

บทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของการรับรู้ความยุติธรรมใน
องค์การระหว่างความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง
และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับองค์การ:
การประยุกต์ใช้โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับ¹

Mediating Role of Mediating Role of Perceived
Organization Justice and Perceived Organization
Support on Relationship Between Transformational
Leadership and Organizational Citizenship Behavior of
Local Organization Officers in Three Southern Border

ผู้วิจัย อิศรัญญ์ รินไธสง²

Idsaratt Rinthaisong

Idsaratt@hotmail.com

อิศเรศ ศันสนียวิทย์กุล³

Isares Sunsaneevithayakul

บทคัดย่อ

งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อทดสอบบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นจำนวน 357 คน เป็นผู้บริหารจำนวน 72 คน และระดับปฏิบัติจำนวน 285 คน ได้มาโดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นตามจังหวัด เครื่องมือวิจัยมีลักษณะเป็นแบบสอบถามมาตรฐานประมาณค่า 5 ระดับ วัดในระดับบุคคล ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ส่วนในระดับองค์การมีเพียงวัดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับและการวิเคราะห์ตัวแปรคั่นกลางแบบขนาน

ผลการวิจัยพบว่าโมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยได้ค่าสถิติ $\chi^2/df = 2.831$, RMSEA = 0.080, CFI = 0.921, TLI = 0.901 และพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางบางส่วนระหว่างความสัมพันธ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในระดับองค์การ แต่การรับรู้ความยุติธรรมไม่เป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ได้จากผู้บริหารประเมินตนเองกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คำสำคัญ: การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ, ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ, โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับ

¹ บทความนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาในหลักสูตรรัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต แขนงวิชาการบริหารรัฐกิจ สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

² มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช

³ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. อาจารย์ประจำสาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช:

Abstract

The objective of this research was to testing the Mediating Role of Mediating Role of Perceived Organization Justice and Perceived Organization Support on Relationship Between Transformational Leadership and Organizational Citizenship Behavior of Local Organization Officers in Three Southern Border. Sample consisted of 375 from 72 Administrators and 285 officers of Local Administrative Organization in Three Southern Border Provinces, Thailand. The samples were obtained through stratified proportional sampling method. Research instruments were questionnaire with 5-point rating scale. Statistical tools employed were Multilevel Structural Equation modeling and Parallel mediating analysis.

The research results showed that The Model consisted the Empirical data by $\chi^2/df = 2.831$, RMSEA = 080, CFI = 0.921, TLI = 0.901 The perceived organizational justice that evaluated by subordinate as partial mediation role between transformational leadership and organizational citizenship behavior, but the perceived organizational justice was no mediation role between transformational leadership that the administrator self-evaluation and organizational citizenship behavior.

Keywords: Perceived Organizational Justice, Transformational Leadership, Organizational Citizenship Behavior, Multilevel Structural Equation Modeling

บทนำ

การรับความยุติธรรมในองค์การเป็นตัวแปรที่เชื่อมต่อกับตัวแปรอื่น ๆ ในองค์การ เป้าหมายคือการบรรลุเป้าหมายขององค์การ หรือแม้แต่พฤติกรรมที่พึงประสงค์อื่น ๆ การรับรู้ความยุติธรรมจึงไม่ใช่เป้าหมายสุดท้ายขององค์การแต่จะเป็นตัวแปรคั่นกลาง (Mediating Variable) ที่อยู่ระหว่างตัวแปรอื่น ๆ อีกจำนวนหนึ่ง (Adams, 1965; Bies & Moag, 1986; Greenber, 1993; Leventhal, 1980) เช่น การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันขององค์การ (Jamaludin, 2009) การตั้งใจออกจากงาน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และผลการปฏิบัติงาน ทั้งหมดนี้เกิดจากการรับรู้ความยุติธรรม (Van Dierendonck & Jacobs, 2012; Whitman, Caleo, Carpenter, Horner, & Bernerth, 2012) ในขณะที่เดียวกันยังพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานโดยตรง (Ehrhart, 2004) ผลการวิจัยที่ผ่านมาเร็ว ๆ นี้ได้ทำการตรวจสอบบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) (Cho & Dansereau, 2010) การศึกษาความยุติธรรมในองค์การในฐานะที่เป็นตัวแปรคั่นกลาง

ผลการศึกษาพบว่าความเป็นผู้นำส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Niehoff & Moorman, 1993) เช่นเดียวกับผลวิจัยอื่น ๆ ยืนยันว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อตัวแปรอื่นโดยผ่านการรับรู้ความยุติธรรม และเป็นกุญแจสำคัญที่จะเชื่อมโยงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไปยังตัวแปรผลลัพธ์อื่นที่พึงปรารถนา (Loi, Ngo & Foley, 2006; Naumann & Bennett, 2000; Van Knippenberg, Van Knippenberg, De Cremer & Hogg, 2004) โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพราะพฤติกรรมดังกล่าวนี้จะช่วยสร้างทุนทางสังคมและมีส่วนช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์การได้และยังสามารถพัฒนาศักยภาพของทรัพยากรมนุษย์ในองค์การได้อีกด้วยความยุติธรรมในองค์การ (Organization Justice; OJ) คือสิ่งที่พนักงานรับรู้ว่าตนได้รับการปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยความเป็นธรรมหรือไม่ การรับรู้ว่าองค์กรให้ความสำคัญในหลักธรรมาภิบาลในการบริหารองค์กรจะทำให้พนักงานมีความผูกพันกับองค์กรรวมถึงส่งผลให้พนักงานเกิดความผูกพันกับงานที่ทำ ก่อให้เกิดความพึงพอใจในงานด้วยเช่นกัน (Kidwell, Mossholder & Bennett, 1997; Rhoades & Eisenberger, 2002) พนักงานจะทำงานหรือร่วมกิจกรรมด้วยความเต็มใจและส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในการเป็นพนักงานที่ดีในองค์กร (Organ & Konovsky, 1989)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าการทำความเข้าใจเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในฐานะตัวแปรคั่นกลางจึงเป็นสิ่งที่มีความจำเป็น แต่ในบริบทของการปกครองส่วนท้องถิ่น ภายใต้งานวิจัยหรือเฉพาะอย่างยิ่งในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของประเทศไทยกับพบว่ายังมีการศึกษาในประเด็นการรับรู้ความยุติธรรมไม่มากนักทำให้ได้ขาดองค์ความรู้ที่สำคัญเพื่อให้เกิดความเข้าใจในเหตุและผลของการรับรู้ความยุติธรรม นอกจากนี้งานวิจัยในประเทศไทยที่ทำการศึกษเกี่ยวกับ การรับรู้ความยุติธรรมที่สัมพันธ์กับตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ทั้งหมดของงานวิจัยเป็นการศึกษาและวิเคราะห์ข้อมูลแบบระดับเดียว (Single Level) และเป็นการศึกษาในระดับบุคคล ซึ่งเป็นการศึกษาที่กำหนดให้ทุกตัวแปรอยู่ในระดับเดียวกัน ทั้งที่ความเป็นจริงการรับรู้ความยุติธรรมเป็นตัวแปรระดับบุคคลในขณะที่ภาวะผู้นำของผู้บริหารหรือผู้บังคับบัญชาเป็นตัวแปรที่อยู่ในระดับองค์กร ลักษณะโครงสร้างข้อมูลจึงมีลักษณะลดหลั่นเชิงชั้น และมีอิทธิพลต่อกัน การศึกษาที่กำหนดให้เป็นข้อมูลที่อยู่ในระดับเดียวกันจึงไม่ถูกต้องตามโครงสร้างของข้อมูลในองค์กร ซึ่งผลที่ได้อาจไม่สะท้อนความเป็นจริง ในการศึกษาค้นคว้าวิจัยจึงได้นำเทคนิคการวิเคราะห์พหุระดับเข้ามาวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อทำความเข้าใจในบทบาทการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยเน้นไปที่การวิเคราะห์ในระดับองค์การ ผลการวิจัยที่ได้จะเป็นการเติมเต็มช่องว่างการวิจัย (Research Gap) ซึ่งจะนำไปสู่การพัฒนาองค์การและพัฒนาบุคลากรในองค์กรให้มีพฤติกรรมที่พึงปรารถนา การศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่าเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จะเป็นในฐานะใดระหว่างตัวแปรคั่นกลางบางส่วน (Partial Mediating) ตัวแปรคั่นกลางโดยสมบูรณ์ (Complete Mediation) ผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นโดยตรงทั้งในระดับการปฏิบัติ บริหารหรือและการกำหนดนโยบายต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

เพื่อเพื่อทดสอบบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์การในระดับองค์การ

สมมติฐานการวิจัย

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

แนวคิดทฤษฎี

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นการรับรู้ถึงความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์กรจัดสรรให้กับพนักงานในองค์กรทั้งนี้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนด (Greenberg, 1990) เป็นการรับรู้ของบุคคลที่เกี่ยวกับความยุติธรรมในการปฏิบัติขององค์การในด้านผลตอบแทน กระบวนการในการตัดสินใจด้านผลตอบแทน และระบบขององค์การที่เป็นตัวกำหนดผลตอบแทนและกระบวนการตัดสินใจ (Gordon, 2002) ซึ่งสอดคล้องกับ Colquitt, Greenberg, and Zapata-Phelan (2005) ได้ให้ความหมายว่า หมายถึง การแปลความหมายของบุคคลเกี่ยวกับความเป็นธรรมในองค์กรซึ่งประกอบด้วยการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทนการรับรู้ความยุติธรรมด้านการกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทนนั้นและการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ที่องค์การมีต่อบุคคล

ปัจจัยเชิงเหตุและเชิงผลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

ปัจจัยเชิงสาเหตุ: ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง

ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงประกอบไปด้วยชุดพฤติกรรมที่สร้างแรงจูงใจผู้ตามให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จ โดยผ่านความคาดหวังด้วยการเปลี่ยนแปลงทัศนคติ ความเชื่อ และค่านิยม โดยเฉลี่ยแปลงจากการต่อต้านสู่การยอมรับ (Bass, 1998; Yukl, 1999) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงเกิดจากความมีวิสัยทัศน์เชิงกลยุทธ์และมีการสื่อสารวิสัยทัศน์ด้วยการพูดคุย (Waking the Talk) โดยทำอย่างสม่ำเสมอ และพัฒนาการสื่อสารที่สะท้อนให้เห็นถึงวิสัยทัศน์ (Avolio, 1999) ผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะมีการกระตุ้นผู้ตามสู่ความสำเร็จโดยการจัดเตรียมทั้งวิธีการและความเข้าใจ (Meaning & Understanding) (Gumusluoglu & Ilsev, 2009) มีการจัดวัตถุประสงค์และเป้าหมายของผู้ตามแต่ละคน (Bass &

Riggio, 2006) และมีการเตรียมผู้ตามด้วยการสนับสนุน การเป็นพี่เลี้ยง และการเป็นผู้ฝึกสอน (Coaching)

Bass (1985) เสนอว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ประกอบไปด้วย 4 องค์ประกอบหลัก ได้แก่ การมีบารมีหรือการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ (Charisma or Idealized Influence) การจูงใจในการสร้างแรงบันดาลใจ (Inspirational Motivation) การพัฒนาเป็นรายบุคคล (Individualized Consideration) และการกระตุ้นทางปัญญา (Intellectual Stimulation) เช่น ตามแนวคิดของ Podsakoff, MacKenzie, Moorman, and Fetter (1990) เห็นว่าผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงมีพฤติกรรมหลักที่สำคัญ ดังนี้ 1) บ่งชี้และให้ความชัดเจนด้านวิสัยทัศน์ (Identifying and Articulating a Vision) ได้แก่พฤติกรรมของผู้นำที่มุ่งหมายในการระบุโอกาสใหม่ ๆ ขององค์กร 2) แสดงแบบอย่างของพฤติกรรมที่เหมาะสมกับผู้ตาม (Providing an Appropriate Model) ได้แก่พฤติกรรมของผู้นำในการแสดงแบบอย่างของการประพฤติปฏิบัติเพื่อให้ผู้อื่นเอาเยี่ยงอย่างปฏิบัติตาม 3) กระตุ้นให้เกิดการยอมรับเป้าหมายรวมของกลุ่ม (Monsterring the Acceptance of Group Goals) ได้แก่พฤติกรรมของผู้นำที่มีเป้าหมายในการส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันขึ้นในหมู่สมาชิกกลุ่ม 4) กำหนดความคาดหวังต่อผลงานสูง (High Performance Expectations) 5) ให้การสนับสนุนผู้ตามเป็นรายบุคคล (Providing Individualized Support) ได้แก่ พฤติกรรมของผู้นำที่แสดงให้เห็นว่าให้การนับถือต่อผู้ตามโดยมีความเอื้ออาทรต่อความรู้สึกและความต้องการของผู้ตามแต่ละคน และ 6) กระตุ้นการใช้ปัญญา (Intellectual Stimulation) ได้แก่ พฤติกรรมของผู้นำที่สร้างความท้าทายและกระตุ้นผู้ตาม ให้มองปัญหาและงานเดิม ด้วยมุมมองและวิธีการใหม่ที่แตกต่างไปจากเดิม แต่ทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับและถูกนำไปใช้เป็นกรอบการศึกษาอย่างกว้างขวาง ยังคงมีพื้นฐานมาจากแนวคิดของ Bass (1985) และ Bass and Avolio (1993) ได้นำเสนอภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงว่าเป็นกระบวนการที่ผู้นำมีอิทธิพลต่อผู้ร่วมงานและผู้ตาม โดยการเปลี่ยนแปลงความพยายามของผู้ร่วมงานหรือผู้ตาม โดยพัฒนาผู้ตามให้มีความสามารถเต็มศักยภาพ กระทำผ่านองค์ประกอบ 4 ด้าน 1) การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ เป็นพฤติกรรมที่ผู้นำแบบเปลี่ยนแปลงแสดงออกด้วยตัวอย่างบทบาทที่เข้มแข็ง เมื่อผู้ตามรับรู้พฤติกรรมนั้น ส่งผลให้

เกิดการเลียนแบบเกิดขึ้น ซึ่งปกติที่ผู้นำจะมีการประพฤติที่มีมาตรฐานทางศีลธรรมและจริยธรรมสูง และได้รับการยอมรับว่าเป็นสิ่งที่ดีงาม 2) การสร้างแรงบันดาลใจ เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเป็นการสื่อสารให้ผู้ตามรับรู้ถึงความคาดหวังที่สูงของผู้นำที่มีต่อผู้ตาม ด้วยการสร้างแรงจูงใจและร่วมสานฝันต่อวิสัยทัศน์ขององค์กร 3) การกระตุ้นการใช้ปัญญา เป็นพฤติกรรมของผู้นำ ที่แสดงออกด้วยการกระตุ้นให้เกิดการคิดสิ่งใหม่ โดยใช้วิธีการฝึกคิดทวนกระแส ความเชื่อและค่านิยมเดิมของตนหรือของผู้นำ และ 4) การมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน เป็นพฤติกรรมของผู้นำ ที่มุ่งเน้นความสำคัญในการส่งเสริมบรรยากาศของการทำงานที่ดี ด้วยการใส่ใจรับรู้ และพยายามตอบสนองต่อความต้องการเป็นรายบุคคลของผู้ตาม ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า เป็นครูผู้สอน พี่เลี้ยง หรือที่ปรึกษาให้คำแนะนำช่วยเหลือแก่ผู้ตาม

ผลการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับการรับรู้ความยุติธรรมที่ผ่านมาพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Wu et al., 2007) โดยภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะแสดงความยุติธรรมในทางปฏิบัติต่อผู้พนักงานในองค์กรในทุกวันผ่านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล นอกจากนี้ยังพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมเป็นกุญแจสำคัญหนึ่งที่เชื่อมระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงไปยังพฤติกรรมอื่นที่พึงปรารถนา (Naumann & Bennett, 2000; Van Knippenberg et al., 2004) ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะไปเพิ่มการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานในองค์กร เนื่องจากพวกเขารับและนำไปใช้ในฐานะที่เป็นค่านิยม ความเชื่อและดำรงไว้ซึ่งมาตรฐานเชิงจริยธรรมขั้นสูงระหว่างพวกเขาในฐานะเป็นสมาชิกของกลุ่ม (Ehrhart, 2004) ผลการศึกษาที่ลึกลงไปอีก ระดับกลุ่มหรือองค์กรยังพบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงในมิติการมีอิทธิพลอย่างมีอุดมการณ์ส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติแล้วผ่านไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่เกี่ยวข้องกับกลุ่มโดยตรง (Cho & Dansereau, 2010)

ปัจจัยเชิงผล: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ในการปฏิบัติงานซึ่งมีรูปแบบคล้ายกันไว้หลายลักษณะเช่น พฤติกรรมบทบาทพิเศษ (ExtraRole Behavior) พฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behaviour) (Organ, 1988) พฤติกรรมเอื้อสังคมในองค์กร (Altruistic Behavior) พฤติกรรมที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Motowidlo & Van Scotter, 1994) เป็นต้นแต่ชื่อที่ใช้กันแพร่หลายมากที่สุดคือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Van Dyne, Graham & Dienesch, 1994)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรหมายถึง การช่วยเหลือหรือการแสดงออกอย่างสร้างสรรค์โดยสมาชิกในองค์กรเป็นพฤติกรรมที่มีคุณค่าและได้รับการยกย่องจากบุคคลในองค์กร เกี่ยวข้องโดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของบุคคลหรือไม่ได้เป็นข้อบังคับในการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของบุคคล (Clegg, Hardy, & Nord, 1996; Kreitner & Kinicki, 2001) พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกหรือปฏิบัติด้วยความสมัครใจซึ่งเป็นการสนับสนุนความสำเร็จขององค์กรและเป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (Greenberg & Baron, 2003) เป็นพฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อความอยู่รอดขององค์กรหรือมีความสำคัญต่อภาพลักษณ์และการยอมรับขององค์กร (Hellriegel & Slocum Jr, 2004) ผลการศึกษาในไทยให้ผลที่สอดคล้องกันว่าการรับรู้ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่พึงประสงค์ เช่นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (ภทรานฤณพันธุ์สีดา, 2543; พนิดาทองเงา, 2548; ยุวดีศิริยทรัพย์, 2553) ซึ่งผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับผลการสังเคราะห์งานวิจัยของ Cohen-Charash and Spector (2001) และ Colquitt, Conlon, Wesson, Porter and Ng (2001) และงานวิจัยของ Guangling (2011) ที่พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กรและการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมเกี่ยวข้องความไว้วางใจ (Trust) และความเป็นธรรม (Fairness) เนื่องจากการแลกเปลี่ยนเป็นประเด็นสำคัญของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม งานวิจัยที่ผ่านมาได้มีการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับความรู้สึกต่องานของพนักงานในองค์กร (Cohen-Charash & Spector, 2001) ความเป็นธรรมจึงเป็นมุมมองที่สำคัญของการแลก

เปลี่ยนทางสังคม (Blau, 1964) การกระทำที่เป็นธรรมจะเพิ่มความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยน เพิ่มความไว้วางใจระหว่างสองฝ่าย พนักงานจะรับรู้ได้ว่าพวกเขาได้รับการกระทำที่เป็นธรรมในการได้รับรางวัลได้รับความเป็นธรรมในด้านกระบวนการ และได้รับรู้ถึงความเป็นธรรมในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล Blau (1964) ได้กล่าวถึงการแลกเปลี่ยนทางสังคมว่า การกระทำของบุคคลโดยสมัครใจที่มีแรงจูงใจที่จะได้รับผลตอบแทน โดยความคาดหวังของพวกเขาก็ทำให้เป็นความจริงได้โดยอาศัยบุคคลอื่น ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมจะทำให้เข้าใจกลไกความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมที่เป็นตัวแปรเชื่อมต่อระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษา เป็น บุคลากรองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น (อปท.) ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ โดยประกอบด้วยผู้นำองค์กร ได้แก่ นายก อบต. หรือนายกเทศมนตรี และบุคลากรที่ไม่ใช่ตำแหน่งบริหารจำนวนทั้งหมด 264 อปท.จำนวนทั้งหมด 17,566 คน (กรมส่งเสริมการปกครอง, 2558) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามหลักการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Model: SEM) ประมาณค่าด้วยวิธีไลค์ลิฮูดสูงสุด (Maximum Likelihood) ต้องใช้กลุ่มตัวอย่างขนาดใหญ่ โดยปกติอยู่ในช่วง 200-400 ตัวอย่าง ถ้าขนาดตัวอย่างน้อยกว่า 200 ตัวอย่าง จะทำให้ค่าที่ได้จากการประมาณพารามิเตอร์ขาดความแม่นยำ และไม่มีอำนาจในการทดสอบ (Marsh, Balla & McDonald, 1988) แต่เนื่องจากผู้วิจัยใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลพหุระดับ ในแต่ละองค์กรจะต้องมีจำนวนตัวอย่างในระดับบุคคลที่เพียงพอควรมีอย่างน้อย 50 กลุ่มหรือองค์กรจึงจะเพียงพอต่อการประมาณพารามิเตอร์ (Hox, Maas, & Brinkhuis 2010) ผู้วิจัยจึงกำหนดเก็บข้อมูลในระดับบุคลากรที่ไม่ใช่ผู้บริหาร อปท. ละ 4 คน รวมจำนวนบุคลากรที่เป็นตัวอย่างทั้งหมด 400 คน และตัวอย่างจากผู้นำองค์กรอีกองค์กรละ 1 คน ดังนั้นจึงมีผู้บริหารเป็นตัวอย่างจำนวน 100 คน รวมเป็นจำนวนตัวอย่างทั้งหมด 500 คน ครั้งแรกจะใช้หน่วยสุ่มเป็นหน่วยงาน อปท. หลังจากนั้นในระดับผู้นำจะได้มาโดยเลือกเจาะจง (Purposive Sampling) ส่วนระดับบุคลากรได้มาโดยการสุ่มอย่างง่าย

(Simple Random Sampling) อย่างไรก็ตาม ในการศึกษาครั้งนี้ ได้รับการตอบกลับจากผู้บริหาร 72 คน (กลุ่ม) และจากผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวน 285 คน เฉลี่ย 3.958 คนต่อกลุ่มซึ่งมีขนาดตัวอย่างที่เพียงพอต่อการวิเคราะห์ข้อมูล

การวัดตัวแปร

แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perceived Organizational justice; POJ) ผู้วิจัยได้พัฒนาแบบสอบถามมาจากแนวคิดของ Colquitt (2001) ซึ่งมีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการกระจายผลตอบแทน (Distribution Justice; DIS) มีค่า $\alpha=0.95$, item-total correlation อยู่ระหว่าง 0.85-0.93 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice; PRO) มีค่า $\alpha=0.94$, item-total correlation อยู่ระหว่าง 0.81-0.90 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interaction Justice; INT) มีค่า $\alpha=0.94$, item-total correlation อยู่ระหว่าง 0.43-0.85 แบบสอบถามเป็นแบบมาตรประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ คือ “เห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “เห็นด้วยน้อยที่สุด”

แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior; OCB) ซึ่งผู้วิจัยได้ใช้แบบวัดที่พัฒนามาจากแนวคิดและทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ตามแนวคิดของ Organ (Organ, 1987; Organ, Podsakoff, & MacKensie, 2006) ซึ่งมีองค์ประกอบ 5 ด้าน ดังนี้ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism; ALT) มีค่า $\alpha=0.81$, item-total correlation อยู่ระหว่าง 0.55-0.76 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy; COU) มีค่า $\alpha=0.87$, item-total correlation อยู่ระหว่าง 0.59-0.86 พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) มีค่า $\alpha=0.85$, item-total correlation อยู่ระหว่าง 0.60-0.82 พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness; CON) มีค่า $\alpha=0.82$, item-total correlation อยู่ระหว่าง 0.37-0.78 และพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue; CIV) มีค่า $\alpha=0.85$, item-total correlation อยู่ระหว่าง 0.63-0.76 โดยสร้างแบบสอบถามที่มีลักษณะข้อคำถามแบบมาตรประเมินค่า (Rating Scales) 5 ระดับ คือ “เห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “เห็นด้วยน้อยที่สุด”

แบบสอบถามภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง (Transformational Leadership; TFL) สำหรับผู้บริหารประเมินตนเอง (Self-Evaluation) และผู้ใต้บังคับบัญชาประเมิน

ผู้บริหารในองค์การของตนเอง (TFL_L) โดยมีฐานคิดว่าการรับรู้ (Perception) ความเป็นผู้นำของผู้ใต้บังคับบัญชา กับพฤติกรรมที่แสดงความเป็นผู้นำมีความเป็นไปได้ที่อาจมีความแตกต่างกันและนำไปสู่พฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ต่างกัน ได้ ผู้วิจัยพัฒนาแบบวัดแนวคิดภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง ตามแนวคิดของ Bass and Avolio (1993) มีองค์ประกอบ 4 ด้าน คือ การมีอิทธิพลเชิงอุดมการณ์ (INF) มีค่า $\alpha=0.91$, item-total correlation อยู่ระหว่าง 0.77-0.86 การสร้างแรงบันดาลใจ (INS) มีค่า $\alpha=0.95$, item-total correlation อยู่ระหว่าง 0.85-0.93 การกระตุ้นการใช้ปัญญา (INT) มีค่า $\alpha=0.93$, item-total correlation อยู่ระหว่าง 0.76-0.90 และการมุ่งความสัมพันธ์เป็นรายคน (IND) มีค่า $\alpha=0.81$, item-total correlation อยู่ระหว่าง 0.36-0.79 โดยใช้แบบ 20 ข้อคำถาม โดยแบบสอบถามที่มีลักษณะข้อคำถามแบบมาตรประเมินค่า 5 ระดับ คือ “เห็นด้วยมากที่สุด” ถึง “เห็นด้วยน้อยที่สุด”

การวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient)

ตรวจสอบความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการวัดด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) การหาค่าความแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ย (Average Variance Extracted, AVE) ซึ่งควรมีค่าตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป และค่าความเชื่อมั่นของส่วนประกอบ (Composite Reliability, CR) โดยมีค่าตั้งแต่ 0.70 ขึ้นไป (Hair et al., 2010; Hair et al., 2006) วิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ภายในชั้น (Intraclass Correlation, ICC) เพื่อตรวจสอบการผันแปรผันแปรระหว่างกลุ่ม ICC ควร จะมีค่ามากกว่า 0.05 (Snijders & Bosker, 2012)

การทดสอบสมมติฐาน ซึ่งในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับ (Multilevel Structural Equation Model: MSEM) ซึ่งทำการประมาณค่าพารามิเตอร์ด้วยวิธีโลกลิขิตสูงสุด (Maximum Likelihood; ML) ทำตรวจสอบความกลมกลืนระหว่างโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยใช้สถิติ 1) ค่าไค-สแควร์ (Chi-Square Statistic) โดยค่าไคสแควร์ควรไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ถ้ามีนัยสำคัญทางสถิติผู้วิจัยจะทำการหาอัตราส่วนไค-สแควร์กับ

ค่าองศาอิสระซึ่งจะต้องไม่เกิน 5 (Schumacker & Lomax, 2004) 2) รากที่สองของส่วนเหลือกำลังสองเฉลี่ยมาตรฐาน (Standard Root Mean Squared Residual: SRMR) หากค่าต่ำกว่า 0.08 แสดงว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Browne & Cudeck, 1993) 3) ค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (Root Mean Square of Error approximation: RMSEA) โมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ที่ยอมรับได้ ถ้ามีค่าต่ำกว่า 0.08 4) Comparative Fit Index (CFI) ค่า CFI ถูกเสนอโดย Bentler (Bentler, 1990) ควรมีค่าตั้งแต่ 0.90 ขึ้นไปจึงยอมรับว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และ 5) Tucker Lewis Index (TLI) ที่มีค่า 0.90 ขึ้นไปยอมรับได้ว่าโมเดลมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ (Hu &

Bentler, 1999) ทำการทดสอบตัวแปรคนกลาง (Testing-Mediation) โดยใช้แนวคิดโมเดลสมการโครงสร้างผู้วิจัยยึดตามแนวทางของ (Iacobucci, Saldanha & Deng, 2007) และ (Hayes, 2013)

ผลการวิจัย

ค่าสถิติพื้นฐาน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ดังแสดงในตารางที่ 1 โดยตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ผู้บริหารประเมินตนเองจำนวนตัวอย่าง 72 คน ส่วนตัวแปรอื่น ๆ มาจากผู้ได้บังคับบัญชาจำนวน 285 คน

ตารางที่ 1 ค่าสหสัมพันธ์ (r) ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
INF_L	1.00															
INS_L	.754	1.00														
INT_L	.839	.737	1.00													
IND_L	.829	.657	.828	1.00												
ALT	.066	-.116	-.104	.100	1.00											
COU	.143	-.078	-.008	.264	.747	1.00										
SPO	.008	-.053	-.026	.148	.642	.433	1.00									
CON	.270	-.067	.083	.349	.858	.851	.438	1.00								
CIV	.153	-.059	-.033	.286	.921	.796	.629	.850	1.00							
DIS	.001	-.018	-.066	.012	.547	.142	.631	.348	.351	1.00						
PRO	-.048	-.139	-.110	.023	.491	.217	.679	.254	.382	.922	1.00					
INT	.036	-.006	-.083	.080	.589	.564	.831	.455	.571	.561	.631	1.00				
INF_F	.400	.101	.254	.368	.668	.671	.727	.734	.671	.491	.469	.800	1.00			
INS_F	.376	.040	.152	.393	.580	.604	.761	.642	.665	.440	.481	.829	.933	1.00		
INT_F	.284	.008	.070	.304	.591	.623	.713	.668	.638	.527	.542	.845	.944	.960	1.00	
IND_F	.142	-.073	-.079	.198	.607	.537	.833	.552	.688	.517	.582	.894	.852	.949	.936	1.00
mean	4.124	3.929	4.082	4.087	4.227	4.384	3.933	4.222	4.228	3.807	3.811	3.835	3.919	3.719	3.730	3.691
S.D.	.529	.646	.606	.564	.537	.516	.576	.497	.501	.867	.872	.712	.756	.791	.729	.775

จากตารางที่ 1 ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้พบว่า ค่าสหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงต่างๆ มีความสัมพันธ์ภายในกันเองสูงกว่าตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงอื่น ส่วนตัวแปรสังเกตภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ผู้บริหารประเมินตนเอง (TFL_L) มีแนวโน้มที่จะสัมพันธ์ทางลบกับตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงอื่น ตัวแปรสังเกตได้ในโมเดลมีค่าเฉลี่ยอยู่ระหว่าง 3.691-4.228 ข้อสังเกตจะเห็นว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ผู้บริหารประเมินตนเองมีแนวโน้มที่จะคะแนนเฉลี่ยจะสูงกว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้ได้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน (TFL_F)

การตรวจสอบโมเดลการวัด

ผลการตรวจสอบโมเดลการวัดพบว่า ตัวแปรแฝงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความเชื่อมั่นส่วนประกอบ (Composite Reliability; CR) เท่ากับ 0.896 ซึ่งสูงกว่าเกณฑ์ ได้ (Anderson, Tatham, & Black, 1998) และมีค่าความแปรปรวนที่สกัดได้เฉลี่ย (Average Variance Extracted; AVE) เท่ากับ 0.635 โมเดลการวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรพบว่าน้ำหนักตัวบ่งชี้คะแนนมาตรฐานอยู่ระหว่าง 0.654-0.800 โดยทุกค่ามีนัยสำคัญทางสถิติ ($Z > 1.96$) โดยตัวแปรแฝงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีค่า AVE=0.513 และ CR=0.758 ในขณะที่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีค่า AVE=0.805 และ CR=0.942 ส่วนโมเดลการวัดของตัวแปรภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงมีค่า AVE=0.805 และ CR=0.94 โมเดลการวัดโดยรวมมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยมี $\chi^2=265.04$, $df=91$, CFI=0.952, TLI=.937, SRMR=.059 ผลการตรวจสอบโมเดลการวัดแสดงให้เห็นว่ามีคุณภาพมากพอที่จะนำไปวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับต่อไป

ค่า ICC

ผลทดสอบ ICC ของตัวแปรแฝงว่ามากพอที่จะนำไปวิเคราะห์พหุระดับได้หรือไม่ โดยหาได้จากอัตราส่วนของความแปรปรวนของตัวแปรแฝงในระดับองค์การต่อความแปรปรวนโดยรวม (Heck & Thomas, 2015) ผลการวิเคราะห์ค่า ICC ของตัวแปรแฝง OCB=0.239, POJ=.0601 และ TFL=0.329 แสดงว่าตัวแปรแฝงมีค่าผันแปรระหว่างกลุ่มอยู่ระหว่างร้อยละ 18.2-60.1 ส่วนตัวแปรสังเกตได้มีค่า ICC อยู่ระหว่าง 0.117-0.536 ซึ่งมีความผันแปรเพียงพอต่อการวิเคราะห์โมเดลพหุระดับ (Snijders & Bosker, 2012)

ผลการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับ

จากตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์โมเดลพหุระดับเพื่อทดสอบบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าโมเดลที่พัฒนาขึ้นมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยได้ค่า $\chi^2/df=2.831$, RMSE=0.080, CFI=0.921 และ TLI=0.901

เมื่อตรวจสอบค่าอิทธิพลของตัวแปรในโมเดล พบว่าภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ประเมินโดยผู้ได้บังคับบัญชา (TFL_F) ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.543$, $Z=1.996$, $p=.046$) และส่งผลทางตรงต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (POJ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.602$, $Z=3.510$, $p=.002$) ในขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.550$, $Z=1.964$, $p=.05$) แต่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามการรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชาไม่ได้ส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($IE=0.331$, $Z=1.737$, $p=.082$) จึงกล่าวได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางบางส่วน (Partial Mediation) ระหว่างความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามการรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชาและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เมื่อพิจารณาอิทธิพลของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ผู้บังคับบัญชาประเมินตนเอง (TFL_L) พบว่าไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta=-0.068$, $Z=-0.351$, $p=.726$) และไม่ส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ($\beta=-0.181$, $Z=-0.852$, $p=.394$) รวมทั้งไม่มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ($\beta=-0.099$, $Z=-0.780$, $p=.436$) แสดงว่าตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรไม่ได้มีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลาง (No Mediation) ระหว่างความสัมพันธ์ของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ผู้ได้บังคับบัญชาประเมินตนเองและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิเคราะห์แสดงในรูปของโมเดลสมการโครงสร้างได้ดังภาพที่ 1

ตารางที่ 2 แสดงค่าอิทธิพลคะแนนมาตรฐานระหว่างตัวแปรในโมเดลการวิจัย

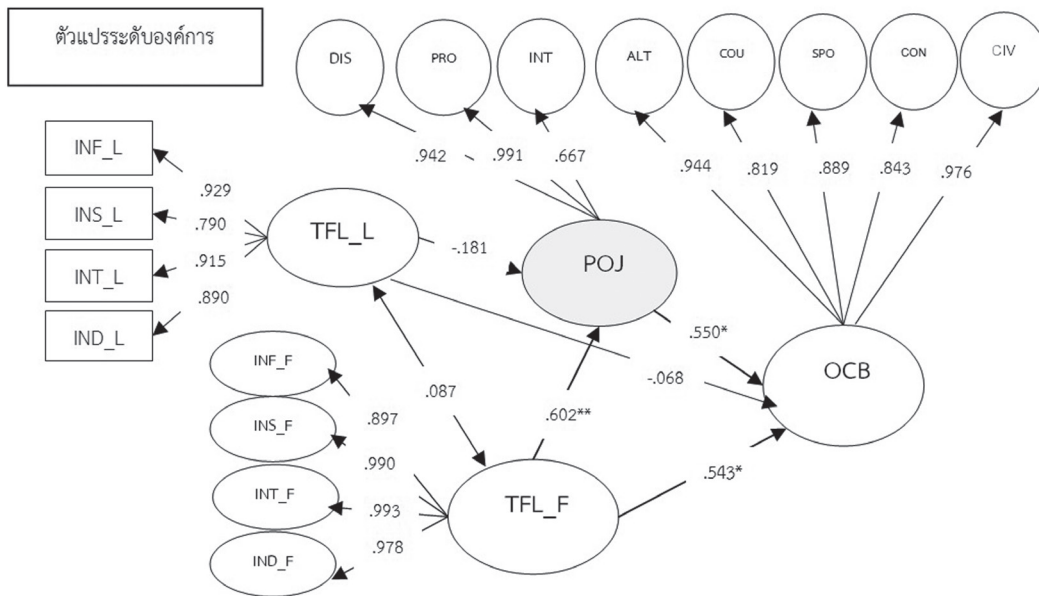
อิทธิพล	เส้นทาง	ค่าสถิติ				ดัชนีวัดความ กลมกลืน
		β	S.E.	Z	p	
DE	POJ->OCB	0.550*	0.279	1.971	.049	/df= 2.831, RMSEA=080. CFI = 0.921, TLI = 0.901
	TFL_F->POJ	0.602**	0.197	3.051	.002	
	TFL_L->POJ	-0.181	0.212	-0.852	.394	
	TFL_F->OCB	0.543*	0.272	1.996	.047	
	TFL_L->OCB	-0.068	0.193	-0.351	.726	
IE	TFL_F->POJ->OCB	0.331	0.191	1.737	.082	
	TFL_L->POJ->OCB _w	-0.099	0.127	0.780	.947	
TE	TFL_F ไปยัง OCB	.874*	0.133	6.563	.436	
	TFL_L ไปยัง OCB	-0.167	0.251	-0.665	.506	

สรุปและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับ บทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ข้อค้นพบที่น่าสนใจสองประเด็นด้วยกันคือ 1) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลาง บางส่วนระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชากับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ 2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไม่ได้มีบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ผู้บริหารประเมินตนเองกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจากข้อค้นพบนี้

ประเด็นแรกผลการวิจัยนี้สอดคล้องกับวิจัยอื่นที่ยืนยันว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็นกุญแจสำคัญที่จะเชื่อมโยงไปยังพฤติกรรมที่พึงปรารถนา (Naumann & Bennett, 2000; Van Knippenberg et al., 2004) ผลวิจัยนี้เมื่อพิจารณาในแง่ของการรับรู้ความยุติธรรม

ในองค์การบนฐานของทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) แล้ว จะเห็นว่าเป็นการแปลความหมายของบุคลากรเกี่ยวกับการรับรู้ถึงความยุติธรรมที่พวกเขาได้รับจากองค์การ ซึ่งเกี่ยวข้องการจัดสรรผลตอบแทน กระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทน รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาและเกี่ยวกับกฎ ข้อบังคับภายในองค์การอย่างเป็นธรรม (Colquitt et al., 2001; Gordon, 2002) เมื่อบุคลากรรับรู้ความยุติธรรมโดยเกิดจากพฤติกรรมความเป็นผู้นำของผู้บริหาร ผลก็คือบุคลากรมีการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของตนเอง โดยพบว่ายังรับรู้ว่าคุณค่าตนเองได้รับความยุติธรรมในองค์การมากขึ้นเพียงใด ก็จะมีพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากขึ้นตามไปด้วย หรือกล่าวได้ว่า พฤติกรรมของผู้บริหารที่แสดงต่อบุคลากรในองค์การในแบบภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจะทำให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การอีกทอดหนึ่ง (Cohen-Charash & Spector, 2001; Colquitt, Scott, Judge, & Shaw, 2006)



ภาพที่ 1 โมเดลสมการโครงสร้างพหุระดับบทบาทการเป็นตัวแปรคั่นกลางของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ประเด็นที่สอง ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ผู้บริหารประเมินตนเองจึงไม่เป็นตัวแปรสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อตัวแปรอื่น ๆ ในระดับองค์การ ข้อค้นพบนี้เป็นสิ่งที่ยืนยันได้ถึงถึงความสำคัญของการรับรู้ (Perception) ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมของคน ซึ่งแนวคิดนี้ได้รับการศึกษาอย่างยาวนานของนักคิดที่มีชื่อเสียงและได้รับการยอมรับ (James, 1980; Piaget, 1946) ของผู้ได้บังคับบัญชาที่มีต่อภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงของผู้บริหาร เพราะการรับรู้เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะนำไปสู่ความคิด ความเข้าใจและการเกิดพฤติกรรมของบุคคลภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่ประเมินโดยตัวผู้บริหารกับการประเมินโดยผู้ได้บังคับบัญชาอาจให้ผลไม่สอดคล้องกันหรือตีความหมายไม่เหมือนกัน (Schiffman & Kanuk, 1994) และสิ่งที่ผู้บริหารคิดว่าตนเองได้ “เป็น” หรือ “ทำ” อาจไม่ใช่สิ่งเดียวกันกับที่ผู้ได้บังคับบัญชารับรู้ ซึ่งชัดเจนจากผลการวิจัยที่ค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงจากการประเมินตนเองและจากการประเมินโดยผู้ได้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กันต่ำมากโดยมีค่า $r=0.087$ ($Z=0.238$, $p=0.812$) ซึ่งไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ดูภาพที่ 1) และนอกจากนี้จะเห็นว่าคะแนนเฉลี่ยการประเมินตนเองของผู้บริหารมีแนวโน้มที่สูงกว่าการประเมินโดยผู้ได้บังคับบัญชาทุกด้าน (ดูตารางที่ 1) เมื่อความเป็นผู้นำของผู้บริหารที่ตนได้แสดงออก และคิดว่าได้ทำแต่ไม่ตรงกับกรรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชา ภาวะผู้นำการ

เปลี่ยนแปลงดังกล่าวจึงไม่เกิดการรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชาที่จะนำไปสู่ความคิด (ความยุติธรรม) และเกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์ แต่ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงตามการรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชาเป็นปัจจัยที่ส่งต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ข้อค้นพบนี้จึงเป็นข้อพิสูจน์ถึงความสำคัญของภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงที่มีความสำคัญต่อความรู้สึกนึกคิดและพฤติกรรมของผู้ได้บังคับบัญชา ผลการวิจัยนี้จึงสะท้อนไปยังผู้บริหารในองค์การปกครองส่วนท้องถิ่นให้ตระหนักว่าทำอย่างไรพฤติกรรมความเป็นผู้นำของตนเองที่แสดงออกไปจึงจะสามารถสื่อสารไปยังผู้ได้บังคับบัญชาให้เกิดการรับรู้ตรงตามที่ตนเองต้องการ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการนำผลการวิจัยไปใช้

ผลการวิจัยแสดงให้เห็นความสำคัญของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่จะนำไปสู่พฤติกรรมของบุคลากรในองค์การ สิ่งที่ผู้บริหารควรต้องแสดงให้เห็นบุคลากรในองค์การในฐานะผู้ได้บังคับบัญชาได้รับรู้ก็คือความยุติธรรมในด้านการกระจายผลตอบแทน ซึ่งหมายถึงความเหมาะสมในการให้รางวัลกับความพยายามที่เขาได้กระทำ และต้องสร้างความรู้สึกที่เป็นธรรมเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น นอกจากนี้ยังต้องการความยุติธรรมในด้านกระบวนการ ซึ่งหมายถึง

ผู้บริหารต้องมีกระบวนการที่ทุกคนยอมรับ มีความโปร่งใส และสร้างคุณธรรมในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยจะต้องปฏิบัติต่อบุคคลากรด้วยการให้เกียรติ ยอมรับ และในฐานะเพื่อนร่วมงาน ตลอดทั้งให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และเท่าเทียมกับบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร ซึ่งข้อเสนอแนะนี้สอดคล้องกับแนวทางระบบคุณธรรม (Merit System) ที่เป็นหลักสำคัญในการบริหารงานทรัพยากรมนุษย์ ที่อิงกับหลักความเสมอภาค (Equality of Opportunity) หลักความสามารถ (Competence) หลักความมั่นคง (Security of Tenure) และหลักความเป็นกลางทางการเมือง (Political Neutrality)

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในครั้งต่อไป

ควรทำการทดสอบบทการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างความสัมพันธ์ภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลงและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หรือพฤติกรรมที่พึงประสงค์อื่น ๆ ทั้งในระดับบุคคลและระดับองค์การโดยพร้อมกัน และแยกมิติของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การออกจากกัน ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความเข้าใจในกลไกของบทบาทการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทั้งเชิงลึกและกว้างมากขึ้น ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการสร้างองค์ความรู้ในเชิงทฤษฎีและการปฏิบัติ

บรรณานุกรม

- กรมส่งเสริมการปกครอง. (2558). *ข้อมูลจำนวนองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น*. Retrieved from <http://www.dla.go.th/work/abt/>.
- พินดา ทองเงา. (2548). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการ*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ยุวดี ศิริยทรัพย์. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กรณีศึกษา: มหาวิทยาลัยมหิดล มหาวิทยาลัยบูรพา, มหาวิทยาลัยบูรพา*. (วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์, คณะวิทยาการจัดการและการท่องเที่ยว). ชลบุรี: มหาวิทยาลัยบูรพา.
- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. *Advances in experimental social psychology*, 2(267-299).
- Avolio, B. J. (1999). *Full leadership development: Building the vital forces in organizations*: Sage.
- Bass, B. M. (1985). *Leadership and performance beyond expectations*: Free Press; Collier Macmillan.
- Bass, B. M. (1998). *Transformational leadership: Industry, military, and educational impact*: Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Bass, B. M., & Avolio, B. J. (1993). Transformational leadership and organizational culture. *Public administration quarterly*, 112-121.
- Bass, B. M., & Riggio, R. E. (2006). *Transformational leadership*: Psychology Press.
- Bentler, P. M. (1990). Comparative Fit Indexes in Structural Models. *Psychological Bulletin*, 107(2), 238-246.
- Bies, R. J., & Moag, J. S. (1986). Interactional justice: Communication criteria of fairness. *Research on negotiation in organizations*, 1(1), 43-55.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*: Transaction Publishers.
- Browne, M. W., & Cudeck, R. (1993). *Alternative ways of assising model fit* (K. Bollen & J. S. Long Eds.). New bury Park, CA Sage.

- Cho, J., & Dansereau, F. (2010). Are transformational leaders fair? A multi-level study of transformational leadership, justice perceptions, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*, 21(3), 409-421.
- Clegg, S. R., Hardy, C., & Nord, W. R. (1996). *Handbook of organization studies*: SAGE Publications Ltd.
- Cohen-Charash, Y., & Spector, P. E. (2001). The role of justice in organizations: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 86(2), 278-321.
- Colquitt, J., Greenberg, J., & Zapata-Phelan, C. P. (2005). What is organizational justice? A historical overview. In J. Greenberg & J. Colquitt (Eds.), *Handbook of Organizational Justice* (pp. 3-56). Mahwah: Lawrence Erlbaum Associates.
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validity of a measure. *Journal of Applied Psychology*, 86, 386-400.
- Colquitt, J. A., Conlon, D. E., Wesson, M. J., Porter, C. O., & Ng, K. Y. (2001). Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 425.
- Colquitt, J. A., Scott, B. A., Judge, T. A., & Shaw, J. C. (2006). Justice and personality: Using integrative theories to derive moderators of justice effects. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 100(1), 110-127. doi:http://dx.doi.org/10.1016/j.obhdp.2005.09.001.
- Ehrhart, M. G. (2004). Leadership and procedural justice climate as antecedents of unit-level organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 57(1), 61-94.
- Gordon, S. (2002). Pattern recognition receptors: doubling up for the innate immune response. *Cell*, 111(7), 927-930.
- Greenberg, J. (1993). Stealing in the name of justice: Informational and interpersonal moderators of theft reactions to underpayment inequity. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54(1), 81-103.
- Greenberg, J., & Baron, R. (2003). *Behaviour in Organisations*, (8 ed.): Prentice Hall.
- Guangling, W. (2011). The Study on Relationship between Employees' Sense of Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior in Private Enterprises. *Energy Procedia*, 5(0), 2030-2034. doi:http://dx.doi.org/10.1016/j.egypro.2011.03.350.
- Gumusluoglu, L., & Ilsev, A. (2009). Transformational leadership, creativity, and organizational innovation. *Journal of Business Research*, 62(4), 461-473. doi:http://dx.doi.org/10.1016/j.jbusres.2007.07.032.
- Hair, F., JR., J., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate Data Analysis*. New Jersey: Prentice Hall. New Jersey: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis*. (7th ed.). Upper Saddle River, New Jersey.: Prentice Hall.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (Vol. 6). Pearson Prentice Hall Upper Saddle River, NJ.
- Hayes, A. F. (2013). *Introduction to Mediation, Moderation, and Conditional Process Analysis: A Regression-Based Approach*. New York: The Guilford Press.
- Hellriegel, D., & Slocum Jr, W. (2004). *Organizational Behavior*: Thomson.

- Hox, J. J., Maas, C. J. M., & Brinkhuis, M. J. S. (2010). The effect of estimation method and sample size in multilevel structural equation modeling. *Statistica Neerlandica*, 64(2), 157-170. doi:10.1111/j.467-9574.2009.00445.x.
- Hu, L. T., & Bentler, P. M. (1999). Cutoff Criteria for Fit Indexes in Covariance Structure Analysis : Conventional Criteria Versus New Alternatives. *Structural Equation Modeling*, 6(11), 1-55.
- Iacobucci, D., Saldanha, N., & Deng, X. (2007). A meditation on mediation: evidence that structural equations models perform better than regressions. *Journal of consumer Psychology*, 17(2), 140-154.
- Jamaludin, Z. (2009). Perceived Organizational Justice And Its Impact To The Development Of Commitments: A Regression Analysis. *World Journal of Management*, 1(1), 49-61.
- James, W. (1980). *Principles of psychology*. New York: Holt.
- Kidwell, R. E., Mossholder, K. W., & Bennett, N. (1997). Cohesiveness and organizational citizenship behavior: A multilevel analysis using work groups and individuals. *Journal of Management*, 23(6), 775-793.
- Kreitner, R., & Kinicki, A. (2001). Organisational behaviour. 5th international ed. *Maiden head: McGraw-Hill*, 223.
- Leventhal, G. S. (1980). *What should be done with equity theory?:* Springer.
- Loi, R., Ngo, H. Y., & Foley, S. (2006). Linking employees' justice perceptions to organizational commitment and intention to leave: the mediating role of perceived organizational support. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 79(1), 101-120.
- Marsh, H. W., Balla, J. R., & McDonald, R. P. (1988). Goodness-of-fit indexes in confirmatory factor analysis: The effect of sample size. *Psychological Bulletin*, 103(3), 391.
- Naumann, S. E., & Bennett, N. (2000). A case for procedural justice climate: Development and test of a multilevel model. *Academy of Management Journal*, 43(5), 881-889.
- Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal*, 36(3), 527-556.
- Organ, D. W. (1987). *Organizational Citizenship Behavior: The good soldier syndrome*. Massachusetts: Lexington.
- Organ, D. W. (1988). A restatement of the satisfaction-performance hypothesis. *Journal of Management*, 14(4), 547-557.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74(1), 157.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & MacKenzie, S. B. (2006). *Organizational Citizenship Behavior. Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Sage Publication: Thousands Oaks.
- Piaget, J. (1946). *La information du symble chez l'enfant*. Paris: Delachaux & Niestle.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Moorman, R. H., & Fetter, R. (1990). Transformational leader behaviors and their effects on followers' trust in leader, satisfaction, and organizational citizenship behaviors. *The Leadership Quarterly*, 1(2), 107-142.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: a review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87(4), 698.
- Schiffman, L. G., & Kanuk, L. L. (1994). *Consumer Behavior* (5 ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Schumacker, R. E., & Lomax, R. G. (2004). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*. New Jersey. Wawrence Erlbaum Associates, Inc.

- Snijders, T., & Bosker, R. (2012). *Multilevel Analysis: An Introduction to Basic and Applied Multilevel Analysis* (2 ed.). Thousand Oaks, California: Sage.
- Van Dierendonck, D., & Jacobs, G. (2012). Survivors and Victims, a Meta-analytical Review of Fairness and Organizational Commitment after Downsizing. *British Journal of Management*, 23(1), 96-109.
- Van Dyne, L., Graham, J. W., & Dienesch, R. M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*, 37(4), 765-802.
- Van Knippenberg, D., Van Knippenberg, B., De Cremer, D., & Hogg, M. A. (2004). Leadership, self, and identity: A review and research agenda. *The Leadership Quarterly*, 15(6), 825-856.
- Whitman, D. S., Caleo, S., Carpenter, N. C., Horner, M. T., & Bernerth, J. B. (2012). Fairness at the collective level: A meta-analytic examination of the consequences and boundary conditions of organizational justice climate. *Journal of Applied Psychology*, 97(4), 776.
- Wu Li, Z., A. D., & Zumbo, B. D. (2007). Decoding the meaning of factorial invariance and updating the practice of multi-group confirmatory factor analysis: A demonstration with TIMSS data. *Practical Assessment, Research and Evaluation*, 12(3), 1-26. Retrieved from <http://pareonline.net/getvn.asp?v=12&n=3>.
- Yukl, G. (1999). An evaluation of conceptual weaknesses in transformational and charismatic leadership theories. *The Leadership Quarterly*, 10(2), 285-305.