



อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่าง
ความยุติธรรมภายในองค์กรและพฤติกรรม
ต่อต้านการปฏิบัติงาน

โดย

นายวทัณญ์ สัตนาวุฒิ

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่าง
ความยุติธรรมภายในองค์กรและพฤติกรรม
ต่อต้านการปฏิบัติงาน

โดย

นายวาทัญญู สัตนาวุฒิ



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

THE MODERATING OF PUBLIC SERVICE MOTIVATION ON THE
RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATION JUSTICE AND
COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR

BY

MR. VATANYOU SATTANAVUT



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENT FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2016
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นายวาทัญญู สัตนาวุฒิ

เรื่อง

อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรม
ภายในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

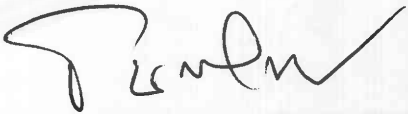
ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 13 มิ.ย. 2560

ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


(อาจารย์ ดร. พีรเศรษฐ์ ชมภูมิ่ง)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวัต ลิ้มปานิชกุล)

คณบดี


(รองศาสตราจารย์ ดร. พิภพ อุดร)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อ ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมภายในองค์กร และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน
ชื่อผู้เขียน	นายวาทัญญู สัตนาวุฒิ
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์.ดร.ธนวัต ลิ้มปัทมิชย์กุล
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

การศึกษาวิจัยเรื่อง “อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation) ต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมภายในองค์กร (Perceived Organization Justice) และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior)” เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน 3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน 4) เพื่อศึกษาอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นกลุ่มเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในหน่วยงานภาครัฐ แห่งหนึ่ง จำนวน 302 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย มีข้อคำถามทั้งหมด 45 ข้อ ซึ่งข้อคำถามทั้งหมดในแบบสอบถามได้ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงและข้อคำถามแต่ละข้อมีค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (Cronbach Alpha Coefficient) ไม่ต่ำกว่า 0.70

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (IBM SPSS Statistics 23) ในการวิเคราะห์ค่าสถิติเพื่ออธิบายข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานการวิจัยของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการวิเคราะห์อิทธิพลร่วม (Interaction Effect)

จากผลการศึกษาพบว่า 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ($\beta = -.176, p < .05$) 2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ($\beta = -.261, p < .05$) 3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ($\beta = -.244, p < .05$) 4) แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ($\beta = -.443, p < .05$) 5) แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรทั้ง 3 ด้านและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ($\beta = .123, .112, .127$ ตามลำดับ, $p < .05$)

ผลการศึกษาที่ได้ สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางสำหรับองค์กรและหน่วยงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะเสริมสร้างนโยบายหรือกลยุทธ์ต่างๆ ในการจัดการต่อระดับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร แรงจูงใจในการบริการสาธารณะให้อยู่ในระดับสูง และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เป็นผลดีแก่องค์กร มีความทุ่มเททำงานให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ

คำสำคัญ: การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร, แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ, พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

Independent Study Title	THE MODERATING OF PUBLIC SERVICE MOTIVATION ON THE RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATION JUSTICE AND COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR.
Author	Mr. Vatanyou Sattanavut
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Thanawut Limpanitgul, Ph.D.
Academic Year	2016

ABSTRACT

Quantitative research was used to study the moderating of public service motivation on the relationship between organization justice and counterproductive work behavior of government officials in a government sector. The purposes were 1) to study level of the perceived organization justice, public service motivation and the counterproductive work behavior. 2) To study the relationship between organization justice and counterproductive work behavior. 3) To study the relationship between public service motivation and counterproductive work behavior. 4) To study the moderating of public service motivation on the relationship between perceived organization justice and counterproductive work behavior.

The sample of this study consisted of 302 government officials in a government sector. The instrument used were questionnaires consisting of 45 items with reliability alpha coefficient not less than 0.70.

Statistical methods used for this study were percentage, mean, frequency, standard deviation and test the research hypothesis of the variables used in the study with multiple regression and interaction effect analysis by IBM SPSS Statistics 23.

The results of this study were as follows: 1) There were negative relationships between perceived distributive justice and counterproductive work

behavior ($\beta = -.176, p < .05$) 2) There were negative relationships between perceived procedural justice and counterproductive work behavior ($\beta = -.261, p < .05$) 3) There were negative relationships between perceived interactional justice and counterproductive work behavior ($\beta = -.244, p < .05$) 4) There were negative relationships between public service motivation and counterproductive work behavior ($\beta = -.443, p < .05$) 5) The relationship between 3 sides of perceived organization justice and counterproductive work behavior is moderated by public service motivation, such that the relationship is stronger for a higher public service motivation ($\beta = .123, .112, .127$ Respectively, $p < .05$)

It is recommended that the administrator of this organization and human resource department can apply the results of this study as a basic to further determine the policy. This is to improve the level of the perceived organizational justice, public service motivation and counterproductive work behavior. As a consequence, these employee will be good corporate behavior and dedicate their full abilities.

Keywords: Perceived Organization Justice, Public Service Motivation, Counter productive Work Behavior.

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยส่วนบุคคลฉบับนี้มีอาจจะสำเร็จลุล่วงด้วยดี หากปราศจากความช่วยเหลือและความร่วมมือของบุคคลต่างๆ ข้าพเจ้าขอใช้โอกาสนี้ในการขอขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวัต ลิ้มปัทมิชย์กุล ที่ยินดีรับเป็นอาจารย์ที่ปรึกษาและกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ซึ่งได้ให้ความเอาใจใส่และให้คำแนะนำที่ดีตลอดมา นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้รับความกรุณาจาก อาจารย์ ดร. พิรเศรษฐ์ ชมภูมิ่ง ที่กรุณาเป็นกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระและชี้แนะข้อบกพร่องต่างๆ ที่ต้องแก้ไขเพื่อให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้มีความถูกต้องและสมบูรณ์รวมทั้งให้คำปรึกษาและตรวจแบบสอบถามให้มีความสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น

ขอขอบพระคุณ ผู้บริหารของหน่วยงานที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาที่อนุเคราะห์ให้ข้าพเจ้าเก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามการวิจัยจากพนักงานในองค์การ ทำให้ข้าพเจ้าได้รับข้อมูลในการนำมาเขียนงานวิจัยส่วนบุคคลในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ อาจารย์ทุกท่านเป็นอย่างสูงที่ได้กรุณาสละเวลามาทายทอดความรู้และประสบการณ์ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

ขอขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และทุกคนในครอบครัวที่คอยสนับสนุนและเป็นแรงใจให้กับข้าพเจ้ามาโดยตลอดจนสำเร็จตามความตั้งใจ

ขอขอบพระคุณ คุณเฉลิมวุฒิ เงินทอง รวมถึงเพื่อนๆ ที่ให้คำชี้แนะ ช่วยเหลือ ร่วมทุกข์ ร่วมสุข และให้กำลังใจซึ่งกันและกันมาโดยตลอดระยะเวลาที่ศึกษา

และท้ายที่สุด ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่าการค้นคว้าอิสระฉบับนี้จะเป็นประโยชน์ในการศึกษาให้กับผู้ที่สนใจ หากการศึกษาวิจัยนี้มีข้อบกพร่องประการใด ผู้วิจัยต้องขออภัยไว้ ณ ที่นี้

นายวทัญญู สัตนาวุฒิ

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา	3
1.3 ขอบเขตการวิจัย	3
1.3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย	3
1.3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	3
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย	4
1.6 สมมติฐานการวิจัย	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	6
2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร	6
2.1.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร	6
2.1.2 การจำแนกประเภทของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร	7
2.1.3 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรด้านผลตอบแทน	9
2.1.3.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	9

2.1.3.2 แนวคิดและทฤษฎีของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน	9
2.1.4 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการ	10
2.1.4.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ	10
2.1.4.2 แนวคิดและทฤษฎีของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ	10
(1) หลักความสมดุลกับความยุติธรรมด้านกระบวนการ	11
(2) หลักความถูกต้องกับความยุติธรรมด้านกระบวนการ	11
2.1.5 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์	12
2.1.5.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์	12
2.1.5.2 แนวคิดและทฤษฎีของการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์	13
2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	13
2.2.1 ที่มาของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	13
2.2.2 ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	14
2.2.3 แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	14
2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	15
2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	15
2.3.2 แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	16
2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา	17
2.4.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การและ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	17
2.4.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	19
2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย	22
บทที่ 3 ระเบียบวิธีการวิจัย	23
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	23
3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	24
3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	25
3.4 แนวทางการพัฒนาแบบสอบถาม	28
3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล	29

	(8)
3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	30
บทที่ 4 ผลการวิจัยและการอภิปรายผล	32
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	32
4.2 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ ในการวิจัย	35
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	38
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	50
5.1 สรุปผลการวิจัย	51
5.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา	51
5.1.2 ระดับคะแนนของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	51
5.1.2.1 ระดับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร	51
5.1.2.2 ระดับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	52
5.1.2.3 ระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	52
5.1.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน	52
5.2 อภิปรายผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐาน	53
5.3 ประโยชน์ที่ได้รับทางวิชาการ	57
5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย	58
5.5 ข้อเสนอแนะ	58
5.5.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์กร	58
5.5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป	60
รายการอ้างอิง	61
ภาคผนวก	
ภาคผนวก ก ผลแบบประเมินความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย จากตารางแสดงค่า ดัชนีความสอดคล้องข้อคำถามกับนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ (Index of Item-Objective Congruence: IOC)	66

		(9)
ภาคผนวก ข	ผลแบบประเมินความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยจากรางแสดงค่า ความเชื่อมั่น (Reliability) ตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา โดยวิธีของ ครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถาม	73
ภาคผนวก ค	แบบสอบถามเพื่อการวิจัย	76
ประวัติผู้เขียน		82



สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3.1 แสดงจำนวนตัวแทนของแต่ละแผนกตามสัดส่วน	24
3.2 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร	26
3.3 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดพฤติกรรมการต่อต้านการปฏิบัติงาน	27
3.4 แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	28
3.5 แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน	30
4.1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล	32
4.2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร	35
4.3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	36
4.4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	37
4.5 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R ²) และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนไป (Adjusted R ²) ระหว่างตัวแปรทำนายกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	38
4.6 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) ของตัวแปรทำนายที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	39
4.7 ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression: MRA) ของตัวแปรทำนายในรูปของคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ระหว่างตัวแปรทำนายกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	39
4.8 แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R ²) และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนไป (Adjusted R ²) ในการวิเคราะห์อิทธิพลกำกับของตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรในแต่ละด้านและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	43
4.9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) ของตัวแปรกำกับที่ใช้ในการทำนายอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ตัวแปรอิสระและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	44
4.10 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายในรูปของคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ในการพยากรณ์เป็นแบบขั้นทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นตัวแปรกำกับ	45

- 4.11 แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของการรับรู้ความยุติธรรม ด้านผลตอบแทน 48
ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ ที่มีผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดย
เปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่ำและแรงจูงใจในการ
บริการสาธารณะสูง
- 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 52



สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

22



บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ปัจจุบันองค์กรต่างๆ ทั้งองค์กรที่แสวงหากำไรและไม่แสวงหากำไร ต่างมุ่งหวังให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และประสิทธิผล องค์กรจึงให้ความสำคัญกับการพัฒนาบุคลากรให้มีศักยภาพ เพื่อเพิ่มขีดความสามารถในการทำงาน ทำให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี สร้างความได้เปรียบในการดำเนินธุรกิจหรือองค์กร ทั้งนี้ องค์กรจึงต้องการรักษาคนดี คนเก่ง ให้อยู่กับองค์กรได้ยาวนานที่สุด ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมการทำงานของบุคลากร โดยต้องทำให้บุคลากรรับรู้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมตลอดช่วงเวลาที่เขาได้ปฏิบัติงานให้กับองค์กร เพราะการรับรู้ความยุติธรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์กรนั้น ย่อมทำให้เกิดผลดีและผลเสียขึ้นได้ภายในองค์กร เช่น การปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับและคำสั่ง ความรับผิดชอบ ความคิดริเริ่ม การทำงานเป็นทีม และพฤติกรรมการขาดงาน เป็นต้น โดยพฤติกรรมเหล่านี้บุคลากรมีโอกาสที่จะปฏิบัติในทางบวกหรือทางลบได้ตามระดับความเท่าเทียมที่เขาควรจะได้รับ

กระบวนการด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์จึงมีความสำคัญต่อองค์กร โดยจะต้องทำให้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของของบุคลากรอยู่ในระดับที่เหมาะสม ซึ่งจะเป็นการช่วยลดพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ของบุคลากรซึ่งแสดงในลักษณะของพฤติกรรมต่อต้าน ทั้งนี้ยังเป็นการช่วยทำให้องค์กรสามารถรักษาบุคลากรที่ดีและมีความสามารถไว้กับองค์กร หรือลดอัตราการเข้าออกของบุคลากรได้ ทั้งนี้ บุคลากรต่างมุ่งหวังว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมในทุกๆ ด้าน ทั้งการรับรู้ความเป็นธรรมที่มีต่อผลตอบแทน (Distributive Justice) การรับรู้ความเป็นธรรมที่มีต่อกระบวนการในการจัดสรรผลตอบแทน (Procedural Justice) และการรับรู้ความเป็นธรรมที่มีต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interactional Justice) โฟลเกอร์และโคลปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998)

ทั้งนี้ ถ้าหากองค์กรใดมีพนักงานพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับสูง ย่อมทำให้้องค์การประสบปัญหาในการดำเนินงานอย่างมาก เบนเนทและโรบินสัน (Bennett and Robinson, 2000) นอกจากความสูญเสียทางเศรษฐกิจแล้ว องค์กรยังต้องสูญเสียภาพลักษณ์ของตน ซึ่งทำให้สาธารณชนรวมทั้งคู่ค้าขององค์กรขาดความเชื่อถือไว้วางใจในองค์กร หากพบว่าบุคลากรขององค์กรเป็นผู้กระทำพฤติกรรมอันไม่เหมาะสมเหล่านั้น (ชูชัย สมितिไกร, 2551) ดังนั้น

พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจึงเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลเสียทั้งทางตรงและทางอ้อมต่อองค์กรและสมาชิกขององค์กร

ในองค์การภาครัฐ แรงจูงใจการบริการสาธารณะ ถือเป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจที่สำคัญต่อพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรราชการ โดยเป็นแนวคิดที่เชื่อมโยงแรงจูงใจและสาธารณประโยชน์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึง ทศนคติ ค่านิยมและพฤติกรรมของพนักงานที่มุ่งหวังจะปฏิบัติงานโดยคำนึงถึงประโยชน์ส่วนรวม เพอร์รี่ (Perry, 2000) กล่าวว่า แรงจูงใจการบริการสาธารณะเป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจภายในของคนที่เป็นเครื่องมือกลไกให้พนักงานหน่วยงานภาครัฐมีพฤติกรรมในการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล ทั้งนี้ แรงจูงใจการบริการสาธารณะมักจะถูกนำมาใช้บ่อยกับกับบุคคลที่ต้องปฏิบัติงานเกี่ยวกับการบริการสาธารณะในหน่วยงานภาครัฐ รวมถึงเป็นการแสดงออกถึงความตั้งใจของแต่ละคนที่ตอบสนองต่อองค์กรสาธารณะ ดังนั้น หากพนักงานในหน่วยงานภาครัฐมีแรงจูงใจการบริการสาธารณะจะมีผลทำให้ทศนคติและพฤติกรรมกรปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้น รวมถึงทำให้ประสิทธิภาพภายในองค์กรและผลการดำเนินงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น

ดังนั้น จากเหตุผลดังกล่าวเบื้องต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจในการศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร และการรับรู้พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐ ในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง เนื่องจาก เจ้าหน้าที่ของรัฐปฏิบัติหน้าที่โดยมีความมุ่งมั่นเพื่อให้บรรลุซึ่งเป้าหมายของหน่วยงาน เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นฝ่ายปฏิบัติงานที่ต้องสัมผัสกับประชาชน และผลของการปฏิบัติหน้าที่ที่ส่งผลกระทบต่อประชาชน รัฐบาลจะประสบความสำเร็จในการนำพาประเทศไปสู่ความเจริญก้าวหน้าได้หรือไม่ ย่อมขึ้นอยู่กับปัจจัยที่สำคัญประการหนึ่งคือการได้รับการสนับสนุนจากประชาชน และประชาชนจะให้การสนับสนุนรัฐบาลหรือไม่นั้น ขึ้นอยู่กับเงื่อนไขที่สำคัญคือความพึงพอใจต่อการปฏิบัติหน้าที่และผลการดำเนินงานของหน่วยงานภาครัฐ ดังนั้นจึงถือได้ว่า เจ้าหน้าที่ของรัฐเป็นตัวแทนของรัฐบาลที่เข้าไปติดต่อสื่อสารโดยตรงกับประชาชนและมีบทบาทที่สำคัญอย่างยิ่งต่อความสำเร็จในการพัฒนาประเทศ เจ้าหน้าที่ของรัฐทุกคนจึงต้องมีความตั้งใจในการปฏิบัติงาน อันจะส่งผลต่อการขึ้นเงินเดือนและค่าตอบแทน โบนัสประจำปีด้วย โดยได้จากการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานจะรับรู้และประเมินความยุติธรรมจากผลตอบแทนที่ได้รับ จากกระบวนการที่องค์กรใช้ในการพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนและจากการปฏิสัมพันธ์ของตนกับองค์กรว่ามีความยุติธรรมหรือไม่ ซึ่งจะการรับรู้ดังกล่าวจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของพนักงานที่จะทำประโยชน์ให้แก่องค์กรหรือจะมีพฤติกรรมกรต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่จะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ดังนั้น สำหรับผลการศึกษานั้นคาดว่าจะเป็นประโยชน์ต่อการอธิบายว่าด้วยสาเหตุและความพยายามจะแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงาน เพื่อจะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กรต่อไป

1.2 วัตถุประสงค์ของการศึกษา

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

1.3 ขอบเขตการวิจัย

1.3.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นบุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ที่มีจำนวน 440 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 สิงหาคม 2559) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .05 จึงได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 210 คน

1.3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

1. การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร ศึกษาตามแนวคิดของมอร์แมน (Moorman, 1991) เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง แบ่งเป็น 3 ด้าน คือ
 - 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice)
 - 2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice)
 - 3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice)
2. พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ศึกษาตามแนวคิดของโรบินสัน และ เบนเนท (Robinson and Bennett, 1995) ซึ่งเป็นพฤติกรรมใดๆ ที่พนักงานในองค์กรมีความจงใจกระทำให้เกิดผลกระทบทางด้านลบแก่องค์กรและสมาชิกภายในองค์กร
3. แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ศึกษาตามแนวคิดของเพอร์รี่ (Perry, 1996) ซึ่งเป็นแรงจูงใจและการกระทำที่ตั้งใจในการที่จะทำสิ่งดีๆ ให้เกิดกับผู้อื่น ตลอดจนปรับเปลี่ยนสังคมให้มีความเป็นอยู่ดีขึ้น

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อทราบว่าบุคลากรรับรู้ถึงความยุติธรรมที่เกิดขึ้นภายในองค์กร และแสดงพฤติกรรมต่อการรับรู้หรือไม่ อย่างไร
2. เพื่อทราบถึงทัศนคติของบุคลากรต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร
3. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับหน่วยงานด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ที่จะเสริมสร้างนโยบายหรือกลยุทธ์ต่างๆ ในการจัดการต่อการรับรู้ความยุติธรรมที่เกิดขึ้นในองค์กร
4. เพื่อทราบถึงปัจจัยที่ทำให้บุคลากรรับรู้ถึงความยุติธรรมที่เท่าเทียม และทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เป็นผลดีแก่องค์กร

1.5 คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ (Perceived Organization Justice) หมายถึง ความยุติธรรมในองค์การเกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ในการควบคุมดูแลการจัดสรรผลตอบแทนทั้งในการให้รางวัลและการลงโทษที่พนักงานควรจะได้รับ และรวมถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจ เพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจในด้านอื่นๆ และการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคล ตามแนวคิดของมอร์แมน (Moorman, 1991) ซึ่งได้จำแนกประเภทของความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) คือ การรับรู้ความยุติธรรมต่อผลลัพธ์หรือการจัดสรรที่ได้รับของแต่ละบุคคล เมื่อบุคคลพิจารณาความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน เขาจะประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความเหมาะสมถูกต้องตามหลักจริยธรรมหรือไม่
2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าการ กลไก หรือ กระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท หรือกระบวนการแบ่งปันสิ่งต่างๆ ในองค์การ
3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าการปฏิบัติจากผู้อื่นด้วยความยุติธรรม อาจหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้

พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior) หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรในองค์การที่แสดงออกโดยเจตนา จงใจก่อให้เกิดผลในเชิงลบต่อองค์การหรือเพื่อนพนักงานในองค์การให้ได้รับความเสียหาย เช่น คุณภาพการทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน การลาหยุดงานบ่อยครั้ง การลักขโมย การใช้ทรัพยากรขององค์การอย่างสิ้นเปลืองไม่เหมาะสม การพูดจาไม่

สุภาพใช้วาจาก้าวร้าว การนินทา เป็นต้น ตามแนวคิดของโรบินสันและเบนเนท (Robinson and Bennett, 1995)

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation) หมายถึง การที่บุคคลมีแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ บุคคลจะมีความเต็มใจในการช่วยเหลือผู้อื่นโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของมนุษยชาติ ประเทศชาติ รัฐบาล และประชาชน ตามแนวคิดของเพอร์รี่ (Perry, 1996)

1.6 สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ไว้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3.1 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3.2 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3.3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยนี้จัดทำขึ้นเพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ (Perceived Organization Justice) กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior) โดยมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation) เป็นตัวแปรกำกับ ของเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง โดยได้มีการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษาวิจัย ดังนี้

- 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ
- 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
- 2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
- 2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ

2.1.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990) ได้ให้ความหมายการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าการจัดสรรผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การมีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนที่ตนมีต่อการทำงานในองค์การมีความถูกต้องและเหมาะสม และการรับรู้ของพนักงานว่าวิธีการ นโยบายและกระบวนการขององค์การในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนของพนักงานมีความถูกต้อง โดยจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมตรวจสอบปราศจากอคติ และไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

โพลเกอร์และโคลปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998) ได้ให้ความหมายการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า ความยุติธรรมในองค์การเกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ในการควบคุม ดูแลการจัดสรรผลตอบแทน (ทั้งในการให้รางวัลและการลงโทษ) ที่พนักงานควรจะได้รับ และรวมถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจ เพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจในด้านอื่นๆ และการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคล

กอร์ดอน (Gordon, 2002) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการปฏิบัติขององค์การในด้านผลตอบแทน

กระบวนการตัดสินใจด้านผลตอบแทน และระบบขององค์กรที่เป็นตัวกำหนดผลตอบแทนและกระบวนการในการตัดสินใจนั้น

ยวดี ศิริทรัพย์ (2553) ได้ให้ความหมายการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมที่พนักงานได้รับจากองค์กร ทั้งในด้านผลตอบแทน กระบวนการพิจารณาผลตอบแทน การปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งระบบต่างๆ

ธิดา เชื้อนแก้ว (2554) ได้ให้ความหมายการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านการจัดสรรผลตอบแทน โดยที่พนักงานเปรียบเทียบจากผลตอบแทนที่ตนได้รับและสิ่งลงทุนที่ตนให้กับการทำงาน ด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนจะต้องเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมสามารถตรวจสอบได้ ปราศจากอคติ ไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง โดยหัวหน้าต้องสามารถอธิบายการตัดสินใจในงานอย่างถูกต้อง บนพื้นฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้ และปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความสุภาพ จริงใจ ให้เกียรติ

จากการที่มีผู้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การมาข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านการจัดสรรผลตอบแทน โดยที่พนักงานเปรียบเทียบจากผลตอบแทนที่ตนได้รับและสิ่งลงทุนที่ตนให้กับการทำงาน ด้านกระบวนการผลตอบแทนจะต้องเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วม สามารถตรวจสอบได้ ปราศจากอคติ ไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง โดยหัวหน้างานต้องสามารถอธิบายการตัดสินใจในงานอย่างถูกต้อง บนพื้นฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้ และปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความสุภาพ จริงใจ ให้เกียรติ

2.1.2 การจำแนกประเภทของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ

จากการศึกษาค้นคว้า ผู้วิจัยได้รวบรวมทฤษฎีเกี่ยวกับการจำแนกประเภทของการรับรู้ความยุติธรรม ดังนี้

มอร์แมน (Moorman, 1991) ได้แบ่งประเภทของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) คือการรับรู้เกี่ยวกับความเหมาะสมของผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน
2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) คือการรับรู้เกี่ยวกับความเหมาะสมของวิธีพิจารณาและกระบวนการของการตัดสินใจในการให้ผลตอบแทนแก่พนักงาน

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice)

คือการรับรู้ความเหมาะสมของการปฏิบัติระหว่างบุคคลต่างๆ ต่อองค์การ

เชพเพิร์ด ลีวิกกีและมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992) ได้แบ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) คือ การพิจารณาความเหมาะสมในด้านความสมดุล และความถูกต้องของผลตอบแทนที่ได้รับ

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) คือ การพิจารณาความเหมาะสมของกระบวนการในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน เนื่องจากในตำแหน่งงานเดียวกันก็มีความยากง่ายของงานที่แตกต่างกันไปด้วย กระบวนการที่ตีสจึงเป็นสิ่งจำเป็นในการพิจารณาผลตอบแทน

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (System Justice) คือ การพิจารณาสภาพแวดล้อมต่างๆ ขององค์การ ได้แก่ ระบบการบังคับบัญชา กระบวนการรวบรวมข้อมูล ซึ่งการกำหนดกระบวนการ และผลตอบแทนก็ล้วนแล้วแต่เป็นส่วนหนึ่งของระบบขององค์การ ระบบขององค์การนั้นไม่สามารถที่จะมองเห็น หรืออธิบายได้โดยง่าย โดยเฉพาะอย่างยิ่งกับบุคคลภายนอกองค์การ

โพลเกอร์และโคลปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998) ได้จำแนกประเภทของความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) เป็นการรับรู้ความยุติธรรม ต่อผลลัพธ์หรือการจัดสรรที่ได้รับของแต่ละบุคคล เมื่อบุคคลพิจารณาความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน เขาจะประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความเหมาะสมถูกต้องตามหลักจริยธรรมหรือไม่

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) คือ การที่บุคคลรับรู้่วิธีการ กลไก หรือ กระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท หรือกระบวนการแบ่งปันสิ่งต่างๆ ในองค์การ

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าการปฏิบัติจากผู้อื่นด้วยความยุติธรรม อาจหมายถึงความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยเลือกศึกษาทฤษฎีการรับรู้ความยุติธรรม 3 มิติ ของมอร์แมน (Moorman, 1991) เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยการรับรู้ความยุติธรรม 3 มิตินั้นหมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice), การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมี

ปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) ซึ่งมีการแบ่งปัจจัยและมีรายละเอียดแต่ละด้านที่ครอบคลุม ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยนี้มากที่สุด

2.1.3 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทน

2.1.3.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์การมีความเหมาะสมและยุติธรรม

เชพเพิร์ด ลีวิกกีและมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนว่า เป็นความสมดุลระหว่างการปฏิบัติงานและผลตอบแทน

นีฮอฟและมัวร์แมน (Niehoff and Moorman, 1993) ได้มีการให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในองค์การว่าผลตอบแทนของเขา เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน เงินโบนัส สวัสดิการ หรือตำแหน่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์การนั้นมีความเท่าเทียมกัน

จัตจ์และโคลควิท (Judge and Colquitt, 2004) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนว่า เป็นการรับรู้ถึงความยุติธรรมจากสิ่งที่ได้รับจากการตัดสินใจขององค์การ

จากการที่มีผู้ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนในข้างต้น พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนนั้น เป็นสิ่งที่บุคลากรรับรู้ได้จากการที่องค์การมีการจัดสรรในเรื่องผลตอบแทนให้กับเขา ได้อย่างสมดุล เสมอภาค และเท่าเทียม ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในเรื่องของผลตอบแทนที่ตนได้รับจากการปฏิบัติงานให้กับองค์การ โดยผลตอบแทนที่ได้รับนั้นต้องมีความเหมาะสมและยุติธรรม

2.1.3.2 แนวคิดและทฤษฎีของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

อดัม (Adams, 1986) มีแนวคิดที่ใช้ในการอธิบายความเป็นธรรมด้านผลตอบแทน คือ ทฤษฎีความเท่าเทียมกัน (Equity Theory) โดยอธิบายได้จากการพิจารณาสัดส่วนของสิ่งที่บุคคลลงทุนไว้ในงาน ตัวอย่างเช่น ประสบการณ์ในการทำงาน การศึกษา และสิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับ เทียบกับสิ่งที่ได้รับและสิ่งที่ลงทุนไปของบุคคลอื่น การพิจารณาความเป็นธรรมนอกจากใช้แนวคิดความเท่าเทียมกัน ยังมีการใช้หลักอื่นๆ ในการตัดสินความเป็นธรรมด้านผลตอบแทน เช่น หลักของความเสมอภาค (Equality) และหลักแห่งความจำเป็น (Need)

จากทฤษฎีดังกล่าวข้างต้น ที่บุคลากรแสวงหาความยุติธรรมโดยจะเปรียบเทียบ Input กับ Output ทำให้สามารถเขียนให้อยู่ในรูปของสมการ ดังนี้

$$\frac{\text{สิ่งที่ได้รับจากองค์การ}}{\text{สิ่งที่อุทิศให้กับองค์การ}} = \frac{\text{สิ่งที่ผู้อื่นได้รับจากองค์การ}}{\text{สิ่งที่ผู้อื่นอุทิศให้กับองค์การ}}$$

2.1.4 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการ

2.1.4.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการว่า หมายถึง ความยุติธรรมของวิธีการที่องค์การนำมาใช้ในการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทน

เชพเพิร์ด ลีวิกกีและมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการว่า หมายถึง ความยุติธรรมของกระบวนการที่นำมาซึ่งการพิจารณาปรับผลตอบแทน

โฟลเกอร์และโคลปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการว่า หมายถึง การรับรู้วิธีการหรือกระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม

มาสเตอร์สัน (Masterson, 2001) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการว่า หมายถึง ความยุติธรรมระหว่างผลตอบแทนและกระบวนการที่องค์การได้นำมากำหนดผลตอบแทน

จากการที่มีผู้ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในข้างต้น พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน เป็นสิ่งที่พนักงานรับรู้ว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การนั้น มาจากวิธีการหรือกระบวนการต่างๆ ที่องค์การนำมาใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการในการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาทหรือกระบวนการแบ่งปันสิ่งต่างๆ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การที่บุคลากรรับรู้ว่าวิธีการหรือกระบวนการที่องค์การได้นำมาใช้ในการพิจารณาและกำหนดผลตอบแทนนั้นมีความยุติธรรม

2.1.4.2 แนวคิดและทฤษฎีของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

เชพเพิร์ด ลีวิกกีและมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการไว้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความเกี่ยวข้องโดยตรงกับความยุติธรรมของกระบวนการในการตัดสินใจ ได้แก่ ความสมดุล ความถูกต้อง และเป้าหมายของการรับรู้ความยุติธรรม 3 ประการ คือ เป้าหมายด้านผลการ

ปฏิบัติงาน เป้าหมายด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป้าหมายด้านศักดิ์ศรีของความเป็นปัจเจกชนและความเป็นมนุษย์ มีการเสนอหลักความสมดุลและหลักความถูกต้องกับความยุติธรรมด้านกระบวนการ คือ

(1) หลักความสมดุลกับความยุติธรรมด้านกระบวนการ

1. การตรวจสอบและความสมดุล (Checks and Balance) คือ การจะบรรลุเป้าหมายด้านผลการปฏิบัติงานได้ เมื่อมีการตรวจสอบกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กรและการลดอคติของขั้นตอนให้เหลือน้อยที่สุด
2. ความสมดุลของอำนาจ (Checks of Power) คือ การจะบรรลุเป้าหมายด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้ เมื่อกระบวนการต่างๆ ในองค์กรต้องไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งซึ่งนำกระบวนการและต้องเกิดความสมดุลในอำนาจ
3. ความสมดุลของการลงทุน (Checks of Input) คือ การจะบรรลุเป้าหมายด้านศักดิ์ศรีของความเป็นปัจเจกชนและความเป็นมนุษย์ได้ เมื่อกระบวนการที่เปิดโอกาสให้ตัวแทนจากกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในกระบวนการและการตัดสินใจในขั้นสุดท้ายด้วยกัน

(2) หลักความถูกต้องกับความยุติธรรมด้านกระบวนการ

บุคคลจะรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการก็ต่อเมื่อกระบวนการมีความถูกต้อง กล่าวคือการตัดสินใจภายในองค์กรต้องมีความแน่นอน ซึ่งกระบวนการจะมีความถูกต้องและบรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมในด้านต่างๆ ได้ดังนี้

1. ความเป็นกลาง (Neutral) ข้อมูลที่หาได้จะต้องครบถ้วน มีความถูกต้องแม่นยำเป็นกลาง รวมทั้งต้องมีการทบทวน ตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนนำข้อมูลไปใช้จริง ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมในด้านผลการปฏิบัติงาน
2. ความคงที่ของกระบวนการ (Consistent with Specified Procedures) กระบวนการต่างๆ ในองค์กรจะต้องมีความคงที่สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้ ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้
3. สถานะของบุคคลในกลุ่ม (Standing) กระบวนการจะต้องทำให้แน่ใจว่าบุคคลได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในฐานะที่เป็นหนึ่งในกลุ่ม หรือองค์กร ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมด้านศักดิ์ศรีของความเป็นปัจเจกชนและความเป็นมนุษย์

แนวคิดที่สำคัญนี้ คือ กระบวนการในการตัดสินใจยุติธรรมที่จะให้บรรลุเป้าหมายด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันได้นั้น จะต้องมาจากหลักของความสมดุลและความถูกต้อง ความเป็นกลางและปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อให้บุคคลเกิดความรู้สึกถึงความยุติธรรมและมีอิทธิพลต่อการยอมรับการตัดสินใจขององค์กรได้

เลเวนทอล (Leventhal, 1980) ได้ให้ทฤษฎีในการตัดสินความยุติธรรม ด้านกระบวนการไว้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการจะกำหนดเกณฑ์การตัดสินออกเป็น 6 ด้าน บุคคลจะรับรู้ได้ถึงความยุติธรรมด้านกระบวนการโดยเกณฑ์ ดังนี้

1. ต้องมีความสม่ำเสมอกับทุกคนและทุกเวลา
2. ปราศจากความลำเอียงและอคติ
3. แนใจว่าข้อมูลที่ได้มานั้นถูกเก็บและนำมาใช้อย่างถูกต้อง
4. มีวิธีแก้ไขข้อผิดพลาดในการตัดสินใจ
5. มีความเหมาะสมกับบุคคลและมีมาตรฐานทางจริยธรรม
6. ต้องแนใจว่าความคิดเห็นจากกลุ่มต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ไม่ใช่เพียงกลุ่ม

เดียว จะถูกนำมาพิจารณา

2.1.5 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์

2.1.5.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์

โฟลเกอร์และโคลปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ว่า หมายถึง การที่บุคคลได้รับการปฏิบัติจากคนอื่นด้วยความยุติธรรม

บีสและโมเอค (Bies and Moag, 1999) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ว่า หมายถึง การรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชาว่าผู้บังคับบัญชาได้ปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในระหว่างที่ปฏิบัติงานร่วมกัน

โชว (Choi, 2008) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าหัวหน้างานได้ปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในระหว่างที่ปฏิบัติงานร่วมกัน รวมถึงการมีปฏิสัมพันธ์อันดีและการรับข้อมูลข่าวสารอย่างเป็นธรรม

จากการที่มีผู้ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ในข้างต้น พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน เป็นสิ่งที่พนักงานรับรู้ว่าหัวหน้างานคำนึงถึงสิทธิของพนักงานทุกคนอย่างยุติธรรมและปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารและอธิบายถึงเหตุผลในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ต่อพนักงานตามความเป็นจริง ดังนั้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน หมายถึง พนักงานรับรู้หัวหน้างานแสดงออกกับพนักงานอย่างเป็นธรรม มีปฏิสัมพันธ์อันดี รวมทั้งการให้ข้อมูลข่าวสารและมีการอธิบายถึงเหตุผลในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ขององค์การต่อพนักงานตามความเป็นจริง อย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ

2.1.5.2 แนวคิดและทฤษฎีของการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1993) เสนอว่าความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ ประกอบขึ้นจากองค์ประกอบย่อยอีกสององค์ประกอบ ได้แก่

1. ความยุติธรรมระหว่างบุคคล สะท้อนถึงวิธีการหรือระดับความสุขภาพที่หัวหน้าและบุคคลอื่นเลือกปฏิบัติต่อพนักงาน มีการให้ความเคารพและให้เกียรติกันเพียงใด
2. ความยุติธรรมด้านข้อมูล คือการให้คำอธิบายที่หัวหน้าหรือผู้จัดสรรผลประโยชน์ ถ่ายทอดให้แก่พนักงานว่า ทำไมจึงเลือกใช้กระบวนการดังกล่าวในการแบ่งค่าตอบแทน หรือเพราะเหตุใดจึงแบ่งผลประโยชน์ในรูปแบบนี้

จากความหมายและแนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับความยุติธรรมจากองค์การ สามารถแบ่งความยุติธรรมภายในองค์การได้เป็น 3 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนและด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกใช้การจำแนกประเภทของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การตามแนวคิดของมอร์แมน (Moorman, 1991) เนื่องจากนักวิจัยแต่ละท่านให้ความสนใจกับการประเมินการรับรู้ความยุติธรรมใน 3 ด้านนี้เป็นส่วนใหญ่ ซึ่งมีการแบ่งปัจจัยและมีรายละเอียดแต่ละด้านที่ครอบคลุม ชัดเจน สอดคล้องกับงานวิจัยนี้มากที่สุด

2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

2.2.1 ที่มาของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

เรนเนย์ (Rainey, 1982) แรงจูงใจให้บริการสาธารณะ (Public Service Motivation: PSM) ถูกนำมาใช้ครั้งแรกเมื่อปี 1982 โดยเป็นการแสดงให้เห็นถึงแรงจูงใจที่มีความสัมพันธ์กับการให้บริการสาธารณะ ต่อมาได้มีนักวิชาการจำนวนมากได้ให้นิยามของแรงจูงใจให้บริการสาธารณะในความหมายที่แตกต่างกันไป แม้ว่าความหมายของแรงจูงใจให้บริการสาธารณะจะมีผู้ให้ความหมายที่แตกต่างกันบ้าง หากแต่มีสิ่งที่มีจุดร่วมเหมือนกันนั่นคือ การให้ความสนใจกับแรงจูงใจและการกระทำที่ตั้งใจในการที่จะทำสิ่งดีๆ ให้เกิดกับผู้อื่น ตลอดจนปรับเปลี่ยนสังคมให้มีความเป็นอยู่ดีขึ้น

โดยแรงจูงใจในการบริการสาธารณะได้รับอิทธิพลมาจากแรงจูงใจพื้นฐาน 3 ประการ ได้แก่

1. แนวคิดแรงจูงใจที่มีเหตุผล (Rational Motives) ซึ่งเป็นแนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจของแต่ละคนที่ต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการตัดสินใจนโยบายสาธารณะ และเกิดความทุ่มเทในการกำหนดนโยบายสาธารณะ

2. แนวคิดแรงจูงใจที่มีฐานมาจากความเชื่อ (Norm-based Motives) ซึ่งเป็นแนวคิดที่แสดงให้เห็นถึงความสำนึกในหน้าที่ของแต่ละคนสำหรับการบริการสาธารณะ

3. แนวคิดแรงจูงใจด้านอารมณ์ (Affective Motives) ที่แสดงให้เห็นว่าพนักงานแต่ละคนจะมีความรู้สึกเมตตาผู้อื่น

2.2.2 ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

เพอร์รี่และไวส์ (Perry and Wise, 1990) ได้มีการให้ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่า เป็นการตอบสนองของแต่ละบุคคลที่มีต่อแรงจูงใจขั้นพื้นฐานขององค์การและสาธารณะ

ไรเน่และสเตินบาว (Rainey and Steinbauer, 1999) ได้มีการให้ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่า หมายถึง เป็นการคำนึงถึงผลประโยชน์ของมนุษยชาติ ประเทศชาติ รัฐบาล และประชาชน โดยเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการเต็มใจจะช่วยเหลือ

แวนเดนาบีลี (Vandenabeele, 2007) ได้มีการให้ความหมายของแรงจูงใจให้บริการสาธารณะว่า หมายถึง เป็นความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติที่มองข้ามผลประโยชน์ส่วนตัวหรือผลประโยชน์ขององค์การ แต่เป็นการคำนึงถึงผลประโยชน์ทางการเมืองและเป็นการจูงใจบุคคลให้แสดงออกหรือกระทำการต่างๆ ด้วยความเหมาะสม

เพอร์รี่และฮอนเดอเกรม (Perry and Hondelghem, 2008) ได้มีการให้ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่า หมายถึง การที่บุคคลมีแรงจูงใจให้บริการสาธารณะ บุคคลจะมีความเต็มใจในการช่วยเหลือผู้อื่นโดยคำนึงถึงผลประโยชน์ของมนุษยชาติ ประเทศชาติ รัฐบาล และประชาชน

จากการที่มีผู้ให้ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ พบว่า แต่ละความหมายที่ทุกท่านได้กล่าว มีการให้ความหมายที่เหมือนกันคือ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ หมายถึง การให้ความสนใจกับแรงจูงใจและการกระทำที่ตั้งใจในการที่จะทำสิ่งดีๆ ให้เกิดกับผู้อื่นตลอดจนปรับเปลี่ยนสังคมให้มีความเป็นอยู่ดีขึ้น

2.2.3 แนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

จากการศึกษาของ เพอร์รี่และไวส์ (Perry and Wise, 1990) พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่

1. มิติการมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ
2. มิติการคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะ/การตระหนักต่อหน้าที่พลเมืองที่ดี

3. มิติความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

4. มิติการเสียสละตนเอง

ประยูร กาญจนดล (2549) ได้เสนอแนวคิดของการให้บริการสาธารณะว่า การให้บริการสาธารณะมีองค์ประกอบสำคัญ 5 ประการ ดังนี้

1. บริการสาธารณะเป็นกิจกรรมที่อยู่ในความอำนาจหรือในการควบคุมของรัฐ

2. บริการสาธารณะมีวัตถุประสงค์ในการตอบสนองความต้องการส่วนรวมของ

ประชาชน

3. การจัดระเบียบและวิธีดำเนินการบริการสาธารณะย่อมจะแก้ไขเปลี่ยนแปลง

ได้เสมอเพื่อให้เหมาะสมแก่ความจำเป็นต่อยุคสมัย

4. บริการสาธารณะจะต้องดำเนินการอยู่เป็นนิจและโดยสม่ำเสมอ ไม่มีการหยุด

ชะงัด

5. เอกชนย่อมมีสิทธิที่จะได้รับประโยชน์จากการบริการสาธารณะเท่าเทียมกัน

2.3 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

กรูยส์ และแซคเคทท์ (Gruys and Sackett, 2003) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมใดๆ ที่พนักงานตั้งใจปฏิบัติ โดยองค์การได้พิจารณาว่าพฤติกรรมนั้นเป็นพฤติกรรมที่ขัดแย้งต่อผลประโยชน์ขององค์การทั้งสิ้น เช่น พฤติกรรมก้าวร้าวทางกายและทางวาจา การหลบเลี่ยงการทำงาน การตั้งใจทำงานให้ต่ำกว่ามาตรฐาน โดยแบ่งเป็น พฤติกรรมที่ส่งผลเสียโดยตรงต่อสมาชิกในองค์การ เช่น ความก้าวร้าวและให้ร้าย พฤติกรรมที่ส่งผลเสียโดยตรงต่อสมาชิกในองค์การ เช่น การทำงานผิดพลาดและไม่ถูกต้อง เป็นต้น

สุวิมล สุริยวงศ์ (2554) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมใดๆ ที่พนักงานจงใจกระทำให้องค์การได้รับความเสียหาย เช่น การหลบเลี่ยงงาน ทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน การลักขโมย การขาดงาน และพฤติกรรมที่พนักงานจงใจกระทำให้สมาชิกในองค์การได้รับความเสียหาย เช่น พฤติกรรมก้าวร้าวทางกายและทางวาจา

วชิระ ทองคงอยู่ (2557) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานว่า พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เป็นการกระทำที่เกิดจากเจตนาของพนักงานและขัดต่อบรรทัดฐานขององค์การ ซึ่งส่งผลกระทบต่อผลประโยชน์ขององค์การและบุคคล โดยพฤติกรรมที่ส่งผลต่อองค์การ เช่น การขโมยทรัพย์สินขององค์การ การใช้เวลาพักมากเกินไป เป็นต้น

และพฤติกรรมที่ส่งผลต่อบุคคล เช่น การทำร้ายร่างกายเพื่อนร่วมงาน การล่วงละเมิดทางเพศเพื่อนร่วมงาน

จากการที่ได้มีผู้ให้ความหมายดังกล่าวข้างต้น ทำให้สามารถสรุปความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้ว่า พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมใดๆ ที่พนักงานมีความจงใจกระทำให้เกิดผลทางด้านลบแก่องค์กรและสมาชิกภายในองค์กร เช่น การตั้งใจปฏิบัติงานผิดพลาด การขาดการทำงาน การมาสาย การก้าวร้าวทางกายและวาจา การทำให้ทรัพย์สินขององค์กรเสียหาย เป็นต้น

2.3.2 แนวคิดทฤษฎีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ฟอร์ค, สเปคเตอร์และไมล์ (Fox, Spector and Miles, 2001) ได้ทำการศึกษา ทบทวนการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จากงานวิจัยจำนวนทั้งสิ้น 64 เรื่อง และพบว่าสามารถแบ่งพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานออกเป็น 5 มิติ ดังนี้

1. การข่มเหงผู้อื่น เช่น การพูดจาดูถูกผู้อื่น และการนำเสนอความคิดเห็นที่ไม่
น่ารับฟัง

2. การคุกคาม เช่น การคุกคามที่ก่อให้เกิดความเสียหาย

3. การหลบเลี่ยงงาน เช่น การทำให้เกิดความล่าช้าในการทำงาน

4. การก่อวินาศกรรมในการทำงาน เช่น การทำงานที่ผิดพลาด

5. การกระทำที่ส่งผลร้ายโดยตรงต่อผู้อื่นชัดเจน เช่น การลักขโมย

ซึ่งจากการแบ่งตามมิติข้างต้นจะพบว่า ด้านที่ 1 และ 2 เป็นพฤติกรรมที่กระทำต่อตัว บุคคล ส่วนด้านที่ 3 และ 4 เป็นพฤติกรรมที่กระทำต่อองค์กร ด้านที่ 5 เป็นพฤติกรรมที่กระทำต่อ ทั้งตัวบุคคลและต่อองค์กร ซึ่งถือว่าเป็นด้านที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง

นอกจากนั้น พฤติกรรมข้างต้นสามารถจำแนกประเภทออกได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มเชิงรุก และกลุ่มเชิงรับ พฤติกรรม เชิงรุกจะมุ่งเน้นไปที่ตัวบุคคลหรือองค์กรอย่างรวดเร็ว เช่น การต่อว่าหัวหน้างาน อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมบางอย่างอาจจะถูกคาดโทษหรือมีผลทางวินัย ดังนั้น คนส่วนมากจึงเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมเชิงรับมากกว่า เช่น การละทิ้งงาน การไม่สนใจ การทำงาน การขาดงาน การเข้างานสาย การเลิกงานก่อนเวลากำหนด เป็นต้น

โรบินสันและเบนเนท (Robinson and Bennett, 1995 อ้างถึงใน Sackett, 2002) ได้ ทำการศึกษาเพื่อแบ่งพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภทดังนี้

1. พฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อบุคคล (Interpersonal Deviance)

1.1 พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมือง (Political Deviance) คือ พฤติกรรมที่บุคคลใดบุคคลหนึ่งแสดงออกเพื่อทำให้บุคคลอื่นได้รับความเสียหายหรือเสียเปรียบทั้งในเรื่องส่วน

บุคคลหรือเรื่องทางการเมืองภายในองค์กร เป็นการแข่งขันกันเพื่อประโยชน์ส่วนบุคคล เช่น การดิ้นรนชิงตำแหน่ง เป็นต้น

1.2 พฤติกรรมความรุนแรง เช่น การคุกคามทางเพศ การคุกคามทางวาจา ซึ่งพฤติกรรมข้างต้นอาจก่อให้เกิดปัญหาความรุนแรง ความแตกร้างทางด้านความสัมพันธ์ และก่อให้เกิดศัตรูขึ้นได้

2. พฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อองค์กร (Organizational Deviance)

2.1 พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อบรรทัดฐานขององค์กร ซึ่งส่งผลให้ทำงานได้ปริมาณน้อยและคุณภาพการทำงานต่ำ เช่น เลิกงานก่อนกำหนด การใช้ทรัพยากรที่สิ้นเปลือง เป็นต้น

2.2 การทำลายทรัพย์สินขององค์กร เช่น การลักขโมย การทำลายของส่วนกลางให้ เกิดความเสียหาย

นอกจากนี้ โรบินสันและเบนเนท ยังได้จำแนกพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ทั้ง 2 ด้านของฮอลลินเกอร์และคลาร์ค (Hollinger and Clark, 1983) ออกได้ 4 ประเภท ดังนี้

1. พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านทรัพย์สิน หมายถึง พฤติกรรมที่ส่งผลเสียหายอย่างร้ายแรงต่อทรัพย์สินขององค์กร เช่น การลักขโมยทรัพย์สิน การทำลายทรัพย์สินขององค์กร เป็นต้น

2. พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการผลิต หมายถึง พฤติกรรมที่ส่งผลเสียหายอย่างร้ายแรง ต่อการปฏิบัติงานของส่วนรวม เช่น การขาดงานโดยไม่มีเหตุสมควร การเลิกงานก่อนเวลา กำหนด เป็นต้น

3. พฤติกรรมการก้าวร้าวต่อบุคคล หมายถึง พฤติกรรมที่ส่งผลเสียหายอย่างร้ายแรงต่อสมาชิกอื่นๆ ขององค์กร เช่น การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม การประพฤติตัวไม่เหมาะสม เป็นต้น

4. พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมือง หมายถึง ปัญหาหรือด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมถึงการเล่นพรรคเล่นพวกในองค์กร เป็นพฤติกรรมที่ส่งผลเสียหายอย่างร้ายแรงต่อสมาชิกอื่นๆ ขององค์กร เช่น การกล่าวโทษผู้อื่นทั้งที่เป็นความผิดของตน เป็นต้น

2.4.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.4.2.1 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สการ์ลิตสกี และโฟลเกอร์ (Skartlicki and Folger, 1997) ทำการวิจัยเชิงสำรวจ เกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงาน ได้แก่ การทำลายโดยมีเจตนาก่อวินาศกรรม การลักขโมย เป็นต้น และบทบาทของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา พบว่า ปฏิภาณระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชา กับ

ผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในสถานที่ทำงานได้ โดยเมื่อ พนักงานรับรู้ได้ว่า มีความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการและด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันกับผู้บังคับบัญชาต่ำจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานขึ้น

เบนเนทและโรบินสัน (Bennett and Robinson, 2000) ได้พัฒนาแบบจำลอง พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยได้เสนอว่าปัจจัยที่เป็นพื้นฐานของการเกิดพฤติกรรมก้าวร้าวในสถานที่ทำงาน ได้แก่ สภาพสังคม ความเครียดจากปัญหาเศรษฐกิจ หรือการได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เป็นต้น โดยปัจจัยเหล่านี้ เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่ปกติของพนักงาน นอกจากนี้โครงสร้างขององค์กร การรับข้อมูลข่าวสารในองค์กร หรือการมีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชานั้น เป็นตัวเร่งให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่ดีของพนักงานอีกด้วย เนื่องจากสภาพแวดล้อมภายในองค์กรมีผลต่อการรับรู้ความยุติธรรม นอกจากนี้ มีผู้ศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส การเลื่อนตำแหน่ง หรือการได้รับรางวัล พบว่า ผู้ที่มีพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมหรือผู้ที่มีปัญหาเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกับผู้อื่นนั้น จะมีความรู้สึก ต่อต้านองค์กร

ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา (2543) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง” พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านปฏิสัมพันธ์ ทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ตุลยา เจริญทอง (2550) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและความเครียดในการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง” พบว่า รับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กมลรัตน์ โกมลจินดา (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานกับ พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน” พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สุวิมล สุริยวงศ์ (2554) ได้ศึกษาเรื่อง “การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กรและการรับรู้พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างาน กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง” กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.465 และความผูกพันต่อ

องค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.165

กิมาพร ลิสมิทธิ์ (2558) ได้ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าและสมาชิกและความผูกพัน โดยมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและการให้อำนาจเป็นตัวแปรส่งผ่าน เพื่อทำนายรูปแบบความผูกพันของนางพยาบาล” พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม มีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันกับองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากผลงานวิจัยทั้งหมดข้างต้น พบว่า หลายๆ งานวิจัยได้มีตัวแปรที่จะทำนายถึงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เช่น ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ และด้านระบบ เป็นต้น ซึ่งปัจจัยทั้งหมดเหล่านี้ล้วนแต่มีความเชื่อมโยงกับองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่ผู้วิจัยได้เลือกแนวคิดของมอร์แมน (Moorman, 1991) มาใช้เป็นแนวคิดในการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ (Perceived Organization Justice) เนื่องจากเป็นทฤษฎีที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง โดยการรับรู้ความยุติธรรม 3 มิตินั้นหมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice), การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) ดังนั้น ผู้วิจัยจึงคาดว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรน่าจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

2.4.2.2 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

เพอร์รี่ (Perry, 1996) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานภาครัฐในสหรัฐอเมริกา” และพบว่า แรงจูงใจการบริการสาธารณะมี 4 มิติ คือ ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to public policy making) ความทุ่มเทในสาธารณประโยชน์ (commitment to the public interest) ความเห็นใจ (compassion) และการเสียสละตนเอง (self-sacrifice) ผลของการศึกษาดังกล่าวได้มีนักวิชาการนำไปศึกษาต่ออย่าง

แพร่หลาย โดยศึกษาถึงบทบาทของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีอิทธิพลทางบวกต่อปัจจัยระดับบุคคล อาทิเช่น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร ผลการปฏิบัติงานรายบุคคล รวมทั้งมีการศึกษาบทบาทของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อประสิทธิภาพในองค์กร และผลการดำเนินงานขององค์กร ดังนั้น หากพนักงานในหน่วยงานภาครัฐมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะจะมีผลทำให้ทัศนคติและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้น รวมถึงทำให้ประสิทธิภาพภายในองค์กรและผลการดำเนินงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น

ซังมุก คิม (Sangmook Kim, 2006) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการบริการสาธารณะและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กรในประเทศเกาหลี” พบว่า พนักงานของหน่วยงานภาครัฐในประเทศเกาหลีที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูงจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่ำ

เสี่ยวกั๊ง ซุน (Xiaogang Cun, 2012) ได้ศึกษาเรื่อง “แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กรณีศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานของหน่วยงานภาครัฐในกว้างโจว” พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

นันทิ ขจรกิตติยา (2555) ได้ศึกษาเรื่อง “ตัวแปรเชิงเหตุและผลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาล ในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย” พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานมากที่สุด รองลงมา คือ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร

รุจี อมฤตย (2557) ได้ศึกษาเรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกภาพที่ดีขององค์กรภาครัฐของไทย กรณีศึกษาข้าราชการในมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล” พบว่า ตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ความยุติธรรมในองค์กร และความเป็นพวกพ้องในองค์กรสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาครัฐได้

จากผลงานวิจัยทั้งหมดข้างต้น พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูงจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูง กล่าวคือ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น ผู้วิจัยจึงคาดว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะจะมีความสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จึงตั้งสมมติฐานการวิจัยดังนี้

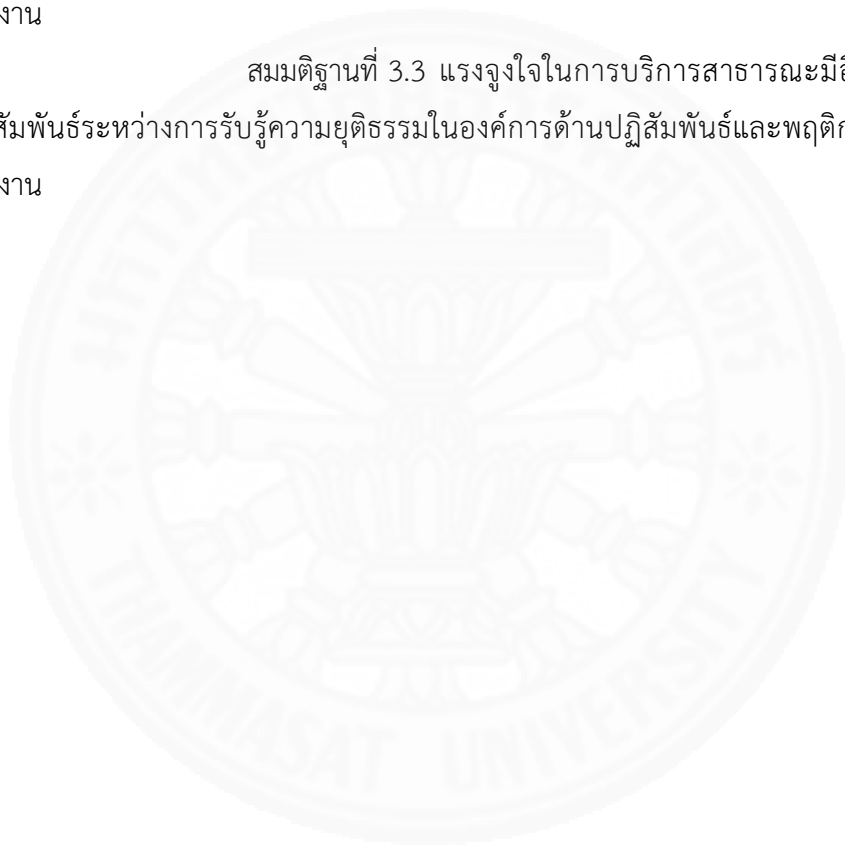
สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

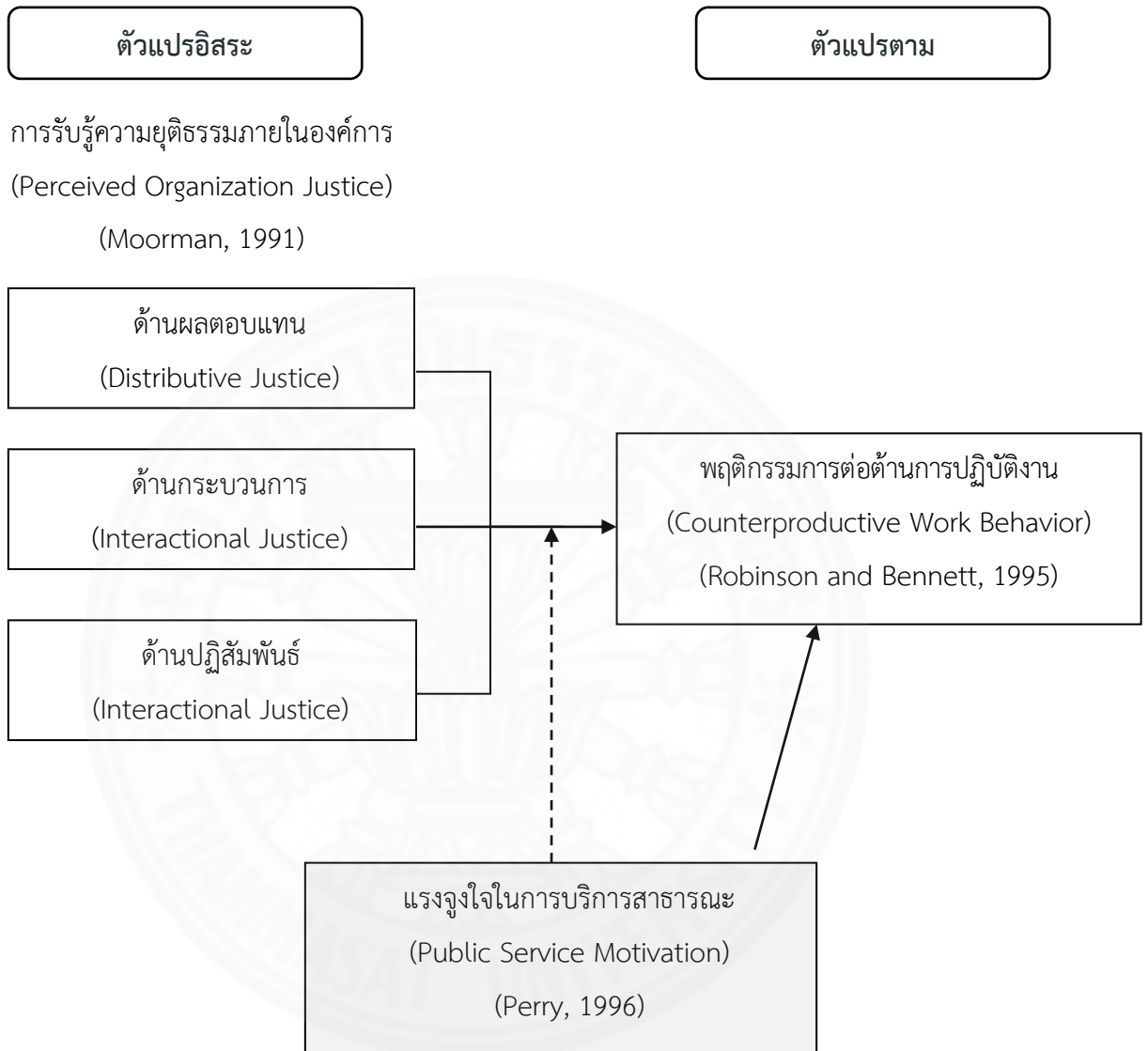
สมมติฐานที่ 3.1 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3.2 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 3.3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน



2.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.1 กรอบแนวคิดการวิจัย

บทที่ 3

ระเบียบวิธีการวิจัย

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเรื่องอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมภายในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง มีรูปแบบการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อแสวงหาความรู้เชิงประจักษ์ มีจุดมุ่งหมายเพื่ออธิบายความสัมพันธ์เชิงเหตุผล ของตัวแปรต่างๆ โดยใช้วิธีการวัดผลและการวิเคราะห์ทางสถิติเป็นเครื่องมือที่ได้มาซึ่งงานวิจัย โดยผู้วิจัยได้กำหนดวิธีการวิจัยดังนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.4 การพัฒนาแบบสอบถาม
- 3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ บุคลากรที่เป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ที่มีจำนวน 440 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 30 สิงหาคม 2559) ซึ่งผู้วิจัยได้กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้วิธีการของ Yamane (1973) ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% ความคลาดเคลื่อนไม่เกิน .05 มีวิธีการคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + N(e^2)}$$

โดยที่ n = ขนาดตัวอย่างที่คำนวณได้ (Sample Size) N = จำนวนประชากรที่ทราบค่า (Population = 440 คน) e = ค่าความคลาดเคลื่อนที่จะยอมรับได้ (Relative error = 0.05 หรือ 5%)

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า } n &= \frac{440}{1 + 440(0.05^2)} \\ &= \frac{440}{2.1} \end{aligned}$$

ดังนั้น จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง n = 210 คน

ตารางที่ 3.1

แสดงจำนวนตัวแทนของแต่ละแผนกตามสัดส่วน

สังกัดหน่วยงาน	จำนวน ประชากร (คน)	ร้อยละ (เปอร์เซ็นต์)	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง (คน)
สำนักงานเลขานุการกรม	61	14%	29
กองนิติการ	20	5%	10
กองส่งเสริมการค้าสินค้าเกษตร 1	38	9%	18
กองส่งเสริมการค้าสินค้าเกษตร 2	35	8%	17
กองส่งเสริมและบริหารระบบตลาด	36	8%	17
สำนักจัดระบบราคาและปริมาณสินค้า	59	13%	28
สำนักชั่งตวงวัด (ส่วนกลาง)	49	11%	23
สำนักตรวจสอบและปฏิบัติการ	56	13%	27
สำนักส่งเสริมการแข่งขันทางการค้า	40	9%	19
สำนักสารสนเทศและแผนงานการค้าใน ประเทศ	46	10%	22
รวม	440	100%	210

3.2 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรต้น คือ การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ (Perceived Organization Justice) ประกอบด้วย

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice)
2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice)
3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice)

ตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior)
ตัวแปรสอดแทรกระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรตาม คือ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation)

3.3 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) สร้างขึ้นจากการที่ผู้วิจัยได้รวบรวมเอกสารและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา สังกัดหน่วยงาน อายุในการทำงาน และเงินเดือน ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ (Perceived Organization Justice)

ผู้วิจัยใช้มาตรวัดของโฆซิณี สุขเกษม (2557) ซึ่งปรับปรุงมาจากมาตรวัดการรับรู้ความยุติธรรมตามแนวคิดในงานวิจัยของมอร์แมน (Moorman, 1991) จำนวน 15 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha) ทั้งฉบับเมื่อใช้จริงเท่ากับ 0.960 มีลักษณะคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ตามรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีระดับการให้คะแนน 1-5 แบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ข้อคำถาม 5 ข้อ (ข้อที่ 1-5)
2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ข้อคำถาม 5 ข้อ (ข้อที่ 6-10)
3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ข้อคำถาม 5 ข้อ (ข้อที่ 11-15)

โดยระดับการให้คะแนนแบบสอบถามส่วนที่ 2 มีลักษณะคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ตามรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีระดับการให้คะแนน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มากปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ตารางที่ 3.2

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร

ระดับคะแนน	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

วิธีการแปลผลแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ทำให้สามารถกำหนดระดับคะแนนได้เป็น 5 ระดับ และมีการแปลความหมาย ดังนี้

ช่วงคะแนน	ระดับคะแนนของตัวแปร
4.21 - 5.00	การรับรู้ความยุติธรรม อยู่ในระดับสูงมาก
3.41 - 4.20	การรับรู้ความยุติธรรม อยู่ในระดับสูง
2.61 - 3.40	การรับรู้ความยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	การรับรู้ความยุติธรรม อยู่ในระดับต่ำ
1.00 - 1.80	การรับรู้ความยุติธรรม อยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior) ผู้วิจัยรวบรวมจากแบบสอบถามของนภภรณ์ อุทัยจรัสศรี (2554) ซึ่งปรับปรุงมาจากแบบสอบถามของชูชัย สมितिไกร (2549) และโรบินสันและเบนเนท (Robinson and Bennett, 1995) จำนวน 15 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha) ทั้งฉบับเมื่อใช้จริงเท่ากับ 0.958 มีลักษณะคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ตามรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีระดับการให้คะแนน 1-5

โดยระดับการให้คะแนนแบบสอบถามส่วนที่ 3 มีลักษณะคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ตามรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีระดับการให้คะแนน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ตารางที่ 3.3

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดวัดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ระดับคะแนน	คะแนน
ทำเสมอๆ	5
ทำบ่อยครั้ง	4
ทำบางครั้ง	3
ไม่ค่อยได้ทำ	2
ไม่เคยทำเลย	1

วิธีการแปลผลแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ทำให้สามารถกำหนดระดับคะแนนได้เป็น 5 ระดับ และมีการแปลความหมาย ดังนี้

ช่วงคะแนน	ระดับคะแนนของตัวแปร
4.21 - 5.00	พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูงมาก
3.41 - 4.20	พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับสูง
2.61 - 3.40	พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำ
1.00 - 1.80	พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับต่ำมาก

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation) ผู้วิจัยรวบรวมจากแบบสอบถามของนันทิ ขจรกิตติยา (2555) ซึ่งปรับปรุงมาจากแบบวัดของคิม (Kim, 2009) และเพอร์รี่ (Perry, 1996) จำนวน 15 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha) ที่ฉบับเมื่อใช้จริงเท่ากับ 0.930 โดยข้อคำถามที่ 4 เป็นข้อคำถามที่มีคะแนนในทิศทางตรงกันข้าม มีลักษณะคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ตามรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีระดับการให้คะแนน 1-5 แบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ

1. ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ ข้อคำถาม 3 ข้อ (ข้อที่ 1-3)
2. ความทุ่มเทในค่านิยมสาธารณะ ข้อคำถาม 6 ข้อ (ข้อที่ 4-7)
3. ความเห็นใจ ข้อคำถาม 6 ข้อ (ข้อที่ 8-11)
4. การเสียสละตนเอง ข้อคำถาม 6 ข้อ (ข้อที่ 12-15)

โดยระดับการให้คะแนนแบบสอบถามส่วนที่ 4 มีลักษณะคำถามแบบประมาณค่า 5 ระดับ ตามรูปแบบของลิเคิร์ต (Likert Scale) มีระดับการให้คะแนน 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย น้อยที่สุด มีการกำหนดเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ตารางที่ 3.4

แสดงเกณฑ์การให้คะแนนแบบสอบถามวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

ระดับคะแนน	คะแนน
มากที่สุด	5
มาก	4
ปานกลาง	3
น้อย	2
น้อยที่สุด	1

วิธีการแปลผลแบบสอบถาม โดยพิจารณาจากค่าเฉลี่ย ทำให้สามารถกำหนดระดับคะแนนได้เป็น 5 ระดับ และมีการแปลความหมาย ดังนี้

ช่วงคะแนน	ระดับคะแนนของตัวแปร
4.21 - 5.00	แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ อยู่ในระดับสูงมาก
3.41 - 4.20	แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ อยู่ในระดับสูง
2.61 - 3.40	แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ อยู่ในระดับปานกลาง
1.81 - 2.60	แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ อยู่ในระดับต่ำ
1.00 - 1.80	แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ อยู่ในระดับต่ำมาก

3.4 แนวทางการพัฒนาแบบสอบถาม

1. ผู้วิจัยได้ศึกษา แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง เพื่อนำมาเป็นแนวทางในการสร้างคำถามเพื่อวัด การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

2. หาความเที่ยงตรง (Content Validity) ของแบบสอบถาม โดยนำแบบสอบถามที่สร้างส่งมอบให้ผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 3 ท่าน ความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามในแบบสอบถามกับ

นิยามศัพท์เฉพาะที่กำหนดไว้ในแต่ละด้านตามแนวคิด และหาค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถาม กับวัตถุประสงค์ (Item Objective Congruency: IOC) จากนั้นทำการปรับปรุงแก้ไข

3. ตรวจสอบความครอบคลุมของคำถาม และตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือวิจัย และนำแบบสอบถามทั้งหมดไปใช้จริงกับเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 30 ชุด

4. นำแบบสอบถามไปดำเนินการหาค่าความเชื่อมั่น เพื่อทดสอบความสัมพันธ์ของเนื้อหา โดยใช้ตัวอย่างจำนวน 30 ชุด (Reliability) ตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา โดยวิธีของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยที่ค่าความเชื่อมั่นของแต่ละข้อคำถามจะต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาไม่ต่ำกว่า 0.7

3.5 การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยได้ขอหนังสือจากผู้อำนวยการโครงการบริหารธุรกิจ เน้นทรัพยากรมนุษย์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ นำส่งให้กับอธิบดีหน่วยงานภาครัฐที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลจากบุคลากรซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง การศึกษาคั้งนี้มีการเก็บรวบรวมข้อมูลจำนวน 2 ครั้ง โดยครั้งที่ 1 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามจำนวน 30 คน และครั้งที่ 2 เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้จริงในการทดสอบสมมติฐานงานวิจัยโดยมีกลุ่มตัวอย่างที่คำนวณได้จำนวน 210 คน

2. แจ้งวัตถุประสงค์ของการวิจัยให้อธิบดีหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง และผู้ตอบแบบสอบถามทราบและชี้แจงว่า การตอบแบบสอบถามครั้งนี้ไม่มีผลกระทบต่อผู้ตอบแต่อย่างใด โดยพนักงานไม่ต้องระบุชื่อ-สกุล

3. ดำเนินการขอความร่วมมือกับผู้บริหารแต่ละแผนกในการเข้าแจกแบบสอบถามด้วยตนเอง พร้อมทั้งแจกซองปิดผนึก ซึ่งแบบสอบถามที่ได้รับจากผู้ตอบจะถือเป็นความลับโดยจะไม่มีกรนำไปเปิดเผยหรืออ้างอิงถึงตัวผู้ตอบ (Confidentiality)

4. ผู้วิจัยได้กำหนดระยะเวลาในการส่งสอบถามกลับคืนภายใน 4 สัปดาห์ แล้วจึงดำเนินการตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามและความถูกต้องในการให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ เพื่อใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติต่อไป

3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การประมวลผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistic Package for the Social Science: SPSS for Window) และสรุปผลการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังนี้

ตารางที่ 3.5

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน

วัตถุประสงค์	สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	<ul style="list-style-type: none"> - ระดับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร - ระดับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน - ระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ 	Mean & Standard Deviation
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรกับพฤติกรรมต่อต้าน การปฏิบัติงาน	สมมติฐานที่ 1.1 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	Multiple regression analysis
	สมมติฐานที่ 1.2 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	
	สมมติฐานที่ 1.3 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	

ตารางที่ 3.5

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

วัตถุประสงค์	สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	สมมติฐานที่ 2 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	Multiple regression analysis
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	สมมติฐานที่ 3.1 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	Interaction effect
	สมมติฐานที่ 3.2 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	
	สมมติฐานที่ 3.3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	

บทที่ 4

ผลการวิจัยและการอภิปรายผล

การวิจัยนี้มุ่งศึกษาเรื่องอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมภายในองค์กร และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง ในครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามไปยังบุคลากรซึ่งเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ จำนวน 450 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 302 ชุด คิดเป็นร้อยละ 67.1 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด จากนั้นผู้วิจัยได้นำข้อมูลเพื่อมาวิเคราะห์ด้วยวิธีทางสถิติ โดยมีผลการวิจัย ดังนี้

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล

	หัวข้อ	จำนวน (คน) (n)	ร้อยละ (%)
เพศ	ชาย	115	38.1
	หญิง	187	61.9
	รวม	302	100.0
อายุ	ต่ำกว่า 20 ปี	3	1.0
	21 – 25 ปี	32	10.6
	26 – 30 ปี	51	16.9
	31 - 35 ปี	65	21.5
	36 – 40 ปี	50	16.6
	41 – 45 ปี	39	12.9
	46 – 50 ปี	23	7.6
	51 ปีขึ้นไป	39	12.9
	รวม	302	100.0

ตารางที่ 4.1

ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล (ต่อ)

	หัวข้อ	จำนวน (คน) (n)	ร้อยละ (%)
ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	18	6.0
	ปริญญาตรี	183	60.6
	สูงกว่าปริญญาตรี	101	33.4
	รวม	302	100.0
อายุในการทำงาน	0 – 3 ปี	60	19.9
	4 – 7 ปี	68	22.5
	8 – 11 ปี	69	22.8
	12 – 15 ปี	27	8.9
	16 – 19 ปี	20	6.6
	20 ปีขึ้นไป	58	19.2
	รวม	302	100.0
เงินเดือน	ต่ำกว่า 15,000 บาท	25	8.3
	15,001 – 20,000 บาท	81	26.8
	20,001 – 25,000 บาท	74	24.5
	25,001 – 30,000 บาท	49	16.2
	30,001 – 35,000 บาท	19	6.3
	35,000 ขึ้นไป	54	17.9
	รวม	302	100.0

จากตารางที่ 4.1 แสดงข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล ซึ่งสามารถแจกแจงจำนวนและค่าร้อยละได้ดังนี้

1. เพศ: กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีจำนวนเพศหญิงมากกว่าเพศชาย โดยกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 187 คน คิดเป็นร้อยละ 61.9 และกลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชาย มีจำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 38.1

2. อายุ: กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีอายุอยู่ระหว่าง 31 - 35 ปี ซึ่งมีจำนวน 65 คน คิดเป็นร้อยละ 21.5 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุระหว่าง 26 - 30 ปี มีจำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 16.9 อายุระหว่าง 36 - 40 ปี มีจำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 อายุ

ระหว่าง 41 – 45 ปี มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 อายุ 51 ปีขึ้นไป มีจำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 12.9 อายุระหว่าง 21 – 25 ปี มีจำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 10.6 อายุระหว่าง 46 – 50 ปี มีจำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 7.6 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีอายุต่ำกว่า 20 ปี จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.0

3. ระดับการศึกษา: กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ซึ่งมีจำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 60.6 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับการศึกษาในระดับสูงกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 101 คน คิดเป็นร้อยละ 33.4 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีระดับการศึกษาในระดับต่ำกว่าปริญญาตรี มีจำนวน 18 คน คิดเป็นร้อยละ 6.0

4. อายุในการทำงาน: กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีอายุในการทำงานระหว่าง 8 – 11 ปี จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 22.8 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุในการทำงานระหว่าง 4 - 7 ปี มีจำนวน 68 คน คิดเป็นร้อยละ 22.5 อายุในการทำงานระหว่าง 0 – 3 ปี มีจำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 19.9 อายุในการทำงาน 20 ปีขึ้นไป มีจำนวน 58 คน คิดเป็นร้อยละ 19.2 อายุในการทำงานระหว่าง 12 – 15 ปี มีจำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 8.9 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีอายุในการทำงานระหว่าง 16 – 19 ปี มีจำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 6.6

5. เงินเดือน: กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีระดับเงินเดือน 15,001 – 20,000 บาท ซึ่งมีจำนวน 81 คน คิดเป็นร้อยละ 26.8 รองลงมาคือกลุ่มตัวอย่างที่มีระดับเงินเดือน 20,001 – 25,000 บาท มีจำนวน 74 คน คิดเป็นร้อยละ 24.5 ระดับเงินเดือน 35,000 ขึ้นไป มีจำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 17.9 ระดับเงินเดือน 25,001 – 30,000 บาท มีจำนวน 49 คน คิดเป็นร้อยละ 16.2 ระดับเงินเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท มีจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 8.3 และกลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนน้อยที่สุดมีระดับเงินเดือน 30,001 – 35,000 บาท มีจำนวน 19 คน คิดเป็นร้อยละ 6.3

4.2 การวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานและค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตารางที่ 4.2

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ

การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับคะแนน
1. ด้านผลตอบแทน	3.59	1.01	สูง
2. ด้านกระบวนการ	3.75	1.03	สูง
3. ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน	3.84	0.92	สูง
การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การโดยรวม	3.73	0.86	สูง

จากตารางที่ 4.2 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับสูง ($M = 3.73, S.D. = 0.86$) และมีการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การในแต่ละด้านอยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ อยู่ในระดับสูง ($M = 3.84, S.D. = 0.92$) การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการ อยู่ในระดับสูง ($M = 3.75, S.D. = 1.03$) และการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทน อยู่ในระดับสูง ($M = 3.59, S.D. = 1.01$)

ตารางที่ 4.3

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ คะแนน
1. การใช้เวลาพักรับประทานอาหารกลางวันมากเกินไปกว่าเวลาที่กำหนดไว้	2.22	1.35	ต่ำ
2. การนำสิ่งของวัสดุสำนักงาน (เช่น ปากกา กระดาษ) ไปใช้ส่วนตัว	2.05	1.37	ต่ำ
3. การทำความสกปรกหรือเสียหายแก่สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน	1.94	1.36	ต่ำ
4. การอ่านหนังสือพิมพ์ หรือ หนังสืออื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องระหว่างการทำงาน	2.02	1.35	ต่ำ
5. การละทิ้งงานโดยไม่ได้ขออนุญาต	1.66	1.37	ต่ำมาก
6. การทำงานอย่างขาดความทุ่มเท และความพยายาม	1.89	1.49	ต่ำ
7. การทำกิจธุระส่วนตัวระหว่างเวลาการทำงาน	1.76	1.35	ต่ำมาก
8. การตำหนิหรือปัดความผิดของท่านให้เพื่อนร่วมงาน	1.62	1.35	ต่ำมาก
9. การฝ่าฝืนระเบียบการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน	1.66	1.35	ต่ำมาก
10. การขาดงานโดยไม่ได้ขออนุญาตผู้บังคับบัญชา	1.61	1.34	ต่ำมาก
11. การนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้ส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต	1.63	1.34	ต่ำมาก
12. การขัดคำสั่งของผู้บังคับบัญชา	1.68	1.35	ต่ำมาก
13. การเสพสารเสพติดในที่ทำงาน	1.57	1.34	ต่ำมาก
14. การใช้ถ้อยคำที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกเสียใจ หรือโกรธ	1.73	1.36	ต่ำมาก
15. การเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานแก่บุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต	1.61	1.34	ต่ำมาก
พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวม	1.62	1.10	ต่ำมาก

จากตารางที่ 4.3 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวม อยู่ในระดับต่ำมาก ($M = 1.62, S.D. = 1.10$) โดยพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่ปฏิบัติมากที่สุดคือ การใช้เวลาพักรับประทานอาหารกลางวันมากเกินไปกว่าเวลาที่กำหนดไว้ อยู่ในระดับต่ำ ($M = 2.22, S.D. = 1.35$) และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่ปฏิบัติน้อยที่สุดคือ การเสพสารเสพติดในที่ทำงาน อยู่ในระดับต่ำมาก ($M = 1.57, S.D. = 1.34$)

ตารางที่ 4.4

ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับคะแนน
1. ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ	4.10	0.79	สูง
2. ความทุ่มเทในสาธารณประโยชน์	4.27	0.73	สูงมาก
3. ความเห็นใจ	4.28	0.74	สูงมาก
4. การเสียสละตนเอง	4.27	0.77	สูงมาก
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะโดยรวม	4.25	0.69	สูงมาก

จากตารางที่ 4.4 พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะโดยรวม อยู่ในระดับสูงมาก ($M = 4.25, S.D. = 0.69$) และมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในแต่ละมิติ อยู่ในระดับสูง โดยเรียงลำดับจากค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อยได้ ดังนี้ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะในมิติความเห็นใจ อยู่ในระดับสูงมาก ($M = 4.28, S.D. = 0.74$) แรงจูงใจในการบริการสาธารณะในมิติความทุ่มเทในสาธารณประโยชน์ อยู่ในระดับสูงมาก ($M = 4.27, S.D. = 0.73$) แรงจูงใจในการบริการสาธารณะในมิติการเสียสละตนเอง อยู่ในระดับสูงมาก ($M = 4.27, S.D. = 0.77$) และ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะในมิติความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ อยู่ในระดับสูง ($M = 4.10, S.D. = 0.79$)

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression: MRA) เพื่อใช้ทดสอบสมมติฐานที่ 1 – 3 โดยได้ผลการทดสอบสมมติฐาน ดังนี้

ตารางที่ 4.5

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R^2) และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนไป (Adjusted R^2) ระหว่างตัวแปรทำนายกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
DIS, PRO, INT, PSM	.694	.482	.475	.79772

Dependent Variable: CWB

จากตารางที่ 4.5 พบว่า ตัวแปรมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการทำนายอิทธิพลหลัก (Main effect) โดยตัวแปรได้รับคัดเลือกเข้าสู่สมการถดถอยมี 4 ตัวแปร ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทน (DIS) การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการ (PRO) การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ (INT) และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับปรุงแล้ว (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.475 หมายความว่า ตัวแปรอิสระ (Independent Variables) ทั้ง 4 ตัวแปรนี้ สามารถทำนายตัวแปรตาม (Dependent Variable) พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 47.5 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 52.5 เป็นผลมาจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณา ด้วยความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณ (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.79772

ตารางที่ 4.6

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) ของตัวแปรทำนายที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	175.585	4	43.896	68.981	.000
Residual	188.996	297	.636		
Total	364.582	301			

Dependent Variable: CWB

Predictors: (constant), DIS, PRO, INT, PSM

จากตารางที่ 4.6 แสดงการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) พบว่า ค่า F มีค่าเท่ากับ 68.981 และมีค่า Sig เป็น .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .05 ที่ใช้ในการทดสอบ จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนดไม่มีค่าเป็นศูนย์ หรืออีกนัยหนึ่งตัวแปรอิสระสามารถลดความผิดพลาดในการประมาณตัวแปรตามได้ แสดงว่าสมการถดถอยมีจริง และการทดสอบสมมติฐานโดยหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) ของตัวแปรอิสระที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน รวมทั้งพิจารณาค่าคงที่ (Constant) เพื่อนำมาพยากรณ์เชิงเส้นตรง จะได้ผลดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7

ผลการวิเคราะห์ความถดถอยพหุคูณ (Multiple Linear Regression: MRA) ของตัวแปรทำนายในรูปของคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ระหว่างตัวแปรทำนายกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

Model	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	6.051	.307		19.718	.000
DIS	-.176	.068	-.161	-2.595	.010
PRO	-.261	.076	-.243	-3.457	.001
INT	-.244	.069	-.204	-3.556	.000
PSM	-.443	.074	-.277	-6.022	.000

Dependent Variable: CWB

จากตารางที่ 4.7 สามารถนำมาสร้างเป็นสมการทำนายระดับผลกระทบของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

$$Y = 6.051 - 0.176 X_1 - 0.261X_2 - 0.244X_3 - 0.443Z$$

หมายเหตุ*

ตัวแปรอิสระ: X_1 = การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทน (DIS)
 X_2 = การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการ (PRO)
 X_3 = การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ (CON)
 Z = แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM)

ตัวแปรตาม: Y = พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (CWB)

จากสมการทำนายที่ได้ นำมาทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

H_1 : การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากสมการทำนายที่ได้ พบว่า พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนดิบและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (b, β) -0.176 และ -0.161 หมายความว่า หากมีการเปลี่ยนแปลงคะแนนการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนไป 1 คะแนน คะแนนพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจะเปลี่ยนแปลงไปเท่ากับ -0.176 และค่า Sig. = 0.010 < 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 ทำให้สามารถอธิบายได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

H_1 : การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากสมการทำนายที่ได้ พบว่า พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนดิบและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (b, β) -0.261 และ -0.243 หมายความว่า หากมีการเปลี่ยนแปลงคะแนนการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการไป 1 คะแนน คะแนนพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจะเปลี่ยนแปลงไปเท่ากับ -0.261 และค่า Sig. = 0.001 < 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 ทำให้สามารถอธิบายได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

H_1 : การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากสมการทำนายที่ได้ พบว่า พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนดิบและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (b, β) -0.244 และ -0.204 หมายความว่า หากมีการเปลี่ยนแปลงคะแนนการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ไป 1 คะแนน คะแนนพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจะเปลี่ยนแปลงไปเท่ากับ -0.244 และค่า Sig. = 0.000 < 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 ทำให้สามารถอธิบายได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 2 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

H_1 : แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากสมการทำนายที่ได้ พบว่า พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนดิบและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (b, β) -0.443 และ -0.277 หมายความว่า หากมีการเปลี่ยนแปลงคะแนนแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ไป 1 คะแนน คะแนนพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจะเปลี่ยนแปลงไปเท่ากับ -0.443 และค่า Sig. = 0.000 < 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 ทำให้สามารถอธิบายได้ว่า

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์มีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ในการทดสอบสมมติฐานที่ 3.1–3.3 เพื่อหาอิทธิพลของปฏิสัมพันธ์ (Interaction effect) ของตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้น (Hierarchical Multiple Regression Analysis) โดยมีลำดับขั้นตอนการใส่ตัวแปรเพื่อวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณเชิงชั้น ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ใส่ตัวแปรอิสระ (การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์) และตัวแปรกำกับ (แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ) เพื่อทำนายตัวแปรตาม (พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน)

ขั้นตอนที่ 2 คำนวณค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นและตัวแปรกำกับ แล้วนำค่าปฏิสัมพันธ์ที่คำนวณได้ใส่ในสมการเพื่อทำนายตัวแปรตาม

จากการแทนค่าปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรในขั้นตอนที่ 2 นี้ ตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะจะเป็นตัวแปรกำกับต่อเมื่อค่าปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 (Sig < .05) ถ้าค่าปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ แสดงว่าการแรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่ใช่ตัวแปรกำกับ

ตารางที่ 4.8

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) และสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R²) และค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป (Adjusted R²) ในการวิเคราะห์อิทธิพลกำกับของตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในแต่ละด้านและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
Step 1				
DIS, PRO, INT, PSM	.694	.482	.475	.79772
Step 2				
DIS, PRO, INT, PSM, DISxPSM, PROxPSM, INTxPSM	.731	.534	.523	.76000

Dependent Variable: CWB

จากตารางที่ 4.8 พบว่า ในการทดสอบขั้นที่ 2 ตัวแปรมีความเหมาะสมที่จะนำไปใช้ในการทำนายอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ (Interaction Effect) ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์การตัดสินใจที่ปรับปรุงแล้ว (Adjusted R Square) มีค่าเท่ากับ 0.523 หมายความว่า ตัวแปรกำกับ (Moderator Variables) แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ สามารถทำนายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (Independent Variables) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในแต่ละด้านและตัวแปรตาม (Dependent Variable) พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ได้ร้อยละ 52.3 ส่วนที่เหลืออีกร้อยละ 47.7 เป็นผลมาจากตัวแปรอื่นที่ไม่ได้นำมาพิจารณา ด้วยความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของการประมาณ (Std. Error of the Estimate) เท่ากับ 0.76000

ตารางที่ 4.9

ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) ของตัวแปรกำกับที่ใช้ในการ
ทำนายอิทธิพลกำกับความสัมพันธ์ตัวแปรอิสระและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Step 1					
Regression	175.585	4	43.896	68.981	.000
Residual	188.996	297	.636		
Total	364.582	301			
Step 2					
Regression	194.768	7	27.824	48.172	.000
Residual	169.813	294	.578		
Total	364.582	301			

Dependent Variable: CWB

Predictors: (constant), DIS, PRO, INT, PSM

จากตารางที่ 4.9 แสดงการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) พบว่า ค่า F มีค่าเท่ากับ 48.172 และมีค่า Sig เป็น .000 ซึ่งมีค่าน้อยกว่าระดับนัยสำคัญ .005 ที่ใช้ในการทดสอบ จึงปฏิเสธ H_0 แสดงว่าค่าสัมประสิทธิ์ตัวกำหนดไม่มีค่าเป็นศูนย์ หรืออีกนัยหนึ่งตัวแปรอิสระสามารถลดความผิดพลาดในการประมาณตัวแปรตามได้ แสดงว่าสมการถดถอยมีจริง และการทดสอบสมมติฐานโดยหาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (B) ของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน รวมทั้งพิจารณาค่าคงที่ (Constant) เพื่อนำมาพยากรณ์เชิงเส้นตรง จะได้ผลดังตารางที่ 4.10

ตารางที่ 4.10

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยของตัวแปรทำนายในรูปของคะแนนดิบ (B) และคะแนนมาตรฐาน (Beta) ในการพยากรณ์เป็นแบบขั้นทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจในการบริการ สาธารณะเป็นตัวแปรกำกับ

	Unstandardized		Standardized		
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std.Error	Beta	t	Sig.
Step 1					
(Constant)	6.051	.307		19.718	.000
DIS	-.176	.068	-.161	-2.595	.010
PRO	-.261	.076	-.243	-3.457	.001
INT	-.244	.069	-.204	-3.556	.000
PSM	-.443	.074	-.277	-6.022	.000
Step 2					
(Constant)	10.625	.936		11.355	.000
DIS	-.672	.239	-.615	-2.816	.005
PRO	-.759	.205	-.707	-3.705	.000
INT	-.749	.196	-.627	-3.825	.000
PSM	-1.573	.234	-.985	-6.721	.000
DISxPSM	.123	.058	.588	2.112	.036
PROxPSM	.112	.055	.551	2.040	.042
INTxPSM	.127	.052	.581	2.415	.016

Dependent Variable: CWB

จากตารางที่ 4.10 สามารถนำมาสร้างเป็นสมการทำนายระดับผลกระทบของปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ได้ดังนี้

$$Y = 10.625 - 0.672X_1 - 0.759X_2 - 0.749X_3 - 1.573Z + 0.123X_1Z + 0.112X_2Z + 0.127X_3Z$$

หมายเหตุ*

ตัวแปรอิสระ: X_1 = การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทน (DIS)

X_2 = การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการ (PRO)

X_3 = การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ (CON)

Z = แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (PSM)

ตัวแปรตาม: Y = พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (CWB)

จากสมการทำนายที่ได้ นำมาทดสอบสมมติฐาน สรุปได้ดังนี้

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

H_1 : แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากสมการทำนายที่ได้ พบว่า ผลการทดสอบการวิเคราะห์อิทธิพลของผลปฏิสัมพันธ์ (Interaction Effect) ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนดิบและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (b, β) 0.123 และ 0.588 และมีค่า Sig. = 0.036 < 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 ทำให้สามารถอธิบายได้ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

H_1 : แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากสมการทำนายที่ได้ พบว่า ผลการทดสอบการวิเคราะห์อิทธิพลของผลปฏิสัมพันธ์ (Interaction Effect) ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนดิบและค่าสัมประสิทธิ์

การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (b, β) 0.112 และ 0.551 และมีค่า Sig. = 0.042 < 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 ทำให้สามารถอธิบายได้ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

ผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีสมมติฐานทางสถิติ ดังนี้

H_0 : แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

H_1 : แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากสมการทำนายที่ได้ พบว่า ผลการทดสอบการวิเคราะห์อิทธิพลของผลปฏิสัมพันธ์ (Interaction Effect) ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนดิบและค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน (b, β) 0.127 และ 0.581 และมีค่า Sig. = 0.016 < 0.05 จึงปฏิเสธ H_0 ทำให้สามารถอธิบายได้ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

เพื่อเป็นการตรวจสอบและยืนยันผลการทดสอบอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ตามวิธีการของลูว์และคณะ (Luo et al., 2008) โดยมีขั้นตอนคือ แบ่งกลุ่มตัวแปรกำกับ (แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ) ออกเป็น 2 กลุ่ม ซึ่งกำหนดโดยใช้ค่ามัธยฐาน (Median) ในการแบ่งกลุ่มตัวอย่าง (Median = 4.4000) หากกลุ่มตัวอย่างที่มีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าค่ามัธยฐาน จะถูกจัดให้เป็นกลุ่มที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่ำ และกลุ่มที่มีค่าเฉลี่ยสูงกว่าค่ามัธยฐานจะถูกจัดให้เป็นกลุ่มที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูง จากนั้นจึงนำกลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่มไปเข้าสมการถดถอยพหุคูณที่ละสมการ เพื่อวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปแบบคะแนนมาตรฐานเปรียบเทียบกัน ดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11

แสดงค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยพหุคูณของการรับรู้ความยุติธรรม ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ ที่มีผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยเปรียบเทียบระหว่างกลุ่มที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่ำและแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูง

Model	PSM ต่ำ		PSM สูง	
	Beta	Sig	Beta	Sig
DIS	-.352	.002	-.196	.022
PRO	-.293	.012	-.257	.021
INT	-.295	.005	-.235	.017

Dependent Variable: CWB

จากตารางที่ 4.11 จากการแบ่งกลุ่มแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่ำ – สูงเพื่อทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นต่อตัวแปรตาม ผู้วิจัยพบว่า ทั้งสองกลุ่มมีความสัมพันธ์ต่อตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 โดยเมื่อพิจารณาเปรียบเทียบกัน สามารถอธิบายได้ดังนี้

- ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มที่มีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ $-.352$ ซึ่งมากกว่ากลุ่มที่มีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ $-.196$

- ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มที่มีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ $-.293$ ซึ่งมากกว่ากลุ่มที่มีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ $-.257$

- ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน พบว่า กลุ่มที่มีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ $-.295$ ซึ่งมากกว่ากลุ่มที่มีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูง ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐาน เท่ากับ $-.235$

จากการทดสอบความสัมพันธ์ดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า กลุ่มที่มีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่ำ มีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยเชิงพหุคูณในรูปแบบคะแนนมาตรฐานสูงกว่ากลุ่มที่มีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูง ดังนั้นกลุ่มที่มีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่ำจะทำให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานสูงกว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูง



บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมภายในองค์กร และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง” มีวัตถุประสงค์การวิจัยดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงาน และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน
4. เพื่อศึกษาอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง มาใช้เป็นตัวแทนในการศึกษาจำนวน 302 คน จากประชากรทั้งหมด 440 คน ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการแจกแบบสอบถามจำนวน 450 ชุด และได้รับแบบสอบถามกลับคืนมาทั้งสิ้น 302 ชุด คิดเป็นร้อยละ 67.1 ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไปทั้งหมด โดยแบบสอบถามได้ผ่านการทดสอบความสอดคล้องของแบบสอบถามจากความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ และการทดสอบค่าความเชื่อมั่นด้วยวิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบราค (Cronbach's Alpha Coefficient) ซึ่งค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามแต่ละข้อในแบบสอบถาม มีค่าไม่ต่ำกว่า 0.70

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ศึกษา รวบรวมเอกสารและศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้อง แล้วนำมาสร้างเป็นข้อคำถามขึ้น ประกอบด้วย ข้อคำถามทั้งหมด 50 ข้อ โดยแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุในการทำงาน และเงินเดือน ประกอบด้วยคำถามทั้งหมด 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร (Perceived Organization Justice) แบ่งเป็น 3 ด้าน รวมจำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน จำนวน 5 ข้อ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ จำนวน 5 ข้อ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน จำนวน 5 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.965, 0.971 และ 0.972 ตามลำดับ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามวัดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior) ประกอบด้วยข้อคำถามทั้งหมด 15 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha) เท่ากับ 0.989

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation) แบ่งเป็น 3 มิติ รวมจำนวน 15 ข้อ ประกอบด้วย มิติความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ จำนวน 3 ข้อ มิติความทุ่มเทในค่านิยมสาธารณะ จำนวน 4 ข้อ มิติความเห็นใจ จำนวน 4 ข้อ และมิติการเสียสละตนเอง จำนวน 4 ข้อ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Cronbach's alpha) ทั้งฉบับเท่ากับ 0.990

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลจากแบบสอบถาม โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (IBM SPSS Statistics 23) เพื่อนำข้อมูลจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ค่าสถิติของกลุ่มตัวอย่าง ด้วยค่าร้อยละ (Percentage) ค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าความถี่ (Frequency) และค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน (Standard Deviation) และทดสอบสมมติฐานการวิจัยของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาโดยการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุคูณ (Multiple regression analysis) และการวิเคราะห์อิทธิพลร่วม (Interaction effect)

5.1 สรุปผลการวิจัย

5.1.1 ลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยครั้งนี้ มีทั้งสิ้น 302 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 61.9 มีอายุช่วง 31-35 ปี ร้อยละ 21.5 มีระดับการศึกษาในระดับปริญญาตรี ร้อยละ 60.6 มีอายุในการทำงาน 8-11 ปี ร้อยละ 22.8 เงินเดือน ร้อยละ 15,001 – 20,000 บาท ร้อยละ 26.8

5.1.2 ระดับคะแนนของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

5.1.2.1 ระดับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร

จากการกำหนดระดับคะแนนของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร ออกเป็น 5 ระดับ คือ สูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำ ต่ำมาก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับความยุติธรรมภายในองค์กรโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.73 ซึ่งอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณารายด้านทั้ง 3 ด้าน โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ด้านกระบวนการ และด้านผลตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.84, 3.75 และ 3.59 ตามลำดับ

5.1.2.2 ระดับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากการกำหนดระดับคะแนนของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ออกเป็น 5 ระดับ คือ สูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำ ต่ำมาก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.62 ซึ่งอยู่ในระดับต่ำมาก

5.1.2.3 ระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

จากการกำหนดระดับคะแนนของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ออกเป็น 5 ระดับ คือ สูงมาก สูง ปานกลาง ต่ำ ต่ำมาก ผลการวิเคราะห์ พบว่า ระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะโดยรวมของกลุ่มตัวอย่าง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.25 ซึ่งอยู่ในระดับสูงมาก เมื่อพิจารณา รายมิติทั้ง 4 มิติ โดยเรียงลำดับค่าเฉลี่ยจากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ มิติความเห็นใจ มิติความทุ่มเทใน สาธารณประโยชน์ มิติการเสียสละตนเอง มิติความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ โดยมี ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.28, 4.27, 4.27 และ 4.10 ตามลำดับ

5.1.3 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1	
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้าน ผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้าน กระบวนการมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้าน ปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 2	
สมมติฐานการวิจัยที่ 2 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน

ตารางที่ 5.1

สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3	
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน
สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	ยอมรับสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐาน

จากผลการศึกษาเรื่อง “อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมภายในองค์การ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง” สามารถสรุปและอภิปรายการศึกษาได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ สการ์ลิกกี้และโฟลเกอร์ (Skarlicki and Folger, 1997), เบนเนทและโรบินสัน (Bennett and Robinson, 2000) ที่พบว่า ปัจจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถอภิปรายได้ว่า หากพนักงานรับรู้ว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับมีความเหมาะสม เท่าเทียม ยุติธรรม และเหมาะสมกับสิ่งที่เขาสมควรได้รับจากการลงพยายามกับองค์การ พนักงานก็จะไม่กระทำพฤติกรรมที่ต่อต้านการปฏิบัติงานออกมา ทั้งนี้หากพนักงานรับรู้ว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรมก็

จะทำให้เกิดความเครียดขึ้นและหาหนทางที่จะลดความเครียดดังกล่าว ในขั้นต้นมักเริ่มจากการกระทำพฤติกรรมที่จะลดสิ่งที่ตนนำมาลงทุนกับองค์กรลง หรือแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้น้อยลง นั่นคือการลดความอดทนสาหะหุ่เมเท ไปจนถึงการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่รุนแรงกว่านั้นคือ การแสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และสร้างความเสียหายให้กับองค์กร ตามทฤษฎีดุลยภาพของอดัม (Adam, 1965) ตัวอย่างเช่น การลดประสิทธิภาพการทำงานของตนให้ทัดเทียมกับผลตอบแทนที่ตนได้รับ เป็นต้น ทำให้เกิดความเสียหายต่อองค์กรหากไม่สามารถทำให้พนักงานรับรู้ถึงผลตอบแทนที่ยุติธรรมได้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ กมลรัตน์ โกลมจินดา (2554), สุวิมล สุริยวงศ์ (2554) และ กิมาพร ลีสมีทธิ (2558) ที่พบว่า ปัจจัยต่างๆ ที่มีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ทำให้สามารถอภิปรายได้ว่า นอกเหนือจากผลตอบแทนที่ตนได้รับแล้ว พนักงานยังคงให้ความสำคัญกับกระบวนการพิจารณากำหนดผลตอบแทน การที่พนักงานมีส่วนร่วมในการกำหนดเกณฑ์การประเมิน การกำหนดผู้ประเมินที่มีคุณสมบัติเหมาะสม และมีโอกาสโต้แย้งผลการประเมินของตน รวมถึงการกำหนดหลักเกณฑ์การประเมินให้สอดคล้องกับภาระหน้าที่ ปริมาณงาน และความตั้งใจของพนักงาน หรือมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ นั้น จะทำให้เกิดความรู้สึกพึงพอใจและมีแนวโน้มที่จะยอมรับผลที่เกิดจากกระบวนการพิจารณากำหนดผลตอบแทนว่ามีความยุติธรรม ตามแนวคิดของเชพเพิร์ด ลีวิกี้ และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992) แต่หากองค์กรไม่สามารถแสดงให้เห็นถึงความถูกต้อง แน่นอน และยุติธรรม ของกระบวนการ หรือวิธีการที่องค์กรนำมาใช้ในการพิจารณาการกำหนดผลตอบแทนได้ จะส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมเพื่อต่อต้านต่อความไม่ยุติธรรมด้านกระบวนการที่เขาไม่ได้รับตามมา กล่าวคือ หากพนักงานรับรู้ว่าการกำหนดผลตอบแทนขององค์กรนั้นไม่โปร่งใส และปราศจากความยุติธรรม พนักงานจึงเกิดการต่อต้านโดยการลาออกไปยังองค์กรที่สามารถทำให้เขารับรู้ถึงความยุติธรรมและความโปร่งของกระบวนการได้ เป็นต้น

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษา

ของ ตูลยา เหริยญทอง (2550) ที่พบว่า รับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และสอดคล้องกับผลการศึกษาของ เบนเนทและโรบินสัน (Bennett and Robinson, 2000) ที่พบว่า การได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม เป็นปัจจัยหนึ่งที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่ปกติของพนักงาน นอกจากนี้ โครงสร้างขององค์การ การรับข้อมูลข่าวสารในองค์การ หรือการมีสัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา นั้น เป็นตัวเร่งให้เกิดพฤติกรรมที่ไม่ดีของพนักงานอีกด้วย เนื่องจากสภาพแวดล้อมภายในองค์การมีผลต่อการรับรู้ความยุติธรรม ทำให้สามารถอธิบายได้ว่า หากองค์การมีสัมพันธภาพที่ดีต่อพนักงานโดยปราศจากอคติ มีการให้ข้อมูลข่าวสารที่เป็นประโยชน์แก่พนักงาน แจงข้อมูลที่พนักงานมีความสนใจ หรือต้องการทราบโดยไม่ปิดบัง ให้เกียรติ และเคารพในสิทธิของพนักงาน จะส่งผลให้พนักงานมีความร่วมมือ ช่วยเหลือ ทูมแท็กกับทำงานอย่างเต็มที่ เชื่อฟังและปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ยากที่จะสร้างพฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อองค์การ แต่ถ้าองค์การทำให้พนักงานรู้สึกว่าเขาไม่ได้รับสัมพันธภาพที่ดีและเท่าเทียมยุติธรรมในองค์การ พนักงานก็อาจแสดงพฤติกรรมต่อต้านออกมา ตัวอย่างเช่น การไม่ให้ความร่วมมือกับองค์การ การแสดงปฏิสัมพันธ์ที่ไม่ดีต่อเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน เป็นต้น เพราะพนักงานรู้สึกว่าเขาไม่จำเป็นต้องมีสัมพันธภาพที่ดีกับองค์การอีกต่อไป

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของ ซังมูก คิม (Sangmook Kim, 2006) และ เสี่ยวกั๊ง ชุน (Xiaogang Cun, 2012) ที่พบว่า พนักงานของหน่วยงานภาครัฐที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูงจะมีการแสดงออกของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าพนักงานที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่ำ ดังนั้น สามารถอธิบายได้ว่า เมื่อมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเกิดขึ้นในตัวพนักงาน พนักงานจะเกิดแรงจูงใจที่จะสามารถยับยั้งพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่ตนมีแนวโน้มจะกระทำขึ้นได้ เพราะ พนักงานจะรู้สึกว่าการกระทำพฤติกรรมในทางลบ จะส่งผลต่อการบริการสาธารณะหรือสังคมโดยรวม กล่าวคือ ความต้องการของพนักงานที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะคือ ทำเพื่อประโยชน์สูงสุดของสาธารณะ โดยการมีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานนั้น ถือเป็นสิ่งที่ขัดต่อทัศนคติของเขาในการทำเพื่อสาธารณะ หรืออาจเป็นสิ่งที่ทำให้เขาไม่สามารถทำคุณประโยชน์เพื่อสาธารณะได้ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะจึงเป็นแรงต้านไม่ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมด้านลบดังกล่าว ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของไรเนและสไตน์บาว (Rainey and Steinbauer, 1999) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นการคำนึงถึงผลประโยชน์ของมนุษยชาติ ประเทศชาติ รัฐบาล และประชาชน โดยเป็นแรงจูงใจที่ทำให้เกิดการเต็มใจจะช่วยเหลือให้เกิดคุณประโยชน์มากกว่าโทษ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรกำกับเป็นบวก (.123) ซึ่งแสดงถึงการเป็นตัวแปรกำกับที่มีลักษณะผันแปรตาม ทำให้ทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีผลลัพธ์มากขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่ แวนเดนาบีลี (Vandenabeele, 2007) ที่กล่าวว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นความเชื่อ ค่านิยม และทัศนคติที่มองข้ามผลประโยชน์ส่วนตัวหรือผลประโยชน์ขององค์การ แต่เป็นการคำนึงถึงผลประโยชน์ทางการเมืองและเป็นการจูงใจบุคคลให้แสดงออกหรือกระทำการสิ่งต่างๆ ด้วยความเหมาะสม ดังนั้นสามารถอธิบายได้ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นแรงที่จะขับเคลื่อนให้บุคลากรสามารถยับยั้งพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอันจะเกิดจากการแสดงออกเพื่อต่อต้านหรือทำให้เกิดความเท่าเทียมต่อความยุติธรรมด้านผลตอบแทนที่ตนได้รับ เพราะบุคลากรมีแรงจูงใจที่จะทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าประโยชน์ส่วนตัวที่ตนไม่ได้รับ

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรกำกับเป็นบวก (.112) ซึ่งแสดงถึงการเป็นตัวแปรกำกับที่มีลักษณะผันแปรตาม ทำให้ทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีผลลัพธ์มากขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดแรงจูงใจการบริการสาธารณะของเพอร์รี่ (Perry, 1996) ที่กล่าวว่า หากพนักงานในหน่วยงานภาครัฐมีแรงจูงใจการบริการสาธารณะจะมีผลทำให้ทัศนคติและพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานดีขึ้น รวมถึงทำให้ประสิทธิภาพภายในองค์กรและผลการดำเนินงานขององค์กรเพิ่มสูงขึ้น จึงสามารถอธิบายได้ว่า ถึงแม้พนักงานจะไม่ได้รับรู้ว่าจะผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรนั้น มาจากวิธีการหรือกระบวนการต่างๆ ที่องค์กรนำมาใช้ในการกำหนดผลตอบแทนนั้นมีความยุติธรรม แต่พนักงานก็เลือกที่จะไม่ปฏิบัติพฤติกรรมที่แสดงถึงการต่อต้านการปฏิบัติงานออกมา

เพราะ ในทัศนคติของเขาสาธารณประโยชน์คือแรงจูงใจที่มีอิทธิพลต่อเขามากกว่าตัวกระบวนการ กำหนดผลตอบแทน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยของปฏิสัมพันธ์ของตัวแปรกำกับเป็นบวก (.127) ซึ่งแสดงถึงการเป็นตัวแปรกำกับที่มีลักษณะผันแปรตาม ทำให้ทิศทางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามมีผลลัพธ์มากขึ้นหรือเปลี่ยนแปลงไป ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ของเพอร์รี่และไวส์ (Perry and Wise, 1990) ในมิติของการคำนึงถึงผลประโยชน์ของสาธารณะ และมีมติการเสียสละตนเอง กล่าวคือ บุคลากรจะให้ความสนใจกับแรงจูงใจและการกระทำที่ตั้งใจในการที่จะทำสิ่งดีๆ ให้เกิดกับผู้อื่นหรือสังคมโดยรวม ซึ่งแรงจูงใจในการบริการสาธารณะจะช่วยลดพฤติกรรมอันไม่พึงประสงค์ของพนักงานที่จะเกิดขึ้นหากตนเองรู้ว่าตนไม่ได้รับการปฏิบัติหรือการมีปฏิสัมพันธ์ที่เท่าเทียมกับผู้อื่น เพราะตนมีแรงจูงใจและรับรู้ว่าการเสียสละเพื่อสาธารณประโยชน์ย่อมสำคัญกว่าเรื่องส่วนตัว

5.3 ประโยชน์ที่ได้รับทางวิชาการ

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นการศึกษาอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์เชิงลบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้ยังพบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ทั้งนี้เมื่อผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบและยืนยันผลการทดสอบอิทธิพลปฏิสัมพันธ์ดังกล่าว ยังพบว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่ำจะทำให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานสูงกว่ากลุ่มตัวอย่างที่มีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะสูง

5.4 ข้อจำกัดของการวิจัย

1. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่ของรัฐในหน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง จึงอาจมีข้อจำกัดในการอ้างอิงผลการวิจัยไปยังกลุ่มประชากรเจ้าหน้าที่ของรัฐทั่วประเทศ และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง ดังนั้นการอ้างอิงไปสู่กลุ่มตัวอย่างที่เป็นเพศชายจึงอาจเป็นข้อจำกัดของการวิจัยครั้งนี้

2. การศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกศึกษาเพียง 4 ตัวแปร ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ซึ่งอาจมีตัวแปรอื่นที่ส่งผลกระทบต่อต้านการปฏิบัติงาน

3. การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผลการศึกษาเป็นข้อมูลเชิงสถิติ จึงมีข้อจำกัดสำหรับการอธิบายประเด็นทางสังคมศาสตร์ จึงทำให้ข้อมูลที่ได้รับอาจจำกัดอยู่แค่ในแบบสอบถามตามจุดประสงค์ของงานวิจัยนี้เท่านั้น โดยข้อมูลบางส่วนอาจต้องอาศัยการศึกษาเชิงลึกหรือการสัมภาษณ์เพิ่มเติม

5.5 ข้อเสนอแนะ

5.5.1 ข้อเสนอแนะต่อองค์การ

1. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การในแต่ละด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ โดยทุกด้านอยู่ในระดับสูง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นดังนี้

1.1 ด้านผลตอบแทน องค์การควรมีการปรับโครงสร้างค่าตอบแทนหรือเงินเดือนให้มีความเหมาะสมกับความรู้ ความสามารถ และภาระงานของบุคลากร และแจ้งข้อมูลให้บุคลากรรับทราบ องค์การอาจให้สิ่งตอบแทนอื่นนอกเหนือจากเงินเดือน เป็นการสร้างแรงจูงใจภายในเพื่อเสริมแรงจูงใจภายนอก เช่น พนักงานชั่วคราวที่มีผลงานดีสามารถปรับมาเป็นพนักงานประจำได้ เป็นต้น และหัวหน้างานควรตระหนักในการรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมหรือความไม่เท่าเทียมกันของสมาชิกในทีมที่เกิดขึ้นภายหลังจากการเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ซึ่งสามารถสังเกตจากพฤติกรรมที่แสดงออกมา เช่น การลดความพยายามในการทำงาน การเรียกร้องให้เพิ่มผลตอบแทนที่มากขึ้น และการลาออกจากองค์การ เป็นต้น เพื่อให้พนักงานมีการรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การเพิ่มขึ้นต่อไป อันจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่ลดลงตามมา แต่หากพนักงานเกิดการรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้น ย่อมส่งผลให้พนักงานพยายามกระทำพฤติกรรม

ต่างๆ ที่แสดงถึงการต่อต้านการปฏิบัติงาน เพื่อลดความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นนั้น จนอาจนำไปสู่การลดคุณภาพของผลการปฏิบัติงานลงอันจะเกิดผลกระทบต่อประชาชนผู้มาใช้บริการ

1.2 ด้านกระบวนการ องค์การควรมีการส่งเสริมเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ โดยให้บุคลากรทุกคนรับทราบหลักเกณฑ์ในการประเมินผล กระบวนการประเมินผล และรูปแบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจนและเหมาะสม มีความโปร่งใสและเป็นธรรม เปิดโอกาสให้ผู้รับการประเมินมีส่วนเกี่ยวข้องในการกำหนดและรับทราบเกณฑ์การประเมินก่อนเริ่มปฏิบัติงาน หรือยึดหยุ่นเกณฑ์หรือมาตรฐานให้สอดคล้องกับหน้าที่รับผิดชอบของบุคลากรแต่ละคน นอกจากนี้ ควรชี้แจงผลการประเมินให้ผู้ได้รับการประเมินรับทราบและเปิดโอกาสให้โต้แย้งได้ตามความเหมาะสม และควรมีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้าระหว่างหัวหน้างานกับบุคลากร โดยชี้ชัดให้กระจ่างว่า การลงแรงอะไรบ้างที่องค์การต้องการและองค์การมีวิธีการวัดผลอย่างไร เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานเป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ และรับรู้ว่าจะได้อยู่ภายใต้กระบวนการที่ยุติธรรม อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดการเข้าใจผิดในเรื่องขั้นตอนการประเมินผลที่อาจเกิดขึ้นกับบุคลากร และมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับการประเมินผลเพื่อนำข้อเสนอแนะมาพัฒนาวางแผนต่อไป

1.3 ด้านปฏิสัมพันธ์ องค์การควรสร้างความตระหนักให้หัวหน้างานปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียมกันและมีความยุติธรรม รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารที่ใช้ประโยชน์ต่อการทำงานและมีการอธิบายถึงเหตุผลในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ขององค์การ เพื่อให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทราบว่าหัวหน้างานได้ให้ความสำคัญและให้คุณค่ากับเขา ทำให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน มีความร่วมมือ ช่วยเหลือ หุ่มเทกับการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งจะส่งผลให้บุคลากรเชื่อฟังและปฏิบัติตามคำสั่งของหัวหน้างาน และไม่กระทำพฤติกรรมที่ขัดต่อกฎระเบียบขององค์การ

2. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เมื่อพิจารณา ค่าเฉลี่ยของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ พบว่าอยู่ในระดับสูง ผู้วิจัยมีความคิดเห็นดังนี้

จากการที่ผลการวิจัยมีการพบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในหน่วยงานภาครัฐแห่งนี้อยู่ในระดับสูง ซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การควรมีความภาคภูมิใจ และควรรักษาให้ องค์การมีบรรยากาศการทำงานแบบนี้ไว้ให้สืบต่อไป โดยเน้นการส่งเสริมให้ผู้บริหาร หัวหน้างาน และพนักงานรุ่นพี่เป็นแบบอย่างที่ดีให้กับพนักงานรุ่นใหม่ ส่งเสริมการสร้างให้เกิดผู้นำต้นแบบ (Role Model) ขึ้นในหน่วยงาน เพื่อให้เป็นแบบอย่างที่ดีต่อการปฏิบัติงานของพนักงาน ให้เกิดแรงจูงใจในการเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐที่ดี ตั้งใจทำงานเพื่อผลประโยชน์ของประเทศชาติ หากองค์การสามารถสร้างเสริมและรักษาให้พนักงานมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะอยู่ในระดับสูง หรือในระดับที่มากขึ้นต่อไป ย่อมจะนำไปสู่การให้บริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพ เนื่องจากพื้นฐานอย่างหนึ่งของพนักงานภาครัฐ คือปรารถนาที่จะให้บริการแก่ประชาชน ตลอดจนมีความจงรักภักดีต่อหน้าที่และต่อภาครัฐ ทั้งนี้พนักงานจะตระหนักถึงผลกระทบจากพฤติกรรมที่ตนแสดงออกมามากขึ้น โดยจะไม่แสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่อาจส่งผลกระทบต่อสาธารณประโยชน์หรือสังคมโดยรวม

3. จากผลการวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน พบว่าอยู่ในระดับต่ำมาก ผู้วิจัยมีความคิดเห็นดังนี้

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยจะพบว่าพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำมาก แต่หากพิจารณารายข้อแล้ว พบว่า พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่พนักงานกระทำมากกว่าข้ออื่นๆ คือ การใช้เวลาพักรับประทานอาหารกลางวันมากเกินไปกว่าเวลาที่กำหนดไว้ นำสิ่งของวัสดุสำนักงานไปใช้ส่วนตัว อ่านหนังสือพิมพ์หรือหนังสืออื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับระหว่างการทำงาน และทำงานอย่างขาดความทุ่มเทและความพยายาม เห็นได้ว่า ในทัศนคติของพนักงานอาจมองว่าพฤติกรรมเหล่านี้ เป็นการกระทำเล็กน้อยอาจไม่สร้างความเสียหายแก่องค์กร จึงเกิดการกระทำที่บ่อยขึ้นและอาจสร้างความเสียหายอย่างรุนแรงให้แก่องค์กรได้ในอนาคต ดังนั้น องค์กรควรตระหนักและให้ความสำคัญกับพนักงานกลุ่มนี้ และมุ่งเน้นการลดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยอาจเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน ทั้งในรูปแบบที่เป็นตัวเงินและไม่ใช้ตัวเงิน เช่น การจ่ายค่าตอบแทนตามผลงาน เบี้ยขยัน รางวัลพนักงานดีเด่น เป็นต้น หรือ การกำหนดมาตรการหรือวิธีการต่างๆ เพื่อลดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรที่สร้างปัญหาให้แก่องค์กร เช่น การใช้มาตรการการให้รางวัลแก่ผู้ปฏิบัติตามกฎระเบียบ และมาตรการลงโทษแก่ผู้ฝ่าฝืนกฎระเบียบ เป็นต้น

5.5.2 ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในประเด็นที่เกี่ยวกับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยตัวแปรอื่นๆ ที่อาจนำมาใช้ในการศึกษา เช่น สภาพแวดล้อมภายในองค์กร บรรยากาศภายในองค์กร ความเครียดในการทำงาน เป็นต้น

2. ควรศึกษาว่ามีตัวแปรอื่นอีกหรือไม่ที่สามารถเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เช่น เจนเนอเรชันของบุคลากรภายในองค์กร เนื่องจากความแตกต่างทางด้านเจนเนอเรชันอาจมีผลทำให้บุคลากรมีการแสดงออกต่อการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรที่ต่างกัน

3. ควรมีการศึกษาในบริบทขององค์กรภาคเอกชน เนื่องจากพื้นฐานขององค์กรภาครัฐคือการให้บริการประชาชน และสร้างเสริมให้เกิดสาธารณประโยชน์สูงสุด ซึ่งมีความแตกต่างจากบริบทขององค์กรภาคเอกชนที่เน้นการแสวงหากำไรเป็นหลัก

4. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมตัวแปรใดที่เป็นตัวแปรที่ยังไม่ให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เพื่อที่จะพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว ให้เป็นไปอย่างถูกต้องและตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการบริหารงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

ชูชัย สมितिไกร. (2551). *การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
 ประยูร กาญจนดล. (2549). *องค์การกับลูกจ้าง*. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บทความวารสาร

รุจี อมฤตย มณีโรจน, ภาคภูมิ ฤกษ์เมธ, และรัชชนีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์. (ธันวาคม 2557). การศึกษา
 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกภาพที่ดีขององค์การภาครัฐของไทย: ศึกษากรณี ข้าราชการใน
 มหาวิทยาลัยของรัฐ เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 12 (2).

วิทยานิพนธ์และงานวิจัยส่วนบุคคล

กมลรัตน์ โกมลจินดา. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการ
 ปฏิบัติงานกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต).
 มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, คณะจิตวิทยา, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม.

กิมภาพ ลิสมิทธิ. (2558). *ความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าและสมาชิกและความ
 ผูกพันโดยมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับการให้อำนาจเป็นตัวแปรส่งผ่าน*. (วิทยานิพนธ์
 ปริญญาโทมหาบัณฑิต). จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย, คณะจิตวิทยา, สาขาจิตวิทยา.

ตุลยา เจริญทอง. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมการเป็น
 สมาชิกที่ดีขององค์การและความเครียดในการทำงาน*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญา
 มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
 และองค์การ.

ธิดา เชื้อนแก้ว. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การ
 สนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับ
 ปฏิบัติการ: กรณีศึกษา โรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ ปริญญา
 มหาบัณฑิต). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรม
 และองค์การ.

- ภัทรนถน พันธุ์สีดา. (2543). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยา อุตสาหกรรมและองค์การ.
- นันทิ ขจรกิตติยา. (2555). *ตัวแปรเชิงเหตุและผลของแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์, คณะวิทยาการจัดการ, สาขาวิชาการจัดการ.
- ยุวดี ศิริยทรัพย์. (2553). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของบุคลากรในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยมหิดล, มหาวิทยาลัยบูรพา, คณะการจัดการและการท่องเที่ยว, สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์*.
- วชิระ ทองคงอยู่. (2557). *การศึกษาอิทธิพลของลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ ในพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง*. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.
- สุวิมล สุริยวงศ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและการรับรู้พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างาน: กรณีศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาโทบริหารธุรกิจ). มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ.

Books

- Adams, J. S. (1965). *Advances in experimental social psychology*. New York: Academic Press.
- Folger, R. (1998). *Organization justice and human resource management*. Thousand Oaks, C.A.: Sage.
- Gordon, J. R. (2002). *Organizational behavior: A diagnostic approach* (7th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Leventhal, G. S. (1980). *What should be done with equity theory? New approaches to the study of fairness in social relationship*. New York: Plenum.

- Perry, J. L., & Hondeghem A. (2008). *Motivation in public management: The call of public service*. Oxford, England: Oxford University Press.
- Sackett, D. (2002). *Evidence-based medicine: How to practice and teach EBM* (2nd ed.). London: Churchill Livingstone.
- Sheppard, B. H., Lewicki, R. J., & Minton, R. W. (1992). *Organizational justice*. The United States of America: Macmillan.

Articles

- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology, 92*, 349–360.
- Bies, R. J., & Moag, J. S. (1999). Interactional justice: communication criterion of fairness. *Research on Negotiations in Organization, 1*, 43-55.
- Choi, J. (2008). Event justice perceptions and employees reactions: perceptions of social entity justice as a moderator. *Journal of Applied Psychology, 93*, 513–528.
- Cun, X. (2012). Public service motivation and job satisfaction, organizational citizenship behavior: An empirical study based on the sample of employees in Guangzhou public sectors. *Chinese Management Studies, 6* (2), 330-340.
- Fox, S., Spector, p. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive work behavior (CWB) in response to job stressors and organizational justice: Some mediator and moderator tests for autonomy and emotions. *Journal of Vocational Behavior, 59*, 291–309.
- Greenberg, J. (1990). Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of pay cuts. *Journal of Applied Psychology, 75*, 561-568.
- Greenberg, J. (1993). Stealing in the name of justice: Informational and interpersonal moderators of theft reaction to underpayment inequity. *Organizational Behavior and Human Decision Process, 54* (1), 81-103.
- Gruys, M. L., & Sackett, p. R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment, 11*, 30–42.

- Hollinger, R. C., & Clark, J. P. (1983). Deterrence in the workplace: Perceived certainty, perceived severity and employee theft. *Social Forces*, 62 (2), 398-418.
- Judge, T. A., & Colquitt, J. A. (2004). Organizational justice and stress: The mediating role of work-family conflict. *Journal of Applied Psychology*, 89, 395-404.
- Kim, S. (2006). Public service motivation and organizational citizenship behavior in Korea. *International Journal of Manpower*, 27 (8), 722-740.
- Masterson, S. S. (2001). A trickle-down model of organizational justice: relating employees and customers perceptions and recognition to fairness. *Journal of Applied Psychology*, 86 (4), 594-604.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organization justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perception influence employee citizenship. *Journal of Applied Psychology*. 76, 845-855.
- Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *The Academy of Management Journal*, 36 (3), 527-556.
- Perry, J. L. (1996). Measuring public service motivation: An assessment of construct reliability and validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6 (1), 5-22.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The motivational bases of public service. *Public Administration*, 50 (3), 367-373.
- Rainey, H. G. (1982). Reward preferences among public and private managers: In search of the service ethic. *American review of Public Administration*. 16, 288-302.
- Rainey, H. G., & Steinbauer, p. (1999). Galloping elephants: Developing elements of a theory of effective government organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*. 9 (1), 1-32.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Skarlicki, D. P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology*, 82, 434-443.

Vandenabeele, W. (2007). Modelling public management toward a public administration theory of public service motivation. *Public Management Review*, 9 (4), 545-556.





ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ผลแบบประเมินความเที่ยงตรงของเครื่องมือวิจัย
จากตารางแสดงค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามกับนิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ
(Index of Item-Objective Congruence: IOC)

ตารางที่ ก.1

แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของ			IOC	ผลการประเมิน
		ผู้เชี่ยวชาญ				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ด้านผลตอบแทน						
1	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเทียบกับความทุ่มเทในการทำงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเทียบกับความรับผิดชอบในการทำงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเทียบกับทักษะที่ใช้ในการทำงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเทียบกับผลการปฏิบัติงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	องค์กรมีหลักเกณฑ์ที่ยุติธรรมในการให้ผลตอบแทน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6	องค์กรให้ความสำคัญกับความต้องการของพนักงานในการให้ผลตอบแทน	1	0	0	0.33	ไม่สอดคล้อง
7	องค์กรให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น เพศ อายุ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
8	องค์กรให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมอย่างเสมอภาคกัน	1	1	0	0.66	สอดคล้อง

ตารางที่ ก.1

แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของ			IOC	ผลการประเมิน
		ผู้เชี่ยวชาญ				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ด้านกระบวนการ						
9	กระบวนการให้ผลตอบแทนได้นำไปใช้กับพนักงานทุกคนโดยเสมอภาค	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
10	กระบวนการให้ผลตอบแทนแก่พนักงานขององค์กรปราศจากอคติ	1	1	0	0.66	สอดคล้อง
11	กระบวนการให้ผลตอบแทนมีการพิจารณาถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างครอบคลุม	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
12	กระบวนการให้ผลตอบแทนเกิดจากรวบรวมข้อมูลที่ต้องใช้ในการตัดสินใจ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
13	กระบวนการให้ผลตอบแทนมีความถูกต้องแม่นยำต่อการตัดสินใจ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
14	กระบวนการให้ผลตอบแทนมีความเหมาะสม	1	1	0	0.66	สอดคล้อง
15	กระบวนการให้ผลตอบแทนมีจริยธรรมที่เป็นที่ยอมรับของพนักงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
16	กระบวนการให้ผลตอบแทนสามารถแก้ไขได้ในกรณีที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้นจากการตัดสินใจ	1	1	0	0.66	สอดคล้อง

ตารางที่ ก.1

แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของ			IOC	ผลการประเมิน
		ผู้เชี่ยวชาญ				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
ด้านปฏิสัมพันธ์						
17	องค์กรแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ โดยปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น	1	0	0	0.33	ไม่สอดคล้อง
18	องค์กรแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ อย่างถูกต้อง	1	1	0	0.66	สอดคล้อง
19	องค์กรแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ โดยชัดเจนและโปร่งใส	1	1	0	0.66	สอดคล้อง
20	องค์กรแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ โดยมีเหตุและผลประกอบ	1	1	0	0.66	สอดคล้อง
21	องค์กรปฏิบัติต่อท่านโดยเห็นความสำคัญในฐานะสมาชิกคนหนึ่งขององค์กร	1	0	0	0.33	ไม่สอดคล้อง
22	องค์กรปฏิบัติต่อท่านอย่างมีเกียรติและเคารพในสิทธิ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
23	องค์กรปฏิบัติต่อท่านด้วยความจริงใจ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
24	องค์กรให้ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ที่ท่านสนใจหรือต้องการทราบโดยไม่ปิดบัง	1	1	0	0.66	สอดคล้อง

ตารางที่ ก.2

แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของ			IOC	ผลการประเมิน
		ผู้เชี่ยวชาญ				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
1	ท่านใช้เวลาพักรับประทานอาหารกลางวัน มากเกินกว่าเวลาที่กำหนดไว้	1	1	0	0.66	สอดคล้อง
2	ท่านนำสิ่งของวัสดุสำนักงาน (เช่น กระดาษ ดินสอ) ไปใช้ส่วนตัว	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	ท่านทำความสะอาดหรือเสียหายแก่ สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
4	ท่านอ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือ หนังสืออื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องระหว่างการทำงาน	1	1	0	0.66	สอดคล้อง
5	ท่านโทรศัพท์เพื่อพูดคุยเรื่องส่วนตัวเกินกว่า 5 นาที ระหว่างการทำงาน	1	1	0	0.66	สอดคล้อง
6	ท่านละทิ้งงานโดยไม่ได้ขออนุญาต	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7	ท่านทำงานอย่างขาดความทุ่มเท และความพยายาม	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
8	ท่านดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (เช่น สุรา เบียร์) ระหว่างการทำงาน	1	0	-1	0	ไม่สอดคล้อง
9	ท่านทำกิจธุระส่วนตัวระหว่างเวลาการทำงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
10	ท่านชอบพูดจาสองแง่สองง่าม หรือเล่าเรื่องตลกหยาบโหลนทางเพศ	1	-1	0	0	ไม่สอดคล้อง
11	ท่านมักตำหนิหรือปิดความผิดของท่านให้เพื่อนร่วมงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
12	ท่านชอบฝ่าฝืนระเบียบการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

ตารางที่ ก.2

แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของ			IOC	ผลการประเมิน
		ผู้เชี่ยวชาญ				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
13	ท่านมักขาดงานโดยไม่ได้ขออนุญาต ผู้บังคับบัญชา	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
14	ท่านมักนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้ ส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
15	ท่านชอบล้อเลียนหรือหยอกเย้าให้เพื่อน ร่วมงานเกิดความอับอาย	1	1	0	0.66	สอดคล้อง
16	ท่านแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อ เพื่อนร่วมงาน	1	0	0	0.33	ไม่สอดคล้อง
17	ท่านเล่นการพนันในที่ทำงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
18	ท่านใช้คำพูดที่ไม่สุภาพกับเพื่อนร่วมงาน	1	1	0	0.66	สอดคล้อง
19	ท่านมักขัดคำสั่งของผู้บังคับบัญชา	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
20	ท่านเสพสารเสพติดในที่ทำงาน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
21	ท่านใช้ถ้อยคำที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกเสียใจ หรือ โกรธ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
22	ท่านเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานแก่ บุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

ตารางที่ ก.3

แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของผู้เชี่ยวชาญ			IOC	ผลการประเมิน
		คนที่	คนที่	คนที่		
		1	2	3		
ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ						
1	ท่านมีความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
2	ท่านให้ความสนใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
3	ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อประชาชนได้รับประโยชน์จากนโยบายสาธารณะที่ท่านเข้าไปมีส่วนร่วม	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
ความทุ่มเทในสาธารณะประโยชน์						
4	ท่านไม่ยุ่งเกี่ยวกับกิจกรรมสาธารณะ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
5	ท่านตั้งใจที่จะช่วยเหลือประชาชน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
6	ท่านมีความคิดว่าหน้าที่การให้บริการเป็นหน้าที่ของท่าน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
7	ท่านให้ความสำคัญกับกิจกรรมการบริการสาธารณะ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
8	ท่านอยากทำประโยชน์ให้กับประเทศ แม้ว่าท่านจะต้องเหนื่อยมากขึ้น	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
9	ท่านคิดว่านโยบายสาธารณะควรมีการพัฒนาหรือปฏิบัติให้เหมาะกับภาคประชาชน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
ความเห็นใจ						
10	ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเห็นผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการจากท่าน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

ตารางที่ ก.3

แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (ต่อ)

ข้อ	ข้อความ	ความคิดเห็นของ			IOC	ผลการประเมิน
		ผู้เชี่ยวชาญ				
		คนที่ 1	คนที่ 2	คนที่ 3		
11	ท่านมีความคิดว่ากิจกรรมเพื่อสังคมจะต้องมีการปฏิบัติอย่างจริงจัง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
12	ท่านมีความคิดว่างานที่ปฏิบัติในแต่ละวันต้องมีความยืดหยุ่น	1	1	0	0.66	สอดคล้อง
13	ท่านมีความคิดว่าการให้บริการผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
14	ท่านยกย่อง นั้บถือ คนที่เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น	1	1	0	0.66	สอดคล้อง
15	ท่านมีความคิดว่าควรให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
การเสียสละตนเอง						
16	งานที่ท่านปฏิบัติเป็นงานที่ท่านทำเพื่อส่วนรวมมากกว่าเพื่อตัวเอง	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
17	การให้บริการผู้อื่นทำให้ท่านรู้สึกดีแม้ไม่มีผลตอบแทนก็ตาม	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
18	การสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนมีความสำคัญต่อท่านมากกว่าความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
19	ท่านพร้อมที่จะเสียสละเพื่อสิ่งที่ดีในสังคม	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
20	ท่านยอมสูญเสียความเป็นส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือผู้อื่น	1	1	1	1.00	สอดคล้อง
21	ท่านเชื่อว่าการทำเพื่อส่วนรวมต้องมาก่อนการทำเพื่อส่วนตัวเสมอ	1	1	1	1.00	สอดคล้อง

ภาคผนวก ข
ผลแบบประเมินความเชื่อมั่นของเครื่องมือวิจัยจากตารางแสดงค่าความเชื่อมั่น
(Reliability) ตามเกณฑ์สัมประสิทธิ์แอลฟา โดยวิธีของครอนบาค
(Cronbach's Alpha Coefficient) ของแบบสอบถาม

ตารางที่ ข.1

แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร

ข้อ	ข้อความคำถาม	α : Cronbach Alpha Coefficient
การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร ด้านผลตอบแทน		.965
1	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเทียบกับความทุ่มเทในการทำงาน	.953
2	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเทียบกับทักษะที่ใช้ในการทำงาน	.952
3	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเทียบกับผลการปฏิบัติงาน	.955
4	องค์กรมีหลักเกณฑ์ที่ยุติธรรมในการให้ผลตอบแทน	.961
5	องค์กรให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น เพศ อายุ	.963
การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร ด้านกระบวนการ		.971
6	กระบวนการให้ผลตอบแทนได้นำไปใช้กับพนักงานทุกคนโดยเสมอภาค	.967
7	กระบวนการให้ผลตอบแทนมีการพิจารณาถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างครอบคลุม	.962
8	กระบวนการให้ผลตอบแทนเกิดจากการรวบรวมข้อมูลที่ต้องการเพื่อใช้ในการตัดสินใจ	.964
9	กระบวนการให้ผลตอบแทนมีความถูกต้องแม่นยำต่อการตัดสินใจ	.965
10	กระบวนการให้ผลตอบแทนมีจริยธรรมที่เป็นที่ยอมรับของพนักงาน	.966
การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร ด้านปฏิสัมพันธ์		.972
11	องค์กรแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ อย่างถูกต้อง	.967
12	องค์กรแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ โดยมีเหตุและผลประกอบ	.966
13	องค์กรปฏิบัติต่อท่านอย่างมีเกียรติและเคารพในสิทธิ	.965
14	องค์กรปฏิบัติต่อท่านด้วยความจริงใจ	.967
15	องค์กรให้ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ที่ท่านสนใจ หรือต้องการทราบโดยไม่ปิดบัง	.963

ตารางที่ ข.2

แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ข้อ	ข้อความ	α : Cronbach Alpha Coefficient
พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน		.989
1	ท่านใช้เวลาพักรับประทานอาหารกลางวันมากเกินไปกว่าเวลาที่กำหนดไว้	.988
2	ท่านนำสิ่งของวัสดุสำนักงาน (เช่น ปากกา กระดาษ) ไปใช้ส่วนตัว	.988
3	ท่านทำความสะอาดหรือเสียหายแก่สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน	.988
4	ท่านอ่านหนังสือพิมพ์ หรือ หนังสืออื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องระหว่างการทำงาน	.988
5	ท่านละทิ้งงานโดยไม่ได้ขออนุญาต	.988
6	ท่านทำงานอย่างขาดความทุ่มเท และความพยายาม	.988
7	ท่านทำกิจธุระส่วนตัวระหว่างเวลาการทำงาน	.988
8	ท่านมักตำหนิหรือปิดความผิดของท่านให้เพื่อนร่วมงาน	.988
9	ท่านชอบฝ่าฝืนระเบียบการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน	.988
10	ท่านมักขาดงานโดยไม่ได้ขออนุญาตผู้บังคับบัญชา	.988
11	ท่านมักนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้ส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต	.988
12	ท่านมักขัดคำสั่งของผู้บังคับบัญชา	.988
13	ท่านเสพสารเสพติดในที่ทำงาน	.988
14	ท่านใช้ถ้อยคำที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกเสียใจ หรือโกรธ	.988
15	ท่านเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานแก่บุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต	.988

ตารางที่ ข.3

แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

ข้อ	ข้อความ	α : Cronbach Alpha Coefficient
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ		.990
1	ท่านมีความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน	.991
2	ท่านให้ความสนใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ	.990
3	ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อประชาชนได้รับประโยชน์จากนโยบายสาธารณะที่ท่านเข้าไปมีส่วนร่วม	.990
4	ท่านตั้งใจที่จะช่วยเหลือประชาชน	.990
5	ท่านมีความคิดว่าหน้าที่การให้บริการเป็นหน้าที่ของท่าน	.989
6	ท่านให้ความสำคัญกับกิจกรรมการบริการสาธารณะ	.991
7	ท่านอยากทำประโยชน์ให้กับประเทศ แม้ว่าท่านจะต้องเหนื่อยมากขึ้น	.989
8	ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเห็นผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการจากท่าน	.989
9	ท่านมีความคิดว่ากิจกรรมเพื่อสังคมจะต้องมีการปฏิบัติอย่างจริงจัง	.989
10	ท่านมีความคิดว่าการให้บริการผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ	.989
11	ท่านมีความคิดว่าควรให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	.989
12	การให้บริการผู้อื่นทำให้ท่านรู้สึกดีแม้ไม่มีผลตอบแทนก็ตาม	.989
13	การสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนมีความสำคัญต่อท่านมากกว่าความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว	.989
14	ท่านพร้อมที่จะเสียสละเพื่อสิ่งที่ดีในสังคม	.989
15	ท่านเชื่อว่าการทำเพื่อส่วนรวมต้องมาก่อนการทำเพื่อส่วนตัวเสมอ	.989

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย
เรื่อง อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์
ระหว่างความยุติธรรมภายในองค์กร และพฤติกรรมต่อต้าน
การปฏิบัติงาน: กรณีศึกษา หน่วยงานภาครัฐแห่งหนึ่ง

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรโครงการปริญญาโททางบริหารธุรกิจ เน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์กร คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมภายในองค์กร และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามชุดนี้ จะใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น คำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามจะถือเป็นความลับ จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้มากที่สุด ซึ่งแบบสอบถามถูกแบ่ง ออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านในความร่วมมือที่ท่านได้กรุณาสละเวลาในการประเมินแบบสอบถามชุดนี้อย่างสมบูรณ์ อันจะทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นายวทัญญู สัตนาวุฒิ

ผู้วิจัย

กุมภาพันธ์ 2560

ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำชี้แจง กรุณากรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

1. เพศ

- 1) ชาย 2) หญิง

2. อายุ

- 1) ต่ำกว่า 20 ปี 2) 21 – 25 ปี 3) 26 – 30 ปี
 4) 31 - 35 ปี 5) 36 – 40 ปี 6) 41 – 45 ปี
 7) 46 – 50 ปี 8) 51 ปีขึ้นไป

3. ระดับการศึกษา

- 1) ต่ำกว่าปริญญาตรี 2) ปริญญาตรี 3) สูงกว่าปริญญาตรี

4. อายุในการทำงาน.....ปี

5. เงินเดือน

- 1) ต่ำกว่า 15,000 บาท 2) 15,001 – 20,000 บาท
 3) 20,001 – 25,000 บาท 4) 25,001 – 30,000 บาท
 5) 30,001 – 35,000 บาท 6) 35,000 ขึ้นไป

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร

คำชี้แจง กรุณากรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

หมายเหตุ* ระดับ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = ไม่แน่ใจ, 2 = ไม่เห็นด้วย,
1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อ	การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ด้านผลตอบแทน						
1	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเทียบกับความทุ่มเทในการทำงาน					
2	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเทียบกับทักษะที่ใช้ในการทำงาน					
3	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม เมื่อเทียบกับผลการปฏิบัติงาน					
4	องค์กรมีหลักเกณฑ์ที่ยุติธรรมในการให้ผลตอบแทน					
5	องค์กรให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรมโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น เพศ อายุ					
ด้านกระบวนการ						
6	กระบวนการให้ผลตอบแทนได้นำไปใช้กับพนักงานทุกคนโดยเสมอภาค					
7	กระบวนการให้ผลตอบแทนมีการพิจารณาถึงประเด็นที่เกี่ยวข้องอย่างครอบคลุม					
8	กระบวนการให้ผลตอบแทนเกิดจากการรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องเพื่อใช้ในการตัดสินใจ					
9	กระบวนการให้ผลตอบแทนมีความถูกต้องแม่นยำต่อการตัดสินใจ					
10	กระบวนการให้ผลตอบแทนมีจริยธรรมที่เป็นที่ยอมรับของพนักงาน					
ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน						
11	องค์กรแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆอย่างถูกต้อง					
12	องค์กรแจ้งข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆโดยมีเหตุและผลประกอบ					
13	องค์กรปฏิบัติต่อท่านอย่างมีเกียรติและเคารพในสิทธิ					

ข้อ	การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
14	องค์การปฏิบัติต่อท่านด้วยความจริงใจ					
15	องค์การให้ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ที่ท่านสนใจ หรือต้องการทราบโดยไม่ปิดบัง					

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

คำชี้แจง กรุณากรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

หมายเหตุ* ระดับ 5 = ทำเสมอๆ, 4 = ทำบ่อยครั้ง, 3 = ทำบางครั้ง, 2 = ไม่ค่อยทำ, 1 = ไม่เคยทำเลย

ข้อ	พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
1	ท่านใช้เวลาพักรับประทานอาหารกลางวันมากเกินไปกว่าเวลาที่กำหนดไว้					
2	ท่านนำสิ่งของวัสดุสำนักงาน (เช่น ปากกา กระดาษ) ไปใช้ส่วนตัว					
3	ท่านทำความสะอาดหรือเสียหายแก่สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน					
4	ท่านอ่านหนังสือพิมพ์ หรือ หนังสืออื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องช่องว่างการทำงาน					
5	ท่านละทิ้งงานโดยไม่ได้ขออนุญาต					
6	ท่านทำงานอย่างขาดความทุ่มเท และความพยายาม					
7	ท่านทำกิจธุระส่วนตัวระหว่างเวลาการทำงาน					
8	ท่านมักตำหนิหรือปิดความผิดของท่านให้เพื่อนร่วมงาน					
9	ท่านชอบฝ่าฝืนระเบียบการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน					
10	ท่านมักขาดงานโดยไม่ได้ขออนุญาตผู้บังคับบัญชา					
11	ท่านมักนำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้ส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต					
12	ท่านมักขัดคำสั่งของผู้บังคับบัญชา					
13	ท่านเสพสารเสพติดในที่ทำงาน					
14	ท่านใช้ถ้อยคำที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกเสียใจ หรือโกรธ					
15	ท่านเปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานแก่บุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต					

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

คำชี้แจง กรุณากรอกข้อความหรือทำเครื่องหมาย ✓ ในช่อง ที่เป็นข้อมูลเกี่ยวกับตัวท่าน

หมายเหตุ* ระดับ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 4 = เห็นด้วย, 3 = ไม่แน่ใจ, 2 = ไม่เห็นด้วย,
1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง

ข้อ	แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ						
1	ท่านมีความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะที่เป็นประโยชน์ต่อประชาชน					
2	ท่านให้ความสนใจแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ					
3	ท่านรู้สึกภูมิใจเมื่อประชาชนได้รับประโยชน์จากนโยบายสาธารณะที่ท่านเข้าไปมีส่วนร่วม					
ความทุ่มเทในสาธารณประโยชน์						
4	ท่านตั้งใจที่จะช่วยเหลือประชาชน					
5	ท่านมีความคิดว่าหน้าที่การให้บริการเป็นหน้าที่ของท่าน					
6	ท่านให้ความสำคัญกับกิจกรรมการบริการสาธารณะ					
7	ท่านอยากทำประโยชน์ให้กับประเทศ แม้ว่าท่านจะต้องเหนื่อยมากขึ้น					
ความเห็นใจ						
8	ท่านรู้สึกไม่สบายใจเมื่อเห็นผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการจากท่าน					
9	ท่านมีความคิดว่ากิจกรรมเพื่อสังคมจะต้องมีการปฏิบัติอย่างจริงจัง					
10	ท่านมีความคิดว่าการให้บริการผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ					
11	ท่านมีความคิดว่าควรให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					

ข้อ	แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
การเสียสละตนเอง						
12	การให้บริการผู้อื่นทำให้ท่านรู้สึกดีแม้ไม่มีผลตอบแทนก็ตาม					
13	การสร้างความปลอดภัยให้กับประชาชนมีความสำคัญต่อท่านมากกว่าความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว					
14	ท่านพร้อมที่จะเสียสละเพื่อสิ่งที่ดีในสังคม					
15	ท่านเชื่อว่าการทำเพื่อส่วนรวมต้องมาก่อนการทำเพื่อส่วนตัวเสมอ					



ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายวทัญญู สัตนาวุฒิ
วัน เดือน ปีเกิด	1 ธันวาคม 2531
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2556: เศรษฐศาสตรบัณฑิต (เศรษฐศาสตร์ธุรกิจ) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ
ทุนการศึกษา	ปีการศึกษา 2553-2556: ทุนการศึกษา (ทุนเพชรในชัยพฤกษ์) มหาวิทยาลัยกรุงเทพ

