นำ พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์กรแห่งการเรียนรู้
ความไว้วางใจในหัวหน้างาน และผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ระดับปฏิบัติการใน โรงงาน
อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์กร). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สมพร สุทัศน์ย์. (2554). มนุษย์สัมพันธ์. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สิทธิชัย ศรีเจริญประมง. (2556). แนวทางการพัฒนาการดำเนินการด้านทุนมนุษย์เพื่อพัฒนาคุณภาพ
การบริการของสายการบินในประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชา
การจัดการท่องเที่ยวแบบบูรณาการ). คณะการจัดการและการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒน
บริหารศาสตร์.

สิรินาถ ตามวงษ์วาน. (2554). อิทธิพลของพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร
และความผูกพันที่มีต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.
(วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน).
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สิริลักษณ์ ตามวงษ์วาน. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมกรเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา : โรงไฟฟ้าเอกชนขนาดเล็ก ในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัด
ฉะเชิงเทรา. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ).
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุกัญญา สุนทรสันต์.(2553). ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานธนาคารนครหลวงไทย จำกัด (มหาชน). (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

สุพานี สฤณภูวนิช. (2552). พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่ :แนวคิดและทฤษฎี. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อลงกต จิตต์ปราณี. (2553). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) ในเขตจังหวัดนครปฐม. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ). บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

อักรมณี จิรภัทรภูณินันท์. (2556). ค่านิยม การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความเครียดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษาบุคลากรด้านบัญชี บริษัท เอ จำกัด (มหาชน). (วิทยานิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาบริหารธุรกิจ สำหรับผู้บริหาร). วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.

อัจฉรา เนียมหอม. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษานักการกรงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน). (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อุษุมพร แก้วขุนทด. (2550). ความไว้วางใจในผู้นำองค์กรความไว้วางใจภายในองค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัทเนตบีเค จำกัด (สารนิพนธ์ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ). คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.

Bartram, T., & Casimir, G. (2007). The Relationship between Leadership and Follower in-role Performance and Satisfaction with the Leader: The Mediating Effects of Empowerment and Trust in the Leader. *Leadership & Organization Development Journal*. 28(1). 4-19.

Davenport, T. (1999). *Human Capital: What is and Why People Invest in it*. San Francisco: Jossey-Bass Publishers,

Davis, K. (1957). *Human Relations in Business*. New York: McGraw-Hill Book Company.

- Graham, J. W. (1991). An Essay on Organizational Citizenship Behavior. *Employee Responsibilities and Rights Journal*. 4(4), 249-270.
- Folger, R. & Cropanzano, R. (1998). *Organizational Justice and Human Resource Management*. Thousand Oaks, California: Sage Publications, Inc.
- Frese, M. (2000). *Success and Failure of Microbusiness Owners in Africa: A Psychological Approach*. U.S.A.: Greenwood Publishing Group.
- Mishra, A. K. (1996). Organizational Responses to Crisis: The Centrality of Trust. In: Kramer, R. M. and Tyler, T. R. (Eds.). *Trust in Organizations*. Newbury Park, CA: Sage. 261-287.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. (1997). A Theory of Individual Differences in Task and Contextual Performance. *Human Performance*. 10(2). 71-83.
- Organ, D. W. (1988). *Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome*. Lexington, MA, England: Lexington Books/D. C. Heath and Com.
- Podsakoff, P. M, MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G., (2000). Organizational Citizenship Behaviour: A Critical Review of The Theoretical and Empirical Literature and Suggestions for Future Reserch. *Journal of Management*. 26(3). 513-563.
- Sania Zaheer Ali, Dr. Humera Manzoor ,Dr. Mehboobur Rashid and Dr. Wisal Ahmad. (2017). Impact of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior : A Case Study of PTCL, Pakistan. *City University Research Journal*. 7(1). 134-150.

ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ



รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

1. รองศาสตราจารย์ ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร

การศึกษา	การศึกษามหาบัณฑิต (การมัธยมศึกษา) วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาศึกษา) วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร
ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน	อาจารย์ผู้เชี่ยวชาญ ระดับ 9 สาขาวิชาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์) วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

2. รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตรภัทร

การศึกษา	การศึกษามหาบัณฑิต (การมัธยมศึกษา) วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร การศึกษามหาบัณฑิต (จิตวิทยาศึกษา) วิทยาลัยวิชาการศึกษาประสานมิตร Doctor of Philosophy Child University of the Philippines.
ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน	อาจารย์ประจำ คณะจิตวิทยา ประธานหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์) วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

3. ดร.นงคราญ วงษ์ศรี

การศึกษา

การศึกษามหาบัณฑิต (บรรณารักษศาสตร์)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

การศึกษามหาบัณฑิต (การศึกษาผู้ใหญ่)

มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ประสานมิตร

Doctor of Philosophy (Educational Psychology)

University of Newcastle

ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน

อาจารย์ประจำ คณะจิตวิทยา

อาจารย์ประจำหลักสูตรวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต

(สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์)

วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

4. ดร.สุภารัตน์ สุวารี

การศึกษา

พยาบาลศาสตรบัณฑิต (การพยาบาลมารดาและทารก)

มหาวิทยาลัยมหิดล

วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (อนามัยครอบครัว)

มหาวิทยาลัยมหิดล

ปรัชญาดุษฎีบัณฑิต

(การบริหารการศึกษาและภาวะผู้นำ)

มหาวิทยาลัยเซนต์จอห์น

ตำแหน่ง/สถานที่ทำงาน

อาจารย์ประจำ คณะพยาบาลศาสตร์

ผู้อำนวยการสำนักประกันคุณภาพและตรวจสอบภายใน

วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

ภาคผนวก ข

หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์





วิทยาลัยเซนต์หลุยส์
SAINT LOUIS COLLEGE

19 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 02 675 5304(-12) โทรสาร 02 675 5313
19 South Sathorn Rd. Yannawa Sathorn Bangkok Thailand 10120 Tel. (662) 675 5304(-12) Fax. (662) 675 5313

หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัย

โครงการวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากร
สายสนับสนุน : กรณีศึกษาองค์การเซนต์หลุยส์

นักวิจัย นางสาวสาริศ อัมเอน

สังกัดหน่วยงาน นักศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์
คณะจิตวิทยา วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

เลขที่รับรอง E. 049/2560

โครงการวิจัยเรื่องนี้ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ วิทยาลัย
เซนต์หลุยส์ โดยได้ผ่านการพิจารณาการวิจัยในมนุษย์แบบเร่งรัดเรียบร้อยแล้ว

ให้ไว้ ณ วันที่ 28 สิงหาคม 2560


(ดร.สุเกียรติ จักไจสน)

ประธานคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์
วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

เมตตา กรุณา ยู่ที่ใด พระเจ้าสถิตที่นั่น
Ubi Caritas, Ibi Deus Est

ภาคผนวก ค

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย



แบบสอบถาม

คำชี้แจง

แบบสอบถามนี้มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน กรณีศึกษาองค์กรเซนต์หลุยส์ โดยนักศึกษาปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ คณะจิตวิทยา วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ แบบสอบถามชุดนี้ ประกอบด้วย 4 ตอน คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จำนวน 27 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร จำนวน 23 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามวัดความไว้วางใจในผู้นำ จำนวน 33 ข้อ

ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าจะได้รับความอนุเคราะห์จากท่านในการตอบแบบสอบถามที่แนบมาด้วยนี้ ตามสภาพความเป็นจริงของท่าน ซึ่งการตอบแบบสอบถามของท่านในครั้งนี้จะถูกเก็บเป็นความลับ และไม่มีผลกระทบต่อภาระหน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน โดยผู้วิจัยจะทำการวิเคราะห์และนำเสนอในลักษณะภาพรวม ไม่ระบุชื่อจัดเป็นรายบุคคล และนำผลการวิเคราะห์ไปใช้ประโยชน์ในการศึกษาเท่านั้น

ผู้วิจัยขอขอบคุณทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ให้ความร่วมมือในการสละเวลาตอบแบบสอบถามมา ณ โอกาสนี้

นางสาวสาริศ ยิ้มเย็น

นักศึกษาปริญญาโท

หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์

คณะจิตวิทยา วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อแนะนำในการตอบแบบสอบถามตอนที่ 1

กรุณาตอบคำถามข้อ 1,2 และ 3 โดยทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความเป็นจริงของท่าน และเติมคำตอบในข้อคำถามที่ 4

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง

2. การศึกษาสูงสุดของท่าน

- ☐ ต่ำกว่าปริญญาตรี (โปรครระบุในรายละเอียดข้อย่อย)
- ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น
- ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย
- ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.)
- ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.)
- ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพเทคนิค(ปวท.)
- ☐ อนุปริญญา
- ☐ ปริญญาตรี
- ☐ ปริญญาโท
- ☐ ปริญญาเอก

3. จำนวนปีที่ท่านศึกษาอยู่ในระบบการศึกษา

(โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ตั้งแต่ท่านเริ่มเรียน จนถึงระดับสูงสุด)

- ☐ ปฐมวัย จำนวน 3 ปี
- ☐ ประถมศึกษา จำนวน 6 ปี
- ☐ มัธยมศึกษาตอนต้น จำนวน 3 ปี
- ☐ มัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 3 ปี
- ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพ(ปวช.) จำนวน 3 ปี
- ☐ ประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง(ปวส.) จำนวน 2 ปี
- ☐ ปริญญาตรี จำนวน 4 ปี
- ☐ ปริญญาโท จำนวน 2 ปี
- ☐ ปริญญาเอก จำนวน 2 ปี
- ☐ อื่นๆ.....

4. อายุการทำงานของท่านปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน จำนวน.....ปี.....เดือน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

ข้อแนะนำในการตอบแบบสอบถามตอนที่ 2

โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงคำตอบเดียว

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ท่านทำงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ด้วยความเต็มใจ					
2	ท่านช่วยทำงานของเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้					
3	ท่านช่วยทำงานของหน่วยงานอื่นๆตามที่ได้รับการร้องขอ					
4	ท่านไม่สามารถช่วยงานของผู้อื่นได้ เพราะไม่ใช่หน้าที่ของท่าน					
5	ท่านคิดว่าการแก้ไขปัญหของหน่วยงานเป็นหน้าที่ของหัวหน้าหน่วยงานเท่านั้น					
6	ท่านให้กำลังใจต่อเพื่อนร่วมงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานถูกตำหนิ					
7	ท่านไม่ส่งเสียงดั่งรบกวนเพื่อนร่วมงานในเวลาปฏิบัติงาน					
8	ท่านพูด กับเพื่อนร่วมงานอย่างตรงไป ตรงมา เกี่ยวกับข้อผิดพลาดในการปฏิบัติงานของเพื่อนร่วมงาน					
9	ท่านพูดให้ผู้อื่นฟัง เกี่ยวกับข้อผิดพลาดของเพื่อนร่วมงาน					
10	ท่านรับฟังความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					
11	ท่านรับฟังและให้ความเคารพความคิดเห็นของเพื่อนร่วมงาน					
12	ท่านไม่กล่าวร้ายเรื่องส่วนตัวของเพื่อนร่วมงาน					
13	ท่านยอมรับคำติเตียนจากหัวหน้างานแล้วนำมาปรับปรุงการทำงาน					
14	ท่านพอใจที่ได้รับมอบหมายให้ทำงานเพิ่ม					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
15	ท่านสามารถทำงานได้ ภายใต้ข้อจำกัดและความไม่สะดวกด้านสถานที่ขององค์การ					
16	ท่านสามารถทำงานให้สำเร็จได้ในเวลาที่กำหนด					
17	ท่านคิดว่าการทำงานที่มีอุปสรรคนั้นเป็นเรื่องปกติ					
18	ท่านเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ แม้ว่าจะเป็นวันหยุดงานก็ตาม					
19	ท่านเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ ทุกกิจกรรม					
20	ท่านติดตามข่าวสารการจัดกิจกรรมขององค์การ					
21	ท่านเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ เพื่อช่วยให้องค์การ มีภาพพจน์ที่ดี และประสบความสำเร็จในการจัดกิจกรรม					
22	ท่านแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อการจัดกิจกรรมขององค์การ					
23	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การ					
24	ท่านจะไม่พักงานจนกว่างานที่ท่านทำงานจะแล้วเสร็จ					
25	ท่านปฏิบัติงานที่ท่านรับผิดชอบ ตลอดเวลางานของท่าน					
26	ท่านใช้ทรัพยากรขององค์การ เพื่อดำเนินงานขององค์การ เท่านั้น					
27	ท่านทำงานตามที่ได้รับมอบหมายจนแล้วเสร็จ แม้ว่าท่านจะไม่เคยทำงานนั้นมาก่อนเลย					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการปฏิบัติต่อบุคลากรสายสนับสนุนขององค์กร

ข้อแนะนำในการตอบแบบสอบถามตอนที่ 3

โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงคำตอบเดียว

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กร เหมาะสมกับความรู้ความสามารถของท่าน					
2	ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กร เหมาะสมกับประสิทธิภาพการทำงานของท่าน					
3	ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กร เหมาะสมกับความรับผิดชอบที่ได้รับมอบหมาย					
4	ท่านได้รับพิจารณาขึ้นเงินเดือนครั้งที่ผ่านมามีใกล้เคียงกับที่ท่านคาดหวัง					
5	ท่านได้รับผลตอบแทนตามที่คาดหวังเมื่อเทียบกับความยากของงานที่ได้รับมอบหมาย					
6	ท่านได้รับสวัสดิการตามเกณฑ์ที่องค์กร กำหนดไว้					
7	ท่านได้รับผลตอบแทนอย่างมีความยุติธรรม					
8	ท่านมีส่วนร่วมในการเสนอความคิดเห็นในแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน					
9	ท่านได้รับรู้เกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กร					
10	ท่านรับทราบหลักเกณฑ์การจัดการให้ผู้อื่นมาประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
11	ท่านสามารถร้องเรียนเมื่อสงสัยว่าผลการประเมินไม่เป็นธรรม					
12	กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความโปร่งใส สามารถตรวจสอบได้					
13	แบบประเมินของท่านได้รับการตรวจสอบจากหัวหน้างานก่อนส่งให้หน่วยงานที่จัดประเมิน					
14	หัวข้อประเมินผลการปฏิบัติงานมีความชัดเจน					
15	ท่านสามารถเข้าพบหัวหน้างานกรณีที่สงสัยเรื่องผลการประเมินการปฏิบัติงานของท่านได้					
16	ท่านได้รับทราบผลการประเมินจากหัวหน้างาน					
17	ท่านได้รับการปฏิบัติจากผู้บริหารเหมือนกับบุคคลอื่นในองค์กร					
18	ท่านได้รับการสื่อสารเท่าเทียมกับบุคคลอื่นในองค์กร					
19	ท่านได้รับข่าวสารข้อมูลเกี่ยวกับผลการดำเนินงานขององค์กร					
20	ท่านได้รับทราบผลการปฏิบัติงานของท่านตามเวลาที่กำหนด					
21	ท่านได้รับการสื่อสารจากองค์กร อย่างตรงไปตรงมา					
22	องค์กรให้ความอิสระต่อท่านในการคิดริเริ่มการทำงานใหม่ๆ					
23	ท่านได้รับการประเมินจากหัวหน้างานตามผลงานที่ท่านปฏิบัติจริง					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน

ข้อแนะนำในการตอบแบบสอบถามส่วนที่ 4

โปรดพิจารณาข้อความและทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง ☐ ที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านเพียงคำตอบเดียว

5 หมายถึง มากที่สุด

4 หมายถึง มาก

3 หมายถึง ปานกลาง

2 หมายถึง น้อย

1 หมายถึง น้อยที่สุด

ข้อ	หัวหน้างานของท่าน...	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	สามารถให้คำแนะนำการปฏิบัติงานแก่ท่านได้					
2	บริหารงานของหน่วยงานจนทำให้ประสบความสำเร็จ					
3	สามารถบริหารความขัดแย้งในหน่วยงานได้					
4	สามารถให้คำแนะนำแก่พนักงานในหน่วยงาน ว่าควรพัฒนางานที่รับผิดชอบอยู่ให้ดีขึ้นได้					
5	ใช้เหตุผลในการตัดสินใจแก้ปัญหา					
6	แนะนำสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาศักยภาพของท่าน					
7	สอนให้ท่านใช้อุปกรณ์ภายในหน่วยงาน					
8	เป็นบุคคลที่ท่านมีความรู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานด้วย					
9	สามารถแก้ไขปัญหาคความขัดแย้งของพนักงานในหน่วยงานได้					
10	ได้รับการยกย่องให้เป็นผู้เชี่ยวชาญด้านการงานที่ท่านทำอยู่					
11	เปิดเผยข้อมูลขององค์กร ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงานของท่าน					
12	เปิดเผยความสำเร็จขององค์กรให้ท่านรับทราบ					
13	เป็นคนจริงใจ ตรงไป ตรงมา					
14	ทำให้ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารอย่างเท่าเทียมกันกับพนักงานคนอื่นในหน่วยงาน					
15	ยอมรับความคิดเห็นของพนักงานในหน่วยงาน					

ข้อ	หัวหน้าที่ทำงานของท่าน...	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
16	มีความเป็นกันเองให้กับพนักงานในหน่วยงาน					
17	กล่าวชื่นชมพนักงานในหน่วยงานที่แสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร					
18	แจกจ่ายหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานในหน่วยงานอย่างชัดเจน					
19	ให้โอกาสพนักงานในหน่วยงานได้พัฒนาตนเองจนเป็นผู้มีความเชี่ยวชาญ					
20	จะเสนอความช่วยเหลือในขณะที่ท่านไม่สามารถปฏิบัติงานได้					
21	มีความสนใจต่อความเป็นอยู่ของพนักงานในหน่วยงาน					
22	จะไม่นำผลงานของท่านไปเป็นผลงานของตนเอง					
23	ทำงานนอกเวลางานเพื่อช่วยเหลืองานของท่าน					
24	รับทราบถึงความต้องการของพนักงานในหน่วยงาน					
25	ปฏิบัติกับท่านเสมือนเป็นสมาชิกในครอบครัว					
26	เสนอความต้องการของพนักงานในหน่วยงานให้ผู้บริหารขององค์กรรับทราบ					
27	ห่วงใยความปลอดภัยในการปฏิบัติงานของพนักงานในหน่วยงาน					
28	ปกป้องผลประโยชน์ของพนักงานในหน่วยงาน					
29	ปฏิบัติตามที่พูดไว้					
30	ไม่เปลี่ยนแปลงข้อตกลงที่ให้ไว้ไปตามอารมณ์และสถานการณ์					
31	ทำงานจนได้รับคำยกย่องชื่นชมจากบุคคลอื่น					
32	สามารถควบคุมอารมณ์ขณะปฏิบัติงานได้					
33	มีการตัดสินใจอย่างมั่นคงไม่เปลี่ยนไป เปลี่ยนมา					

ขอขอบคุณผู้ตอบแบบสอบถาม

ภาคผนวก ง

หนังสือเรียนเชิญผู้ทรงคุณวุฒิ





บันทึกข้อความ

เรียน คณบดีคณะจิตวิทยา
จาก รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ
อ้างถึง -

ที่ ว.บท 28/(ว)009/2560
วันที่ 3 กันยายน 2560

เรื่อง ขอลเรียนเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

ด้วย นางสาวสาริศ ยิ้มเย็น นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ได้รับอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุน : กรณีศึกษาองค์การเซนต์หลุยส์" โดยมี ดร.ทฤเกียรติ จากใจชน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์เรียบร้อยแล้ว และอยู่ในขั้นตอนการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ในการนี้ สำนักวิชาการและบัณฑิตศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่า รศ.ลัดดาวัลย์ เกษมเนตร บุคลากรในสังกัดของท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรพรรณ ลือบุญธวัชชัย)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย

- | | |
|--|--------------|
| 1. โครงร่างการวิจัย | จำนวน 1 ฉบับ |
| 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล | จำนวน 1 ฉบับ |
| 3. หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ | จำนวน 1 ฉบับ |

ป/ป



บันทึกข้อความ

เรียน คณบดีคณะจิตวิทยา ที่ ว.บพ 28/(ว)009/2560
 จาก รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ วันที่ 3 กันยายน 2560
 อ้างถึง บพ.6 แบบฟอร์มการขอออกจดหมายอนุญาตการเป็นผู้ทรงคุณวุฒิ

เรื่อง ขอเรียนเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

ด้วย นางสาวสาริศ ยิ้มเย็น นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ได้รับอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุน : กรณีศึกษาองค์การเซนต์หลุยส์" โดยมี ดร.ฐเกียรติ จากใจชน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์เรียบร้อยแล้ว และอยู่ในขั้นตอนการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ในการนี้ สำนักวิชาการและบัณฑิตศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่า รองศาสตราจารย์ ดร.ดวงเดือน ศาสตรภัทร บุคลากรในสังกัดของท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรพรรณ ลือบุญวัชชัย)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย

- | | |
|--|--------------|
| 1. โครงร่างการวิจัย | จำนวน 1 ฉบับ |
| 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล | จำนวน 1 ฉบับ |
| 3. หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ | จำนวน 1 ฉบับ |

ปบ



บันทึกข้อความ

เรียน คณบดีคณะจิตวิทยา

ที่ ว.บท 28/(ว)009/2560

จาก รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

วันที่ 3 กันยายน 2560

อ้างถึง -

เรื่อง ขอลเรียนเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

ด้วย นางสาวสาริต ยิ้มเอื้อน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ได้รับอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุน : กรณีศึกษาองค์การเซนต์หลุยส์" โดยมี ดร.ฐเกียรติ จากใจชน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์เรียบร้อยแล้ว และอยู่ในขั้นตอนการตรวจสอบเครื่องมือวิจัยโดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ในการนี้ สำนักวิชาการและบัณฑิตศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่า ดร.นงคราญ วงษ์ศรี บุคลากรในสังกัดของท่าน มีความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรรพณ สีอบุญรักษ์ชัย)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย

- | | |
|--|--------------|
| 1. โครงร่างการวิจัย | จำนวน 1 ฉบับ |
| 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล | จำนวน 1 ฉบับ |
| 3. หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ | จำนวน 1 ฉบับ |

ก/บ



บันทึกข้อความ

เรียน อธิการบดีวิทยาลัยเซนต์หลุยส์

ที่ ว.บพ 28/(ว)009/2560

จาก รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

วันที่ 3 กันยายน 2560

อ้างถึง -

เรื่อง ขอลเรียนเชิญบุคลากรในสังกัดเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัย

ด้วย นางสาวสาริศ ยิ้มเอื้อน นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ได้รับอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุน : กรณีศึกษาองค์การเซนต์หลุยส์" โดยมี ดร.ฐเกียรติ จากใจชน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์เรียบร้อยแล้ว และอยู่ในขั้นตอนการตรวจสอบเครื่องมือวิจัย โดยผู้ทรงคุณวุฒิ

ในการนี้ สำนักวิชาการและบัณฑิตศึกษา พิจารณาแล้วเห็นว่า ดร.สุทธวัฒน์ สุวารี บุคลากรในสังกัดของท่านมีความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในเรื่องดังกล่าวเป็นอย่างดี จึงใคร่ขอเรียนเชิญเป็นผู้ทรงคุณวุฒิตรวจเครื่องมือวิจัยของนักศึกษาดังกล่าว

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณา และขอขอบคุณมา ณ โอกาสนี้

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรรพณ สือบุญวิชัย)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย

- | | |
|--|--------------|
| 1. โครงร่างการวิจัย | จำนวน 1 ฉบับ |
| 2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล | จำนวน 1 ฉบับ |
| 3. หนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ | จำนวน 1 ฉบับ |

กปบ

ภาคผนวก จ

หนังสือขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย





วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ SAINT LOUIS COLLEGE

19 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร กรุงเทพฯ 10120 โทรศัพท์ 02 675 5304(-12) โทรสาร 02 675 5313
19 South Sathorn Rd. Yananawa Sathorn Bangkok Thailand 10120 Tel. (662) 675 5304(-12) Fax. (662) 675 5313

ที่ ว.ชส.28/(ว)043/2560

22 พฤศจิกายน 2560

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลเซนต์หลุยส์

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการวิจัย	จำนวน 1 ฉบับ
	2. เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	จำนวน 1 ฉบับ
	3. สำเนาหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	จำนวน 1 ฉบับ

ด้วย นางสาวสาริต อิมเอียง นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ได้รับอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน: กรณีศึกษาองค์การเซนต์หลุยส์" โดยมี ดร.ฐเกียรติ จากใจชน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์เรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวสาริต อิมเอียง ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนของโรงพยาบาลเซนต์หลุยส์ จำนวน 264 คน โดยนักศึกษาเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเองกับฝ่ายทรัพยากรบุคคลและวิชาการ ด้วยการให้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุน: กรณีศึกษาองค์การเซนต์หลุยส์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อรพรรณ สื่อนบุญวัชรชัย)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

ฯพณฯ

ผู้ประสานงาน : สำนักวิชาการและบัณฑิตศึกษา

โทรศัพท์ 0 2675 5304 (-12) ต่อ 3116

โทรสาร 0 2675 5313

เมตตา กรุณา ยู่ที่ใด พระเจ้าสถิตที่นั่น
Ubi Caritas, Ibi Deus Est

เรียน อธิการบดีวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ที่ ว.ชล.28/(ว)043/2560
 จาก รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ วันที่ 22 พฤศจิกายน 2560
 อ้างถึง -

เรื่อง ขอความอนุเคราะห์เก็บข้อมูลเพื่อการวิจัย

ด้วย นางสาวสาริต อ๋มเอียด นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาประยุกต์ วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ได้รับอนุมัติให้วิทยานิพนธ์ เรื่อง "ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุน: กรณีศึกษาองค์การเซนต์หลุยส์" โดยมี ดร.ชูเกียรติ จากใจชน เป็นอาจารย์ที่ปรึกษา ซึ่งได้รับการรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์เรียบร้อยแล้ว

ในการนี้ สำนักวิชาการและบัณฑิตศึกษา วิทยาลัยเซนต์หลุยส์ ขอความอนุเคราะห์ให้ นางสาวสาริต อ๋มเอียด ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อการวิจัยจากกลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรสายสนับสนุนของวิทยาลัยเซนต์หลุยส์ จำนวน 19 คน โดยนักศึกษาเป็นผู้ดำเนินการด้วยตนเองกับแผนกทรัพยากรบุคคล ด้วยการใช้เครื่องมือในการวิจัย คือ แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุน: กรณีศึกษาองค์การ เซนต์หลุยส์

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุเคราะห์ จักเป็นพระคุณยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

(รองศาสตราจารย์ ดร.อภรรณ ลือบุญสวัสดิ์ชัย)

รองอธิการบดีฝ่ายวิชาการ

สิ่งที่ส่งมาด้วย	1. โครงการวิจัย	จำนวน 1 ฉบับ
	2. เครื่องมือวิจัยที่ใช้ในการเก็บข้อมูล	จำนวน 1 ฉบับ
	3. สำเนาหนังสือรับรองจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์	จำนวน 1 ฉบับ

ฯ/บ

ประวัติผู้วิจัย

ชื่อ-ชื่อสกุล

สาริศ ยิ้มเย็น

วัน เดือน ปี เกิด

5 เมษายน 2527

ที่อยู่ปัจจุบัน

37/83 หมู่ 5 ถนนกาญจนาภิเษก ซอย กันตนา
ตำบล บางม่วง อำเภอ บางใหญ่ จังหวัด นนทบุรี 11140

ประวัติการศึกษา

พ.ศ. 2550

บริหารธุรกิจบัณฑิต

มหาวิทยาลัยราชภัฏบ้านสมเด็จเจ้าพระยา

ตำแหน่งงานปัจจุบัน

เจ้าหน้าที่สำนักงานสภาวิทยาลัยเซนต์หลุยส์

สถานที่ทำงานปัจจุบัน

สำนักงานเลขานุการสภาวิทยาลัย
วิทยาลัยเซนต์หลุยส์

19 ถนนสาทรใต้ แขวงยานนาวา เขตสาทร

กรุงเทพมหานคร 10120