



การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้บรรยากาศ
ขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีคุณภาพชีวิต
การทำงานเป็นตัวแปรสื่อ

โดย

นางสาววราพร เจริญสมบูรณ์นิติ

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร ภาควิชาจิตวิทยา
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2558

การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้บรรยากาศ
ขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีคุณภาพชีวิต
การทำงานเป็นตัวแปรสื่อ

โดย

นางสาววราพร เจริญสมบูรณ์นิติ



วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา
คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2558



A STUDY OF INFLUENCES OF AN ORGANIZATIONAL JUSTICE
AND A PERCEIVED ORGANIZATIONAL ON AN ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR, WITH A CONSIDERATION OF
A QUALITY OF WORK

BY

MISS WARAPORN CHAROENSOMBOONNITHI



A THESIS SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF THE REQUIREMENTS
FOR THE DEGREE OF MASTER OF ARTS
IN INDUSTRIAL AND ORGANIZATION PSYCHOLOGY
DEPARTMENT PSYCHOLOGY FACULTY OF LIBERAL ARTS
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2015

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

คณะศิลปศาสตร์

วิทยานิพนธ์

ของ

นางสาววราพร เจริญสมบูรณ์นิธิ

เรื่อง

การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การและ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ

ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต

เมื่อวันที่ ๒๕ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๕๙

ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(ศาสตราจารย์ ดร.รัตนา สิริพานิช)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์



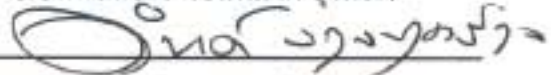
(ดร.รัชนิวรรณ วนิชย์ถนอม)

กรรมการสอบวิทยานิพนธ์



(รองศาสตราจารย์นพมาศ อึ้งพรหม)

คณบดี



(รองศาสตราจารย์ ดร.ดำรงค์ อุดุลยฤทธิกุล)

หัวข้อวิทยานิพนธ์	การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ
ชื่อผู้เขียน	นางสาววราพร เจริญสมบูรณ์นิติ
ชื่อปริญญา	ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์	ดร. รัชนีวรรณ วณิชย์ถนอม
ปีการศึกษา	2558

บทคัดย่อ

การศึกษาเรื่อง “การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การและพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีคุณภาพชีวิตเป็นตัวแปรสื่อ” เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ ที่มีผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานในบริษัทมหาชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 250 คน เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน คือ 1) ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล 2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ 3) การรับรู้บรรยากาศขององค์การ 4) คุณภาพชีวิตการทำงาน 5) พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ประกอบด้วย ความถี่ ร้อยละ ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. พนักงานบริษัทมหาชนมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอยู่ในระดับสูง โดยมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและด้านข้อมูลอยู่ในระดับสูง

2. พนักงานบริษัทมหาชนมีระดับการรับรู้บรรยากาศขององค์การอยู่ในระดับสูง โดยมีการรับรู้ระดับโครงสร้างองค์การ ความรับผิดชอบส่วนบุคคล การให้รางวัลและการลงโทษ ความเสี่ยง และการรับความเสี่ยง ความอบอุ่น การสนับสนุน มาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวัง ความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง และเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีของกลุ่มอยู่ในระดับสูง

3. พนักงานบริษัทมหาชนมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง โดยมีระดับการได้รับค่าตอบแทนเพียงพอและมีความยุติธรรม สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล การบูรณาการทางสังคม ประชาธิปไตยในองค์การ ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคมอยู่ในระดับสูง

4. พนักงานบริษัทมหาชนมีระดับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง โดยมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับสูง

5. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านข้อมูล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

6. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านข้อมูล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

7. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านข้อมูล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

8. การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้บรรยากาศด้านโครงสร้าง ความรับผิดชอบส่วนบุคคล การให้รางวัลและการลงโทษ ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง ความอบอุ่น การสนับสนุน มาตรฐานของการปฏิบัติงาน

และการคาดหวัง ความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง และเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีของกลุ่มมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

9. การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ ด้านความสุภาพอ่อนน้อม ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา ด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ และด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

10. คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

11. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน และการรับรู้บรรยากาศขององค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งโดยตรงและผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้ ทำให้ทราบถึงตัวแปรที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และตัวแปรที่เป็นสื่อจากสาเหตุไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งองค์การสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการส่งเสริมและสนับสนุนเพื่อนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Thesis Title	A STUDY OF INFLUENCES OF AN ORGANIZATIONAL JUSTICE AND A PERCEIVED ORGANIZATIONAL ON AN ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR, WITH A CONSIDERATION OF A QUALITY OF WORK
Author	Miss Waraporn Charoensomboonnithi
Degree	Master of Arts in Industrial and Organizational Psychology
Major Field/Faculty/University	Department of Psychology Faculty of Liberal Arts Thammasat University
Thesis Advisor	Ratchaneewan Wanichtanom, Ph.D.
Academic	2015

ABSTRACT

This survey research entitled “The Influences of An Organizational Justice and A Perceived Organizational on An Organizational Citizenship Behavior, With a Consideration of A Quality of Work.” The purposes of this study are as follows: 1) to study the level of An Organizational Justice, A Perceived Organizational, An Organizational Citizenship and A Quality of Work. 2) to study the relationship of An Organizational Justice, A Perceived Organizational, An Organizational Citizenship and A Quality of Work. 3) to study the influences of An Organization Justice and A Perceived Organizational on An Organizational Citizenship Behavior, With a Consideration of A Quality of Work.

The subjects are 250 employees of state enterprise. The questionnaires were used as a research instruments, which were divided into 5 parts; 1) Six items of Personal Factors. 2) Fifteen items measuring An Organizational, which were divided into 4 dimensions: distributive, procedural, interactional and information. 3) Forty items measuring A Perceived Organizational, which were divided into 9 dimensions: Organization Structure, Individual Responsibility, Reward and Punishment, Risk and

Risk Taking, Warmth, Support, Performance Standard and Expectation, Conflict and Tolerance for Conflict and Organizational Identity and Group Loyalty. 4) Fifty four items measuring A Quality of Work which were divided into 8 dimensions: Adequate and Fair Compensation, Safe and Healthy Working Condition, Growth and Security, Competency Development, Social Integration, Constitutionalism, Total Life Space and Social Relevance of Work Life. 5) Twenty seven items measuring An Organizational Citizenship Behavior which were divided into 5 dimensions: Altruism, Courtesy, Sportsmanship, Civic Virtue and Conscientiousness.

The statistical measures comprised of frequency, percentage, mean, standard deviation, correlation and path analysis. The results of this study were as followed:

1. The subject had high levels of An Organizational Justice to Distributive, Procedural, Interactional and Informational.

2. The subject had high levels of A Perceived Organizational to Organization Structure, Individual Responsibility, Reward and Punishment, Risk and Risk Taking, Warmth, Support, Performance Standard and Expectation, Conflict and Tolerance for Conflict and Organizational Identity and Group Loyalty.

3. The subject had high levels of A Quality of Work to adequate and Fair Compensation, Safe and Healthy Working Condition, Growth and Security, Competency Development, Social Integration, Constitutionalism, Total Life Space and Social Relevance of Work Life.

4. The subject had high levels of An Organizational Citizenship Behavior to Altruism, Courtesy, Sportsmanship, Civic Virtue and Conscientiousness.

5. There was a significant positive correlation between Organizational Justice and A Perceived Organizational. There was a significant positive correlation between Distributive, Procedural, Interactional and Information and A Perceived Organizational.

6. There was a significant positive correlation between Organizational Justice and A Quality of Work. There was a significant positive correlation between Distributive, Procedural, Interactional and Information and A Quality of Work.

7. There was a significant positive correlation between A Organizational Justice and An Organizational Citizenship Behavior. There was a significant positive correlation between Distributive, Procedural, Interactional and Information and An Organizational Citizenship Behavior.

8. There was a significant positive correlation between A Perceived Organizational and A Quality of Work. There was a significant positive correlation between Organizational Structure, Individual Responsibility, Reward and Punishment, Risk and Risk Taking, Warmth, Support, Performance Standard and Expectation, Conflict and Tolerance for Conflict and Organizational Identity and Group Loyalty and A Quality of Work.

9. There was a significant positive correlation between A Perceived Organizational and An Organizational Citizenship Behavior. There was a significant positive correlation between Altruism, Courtesy, Sportsmanship, Civic Virtue and Conscientiousness and A Perceived Organizational.

10. There was a significant positive correlation between A Quality of Work and An Organizational Citizenship Behavior.

11. A Organizational Justice had indirect effect through the mediation of A Quality of Work. A Perceived Organizational had direct effect and indirect effect through the mediation of A Quality of Work.

These findings illustrate displayed antecedents and mediators of organizational citizenship behavior, and may be used as guide for understanding promotion and support leading to organizational citizenship action.

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความรู้ความกรุณาและการสนับสนุนจากบุคคลหลายท่านเริ่มด้วยความกรุณาเป็นอย่างสูงจาก ดร. รัชนีวรรณ วนิชย์ถนอม อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ที่เมตตาให้ความรู้คำแนะนำและแนวคิดใหม่ๆ ทั้งด้านวิชาการและด้านการใช้ชีวิต รวมถึงความเอาใจใส่ตรวจสอบแก้ไข/เพิ่มเติม และสละเวลาเป็นอย่างมากตั้งแต่แรกเริ่มจนทำให้วิทยานิพนธ์เล่มนี้สมบูรณ์มากยิ่งขึ้น ท่าน ศ.ดร.รัตนา ศิริพานิช ประธานกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษาเกี่ยวกับระเบียบวิธีการวิจัย การสร้างแบบสอบถาม คุณภาพของแบบสอบถาม และการเก็บข้อมูล ท่าน รศ.นพมาศ อึ้งพระ กรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ที่ให้ข้อเสนอแนะต่างๆ ในทางทำวิจัยครั้งนี้

ขอบพระคุณ ดร.สิทธิโชค วรรณสันติกุล, อาจารย์จิราภรณ์ โภชกปรีภักดิ์, อาจารย์ปองพล ชุขณะโชติ, คุณสิริลักษณ์ มีธัญญากร ที่กรุณาเป็นผู้ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามการวิจัยและให้คำแนะนำในการสร้างแบบสอบถามเพื่อให้มีความสมบูรณ์ครบถ้วน

ขอบพระคุณ ดร.ชูเกียรติ จากใจชน อาจารย์พลภัทร เจริญเวียงเวชกิจ ที่คอยชี้แนะแนวทางและให้คำปรึกษาตลอดระยะเวลาในการทำวิจัยและขอบคุณสถาบันวิจัยและพัฒนา ที่ให้ตีพิมพ์บทความวารสารวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยราชภัฏสวนสุนันทา

ขอบพระคุณ คุณทิพย์วรรณ ชูกิจเจริญวัฒนา ผู้ให้ความช่วยเหลือในการเก็บแบบสอบถามในครั้งนี้ ขอขอบคุณผู้เข้าร่วมวิจัยที่กรุณาสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม ทำให้สามารถรวบรวมข้อมูลได้ครบถ้วนและขอบคุณ คุณจิริยา บุญพจนเวชกิจ ผู้ช่วยเหลือดำเนินการเรื่องเอกสารที่เกี่ยวข้องกับวิทยานิพนธ์

ขอบคุณ คุณสมรรถพงศ์ ขจรมณี คุณเปรมิศา บุญเกิด คุณถาวร เนตรนันท์ เพื่อนร่วมรุ่นที่คอยช่วยเหลือและสอนเรื่องการวิเคราะห์ข้อมูลสถิติ ขอขอบคุณ คุณอรอุมา บัวทอง พี่ร่วมรุ่นที่ให้กำลังใจและให้แนวคิดในการใช้ชีวิตประจำวันและขอบคุณ คุณภูมิพัฒน์ สิทธิบัญชากร พี่ร่วมรุ่นที่ให้กำลังใจและคอยสละเวลาเพื่อช่วยเหลือในการทำวิจัยครั้งนี้ตั้งแต่เริ่มต้นจนวิทยานิพนธ์เสร็จสมบูรณ์

ท้ายที่สุด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบิดามารดาและคุณสุเมธทา เจริญสมบูรณ์ นิธิ ผู้สนับสนุนหลักและให้โอกาสทางการศึกษา ผู้วิจัยขออุทิศคุณประโยชน์และคุณงามความดีแต่ผู้มิพระคุณทุกท่านที่กล่าวมาข้างต้นและอีกหลายท่านที่ยังไม่ได้เอ่ยนาม ณ ที่นี้ ผู้วิจัยขอบพระคุณเป็นอย่างสูง

นางสาววราพร เจริญสมบูรณ์ นิธิ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(7)
สารบัญตาราง	(12)
สารบัญภาพ	(14)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย	2
1.3 ขอบเขตงานวิจัย	3
1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	3
1.3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย	4
บทที่ 2 แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	8
2.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	8
2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	8
2.1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	10
2.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	12
2.2.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	12

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	16
2.3 การรับรู้บรรยากาศขององค์กร	21
2.3.1 ความหมายการรับรู้บรรยากาศขององค์กร	21
2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีบรรยากาศองค์กร	22
2.3.3 ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร	27
2.3.4 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร	27
2.4 คุณภาพชีวิตการทำงาน	29
2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	29
2.4.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน	32
2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลการตั้งสมมุติฐาน	36
2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร	36
2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงาน	37
2.5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	38
2.5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงาน	40
2.5.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	42
2.5.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคุณภาพชีวิตการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี	43
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	45
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	45
3.1.1 ประชากร	45
3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง	45
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	45
3.2.1 ตัวแปรต้น	45

3.2.2 ตัวแปรตาม	47
3.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย	48
3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	48
3.5 แนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ	51
3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล	52
3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล	53
บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	58
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	58
4.2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	60
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	62
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ	73
5.1 สรุปผลการวิจัย	74
5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร	74
5.1.2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	74
5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	75
5.2 อภิปรายผลการวิจัย	79
5.2.1 การวิเคราะห์การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	79
5.2.2 การวิเคราะห์การรับรู้บรรยากาศขององค์กร	80
5.2.3 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน	81
5.2.4 การวิเคราะห์พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	81
5.3 การอภิปรายสมมติฐาน	82
5.4 ข้อเสนอแนะ	92
5.4.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร	92
5.4.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต	92

รายการอ้างอิง	94
ภาคผนวก ก สถิติต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย	106
ภาคผนวก ข แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อคำถาม รายด้านและรายข้อที่ใช้ในการวิจัย	108
ภาคผนวก ค แสดงอัตราส่วนความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Index of item Objective congruence : IOC) และค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ของแบบสอบถาม	119
ภาคผนวก ง ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม	132
ภาคผนวก จ แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย	146
ภาคผนวก ฉ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	162
ประวัติผู้วิจัย	163

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
2.3 ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยนักวิชาการ	31
3.1 ระดับการวัดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	47
3.2 เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามสำหรับแบบคะแนนแบบสอบถามส่วนที่ 2 3 4 และ 5	50
3.3 คะแนนการประเมินความเที่ยงตรงตามเนื้อหาในแต่ละข้อคำถาม	51
3.4 เกณฑ์เพื่อตัดสินใจเห็นหรือตัดข้อคำถาม	52
3.5 ค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	53
4.1 แสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	58
4.2 แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	60
4.3 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ	62
4.4 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน	63
4.5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	64
4.6 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์การกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน	65
4.7 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์การกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	67
4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตกับพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	68
4.9 การทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อของคุณภาพชีวิตการทำงาน ในความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ	69
4.10 การทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อของคุณภาพชีวิตการทำงาน ในความสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ	70

- 4.11 แสดงการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่าง Path c และ Path c' ในการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อของคุณภาพชีวิตในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 71
- 5.1 แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน 76



สารบัญภาพ

ภาพที่	หน้า
2.1 แผนภาพแสดงความสมดุลตามหลักการตัดสินใจตามคุณธรรม	16
2.2 กระบวนการการรับรู้ของบุคคล การวิเคราะห์และการตีความ	26
2.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวคิดของวอลตัน (Walton)	33
3.1 กรอบแนวคิดการมีอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	48



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

ปัจจุบันเศรษฐกิจของโลกมีการขยายตัวเป็นอย่างมาก อันเนื่องมาจากการรวมกลุ่มประเทศเพื่อแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมและทางการค้า การเปิดการค้าเสรี ฯลฯ ทำให้ทุกภาคส่วนเกิดการแข่งขันกันทางธุรกิจเป็นอย่างมาก บุคลากรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างเร่งปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อให้มีความสามารถเพียงพอที่จะแข่งขันกับบุคลากรองค์กรอื่นๆ ทั้งในระดับประเทศ และระหว่างประเทศ โดยองค์การแต่ละแห่งได้มีการวางเป้าหมายในการพัฒนาศักยภาพองค์กรทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว เช่น การลดอัตราการผิดพลาดที่เกิดจากการทำงาน การตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นต้น ในการดำเนินกิจกรรมในแต่ละครั้งขององค์กรนั้น เพื่อให้เกิดผลสำเร็จตามเป้าหมายที่ตั้งไว้จำเป็นต้องคำนึงถึงปัจจัยในการบริหารจัดการองค์กร โดยปัจจัยดังกล่าว ได้แก่ คน (Man) วัสดุอุปกรณ์ (Material) เครื่องจักร (Machine) และวิธีการ (Method) แต่เนื่องด้วยปัจจัยด้านคนมีความแตกต่างและผันผวนมากกว่าปัจจัยตัวอื่นๆ ที่มีความคงตัวมากกว่า องค์กรต่างๆ จึงให้ความสำคัญทางด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่าสำคัญที่สุดและส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานที่จะนำองค์กรไปสู่เป้าหมาย

ในการปฏิบัติงานนอกจากพฤติกรรมการทำงานที่กำหนดอย่างเป็นทางการแล้ว ยังมีพฤติกรรมอีกรูปแบบหนึ่งซึ่งเรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational citizenship behavior) ซึ่ง Organ (1988) ระบุว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักอย่างชัดเจนถึงระบบการให้รางวัลขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์กร

จากการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่ามีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของบุคลากรในองค์กร หากพนักงานรับรู้ว่าตนเองได้รับความยุติธรรมของการทำงาน ไม่ว่าจะเป็ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความยุติธรรมด้านข้อมูล นอกจากจะส่งผลต่อประสิทธิภาพการทำงานแล้ว (e.g., Moorman, 1991, p.845) ยังส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอีกด้วย (e.g., Shappard, Lewicki and

Minton, 1992, p.9 – 42) เช่น ผู้ที่รับรู้ความยุติธรรมทางด้านผลตอบแทนสูง อาจจะทุ่มเทการทำงานอย่างเต็มกำลังหรือการทำงานอย่างสมัครงใจ เป็นต้น

ปัจจัยสำคัญอีกประการหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี คือ การรับรู้บรรยากาศขององค์การซึ่ง Schneider (1973 อ้างใน อาทิตยา หมิ่นเดช, 2550) ได้ให้ความหมายการรับรู้บรรยากาศขององค์การว่าเป็นการรับรู้ของสมาชิกในองค์การต่อสภาพแวดล้อมในการทำงานซึ่งบรรยากาศนี้จะขึ้นอยู่กับความรู้ของสมาชิกมากกว่าเป็นภาพที่แท้จริง หรือลักษณะประจำขององค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ได้ถึงความสมดุลของบทบาทการทำงาน โดยพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมีอิทธิพลจากปัจจัยต่างๆ เช่น การแสดงออกถึงความผูกพันการยึดติดกลุ่ม การสนับสนุนจากฝ่ายบริหาร ความเป็นอิสระ การกำหนดงาน ความกดดันจากงาน การควบคุมและนวัตกรรม เป็นต้น (Grigsby, 1991)

นอกจากนี้แล้ว คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรก็มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานมีหลายด้าน เช่น มิติของการมีชีวิตที่ดีประกอบด้วยความสุข ความพอใจในชีวิต ความนับถือตนเอง สุขภาพและสภาพการทำงานของร่างกายและสภาวะทางเศรษฐกิจที่ดี เป็นต้น (e.g., George and Berson, 1980) ในการศึกษานี้ได้ศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

นอกจากนี้จะทำให้ทราบถึงระดับของ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแล้ว การศึกษาครั้งนี้ยังทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ของปัจจัยดังกล่าวที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยมีคำถามการวิจัยที่สำคัญ 3 ประเด็นคือ (1) ระดับของ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศในองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (2) ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหรือไม่อย่างไร (3) หากมีความสัมพันธ์กัน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การที่มีต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อหรือไม่

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศในการทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ

1.3 ขอบเขตงานวิจัย

1.3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือพนักงานในบริษัทมหาชนแห่งหนึ่งในประเทศไทย จำนวน 250 คน (ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม 2559)

1.3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่

1. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การตามแนวคิด Greenberg and Folger (1983) แบ่งออกเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interactional Justice) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูล (Informational Justice)

2. การรับรู้บรรยากาศขององค์การ ศึกษาตามความคิดของ Litwin and Stinger (1964) ซึ่งแบ่งออกเป็น 9 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์การ (Organization Structure) ความรับผิดชอบส่วนบุคคล (Individual Responsibility) การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง (Risk and Risk Taking) ความอบอุ่น (Warmth) การสนับสนุน (Support) มาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวัง (Performance Standard and Expectation) ความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง (Conflict and Tolerance for Conflict) และเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีของกลุ่ม (Organizational Identity and Group Loyalty)

3. คุณภาพชีวิตการทำงาน ศึกษาตามแนวคิดของ Walton (1973) ; Huse and Cummins (1985) ซึ่งแบ่งออกไว้ 8 ประการ ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนเพียงพอและมีความยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Competency Development) การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) ประชาธิปไตยในองค์การ

(Constitutionalism) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) และลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Work of Work Life)

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ศึกษาตามแนวคิดของ Organ (1988) แบ่งออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมการความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับของ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ
4. ทำให้ทราบถึงปัจจัยดังกล่าวที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อเข้าใจ และควบคุมปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในงานวิจัย

1.5.1 บริษัทมหาชนจำกัด หมายถึง หน่วยงานที่ถูกกำหนดโดยพระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ.2535 โดยมีข้อกำหนดให้บริษัทซึ่งดำเนินธุรกิจอยู่แล้ว สามารถนำหุ้นจำนวนหนึ่งของบริษัทออกจำหน่ายให้ประชาชนทั่วไปได้และประชาชนผู้ซื้อหุ้นจึงเป็นเจ้าของกิจการนั้นตามสัดส่วนของหุ้นที่ถืออยู่และหุ้นนี้อาจขายให้ผู้อื่นได้ตามราคาหุ้นในแต่ละวันผู้ที่ดำเนินการขายและซื้อหุ้นของบริษัทจำกัด (มหาชน) คือ ตลาดหลักทรัพย์ กฎและข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการขายหุ้นต่อประชาชนจะถูกกำหนดตามพระราชบัญญัติตลาดหลักทรัพย์ พ.ศ. 2535 โดยมีคณะกรรมการตลาดหลักทรัพย์คอยกำกับดูแลโดยในภาษาอังกฤษใช้คำว่า Public Limited Company แล้วย่อได้เป็น Plc หรือ PLC (Public Limited Company) เพื่อแสดงว่าเป็นบริษัทจำกัด ประเภทมหาชน แตกต่างไปจากบริษัทประเภท private หรืออาจย่อว่า Pcl หรือ PCL (Private Company Limited)

ซึ่งแต่เดิมนั้น บริษัทมหาชนถูกกำหนดให้ต้องมีผู้ถือหุ้นอย่างน้อย 100 คน และต้องมีผู้ถือหุ้นรายย่อย ถือหุ้นอย่างน้อย 50% ของทุนจดทะเบียน แต่หลังจากประกาศใช้พระราชบัญญัติบริษัทมหาชนจำกัด พ.ศ. 2535 แล้ว เงื่อนไขของการมีผู้ถือหุ้นดังกล่าวได้ถูกยกเลิกไปและกำหนดให้บริษัทมหาชนจำกัด จะมีผู้ถือหุ้นกี่คนก็ได้ แต่ต้องไม่น้อยกว่า 15 คน

1.5.2 พนักงานบริษัทมหาชนจำกัด หมายถึง ผู้ซึ่งตกลงทำงานให้องค์การรัฐวิสาหกิจ โดยรับค่าจ้างโดยตรงจากองค์การ โดยหน้าที่และความรับผิดชอบตามนโยบายและกฎระเบียบของ องค์การ

1.5.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อการปฏิบัติ อย่างเป็นธรรมโดยประกอบไปด้วยความเป็นธรรมของการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจและสังคมที่ เกิดขึ้นในองค์การระหว่างบุคคล เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์การในภาพรวมทั้งหมด โดยมี รายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice)
2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice)
3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับ ผู้ใต้บังคับบัญชา (Interactional Justice)
4. การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูล (Informational Justice)

1.5.4 การรับรู้บรรยากาศขององค์การ หมายถึง บรรยากาศในองค์การที่พนักงานรับรู้ จากบรรยากาศขององค์การว่าเป็นไปในทิศทางใด หรือความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะ องค์การในแง่สิ่งต่างๆ ที่แวดล้อมตัวผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีความแตกต่างกันของแต่ละองค์การ และมี อิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การ ตามแนวคิดของ Litwin and Stinger (1968 อ้างใน กิณีรี อินทะวงศ์, 2551) แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศในการทำงานไว้ ทั้งหมด 9 ด้าน ได้แก่

1. โครงสร้างองค์การ (Organization Structure)
2. ความรับผิดชอบส่วนบุคคล (Individual Responsibility)
3. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment)
4. ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง (Risk and Risk Taking)
5. ความอบอุ่น (Warmth)
6. การสนับสนุน (Support)

7. มาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวัง (Performance Standard and Expectation)

8. ความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง (Conflict and Tolerance for Conflict)

9. เอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีของกลุ่ม (Organizational Identity and Group Loyalty)

1.5.5 คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง การรับรู้ความสุขโดยรวมในการทำงานปัจจุบัน โดยมีลักษณะการทำงานที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีความสุขในการทำงาน ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ สามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของพนักงาน ทั้งทางรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอและเป็นธรรม ตามแนวคิดของ Walton (1973) ; Huse and Cumming (1985) ปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงานนั้นประกอบไปด้วย 8 ประการ

1. การได้รับค่าตอบแทนเพียงพอและมีความยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)

2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition)

3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security)

4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Competency Development)

5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration)

6. ประชาธิปไตยในองค์การ (Constitutionalism)

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space)

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Work Life)

1.5.6 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานทำอย่างเต็มใจโดยไม่รู้สึกว่าตนเองถูกบังคับหรือไม่ได้ถูกกำหนดไว้ในหน้าที่การปฏิบัติงาน เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ส่วนตัวและองค์การ ตามแนวคิดของ Organ (1988) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 5 ด้านด้วยกัน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)

2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy)

3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship)

4. พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)



บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ความรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยขอเสนอตัวแปรดังกล่าวและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นลำดับ ดังนี้

- 2.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
 - 2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
 - 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
- 2.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
 - 2.2.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
 - 2.2.2 แนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
- 2.3 การรับรู้บรรยากาศขององค์การ
 - 2.3.1 ความหมายของการรับรู้บรรยากาศขององค์การ
 - 2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ
- 2.4 คุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 2.4.1 ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน
 - 2.4.2 แนวคิดและทฤษฎีคุณภาพชีวิตการทำงาน
- 2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐาน

2.1 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (Organizational Citizenship Behavior)

2.1.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational citizenship behavior) เป็นไปตามทฤษฎีของ Dennis W. Organ ศาสตราจารย์จากมหาวิทยาลัยอินเดียนา (Indiana University) ผู้เป็นต้นกำเนิดทฤษฎีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational citizenship behavior) หรือที่เรียกว่าในวงการวิชาการว่า OCB

Jahangir, N. Akbar, M.M. Hag, M. (2004) ได้รวบรวมความหมาย OCB จาก การวิจัยหลายฉบับ โดยก่อนหน้าที่พฤติกรรม OCB จะถูกเรียกชื่อเช่นนี้ Organ (1997) ระบุ พฤติกรรมไว้ว่า เป็นความพึงพอใจที่ก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน หรือ Satisfaction-causes-performance ซึ่งการศึกษาของ Organ ถือเป็นแนวทางในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การให้กับนักคิดที่สนใจเรื่องนี้ เช่น organizational commitment และ perceptions of justice (Smith, Organ & Near, 1983; O'Reilly & Chatman, 1986; Dyne Van et al, 1994; Organ & Ryan, 1995; Robinson & Morrison, 1995)

ในการศึกษาของ Organ และ Ryan (1995) พบว่าตัวแปรเช่น ความเป็นธรรม (fairness) ความพึงพอใจ (satisfaction) และความมุ่งมั่น (commitment) เป็นต้น แสดงถึงความสัมพันธ์อย่างเด่นชัดกับ OCB (Jahangir, Akber and Haq, 2004)

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่ให้ผลลัพธ์ที่ดีต่อองค์การ ไม่ว่าจะเป็นการแสดงออกเพื่อค่านิยม การเอื้ออำนวยความสะดวก หรือแม้กระทั่งความช่วยเหลือของสมาชิกในองค์การ (McNeely & Meglino, 1994; Moorman & Blakely, 1995 อ้างถึงใน Bolino, 1999) เป็นการกระทำที่แสดงออกของพนักงานด้วยความเต็มใจโดยไม่เกี่ยวกับระบบการทำงานในองค์การอีกด้วย (Organ and Bateman, 1983; Organ, 1991; Baron and Greenberg, 1993; Schnake and umler, 1997; Wagner and Rush, 2000 อ้างใน วิตสุดา ฤทธาภรณ์, 2550; อัมพร พิพิธเจริญพร, 2545) ทั้งนี้หากองค์การให้งานที่พนักงานพึงพอใจ ได้รับแรงบัลดาลใจในการทำงานจากผู้นำ และพนักงานยังสามารถรับรู้ถึงคุณค่าในตนเองจะทำให้พนักงานเกิดการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Bolino, Turnley, & Bloodgood, 2002; Organ, D. W., Podsakoff, Ph. M., and MacKenzie, S. B, 2006 อ้างถึงใน Halbesleben, J.R.B. Bowler, M. Bolino, M.C. Turnley, W.M. 2010) ถ้าพนักงานมีพฤติกรรมดังกล่าวก็จะทำให้องค์การมีประสิทธิภาพและแข่งขันได้ดีกว่าเดิม

Katz และ Kahn (1978 quoted in Organ, 1991) ให้ความหมายว่า พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การกระทำที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ให้ความเป็นมิตรและความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานต่างๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่พฤติกรรมดังกล่าวมีความจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์การ เนื่องจากถ้าขาดพฤติกรรมดังกล่าวจะทำให้ องค์การไม่สามารถดำเนินงานไปได้อย่างราบรื่น

Spector (1997) ให้ความหมาย พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ว่า หมายถึง การกระทำนอกเหนือจากงานที่ทำ และพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ เช่น การทำงานตรงเวลา การช่วยเหลือคนอื่น ๆ การอาสาสมัครโดยไม่ต้องร้องขอ เป็นต้น

ดังนั้น จากที่ได้ศึกษามา สามารถสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่พนักงานทำอย่างเต็มใจโดยไม่รู้สึกรู้ว่าตนเองถูกบังคับ หรือไม่ได้ถูกกำหนดไว้ในหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดประโยชน์ส่วนตัวและองค์กร

2.1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)

OCB ได้ถูกพัฒนามาจากแนวความคิดของ Barnard (1938) และ Katz (1964) (Jahangir, Aker and Haq, 2004) ซึ่ง Barnard (1938) ให้แนวคิดเกี่ยวกับ OCB ว่าเป็นความปรารถนาของบุคคลที่พยายามสร้างความร่วมมือให้องค์กรของตนเองบรรลุเป้าหมาย อีกทั้งยังพยายามในการทำนุบำรุงองค์กร ในขณะที่ Katz (1964) ได้กล่าวว่า โดยทั่วไปองค์กรจะประเมินพนักงานจากผลการปฏิบัติงาน พฤติกรรมในการทำงานสามารถแบ่งออกได้เป็น 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์กรได้กำหนดไว้ให้พนักงานอย่างชัดเจน และอยู่ภายใต้การให้รางวัล อีกประการหนึ่งคือ พฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra-role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานไม่ได้ปฏิบัติตามองค์การที่ได้กำหนดกฎระเบียบอย่างเป็นทางการ แต่สังคมในองค์กรยังให้การยอมรับและเห็นคุณค่า

Organ (1988) ได้แบ่งพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 ด้านด้วยกัน ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่น เช่น เพื่อนร่วมงาน หน้าที่ที่เกิิดปัญหาเกี่ยวข้องกับงานก็จะสามารถดูได้จากพฤติกรรมการช่วยเหลือ เป็นต้น
2. พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ท่าทางที่เกิดจากการแสดงอ่อนน้อมถ่อมตนให้กับผู้อื่น เนื่องจากองค์กรนั้นจะต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ดังนั้นการสุภาพอ่อนน้อมต่อผู้อื่นจึงเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติ
3. พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง ความอดทนอดกลั้นกับสิ่งที่เกิดขึ้น ไม่ว่าจะจะเป็นความไม่สะดวกสบาย ความคับข้องใจ หรือแม้กระทั่งความเครียดในการทำงาน ในบางครั้งเราสามารถแสดงความคิดเห็นที่เกิดขึ้นในงานได้ แต่การร้องทุกข์ดังกล่าวอาจส่งผลให้ฝ่ายพนักงานร้องเรียนที่จะต้องแบกรับภาระหนักเกินไป ดังนั้น พนักงานประเภทนี้จึงรอคอยผู้จัดการอย่างมีน้ำใจเป็นนักกีฬา

4. พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออก โดยการรับผิดชอบ และการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการปฏิบัติงาน เป็นผู้มีความร่วมมือทุกครั้งที่มีการประชุม อีกทั้งยังแสดงความคิดเห็นได้อย่างเหมาะสม และสอดคล้องกับรูปแบบขององค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับในกฎระเบียบขององค์กร โดยมีความเคารพต่อกฎกติกา คำนึงถึงทรัพย์สินในองค์กร ไม่ใช้เวลาในการทำงานปฏิบัติงานนอกเหนือจากงานที่ทำ พนักงานทุกคนถือว่าเป็นสมาชิกขององค์กร ซึ่งองค์กรเปรียบเสมือนทีมงานขนาดใหญ่ ดังนั้นพนักงานทุกคนต้องให้ความร่วมมือเพื่อบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

แนวคิดที่สองเป็นของ Organ and Konovsky (1989) ได้จำแนกองค์ประกอบของ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 2 รูปแบบ ได้แก่

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหา บางทีอาจสามารถช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน หรือสามารถให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน

2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Compliance) เป็นการปฏิบัติในสิ่งที่องค์กรให้ทำ เช่น การมาทำงานให้ตรงเวลา การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร เป็นต้น

อย่างไรก็ตามหลังจากผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรมเกี่ยวกับแนวคิด OCB ของ Organ และ Konovsky (1989) พบว่างานของพวกเขาทั้งสองมีความคล้ายคลึงมากกับแนวคิดของ Smith, Organ & Near (1983) ที่เสนอแนวคิดเกี่ยวกับ OCB ออกเป็น 2 มิติเช่นกันคือ Altruism และ Generalized Compliance ทั้งนี้ Smith, Organ & Near (1983) ได้ให้คำจำกัดความของ Altruism ว่าเป็นพฤติกรรมที่ช่วยเหลือโดยตรงของมนุษย์ เมื่อบุคคลนั้นมีปัญหาหรือต้องการความช่วยเหลือ ส่วน Generalized compliance เป็นเรื่องของการตระหนักรู้ รู้คิด ไม่ได้กำหนดวัตถุประสงค์เฉพาะเจาะจงหรือตายตัว แต่เป็นการช่วยเหลือผู้อื่นทางอ้อมในเรื่องเกี่ยวกับระบบการทำงานในองค์กร มีลักษณะของการให้ความร่วมมือ หรือเป็นการที่พนักงานตระหนักรู้ว่าพนักงานควรปฏิบัติตนอย่างไร (แพรภัทร ยอดแก้ว, 2552; Jahangir, Akbar and Haq, 2004; Farh, Zhong & Organ, 2004)

แนวคิดที่สามเป็นของ Williams and Anderson (1991) ได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 ด้านดังนี้

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มุ่งสู่บุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals – OCB-I) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าของบุคคล เช่น การช่วยเหลือบุคคลอื่นเฉพาะปัญหาในงานเท่านั้น เป็นต้น

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มุ่งสู่องค์การ (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization OCB-O) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การโดยทั่วไป

แนวคิดที่สี่เป็น ของ Graham (1989) และ Moorman & Blakely (1995) ซึ่งได้จำแนกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีไว้ 4 รูปแบบดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Interpersonal Helping) เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในที่ทำงานเมื่อเพื่อนร่วมงานต้องการขอความช่วยเหลือ

2. พฤติกรรมความภักดี (Loyalty Boosterism) เป็นพฤติกรรมการสนับสนุนให้องค์การถูกมองว่าเป็นตัวอย่างที่ดีจากบุคคลภายนอก

3. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Personal Industry) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติในหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงานเองโดยมีความรู้สึกที่ตนเองไม่ได้ถูกบังคับ และปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Individual Initiative) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานสามารถเชื่อมโยงสัมพันธ์องค์ประกอบในแบบงานใหม่ๆ ได้

2.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

2.2.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

จากการศึกษาและค้นคว้าเอกสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผู้ให้คำนิยามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ พอสรุปรวบรวมได้ดังนี้

Organ (1988, 1990 quoted in Skarlicki and Latham, 1996, p.161) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การเป็นการรับรู้ของพนักงานว่า ตนได้รับการปฏิบัติจากองค์การ และหัวหน้าอย่างยุติธรรม

Greenberg (1990, p.400) กล่าวว่า ความยุติธรรมภายในองค์การ เป็นความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์การจัดสรรให้แก่พนักงาน และความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทน

James (1993, อ้างอิงในภัทรนถน พันธุ์สีดา, 2543, น.13) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึงการรับรู้ของบุคคลหรือกลุ่ม เกี่ยวกับความยุติธรรมที่ได้รับจาก

องค์การซึ่งมิได้หมายความถึงแต่เพียงด้านผลตอบแทนเท่านั้น แต่รวมถึงด้านพฤติกรรมด้วย เช่น การเป็นที่ยอมรับในองค์การ เป็นต้น

Folger and Cropanzano (1998, p.preface) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ในการจัดสรรผลตอบแทน ทั้งในการให้รางวัลและการลงโทษที่พนักงานควรจะได้รับ รวมถึงกระบวนการในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจในด้านอื่นๆ รวมทั้งวิธีการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วย

Colquitt, J. A., Lepine, J. A., & Wesson, M. J. (2011, p.425) กล่าวว่า ความยุติธรรม หมายถึง ความเหมาะสม ความถูกต้อง ขอบธรรม และตรงไปตรงมา

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543, น.13) ได้รวบรวมและให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การของพนักงานว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่ได้รับความยุติธรรมจากองค์การทั้งในด้านผลตอบแทน กระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์การ การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระบบต่างๆ ภายในองค์การ

สร้อยญา จันทรรวงทอง (2546, น.16) ได้รวบรวมและให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การของพนักงานว่า หมายถึง การรับรู้และแปลความหมายข้อมูลของพนักงานเกี่ยวกับการประพฤติปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชาและคนในองค์การ โดยเป็นการประเมินถึงความถูกต้อง เทียบตรง มีเหตุผล สามารถตรวจสอบได้ มีความยุติธรรม และปราศจากอคติใดๆ ในทุกกระบวนการในการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา

ปรีดี อธิธิพงศ์ (2552, น.10) ได้รวบรวมและให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานว่า หมายถึง การรับรู้ความเหมาะสมของผลตอบแทนที่องค์การมอบให้กับตนเอง และผู้อื่นในองค์การ กระบวนการพิจารณาผลตอบแทนดังกล่าว และการปฏิบัติต่อลูกจ้างในองค์การอย่างเท่าเทียม

สุวิมล สุริยวงศ์ (2554, น.13) ได้รวบรวมและให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานว่า หมายถึง การประเมินจากพนักงานที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์การ โดยพนักงานจะประเมินความยุติธรรมจากผลตอบแทนที่ได้รับ

จากความหมายข้างต้น จะเห็นได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมโดยองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วยความเป็นธรรมของการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นในองค์การระหว่างบุคคล เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์การในภาพรวมทั้งหมด ดังนั้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าตนเองได้รับการปฏิบัติจากองค์การและหัวหน้างานอย่างยุติธรรม ซึ่งสามารถแบ่งความยุติธรรมภายในองค์การ ได้เป็น 4 ด้าน

คือ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และความยุติธรรมด้านข้อมูลหรือการบริหารภายในองค์กร โดยมีรายละเอียดแต่ละด้านดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าได้ผลตอบแทนที่เหมาะสม และคุ้มค่าต่อสิ่งที่เขาทุ่มเทให้กับองค์กร ไม่ว่าจะเป็นเรื่องความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ ระยะเวลา รวมทั้งร่างกายแรงใจ โดยที่ผลตอบแทนนั้นไม่จำเป็นที่จะต้องเป็นผลตอบแทนที่เป็นเงินเสมอไป อาจจะเป็นสวัสดิการด้านอื่นๆ เช่น ค่าชมเชย หรือแม้กระทั่งความสบายใจในการทำงาน เป็นต้น

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าวิธีการที่องค์กรนำมาใช้ในการกำหนดผลตอบแทนนั้นสมเหตุสมผล เสมอต้นเสมอปลาย และมีความแม่นยำ ปราศจากความมีอคติใดๆ ตลอดจนสามารถตรวจสอบได้อย่างโปร่งใส

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (interactional Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าตนได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม เสมอภาค และผู้บังคับบัญชามีข้อมูลและเหตุผลเพียงพอที่จะอธิบายให้ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับและเข้าใจการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ

4. การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูล (Informational Justice) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าระบบการบริหารต่างๆ ภายในองค์กร มีความเสมอภาค โปร่งใส ปราศจากอคติหรือพวกพ้อง พนักงานทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการที่จะรับรู้ข้อมูล หรือดำเนินการใดๆ ที่อยู่ภายใต้กฎระเบียบขององค์กร ภายใต้กรอบประเพณีอันดีงาม เช่น ระบบการบังคับบัญชา ระบบการประเมินผลปฏิบัติงาน และระบบข้อมูลข่าวสาร เป็นต้น

เป้าหมายของความยุติธรรม

Laventhal and others (1976a, quoted in Shappard Lewicki and Minton, 1992, p.17-18) กล่าวว่าพนักงานและองค์กรทั้งหลายที่ได้ปฏิบัติภารกิจและดำเนินกิจกรรมต่างๆ ด้านความยุติธรรมที่แตกต่างกันโดยเป้าหมายของความยุติธรรมแบ่งได้ 3 ประการ ดังนี้

1. เป้าหมายด้านความมีประสิทธิภาพของผลปฏิบัติงาน (Performance Effectiveness) ซึ่งเป็นเป้าหมายที่สะท้อนความเกี่ยวข้องกับความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสำเร็จส่วนบุคคล (Deutsch, 1985, Leventhal, 1976a quoted in Shappard,

Lewicki and Minton, 1992, P.18) เป้าหมายทางด้านประสิทธิภาพในการทำงานมุ่งเน้นที่คุณภาพและปริมาณสูงสุดของผลงานที่แต่ละบุคคล กลุ่ม ส่วนงาน และองค์การที่จะสามารถทำได้ ซึ่งเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้อง และสัมพันธ์กับทฤษฎีเศรษฐศาสตร์คลาสสิก (Classical Economic Theories) ของสาธารณรัฐอเมริกา

2. เป้าหมายด้านการบรรลุผลและการคงไว้ซึ่งความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Sense of Community) กล่าวคือ บุคคลจะพยายามสร้างให้ตนเองเป็นสมาชิกของกลุ่มหรือสังคม ไม่ว่าจะในระดับส่วนงาน ฝ่าย แผนก หรือองค์การ และเป้าหมายนี้ถ้าจะให้มีความมีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้นจะต้องเกิดจากกลยุทธ์พื้นฐานในด้านการปฏิบัติงาน

3. เป้าหมายด้านความมีศักดิ์ศรีของปัจเจกบุคคลและความเป็นมนุษย์ (Individual Dignity and Humanness) หมายถึงผลตอบแทน กระบวนการ และระบบงานต่างๆ ควรที่จะปฏิบัติในแนวทางความเป็นอยู่ที่ดี ความมีศักดิ์ศรีของตนเองและคุณค่าของความเป็นคน

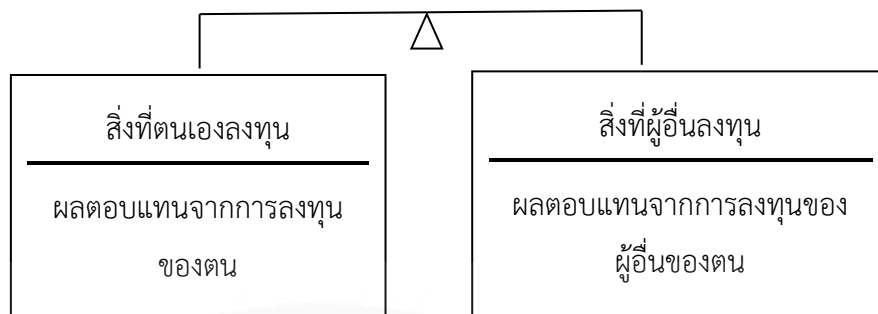
อย่างไรก็ตาม เป้าหมายของความยุติธรรมสามารถเกิดความขัดแย้งได้เสมอ เช่น ถ้าเราให้ความสำคัญกับเรื่องปฏิบัติงานโดยมีการใช้รางวัลก็อาจทำให้เกิดความขัดแย้งของกลุ่มเนื่องจากแต่ละคนรับรู้ความยุติธรรมนั้นไม่เท่ากัน อีกทั้งยังทำให้สมาชิกบางคนของกลุ่มรู้สึกด้อยค่าด้วย เป็นต้น

ทฤษฎีและแนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ

หลักการที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรม

Sheppard, Lewicki and Minton (1992) กล่าวว่าความยุติธรรมประกอบด้วยหลักสำคัญ 2 ประการ ดังนี้

1 หลักของความสมดุล (Balance) หมายถึงการที่บุคคลจะเปรียบเทียบผลตอบแทนที่ได้รับจากการกระทำของตนเองกับของผู้อื่นที่อยู่ในสถานการณ์เดียวกัน หากสิ่งที่ตนเองพยายามทุ่มเทลงมือกระทำ แต่ผลลัพธ์ที่ได้น้อยกว่าบุคคลอื่น บุคคลย่อมจะรู้สึกว่าไม่ยุติธรรม ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลอุทิศทุ่มเทมากและได้รับผลตอบแทนมากเขาก็จะรู้สึกผลตอบแทนนั้นมีความยุติธรรม ดังแสดงในภาพที่ 2.1 ซึ่งเป็นการเปรียบเทียบผลตอบแทนของตนเองกับบุคคลอื่นเป็นความรู้สึกภายในของตน ทั้งนี้แนวคิดดังกล่าวได้มีความสอดคล้องกับทฤษฎีความเสมอภาคหรือทฤษฎีความเท่าเทียมกันของ อัดัมส์ (Adam, 1965) กล่าวคือ บุคคลจะเปรียบเทียบสัดส่วนของตนเองที่จะได้รับการลงมือทำกับสัดส่วนของผลตอบแทนที่บุคคลอื่นได้รับ หากผลลัพธ์ที่ได้ไม่มีความเหมาะสมแล้ว บุคคลนั้นจะรู้สึกว่าไม่มีความเสมอภาคหรือเท่าเทียมกัน เป็นต้น



แผนภาพที่ 2.1 แผนภาพแสดงความสมดุลตามหลักการตัดสินใจตามคุณธรรม

ที่มา : (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992, p.11)

2. หลักของความถูกต้อง (Correctness) คือ ความถูกต้องของการตัดสินใจในกระบวนการและการกระทำต่างๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร หลักความถูกต้องนี้มีองค์ประกอบที่สำคัญ 5 ประการ คือ ความคงที่แน่นอน (Consistency) ความแม่นยำ (Accuracy) ความชัดเจน (Clarity) วิธีปฏิบัติที่โปร่งใส (Procedural Thoroughness) และความสอดคล้องกับคุณธรรมและค่านิยมในเวลานั้น (Compatibility with the Morals and Values of the Times) การตัดสินใจตามคุณธรรมโดยอาศัยหลักความถูกต้องนี้ไม่ได้ขึ้นอยู่กับมาตรฐานภายนอกที่นำไปเปรียบเทียบกับผู้อื่นแต่เป็นมาตรฐานภายในที่จะต้องพิจารณาว่าอะไรถูกและอะไรผิด

กล่าวโดยสรุปคือ ถ้าคนเราจะตัดสินใจการกระทำบางอย่างที่อาจนำมาซึ่งผลประโยชน์หรือความเสียหายมาสู่ใครบางคนจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจ ว่ามีความยุติธรรมหรือไม่นั้น ต้องดูว่าการกระทำดังกล่าวมีความสมดุล และความถูกต้องหรือไม่ หากมีทั้งสองอย่างก็ดูจะมีความยุติธรรม แต่หากมีเพียงอย่างใดอย่างหนึ่งก็แสดงให้เห็นว่าน่าจะมีบางอย่างไม่ยุติธรรม

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

Mowday (1991, p.11) กล่าวว่าพนักงานมีความไวในการสังเกตสถานการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเหตุการณ์ที่จะมีผลกระทบต่อพวกเขาโดยตรง และพนักงานจะตอบสนองเชิงการเรียนรู้ และเชิงพฤติกรรม โดยการตอบสนองดังกล่าวจะมี พื้นฐานอยู่บนการประเมินค่าทั้งเชิงบวกและเชิงลบ ดังนั้น นักทฤษฎีและผู้วิจัยจึงพยายามทำความเข้าใจกระบวนการประเมินค่า โดยเฉพาะเรื่องผลกระทบ และปฏิกิริยาของแต่ละคนในสถานการณ์ทางสังคมต่างๆ ซึ่งสามารถอธิบายได้โดยทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ดังนี้

1. ทฤษฎีของโฮแมน (Homan's Theory)

ทฤษฎีของโฮแมนจะให้ความสำคัญเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน Homan (1961 อ้างถึงในภทรนถน พันธุ์สีดา, 2543, น.17-18) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลที่ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการลงทุน และเขาจะรู้สึกโกรธถ้ารับรู้ว่าเป็นผลตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่ยุติธรรม ซึ่งระดับของความโกรธนี้จะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของการรับรู้ความไม่ยุติธรรมดังกล่าว

ความไม่ยุติธรรมตามทฤษฎีของโฮแมน สามารถแบ่งได้ 2 ลักษณะคือ ถ้าได้รับในสัดส่วนที่น้อยกว่าการคาดหวังก็จะรู้สึกโกรธและมีพฤติกรรมที่ก้าวร้าว แต่ถ้าได้รับในสัดส่วนที่มากกว่าจากสิ่งที่คาดหวังก็จะรู้สึกผิดและเกิดความละอายใจ อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกผิดที่ว่านี้ไม่เกิดขึ้นบ่อยนัก เพราะธรรมชาติของมนุษย์จะหาเหตุผลเพื่อเข้าข้างตนเองอยู่เสมอๆ นอกจากนี้บุคคลยังเรียนรู้เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่ยุติธรรม และพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้ได้มาซึ่งความยุติธรรมและให้ตัวเองเสียเปรียบน้อยที่สุด ทั้งนี้โฮแมนได้กล่าวถึงแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการ เมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กัน คือ

1. ถ้าบุคคล 2 คนมีความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนกัน ผลตอบแทนที่ได้รับควรต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมกับสิ่งที่ลงทุน กล่าวคือถ้าลงทุนมากก็ควรได้ผลตอบแทนมาก ถ้าลงทุนน้อยก็จะได้ผลตอบแทนน้อย

2. กำไรหรือผลตอบแทนสุทธิ ต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมกับการลงทุนด้วย

2. ทฤษฎีของอดัมส์ (Adams' Theory)

ทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ เป็นทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เน้นเรื่องความยุติธรรมและผลตอบแทนเช่นกัน และเป็นทฤษฎีที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดีว่าบุคคลมีการประเมินผลการแลกเปลี่ยนทางสังคมอย่างไร เนื่องจากสูตรการคำนวณที่ผ่านการตรวจสอบโดยงานวิจัยหลายชิ้น และพบว่าสามารถใช้ทำนายและอธิบายพฤติกรรมของบุคคลได้จริง

องค์ประกอบที่สำคัญของความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนตามทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adam, 1965, quoted in Mowday, 1991, p.112-114) คือสิ่งลงทุน (Input) และผลตอบแทน (Outcomes) สิ่งลงทุนก็คือสิ่งต่างๆ ที่บุคคลได้อุทิศในการแลกเปลี่ยน หมายรวมถึงประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา การศึกษา ความพยายาม ความมานะ และการฝึกฝนอบรม ส่วนผลตอบแทน หมายถึง ผลที่ได้มาจากสถานการณ์การแลกเปลี่ยนของการจ้างงานนั้นๆ ผลตอบแทนที่มีความสำคัญที่สุดคือ ค่าจ้าง ส่วนผลตอบแทนด้านอื่นๆ เช่น สวัสดิการ การมอบหมายงานต่างๆ เป็นต้น ที่อาจถูกนำมาเป็นการใช้ประเมินการแลกเปลี่ยน การพิจารณาการประเมินความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนสิ่งลงทุน และผลตอบแทนจะต้องพิจารณาใน 2 ประเด็น คือ 1) การแลกเปลี่ยนนั้นฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหรือทั้ง 2 ฝ่ายจะต้องยอมรับในสิ่งที่จะลงทุน หรือผลตอบแทนนั้นๆ 2) สิ่งที่ลงทุนหรือ

ผลตอบแทนจะต้องสอดคล้องกับการแลกเปลี่ยน นอกเสียจากว่าสิ่งที่ลงทุน และผลตอบแทนนั้นจะไม่ถูกนำมาประเมินค่าในความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยน

Adam กล่าวว่า บุคคลจะให้น้ำหนักต่อสิ่งลงทุนและผลตอบแทนนั้นตามที่เขาเห็นว่ามีความสำคัญต่อตนเองมากน้อยแค่ไหน การประเมินผลรวมของสิ่งที่ลงทุนและผลตอบแทนนั้นจะแยกกันในการให้น้ำหนัก หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าการลงทุนและผลตอบแทนจะถูกพิจารณาแยกออกจากกัน ถึงแม้ว่ามันจะมีความสัมพันธ์กันอยู่ก็ตาม เช่น อายุ และประสิทธิภาพการทำงาน เป็นต้น สิ่งเหล่านี้จะถูกแยกว่าเป็นสิ่งลงทุนคนละตัว สัดส่วนของผลตอบแทนต่อสิ่งลงทุนของผู้เปรียบเทียบนั้นกำลังทำการแลกเปลี่ยนอยู่ หรือหมายถึงบุคคลอื่นที่กำลังทำการแลกเปลี่ยนอยู่กับบุคคลที่สาม หรือหมายถึงบุคคลที่ผู้เปรียบเทียบนั้นเคยร่วมงานด้วยก็ได้ โดยผู้เปรียบเทียบจะรู้สึกว่าคุณยุติธรรมจะเกิดขึ้นต่อเมื่อสัดส่วนของสิ่งที่ลงทุนกับผลตอบแทนของตนเองกับผู้อื่นนั้นมีความสมดุลกัน ดังสมการต่อไปนี้

$$\frac{Op}{Ip} = \frac{Oo}{Io}$$

เมื่อ Op คือ ผลตอบแทนจากการลงทุนของผู้เปรียบเทียบ

Ip คือ สิ่งลงทุนของผู้เปรียบเทียบ

Oo คือ ผลตอบแทนจากการลงทุนของผู้อื่นที่ถูกนำมาเปรียบเทียบ

Io คือ สิ่งลงทุนของผู้อื่นที่ถูกนำมาเปรียบเทียบ

ส่วนการรับรู้ความไม่ยุติธรรมจะเกิดขึ้นเมื่อมีการเปรียบเทียบสัดส่วนดังกล่าวแล้วเกิดความไม่สมดุลขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ 2 กรณี ดังนี้

$$1. \frac{Op}{Ip} > \frac{Oo}{Io} \quad \text{หรือ}$$

$$2. \frac{Op}{Ip} < \frac{Oo}{Io}$$

สิ่งสำคัญที่ควรคำนึงในทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ก็คือ

1. เงื่อนไขที่สำคัญในการก่อให้เกิดความยุติธรรมหรือไม่นั้น ขึ้นกับการรับรู้ส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งลงทุนและผลตอบแทน
2. ความไม่สมดุลเป็นปรากฏการณ์ที่มีความสัมพันธ์กัน (Relative Phenomenon) กล่าวคือ ความไม่สมดุลหรือความไม่เท่าเทียมกันนั้นไม่จำเป็นจะต้องเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งลงทุนมากแต่ผลตอบแทนน้อยเสมอไป トラバิดที่บุคคลเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้วผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน บุคคลยังมีความพึงพอใจอยู่ดี
3. ความรู้สึกไม่ยุติธรรมเกิดเมื่อบุคคลได้รับผลตอบแทนน้อยกว่าหรือมากกว่าที่เขาคาดการณ์เอาไว้ สิ่งเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์อย่างน่าสนใจ เพราะสัญชาตญาณของคนเราจะมีปฏิกิริยาในทางบวกเมื่อตนได้รับผลตอบแทนที่มากกว่าสิ่งที่ลงทุน อย่างไรก็ตาม มีหลักฐานทางการวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่าบุคคลจะรับรู้ว่าคุณค่าที่ได้รับผลตอบแทนต่ำได้ดีกว่าการรับรู้ว่าคุณค่าที่ได้รับผลตอบแทนสูง (Leventhal, Weiss & Long, 1969 quoted in Mowday, 1991, p.113) อาจกล่าวได้ว่าคนเราจะยอมรับความสัมพันธ์แบบได้เปรียบมากกว่าเสียเปรียบ

ผลจากความไม่เท่าเทียมกัน (Consequence of Inequity)

ทฤษฎีดุลยภาพของ Adams (1965 quoted in Mowday 1991, p.114) ได้ กล่าวถึงผลของการรับรู้ความไม่ยุติธรรมที่เกิดต่อตัวบุคคลดังต่อไปนี้

1. เมื่อบุคคลรับรู้ความไม่ยุติธรรม บุคคลเหล่านั้นจะเกิดความเครียด
2. ระดับของความเครียดจะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของความไม่ยุติธรรมที่ได้รับ
3. ความตึงเครียดดังกล่าวที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลมีความพยายามที่จะลดความตึงเครียดนั้น
4. ขนาดของแรงจูงใจในการลดความไม่ยุติธรรมนั้น เป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของการรับรู้ความไม่ยุติธรรม กล่าวคือ การรับรู้ความไม่ยุติธรรมเป็นแรงจูงใจให้บุคคลพยายามเปลี่ยนแปลงสถานการณ์โดยผ่านกระบวนการทางพฤติกรรมเพื่อให้เกิดความยุติธรรม

วิธีการที่บุคคลใช้ในการลดความไม่ยุติธรรมนั้นก็คือ วิธีการในการแก้ปัญหาเรื่องความไม่ยุติธรรม Adams ได้เสนอทางเลือกไว้ 6 ทางด้วยกัน คือ

1. เปลี่ยนแปลงสิ่งที่ลงทุนของตนเอง โดยอาจจะลดหรือเพิ่มสิ่งลงทุนให้สอดคล้องกับผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร
2. เปลี่ยนแปลงผลตอบแทนโดยการเรียกร้องผลตอบแทนให้มากขึ้น

3. พยายามบิดเบือนการรับรู้ต่อสิ่งลงทุนหรือผลตอบแทน หรือพยายามทำให้ยอมรับว่าสัดส่วนระหว่างสิ่งลงทุนและผลตอบแทนนั้นมีความสมเหตุสมผลแล้ว

4. หลบหนีจากสภาพการณ์ที่ไม่ยุติธรรมนั้น อาจหลบหนีเป็นการถาวรโดยการลาออก หรือหลบหนีชั่วคราวด้วยการขาดงาน หรือลางานบ่อยๆ

5. พยายามหาทางเปลี่ยนแปลงสิ่งลงทุน หรือผลตอบแทนของผู้ที่ถูกนำมาเปรียบเทียบ เช่น ชักจูงเพื่อนร่วมงานให้ทำงานน้อยลง หรือบังคับให้ทำงานเพิ่มมากขึ้น หรือบางครั้งก็อาจหาทางให้เพื่อนร่วมงานได้ค่าตอบแทนน้อยลง เป็นต้น

6. เปลี่ยนบุคคลที่นำมาเปรียบเทียบเพื่อทำให้ตนเองสบายใจขึ้น

3. ทฤษฎีของทیبอตและวอล์กเกอร์ (Thibaut and Walker's Theory)

ทฤษฎีของ Thibaut and Walker (1978, อ้างถึงในภัทรนถน พันธุ์สีดา, 2543, น.31-32) เน้นความสำคัญเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ โดยมีต้นกำเนิดมาจากแนวคิดด้านกระบวนการทางกฎหมาย Thibaut and Walker ได้เปรียบเทียบกับกระบวนการแก้ไขข้อพิพาท ซึ่งมืองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. คู่กรณีในศาล

2. การเข้าแทรกแซงโดยบุคคลที่ 3 เช่น ผู้พิพากษา คณะลูกขุน เป็นต้น

3. กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท ซึ่งมี 2 ขั้นตอนคือ

3.1 ขั้นตอนของกระบวนการ ได้แก่ ช่วงที่นำหลักฐานมาแสดงเพื่อพิสูจน์

ความจริง

3.2 ขั้นตอนของการตัดสินใจ ได้แก่ ช่วงนำหลักฐานมาพิจารณา และใช้ในการตัดสินปัญหาข้อพิพาทนั้นๆ

Thibaut and Walker ได้เปรียบเทียบกระบวนการในการตัดสินคดีในศาล 2 ระบบ ได้แก่

ก. ระบบกล่าวหา (Adversary System) ซึ่งเป็นระบบที่ใช้อยู่ในประเทศสหรัฐอเมริกาและประเทศอังกฤษ ระบบนี้ผู้พิพากษาเป็นผู้ควบคุมการตัดสินใจของคณะลูกขุน แต่ให้คู่กรณีมีส่วนในกระบวนการด้วย เช่น การคัดเลือกทนายความ หรือการเลือกวิธีการนำเสนอหลักฐาน เป็นต้น

ข. ระบบไต่สวนหรือระบบค้นหาความจริง (Inquisitorial System) เป็นระบบที่ใช้กันทั่วไปในประเทศทางแถบยุโรป ระบบนี้ผู้พิพากษาจะเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลและแสดงหลักฐานรวมทั้งควบคุมการตัดสินใจของคณะลูกขุนด้วย

แนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้คือ บุคคลจะเกิดความพึงพอใจหากได้มีส่วนร่วมตัดสินใจ ดังนั้น หากคูปิพาทได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับผลการตัดสินใจของคณะลูกขุนว่ามีความยุติธรรมมากกว่าคูปิพาทที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ นอกจากนี้ งานวิจัยที่สำรวจพบว่า การให้คูปิพาทแสดงความคิดเห็นในกระบวนการตัดสินใจทำให้คูปิพาทยอมรับผลการตัดสินใจมากขึ้นด้วย

ในทำนองเดียวกัน หากองค์กรให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ก็จะทำให้พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมมากขึ้น

4. ทฤษฎีของกรีนเบิร์ก (Greenberg's Theory)

Greenberg (Greenberg, 1993, อ้างถึงในภัทธนถน พันธุ์สีดา, น.35-36) ได้จำแนก การรับรู้ความยุติธรรมโดยเน้นเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึงการที่ผู้บังคับบัญชาต้องมีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายถึงกระบวนการ และผลของการตัดสินใจที่กระทบต่อพนักงาน ทั้งนี้สิ่งที่อธิบายจะต้องชัดเจนพอที่จะไขข้อข้องใจให้กับพนักงานได้

2. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึงการมีความสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ในองค์กรซึ่งอาจหมายถึงความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน

จะเห็นว่า Greenberg ได้เน้นความสำคัญในเรื่องของการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับช้ญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

2.3 การรับรู้บรรยากาศขององค์กร

2.3.1 ความหมายของการรับรู้บรรยากาศขององค์กร

Reichers and Schneider (1990) กล่าวว่า การมีส่วนร่วมในการรับรู้ของสมาชิกในองค์กรเกี่ยวกับนโยบาย การดำเนินงาน และระเบียบวิธีการปฏิบัติขององค์กรทั้งในส่วนที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ

Forehand and Gilmer (1964 อ้างใน เสาวรส บุณนาค, 2543) กล่าวว่า บรรยากาศในองค์กรหมายถึงลักษณะที่อธิบายถึงองค์กร และบอกถึงความแตกต่างขององค์กรหนึ่งกับอีกองค์กรหนึ่ง ซึ่งลักษณะนั้นจะต้องคงอยู่ในช่วงเวลาหนึ่งและสิ่งนั้นจะต้องมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรนั้น

Litwin and Stringer (1968 อ้างใน จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์, 2541) กล่าวว่า องค์ประกอบในสถานที่ทำงาน ซึ่งสามารถรับรู้โดยบุคลากรไม่ว่าจะเป็นทางตรงหรือทางอ้อม และการรับรู้จะส่งผลกระทบต่องานปฏิบัติงานภายในองค์การ

Schneider (1973 อ้างใน อาทิตยา หมื่นเดช, 2550) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การคือการรับรู้ของสมาชิกในองค์การต่อสภาพแวดล้อมนั้นๆ ในการทำงาน ซึ่งบรรยากาศนี้จะขึ้นอยู่กับการมองของสมาชิกมากกว่าเป็นภาพที่แท้จริง หรือลักษณะประจำขององค์การ

Steers and Porter (1979) กล่าวว่า บรรยากาศในองค์การมีความสำคัญเป็นอย่างมาก เนื่องจากมีส่วนในการกำหนดพฤติกรรมของบุคลากร ช่วยให้สามารถคิดวิเคราะห์พฤติกรรมต่างๆ รวมทั้งพฤติกรรมในการทำงานของบุคลากรได้

Stringer (2002 อ้างใน ฉัญญา มูลประทีป, 2545) กล่าวว่า สภาพแวดล้อมภายในองค์การ ซึ่งสมาชิกสามารถเรียนรู้และมีประสบการณ์ รวมทั้งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์การ

พวง ชัยสวัสดิ์ (2537) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์การมีความสำคัญต่อการปฏิบัติงานของบุคลากรในองค์การ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน มีผลต่อความผูกพัน และเป็นแรงกระตุ้นที่สำคัญที่จะส่งเสริมให้บุคลากรในหน่วยงานร่วมมือปฏิบัติให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์ (2541) กล่าวว่า บรรยากาศในองค์การเกิดจากการรับรู้ความรู้สึก หรือความเข้าใจของผู้ปฏิบัติงานที่มีต่อลักษณะในองค์การที่แวดล้อมผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งมีความแตกต่างกันในแต่ละองค์การและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์การ

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีบรรยากาศขององค์การ

Fordhang and Guamer (1964 อ้างใน ดารณี พันธุ์ศรี, 2545) ได้อธิบายบรรยากาศขององค์การว่าเป็นกลุ่มลักษณะที่อธิบายภาพขององค์การหนึ่ง ซึ่งทำให้องค์การนั้นแตกต่างไปจากองค์การอื่นๆ เป็นลักษณะที่คงอยู่เป็นระยะที่ยาวนาน สิ่งที่น่ามาวัดบรรยากาศขององค์การมี 5 มิติคือ ขนาดและโครงสร้างขององค์การ รูปแบบผู้นำ เป้าหมายขององค์การ ความซับซ้อนของระบบ และเครือข่ายของการติดต่อสื่อสารภายในองค์การ โดยวัดจากรูปร่าง ต่อมามีการศึกษาในแง่ของการรับรู้ของสมาชิกเกี่ยวกับสภาพต่างๆ ขององค์การในลักษณะของนามธรรมเพิ่มมากขึ้น ซึ่งตามแนวคิดนี้เป็นลักษณะการเชื่อมโยงลักษณะที่มองเห็นภายในองค์การ เช่น โครงสร้าง กฎเกณฑ์ แบบความ เป็นผู้นำกับขวัญกำลังใจ และพฤติกรรมของพนักงาน เป็นต้น ขึ้นอยู่กับความต้องการและบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล การรับรู้เหล่านี้มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมและทัศนคติของพนักงาน

Litwit and Stinger (1968 อ้างใน ปทุมทิพย์ ทิพย์โสภา, 2550) ได้เสนอทฤษฎีบรรยากาศองค์การโดยพัฒนาจากรูปแบบการจูงใจของ McClelland-Atkinson (1961 อ้างใน ปทุมทิพย์ ทิพย์โสภา, 2550) หรือเรียกว่า ทฤษฎีการแสวงหาเพื่อให้ได้สิ่งที่ต้องการ (McClelland's acquired – needs theory) ทฤษฎีนี้เชื่อว่า โดยปกติบุคคลมีความต้องการ 2 ประการ คือ ความสุขสบาย และการปราศจากการเจ็บปวด และต่อมาบุคคลใช้ชีวิตเรียนรู้ถึงความต้องการด้านอื่นอีก 3 ประการ ซึ่งเป็นความต้องการที่เหมือนกันแต่มีน้อยแตกต่างกันออกไป รูปแบบการจูงใจในความ ต้องการทั้ง 3 ประการนั้นมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1. ความต้องการเพื่อความสำเเร็จ (Need for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุความสำเร็จในงาน บุคคลที่ต้องการประสบความสำเร็จสูงอย่างแรงกล้า และกลัวการล้มเหลว ต้องการแข่งขันและกำหนดเป้าหมายที่ยากลำบากสำหรับตนเอง ชอบเสี่ยง และประเมินปัญหา มีความรับผิดชอบในหน้าที่การงานเพื่อจะให้ประสบความสำเร็จ และต้องการข้อมูลย้อนกลับเพื่อมาพัฒนา และปรับปรุงในหน้าที่การงาน มีความปรารถนาที่จะทำงานให้ดีกว่าบุคคลอื่น และสนใจความสำเร็จมากกว่าจะคำนึงถึงรางวัล และผลประโยชน์ใดๆ

2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความปรารถนาที่เกิดจากความผูกพันส่วนตนกับบุคคลอื่น บุคคลที่มีความต้องการทางด้านนี้สูงจะพอใจในการเป็นที่รักของบุคคลอื่นและหวังจะได้รับการตอบแทนจากบุคคลนั้นๆ มีแนวโน้มที่จะหลีกเลี่ยงการต่อต้านกับสมาชิกภายในกลุ่ม จะรักษามิตรภาพอันดีงาม พยายามในการให้ความร่วมมือมากกว่าการแย่งชิง และต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่

3. ความต้องการมีอำนาจ (Need for power) เป็นความปรารถนาที่จะควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือทรัพย์สิน สิ่งของและในสังคม พยายามใช้วิธีการสร้างอิทธิพลให้เกิดการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่น ต้องการเป็นผู้นำและอยู่เหนือผู้อื่น เป็นผู้แสวงหา หรือค้นคว้าวิธีการแก้ไขปัญหาให้ดีที่สุด มักจะมีความกังวลเรื่องการเมืองการมีอำนาจมากกว่าการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ มักจะมีความเชื่อเรื่องอำนาจในระบบองค์การ เชื่อในคุณค่าของงาน พร้อมจะสละประโยชน์ส่วนตน และเชื่อในความเป็นธรรม

จากทฤษฎีนี้ Litwin and Stringer (1968 อ้างใน ชนนันท์ จันทรรินทร์, 2550) ได้นำมาพัฒนาทฤษฎีบรรยากาศองค์การโดยให้คำอธิบายว่าระบบองค์การนั้นเน้นปัจจัยที่ผู้บริหารเกี่ยวข้องอยู่ ได้แก่ เทคโนโลยี โครงสร้างขององค์การ โครงสร้างของสังคม ภาวะผู้นำ การบริหารงาน กระบวนการตัดสินใจ และความต้องการเป็นสมาชิกในองค์การ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ทำให้เกิดองค์ประกอบของสิ่งแวดล้อมในการทำงานของสมาชิกในองค์การ โดยมีรูปแบบการจูงใจทั้ง 3 ประการของ McClelland-Atkinson ซึ่งส่งผลต่อองค์การในด้านต่างๆ เช่น ผลผลิต การคงอยู่ในงาน

เป็นต้น ส่วนข้อมูลย้อนกลับเป็นสิ่งสำคัญที่มีอิทธิพลต่อปัจจัยต้นเหตุหรือระบบขององค์การ บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมของบุคคล

จากแนวคิดดังกล่าว Litwin and Stringer (1968 อ้างใน ศศินันท์ หล้านามวงศ์, 2545) ได้แบ่งบรรยากาศองค์การออกเป็น 3 แบบคือ

1. บรรยากาศแบบมุ่งผลสำเร็จของงาน (Achievement oriented climate) เน้นเป้าหมายขององค์การเป็นสำคัญ บรรยากาศในลักษณะนี้จะทำให้ผู้ปฏิบัติงานมีความคิดสร้างสรรค์ผลผลิต ความพึงพอใจในงาน และระดับความต้องการการทำงานให้สำเร็จสูง มีลักษณะที่สำคัญ ดังนี้

- 1.1 เป็นความรับผิดชอบของบุคคล
- 1.2 มีการคำนวณความเสี่ยงในการทำงานและการเกิดนวัตกรรมในสังคม
- 1.3 การให้รางวัลและการยอมรับผู้ที่มีผลปฏิบัติงานดี
- 1.4 สร้างความประทับใจให้กับบุคลากรที่เป็นส่วนหนึ่งของความก้าวหน้า

และความสำเร็จในองค์การ

2. บรรยากาศแบบมุ่งสัมพันธ์ (Affiliation oriented climate) ผู้ปฏิบัติงานจะมีความสัมพันธ์อันดีต่อกัน มีความใกล้ชิด สนับสนุนกัน บรรยากาศแบบนี้ทำให้เกิดความพึงพอใจในระดับสูง มีทัศนคติที่ดีต่อผู้ร่วมงาน แต่ความริเริ่มสร้างสรรค์ในการทำงานจะอยู่ในระดับปานกลาง ผลการทำงานจะอยู่ในระดับต่ำ มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- 2.1 การเปิดโอกาสให้มีการพัฒนาในที่ทำงาน และสนับสนุนให้มีการสร้างสัมพันธ์ภายในกลุ่มอย่างเปิดเผยและจริงจัง
- 2.2 ให้การส่งเสริมและสนับสนุนแก่บุคลากรในทุกระดับ
- 2.3 ให้ความสำคัญกับอิสระในงานและจัดโครงสร้างไม่ซับซ้อน หรือที่ไม่มีการบีบบังคับ

- 2.4 ให้การยอมรับบุคลากรทุกคนว่าเป็นสมาชิกที่มีความสำคัญต่อกลุ่ม

3. บรรยากาศที่มุ่งการใช้อำนาจ (Power oriented climate) อำนาจการตัดสินใจอยู่ที่ผู้บริหาร ผู้ปฏิบัติงานต้องทำตามระเบียบอย่างเคร่งครัด บรรยากาศแบบนี้ก่อให้เกิดขวัญและกำลังใจในงานต่ำ ขาดความริเริ่มสร้างสรรค์ มีลักษณะสำคัญ ดังนี้

- 3.1 มีการกำหนดโครงสร้างที่ชัดเจน เช่น กฎระเบียบ ขั้นตอนการปฏิบัติงาน
- 3.2 ให้การยอมรับในบุคคลที่มีอำนาจหน้าที่รับผิดชอบ และตำแหน่งที่มีระดับสูงกว่า

3.3 กระตุ้นให้มีการใช้อำนาจหน้าที่อย่างเป็นทางการในการจัดการกับความขัดแย้ง หรือความคิดเห็นไม่ตรงกัน

Litwin and Stringer (1968 อ้างใน ศศิพันธ์ หล้านามวงศ์, 2545) กล่าวว่าบรรยากาศขององค์การเป็นส่วนสำคัญของการเชื่อมโยงระหว่างบุคคลและสิ่งแวดล้อม การรับรู้ของสมาชิกในองค์การที่มีต่อองค์ประกอบแต่ละด้านของบรรยากาศองค์การจะเกิดจากความต้องการทั้ง 3 ด้านหรือด้านใดด้านหนึ่งเป็นแรงกระตุ้น ซึ่งความต้องการเหล่านี้จะมีผลต่อการรับรู้ของบุคคลในองค์ประกอบแต่ละองค์ประกอบแตกต่างกันออกไป เนื่องจากบุคคลมีความต้องการในแต่ละด้านแตกต่างกันแต่สามารถนำมาวิเคราะห์หรือประเมินให้เห็นภาพรวมของบรรยากาศองค์การนั้นๆ ได้

แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การของกิปสัน (Gibson et al., 2000, p. 315-316) ได้นำเอาทฤษฎีการบริหารของนักวิชาการต่างๆ มาสรุปชี้ให้เห็นถึงแนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การ คือ

1. ทฤษฎีการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ (Scientific Management) ของ Taylor ซึ่งเป็นบิดาของการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์ ตามแนวคิดนี้จะให้ความสำคัญกับความชำนาญเฉพาะด้าน และการแบ่งหน้าที่การงาน โดยกำหนดโครงสร้างของการบริหารงานเป็นแบบรูปนัย การบริหารงานตามแนวคิด Taylor ก่อให้เกิดบรรยากาศภายในองค์การที่มีลักษณะเฉพาะตามแบบการบริหารงานแบบวิทยาศาสตร์

2. ทฤษฎีองค์การตามสถานการณ์ (Natural) เป็นตัวแปรและปัจจัยสำคัญในการกำหนดรูปแบบ กฎเกณฑ์ และระเบียบแบบแผน มีลักษณะเป็นเหตุและผล และสอดคล้องกับสภาพความเป็นจริง สภาพแวดล้อม เป้าหมายขององค์การโดยส่วนรวม โดยมีข้อสมมติฐานว่า องค์การที่เหมาะสมที่สุดคือ องค์การที่มีโครงสร้างและรูปแบบที่สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมของสังคมนั้นๆ ซึ่งรวมถึงสภาพภูมิศาสตร์ วัฒนธรรม ค่านิยม ความเชื่อ การสนับสนุน และความต้องการของสมาชิกในองค์การนั้นด้วย

3. ทฤษฎีไซเบอร์เนติก (Cybernetics) การบริหารตามแบบทฤษฎีนี้เชื่อว่ามนุษย์สามารถควบคุม ปรับปรุงเปลี่ยนแปลงสภาพแวดล้อมรอบตัวได้ ดังนั้น แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การจึงอยู่ที่การติดต่อสื่อสารระหว่างปฏิบัติงานด้วย

4. แนวคิดการจัดช่วงการบังคับบัญชาของ Lockheed จะมุ่งขอบเขต และช่วงการบังคับบัญชา แนวคิดเกี่ยวกับบรรยากาศองค์การจะอยู่ที่การประเมินหาองค์ประกอบที่สำคัญของบรรยากาศ เช่น ระดับของการฝึกอบรมผู้บริหารและสภาพการวางแผนภายในองค์การ เป็นต้น

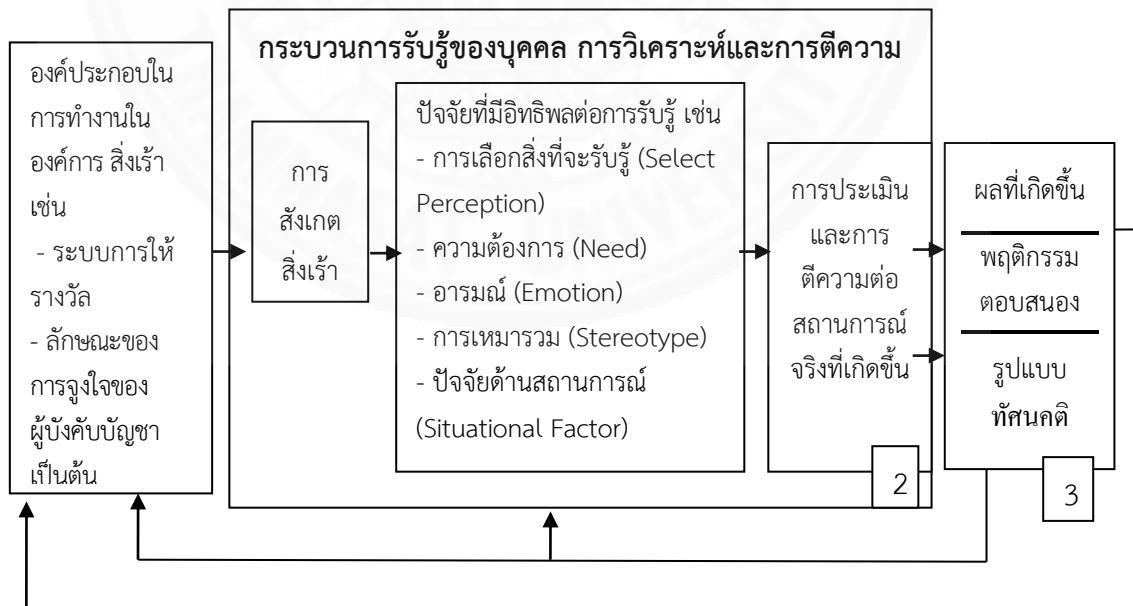
5. แนวคิดการกระจายอำนาจ (Decentralization) ให้ความสำคัญในเรื่องของการกระจายอำนาจการตัดสินใจให้กับหน่วยงานระดับรองลงไป ดังนั้น แนวความคิดเกี่ยวกับ

บรรยากาศองค์การจึงขึ้นอยู่กับ การกระจายอำนาจ ซึ่งการกระจายอำนาจนี้จะต้องอยู่บนพื้นฐานของสภาพความเป็นจริง และความไว้วางใจ

6. ทฤษฎี Likert’s 4 system ยึดระบบของกระบวนการกลุ่มซึ่งมีปฏิสัมพันธ์กัน โดยเน้นเรื่องการมีส่วนร่วม การสื่อสาร การจูงใจ และระดับการปฏิสัมพันธ์กันอยู่ในระดับใดขึ้นอยู่กับภาวะผู้นำเป็นสำคัญ ดังนั้น บรรยากาศองค์การจึงขึ้นอยู่กับ การกระจายอำนาจและระดับของการมีปฏิสัมพันธ์ของบุคคลในหน่วยงาน

7. การเพิ่มภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบในงาน (Job Enrichment) เป็นการบริหารงานเพื่อค้นหา และปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ตลอดจนทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจในงานด้านการปรับปรุงลักษณะ ดังนั้น บรรยากาศองค์การจึงขึ้นอยู่กับ การทำให้ผู้ปฏิบัติงานพร้อมที่จะปฏิบัติ มีความสำนึกในหน้าที่การทำงาน และโอกาสของความก้าวหน้า

จากแนวคิดและทฤษฎีที่กล่าวมา การบริหารงานในองค์การหนึ่งๆ นั้น จะมีด้วยกัน 3 ส่วน ดังนี้ 1) บุคคล 2) องค์การ และ 3) สภาพแวดล้อมหรือบรรยากาศองค์การ ซึ่งเมื่อการบริหารงานภายในองค์การเป็นรูปแบบใด ย่อมก่อให้เกิดการรับรู้สภาพแวดล้อมในการปฏิบัติงาน เป็นไปตามแนวคิดและแนวทฤษฎีนั้นๆ อีกทั้ง ยังส่งผลกระทบต่อพฤติกรรม ทักษะคติต่างๆ ของพนักงานภายในองค์การและตัวองค์การอีกด้วย โดยสามารถอธิบายเป็นแผนภาพแสดงการเกิดพฤติกรรมในองค์การที่มีความสอดคล้องกับบรรยากาศองค์การได้ดังนี้



แผนภาพที่ 2.2 กระบวนการการรับรู้ของบุคคล การวิเคราะห์และการตีความ

ที่มา “Organizations : behavior structure process,” Gibson et al., tenth edition, McGraw-Hill,2000)

แผนภาพที่ 2.2 ได้อธิบายว่า ทักษะหรือพฤติกรรมใดๆที่เกิดขึ้นกับองค์กรนั้นเริ่มมาจากองค์ประกอบในการทำงานหรือสิ่งเร้าต่างๆ ภายในองค์กรที่พนักงานได้รับผลโดยตรง เช่น ระบบการให้รางวัล เพื่อนร่วมงาน ลักษณะผู้บังคับบัญชา เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้จัดเป็นองค์ประกอบของบรรยากาศภายในองค์กร โดยถ้าสิ่งเหล่านี้มีกระทบโดยตรงกับพนักงานจะทำให้พนักงานเกิดการเรียนรู้ สังเกต วิเคราะห์ และตีความต่อสิ่งเร้าที่เกิดขึ้นเป็นการรับรู้บรรยากาศขององค์กร

2.3.3 ความสำคัญของบรรยากาศองค์กร

Steets and Porter (1979 อ้างใน เสาวรส บุนนาค, 2543) กล่าวว่า ความสำคัญของบรรยากาศในองค์กรคือตัวแปรสำคัญในการศึกษาขององค์กร วิเคราะห์การทำงานของบุคคลประสิทธิภาพ และประสิทธิผลขององค์กร บรรยากาศขององค์กรจะไม่ถูกต้องสมบูรณ์หากไม่พิจารณาถึงสภาพแวดล้อมองค์กร (Internal Environment) ซึ่งเรียกว่า บรรยากาศองค์กรที่มีส่วนกำหนดทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานของตน

Kolb, Rubin and McIntyre (1979 อ้างใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542) กล่าวว่าแนวความคิดเรื่องบรรยากาศขององค์กรมีผลกระทบต่อหน้าที่ต่างๆ ของบุคคลในองค์กรทั้งความสามารถในการผลิต ความผูกพันต่อองค์กรและช่วยในการศึกษากระบวนการการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบต่างๆ ของการบริหารต่อบุคคล พฤติกรรมองค์กรและสุขภาพองค์กร

Schneider (1990 อ้างในสุชาติา จานุบุษย์, 2549) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์อย่างใกล้ชิดกับการดำเนินงานตามหลักทรัพยากรมนุษย์ เช่น สวัสดิการ ระบบการคัดเลือก การเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรมและการพัฒนา เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน และประสิทธิภาพของการทำงาน และยังเสนอว่า บรรยากาศองค์กรมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานอีกด้วย ซึ่ง Huse and Bowditch (1991 อ้างใน ดารณี พันธุ์ศรี, 2545) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กรมีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน หากบุคคลรับรู้ถึงการสนับสนุนและสภาพแวดล้อมที่ดีจะรู้สึกพึงพอใจในงานและทำให้ผลการปฏิบัติงานดีขึ้นอีกด้วย

Brown and Moberg (1980 อ้างใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542) กล่าวว่า บรรยากาศขององค์กรจะเป็นความคาดหวังของสมาชิกขององค์กร ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงานที่เกิดขึ้น หากต้องมีการเปลี่ยนแปลงหรือพัฒนาองค์กรแล้วจะต้องพิจารณาเปลี่ยนแปลงบรรยากาศองค์กรเป็นอันดับแรก

2.3.4 องค์ประกอบของบรรยากาศองค์กร

มีนักวิชาการหลายท่านที่ศึกษาเกี่ยวกับองค์ประกอบของบรรยากาศ และได้แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศองค์กรออกเป็นหลายมิติที่แตกต่างกัน ดังต่อไปนี้

Forehand and Gilmer (1964 อ้างใน นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542) ได้เสนอคุณลักษณะที่กำหนดบรรยากาศองค์การไว้ 5 มิติ คือ

1. ขนาดและโครงสร้างองค์การ (Size and Structure) โครงสร้างองค์การมีความเกี่ยวข้องกับขนาดขององค์การ องค์การที่มีขนาดใหญ่ย่อมมีช่องว่างระหว่างผู้บริหารกับพนักงาน ซึ่งช่องว่างจะทำให้เกิดการกีดขวางทางจิตวิทยาในลักษณะที่ว่า ถ้าพนักงานคนนั้นไม่สามารถตัดสินใจหรือยืนอยู่จุดที่ห่างไกลจะทำให้เขารู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญน้อย

2. ลักษณะผู้นำในองค์การ (Leadership Pattern) รูปแบบการบริหารมีความสำคัญต่อการสร้างบรรยากาศในองค์การ ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะมีผลกระทบต่อความพึงพอใจและผลผลิตในงาน

3. เป้าหมาย (Goal Direction) องค์การแต่ละองค์การมีเป้าหมายแตกต่างกัน เช่น องค์การอุตสาหกรรม และองค์การเพื่อสาธารณะต่างก็มีเป้าหมายที่แตกต่างกัน เป็นต้น

4. ความซับซ้อนของระบบ (System Complexity) ความซับซ้อนที่แต่ละองค์การนำมาใช้อาจเป็นเรื่องของจำนวน และลักษณะความเกี่ยวข้องระหว่างส่วนต่างๆของระบบ ซึ่งแต่ละองค์การอาจมีความซับซ้อนแตกต่างกันออกไป เช่น เป้าหมาย ภาวะผู้นำเทคโนโลยี เป็นต้น

5. เครือข่ายของการติดต่อสื่อสาร (Communication Network) เครือข่ายการติดต่อสื่อสารภายในองค์การจะแสดงให้เห็นสภาพการจัดระเบียบ อำนาจ หน้าที่ และความเกี่ยวข้องระหว่างกลุ่ม การติดต่อสื่อสารจากเบื้องบนสู่เบื้องล่าง หรือจะเป็นแนวดิ่งหรือแนวนอนภายในองค์การนั้น

Litwin and Stinger (1968 อ้างใน กิณี อินทวงค์, 2551) แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศในการทำงานไว้ทั้งหมด 9 ด้าน ได้แก่

1. โครงสร้างองค์การ (Organization Structure) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่เกี่ยวข้องกับระเบียบการทำงาน กฎข้อบังคับ การควบคุม การบริหาร การปฏิบัติงาน และรายละเอียดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสาร

2. ความรับผิดชอบส่วนบุคคล (Individual Responsibility) เป็นการรับรู้ของบุคคลต่อความรู้สึกรับผิดชอบต่อนหน้าที่การงานของตน ความอิสระในการตัดสินใจในการทำงาน

3. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) เป็นความรู้สึกของบุคคลที่จะได้รับความยุติธรรมจากนโยบายการพิจารณาความดีความชอบ

4. ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง (Risk and Risk Taking) เป็นความรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับความท้าทายภายในองค์การ เป็นการวัดและการรับรู้ถึงความเสี่ยงและการเปลี่ยนแปลงภายในองค์การ การตัดสินใจ และหาแนวทางที่ปลอดภัยที่สุดในงาน

5. ความอบอุ่น (Warmth) เป็นการรู้สึกของบุคคลเกี่ยวกับการมีเพื่อนร่วมงานที่ดี เป็นมิตร การทำงานเป็นกลุ่ม
6. การสนับสนุน (Support) เป็นการรับรู้เกี่ยวกับการได้รับความช่วยเหลือ การสนับสนุนร่วมกันทั้งจากผู้บริหาร และเพื่อนร่วมงาน
7. มาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวัง (Performance Standard and Expectation) เป็นการรับรู้ความสำคัญของผลปฏิบัติงาน มาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจน และการคาดหวังว่างานจะต้องมีคุณภาพที่ดี
8. ความขัดแย้งและความอดทนต่อการขัดแย้ง (Conflict and Tolerance for Conflict) เป็นความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์การเกี่ยวกับการเผชิญและการแก้ปัญหา ความคิดเห็นที่แตกต่างกันภายในองค์การ และอุปสรรคที่เกิดขึ้นภายในองค์การ
9. เอกลักษณ์ขององค์การ และความจงรักภักดีของกลุ่ม (Organizational Identity and Group Loyalty) เป็นการรับรู้ของบุคคลว่าตนเองเป็นเจ้าของกิจการ และยังสามารถมองเห็นคุณค่าในตนเองและคุณค่าในทีมงาน

2.4 คุณภาพชีวิตการทำงาน

2.4.1 แนวคิดเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

คุณภาพชีวิตในการทำงาน (Quality of Work Life : QWL) เป็นองค์ประกอบหนึ่งที่สำคัญของคุณภาพชีวิต (Quality of Life) การปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งในการพัฒนาองค์การ โดยส่วนใหญ่จะเป็นประเทศที่พัฒนาแล้วที่จะมุ่งความสำคัญต่อการมีคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน เพราะถือว่ามีผลกระทบโดยตรงต่อความพึงพอใจในการทำงานของบุคลากร ซึ่งจะส่งผลให้องค์การสามารถดำเนินกิจกรรมต่างๆ และบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้

ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงาน มีผู้ให้ความหมายแตกต่างกันดังนี้

วรวรรณ บุญล้อม (2551:17) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตในการทำงานประกอบด้วย ค่าจ้าง ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ผลประโยชน์และความมั่นคงในการทำงาน การได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตการทำงานกับการดำเนินชีวิตโดยทั่วไป ซึ่งมีผลโดยตรงกับความพึงพอใจ และเป็นแรงจูงใจให้พนักงานทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ

อาทิตติยา ดวงสุวรรณ (2551: 12) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน มีด้วยกัน 2 ประการ ดังนี้

1. ความเท่าเทียมกันของคุณภาพชีวิตในการทำงาน เงื่อนไขความสำเร็จ การปฏิบัติ เช่น การบังคับบัญชาแบบประชาธิปไตย ความก้าวหน้าในการทำงาน สิ่งที่เกี่ยวข้องกับพนักงาน สภาพการทำงานและความปลอดภัยในงาน เป็นต้น

2. ความเท่าเทียมกันของคุณภาพชีวิตการทำงานกับความต้องการของพนักงาน ซึ่งได้แก่ ความปลอดภัย ความก้าวหน้า และความสามารถพัฒนาความสามารถ ความพึงพอใจในงาน โดยวัดระดับสูงสุดของความต้องการของมนุษย์

อิสราภรณ์ รัตนคช (2551 : 9) กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการรับรู้ความสุขโดยรวมในการทำงานปัจจุบัน โดยมีลักษณะการทำงานที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีความสุขในการทำงาน ไม่ถูกเอาเปรียบ สามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของพนักงาน ทั้งทางด้านรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ และเป็นธรรม สภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน การบริหารในการทำงาน การรักษาความสมดุลระหว่างชีวิตในการทำงาน และความภูมิใจในการทำงาน คุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีต้องมีลักษณะที่เท่าเทียมกัน มีความยุติธรรม ไม่มีระบบชนชั้น มีโอกาสเรียนรู้ในการทำงาน มีความคาดหวังและมีทางเลือกตามความชอบ นอกจากนี้ ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานมีความหมายหลายประเด็น ดังนี้

1. เป็นการสร้างบรรยากาศที่จะทำให้ผู้ใช้แรงงานได้รับความพึงพอใจในการทำงานที่สูงขึ้น โดยผ่านการเข้ามามีส่วนร่วมในการตัดสินใจขององค์กรส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมต่างๆ และทัศนคติ เช่น การมาทำงานตรงเวลา การลดอัตราการขาดงาน ความคับข้องใจในการทำงานลดลง เป็นต้น

2. คุณภาพชีวิตในการทำงานมีทั้งแคบและกว้าง โดยสามารถแยกได้หลายประเด็น ดังนี้

2.1 คุณภาพชีวิตในการทำงานในความหมายที่แคบ หมายถึง ผลที่มีต่อพนักงาน การปรับปรุงลักษณะงานและการปรับปรุงองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งพนักงานควรได้รับการพิจารณาอย่างเป็นพิเศษ สำหรับการส่งเสริมระดับคุณภาพชีวิตการทำงานของแต่ละบุคคล รวมถึงความต้องการของพนักงานในเรื่องความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจส่งผลต่อสภาพการทำงานอีกด้วย

2.2 คุณภาพชีวิตในการทำงานในความหมายที่กว้าง หมายถึง สิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับชีวิตในการทำงาน ซึ่งประกอบด้วยค่าจ้าง ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วแต่เป็นแรงจูงใจ และสร้างความพึงพอใจให้กับพนักงาน

2.3 คุณภาพชีวิตในการทำงานในแง่มุมมองที่หมายถึง การคำนึงถึงความ เป็นมนุษย์ในการทำงาน โดยมีความหมายครอบคลุมถึงวิธีการ แนวปฏิบัติหรือเทคโนโลยีที่ส่งเสริม สภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างเป็นประชาธิปไตย ทำให้บุคลากรเกิดความพึงพอใจมากขึ้น ตามลำดับ

Huse and Cummings (1985 : 198-199) ได้ให้ความหมายกับคุณภาพชีวิตใน การทำงานว่าเป็นความสอดคล้องกันระหว่างความรู้สึกว่าได้รับสิ่งที่คาดหวังของบุคคล กับประสิทธิผล ขององค์กร นั่นคือ คุณภาพชีวิตในการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์กรที่เกิดจากความสุขของ พนักงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความพึง พอใจในงานนั้นๆ ส่งผลให้พนักงานมีกำลังใจในการทำงานที่ดี

จากการศึกษาและรวบรวมจะเห็นว่ามิใช่ให้ความหมายของคุณภาพชีวิตในการ ทำงานโดยนักวิชาการมากมาย

ตารางที่ 2.3

ความหมายของคุณภาพชีวิตในการทำงานโดยนักวิชาการ

ทฤษฎี	ความหมาย
Glaser (1976)	คุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่ได้หมายความว่ามีความสุขใน การทำงานเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงความปลอดภัยในการ ทำงานการชดเชยที่เพียงพอและความยุติธรรมแต่รวมถึงการ จ้างงานที่เท่าเทียมกัน
Greenberg and Glaster (1980)	กระบวนการซึ่งองค์การพยายามที่จะให้คนได้แสดงความสามารถ ที่ซ่อนอยู่ภายในออกมาโดยรวมไปถึงกระบวนการตัดสินใจที่มี ผลต่อชีวิตการทำงาน
Nadler and Lawler (1983)	คุณภาพชีวิตการทำงานใช้ในหลายโอกาส เพื่ออ้างอิงถึงความ เคลื่อนไหว วิธีการ กลยุทธ์ต่างๆเพื่อจัดการระบบในองค์การ
Devis (1985)	คุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างลูกจ้างและสภาพแวดล้อมการ ทำงานโดยรวม
Casio (2003)	คุณภาพชีวิตการทำงาน มีความหมาย 2 ด้าน คือ - ความเท่าเทียมกันของคุณภาพชีวิตและการทำงานกับเงื่อนไข และความสำเร็จกับการปฏิบัติงาน - ความเท่าเทียมกันของคุณภาพชีวิตการทำงานกับความต้องการ ของพนักงาน

(ที่มา : ปรับปรุงจาก Ming-Yi and Kernohan, 1994 อ้างอิงจาก อาทิตติยา ดวงสุวรรณ 2551 : 13-14)

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยขอให้ความหมายของคุณภาพชีวิตการทำงานว่า การรับรู้สภาพความเป็นอยู่การดำเนินชีวิตที่เกี่ยวข้องกับงาน ความสามารถในการจัดการบทบาททำให้ชีวิตมีคุณค่าหรือมีการทำงาน ที่เกิดจากการยอมรับของสังคม การทำให้บุคลากรพึงพอใจในการทำงาน และสภาพแวดล้อมในองค์กร ระบบงาน และบรรยากาศในการทำงาน

2.4.2 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงาน

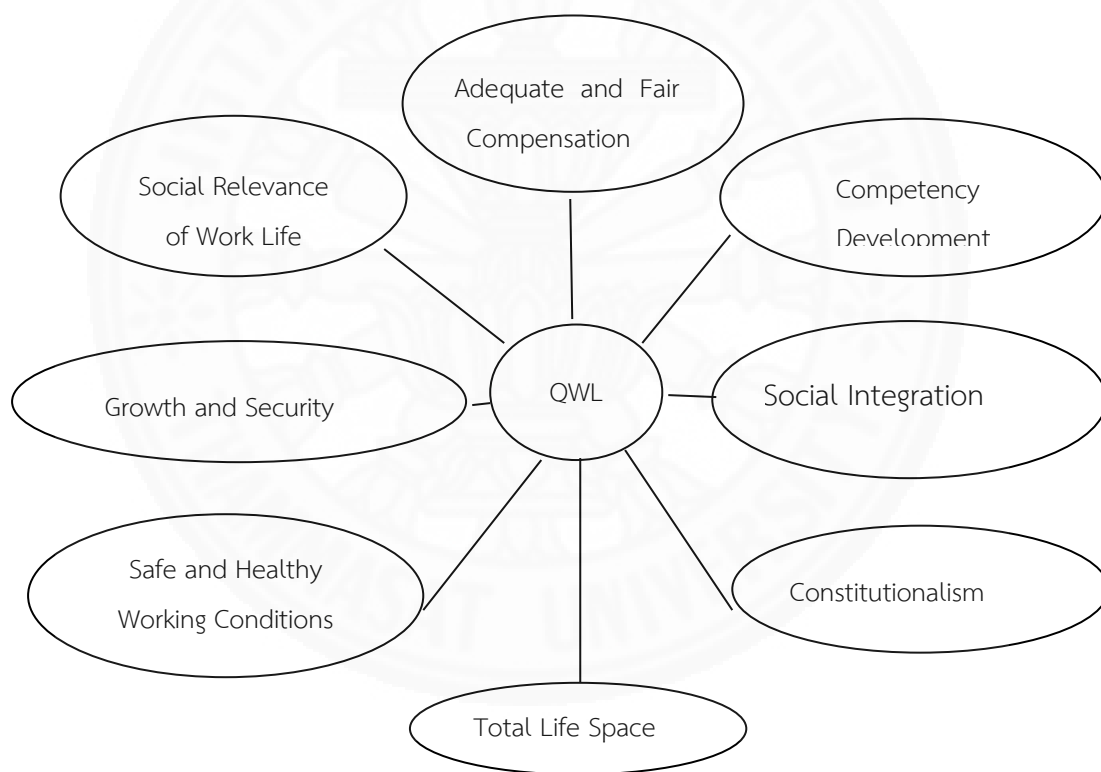
Walton (1973) ; Huse and Cumming (1985) เป็นบุคคลที่ได้ทำการศึกษาเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างจริงจัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะที่เกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เน้นแนวทางการเป็นมนุษย์ (humanistic) ศึกษาสภาพแวดล้อมจากตัวบุคคลและสังคมโดยทั้งสองสิ่งมีอิทธิพลที่จะทำให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน ผลผลิตที่ได้รับการตอบสนองความต้องการ และความพึงพอใจของบุคคล โดย Walton ได้ชี้ให้เห็นว่าปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงานนั้นมี 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนเพียงพอและมีความยุติธรรม คือ ค่าตอบแทนที่ได้รับจากการปฏิบัติงานนั้น จะต้องมีความเพียงพออยู่ในระดับมาตรฐานการครองชีพในสังคมนั้นๆ สำหรับค่าตอบแทนที่ยุติธรรมเกิดจากการเปรียบเทียบระหว่างการทำงานในตำแหน่งหน้าที่และความรับผิดชอบที่คล้ายคลึงกัน หรือเปรียบเทียบจากผลปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมที่ไม่ดี ทั้งทางด้านร่างกายและการทำงาน ควรมีการกำหนดมาตรฐานเดียวกัน ส่งเสริมสุขภาพของพนักงานทั้งทางด้านการได้ยิน การรบกวนสายตา
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ควรให้ความสนใจเพื่อเพิ่มความสามารถหน้าที่การงานให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่ง จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นในอนาคต จะต้องเปิดโอกาสความก้าวหน้าภายในองค์กรในสายงาน
4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล คือ โอกาสในการพัฒนาและการใช้ความสามารถของพนักงานในการปฏิบัติงานตามทักษะและความรู้ที่มี จะทำให้พนักงานรู้ว่าตนเองมีคุณค่าในการทำงานและได้ใช้ความสามารถในการทำงานอย่างเต็มที่ รวมทั้งความรู้สึกที่พนักงานมีต่อการเป็นส่วนหนึ่งขององค์กรด้วย
5. การบูรณาการทางสังคม หรือ การที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่ามีคุณค่าและมีการยอมรับและร่วมมือกันทำงานจากเพื่อนร่วมงาน รู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม เพื่อนร่วมงานมีการเปิดเผยตนเอง ไม่มีการแบ่งชนชั้นวรรณะ ปราศจากการถือคติ และการทำลายซึ่งกันและกัน

6. ประชาธิปไตยในองค์กร คือ พนักงานมีสิทธิ และความเสมอภาคในการทำงาน ได้รับการเคารพในสิทธิส่วนบุคคล ยอมรับความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสม รวมทั้งวางมาตรฐานการให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมแก่พนักงาน

7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว คือ บุคคลจะต้องจัดตารางชีวิตและการทำงานได้อย่างสมดุล ได้แก่ อาชีพ การเดินทาง การแบ่งเวลา รวมทั้งความก้าวหน้าในอาชีพ

8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม คือ การที่พนักงานมีความรู้สึกว่ามีกิจกรรมหรืองานที่ได้กระทำนั้นเป็นประโยชน์ต่อสังคม เพื่อเป็นการเพิ่มคุณค่าความสำคัญต่ออาชีพ มีความรับผิดชอบต่อสังคม และเกิดความรู้สึกภาคภูมิใจในตนเอง เช่น ความรู้สึกของพนักงานที่รับรู้ว่าการจ้างงานของตนเองมีความรับผิดชอบต่อสังคม เป็นต้น



ภาพที่ 2.3 องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานตามแนวความคิดของ วอลตัน (Walton)

(ที่มา : ปรับปรุงจาก Walton. 1973 : 93-95)

บุญเจือ วงษ์เกษม (2530) ได้อธิบายไว้ว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นระดับความพอใจของบุคคลต่อหน้าที่การงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงานจากปัจจัยต่างๆ ดังนี้

1. การเป็นอิสระในการทำงานหรือการถูกจับตามองตลอดเวลา
2. การทำให้พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งในการทำให้องค์การประสบความสำเร็จ
3. การมีส่วนร่วมในเชิงสังคม ในแง่เป้าหมายขององค์การ การรับรู้ว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ
4. การพัฒนา และการก้าวหน้า เช่น งานที่ให้โอกาสพัฒนาทักษะในการทำงาน และประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น
5. การได้รับรางวัลผลตอบแทนจากการทำงาน เช่น สวัสดิการต่างๆ รายได้ เป็นต้น

นอกจากองค์ประกอบทั้ง 5 ข้อที่กล่าวมาแล้วนั้น ผู้บริหารยังต้องคำนึงอีก 2 ปัจจัย ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์อีกด้วย

พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์ (2536) กล่าวว่า องค์ประกอบที่เกี่ยวข้องและส่งเสริมให้เกิดคุณภาพชีวิตในงานของบุคคลโดยรวมประกอบด้วย

1. ด้านการบริหาร ได้แก่ โครงสร้างการบริหารหรือโครงสร้างขององค์การที่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน หมายถึง การให้อิสระในการปฏิบัติงานตามหลักวิชาชีพ ส่งเสริมการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างชีวิตและการทำงาน และช่วยให้พนักงานสามารถใช้ชีวิตประจำวันได้อย่างมีความสุข เช่น ค่าตอบแทนที่เหมาะสม และมีความยุติธรรม สวัสดิการที่ช่วยสร้างคุณค่าแก่ชีวิต เป็นต้น
2. ด้านพฤติกรรมของบุคคลเป็นเรื่องของการยอมรับค่านิยม และเจตนาที่เกิดขึ้นในสภาพการดำเนินชีวิตในการทำงาน
3. ด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง สิ่งแวดล้อมภายนอกต่างๆ ได้แก่ สังคม เศรษฐกิจ วัฒนธรรมและการเมืองที่ส่งผลถึงความรู้สึกที่มนุษย์มีคุณค่า
4. ด้านบุคลิกภาพลักษณะส่วนตัว ความคาดหวังในชีวิตส่วนตัว ชีวิตการทำงาน ตลอดจนบุคลิกภาพเฉพาะในแต่ละบุคคลที่สามารถส่งผลทั้งในด้านส่งเสริม และลดความรู้สึกต่อคุณค่าในชีวิตการทำงานได้

ผจญ เฉลิมสาร (2540) ได้นำแนวคิดเกี่ยวกับเรื่องคุณภาพชีวิตและการทำงานกับแนวคิดทฤษฎีปัจจัยคู่ (Two-Factor Theory) ของ Frederick Herzberg มาอธิบายไว้ว่า การมี

คุณภาพชีวิตในการทำงานต้องมาจาก ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factor) และปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors)

ปัจจัยจูงใจ (Motivator Factors) เป็นองค์ประกอบหรือปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง (Intrinsic Aspects of the job) เป็นปัจจัยที่จูงใจบุคลากรในหน่วยงานให้เกิดความพึงพอใจ ได้แก่

1. ความสำเร็จของงาน (Achievement)
2. การได้รับการยอมรับนับถือ (Recognition)
3. ความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่การงาน (Advancement)
4. ลักษณะของงาน (Work Itself)
5. โอกาสเติบโตในอนาคต (Possibility of Growth)
6. ความรับผิดชอบ (Responsibility)

ปัจจัยสุขอนามัย (Hygiene Factors) เป็นองค์ประกอบที่ไม่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานโดยตรง แต่มีการเชื่อมโยงในเรื่องการปฏิบัติงานเป็นปัจจัยที่ไม่ใช่สิ่งจูงใจแต่สามารถให้บุคคลรู้สึกว่าจะไม่พึงพอใจที่จะปฏิบัติงาน ซึ่งมีอยู่ 10 ประการคือ

1. การบังคับบัญชา (Supervision)
2. นโยบายการบริหาร (Policy and Administration)
3. สภาพการทำงาน (Working Condition)
4. ความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา (Relationship with Superiors)
5. ความสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชา (Relationship with Subordinates)
6. ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน (Relationship with Peers)
7. ตำแหน่งในบริษัท (Status)
8. ความมั่นคงในงาน (Job Security)
9. เงินเดือน (Salary)
10. ชีวิตส่วนตัว (Personal life)

จากสิ่งที่กล่าวมาข้างต้น การสร้างคุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะคุณภาพชีวิตในงานมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานและจะส่งผลต่อการปฏิบัติงาน ทั้งยังเป็นสิ่งจูงใจให้เกิดความต้องการทำงาน ซึ่งนำไปสู่ประสิทธิภาพในการทำงาน เรียกว่า การบรรลุเป้าหมายของบุคคลในฐานะสมาชิกขององค์การด้วย อีกทั้งยังสามารถกล่าวได้อีกนัยหนึ่งว่า ปัจจัยสุขอนามัยมีความสำคัญต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีความแตกต่างกันขึ้นอยู่กับความคาดหวังของแต่ละบุคคล

2.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลการตั้งสมมติฐาน

2.5.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ

พิมพ์พิศา อจละนันท์ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในภาคตะวันออก” กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในภาคตะวันออก จำนวน 204 คน ผลการศึกษาพบว่า ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับบรรยากาศองค์การ อยู่ในระดับปานกลาง ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ บรรยากาศองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับต่ำ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ เท่ากับ 0.48

Alikhani and Lebadi (2014) ศึกษาเรื่อง The Relationship between Organizational Climate and Organizational Justice and Mental Health of the Staff in Shahidbeheshti University of Medical Sciences กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานในมหาวิทยาลัยจำนวน 190 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ พนักงานรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจะทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และการได้รับความใกล้ชิดทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และเกิดคุณค่าในตนเอง เป็นเหตุให้บรรยากาศในองค์การเป็นไปในทางที่ดีขึ้นไปด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ เท่ากับ 0.38

จากงานวิจัยข้างต้นพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมและการรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยครั้งที่ 1 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ

สมมติฐานที่ 1.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ

สมมติฐานที่ 1.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร

สมมติฐานที่ 1.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร

สมมติฐานที่ 1.4 ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร

2.5.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานสายปฏิบัติการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ 3 แห่ง จำนวน 413 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานสายปฏิบัติการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร การรับรู้ข้อมูลข่าวสารอยู่ในระดับปานกลางและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ด้านการให้ความช่วยเหลือ ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น ด้านความอดทนอดกลั้น ด้านความสำนึกในหน้าที่ และด้านการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับค่อนข้างสูงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เท่ากับ 0.46

ปาริชาติ ปานสำเนียง และ วิโรจน์ เจษภูาลักษณ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษา คณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 350 คน ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนของคณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เท่ากับ 0.49

Moghimi, Kasoumeh, and Samiie (2013) ได้ศึกษาเรื่อง Studying the Relationship between Organizational Justice and Employees' Quality of Work Life in Public Organization: A Case Study of Qom Province กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 264 คน ผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิต

การทำงาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เท่ากับ 0.66

Kokabi (2014) ได้ศึกษาเรื่อง The Surveying the Impact of Organizational Justice on Quality of Work Life of Administrative Units in Azad University of Mashhad กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ศึกษาคือ พนักงานในมหาวิทยาลัยจำนวน 291 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมของพนักงาน พนักงานมีความคาดหวังที่จะได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับสิ่งที่ลงทุนไป เมื่อองค์การได้มอบสิ่งที่พนักงานต้องการ ไม่ว่าจะ เป็น ความก้าวหน้าในงาน ค่าตอบแทนความปลอดภัยในการทำงาน จะส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานสูงขึ้นไปด้วย ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เท่ากับ 0.56

จากงานวิจัยข้างต้นพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.4 ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.5.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ธมนวรรณ วันทานู (2557) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาบุคลากรของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กลุ่มตัวอย่างคือ บุคลากรที่สังกัดสถาบันนิติวิทยาศาสตร์ กระทรวงยุติธรรม จำนวนทั้งสิ้น 355 คน จากผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เท่ากับ 0.15

สิรินาถ ตามวงษ์วาน (2554) ศึกษาเรื่อง อิทธิพลพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันที่มีต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 300 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลทางบวกในระดับต่ำ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เท่ากับ 0.18

Trtrek, Polatcan ,and Sezen (2008) ศึกษาเรื่อง The relationship among Emotional Intelligence (EI), Organizational Justice, Organizational Citizenship โดยศึกษา อาจารย์ในมหาวิทยาลัยจำนวน 255 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เท่ากับ 0.61

Orlowska (2011) ศึกษาเรื่อง The Mediating effect of psychological empowerment, perception of Organizational justice and human capital on the relationship between the employees perception HR practices and Organizational Citizenship Behaviors โดยศึกษาพนักงานของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งจำนวน 106 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เท่ากับ 0.68

จากงานวิจัยข้างต้นพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากผลการศึกษาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 3 ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3.4 ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.5.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ประสพ อินสุวรรณ (2557) ศึกษาเรื่อง บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลศรีรัตนพ จังหวัดศรีสะเกษ การศึกษาครั้งนี้ ไม่มีการสุ่มตัวอย่าง เนื่องจากได้ศึกษาในประชากรพยาบาลวิชาชีพทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในกลุ่มพยาบาลวิชาชีพทั้งหมดที่ปฏิบัติงานในกลุ่มการพยาบาล โรงพยาบาลศรีรัตนพ จังหวัดศรีสะเกษ จำนวน 42 คน โดยมีระยะเวลาปฏิบัติงานมากกว่า 6 เดือน (ตามเกณฑ์รับรองผ่านการประเมินผล ทดลองการปฏิบัติงาน) ผลการศึกษาพบว่า องค์ประกอบบรรยากาศองค์การหรือสภาพแวดล้อมทั้ง ภายในและภายนอกขององค์การมีความเกี่ยวข้องกันกับคุณภาพชีวิตการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เท่ากับ 0.79

โถมฤทัย ทองนุช (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศ องค์การ ความเครียดในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ กรณีศึกษา โรงพยาบาลรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี จำนวน 311 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศ ขององค์การรายด้านทุกด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตในการทำงาน ค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เท่ากับ 0.65

มาสริน ศุกลปักษ์ จริยาพร เจริญโล่ทองดี และดารุณี มิตรสุภาพ (2554) ได้ ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานและบรรยากาศองค์การต่อคุณภาพชีวิตการทำงาน ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาล พระนั่งเกล้า จำนวน 417 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศองค์การของพยาบาล วิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาล พระนั่งเกล้า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เท่ากับ 0.74

เอื้ออารี เพ็ชรสุวรรณ นวรัตน์ สุวรรณผ่อง นพพร ไทวธีระกุลและ ฉวีวรรณ บุญสุ ยา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ ศึกษา คือพยาบาลวิชาชีพจำนวน 277 คน คนที่ปฏิบัติงานอย่างน้อย 6 เดือน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาล

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน เท่ากับ 0.68

จากงานวิจัยข้างต้นพบว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์กัน จากผลการศึกษาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สามารถตั้งสมมติฐานที่ 4 ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.1 การรับรู้บรรยากาศด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.2 การรับรู้บรรยากาศด้านความความรับผิดชอบส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.3 การรับรู้บรรยากาศด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.4 การรับรู้บรรยากาศด้านความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.5 การรับรู้บรรยากาศด้านความอบอุ่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.6 การรับรู้บรรยากาศด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.7 การรับรู้บรรยากาศด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.8 การรับรู้บรรยากาศความขัดแย้งและความอดทนต่อการขัดแย้งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.9 การรับรู้บรรยากาศเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

2.5.5 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พรตบุตรี จุฑะกนก (2552) ได้ศึกษาเรื่อง ความภาคภูมิใจแห่งตนในบริบทขององค์กร การรับรู้บรรยากาศขององค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการ ศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต กลุ่มตัวอย่างการศึกษาคือ ข้าราชการศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามจำนวน 450 ชุด ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์กลับคืนมา 362 ชุด คิดเป็นร้อยละ 80.4 ของประชากรทั้งหมด ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการพัฒนาชุมชนเขต 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เท่ากับ 0.45

พิมพ์พิศา อจละนนท์ (2555) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร บรรยากาศขององค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในภาคตะวันออก กลุ่มตัวอย่างได้แก่ พนักงานของบริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่งในภาคตะวันออก จำนวน 204 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เท่ากับ 0.47

อรรณญา ไชยสร (2556) ศึกษาวิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพบรรยากาศขององค์กร ความผูกพันต่อองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช กลุ่มตัวอย่างเป็นครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชน ในจังหวัดนครศรีธรรมราชปีการศึกษา 2554 จำนวน 250 คน ผลการศึกษาพบว่า บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เท่ากับ 0.50

จากงานวิจัยข้างต้นพบว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสัมพันธ์กัน จากผลการศึกษาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า สามารถตั้งสมมติฐานที่ 5 ดังนี้

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 5.1 การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

สมมติฐานที่ 5.2 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม

สมมติฐานที่ 5.3 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา

สมมติฐานที่ 5.4 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ

สมมติฐานที่ 5.5 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความสำนึกในหน้าที่

2.5.6 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการคุณภาพชีวิตการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ปาริชาติ ปานสำเนียง และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2556) ได้ศึกษาเรื่อง “คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การผ่านความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษา คณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา 350 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี เท่ากับ 0.63

ณัฐชัย มีชั้นช่วง (2553) ได้ศึกษาเรื่อง คุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาข้าราชการนายทหารประทวนในสังกัดกรมทหารปืนใหญ่ที่ 3 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 256 คน ผลการศึกษาพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีอิทธิพลทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างคุณภาพชีวิตและการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เท่ากับ 0.80

จากงานวิจัยข้างต้นพบว่า คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการรับรู้ของพนักงานที่แตกต่างกัน จากงานวิจัยต่างๆ พบว่าบุคคลที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานมีการจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากผลการศึกษาดังกล่าวทำให้ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 6 ดังนี้

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษาความสัมพันธ์ของตัวแปรต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นทั้งหมด ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และ

พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยเปรียบเทียบข้อมูลงานวิจัยได้ทำการศึกษามาข้างต้นกับแนวคิดการเกิดพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ Organ (1988) อังใน (วิลลพ ล้อมตะคุ 2554) พบว่าพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกมาด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนกอย่างชัดเจนถึงระบบการให้รางวัลขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ โดยทั้งสองสิ่งเหล่านี้เป็นสิ่งที่นำไปสู่การมีพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในการศึกษาครั้งนี้คือคุณภาพชีวิตการทำงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรสื่อไปยังพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยทั้งการรับรู้ความยุติธรรมและการรับรู้บรรยากาศขององค์การต่างมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุให้เกิดพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 7 ดังนี้

สมมติฐานที่ 7 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การการรับรู้บรรยากาศขององค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งโดยตรงและผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้บรรยากาศขององค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ในพนักงานบริษัทมหาชน จำกัดแห่งหนึ่ง โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอนต่อไปนี้

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือพนักงานบริษัท มหาชน จำกัดแห่งหนึ่งในประเทศไทยจำนวน 250 คน (ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม 2559)

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

สำหรับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้จากจำนวนประชากรจริง โดยไม่มีการสุ่มกลุ่มตัวอย่าง

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.2.1 ตัวแปรต้น ได้แก่

3.2.1.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร สามารถแบ่งความยุติธรรมในองค์กร ได้เป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice)
2. ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice)
3. ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interactional Justice)
4. ความยุติธรรมด้านข้อมูล (Informational Justice)

3.2.1.2 การรับรู้บรรยากาศขององค์กร ตามแนวคิดของ Litwin and Stinger (1968 อ้างใน พลภัทร เจริญเวียงเวชกิจ, 2551) แบ่งองค์ประกอบของบรรยากาศในการทำงานไว้ทั้งหมด 9 ด้านได้แก่

1. โครงสร้างองค์กร (Organization Structure)
2. ความรับผิดชอบส่วนบุคคล (Individual Responsibility)
3. การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment)
4. ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง (Risk and Risk Taking)
5. ความอบอุ่น (Warmth)
6. การสนับสนุน (Support)
7. มาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวัง (Performance Standard and Expectation)
8. ความขัดแย้งและความอดทนต่อการขัดแย้ง (Conflict and Tolerance for Conflict)
9. เอกลักษณ์ขององค์กรและความจงรักภักดีของกลุ่ม (Organizational Identity and Group Loyalty)

3.2.1.3 คุณภาพชีวิตการทำงาน ตามแนวคิด Walton (1973) ; Huse and Cummings (1985) แบ่งปัจจัยที่มีผลต่อการสร้างคุณภาพชีวิตและการทำงาน 8 ประการ ดังนี้

1. การได้รับค่าตอบแทนเพียงพอและมีความยุติธรรมการได้รับค่าตอบแทนเพียงพอและมีความยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation)
2. สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition)
3. ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security)
4. โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Competency Development)
5. การบูรณาการทางสังคม (Social Integration)
6. ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism)
7. ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space)
8. ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Work Life)

3.2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่

1. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ตามแนวคิดของ Organ (1987, 1988) ได้แบ่งพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 ด้านด้วยกัน ดังนี้

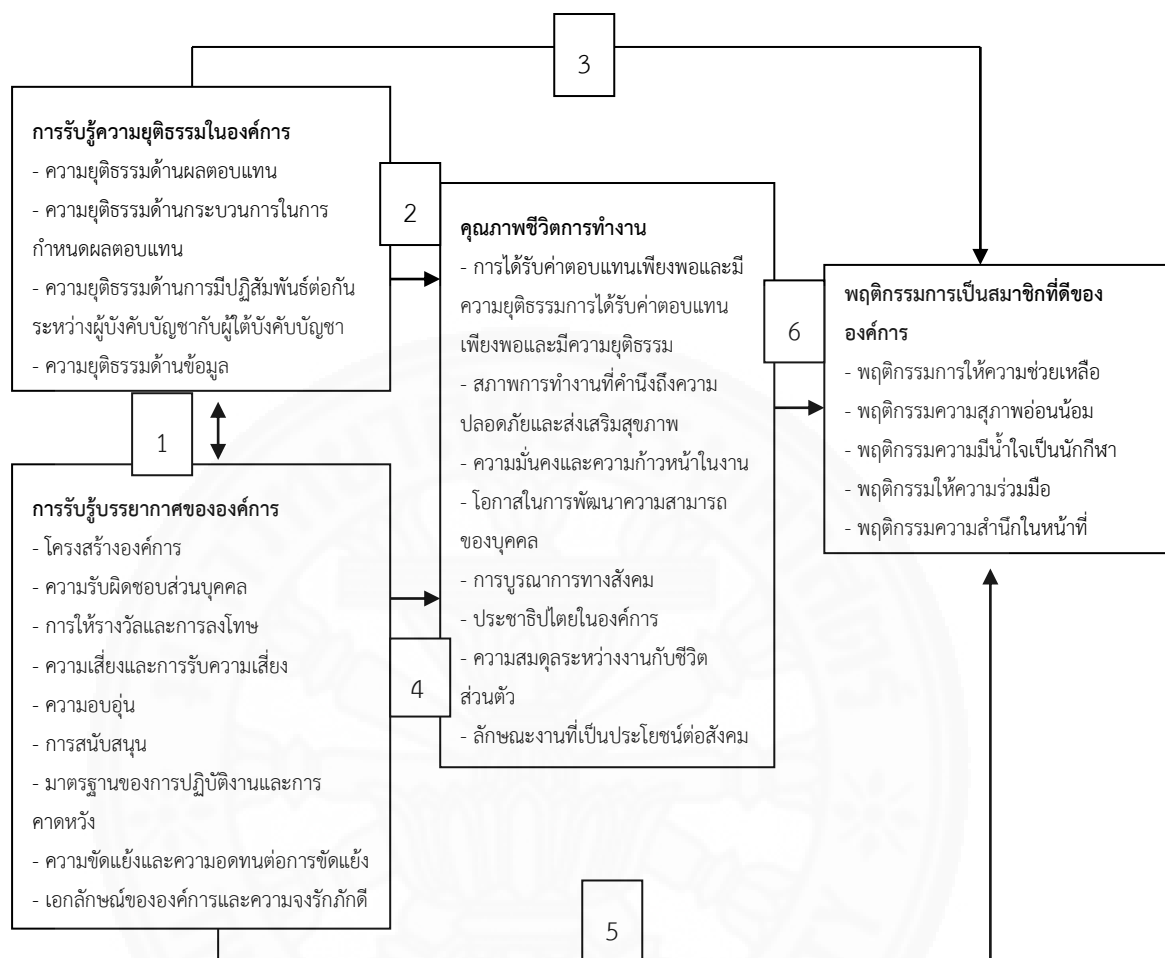
- 1.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism)
- 1.2 พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy)
- 1.3 พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship)
- 1.4 พฤติกรรมให้ความร่วมมือ (Civic Virtue)
- 1.5 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

ตารางที่ 3.1

แสดงระดับการวัดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	ระดับการวัด
1. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	Interval Scale
2. การรับรู้บรรยากาศขององค์กร	Interval Scale
3. คุณภาพชีวิตการทำงาน	Interval Scale
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	Interval Scale

3.3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 3.1 แสดงกรอบแนวคิดการมีอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

3.4 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับเพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบตรวจการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ผู้วิจัยได้พัฒนาตามแนวคิดของ Greenberg (1993) Sheppard Lewicki และ Minton (1992) Folger และ Cropazano (1998) และแบบสอบถามของเปรมจิต คล้ายพีธีร์ (2548) และยุวดี ศิริยทรัพย์ (2553)

มาเป็นต้นแบบสำหรับพัฒนาแบบสอบถามในการศึกษาครั้งนี้ โดยมีองค์ประกอบ 4 ด้านได้แก่ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice) ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interactional Justice) ความยุติธรรมด้านข้อมูล (Informational Justice) รวมทั้งสิ้น 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ผู้วิจัยนำแบบสอบถามของพลภัทร เจริญเวียงเวชกิจ (2551) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามครั้งนี้ ซึ่งแบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กรทั้ง 9 ด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์กร (Organization Structure) ความรับผิดชอบส่วนบุคคล (Individual Responsibility) การให้รางวัลและการลงโทษ (Reward and Punishment) ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง (Risk and Risk Taking) ความอบอุ่น (Warmth) การสนับสนุน (Support) มาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวัง (Performance Standard and Expectation) ความขัดแย้งและความอดทนต่อการขัดแย้ง (Conflict and Tolerance for Conflict) เอกลักษณ์ขององค์กรและความจงรักภักดีของกลุ่ม (Organizational Identity and Group Loyalty) ในแต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 40 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน ผู้วิจัยนำแบบสอบถามของคมกฤต เมฆสกุล (2553) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามครั้งนี้ ซึ่งแบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับคุณภาพชีวิตการทำงานทั้งหมด 8 ด้าน ได้แก่ การได้รับค่าตอบแทนเพียงพอและมีความยุติธรรม (Adequate and Fair Compensation) สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ (Safe and Healthy Working Condition) ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน (Growth and Security) โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล (Competency Development) การบูรณาการทางสังคม (Social Integration) ประชาธิปไตยในองค์กร (Constitutionalism) ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว (Total Life Space) ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม (Social Relevance of Work of Work Life) ในแต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 54 ข้อ

ส่วนที่ 5 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของวัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ชุติมา ชูติชิวานันท์ (2552) และฉัฐชัย มีชั้นช่วง (2553) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามครั้งนี้ ซึ่งแบบสอบถามนี้เป็นแบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร 5 ด้านด้วยกัน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) พฤติกรรมให้

ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ในแต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถามรวมทั้งสิ้น 27 ข้อ

ลักษณะแบบสอวัตในส่วนที่ 2 3 4 และ 5 เป็นแบบสอบถามที่ใช้มาตรวัดการประเมินค่าแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ให้เลือกตอบตามความรู้สึกของผู้ตอบดังนี้

ตารางที่ 3.2

เกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามสำหรับแบบคะแนนแบบสอบถามส่วนที่ 2 3 4 และ 5

ระดับความคิดเห็น	ค่าคะแนนข้อความเชิงบวก	ค่าคะแนนข้อความเชิงลบ
มากที่สุด	5	1
มาก	4	2
ปานกลาง	3	3
น้อย	2	4
น้อยที่สุด	1	5

เกณฑ์การวัดระดับความคิดเห็นสำหรับคะแนนแบบสอบถามส่วนที่ 2 3 4 และ 5 พิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนนความคิดเห็นของผู้ตอบแบบสอบถาม ซึ่งได้มาจากการนำคะแนนรวมมาหารด้วยข้อคำถาม จากนั้นนำมาจัดให้อยู่ในระดับ 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยแบ่งช่วงระดับด้วยวิธีการหาความกว้างของอันตรภาคชั้น โดยใช้สูตรตามที่ รัตนา ศิริพานิช (2533) อธิบายไว้ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{พิสัย}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{\text{คะแนนรายข้อสูงสุด}-\text{คะแนนรายข้อต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จากหลักการพิจารณาดังกล่าว ผู้วิจัยจึงกำหนดระดับของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานและพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนี้

คะแนนตั้งแต่ 3.68 – 5.00	ระดับสูง
คะแนนตั้งแต่ 2.34 – 3.67	ระดับปานกลาง
คะแนนตั้งแต่ 1.00 – 2.33	ระดับต่ำ

3.5 แนวทางในการพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ

3.5.1 ผู้วิจัยนำแบบประเมินการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และแบบวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมาพิจารณาเพื่อหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามดังกล่าวให้ผู้เชี่ยวชาญ 5 คน เป็นผู้พิจารณาข้อความแต่ละข้อความว่ามีความสอดคล้องกับนิยามของตัวแปรในการศึกษานี้หรือไม่ ซึ่งในแบบสอบถามผู้วิจัยได้ให้คำนิยามของแต่ละตัวแปรเพื่อให้ผู้เชี่ยวชาญเข้าใจในแนวทางเดียวกันเกี่ยวกับความหมายของแต่ละตัวแปรในการศึกษา โดยมีคะแนนการประเมินดังนี้

ตารางที่ 3.3

แสดงคะแนนการประเมินความเที่ยงตรงตามเนื้อหาในแต่ละข้อความ

ผลการประเมิน	คะแนน
ตรงตามเนื้อหา	+1
ไม่แน่ใจ	0
ไม่ตรงตามเนื้อหา	-1

จากนั้นนำผลคะแนนการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาคำนวณหาอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Index of item objective congruence : IOC) ตามสูตรของ Rovinelli and Hambleton (1977 : 49-60) ดังนี้

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่ R = ค่าคะแนนคำตอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่พิจารณาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

เมื่อได้ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาจึงนำมาพิจารณาตามเกณฑ์เพื่อตัดสินใจเก็บหรือตัดข้อคำถาม ดังนี้

ตารางที่ 3.4

แสดงเกณฑ์เพื่อตัดสินใจเก็บหรือตัดข้อคำถาม

ค่าคะแนน IOC	คะแนน
ตั้งแต่ 0.50-1.00	มีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา สามารถนำข้อคำถามไปใช้งานได้
ต่ำกว่า 0.50	ขาดความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ต้องทำการปรับปรุงข้อคำถาม หรือตัดทิ้ง

3.5.2 นำแบบสอบถามที่ได้จากการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้วไปทดสอบก่อนนำไปใช้จริงกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกับประชากรที่ใช้ในการวิจัยจำนวน 60 คน เพื่อนำผลมาตรวจให้คะแนนและทำการวิเคราะห์เป็นรายข้อ (Item analysis) เพื่อหาค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ด้วยการทดสอบค่าที (t-test) โดยคิดจาก 25% ของกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำทำการเลือกใช้เฉพาะข้อคำถามที่มีค่า t ตั้งแต่ 1.75 ขึ้นไป ซึ่งเป็นข้อคำถามที่มีค่าอำนาจจำแนกสูงและทำการตัดข้อคำถามที่มีค่า t ต่ำกว่า 1.75 ทิ้งไป

3.5.3 นำข้อคำถามที่ยังเหลืออยู่ มาหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) โดยการใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของ ครอนบาช (Cronbach Alpha Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญ .05 (รัตนา ศิริพานิช, 2533, น. 182-185) เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของเนื้อหาของแบบประเมินแต่ละส่วน

3.6 การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขออนุญาตองค์การบริหารมหานชนแห่งหนึ่งในการทำการศึกษาและเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทมหานชนจำกัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยมีการจัดประชุมพนักงานและทำการส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย พร้อมการชี้แจงว่าการเก็บข้อมูลเพื่อทำการศึกษาเท่านั้น ทั้งนี้ไม่มีการส่งผลกระทบต่อองค์การหรือผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด จึงทำให้การวิจัยครั้งนี้ทำให้ได้ข้อมูลกลับมา 100%

3.7 การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Sciences : SPSS for Windows Version 20 โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์และทดสอบดังนี้

1. การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ คือ ความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2. ในการทดสอบสมมติฐานจะทดสอบโดยใช้การทดสอบสถิติต่างๆ ดังที่แสดงใน

ตารางที่ 3.5

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 1.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ	
สมมติฐานที่ 1.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ	
สมมติฐานที่ 1.3 ความยุติธรรมด้านกรมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ	
สมมติฐานที่ 1.4 ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ	

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 2.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	
สมมติฐานที่ 2.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	
สมมติฐานที่ 2.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	
สมมติฐานที่ 2.4 ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 3.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	
สมมติฐานที่ 3.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	
สมมติฐานที่ 3.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 3.4 ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

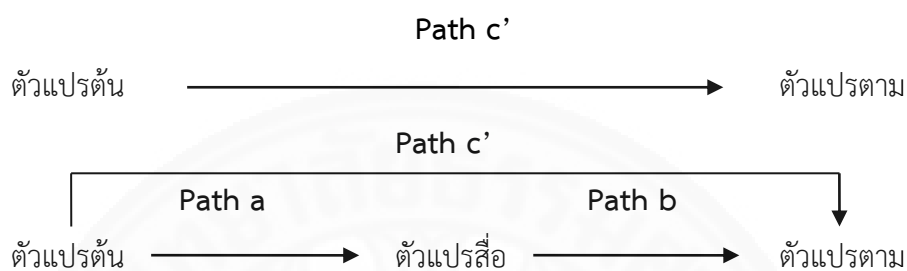
สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานการวิจัยที่ 4 การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กัน กับคุณภาพชีวิตการทำงาน	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 4.1 การรับรู้บรรยากาศด้านโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	
สมมติฐานที่ 4.2 การรับรู้บรรยากาศด้านความรับผิดชอบส่วนบุคคลมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	
สมมติฐานที่ 4.3 การรับรู้บรรยากาศด้านการให้รางวัลและการลงโทษมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	
สมมติฐานที่ 4.4 การรับรู้บรรยากาศด้านความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงมี ความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	
สมมติฐานที่ 4.5 การรับรู้บรรยากาศด้านความอบอุ่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ คุณภาพชีวิตการทำงาน	
สมมติฐานที่ 4.6 การรับรู้บรรยากาศด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวก กับคุณภาพชีวิตการทำงาน	
สมมติฐานที่ 4.7 การรับรู้บรรยากาศด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและการ คาดหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	
สมมติฐานที่ 4.8 การรับรู้บรรยากาศด้านความขัดแย้งและความอดทนต่อการ ขัดแย้งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	
สมมติฐานที่ 4.9 การรับรู้บรรยากาศด้านเอกลักษณ์ขององค์กรและความ จงรักภักดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	

ตารางที่ 3.5 (ต่อ)

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
สมมติฐานการวิจัยที่ 5 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กัน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	Pearson's Product Moment Correlation
สมมติฐานที่ 5.1 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	
สมมติฐานที่ 5.2 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	
สมมติฐานที่ 5.3 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	
สมมติฐานที่ 5.4 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ	
สมมติฐานที่ 5.5 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวก กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความสำนึกในหน้าที่	
สมมติฐานการวิจัยที่ 6 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	การวิเคราะห์ถดถอย พหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis)
สมมติฐานการวิจัยที่ 7 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การการรับรู้ บรรยากาศขององค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การทั้งโดยตรงและผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน	

การทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อโดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression) ทำการทดสอบตามวิธีที่แนะนำโดย Frazier, Tix, and Barron (2004) ดังนี้



1. หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม (Path c) โดยการวิเคราะห์การถดถอย ทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) หากมีนัยสำคัญให้ทดสอบขั้นต่อไป
2. หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรสื่อ (Path a) โดยการวิเคราะห์การถดถอย ทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) หากมีนัยสำคัญให้ทดสอบขั้นต่อไป
3. หาค่าความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสื่อและตัวแปรตาม โดยการควบคุมของตัวแปรต้นที่ต่อตัวแปรตาม (Path b) ซึ่งทำโดยการใส่ตัวแปรสื่อและตัวแปรอิสระในขั้นตอนเดียวกัน ทดสอบนัยสำคัญของค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (Beta) หากมีนัยสำคัญ ให้พิจารณาต่อที่ผลของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตาม โดยการควบคุมผลของตัวแปรสื่อที่มีต่อตัวแปรตาม (Path c') ซึ่งเป็นผลที่ได้ออกมาด้วยในขั้นตอนนี้ หากค่าสัมพัทธ์ลดลงจนไม่แตกต่างจากศูนย์ แสดงว่าเป็นตัวแปรสื่อโดยสมบูรณ์ หากค่าความสัมพันธ์ลดลงจากค่าความสัมพันธ์ในข้อ 1 อย่างมีนัยสำคัญแต่ไม่เป็นศูนย์ แสดงว่าเป็นตัวแปรสื่อบางส่วน

บทที่ 4

ผลการวิจัย

การวิจัยเรื่อง การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและการรับรู้บรรยากาศขององค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากรคือพนักงานในบริษัทมหาชนแห่งหนึ่งจำนวน 250 คน โดยทำการแจกแบบสอบถามไปจำนวน 250 ฉบับ ได้รับการตอบกลับคืนมา และมีความสมบูรณ์จำนวน 250 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไป จากนั้นนำข้อมูลทำการวิเคราะห์เพื่อนำเสนอผลการวิจัย โดยผู้วิจัยได้แบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วน ดังต่อไปนี้

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน

4.2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1

แสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	91	36.4
หญิง	159	63.6
2. อายุ		
ต่ำกว่า 21 ปี	4	1.6
21-30 ปี	140	56.0
31-40 ปี	78	31.2
41-50 ปี	21	8.4
51-60 ปี	7	2.8

ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

แสดงข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน	ร้อยละ
3. สถานภาพสมรส		
โสด	126	50.4
สมรส/ มีคู่ครอง	117	46.8
หย่าร้าง/ หม้าย	7	2.8
4. ระดับการศึกษาสูงสุด		
มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.	12	4.8
อนุปริญญา หรือ ปวส.	11	4.4
ปริญญาตรี	200	80.0
สูงกว่าปริญญาตรี	27	10.8
5. อายุงาน		
0 - 10 ปี	203	81.2
มากกว่า 10 ปี - 20 ปี	31	12.4
มากกว่า 20 ปี - 30 ปี	16	6.4
6. รายได้ต่อเดือน		
ต่ำกว่า 15,001 บาท	10	4.0
15,000 - 30,000 บาท	198	79.2
30,000 - 45,000 บาท	30	12.0
ตั้งแต่ 45,001 บาทขึ้นไป	12	4.8
รวม	250	100

จากข้อมูลในตารางที่ 4.1 พบว่า

เพศ : ประชากรส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 63.6 และ เพศชาย มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 36.4 ตามลำดับ อายุ:ประชากรส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 56.0 รองลงมาได้แก่ ช่วงอายุ 31-40 ปี จำนวน 78 คน คิดเป็นร้อยละ 31.2 ช่วงอายุ 41-50 ปี จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 8.4 ช่วงอายุ 51-60 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดช่วงอายุต่ำกว่า 21 ปี จำนวน 4 คน คิดเป็นร้อยละ 1.6

สถานภาพสมรส : ประชากรส่วนใหญ่มีสถานภาพสมรส โสด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 50.4 รองลงมาได้แก่สถานภาพสมรส สมรส/มีคู่ครอง จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 46.8 และกลุ่มที่มีสถานภาพสมรส หย่าร้าง/ หมาย จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 2.8 ตาม

ลำดับระดับการศึกษาสูงสุด : ประชากรส่วนใหญ่จบการศึกษาสูงสุดระดับปริญญาตรี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 80.0 รองลงมาได้แก่ สูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 10.8 มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช. จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ระดับอนุปริญญา หรือ ปวส. จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 4.4

อายุงาน : กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีอายุในช่วง 0-10 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 81.2 รองลงมาได้แก่ มากกว่า 10-20 ปี จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 12.4 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุดคือ มากกว่า 20-30 ปี จำนวน 16 คน คิดเป็นร้อยละ 6.4

รายได้ต่อเดือน : กลุ่มประชากรส่วนใหญ่มีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,000-30,000 บาท จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 79.2 รองลงมาได้แก่ ผู้ที่มีรายได้ 30,000-45,000 บาท จำนวน 30 คน คิดเป็นร้อยละ 12.0 ผู้ที่มีรายได้ตั้งแต่ 45,001 บาทขึ้นไป จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 4.8 และกลุ่มที่มีจำนวนน้อยที่สุด คือ ผู้ที่มีรายได้ต่ำกว่า 15,001 บาท จำนวน 10 คน คิดเป็นร้อยละ 4.0

4.2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับคะแนน
1. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	4.32	0.44	ระดับสูง
- การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	4.31	0.46	ระดับสูง
- การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน	4.30	0.54	ระดับสูง
- การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา	4.55	1.17	ระดับสูง
- การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูล	4.37	0.59	ระดับสูง

ตารางที่ 4.2 (ต่อ)

แสดงค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	ค่าเฉลี่ย	S.D.	ระดับคะแนน
2. การรับรู้บรรยากาศขององค์กร	4.34	0.38	ระดับสูง
- โครงสร้างองค์กร	4.40	0.36	ระดับสูง
- ความรับผิดชอบส่วนบุคคล	4.50	0.97	ระดับสูง
- การให้รางวัลและการลงโทษ	4.33	0.39	ระดับสูง
- ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง	4.37	0.40	ระดับสูง
- ความอบอุ่น	4.31	0.45	ระดับสูง
- การสนับสนุน	4.38	0.44	ระดับสูง
- มาตรฐานการปฏิบัติงานและการคาดหวัง	4.33	0.44	ระดับสูง
- ความขัดแย้งและความอดทนต่อการขัดแย้ง	4.17	0.60	ระดับสูง
- เอกลักษณ์ขององค์กรและความจงรักภักดีของกลุ่ม	4.24	0.44	ระดับสูง
3. คุณภาพชีวิตการทำงาน	4.30	0.41	ระดับสูง
- การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ	4.28	0.55	ระดับสูง
- ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม	4.34	0.39	ระดับสูง
- สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ			
- ประชาธิปไตย	4.33	0.45	ระดับสูง
- ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน	4.31	0.45	ระดับสูง
- โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล	4.30	0.45	ระดับสูง
- การบูรณาการสังคม	4.28	0.42	ระดับสูง
- ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว	4.29	0.46	ระดับสูง
	4.28	0.54	ระดับสูง
4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	4.50	0.27	ระดับสูง
- พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ	4.45	0.30	ระดับสูง
- พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	4.50	0.30	ระดับสูง
- พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	4.46	0.27	ระดับสูง
- พฤติกรรมให้ความร่วมมือ	4.50	0.41	ระดับสูง
- พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	4.59	0.33	ระดับสูง

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ

สมมติฐานที่ 1.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ

สมมติฐานที่ 1.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ

สมมติฐานที่ 1.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ

สมมติฐานที่ 1.4 ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	การรับรู้บรรยากาศขององค์การ
1. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	.799**
1.1 ด้านผลตอบแทน	.706**
1.2 ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน	.742**
1.3 ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่าง ผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา	.558**
1.4 ด้านข้อมูล	.647**

** $p < .01$

จากข้อมูลในตารางที่ 4.3 พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ โดยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านข้อมูล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .706, .742, .558, .647$ ตามลำดับโดย ; $p < .01$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.1, 1.2, 1.3 และ 1.4

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.4 ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตารางที่ 4.4

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	คุณภาพชีวิตการทำงาน
2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	.892**
2.1 ด้านผลตอบแทน	.806**
2.2 ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน	.832**
2.3 ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา	.245**
2.4 ด้านข้อมูล	.709**

** $p < .01$

จากข้อมูลในตารางที่ 4.4 พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านข้อมูล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .806, .832, .245, .709$ ตามลำดับโดย ; $p < .01$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.1, 2.2, 2.3 และ 2.4

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 3.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 3.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 3.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 3.4 ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตารางที่ 4.5

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	.607**
3.1 ด้านผลตอบแทน	.562**
3.2 ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน	.505**
3.3 ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา	.268**
3.4 ด้านข้อมูล	.551**

** $p < .01$

จากข้อมูลในตารางที่ 4.5 พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านข้อมูล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .562, .505, .268, .551$ ตามลำดับโดย ; $p < .01$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.1, 3.2, 3.3 และ 3.4

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.1 การรับรู้บรรยากาศด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.2 การรับรู้บรรยากาศด้านความรับผิดชอบส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.3 การรับรู้บรรยากาศด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.4 การรับรู้บรรยากาศด้านความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.5 การรับรู้บรรยากาศด้านความอบอุ่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.6 การรับรู้บรรยากาศด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.7 การรับรู้บรรยากาศด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.8 การรับรู้บรรยากาศความขัดแย้งและความอดทนต่อการขัดแย้งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.9 การรับรู้บรรยากาศเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตารางที่ 4.6

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์การ กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การรับรู้บรรยากาศขององค์การ	คุณภาพชีวิตการทำงาน
4 การรับรู้บรรยากาศขององค์การ	.863**
4.1 ด้านโครงสร้างองค์การ	.845**
4.2 ด้านความรับผิดชอบส่วนบุคคล	.292**
4.3 ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ	.758**
4.4 ด้านความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง	.731**

ตารางที่ 4.6 (ต่อ)

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์กร กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

การรับรู้บรรยากาศขององค์กร	คุณภาพชีวิตการทำงาน
4.5 ด้านความอบอุ่น	.697**
4.6 ด้านการสนับสนุน	.743**
4.7 ด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวัง	.754**
4.8 ด้านความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง	.808**
4.9 ด้านเอกลักษณ์ขององค์กรและความจงรักภักดี	.751**

** p < .01

จากข้อมูลในตารางที่ 4.6 พบว่าการรับรู้บรรยากาศขององค์กรทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดยการรับรู้บรรยากาศขององค์กรด้านโครงสร้าง ด้านความรับผิดชอบส่วนบุคคล ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวัง ด้านความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง ด้านเอกลักษณ์ขององค์กรและความจงรักภักดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .845, .292, .758, .731, .697, .743, .754, .808, .751$ ตามลำดับโดย; $p < .01$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8 และ 4.9

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 5.1 การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

สมมติฐานที่ 5.2 การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม

สมมติฐานที่ 5.3 การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา

สมมติฐานที่ 5.4 การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ

สมมติฐานที่ 5.5 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความสำนึกในหน้าที่

ตารางที่ 4.7

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	การรับรู้บรรยากาศขององค์การ
5. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวม	.716**
5.1 พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ	.708**
5.2 พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	.588**
5.3 พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	.459**
5.4 พฤติกรรมให้ความร่วมมือ	.758**
5.5 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	.603**

** $p < 0.1$

จากข้อมูลในตารางที่ 4.7 พบว่าการรับรู้บรรยากาศขององค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .708, .588, .459, .758, .603$ ตามลำดับโดย ; $p < .01$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 และ 5.5

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตารางที่ 4.8

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิต กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
คุณภาพชีวิตการทำงาน	.710**

** $p < .01$

จากข้อมูลในตารางที่ 4.8 พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .710, p < .01$) จึง ยอมรับสมมติฐานที่ 6

สมมติฐานที่ 7 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีอิทธิพล ต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งโดยตรงและผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน

ผลการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อของคุณภาพชีวิตการทำงาน ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พบว่า มีนัยสำคัญ ทั้ง 3 ขั้นตอน (มีนัยสำคัญทั้ง Path a, Path b, Path c และ Path c') เป็นไปตามเกณฑ์ที่กำหนด (Frazier et al.,2004) ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.9 และ 4.10

ตารางที่ 4.9

การทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อของคุณภาพชีวิตการทำงาน ในความความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงชั้น

ขั้นตอนการทดสอบ	B	SE B	95% CI	β
ขั้นที่ 1 (Path c) ตัวแปรตาม : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตัวแปรต้น : การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	.374	.031	.313, .435	.607**
ขั้นที่ 2 (Path a) ตัวแปรตาม : คุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรต้น : การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	.832	.027	.779, .885	.892**
ขั้นที่ 3 (Path b และ Path c') ตัวแปรตาม : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตัวแปรสื่อ : คุณภาพชีวิตการทำงาน (Path b) ตัวแปรต้น : การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (Path c')	.546 -.080	.065 .061	.417, .674 -.200, .040	.825** -.129

** $p < .01$, CI = ช่วงความเชื่อมั่น (confidence interval)

เมื่อพิจารณาที่ Path c' พบว่าค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรต้นไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = -.129$, $p = .193$) Frazier, Tix, and Barron (2004) แสดงว่าคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อสมบูรณ์ (Full Mediator) ของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตารางที่ 4.10

การทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อของคุณภาพชีวิตการทำงาน ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเชิงชั้น

ขั้นตอนการทดสอบ	B	SE B	95% CI	β
ขั้นที่ 1 (Path c) ตัวแปรตาม : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตัวแปรต้น : การรับรู้บรรยากาศขององค์กร	.519	.032	.456, .582	.716**
ขั้นที่ 2 (Path a) ตัวแปรตาม : คุณภาพชีวิตการทำงาน ตัวแปรต้น : การรับรู้บรรยากาศขององค์กร	.974	.035	.878, 1.016	.863**
ขั้นที่ 3 (Path b และ Path c') ตัวแปรตาม : พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตัวแปรสื่อ : คุณภาพชีวิตการทำงาน (Path b) ตัวแปรต้น : การรับรู้บรรยากาศขององค์กร (Path c')	.238 .293	.056 .062	.128, .349 .172, .415	.360** .405**

**p<.01, CI = ช่วงความเชื่อมั่น (confidence interval)

เมื่อพิจารณาที่ Path c' พบว่าน้อยกว่า Path c แต่ยังคงมีนัยสำคัญ (Path c' ไม่เท่ากับศูนย์ จึงเป็นตัวแปรสื่อโดยสมบูรณ์) จึงทำการทดสอบว่า Path c' น้อยกว่า Path c อย่างมีนัยสำคัญหรือไม่ ดังนี้

เนื่องจาก $c-c' = ab$ การทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่าง Path c และ Path c' จึงทำโดยการทดสอบนัยสำคัญของ ab โดยการทดสอบค่า z (Preacher, Rucker, and Hanyes, 2007 อ้างใน ชาญชัย จิตติพันธ์พรณี, 2554) ดังสมการ

$$Z = \frac{ab}{SEab}$$

โดยที่ $SEab = (b^2Sa^2 + a^2Sb^2 + Sa^2Sb^2)^{1/2}$

เมื่อ Sa และ Sb เป็นค่า standard errors ของ a และ b ตามลำดับ

หากค่า Z มีค่ามากกว่า 1.96 แสดงว่า ab มีนัยสำคัญที่ระดับ .05 การคำนวณช่วงความเชื่อมั่นที่ 95% ทำได้ดังนี้

$$CI_{95} : ab \pm SEab Z_{.975}$$

โดยที่ $Z_{.975} = 1.96$

สัดส่วนของการเป็นตัวแปรสื่อในความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้น และตัวแปรตามคำนวณได้จาก ab/c (Shrout and Bolger, 2002; cited in Frazier et al., 2004)

การทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่าง Path c และ Path c' แสดงดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11

แสดงการทดสอบนัยสำคัญของความแตกต่างระหว่าง Path c และ Path c' ในการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อของคุณภาพชีวิตการทำงาน ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

	Ab	SEab	CI.95	Z	ab/c
การรับรู้บรรยากาศขององค์กร →					
คุณภาพชีวิตการทำงาน →					
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี	.231	.05	.33, .13	4.62**	.45

* $p < .05$

จากตารางที่ 4.11 ค่า ab ในการทดสอบการเป็นตัวแปรสื่อของคุณภาพชีวิตการทำงานในความสัมพันธ์การรับรู้บรรยากาศขององค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี อย่างมีนัยสำคัญ แสดงว่า Path c' น้อยกว่า Path c อย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้น คุณภาพชีวิตการทำงานจึงเป็นตัวแปรสื่อบางส่วนในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์กร และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีสัดส่วนของการเป็นตัวแปรสื่อร้อยละ 45

จากผลวิเคราะห์ความสัมพันธ์ข้างต้น จึงยอมรับสมมติฐานที่ 7 บางส่วน กล่าวคือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน และการรับรู้บรรยากาศขององค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทั้งโดยตรงและผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผลการวิจัย และข้อเสนอแนะ

การวิจัยเรื่อง “การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ” มีวัตถุประสงค์ในการศึกษา ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับของ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ

ประชากรที่ศึกษาในครั้งนี้คือพนักงานบริษัทมหาชนแห่งหนึ่งในประเทศไทยจำนวน 250 คน (ข้อมูล ณ เดือน พฤษภาคม 2559) กลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยใช้จากจำนวนประชากรจริงโดยไม่มี การสุ่มตัวอย่าง เนื่องจากประชากรมีจำนวนน้อย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยแบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยข้อความเกี่ยวกับ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ 4 ด้าน ซึ่งมีข้อความทั้งหมด 15 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศขององค์การ 9 ด้าน ซึ่งมีข้อความ 40 ข้อ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน 8 ด้าน ซึ่งมีข้อความ 54 ข้อ

ส่วนที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 5 ด้าน ซึ่งมีข้อความ 27 ข้อ

โดยผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มประชากร คือ พนักงานบริษัทมหาชนแห่งหนึ่ง จำนวน 250 คน โดยแจกแบบสอบถามไปจำนวน 250 ฉบับ ได้รับการตอบคืนมาและมีความสมบูรณ์ จำนวน 250 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามที่ส่งไป และนำมาวิเคราะห์และเสนอผลการวิจัย โดยผู้วิจัยนำข้อมูลจากแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป Statistical Package for the Social Sciences : SPSS for Windows Version 20 เพื่อหาความถี่ (Frequency) ร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) การวิเคราะห์ค่าสหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยปรากฏดังต่อไปนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มประชากร

กลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 159 คน คิดเป็นร้อยละ 63.60 และเพศชาย มีจำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 36.40 ตามลำดับ ส่วนใหญ่อายุอยู่ในช่วง 21-30 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 56.00 มีสถานภาพโสด จำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 50.40 จบการศึกษาระดับสูงสุดปริญญาตรี จำนวน 200 คน คิดเป็นร้อยละ 80.00 โดยในกลุ่มอายุงานช่วงอายุ 0 – 10 ปี จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 81.20 และกลุ่มประชากรมีรายได้ต่อเดือนอยู่ในช่วง 15,000 – 30,000 บาท จำนวน 198 คน คิดเป็นร้อยละ 79.20

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ตัวแปรต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัยของกลุ่มประชากร พบว่า กลุ่มประชากรมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.32 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มประชากรมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมทุกด้าน ได้แก่ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและด้านข้อมูล โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31, 4.30, 4.55 และ 4.37 ตามลำดับ

กลุ่มประชากรมีระดับการรับรู้บรรยากาศขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.34 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มประชากรมีระดับการรับรู้บรรยากาศขององค์กรทุกด้านได้แก่ด้านโครงสร้าง ด้านความรับผิดชอบต่อส่วนบุคคล ด้านการให้รางวัลและการลงโทษ ด้านความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐานการปฏิบัติงานและการคาดหวัง ด้านความขัดแย้งและความอดทนต่อการขัดแย้ง และด้านเอกลักษณ์ขององค์กรและความจงรักภักดีของกลุ่ม โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.40, 4.50, 4.33, 4.37, 4.31, 4.38, 4.33, 4.17 และ 4.24 ตามลำดับ

กลุ่มประชากรมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.30 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มประชากรมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานทุกด้านได้แก่ด้านการได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ ด้านลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม ด้านสภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ ด้านประชาธิปไตย ด้านความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน ด้านโอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล ด้านการบูรณาการสังคม และด้านความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28, 4.34, 4.33, 4.31, 4.30, 4.29, 4.30 และ 4.28 ตามลำดับ

กลุ่มประชากรมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 เมื่อพิจารณารายด้านพบว่า กลุ่มประชากรมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทุกด้าน ได้แก่ด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ ด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม ด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจนักกีฬา ด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือและด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.45, 4.50, 4.46, 4.50 และ 4.59 ตามลำดับ

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

สำหรับการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐาน สามารถสรุปได้ตารางที่ 5.1 ดัง

ตารางที่ 5.1

แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .706, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 1.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .742, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 1.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .558, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 1.4 ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .647, p < 0.1$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .806, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 2.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .832, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 2.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .245, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 2.4 ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .709, p < 0.1$)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .562, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 3.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .505, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 3.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .268, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 3.4 ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .551, p < 0.1$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 4 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กันกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4.1 การรับรู้บรรยากาศด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .845, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 4.2 การรับรู้บรรยากาศด้านความรับผิดชอบส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .292, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 4.3 การรับรู้บรรยากาศด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .758, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 4.4 การรับรู้บรรยากาศด้านความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .731, p < 0.1$)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 4.5 การรับรู้บรรยากาศด้านความอบอุ่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .697, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 4.6 การรับรู้บรรยากาศด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .743, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 4.7 การรับรู้บรรยากาศด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .754, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 4.8 การรับรู้บรรยากาศความขัดแย้งและความอดทนต่อการขัดแย้งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .808, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 4.9 การรับรู้บรรยากาศเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .751, p < 0.1$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 5 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กันกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 5.1 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .708, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 5.2 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .588, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 5.3 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .459, p < 0.1$)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

แสดงผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐาน	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 5.4 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .758, p < 0.1$)
สมมติฐานที่ 5.5 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .603, p < 0.1$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 6 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ยอมรับสมมติฐาน ($r = .710, p < 0.1$)
สมมติฐานการวิจัยที่ 7 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งโดยตรงและผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน บางส่วน

5.2 อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ” สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

จากการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของกลุ่มประชากร พบว่า กลุ่มประชากรมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านข้อมูลอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.31, 4.31, 4.56, และ 4.38 ตามลำดับ ซึ่งสอดคล้องกับนโยบายขององค์การที่ต้องการให้พนักงานรับรู้ว่าคุณ้องค์การปฏิบัติกับพนักงานอย่างเป็นธรรม ทั้ง

ทางด้าน การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นในองค์การระหว่างบุคคล เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาและองค์การในภาพรวมทั้งหมด อย่างไรก็ตาม องค์การควรมีการส่งเสริมเรื่องการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การของพนักงาน โดยให้พนักงานทุกคนรับทราบกระบวนการในการประเมินผล หลักเกณฑ์ในการประเมินผล และรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนและเหมาะสม มีความโปร่งใสและเป็นธรรม มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้ากับพนักงานทุกคนระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ และเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์เพิ่มมากขึ้น

5.2.2 การวิเคราะห์การรับรู้บรรยากาศขององค์การ

จากการศึกษาการรับรู้บรรยากาศขององค์การของกลุ่มประชากร พบว่า กลุ่มประชากรมีระดับการรับรู้บรรยากาศขององค์การในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.34 เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านทั้ง 9 ด้าน ค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับสูงเช่นกัน ซึ่งเป็นผลจากการที่องค์การมีความชัดเจนในด้านการทำงาน เน้นการทำงานร่วมกัน เน้นให้พนักงานมีความรับผิดชอบในการทำงานโดยมีการแบ่งหน้าที่อย่างชัดเจน มีค่าตอบแทนและสวัสดิการที่จูงใจ ปัจจัยเหล่านี้ทำให้พนักงานมีการรับรู้บรรยากาศขององค์การในระดับสูง ทั้งนี้แสดงให้เห็นว่าองค์การได้นำแนวคิดเกี่ยวกับปัจจัยจูงใจที่มีผลต่อแรงจูงใจของพนักงานมาใช้ในการบริหารงานในองค์การตามแนวคิดของ McClelland-Atkinson (1968 อ้างใน ปทุมทิพย์ ทิพย์โสภา, 2550) ซึ่งเป็นแนวคิดเกี่ยวกับการแสวงหาเพื่อให้ได้ในสิ่งที่ต้องการ โดยรูปแบบการจูงใจแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1. ความต้องการเพื่อความสำเร็จ (Need for achievement) เป็นความปรารถนาที่จะบรรลุความสำเร็จในการทำงาน มีความรับผิดชอบในหน้าที่การทำงานเพื่อที่จะให้ตนเองประสบความสำเร็จ มีความปรารถนาที่ต้องการให้งานของตนเองดีกว่าคนอื่นและสนใจความสำเร็จมากกว่าจำคำนิ่งถึงรางวัล
2. ความต้องการความสัมพันธ์ (Need for affiliation) เป็นความปรารถนาที่เกิดจากความผูกพันส่วนตนกับบุคคลอื่น พอใจในการร่วมมือมากกว่าการแย่งชิงและต้องการสร้างความเข้าใจอันดีจากสังคมที่เขาเป็นสมาชิกอยู่
3. ความต้องการมีอำนาจ (Need for power) เป็นความปรารถนาที่จะควบคุมหรือมีอิทธิพลเหนือทรัพย์สิน เชื่อในคุณค่าของงาน พร้อมจะสละประโยชน์ส่วนตน และเชื่อในความเป็นธรรม

จะเห็นได้ว่าปัจจัยจูงใจทั้งสามที่กล่าวมาข้างต้น มีความสอดคล้องในองค์ประกอบของการรับรู้บรรยากาศขององค์การในแต่ละด้าน ได้แก่ โครงสร้างองค์การ ความรับผิดชอบส่วนบุคคล การให้รางวัลการลงโทษ ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง ความอบอุ่น การสนับสนุน มาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวัง ความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง และเอกลักษณ์ขององค์การ และความจงรักภักดีของกลุ่ม ถึงแม้การรับรู้บรรยากาศขององค์การอยู่ในระดับสูง องค์การก็ควรส่งเสริมและสนับสนุนบรรยากาศขององค์การอย่างสม่ำเสมอ เนื่องจากการรับรู้บรรยากาศขององค์การจะเป็นความคาดหวังของสมาชิกในองค์การ (Brown and Moberg, 1980)

5.2.3 การวิเคราะห์คุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการศึกษาคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มประชากร พบว่า กลุ่มประชากรมีระดับคุณภาพชีวิตการทำงานในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 4.30 จากการวิเคราะห์รายละเอียดของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับผู้เข้าร่วมวิจัยบางส่วน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการรับรู้ความสุขโดยรวมในการทำงานปัจจุบัน โดยมีลักษณะการทำงานที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีความสุขในการทำงาน ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ สามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของพนักงานได้ ทั้งรายได้และผลตอบแทนที่เพียงพอ เป็นธรรม ความปลอดภัยในการทำงานอีกทั้งความสัมพันธ์อันดีต่อเพื่อนร่วมงาน

5.2.4 การวิเคราะห์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของกลุ่มประชากร พบว่า กลุ่มประชากรมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.50 จากการวิเคราะห์รายละเอียดของข้อมูลที่เก็บรวบรวมมาและการสัมภาษณ์เชิงลึกกับกลุ่มประชากรบางส่วน พบว่า พนักงานมีพฤติกรรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์การ ซึ่งพนักงานทำด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักถึงผลตอบแทนโดยตรง และเป็นพฤติกรรมที่พนักงานไม่ได้ถูกบังคับให้ปฏิบัติโดยบทบาทหน้าที่ภายในองค์การ หรือไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดของงานในสัญญาว่าจ้างระหว่างพนักงานกับองค์การ และเมื่อพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแล้ว จะส่งผลต่อภาพรวมของการทำงาน และองค์การต่อไปด้วย โดยสอดคล้องกับ Katz และ Kahn (1978 quoted in Organ, 1997) ที่ได้ให้ข้อสรุปว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นการกระทำที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ให้ความเป็นมิตรและให้ความช่วยเหลือ ซึ่งปฏิบัติใน

งานต่างๆ ที่ไม่ได้ระบุไว้หน้าที่ที่ต้องปฏิบัติแต่พฤติกรรมดังกล่าวมีความจำเป็นสำหรับการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากถ้าขาดพฤติกรรมดังกล่าวจะทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น

5.3 การอภิปรายสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร

สมมติฐานที่ 1.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.706, p<0.1$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Alikhani and Lebadı (2014) พบว่า ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญ ($r=.742, p<0.1$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์พิศา อจละนนท์ (2555) พบว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.558, p<0.1$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์พิศา อจละนนท์ (2555) และ วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) พบว่า ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 1.4 ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.647, p<0.1$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย

ของวัลลพ ล้อมตะคุ (2554) และ Colquitt, Conlon, Wesson, Porter and Yee Ng, (2001) พบว่า ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อรวบรวมผลการทดสอบสมมติฐานย่อยทั้งหมดมาวิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์พิศา อจละนันท์ (2555) และงานวิจัยของ Alikhani and Lebad (2014) ที่พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลงานวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสำคัญต่อองค์กร พนักงานรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และการได้รับความใกล้ชิดทำให้พนักงานเกิดรู้สึกว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร และเกิดคุณค่าในตนเอง เป็นเหตุให้บรรยากาศในองค์กรเป็นไปในทางที่ดีขึ้นด้วย

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.806, p<.01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของปาริชาติ ปานสำเนียง และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2556) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.832, p<.01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Moghimi, Kasoumeh, and Samiie (2013) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.245, p<.01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ที่พบว่าความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2.4 ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.709, p<.01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Kokabi (2014) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อรวบรวมผลการทดสอบสมมติฐานย่อยทั้งหมดตามวิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของวัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ปาริชาติ ปานสำเนียง (2556) วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2556) และ Moghimi, Kasoumeh, and Samiie (2013) ที่ต่างก็พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการรับรู้ของพนักงานที่ได้รับความยุติธรรมภายในองค์การทั้งในด้านผลตอบแทน กระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์การ การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระบบข้อมูลต่างๆ ภายในองค์การ ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อพนักงานด้วยกันทั้งสิ้น เมื่อพนักงานเกิดการรับรู้และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งในองค์การ ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ก็จะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 3.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.562, p<.01$) ซึ่ง

สอดคล้องกับงานวิจัยของธมวรรณ วันทานู (2557) ที่พบว่าความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.505, p<.01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของสิรินาถ ตามวงษ์วาน (2554) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.286, p<.01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Trtrek, Polatcan, and Sezan (2008) ที่พบว่า ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 3.4 ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.551, p<.01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Orłowska (2011) ที่พบว่า ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

เมื่อรวบรวมผลการทดสอบสมมติฐานย่อยทั้งหมดมาวิเคราะห์สมมติฐานที่ 3 พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1988,1990) ที่กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคคล โดยบุคคลจะให้ความหมายของความสัมพันธระหว่างตนเองกับองค์กรในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่ดำเนินไปอย่างยุติธรรมแล้ว จะเป็นเหตุจูงใจให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยความสมัครใจ แต่หากบุคคลรับรู้และเชื่อว่าองค์กรได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างไม่ยุติธรรม บุคคลจะ

ปฏิบัติงานให้กับองค์กรเท่าที่จำเป็นตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดเท่านั้น ซึ่งถือว่าเป็นพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่เพื่อไม่ให้ตนเองถูกลงโทษและถูกเอาเปรียบโดยองค์กร ดังนั้นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งซึ่งส่งเสริมให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าองค์กรได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Moorman (1991) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์และส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ เนื่องจาก องค์กรมีการปฏิบัติเป็นแบบอย่างเพื่อให้พนักงานที่เพิ่งเข้ามาได้เรียนรู้และปฏิบัติตามกันจนกลายเป็นวัฒนธรรมในองค์กร พนักงานจะรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน ร่วมใจกันทำงาน โดยไม่รู้สึกลงใจถึงการถูกเอาเปรียบ

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.1 การรับรู้บรรยากาศด้านโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้บรรยากาศด้านโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.845, p<.01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสพ อินสุวรรณ (2557) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศด้านโครงสร้างองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4.2 การรับรู้บรรยากาศด้านความความรับผิดชอบส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้บรรยากาศด้านความความรับผิดชอบส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.292, p<.01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โฉมฤทัย ทองนุช (2556) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศด้านความความรับผิดชอบส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4.3 การรับรู้บรรยากาศด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้บรรยากาศด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.758, p<.01$)

ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาสรีน ศุกลปักษ์ จริญญาพร เจริญโล่ทองดี และดารณี มิตรสุภาพ (2554) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4.4 การรับรู้บรรยากาศด้านความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้บรรยากาศด้านความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.731$, $p<.01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ โฉมฤทัย ทองนุช (2556) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศด้านความเสี่ยงและการรับความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4.5 การรับรู้บรรยากาศด้านความอบอุ่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้บรรยากาศด้านความอบอุ่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.697$, $p<.01$) ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสพ อินสุวรรณ (2014) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศด้านความอบอุ่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4.6 การรับรู้บรรยากาศด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้บรรยากาศด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.743$, $p<.01$) ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาสรีน ศุกลปักษ์และจริญญาพร เจริญโล่ทองดี (2554) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4.7 การรับรู้บรรยากาศด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้บรรยากาศด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.754$, $p<.01$) ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ เอื้ออารี เพ็ชรสุวรรณ นวรัตน์ สุวรรณผ่อง นพพร โหวธีระกุล และฉวีวรรณ บุญสุยา (2555) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4.8 การรับรู้บรรยากาศด้านความขัดแย้งและความอดทนต่อการขัดแย้งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้บรรยากาศด้านความขัดแย้งและความอดทนต่อการขัดแย้งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.808, p<.01$) ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสพ อินสุวรรณ (2557) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศความขัดแย้งและความอดทนต่อการขัดแย้งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 4.9 การรับรู้บรรยากาศด้านเอกลักษณ์ขององค์กรและความจงรักภักดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้บรรยากาศด้านเอกลักษณ์ขององค์กรและความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.751, p<.01$) ซึ่งมีความสอดคล้องกับงานวิจัยของ มาสรีน ศุกลปักษ์ จริญญาพร เจริญโล่ทองดี และดารณี มิตรสุภาพ (2554) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศเอกลักษณ์ขององค์กรและความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการทดสอบสมมติฐานที่ 4 พบว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.863, p<.01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประสพ อินสุวรรณ (2557) โฉมฤทัย ทองนุช (2556) มาสรีน ศุกลปักษ์และจริญญาพร เจริญโล่ทองดี (2554) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ เนื่องจาก คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นการรับรู้ความสุขโดยรวมในการทำงานปัจจุบัน โดยมีลักษณะการทำงานที่ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกมีความสุขในการทำงาน ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ สามารถตอบสนองความจำเป็นพื้นฐานของพนักงาน ทั้งรายได้และผลตอบแทนที่เป็นธรรม สภาพแวดล้อม ความปลอดภัยในการทำงาน ความสัมพันธ์อันดีในการทำงานร่วมกัน การบริหารในการทำงาน การรักษาสมาคมระหว่างชีวิตในการทำงานและก่อให้เกิดความภูมิใจในการทำงาน ตามแนวคิดของ Glaser (1976) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่ได้หมายความว่ามีความสุขในการทำงานเพียงอย่างเดียว แต่ยังรวมถึงความปลอดภัยในการทำงาน การชดเชยที่เพียงพอและความยุติธรรมแต่รวมไปถึงการจ้างงานที่เท่าเทียมกัน

สมมติฐานที่ 5 การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 5.1 การรับรู้บรรยากาศขององค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

($r=.603, p<.01$) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรตบุตรี จุฑะกนก (2552) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความสำนึกในหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

และจากการทดสอบสมมติฐานที่ 5 พบว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.716, p<.01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พรตบุตรี จุฑะกนก (2552) พิมพ์พิศา อจละนันท์ (2555) และอรรัญญา ไชยสร (2556) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ เนื่องจาก การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับการดำเนินงานตามหลักทรัพยากรมนุษย์ เช่น สวัสดิการ ระบบการคัดเลือก การเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรมและการพัฒนา เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Kolb, Rubin and McIntyre (1979 อ้างใน นางเยาว์ แก้วมรกต, 2542) ที่กล่าวว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์การช่วยในการศึกษากระบวนการบริหาร โดยเฉพาะอย่างยิ่งรูปแบบต่างๆ ของการบริหารต่อบุคคล และการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 6 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.710, p<.01$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ ปานสำเนียงและวิโรจน์ เจริญลักษณ์ (2556) ที่พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ เนื่องจาก คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งในการพัฒนาองค์การ เพราะถือว่าเป็นผลกระทบโดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้น องค์การจึงเล็งเห็นความสำคัญและพยายามที่จะให้พนักงานเข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานและการปรับทัศนคติในการทำงาน อีกทั้งยังทำให้พนักงานไม่รู้สึกเครียดต่อการทำงานอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Huse and Cummings (1985: 198-199) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์การที่เกิดจากความสุขของพนักงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้นๆ ส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

สมมติฐานที่ 7 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้บรรยากาศขององค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งโดยตรงและผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน

จากการทดสอบสมมติฐาน โดยการวิเคราะห์การถดถอยพหุเชิงซ้อน (Hierarchical Multiple Regression Analysis) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อแบบสมบูรณ์ (Full Mediator) ของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยส่งผลโดยรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อบางส่วน (Partial Mediator) ของ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยส่งผลโดยรวมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยมีสัดส่วนของตัวแปรสื่อร้อยละ 45 ดังแสดงในตารางที่ 4.11 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ปาริชาติ ปานสำเนียงและวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2556) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรไม่ส่งผลโดยตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี แต่ส่งผลผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน และการรับรู้บรรยากาศขององค์กรสามารถส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยผ่านคุณภาพชีวิตการทำงานไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะสามารถแสดงออกมาด้วยความเต็มใจ โดยทั้งการรับรู้ความยุติธรรมและการรับรู้บรรยากาศขององค์กรต่างมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และในการศึกษาครั้งนี้คุณภาพชีวิตการทำงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรสื่อไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สรุปคือจากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ยังพบว่าการรับรู้บรรยากาศขององค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งบรรลุจุดประสงค์ของงานวิจัยขึ้นนี้ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาตัวแปรที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยสะท้อนผ่านค่าสถิติที่แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและการรับรู้บรรยากาศขององค์กรเป็นสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี และมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อจากสาเหตุไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ซึ่งตัวแปรเหล่านี้เป็นตัวแปรที่องค์กรต่างๆ ให้ความสนใจเพื่อจะได้ส่งเสริมและสนับสนุนนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

5.4 ข้อเสนอแนะ

5.4.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอยู่ในระดับสูง แต่การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การบางด้านที่พนักงานให้ความคิดเห็นว่าคุณมีการแก้ไขได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งองค์การควรพิจารณาปรับเปลี่ยนการบริหารให้เหมาะสมตามโครงสร้างองค์การที่เปลี่ยนไป

การรับรู้บรรยากาศขององค์การอยู่ในระดับสูง แต่การรับรู้บรรยากาศขององค์การบางด้านที่พนักงานให้ความคิดเห็นว่าคุณมีการแก้ไขได้แก่ มาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวัง เป็นการรับรู้ความสำคัญของผลการปฏิบัติงาน องค์การควรเพิ่มมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ชัดเจนเพื่อเพิ่มคุณภาพงานให้ดียิ่งขึ้น

คุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง แต่การรับรู้บรรยากาศขององค์การบางด้านที่พนักงานให้ความคิดเห็นว่าคุณมีการแก้ไขได้แก่ ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน องค์การควรให้ความสนใจเพื่อเพิ่มความสามารถในหน้าที่การงานให้พนักงานมีโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งงาน จะต้องมีการมอบหมายงานใหม่ หรืองานที่ต้องใช้ความรู้และทักษะที่เพิ่มขึ้นในอนาคต และต้องเปิดโอกาสความก้าวหน้าภายในองค์การในสายงาน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง แต่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การบางด้านที่พนักงานให้ความคิดเห็นว่าคุณมีการแก้ไขได้แก่ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ องค์การควรจัดอบรมให้พนักงานตระหนักถึงการไม่ใช้เวลาในการทำงานปฏิบัติงาน นอกเหนือจากงานที่ทำ พนักงานทุกคนถือว่าเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งองค์การเปรียบเสมือนทีมงานขนาดใหญ่ ดังนั้นพนักงานทุกคนต้องให้ความร่วมมือเพื่อที่จะได้บรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

5.4.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

1. เนื่องประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานของบริษัทมหาชนแห่งหนึ่งเท่านั้น ผลการศึกษาจึงอาจไม่สามารถอ้างอิงถึงองค์การมหาชนแห่งอื่นๆ ได้ เนื่องจากมีวัฒนธรรมองค์การที่ต่างกัน ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรขยายไปยังองค์การมหาชนอื่นๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมมากขึ้น

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การที่มีระเบียบวิธีดำเนินงานที่แตกต่างกัน เช่น บริษัทเอกชนแต่ละธุรกิจ หน่วยงานของภาครัฐ และองค์การรัฐวิสาหกิจ เพื่อให้เข้าใจความแตกต่างของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้น

3. ควรศึกษาหาตัวแปรอื่นๆ ที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในบริบทของประเทศไทย เพื่อเข้าใจและส่งเสริมให้พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น

4. ควรศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในลักษณะงานวิจัยเชิงคุณภาพควบคู่กับงานวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้ข้อมูลของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น



รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

- บุญเจือ วงษ์เกษม. (2530). คุณภาพชีวิตการทำงานกับการเพิ่มผลผลิต. วารสารการเพิ่มผลผลิต, 26(1), 29-33.
- ประพันธ์ ชัยกิจอุราใจ. (2556). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีกับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น. บทความวารณกรรม.
- ผจญ เฉลิมสาร. (2540). คุณภาพชีวิตการทำงาน. วารสารเพื่อการเพิ่มผลผลิต Productivity World, 2(7), 23.
- พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. (2536). 50 ปี ชีวิตการงานอาจารย์พวงรัตน์ บุญญานุรักษ์. กรุงเทพมหานคร: ว่างใหม่บลูปรินท์
- รัตนา ศิริพานิช. (2533). หลักการสร้างแบบสอวัตทางจิตวิทยาและทางการศึกษา. กรุงเทพมหานคร: เจริญวิทย์การพิมพ์.
- เศรษฐศาสตร์ ไชยแสง. (2553). คุณภาพชีวิตในการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยราชพฤกษ์. ศูนย์วิจัยและพัฒนาวิทยาลัยราชพฤกษ์.
- เอื้ออารี เพ็ชรสุวรรณ นวรัตน์ สุวรรณผ่อง นพพร โทวีระกุลและ ฉวีวรรณ บุญสุยา. (2555). คุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง.

วิทยานิพนธ์และงานวิจัยส่วนบุคคล

- กีนรี อินทะวงศ์. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้บรรยากาศองค์การและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานโรงแรมจังหวัดเชียงใหม่. การค้นคว้าแบบอิสระ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาการปรึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- คมกฤต เมฆสกุล. (2553). คุณภาพชีวิตในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท ฮาน่าไมโครอิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (มหาชน) จังหวัดลำพูน. การค้นคว้าอิสระปริญญา วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

- จุฑารัตน์ สุคันธรัตน์. (2541). การรับรู้บรรยากาศขององค์การและความเครียดของบุคลากรในโรงพยาบาลตากสิน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ฉัฐชัย มีชั้นช่วง. (2553). คุณภาพชีวิต คุณภาพชีวิตในการทำงานและการเป็นพฤติกรรมที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา : ข้าราชการนายทหารประมาณในสังกัดกรมทหารปืนใหญ่ที่ 3. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- โหมฤทัย ทองนุช. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศขององค์การ ความเครียดในการปฏิบัติงานและคุณภาพชีวิตในการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ : กรณีศึกษา โรงพยาบาลรัฐบาลในเขตจังหวัดปทุมธานี. มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี.
- ชุตินา ชุตินานนท์. (2552). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) ที่มีผลต่อองค์การการเรียนรู้ (Learn Organization) : กรณีศึกษา กลุ่มธุรกิจให้บริการโทรศัพท์เคลื่อนที่. งานวิจัยโครงการปริญญาโท บริหารธุรกิจเน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี.
- ชนันนัทธ์ จันทรินทร์. (2550). อิทธิพลของการจัดการทรัพยากรมนุษย์และบรรยากาศขององค์การต่อผลปฏิบัติงานของพนักงานในเขตนิคมอุตสาหกรรมภาคเหนือ. การค้นคว้าแบบอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต. สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ณัญญา มุลประหัต. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติต่องาน ความเชื่ออำนาจในตนบรรยากาศขององค์การกับการมีส่วนร่วมในงานของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลสังกัดกระทรวงกลาโหม. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ดารณี พันธุ์ศรี. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างความเชื่ออำนาจในตน คุณค่าของงานบรรยากาศขององค์การกับการปฏิบัติ บทบาทอิสระในการปฏิบัติ การพยาบาล ตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลทั่วไป. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิตจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- ธมนวรรณ วันทานุ. (2557). ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ ภาวะผู้นำและพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา บุคลากรของสถาบันนิติวิทยาศาสตร์.

- นงเยาว์ แก้วมรกต. (2542). ผลการรับรู้บรรยากาศองค์การที่มีต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงานบุคคลในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปาริชาติ ปานสำเนียงและวิโรจน์ เจษภูลักษณ์. (2556). คุณภาพชีวิตในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การผ่านความผูกพันต่อองค์การของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษา คณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพมหานคร. วารสารวิทยาสาร ปี 24 ฉบับที่ 2 เมษายน-มิถุนายน 2556.
- ปรีดี อิทธิพงศ์. (2552). “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมเหล็กแห่งหนึ่ง.” งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ประสพ อินสุวรรณ. (2557). บรรยากาศองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพกลุ่มการพยาบาลโรงพยาบาลศรีรัตนพ จังหวัดศรีสะเกษ. วารสารวิทยาลัยพยาบาลบรมราชชนนี นครราชสีมา ปีที่ 20 ฉบับที่ 1 มกราคม – มิถุนายน 2557.
- เปรมจิตร์ คล้ายเพชร. (2548). “การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมมององค์การ ที่มีผลต่อความผูกพันขององค์การ และความตั้งใจลาออก” วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปทุมทิพย์ ทิพย์โสภา. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้บรรยากาศองค์การ ผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานปฏิบัติการ แผนกสินเชื่อ ในจังหวัดเชียงใหม่. วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- พิมพ์พิศา อจละนันท์. (2555). ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การ บรรยากาศองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา บริษัทผู้ผลิตชิ้นส่วนยานยนต์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี.
- พรตบุรี จุฑะกนก. (2552). ความภาคภูมิใจแห่งตนในบริบทองค์การ การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการ ศูนย์ช่วยเหลือทางวิชาการ

พัฒนาชุมชนเขต 7. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยเชียงใหม่ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

พลภัทร เจริญเวียงเวชกิจ. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงาน บรรยากาศองค์การ ความเชื่ออำนาจควบคุมและความเครียด: กรณีศึกษาพนักงานบริษัทเอกชนในจังหวัดสมุทรปราการ. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

พวง ชัยสวัสดิ์. (2537). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผู้นำของผู้บริหารโรงเรียนกับบรรยากาศองค์การในโรงเรียนประถมศึกษา สังกัดสำนักงานการประถมศึกษาจังหวัดสงขลา. ปริญญาโท (กศ.ม.(การบริหารการศึกษา)) มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ภาคใต้.

ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐ แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

มาสริน ศุกลปักษ์ จริยาพร เจริญโล่ทองดี ดารณี มิตรสุภาพ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะงานและบรรยากาศองค์การต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลพระนั่งเกล้า. Journal of Health Science Research Volume 5 No. 1 : January-June 2011.

ยุวดี ศิริยทรัพย์. (2553). “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัย กำกับของรัฐ กรณีศึกษา : มหาวิทยาลัยมหิดล.” วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการ วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา.

วิตสุตา กุทธาภรณ์. (2550). “การเปรียบเทียบลักษณะบุคลิกภาพและความเชื่ออำนาจการควบคุมระหว่างพนักงานโรงพยาบาลที่มีระดับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน.” การค้นคว้าอิสระวิทยาศาสตรมหาบัณฑิตสาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

วรวรรณ บุญล้อม. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของข้าราชการครูวิทยาลัยเทคนิคในพื้นที่สามจังหวัดชายแดนใต้. บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. วิทยานิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิต สาขาเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.
- ศศินันท์ หล้านามวงศ์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล บรรยากาศองค์การและการมีส่วนร่วมในงานกับความยืดหยุ่นผูกพันในองค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลรัฐ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, บัณฑิตวิทยาลัย, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุวิมล สุริยวงศ์. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และการการรับรู้พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างาน. การวิจัยส่วนบุคคลปริญญามหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- สิรินาถ ตามวงษ์วาน. (2554). อิทธิพลของพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความผูกพันที่มีต่อองค์การ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต มหาวิทยาลัยศิลปากร สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชนบัณฑิตวิทยาลัย
- สร้อยญา จันทร์รวงทอง. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การมีอคติทางเพศและการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชากับความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เสาวรส บุณนาค. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างบรรยากาศองค์กร กับความเป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้ของฝ่ายการพยาบาลตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลรัฐ. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
- สุชาดา จนนุชย์. (2549). การศึกษาบรรยากาศองค์การ กรณีศึกษา: พนักงานเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา. งานนิพนธ์ปริญญาการจัดการมหาบัณฑิตสาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา.
- อรัญญา ไชยศร. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ บรรยากาศขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของครูโรงเรียนอาชีวศึกษาเอกชนในจังหวัดนครศรีธรรมราช. วารสารเทคโนโลยีภาคใต้ปีที่ 6 ฉบับที่ 1 มกราคม-มิถุนายน 2556.

อาทิตยา หมั่นเดช. (2550). การรับรู้บรรยากาศองค์การและการยอมรับการพัฒนาและรับรองคุณภาพโรงพยาบาล: กรณีศึกษาโรงพยาบาลเอกชนแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อัมพร พิพิธเจริญพร. (2545). ลักษณะบุคลิกภาพ “The big five” พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และคุณภาพการบริการของพนักงานตามการรับรู้ของหัวหน้า: กรณีศึกษา ศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

อิสราภรณ์ รัตนคช. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลและคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี: มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตปัตตานี.

อาทิตติยา ดวงสุวรรณ. (2551). การศึกษาเปรียบเทียบ คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรระหว่างข้าราชการกับพนักงานมหาวิทยาลัย : กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตหาดใหญ่. ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมหิดล.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

แพรวภัทร ยอดแก้ว. (2552). พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) สืบค้นเมื่อวันที่ 28 มีนาคม 2553 จาก <http://gotoknow.org/blog/theories/282668>

Book

Barnard, C. I. (1938). The functions of the executive. Cambridge, MA: Harvard University Press. (1948). Organization and management: Selected papers. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Casio. W.F. (2003). Managing human resources : productivity, quality of work life, profits. New York : McGraw-Hikk.

- George and B. Berson (1980). Quality of Life in order person. New York : Human science.
- Huse, E.F. & Cummings, T.G. (1985). Organization Development and Change. Minnesota: West Publishing.
- Hamed Alikhani, Zahra Lebadi. (2014). The Relationship between Organizational Climate and Organizational Justice and Mental Health of the Staff in Shahidbeheshti University of Medical Science.
- Katz, D., & Kahn, R.L. (1978). The Social Psychology of Organization (2nd ed.). New York: John Wiley & Sons.
- Litwin, G.W., and Stringer, J.R.A. (1964). Motivative and Organization Climate, Division of Research. Boston: Harvard university graduate school of business.
- Mowday, R.T., Porter, L.W. & Steer, R.M. (1991). Employee-Organizational Likage: The Psychology of Commitment Absenteeism and Turnover. New York: Academic Press.
- Organ, D.W. (1988). Organizational Citizenship Behavior: The Goods Soldier Syndrome. Lexington, MA: Lexington.
- Sheppard, B.H., Lewiciki, R.J., and Minton, J.W. (1992). Organizational justice. New York : Macmillan.
- Spector, P.E. (1997). Job satisfaction. Thonsand oaks: Sage.

Articles

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), Advances in experimental social psychology, Vol 2, pp.267-299. New York: Academic Press.
- Alikhani and Lebadi. (2014). The Relationship between Organizational Climate and Organizational Justice and Mental Health of the Staff in Shahidbeheshti University of Medical Sciences. J. Appl. Environ. Biol. Sci., 4(10)114-121, 2014.

- Brown, W., & Moberg D. (1980). *Organizational Theory and Management: A Macro Approach*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Bolino, C.M. (1999). Citizenship and impression management: good soldiers or good actors?. *The Academy of Management Review*, 24, 1. Pp 82-98.
- Colquitt, J. A., Lepine, J. A., & Wesson, M. J. (2011). "Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research". *Journal of Applied Psychology*. 86(3): 425-445.
- Folger, R., and Greenberg, J. (1985). "Procedural justice: An interpretative analysis of personnel systems", in Ferris, G.R., Rowland, K.M.(Eds), *Research in Personnel and Human Resource Management*. JAI Press, Greenwich, CT, Vol.3 pp. 141-43 *Psychology of Behavior at Work: The Individual in the Organization*. 34(6): 324-331.
- Folger, R., & Cropanzano, R. (1998). *Organizational justice and human resource management*. Beverly Hills, CA: Sage.
- Frazier, P.A., Tix, A.P., & Barron, K.E. (2004). Testing Moderator and Mediator Effects in *Counseling Psychology Research*. *Journal of Counseling Psychology*, 51(1), 115-134.
- Farh, J. L., Zhong, C. B., & Organ, D. W. (2004). Organizational citizenship behavior in the People's Republic of China. *Organization Science*, 15(2): 241-53.
- Grigsby, K.A. (1991). Perception of Organization's climate by the organization structure. *Journal of Nursing Education*, 30(2), 22.
- Greenberg, J. (1990). "Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow." *Journal of Management*. 16:399-432.
- Greenberg, J., & Folger, R. (1983). Procedural justice, participation and the fair process effect in groups and organizations. In P. B. Paulus (Ed.), *Basic Group Processes*: 235-256. New York: Springer-Verlag.
- Greenberg, J. (1993). Justice in the Workplace: Approaching Fairness in Human Resource Management. In R. Cropanzano (Eds.), *The Social Side of*

Fairness: Interpersonal and Informational Classes of Organizational Justice. Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.

- Graham, J. W. (1989). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, operationalization, and validation. Unpublished working paper, Loyola University of Chicago, Chicago, IL.
- Halbesleben, J.R.B. Bowler, M. Bolino, M.C. Turnley, W.M. (2010). Organizational concern, prosocial values, or impression management? How supervisors attribute motives to organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 40, 1450-1489.
- Jahangir, N. Akbar, M.M. Hag, M. (2004). Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents. *BRAC University Journal*, 1, 75-85.
- Katz, D. (1964). The Motivational Basis of Organizational Behavior. *Behavioral Science*, 9, 131-146.
- Leventhal, G.S. (1980). What should be done with equity theory? New approaches to the study of fairness in social relationship. In K. J. Gergen, M. S. Greenberg, & R.H. Willis (Eds.), *Social Exchange; Advances in Theory and Research*. (pp. 27-55). New York: Plenum.
- Moorman R.H., Niehoff B.P., Organ D.W., (1993). Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment and procedural justice. *Employees Responsibilities and Rights Journal*, 6 (1993), pp. 209–225.
- Moorman, R.H. (1991) "Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?". *Journal of Applied Psychology*. 76(6): 845-855.
- Moorman, R.H., & Blakely, G.L. (1995). Individualism-collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. *Journal of Organizational Behavior*, 16, 127-142.
- Mowday, R.T. (1991). Equity theory predictions of behavior in organization. In R. M. Steers and L.W.Porter (Eds.), *Motivation and work behavior*. New York :

McGraw-hill. 3rd ed.,.

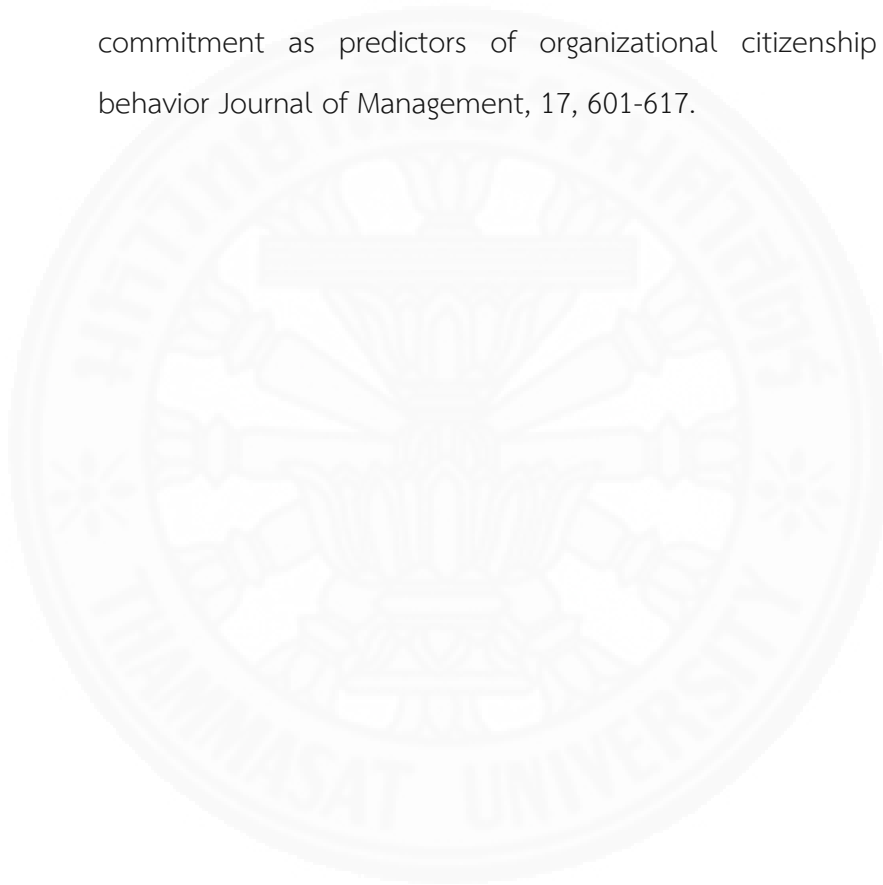
- Moghim, Kasoumeh, and Samii. (2013). Studying the Relationship between Organizational Justice and Employees' Quality of Work Life in Public Organization: A Case Study of Qom Province. *Iranian Journal of Management Studies*. Vol.6, No.1, January 2013. Pp:117-143.
- Orlowska. (2011). The Mediating effect of psychological empowerment, perception of Organizational justice and human capital on the relationship between the employees perception HR practices and Organizational Citizenship Behaviors. Tilburg University.
- Organ, D. W. (1990). The motivational bases of organizational citizenship behaviour. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.) *Research in organizational behavior* (Vol. 12, pp. 43-72). Greenwich, CT: JAI Press.
- Organ, D.W. (1991). *Organizational behavior*. 4th ed. Homewood, IL: Irwin.
- Organ, D.W. (1997). "Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time". *Human Performance*. 10(2): 85-97.
- Organ (1988), Job satisfaction and the good soldier: The relationship between affect and employee citizenship. *Academy of Management Journal*. 26:587-595.
- Organ, D.W. & Ryan, K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel Psychology*, 48, 775-802.
- Organ, D., W. & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology*, 74, 157-164.
- Organ, D. W., Podsakoff, Ph. M., and MacKenzie, S. B, (2006). *Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences*. Thousand OA: SAGE Publications.

- O'Reilly, C., & Chatman, J. (1986). Organizational commitment and psychological attachment: The effects of compliance, identification, and internalization on prosocial behavior. *Journal of Applied Psychology*, 71, 492-499.
- Reichers, A. E., & Schneider, B. (1990). Climate and culture: An evolution of constructs. In B. Schneider (Ed.), *Organizational climate and culture* (pp. 5-39). San Francisco: Jossey-Bass.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the use of content specialists in the assessment of criterion-referenced test item validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Robinson SL, Morrison EW. (1995). Organizational citizenship behavior: a psychological contract perspective. *Journal of Organizational Behavior* 16: 289±298.
- Somaye Kokabi Saghi. (2014). The surveying the Impact of Organizational Justice on Quality of Work Life of Administrative Units in Azad University of Mashhad. *International Journal of Economy, Management and Social Sciences*. Int. j. econ. Soc. Sci., Vol (3), No (9), September, 2014. Pp. 490-495.
- Steers, R. M. & Porter, L. W. (1979). The measure of organizational commitment. *Journal of Vocational Behavior*, 14(2), 224-247.
- Smith, C.A., Organ, D.W., and Near, J.P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*. 68: 653-663.
- Skarlicki, D. P., & Latham, G. P. (1996). Increasing citizenship behavior within a labor union: A test of organizational justice theory. *Journal of Applied Psychology*, 81, 161-169.
- Trtrek, Polatcan ,and Sezen. (2008). The relationship among Emotional Intelligence (EI) , Organixational Justice, Organizational Citizenship. *International Journal of Academic Research*. Vol.6 No 1. January, 2014.

Van Dyne, L., Graham, J.W., & Dienesch, R.M. (1994). Organizational citizenship behavior: Construct redefinition, measurement, and validation. *Academy of Management Journal*.

Walton. (1973). Quality of Working Life; What is it?. *Sloan Management Review*, 15 (Fall): 12-16, 75.

Williams, L. J., & Anderson, S.E. (1991). Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behavior *Journal of Management*, 17, 601-617.



ภาคผนวก



ภาคผนวก ก

สถิติต่างๆ ที่ใช้ในการวิจัย

1. การคำนวณหาอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Index of item objective congruence : IOC) โดยใช้สูตร (Rovinelli and Hambleton, 1977 : 49-60)

$$IOC = \frac{\sum R}{N}$$

โดยที่ R = ค่าคะแนนคำตอบของผู้เชี่ยวชาญแต่ละคน

N = จำนวนผู้เชี่ยวชาญที่พิจารณาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา

2. การวิเคราะห์ข้อความรายข้อ เพื่อการหาค่าจำแนก โดยทดสอบค่าที (t-test) โดยใช้สูตร (รัตนาศิริพานิชย์, 2533, น. 158-159)

$$t = \frac{\bar{X}_H - \bar{X}_L}{\frac{\sqrt{S_H^2 - S_L^2}}{n}}$$

โดยที่ \bar{X}_H = คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ได้คะแนนสูง

\bar{X}_L = คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มที่ได้คะแนนต่ำ

S_H^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มที่ได้คะแนนสูง

S_L^2 = ความแปรปรวนของกลุ่มที่ได้คะแนนต่ำ

n = จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามในแต่ละกลุ่ม

3. การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ด้วยการวัดค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) จากการใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) โดยใช้สูตร (รัตนา ศิริพานิช, 2533, น. 182-185) ซึ่งอธิบายไว้ดังนี้

$$\alpha = \left(\frac{K}{K-1} \right) \left(\frac{1 - \sum S_i^2}{S_t^2} \right)$$

โดยที่	α	= ค่าความเที่ยง
	K	= จำนวนข้อคำถาม
	S_i^2	= ความแปรปรวนของคะแนนในข้อคำถามข้อหนึ่งๆ
	S_t^2	= ความแปรปรวนของคะแนนทั้งหมด

ภาคผนวก ข

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของข้อความ
 รายด้านและรายข้อที่ใช้ในการวิจัย

ข้อความ		ค่าเฉลี่ย	SD
การรับรู้ความยุติธรรม			
ด้านผลตอบแทน		4.31	.464
1.	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากบริษัทมีความยุติธรรม เหมาะสมกับระดับความรู้ ความสามารถ	4.08	.397
2.	ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในครั้งที่ผ่านมาน้อยกว่าที่ควรจะได้รับ	4.25	.713
3.	ท่านได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับเวลาที่ทุ่มเทให้กับงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน	4.54	.677
4.	บริษัทมีต้นทุนหลักการที่ว่าพนักงานที่สร้างผลงานที่เด่นจะได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าบุคคลอื่น	4.38	.730
ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน		4.30	.536
5.	ท่านเชื่อมั่นว่ากระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทนจากการทำงานไม่มีอคติหรือลำเอียง มีความโปร่งใส	4.02	.670
6.	บริษัทมีหลักเกณฑ์การประเมินที่ยุติธรรมในการใช้ประเมินผลงานกับพนักงานทุกคน	4.24	.647
7.	หัวหน้างานของท่านใช้เกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในการประเมินผลงานกับพนักงานทุกคน	4.45	.664
8.	รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้ยังสามารถวัดผลการปฏิบัติงานของท่านได้อย่างถูกต้องเป็นธรรม	4.52	.701
ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา		4.55	1.169
9.	หัวหน้างานของท่านสื่อสารข้อมูลสำคัญในการปฏิบัติงานกับทุกคนอย่างเหมาะสมและทั่วถึง	4.06	.487
10.	หัวหน้างานของท่านปกครอง และบังคับบัญชาน้องทุกคนด้วย	4.38	.713

ข้อความ		ค่าเฉลี่ย	SD
	ความเสมอภาค		
11.	หัวหน้างานของท่านสามารถชี้แจงถึงกระบวนการประเมินผลหรือการให้ผลตอบแทนได้อย่างสมเหตุสมผล	4.56	.613
12.	หัวหน้างานของท่านพูดคุย สื่อสารอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา	4.26	.538
ด้านข้อมูล		4.37	.593
13.	ท่านสามารถรับรู้ว่าจะระบบการบริหารในองค์กรเป็นไปในทิศทางใด	4.13	.670
14.	ท่านทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการที่จะรับรู้ข้อมูลของบริษัท	4.43	.795
15.	ท่านรับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	4.57	.668

ข้อความถาม		ค่าเฉลี่ย	SD
การรับรู้บรรยากาศขององค์กร			
โครงสร้างองค์กร		4.40	.362
1.	หน่วยงานของท่านกำหนดลักษณะโครงสร้างการบริหารไว้อย่างชัดเจน	4.16	.503
2.	หน่วยงานของท่านกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคนไว้อย่างชัดเจน	4.41	.540
3.	หน่วยงานของท่านบริหารจัดการและวางแผนในการปฏิบัติงานที่ดี	4.63	.561
4.	หน่วยงานของท่านมีกฎ ระเบียบข้อบังคับที่ชัดเจนและเหมาะสม	4.42	.584
5.	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน	4.37	.531
6.	หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนบุคคลและกลุ่มให้ดียิ่งขึ้น	4.39	.586
7.	หน่วยงานของท่านยึดรายละเอียดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของการปฏิบัติงาน	4.43	.631
ความรับผิดชอบต่อส่วนบุคคล		4.50	.967
8.	หน่วยงานของท่านมีการปรับเปลี่ยนมาตรฐานของการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบของแต่ละคน	4.30	.556
9.	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามความรับผิดชอบของแต่ละคน	4.46	.546
10.	ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	4.72	4.459
11.	หน่วยงานยอมรับผลการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	4.55	.530
12.	บุคลากรทุกคนในหน่วยงานได้รับการสนับสนุนให้ตัดสินใจแก้ปัญหาทำงานด้วยตนเอง	4.49	.635
การให้รางวัลและการลงโทษ		4.33	.394
13.	หน่วยงานของท่านมีการพิจารณารางวัลให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยมเสมอ	4.18	.609
14.	หน่วยงานของท่านพิจารณาความดีความชอบตามผลการปฏิบัติงาน	4.35	.584
15.	ในหน่วยงานของท่านมีการลงโทษผู้กระทำผิดในการปฏิบัติงานตาม	4.46	.553

ข้อความถาม		ค่าเฉลี่ย	SD
	กฎเกณฑ์ที่กำหนด		
ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง		4.37	.400
16.	การดำเนินงานในบริษัท มุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่ต้องมีความมั่นใจในทุกขั้นตอนถึงแม้มีความล่าช้าบ้างเพราะเชื่อว่าจะนำไปสู่ความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในอนาคต	4.29	.580
17.	การดำเนินงานในบริษัทของท่าน จะคำนึงถึงความเสี่ยงในงาน และเลือกปฏิบัติการในเวลาที่เหมาะสมเท่านั้น	4.36	.550
18.	การตัดสินใจดำเนินงานในบริษัทแต่ละครั้งทำด้วยความระมัดระวังอย่างมาก เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด	4.54	.545
19.	ผู้บริหารบริษัท กล้าที่จะเสี่ยงปฏิบัติตามแนวคิดที่ดีเสมอ	4.49	.629
20.	เพื่อให้เกิดการดำเนินงานในบริษัทมีความก้าวหน้าบางครั้งจะมีความเสี่ยงขยายงานใหม่	4.21	.658
ความอบอุ่น		4.31	.449
21.	บรรยากาศความเป็นมิตร มีอยู่ระหว่างพนักงานภายในบริษัท	4.41	.622
22.	บรรยากาศการทำงานในบริษัทของท่าน เป็นกันเองและเรียบง่าย	4.45	.627
23.	พนักงานในบริษัทไม่ค่อยรู้จักหรือมีความสนิทสนมกันมากนัก***	4.14	.782
24.	พนักงานในบริษัทมีท่าทีเย็นชาและห่างเหินต่อกัน***	4.18	.699
25.	ผู้บริหารและพนักงานในบริษัท มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	4.39	.592
การสนับสนุน		4.38	.439
26.	ผู้บริหารองค์การให้ความช่วยเหลือเสมอ	4.28	.604
27.	ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในองค์การของท่าน	4.42	.631
28.	เมื่อท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับงาน เพื่อร่วมงานของท่านยินดีที่จะให้การช่วยเหลือท่าน	4.44	.594
มาตรฐานการปฏิบัติงานและการคาดหวัง		4.33	.440
29.	ท่านมีความรู้สึกว่าองค์การมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างสูง	4.19	.641
30.	ผู้บริหารองค์การของท่านเชื่อว่า หากพนักงานมีความสุขในการทำงาน จะทำให้เกิดคุณภาพของงานที่ดีด้วย	4.45	.627
31.	บริษัทของท่านยึดความสามารถของบุคคลมากกว่าสายสัมพันธ์	4.23	.700

ข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	SD
	ส่วนตัว		
32.	บริษัทของท่านมีการปรับปรุงมาตรฐานการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	4.48	.547
ความขัดแย้งและความอดทนต่อการขัดแย้ง		4.17	.603
33.	ท่านคิดว่าวิธีการสร้างความประทับใจในการปฏิบัติงานของท่าน คือ การหลีกเลี่ยงการโต้แย้งและการไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น***	4.01	.814
34.	บริษัทถือว่าความขัดแย้งในการแข่งขันระหว่างหน่วยงานและบุคคล เป็นประโยชน์ต่อบริษัท	4.16	.784
35.	พนักงานได้รับการส่งเสริมในการแสดงความคิดเห็นแม้ความคิดเห็นนั้นจะขัดแย้งกับหัวหน้าก็ตาม	4.26	.705
36.	เป้าหมายในการประชุมคือ พยายามให้เกิดความราบรื่นและรวดเร็วที่สุด โดยไม่เกิดความขัดแย้งขึ้นเลย***	4.27	.815
เอกลักษณ์ขององค์กรและความจงรักภักดีของกลุ่ม		4.24	.439
37.	พนักงานมีความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท	4.28	.577
38.	ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นสมาชิกของทีมงานที่ดีมีประสิทธิภาพ	4.36	.513
39.	พนักงานไม่ค่อยมีความจงรักภักดีต่อบริษัท***	4.15	.712
40.	พนักงานในบริษัทมักจะสนใจเฉพาะเรื่องของตนเองเท่านั้น***	4.18	.784

ข้อความถาม		ค่าเฉลี่ย	SD
คุณภาพชีวิตการทำงาน			
การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ		4.28	.550
1.	ท่านคิดว่าเงินเดือนปัจจุบันเหมาะสมดีแล้ว	4.30	.617
2.	งานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับเงินเดือนและสวัสดิการอื่นๆที่ได้รับ	4.51	.718
3.	เมื่อคำนวณอย่างถี่ถ้วนแล้วเงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับมีความคุ้มค่ากับความอุตสาหะที่ท่านทำลงไป	4.30	.701
4.	เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ที่ทำงานในสาขาประเภทเดียวกันกับท่านแล้ว เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	4.24	.639
5.	เงินเดือนและรายได้อื่นๆ ที่ท่านได้รับแทบจะไม่พอกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน***	4.10	1.007
6.	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว เงินเดือน และสวัสดิการที่ท่านได้รับมีความยุติธรรมเหมาะสม	4.24	.720
ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม		4.34	.393
7.	การทำงานของพนักงานในบริษัทนี้ ได้รับยกย่องว่ามีความสำคัญต่อสังคม	4.12	.716
8.	คนอื่นทั่วไปมีมุมมองต่อบริษัทนี้ในแง่ลบ	4.20	.769
9.	ท่านไม่ต้องการให้ใครๆ ทราบว่า ทำงานในบริษัทแห่งนี้***	4.37	.524
10.	ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทแห่งนี้	4.68	.569
สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ		4.33	.454
11.	หน่วยงานของท่านมีการรณรงค์เรื่องการป้องกันอันตรายอย่างเคร่งครัด	4.10	.537
12.	ในขณะที่ทำงาน ท่านมีอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ที่มีคุณภาพและสามารถป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นได้	4.38	.703

ข้อคำถาม		ค่าเฉลี่ย	SD
13.	หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญต่อเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	4.52	.582
14.	หน่วยงานของท่านให้ความสนใจในเรื่องการปรับปรุงการทำงานสวัสดิการ เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน	4.32	.617
ประชาธิปไตย		4.31	.451
15.	การปฏิบัติงานของหัวหน้าที่มีต่อท่าน ทำให้รู้สึกว่าคุณค่า	4.18	.455
16.	ในการปฏิบัติงานท่านไม่ได้รับการปฏิบัติจากหัวหน้างานอย่างเหมาะสม***	4.19	.752
17.	ท่านคิดว่าระบบการพิจารณาปรับเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันเหมาะสมดีแล้ว	4.31	.705
18.	หัวหน้างานของหน่วยงานนี้ใส่ใจเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่และสวัสดิการต่างๆของพนักงาน	4.53	.647
19.	การเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายตำแหน่งของพนักงานขึ้นอยู่กับหลักคุณธรรมของหัวหน้างานมากกว่าความพึงพอใจส่วนตัว	4.32	.635
20.	เท่าที่ผ่านมา การสอบสวนและการลงโทษพนักงานที่ทำผิดวินัยเป็นไปอย่างสมเหตุสมผล ปราศจากอคติ	4.35	.798
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน		4.30	.451
21.	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้ความรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานในอนาคต	4.27	.497
22.	หน่วยงานของท่านส่งเสริมการศึกษาเพิ่มพูนความรู้เพื่อสอดคล้องกับความสำเร็จในอนาคต	4.47	.568
23.	การเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายตำแหน่งของพนักงานขึ้นอยู่กับหลักคุณธรรมของหัวหน้างานมากกว่าความพึงพอใจส่วนตัว	4.47	.683
24.	หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านมีความก้าวหน้าในการทำงาน	4.35	.730

	ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	SD
25.	การทำงานในหน่วยงานนี้ เปิดโอกาสให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ/ การทำงาน	4.28	.588
26.	ระบบงานของหน่วยงานนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	4.20	.748
27.	โอกาสที่ท่านได้เลื่อนตำแหน่งมีค่อนข้างจำกัด***	3.90	.853
28.	พนักงานในหน่วยงานนี้มีความมั่นคงในอาชีพสูง	4.40	.777
29.	บริษัทนี้มีความมั่นคง พนักงานสามารถทำงานไปจนเกษียณอายุ	4.38	.715
โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล		4.28	.422
30.	ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานตามศักยภาพกับความสามารถของท่าน	4.23	.459
31.	ท่านได้รับโอกาสให้แสดงฝีมือทำงานอย่างเต็มความสามารถ	4.46	.531
32.	งานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านรู้สึกมีคุณค่า	4.64	.620
33.	ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงาน เช่น ได้ไปดูงาน อบรม สัมมนา ศึกษาต่อ	4.24	.669
34.	หน่วยงานนี้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน	4.35	.624
35.	ท่านได้ใช้ความสามารถหลายๆด้านในการทำงาน	4.36	.639
36.	ท่านรู้สึกไม่มีโอกาสเติบโตในงานอีกต่อไป***	3.87	.818
37.	ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองและรับผิดชอบในงานสูงขึ้นทุกปี	4.14	.715
38.	บริษัทของท่านมีการส่งเสริมการฝึกอบรมพัฒนาอาชีพแก่ท่าน	4.31	.810
การบูรณาการสังคม		4.29	.462
39.	หากท่านไม่อยู่หรือลาออก หน่วยงานจะมีปัญหาในการสานต่อ	4.05	.932
40.	เท่าที่ผ่านมา การสอบสวนและลงโทษพนักงานที่ทำผิดวินัยเป็นไป	4.33	.810

	ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	SD
	อย่าสมเหตุสมผล ปราศจากอคติ		
41.	หน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญและมีความหมายต่อหน่วยงาน	4.25	.720
42.	หน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ใครๆก็สามารถทำแทนได้***	3.94	1.051
43.	การทำงานของท่านไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในที่ทำงาน	4.24	.780
44.	เพื่อนร่วมงานมีการปฏิบัติต่อกันอย่างจริงจังไม่แสร้ง	4.43	.774
45.	ในการทำงานของท่านได้รับความสนใจจากหัวหน้างาน	4.50	.660
46.	ท่านเข้าใจดีว่างานที่ท่านรับผิดชอบมีความหมายต่องานโดยรวม	4.47	.546
47.	การทำงานในหน่วยงานนี้เปิดโอกาสให้สร้างความสัมพันธ์คุ้นเคยกับ ผู้ร่วมงานคนอื่น	4.51	.589
48.	ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	4.42	.556
49.	พนักงานในหน่วยงานนี้มีความเป็นมิตรต่อกัน	4.25	.724
50.	ท่านรู้สึกในหน่วยงานนี้ไม่ค่อยมีเพื่อนร่วมงานที่ให้ความสนใจ ช่วยเหลือ***	4.19	.562
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว		4.28	.536
51.	ท่านยังรู้สึกกังวลและเครียดจากหน้าที่การงานที่ได้รับมอบหมายแม้ว่า จะเลิกงานแล้ว	4.20	.757
52.	ปริมาณงานที่ได้รับมอบหมายมีมากจนส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของ ฉัน***	4.13	.744
53.	แม้ท่านจะมีความเครียดในการทำงาน แต่ท่านก็มีเวลาพอที่จะผ่อนคลาย คลายความเครียดได้	4.44	.785
54.	ท่านรู้สึกว่า หน้าที่การงานในปัจจุบันทำให้สุขภาพจิตแย่ลง***	4.36	.750

ข้อความคำถาม		ค่าเฉลี่ย	SD
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร			
พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ		4.45	.304
1.	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้	4.28	.502
2.	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระมาก	4.52	.561
3.	ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัว แม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ	4.51	.532
4.	ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน	4.49	.501
5.	หน่วยงานของท่านทำงานเป็นทีมช่วยเหลือกันในยามลำบาก	4.36	.535
6.	ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานและการใช้อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ	4.54	.499
พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม		4.50	.295
7.	ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก้อัปเดต หรือลดความรุนแรงจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร	4.30	.708
8.	ท่านอ่อนน้อมถ่อมตน เป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน	4.47	.516
9.	ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน	4.59	.501
10.	ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของท่าน	4.57	.496
11.	ท่านมักคิดถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานของเพื่อนร่วมงาน	4.47	.508
12.	ท่านพยายามไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน	4.63	.484
พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา		4.46	.273
13.	ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์แม้ว่าจะมีปัญหาก็ตาม	4.28	.499

	ข้อความ	ค่าเฉลี่ย	SD
14.	ท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้	4.52	.500
15.	ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดและความผิดหวังในการทำงาน	4.68	.524
16.	ในการประชุมแม้ว่าข้อเสนอของท่านได้รับการโต้แย้ง ท่านยินดีที่จะรับฟัง	4.51	.517
17.	แม้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการทำงาน ท่านมักจะยอมรับและนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาเรียนรู้	4.45	.498
18.	แม้ว่าคุณจะรู้สึกเครียดเรื่องการทำงาน หรือ คับข้องในบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ท่านก็ยังทำงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ	4.37	.531
19.	ท่านมักอดทนอดกลั้นแม้ในสถานการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา	4.48	.554
พฤติกรรมให้ความร่วมมือ		4.50	.414
20.	ท่านเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรของท่านจัดขึ้น โดยไม่ต้องร้องขอ	4.40	.688
21.	ท่านมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรและยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว	4.52	.575
22.	ท่านมักจะแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร	4.57	.592
23.	ท่านไม่แพร่กระจายความลับขององค์กรให้กับคนภายนอก	4.53	.546
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่		4.59	.333
24.	ท่านมักจะปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด	4.61	.572
25.	ในการปฏิบัติงาน ท่านจะคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทเป็นที่ตั้งและสำคัญกว่าสิ่งอื่นใด	4.50	.547
26.	ท่านให้ความสำคัญกับการประชุมของบริษัท	4.56	.521
27.	อยู่ในที่ทำงาน ท่านทำงานในหน้าที่ตนเองมากกว่าการทำธุระส่วนตัว	4.71	.456

ภาคผนวก ค

แสดงค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงของเนื้อหา (Index of item objective congruence : IOC) และค่าอำนาจจำแนก (Discrimination Power) ของแบบสอบถาม

ข้อคำถาม		ค่า IOC	ค่าอำนาจจำแนก (t-test)
การรับรู้ความยุติธรรม			
ด้านผลตอบแทน			
1.	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากบริษัทมีความยุติธรรม เหมาะสมกับระดับความรู้ ความสามารถ	1	10.752
2.	ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในครั้งที่ผ่านมากในอัตราใกล้เคียงกับที่ท่านคิดว่าท่านสมควรได้รับ	1	9.787
3.	ท่านได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับเวลาที่ทุ่มเทให้กับงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน	1	10.035
4.	บริษัทมีค่านิยมหลักการที่ว่าพนักงานที่สร้างผลงานที่เด่นจะได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าบุคคลอื่น	1	9.079
ด้านความรับผิดชอบ			
5.	ท่านเชื่อมั่นว่ากระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทนจากการทำงานไม่มีอคติหรือลำเอียง มีความโปร่งใส	1	9.712
6.	บริษัทมีหลักเกณฑ์การประเมินที่ยุติธรรมในการใช้ประเมินผลงานกับพนักงานทุกคน	1	11.131
7.	หัวหน้างานของท่านใช้เกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในการประเมินผลงานกับพนักงานทุกคน	1	7.593
8.	รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้อยู่สามารถวัดผลการปฏิบัติงานของท่านได้อย่างถูกต้องเป็นธรรม	1	4.917

ข้อความคำถาม		ค่า IOC	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)
ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา			
9.	หัวหน้างานของท่านสื่อสารข้อมูลสำคัญในการปฏิบัติงานกับทุกคนอย่างเหมาะสมและทั่วถึง	1	6.025
10.	หัวหน้างานของท่านปกครอง และบังคับบัญชาลูกน้องทุกคนด้วยความเสมอภาค	1	10.338
11.	หัวหน้างานของท่านสามารถชี้แจงถึงกระบวนการประเมินผลหรือการให้ผลตอบแทนได้อย่างสมเหตุสมผล	1	6.899
12.	หัวหน้างานของท่านพูดคุย สื่อสารอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา	1	9.135
ด้านข้อมูล			
13.	ท่านสามารถรับรู้ว่าจะระบบการบริหารในองค์กรเป็นไปในทิศทางใด	1	8.083
14.	ท่านทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการที่จะรับรู้ข้อมูลของบริษัท	1	7.546
15.	ท่านรับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	1	8.403

ข้อคำถาม		ค่า IOC	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)
การรับรู้บรรยากาศขององค์กร			
โครงสร้างองค์กร			
1.	หน่วยงานของท่านกำหนดลักษณะโครงสร้างการบริหารไว้อย่างชัดเจน	1	3.382
2.	หน่วยงานของท่านกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคนไว้อย่างชัดเจน	1	9.831
3.	หน่วยงานของท่านบริหารจัดการและวางแผนในการปฏิบัติงานที่ดี	1	7.343
4.	หน่วยงานของท่านมีกฎ ระเบียบข้อบังคับที่ชัดเจนและเหมาะสม	1	5.125
5.	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน	.80	11.786
6.	หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนบุคคลและกลุ่มให้ดียิ่งขึ้น	.80	5.938
7.	หน่วยงานของท่านยึดรายละเอียดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของการปฏิบัติงาน	.80	5.923
ความรับผิดชอบต่อส่วนบุคคล			
8.	หน่วยงานของท่านมีการปรับเปลี่ยนมาตรฐานของการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบต่อของแต่ละคน	1	6.277
9.	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามความรับผิดชอบต่อแต่ละคน	1	4.276
10.	ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	1	3.471
11.	หน่วยงานยอมรับผลการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	.60	4.6445
12.	บุคลากรทุกคนในหน่วยงานได้รับการสนับสนุนให้ตัดสินใจแก้ปัญหาทำงานด้วยตนเอง	.60	3.789
การให้รางวัลและการลงโทษ			
13.	หน่วยงานของท่านมีการพิจารณารางวัลให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการ	.60	6.619

	ข้อคำถาม	ค่า IOC	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)
	ปฏิบัติงานดีเยี่ยมเสมอ		
14.	หน่วยงานของท่านพิจารณาความดีความชอบตามผลการปฏิบัติงาน	1	7.477
15.	ในหน่วยงานของท่านมีการลงโทษผู้กระทำผิดในการปฏิบัติงานตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด	1	7.116
ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง			
16.	การดำเนินงานในบริษัท มุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่ต้องมีความมั่นใจในทุกขั้นตอนถึงแม้มีความล่าช้าบ้างเพราะเชื่อว่าจะนำไปสู่ความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในอนาคต	1	4.266
17.	การดำเนินงานในบริษัทของท่าน จะคำนึงถึงความเสี่ยงในงาน และเลือกปฏิบัติการในเวลาที่เหมาะสมเท่านั้น	1	2.694
18.	การตัดสินใจดำเนินงานในบริษัทแต่ละครั้งทำด้วยความระมัดระวังอย่างมาก เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด	1	2.982
19.	ผู้บริหารบริษัท กล้าที่จะเสี่ยงปฏิบัติงานแนวคิดที่ดีเสมอ	.80	5.035
20.	เพื่อให้เกิดการดำเนินงานในบริษัทมีความก้าวหน้าบางครั้งจะมีความเสี่ยงขยายงานใหม่	1	9.957
ความอบอุ่น			
21.	บรรยากาศความเป็นมิตร มีอยู่ระหว่างพนักงานภายในบริษัท	1	3.562
22.	บรรยากาศการทำงานในบริษัทของท่าน เป็นกันเองและเรียบง่าย	1	6.683
23.	พนักงานในบริษัทไม่ค่อยรู้จักหรือมีความสนิทสนมกันมากนัก***	1	3.025
24.	พนักงานในบริษัทมีท่าทีเย็นชาและห่างเหินต่อกัน***	.80	7.347
25.	ผู้บริหารและพนักงานในบริษัท มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	1	5.038
การสนับสนุน			
26.	ผู้บริหารองค์การให้ความช่วยเหลือเสมอ	.80	7.265
27.	ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในองค์การของท่าน	1	14.021
28.	เมื่อท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับงาน เพื่อนร่วมงานของท่านยินดีที่จะให้การช่วยเหลือท่าน	1	3.598

ข้อความ		ค่า IOC	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)
มาตรฐานการปฏิบัติงานและการคาดหวัง			
29.	ท่านมีความรู้สึกว่าองค์กรมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างสูง	.80	6.621
30.	ผู้บริหารองค์กรของท่านเชื่อว่า หากพนักงานมีความสุขในการทำงาน จะทำให้เกิดคุณภาพของงานที่ดีด้วย	.60	4.511
31.	บริษัทของท่านยึดความสามารถของบุคคลมากกว่าสายสัมพันธ์ส่วนตัว	1	6.359
32.	บริษัทของท่านมีการปรับปรุงมาตรฐานการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	.60	6.011
33.	ท่านคิดว่าวิธีการสร้างความประทับใจในการปฏิบัติงานของท่าน คือ การหลีกเลี่ยงการโต้แย้งและการไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น***	1	4.730
34.	บริษัทถือว่าความขัดแย้งในการแข่งขันระหว่างหน่วยงานและบุคคลเป็นประโยชน์ต่อบริษัท	1	5.605
35.	พนักงานได้รับการส่งเสริมในการแสดงความคิดเห็นแม้ความคิดเห็นนั้นจะขัดแย้งกับหัวหน้าก็ตาม	.60	3.384
36.	เป้าหมายในการประชุมคือ พยายามให้เกิดความราบรื่นและรวดเร็วที่สุด โดยไม่เกิดความขัดแย้งขึ้นเลย***	1	8.816
เอกลักษณ์ขององค์กรและความจงรักภักดีของกลุ่ม			
37.	พนักงานมีความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท	1	3.497
38.	ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นสมาชิกของทีมงานที่ดีที่มีประสิทธิภาพ	1	5.505
39.	พนักงานไม่ค่อยมีความจงรักภักดีต่อบริษัท***	1	9.007
40.	พนักงานในบริษัทมักจะสนใจเฉพาะเรื่องของตนเองเท่านั้น***	.60	4.550

ข้อคำถาม	ค่า IOC	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)
คุณภาพชีวิตการทำงาน		
การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ		
1.	ท่านคิดว่าเงินเดือนปัจจุบันเหมาะสมดีแล้ว	1 9.075
2.	งานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับเงินเดือนและสวัสดิการอื่นๆที่ได้รับ	1 9.725
3.	เมื่อคำนวณอย่างถี่ถ้วนแล้วเงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับมีความคุ้มค่ากับความอุตสาหะที่ท่านทำลงไป	1 7.421
4.	เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ที่ทำงานในสาขาประเภทเดียวกันกับท่านแล้ว เงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับมีความเหมาะสม	.80 18.354
5.	เงินเดือนและรายได้อื่นๆ ที่ท่านได้รับแทบจะไม่พอกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน***	1 4.362
6.	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว เงินเดือน และสวัสดิการที่ท่านได้รับมีความยุติธรรมเหมาะสม	.80 7.401
ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม		
7.	การทำงานของพนักงานในบริษัทนี้ ได้รับยกย่องว่ามีความสำคัญต่อสังคม	.80 4.761
8.	คนอื่นทั่วไปมีมุมมองต่อบริษัทนี้ในแง่ลบ	1 11.729
9.	ท่านไม่ต้องการให้ใครๆ ทราบว่า ทำงานในบริษัทแห่งนี้***	.80 4.869
10.	ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทแห่งนี้	1 11.832
สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ		
11.	หน่วยงานของท่านมีการรณรงค์เรื่องการป้องกันอันตรายอย่าง	1 6.223

ข้อคำถาม		ค่า IOC	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)
	เคร่งครัด		
12.	ในขณะที่ทำงาน ท่านมีอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ที่มีคุณภาพและสามารถป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นได้	1	5.041
13.	หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญต่อเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	1	5.433
14.	หน่วยงานของท่านให้ความสนใจในเรื่องการปรับปรุงการทำงาน สวัสดิการ เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน	1	4.726
ประชาธิปไตย			
15.	การปฏิบัติงานของหัวหน้าที่มีต่อท่าน ทำให้รู้สึกว่าคุณค่า	.80	4.303
16.	ในการปฏิบัติงานท่านไม่ได้รับการปฏิบัติตนจากหัวหน้างานอย่างเหมาะสม***	.80	8.521
17.	ท่านคิดว่าระบบการพิจารณาปรับเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันเหมาะสมดีแล้ว	.80	8.290
18.	หัวหน้างานของหน่วยงานนี้ใส่ใจเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่และสวัสดิการต่างๆของพนักงาน	.80	3.737
19.	การเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายตำแหน่งของพนักงานขึ้นอยู่กับหลักคุณธรรมของหัวหน้างานมากกว่าความพึงพอใจส่วนตัว	.80	5.146
20.	เท่าที่ผ่านมา การสอบสวนและการลงโทษพนักงานที่ทำผิดวินัย เป็นไปอย่างสมเหตุสมผล ปราศจากอคติ	1	9.299
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน			
21.	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้ความรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานในอนาคต	.60	6.013

	ข้อคำถาม	ค่า IOC	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)
22.	หน่วยงานของท่านส่งเสริมการศึกษาเพิ่มพูนความรู้เพื่อสอดคล้องกับ ความสำคัญในอนาคต	.60	4.348
23.	การเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายตำแหน่งของพนักงานขึ้นอยู่กับหลัก คุณธรรมของหัวหน้างานมากกว่าคามพึงพอใจส่วนตัว	.80	5.710
24.	หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านมีความก้าวหน้าในการทำงาน	1	6.390
25.	การทำงานในหน่วยงานนี้ เปิดโอกาสให้ท่านได้รับความก้าวหน้าใน อาชีพ/ การทำงาน	1	6.176
26.	ระบบงานของหน่วยงานนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่ง ที่สูงขึ้น	1	8.437
27.	โอกาสที่ท่านได้เลื่อนตำแหน่งมีค่อนข้างจำกัด***	1	2.286
28.	พนักงานในหน่วยงานนี้มีความมั่นคงในอาชีพสูง	1	4.726
29.	บริษัทนี้มีความมั่นคง พนักงานสามารถทำงานไปจนเกษียณอายุ	1	5.492
โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล			
30.	ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานตามศักยภาพกับความสามารถของ ท่าน	.80	5.452
31.	ท่านได้รับโอกาสให้แสดงฝีมือทำงานอย่างเต็มความสามารถ	.80	6.600
32.	งานที่ทำอยู่ทำให้ท่านรู้สึกมีคุณค่า	1	5.100
33.	ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงาน เช่น ได้ไปดูงาน อบรม สัมมนา ศึกษาต่อ	1	3.004
34.	หน่วยงานนี้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของ พนักงาน	1	2.977

	ข้อคำถาม	ค่า IOC	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)
35.	ท่านได้ใช้ความสามารถหลายๆด้านในการทำงาน	1	5.024
36.	ท่านรู้สึกไม่มีโอกาสเติบโตในงานอีกต่อไป***	1	4.854
37.	ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองและรับผิดชอบในงานสูงขึ้นทุกปี	.80	6.243
38.	บริษัทของท่านมีการส่งเสริมการฝึกอบรมพัฒนาอาชีพแก่ท่าน	.60	2.772
การบูรณาการสังคม			
39.	หากท่านไม่อยู่หรือลาออก หน่วยงานจะมีปัญหาในการสานต่อ	1	2.256
40.	เท่าที่ผ่านมา การสอบสวนและลงโทษพนักงานที่ทำให้ผิดวินัยเป็นไปอย่างสมเหตุสมผล ปราศจากอคติ	1	1.856
41.	หน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญและมีความหมายต่อหน่วยงาน	1	2.394
42.	หน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ใครๆก็สามารถทำแทนได้***	.80	3.519
43.	การทำงานของท่านไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในที่ทำงาน	.80	2.090
44.	เพื่อนร่วมงานมีการปฏิบัติต่อกันอย่างจริงจังไม่แสร้ง	1	2.350
45.	ในการทำงานของท่าน ได้รับความสนใจจากหัวหน้างาน	1	3.223
46.	ท่านเข้าใจดีว่างานที่ท่านรับผิดชอบมีความหมายต่องานโดยรวม	1	4.047
47.	การทำงานในหน่วยงานนี้เปิดโอกาสให้สร้างความสัมพันธ์คุ้นเคยกับ ผู้ร่วมงานคนอื่น	1	2.457
48.	ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	1	1.855
49.	พนักงานในหน่วยงานนี้มีความเป็นมิตรต่อกัน	1	8.890
50.	ท่านรู้สึกในหน่วยงานนี้ไม่ค่อยมีเพื่อนร่วมงานที่ให้ความสนใจ ช่วยเหลือ***	1	3.392

ข้อความ	ค่า IOC	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)
ความสมดุลระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว		
51.	ท่านยังรู้สึกกังวลและเครียดจากหน้าที่การงานที่ได้รับผิดชอบแม้ว่าจะเลิกงานแล้ว	1 3.956
52.	ปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบมีมากจนส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของฉัน***	1 4.935
53.	แม้ท่านจะมีความเครียดในการทำงาน แต่ท่านก็มีเวลาพอที่จะผ่อนคลายความเครียดได้	1 9.101
54.	ท่านรู้สึกว่ หน้าที่การงานในปัจจุบันทำให้สุขภาพจิตแย่ลง***	.80 8.290

ข้อความคำถาม		ค่า IOC	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร			
พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ			
1.	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้	1	6.824
2.	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระมาก	.80	5.377
3.	ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวแม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ	1	5.721
4.	ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน	1	5.116
5.	หน่วยงานของท่านทำงานเป็นทีมช่วยเหลือกันในยามลำบาก	1	6.636
6.	ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานและการใช้อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ	1	4.220
พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม			
7.	ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก้อั้ว หรือลดความรุนแรงจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร	.80	8.360
8.	ท่านอ่อนน้อมถ่อมตน เป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน	.80	10.648
9.	ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน	.80	4.692
10.	ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของท่าน	.80	4.214
11.	ท่านมักคิดถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานของเพื่อนร่วมงาน	.60	3.769
12.	ท่านพยายามไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน	.80	4.257

ข้อคำถาม		ค่า IOC	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)
พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา			
13.	ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์แม้ว่าจะมีปัญหาก็ตาม	1	5.604
14.	ท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้	1	5.432
15.	ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดและความผิดหวังในการทำงาน	1	5.344
16.	ในการประชุมแม้ว่าข้อเสนอของท่านได้รับการโต้แย้ง ท่านยินดีที่จะรับฟัง	1	6.046
17.	แม้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการทำงาน ท่านมักจะยอมรับและนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาเรียนรู้	1	7.499
18.	แม้ว่าคุณจะรู้สึกเครียดเรื่องการทำงาน หรือ คับข้องในบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ท่านก็ยังทำงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ	1	7.615
19.	ท่านมักอดทนอดกลั้นแม้ในสถานการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา	1	7.615
พฤติกรรมให้ความร่วมมือ			
20.	ท่านเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรของท่านจัดขึ้น โดยไม่ต้องร้องขอ	1	3.892
21.	ท่านมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรและยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว	1	4.543
22.	ท่านมักจะแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร	1	4.733
23.	ท่านไม่แพร่กระจายความลับขององค์กรให้กับคนภายนอก	.60	5.030

ข้อความคำถาม		ค่า IOC	ค่า อำนาจ จำแนก (t-test)
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่			
24.	ท่านมักจะปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด	1	3.725
25.	ในการปฏิบัติงาน ท่านจะคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทเป็นที่ตั้ง และสำคัญกว่าสิ่งอื่นใด	1	3.596
26.	ท่านให้ความสำคัญกับการประชุมของบริษัท	.80	3.495
27.	อยู่ในที่ทำงาน ท่านทำงานในหน้าที่ตนเองมากกว่าการทำธุระส่วนตัว	1	2.016

ภาคผนวก ง

ตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม

ข้อคำถาม		Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
การรับรู้ความยุติธรรม		ค่า Alpha ทั้งฉบับ .944	
ด้านผลตอบแทน		ค่า Alpha =.853	
1.	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจาก บริษัทมีความยุติธรรม เหมาะสมกับระดับความรู้ ความสามารถ	.832	.758
2.	ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในครั้งที่ผ่านมาในอัตรา ใกล้เคียงกับที่ท่านคิดว่าท่านสมควรได้รับ	.762	.786
3.	ท่านได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับเวลาที่ทุ่มเท ให้กับงานและหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน	.748	.791
4.	บริษัทยึดมั่นหลักการที่ว่าพนักงานที่สร้างผลงานที่เด่นจะ ได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าบุคคลอื่น	.472	.902
ด้านความรับผิดชอบ		ค่า Alpha =.889	
5.	ท่านเชื่อมั่นว่ากระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทนจาก การทำงานไม่มีอคติหรือลำเอียง มีความโปร่งใส	.823	.831
6.	บริษัทมีหลักเกณฑ์การประเมินที่ยุติธรรมในการใช้ ประเมินผลงานกับพนักงานทุกคน	.832	.829
7.	หัวหน้างานของท่านใช้เกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในการ ประเมินผลงานกับพนักงานทุกคน	.732	.868
8.	รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้อยู่สามารถวัดผล การปฏิบัติงานของท่านได้อย่างถูกต้องเป็นธรรม	.648	.896
ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชา กับ		ค่า Alpha =.850	

ข้อคำถาม		Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
ผู้ใต้บังคับบัญชา			
9.	หัวหน้างานของท่านสื่อสารข้อมูลสำคัญในการปฏิบัติงานกับทุกคนอย่างเหมาะสมและทั่วถึง	.665	.819
10.	หัวหน้างานของท่านปกครอง และบังคับบัญชาลูกน้องทุกคนด้วยความเสมอภาค	.722	.796
11.	หัวหน้างานของท่านสามารถชี้แจงถึงกระบวนการประเมินผลหรือการให้ผลตอบแทนได้อย่างสมเหตุสมผล	.614	.841
12.	หัวหน้างานของท่านพูดคุย สื่อสารอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา	.760	.777
ด้านข้อมูล		ค่า Alpha =.751	
13.	ท่านสามารถรับรู้ว่าการบริหารในองค์กรเป็นไปในทิศทางใด	.655	.575
14.	ท่านทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการที่จะรับรู้ข้อมูลของบริษัท	.563	.717
15.	ท่านรับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน	.584	.702

ข้อคำถาม		Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
การรับรู้บรรยากาศขององค์กร		ค่า Alpha ทั้งฉบับ = .949	
โครงสร้างองค์กร		ค่า Alpha = .909	
1.	หน่วยงานของท่านกำหนดลักษณะโครงสร้างการบริหารไว้อย่างชัดเจน	.688	.901
2.	หน่วยงานของท่านกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคนไว้อย่างชัดเจน	.759	.892
3.	หน่วยงานของท่านบริหารจัดการและวางแผนในการปฏิบัติงานที่ดี	.909	.873
4.	หน่วยงานของท่านมีกฎ ระเบียบข้อบังคับที่ชัดเจนและเหมาะสม	.619	.909
5.	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน	.759	.893
6.	หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนบุคคลและกลุ่มให้ดียิ่งขึ้น	.789	.889
7.	หน่วยงานของท่านยึดรายละเอียดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของการปฏิบัติงาน	.633	.906
ความรับผิดชอบต่อส่วนบุคคล		ค่า Alpha = .768	
8.	หน่วยงานของท่านมีการปรับเปลี่ยนมาตรฐานของการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบของแต่ละคน	.759	.634
9.	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามความรับผิดชอบของแต่ละคน	.588	.715
10.	ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย	.223	.810
11.	หน่วยงานยอมรับผลการตัดสินใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน	.648	.684
12.	บุคลากรทุกคนในหน่วยงานได้รับการสนับสนุนให้ตัดสินใจ	.508	.736

ข้อคำถาม		Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
แก้ปัญหาทำงานด้วยตนเอง			
การให้รางวัลและการลงโทษ		ค่า Alpha = .879	
13.	หน่วยงานของท่านมีการพิจารณารางวัลให้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยมเสมอ	.672	.870
14.	หน่วยงานของท่านพิจารณาความดีความชอบตามผลการปฏิบัติงาน	.756	.843
15.	ในหน่วยงานของท่านมีการลงโทษผู้กระทำผิดในการปฏิบัติงานตามกฎเกณฑ์ที่กำหนด	.780	.828
ความเสี่ยงและการรับความเสี่ยง		ค่า Alpha = .789	
16.	การดำเนินงานในบริษัท มุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่ต้องมีความมั่นใจในทุกขั้นตอนถึงแม้มีความล่าช้าบ้างเพราะเชื่อว่าจะนำไปสู่ความก้าวหน้าอย่างรวดเร็วในอนาคต	.715	.709
17.	การดำเนินงานในบริษัทของท่าน จะคำนึงถึงความเสี่ยงในงาน และเลือกปฏิบัติการในเวลาที่เหมาะสมเท่านั้น	.650	.723
18.	การตัดสินใจดำเนินงานในบริษัทแต่ละครั้งทำด้วยความระมัดระวังอย่างมาก เพื่อให้เกิดประสิทธิผลสูงสุด	.504	.769
19.	ผู้บริหารบริษัท กล้าที่จะเสี่ยงปฏิบัติจามแนวคิดที่ดีเสมอ	.555	.754
20.	เพื่อให้เกิดการดำเนินงานในบริษัทมีความก้าวหน้าบางครั้งจะมีความเสี่ยงขยายงานใหม่	.461	.786
ความอบอุ่น		ค่า Alpha = .753	
21.	บรรยากาศความเป็นมิตร มีอยู่ระหว่างพนักงานภายในบริษัท	.364	.767
22.	บรรยากาศการทำงานในบริษัทของท่าน เป็นกันเองและเรียบง่าย	.493	.726
23.	พนักงานในบริษัทไม่ค่อยรู้จักหรือมีความสนิทสนมกันมากนัก***	.616	.673

ข้อคำถาม		Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
24.	พนักงานในบริษัทมีท่าทีเย็นชาและห่างเหินต่อกัน***	.750	.621
25.	ผู้บริหารและพนักงานในบริษัท มีความสัมพันธ์ที่ดีต่อกัน	.447	.733
การสนับสนุน		ค่า Alpha = .810	
26.	ผู้บริหารองค์การให้ความช่วยเหลือเสมอ	.850	.536
27.	ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในองค์การของท่าน	.605	.801
28.	เมื่อท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับงาน เพื่อนร่วมงานของท่านยินดีที่จะให้การช่วยเหลือท่าน	.576	.857
มาตรฐานการปฏิบัติงานและการคาดหวัง		ค่า Alpha = .737	
29.	ท่านมีความรู้สึกว่าคุณ้องค์การมีมาตรฐานการปฏิบัติงานที่ค่อนข้างสูง	.698	.630
30.	ผู้บริหารองค์การของท่านเชื่อว่า หากพนักงานมีความสุขในการทำงาน จะทำให้เกิดคุณภาพของงานที่ดีด้วย	.518	.689
31.	บริษัทของท่านยึดความสามารถของบุคคลมากกว่าสายสัมพันธ์ส่วนตัว	.649	.631
32.	บริษัทของท่านมีการปรับปรุงมาตรฐานการทำงานของพนักงานให้สูงขึ้นอย่างสม่ำเสมอ	.259	.810
33.	ท่านคิดว่าวิธีการสร้างความประทับใจในการปฏิบัติงานของท่าน คือการหลีกเลี่ยงการโต้แย้งและการไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น***	.515	.685
34.	บริษัทถือว่าความขัดแย้งในการแข่งขันระหว่างหน่วยงานและบุคคลเป็นประโยชน์ต่อบริษัท	.289	.591
35.	พนักงานได้รับการส่งเสริมในการแสดงความคิดเห็นแม้ความคิดนั้นจะขัดแย้งกับหัวหน้าก็ตาม	.628	.308
36.	เป้าหมายในการประชุมคือ พยายามให้เกิดความราบรื่นและรวดเร็วที่สุด โดยไม่เกิดความขัดแย้งขึ้นเลย***	.476	.447
เอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีของกลุ่ม		ค่า Alpha = .777	

ข้อคำถาม		Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
37.	พนักงานมีความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท	.692	.607
38.	ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นสมาชิกของทีมงานที่ดีมีประสิทธิภาพ	.498	.814
39.	พนักงานไม่ค่อยมีความจงรักภักดีต่อบริษัท***	.659	.645
40.	พนักงานในบริษัทมักจะสนใจเฉพาะเรื่องของตนเองเท่านั้น***	.698	.520

ข้อคำถาม		Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
คุณภาพชีวิตการทำงาน		ค่า Alpha ทั้งฉบับ = .950	
การได้รับค่าตอบแทนที่เพียงพอ		ค่า Alpha = .851	
1.	ท่านคิดว่าเงินเดือนปัจจุบันเหมาะสมดีแล้ว	.681	.817
2.	งานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับเงินเดือนและสวัสดิการอื่นๆที่ได้รับ	.833	.789
3.	เมื่อคำนวณอย่างถี่ถ้วนแล้วเงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับมีความคุ้มค่ากับความอุตสาหะที่ท่านทำลงไป	.650	.823
4.	เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ที่ทำงานในสาขาประเภทเดียวกันกับท่านแล้ว เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม	.830	.786
5.	เงินเดือนและรายได้อื่นๆ ที่ท่านได้รับแทบจะไม่พอกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน***	.217	.910
6.	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว เงินเดือน และสวัสดิการที่ท่านได้รับมีความยุติธรรมเหมาะสม	.741	.811
ลักษณะงานที่เป็นประโยชน์ต่อสังคม		ค่า Alpha = .703	
7.	การทำงานของพนักงานในบริษัทนี้ ได้รับยกย่องว่ามีความสำคัญต่อสังคม	.698	.520
8.	คนอื่นทั่วไปมีมุมมองต่อบริษัทนี้ในแง่ลบ	.257	.756
9.	ท่านไม่ต้องการให้ใครๆ ทราบว่า ทำงานในบริษัทแห่งนี้***	.401	.722
10.	ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทแห่งนี้	.682	.513
สภาพการทำงานที่คำนึงถึงความปลอดภัยและส่งเสริมสุขภาพ		ค่า Alpha = .779	
11.	หน่วยงานของท่านมีการรณรงค์เรื่องการป้องกันอันตรายอย่าง	.605	.718

ข้อคำถาม		Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
	เครื่องคิด		
12.	ในขณะที่ทำงาน ท่านมีอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ที่มีคุณภาพและสามารถป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นได้	.661	.649
13.	หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญต่อเรื่องอาชีพอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน	.590	.730
14.	หน่วยงานของท่านให้ความสนใจในเรื่องการปรับปรุงการทำงาน สวัสดิการ เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน	.611	.797
ประชาธิปไตย		ค่า Alpha = .669	
15.	การปฏิบัติงานของหัวหน้าที่มีต่อท่าน ทำให้รู้สึกว่าคุณค่า	.220	.872
16.	ในการปฏิบัติงานท่านไม่ได้รับการปฏิบัติจากหัวหน้างานอย่างเหมาะสม***	.623	.380
17.	ท่านคิดว่าระบบการพิจารณาปรับเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันเหมาะสมดีแล้ว	.663	.300
18.	หัวหน้างานของหน่วยงานนี้ใส่ใจเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่และสวัสดิการต่างๆของพนักงาน	.419	.208
19.	การเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายตำแหน่งของพนักงานขึ้นอยู่กับหลักคุณธรรมของหัวหน้างานมากกว่าความพึงพอใจส่วนตัว	.225	.463
20.	เท่าที่ผ่านมา การสอบสวนและการลงโทษพนักงานที่ทำผิดวินัยเป็นไปอย่างสมเหตุสมผล ปราศจากอคติ	.433	.765
ความมั่นคงและความก้าวหน้าในงาน		ค่า Alpha = .850	
21.	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้ความรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อพัฒนา	.797	.816

ข้อคำถาม		Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
	งานในอนาคต		
22.	หน่วยงานของท่านส่งเสริมการศึกษาเพิ่มพูนความรู้เพื่อสอดคล้องกับความสำเร็จในอนาคต	.731	.820
23.	การเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายตำแหน่งของพนักงานขึ้นอยู่กับหลักคุณธรรมของหัวหน้างานมากกว่าคามพึงพอใจส่วนตัว	.430	.847
24.	หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านมีความก้าวหน้าในการทำงาน	.733	.819
25.	การทำงานในหน่วยงานนี้ เปิดโอกาสให้ท่านได้รับความก้าวหน้าในอาชีพ/ การทำงาน	.742	.816
26.	ระบบงานของหน่วยงานนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้รับการเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น	.620	.829
27.	โอกาสที่ท่านได้เลื่อนตำแหน่งมีค่อนข้างจำกัด***	.103	.885
28.	พนักงานในหน่วยงานนี้มีความมั่นคงในอาชีพสูง	.681	.823
29.	บริษัทนี้มีความมั่นคง พนักงานสามารถทำงานไปจนเกษียณอายุ	.481	.846
โอกาสในการพัฒนาความสามารถของบุคคล		ค่า Alpha = .823	
30.	ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานตามศักยภาพกับความสามารถของท่าน	.611	.797
31.	ท่านได้รับโอกาสให้แสดงฝีมือทำงานอย่างเต็มความสามารถ	.734	.779
32.	งานที่ทำอยู่ทำให้ท่านรู้สึกมีคุณค่า	.631	.792
33.	ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงาน เช่น ได้ไปดูงาน อบรม สัมมนา ศึกษาต่อ	.535	.804

ข้อคำถาม		Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
34.	หน่วยงานนี้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ความสามารถของพนักงาน	.521	.807
35.	ท่านได้ใช้ความสามารถหลายๆด้านในการทำงาน	.671	.794
36.	ท่านรู้สึกไม่มีโอกาสเติบโตในงานอีกต่อไป***	.214	.846
37.	ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองและรับผิดชอบในงานสูงขึ้นทุกปี	.664	.788
38.	บริษัทของท่านมีการส่งเสริมการฝึกอบรมพัฒนาอาชีพแก่ท่าน	.299	.832
การบูรณาการสังคม		ค่า Alpha = .782	
39.	หากท่านไม่อยู่หรือลาออก หน่วยงานจะมีปัญหาในการสานต่อ	.433	.765
40.	เท่าที่ผ่านมา การสอบสวนและลงโทษพนักงานที่ทำผิดวินัย เป็นไปอย่างสมเหตุสมผล ปราศจากอคติ	.359	.773
41.	หน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญและมีความหมายต่อหน่วยงาน	.153	.812
42.	หน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ใครๆก็สามารถทำแทนได้***	.642	.741
43.	การทำงานของท่านไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในที่ทำงาน	.622	.743
44.	เพื่อนร่วมงานมีการปฏิบัติต่อกันอย่างจริงใจไม่แสร้ง	.612	.746
45.	ในการทำงานของท่าน ได้รับความสนใจจากหัวหน้างาน	.537	.755
46.	ท่านเข้าใจดีว่างานที่ท่านรับผิดชอบมีความหมายต่องานโดยรวม	.647	.750
47.	การทำงานในหน่วยงานนี้เปิดโอกาสให้สร้างความสัมพันธ์คุ้นเคยกับผู้ร่วมงานคนอื่น	.444	.766

ข้อคำถาม		Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
48.	ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อนร่วมงานอยู่เสมอ	.368	.772
49.	พนักงานในหน่วยงานนี้มีความเป็นมิตรต่อกัน	.369	.785
50.	ท่านรู้สึกในหน่วยงานนี้ไม่ค่อยมีเพื่อนร่วมงานที่ให้ความสนใจช่วยเหลือ***	.359	.773
ความสมดุระหว่างงานกับชีวิตส่วนตัว		ค่า Alpha = .665	
51.	ท่านยังรู้สึกกังวลและเครียดจากหน้าที่การงานที่ได้รับผิดชอบแม้ว่าจะเลิกงานแล้ว	.519	.555
52.	ปริมาณงานที่รับผิดชอบมีมากจนส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของฉันทัน***	.590	.486
53.	แม้ท่านจะมีความเครียดในการทำงาน แต่ท่านก็มีเวลาพอที่จะผ่อนคลายความเครียดได้	.552	.533
54.	ท่านรู้สึกว่า หน้าที่การงานในปัจจุบันทำให้สุขภาพจิตแย่งลง***	.185	.765

ข้อความ		Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร		ค่า Alpha ทั้งฉบับ = .939	
พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ		ค่า Alpha = .793	
1.	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้	.590	.756
2.	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระมาก	.528	.765
3.	ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวแม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ	.626	.741
4.	ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน	.530	.769
5.	หน่วยงานของท่านทำงานเป็นทีมช่วยเหลือกันในยามลำบาก	.626	.743
6.	ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานและการใช้อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ	.442	.785
พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม		ค่า Alpha = .825	
7.	ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก่ไข หรือลดความรุนแรงจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร	.639	.801
8.	ท่านอ่อนน้อมถ่อมตน เป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน	.762	.761
9.	ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน	.610	.799
10.	ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของท่าน	.626	.790
11.	ท่านมักคิดถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานของเพื่อนร่วมงาน	.427	.827

ข้อคำถาม		Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
12.	ท่านพยายามไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน	.603	.798
พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา		Alpha = .833	
13.	ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์แม้ว่าจะมีปัญหาก็คตาม	.289	.847
14.	ท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้	.705	.797
15.	ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดและความผิดพลาดในการทำงาน	.395	.848
16.	ในการประชุมแม้ว่าข้อเสนอของท่านได้รับการโต้แย้ง ท่านยินดีที่จะรับฟัง	.679	.794
17.	แม้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการทำงาน ท่านมักจะยอมรับและนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาเรียนรู้	.710	.792
18.	แม้ว่าคุณจะรู้สึกเครียดเรื่องการทำงาน หรือ คับข้องในบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ท่านก็ยังทำงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ	.631	.804
19.	ท่านมักอดทนอดกลั้นแม้ในสถานการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา	.759	.778
พฤติกรรมให้ความร่วมมือ		ค่า Alpha = .686	
20.	ท่านเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรของท่านจัดขึ้น โดยไม่ต้องร้องขอ	.406	.660
21.	ท่านมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กรและยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว	.491	.608

ข้อคำถาม		Reliability	
		Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
22.	ท่านมักจะแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร	.454	.632
23.	ท่านไม่แพร่กระจายความลับขององค์กรให้กับคนภายนอก	.535	.576
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่		ค่า Alpha = .738	
24.	ท่านมักจะปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด	.588	.644
25.	ในการปฏิบัติงาน ท่านจะคำนึงถึงผลประโยชน์ของบริษัทเป็นที่ตั้งและสำคัญกว่าสิ่งอื่นใด	.707	.561
26.	ท่านให้ความสำคัญกับการประชุมของบริษัท	.596	.645
27.	อยู่ในที่ทำงาน ท่านทำงานในหน้าที่ตนเองมากกว่าการทำธุระส่วนตัว	.266	.798

ภาคผนวก จ

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย เรื่อง การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การและการรับรู้บรรยากาศขององค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นสื่อ

คำชี้แจง

1. แบบสอบถามฉบับนี้ทำเพื่อศึกษาระดับของ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รวมถึงเพื่อศึกษาการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การการรับรู้บรรยากาศในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การโดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ โดยมีรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศขององค์การ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน

ตอนที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2. ขอความกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อ และตอบตามที่ท่านเห็นว่าตรงกับ ตัวท่านมากที่สุด

3. ข้อมูลของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับสำหรับการศึกษาคั้งนี้เท่านั้น และข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถามนี้จะไม่ส่งผลกระทบต่อท่านหรือองค์การแต่อย่างใด

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด หรือเติมข้อความให้สมบูรณ์

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ

ต่ำกว่า 21 ปี

21-30 ปี

31-40 ปี

41-50 ปี

51-60 ปี

3. สถานภาพสมรส

โสด

สมรส/มีคู่ครอง

หย่าร้าง/

หม้าย

4. ระดับการศึกษาสูงสุด

มัธยมศึกษาตอนปลาย หรือ ปวช.

อนุปริญญา หรือ ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

5. อายุงาน

_____ ปี

6. รายได้ต่อเดือน

ต่ำกว่า 15,001 บาท

15,000 – 30,000 บาท

30,000- 45,000 บาท

ตั้งแต่ 45,001 บาท

ขึ้นไป

ตอนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรม

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1.	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากบริษัทมีความยุติธรรม เหมาะสมกับระดับความรู้ ความสามารถ					
2.	ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในครั้งที่ผ่านมา ในอัตราใกล้เคียงกับที่ท่านคิดว่าท่านสมควรได้รับ					
3.	ท่านได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่าเมื่อเทียบกับเวลาที่ทุ่มเทให้กับงานและหน้าที่ความรับผิดชอบในงาน					
4.	บริษัทมีวัฒนธรรมหลักการทำงานที่พนักงานที่สร้างผลงานที่เด่นจะได้รับค่าตอบแทนสูงกว่าบุคคลอื่น					
	2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน					
5.	ท่านเชื่อมั่นว่ากระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทนจากการทำงานไม่มีอคติหรือลำเอียง มีความโปร่งใส					
6.	บริษัทมีหลักเกณฑ์การประเมินที่ยุติธรรมในการใช้ประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน					
7.	หัวหน้างานของท่านใช้เกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานเดียวกันในการประเมินผลงานกับพนักงานทุกคน					
8.	รูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ใช้อยู่ สามารถวัดผลการปฏิบัติงานของท่านได้อย่างถูกต้องเป็นธรรม					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
9.	หัวหน้างานของท่านสื่อสารข้อมูลสำคัญในการปฏิบัติงานกับทุกคนอย่างเหมาะสมและทั่วถึง					
10.	หัวหน้างานของท่านปกครอง และบังคับบัญชาลูกน้องทุกคนด้วยความเสมอภาค					
11.	หัวหน้างานของท่านสามารถชี้แจงถึงกระบวนการประเมินผลงานหรือการให้ผลตอบแทนได้อย่างสมเหตุสมผล					
12.	หัวหน้างานของท่านพูดคุย สื่อสารอย่างเปิดเผยและตรงไปตรงมา					
13.	ท่านสามารถรับรู้ว่าจะระบบการบริหารในองค์กรเป็นไปในทิศทางใด					
14.	ท่านทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันในการที่จะรับรู้ข้อมูลของบริษัท					
15.	ท่านรับทราบรายละเอียดเกี่ยวกับระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้บรรยากาศขององค์การ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1.	หน่วยงานของท่านกำหนดลักษณะโครงสร้างการบริหารงานไว้อย่างชัดเจน					
2.	หน่วยงานของท่านกำหนดบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรทุกคนไว้อย่างชัดเจน					
3.	หน่วยงานของท่านมีการบริหารจัดการและวางแผนในการปฏิบัติงานที่ดี					
4.	หน่วยงานของท่านมีกฎ ระเบียบข้อบังคับที่ชัดเจนและเหมาะสม					
5.	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดบทบาทหน้าที่ของแต่ละตำแหน่งไว้อย่างชัดเจน					
6.	หน่วยงานของท่านมีการปรับปรุงการปฏิบัติงานของส่วนบุคคลและของกลุ่มให้ดียิ่งขึ้น					
7.	หน่วยงานของท่านยึดรายละเอียดเกี่ยวกับการรับรู้ข่าวสารของการปฏิบัติงาน					
8.	หน่วยงานของท่านมีการปรับเปลี่ยนมาตรฐานของการปฏิบัติงานให้เหมาะสมกับความรับผิดชอบของแต่ละคน					
9.	หน่วยงานของท่านมีการกำหนดแนวทางในการปฏิบัติงานให้แก่บุคลากร เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ตามความรับผิดชอบของแต่ละคน					
10.	ท่านมีอิสระในการปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมาย					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
11.	หน่วยงานยอมรับผลการตัดสินใจในการปฏิบัติงาน ของพนักงาน					
12.	บุคลากรทุกคนในหน่วยงานได้รับการสนับสนุนให้ ตัดสินใจแก้ปัญหาคำสั่งงานได้ด้วยตนเอง					
13.	หน่วยงานของท่านมีการพิจารณารางวัลให้แก่ ผู้ปฏิบัติงานที่มีผลการปฏิบัติงานดีเยี่ยมเสมอ					
14.	หน่วยงานของท่านพิจารณาความดีความชอบตาม ผลการปฏิบัติงาน					
15.	ในหน่วยงานของท่านมีการลงโทษผู้กระทำผิดใน การปฏิบัติงานตามกฎหมายที่กำหนด					
16.	การดำเนินงานในบริษัท มุ่งเน้นการปฏิบัติงานที่ต้อง มีความมั่นใจในทุกขั้นตอนถึงแม้มีความล่าช้าบ้าง เพราะเชื่อว่าจะนำไปสู่ความก้าวหน้าอย่างรวดเร็ว ในอนาคต					
17.	การดำเนินงานในบริษัทของท่าน จะคำนึงถึงความ เสี่ยงในงาน และเลือกปฏิบัติการณ์ในเวลาที่เหมาะสม เท่านั้น					
18.	การตัดสินใจดำเนินงานในบริษัทแต่ละครั้งทำด้วย ความระมัดระวังอย่างมาก เพื่อให้เกิดประสิทธิผล สูงสุด					
19.	ผู้บริหารบริษัท กล้าที่จะเสี่ยงปฏิบัติตามแนวคิดที่ดี เสมอ					
20.	เพื่อให้การดำเนินงานในบริษัทมีความก้าวหน้า บางครั้งจะมีความเสี่ยงขยายงานใหม่					
21.	บรรยากาศความเป็นมิตร มีอยู่ระหว่างพนักงาน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
	ภายในบริษัท					
22.	บรรยากาศการทำงานในบริษัทของท่าน เป็นกันเอง และเรียบง่าย					
23.	พนักงานในบริษัทไม่ค่อยรู้จักหรือมีความสนิทสนม กันมากนัก***					
24.	พนักงานในบริษัทมีท่าทีเยิ่นชาและห่างเหินต่อ กัน***					
25.	ผู้บริหารและพนักงานในบริษัท มีความสัมพันธ์ที่ดี ต่อกัน					
26.	ผู้บริหารองค์การให้ความช่วยเหลือเสมอ					
27.	ท่านได้รับการสนับสนุนจากผู้บริหารในองค์การของ ท่าน					
28.	เมื่อท่านมีข้อสงสัยเกี่ยวกับงาน เพื่อนร่วมงานของ ท่านยินดีที่จะให้การช่วยเหลือท่าน					
29.	ท่านมีความรู้สึกว่างค์การมีมาตรฐานการ ปฏิบัติงานที่ค่อนข้างสูง					
30.	ผู้บริหารองค์การของท่านเชื่อว่า หากพนักงานมี ความสุขในการทำงาน จะทำให้เกิดคุณภาพของงาน ที่ดีด้วย					
31.	บริษัทของท่านยึดความสามารถของบุคคลมากกว่า สายสัมพันธ์ส่วนตัว					
32.	บริษัทของท่านมีการปรับปรุงมาตรฐานการทำงาน ของพนักงานให้สูงขึ้นอย่างสม่ำเสมอ					
33.	ท่านคิดว่าวิธีการสร้างความประทับใจในการ ปฏิบัติงานของท่าน คือการหลีกเลี่ยงการโต้แย้งและ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
	การไม่เห็นด้วยกับผู้อื่น***					
34.	บริษัทถือว่า ความขัดแย้งในการแข่งขันระหว่าง หน่วยงานและบุคคล เป็นประโยชน์ต่อบริษัท					
35.	พนักงานได้รับการส่งเสริมในการแสดงความคิดเห็น แม้ความคิดเห็นนั้นจะขัดแย้งกับหัวหน้าก็ตาม					
36.	เป้าหมายในการประชุมคือ พยายามให้เกิดความ ราบรื่นและรวดเร็วที่สุด โดยไม่เกิดความขัดแย้งขึ้น เลย***					
37.	พนักงานมีความภูมิใจในการเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท					
38.	ท่านรู้สึกว่าคุณเองเป็นสมาชิกของทีมงานที่ดีมี ประสิทธิภาพ					
39.	พนักงานไม่ค่อยมีความจงรักภักดีต่อบริษัท***					
40.	พนักงานในบริษัทมักจะสนใจเฉพาะเรื่องของตัวเอง เท่านั้น***					

หมายเหตุ *** ข้อความเชิงลบ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1.	ท่านคิดว่าเงินเดือนปัจจุบันเหมาะสมดีแล้ว					
2.	งานที่ท่านรับผิดชอบมีความเหมาะสมกับเงินเดือนและสวัสดิการอื่นๆ ที่ได้รับ					
3.	เมื่อคำนวณอย่างถี่ถ้วนแล้วเงินเดือนและสวัสดิการที่ท่านได้รับมีความคุ้มค่ากับความอดุสาหะที่ท่านทำลงไป					
4.	เมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนๆ ที่ทำงานในสาขาประเภทเดียวกันกับท่านแล้ว เงินเดือนและสวัสดิการที่ได้รับมีความเหมาะสม					
5.	เงินเดือนและรายได้อื่นๆ ที่ท่านได้รับแทบจะไม่พอกับค่าใช้จ่ายในสภาพเศรษฐกิจปัจจุบัน***					
6.	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว เงินเดือน และสวัสดิการที่ท่านได้รับมีความยุติธรรมเหมาะสม					
7.	การทำงานของพนักงานในบริษัทนี้ได้รับยกย่องว่ามีความสำคัญต่อสังคม					
8.	คนอื่นทั่วไปมีมุมมองต่อบริษัทนี้ในแง่ลบ***					
9.	ท่านไม่ต้องการให้ใครๆ ทราบว่า ทำงานในบริษัทแห่งนี้***					
10.	ท่านมีความภาคภูมิใจที่ได้ทำงานในบริษัทแห่งนี้					
11.	หน่วยงานของท่านมีการรณรงค์เรื่องการป้องกันอันตรายอย่างเคร่งครัด					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
12.	ในขณะที่ทำงาน ท่านมีอุปกรณ์ เครื่องใช้ต่างๆ ที่มีคุณภาพและสามารถป้องกันอันตรายที่เกิดขึ้นได้					
13.	หน่วยงานของท่านให้ความสำคัญต่อเรื่องอาชีวอนามัยและความปลอดภัยในที่ทำงาน					
14.	หน่วยงานของท่านให้ความสนใจในเรื่องการปรับปรุงการทำงาน สวัสดิการ เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกสบายในการทำงาน					
15.	การปฏิบัติงานของหัวหน้างานที่มีต่อท่าน ทำให้รู้สึกว่าคุณค่า					
16.	ในการปฏิบัติงาน ท่านไม่ได้รับการปฏิบัติตนจากหัวหน้างานอย่างเหมาะสม***					
17.	ท่านคิดว่า ระบบการพิจารณาปรับเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่งในปัจจุบันเหมาะสมดีแล้ว					
18.	หัวหน้างานของหน่วยงานนี้ใส่ใจเกี่ยวกับชีวิตความเป็นอยู่และสวัสดิการต่างๆ ของพนักงาน					
19.	การเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายตำแหน่งงานของพนักงานขึ้นอยู่กับหลักคุณธรรมของหัวหน้างานมากกว่าความพึงพอใจส่วนตัว					
20.	เท่าที่ผ่านมา การสอบสวนและลงโทษพนักงานที่ทำผิดวินัยเป็นไปอย่างสมเหตุสมผล ปราศจากอคติ					
21.	หน่วยงานของท่านส่งเสริมให้ความรู้ทักษะใหม่ๆ เพื่อพัฒนางานในอนาคต					
22.	หน่วยงานของท่านส่งเสริมการศึกษาเพิ่มพูนความรู้เพื่อสอดคล้องกับความสำเร็จในอนาคต					
23.	การเลื่อนตำแหน่งหรือโยกย้ายตำแหน่งงานของ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
	พนักงานขึ้นอยู่กับหลักคุณธรรมของหัวหน้างาน มากกว่าความพึงพอใจส่วนตัว					
24.	หน่วยงานเปิดโอกาสให้ท่านมีความก้าวหน้าในการ ทำงาน					
25.	การทำงานในหน่วยงานนี้ เปิดโอกาสให้ท่านได้รับ ความก้าวหน้าในอาชีพ/ การทำงาน					
26.	ระบบงานของหน่วยงานนี้เปิดโอกาสให้ท่านได้รับ การเลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้น					
27.	โอกาสที่ท่านจะได้เลื่อนตำแหน่งมีค่อนข้างจำกัด***					
28.	พนักงานในหน่วยงานนี้มีความมั่นคงในอาชีพสูง					
29.	บริษัทนี้มีความมั่นคง พนักงานสามารถทำงานไปจน เกษียณอายุ					
30.	ท่านได้รับมอบหมายให้ทำงานตามศักยภาพกับ ความสามารถของท่าน					
31.	ท่านได้รับโอกาสให้แสดงฝีมือทำงานอย่างเต็ม ความสามารถ					
32.	งานที่ท่านทำอยู่ทำให้ท่านรู้สึกมีคุณค่า					
33.	ท่านมีโอกาสพัฒนาความรู้และประสบการณ์ในงาน เช่น ได้ไปดูงาน อบรม สัมมนา ศึกษาต่อ					
34.	หน่วยงานนี้ให้ความสำคัญกับการพัฒนาความรู้ ความสามารถของพนักงาน					
35.	ท่านได้ใช้ความสามารถหลายๆ ด้านในการทำงาน					
36.	ท่านรู้สึกไม่มีโอกาสเติบโตในงานอีกต่อไป***					
37.	ท่านได้รับโอกาสในการพัฒนาตนเองและรับผิดชอบ ในงานสูงขึ้นทุกปี					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
38.	บริษัทของท่านมีการส่งเสริมการฝึกอบรมพัฒนา อาชีพแก่ท่าน					
39.	หากท่านไม่อยู่หรือลาออก หน่วยงานจะมีปัญหาใน การสานงานต่อ					
40.	เท่าที่ผ่านมา การสอบสวนและลงโทษพนักงานที่ทำ ผิดวินัยเป็นไปอย่างสมเหตุสมผล ปราศจากอคติ					
41.	หน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบมีความสำคัญและมี ความหมายต่อหน่วยงาน					
42.	หน้าที่ที่ท่านรับผิดชอบเป็นงานที่ใครๆ ก็สามารถทำ แทนได้***					
43.	การทำงานของท่านไม่มีการแบ่งชั้นวรรณะในที่ ทำงาน					
44.	เพื่อนร่วมงานมีการปฏิบัติต่อกันอย่างจริงใจไม่แสร้ง แสร้ง					
45.	ในการทำงานของท่าน ได้รับความสนใจจากหัวหน้า งาน					
46.	ท่านเข้าใจดีว่า งานที่ท่านรับผิดชอบมีความหมาย ต่องานโดยรวม					
47.	การทำงานในหน่วยงานนี้เปิดโอกาสให้สร้าง ความสัมพันธ์คุ้นเคยกับผู้ร่วมงานคนอื่น					
48.	ท่านได้รับคำแนะนำและความช่วยเหลือจากเพื่อน ร่วมงานอยู่เสมอ					
49.	พนักงานในหน่วยงานนี้มีความเป็นมิตรต่อกัน					
50.	ท่านรู้สึกในหน่วยงานนี้ไม่ค่อยมีเพื่อนร่วมงานที่ให้ ความสนใจช่วยเหลือ***					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
51.	ท่านยังคงรู้สึกกังวลและเครียดจากหน้าที่การงานที่ได้รับผิดชอบแม้ว่าจะเลิกงานแล้ว***					
52.	ปริมาณงานที่ได้รับผิดชอบมีมากจนส่งผลกระทบต่อชีวิตส่วนตัวของฉันทัน***					
53.	แม้ท่านจะมีความเครียดในการทำงาน แต่ท่านก็มีเวลาพอที่จะผ่อนคลายความเครียดได้					
54.	ท่านรู้สึกว่ หน้าที่การงานในปัจจุบัน ทำให้สุขภาพจิตแย่งลง***					

หมายเหตุ *** ข้อความเชิงลบ

ตอนที่ 5 แบบสอบถามพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องความคิดเห็นที่ตรงกับคำตอบของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
1.	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้					
2.	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระมาก					
3.	ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวแม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ					
4.	ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน					
5.	หน่วยงานของท่านทำงานเป็นทีมช่วยเหลือกันในวันยามลำบาก					
6.	ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานและการใช้อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ					
7.	ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก้อัปเดต หรือลดความรุนแรงจากความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร					
8.	ท่านอ่อนน้อมถ่อมตน เป็นกันเองกับเพื่อนร่วมงาน					
9.	ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน					
10.	ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของท่าน					
11.	ท่านมักคิดถึงปัญหาที่เกี่ยวกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวกับงานของเพื่อนร่วมงาน					
12.	ท่านพยายามไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน					
13.	ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
	แม้ว่าจะมีปัญหาก็ตาม					
14.	ท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้					
15.	ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดและความผิดหวังในการทำงาน					
16.	ในการประชุมแม้ว่าข้อเสนอของท่านได้รับการโต้แย้ง ท่านยินดีที่จะรับฟัง					
17.	แม้มีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นในการทำงาน ท่านมักจะยอมรับและนำการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวมาเรียนรู้					
18.	แม้ว่าคุณจะรู้สึกเครียดเรื่องการทำงาน หรือ คับข้องในบางเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ท่านก็ยังทำงานด้วยความเต็มใจอย่างสุดความสามารถ					
19.	ท่านมักอดทนอดกลั้นแม้ในสถานการณ์ที่ไม่พึงปรารถนา					
20.	ท่านเข้าร่วมกิจกรรมที่องค์กรของท่านจัดขึ้น โดยไม่ต้องร้องขอ					
21.	ท่านมีความเข้าใจในเป้าหมายขององค์กร และยินดีที่จะปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายดังกล่าว					
22.	ท่านมักจะแสดงความคิดเห็นเพื่อประโยชน์ต่อองค์กร					
23.	ท่านไม่แพร่พรายความลับขององค์กรให้กับคนภายนอก					
24.	ท่านมักจะปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของบริษัทอย่างเคร่งครัด					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็นของท่าน				
		ไม่เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง	ไม่ เห็น ด้วย	ไม่ แน่ใจ	เห็น ด้วย	เห็น ด้วย อย่าง ยิ่ง
25.	ในการปฏิบัติงาน ท่านจะคำนึงถึงผลประโยชน์ของ บริษัทเป็นที่ตั้งและสำคัญกว่าสิ่งอื่นใด					
26.	ท่านให้ความสำคัญกับการประชุมของบริษัท					
27.	อยู่ในที่ทำงาน ท่านทำงานในหน้าที่ตนเองมากกว่า การทำธุระส่วนตัว					

ภาคผนวก ฉ

ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	ค่าเฉลี่ย	SD	พฤติกรรมกร เป็นสมาชิกที่ดี	คุณภาพชีวิต การทำงาน	การรับรู้ความ ยุติธรรมใน องค์การ	การรับรู้ บรรยากาศ ขององค์การ
1. พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	4.50	0.27	1			
2. คุณภาพชีวิตการทำงาน	4.30	0.41	.710**	1		
3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	4.32	0.44	.607**	.892**	1	
4. การรับรู้บรรยากาศขององค์การ	4.34	0.38	.716**	.863**	.799**	1

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ

นางสาววราพร เจริญสมบูรณ์นิติ

วันเดือนปีเกิด

28 สิงหาคม 2534

ตำแหน่ง

เจ้าของกิจการ

