



ใบรับรองวิทยานิพนธ์
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ จิตวิทยา
สาขา ภาควิชา

เรื่อง ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ: กรณีศึกษา กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม

Organization - Based Self - Esteem, Perceived Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior of Government Employees: A Case Study of the Legal Execution Department, Ministry of Justice

นามผู้วิจัย นางสาวจิตรลดา ลีนถาวร

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพพินา สมุทรานนท์, Ph.D.)

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์รัตติกรณ์ จงวิศาล, วท.ด.)

หัวหน้าภาควิชา

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พิชญ์วัลย์ สุรินยา, Ph.D.)

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

(รองศาสตราจารย์กัญญา ธีระกุล, D.Agr.)

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่ เดือน พ.ศ.

สิงสิงห์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและ
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ: กรณีศึกษา กรมบังคับคดี
กระทรวงยุติธรรม

Organization - Based Self - Esteem, Perceived Organizational Justice and Organizational Citizenship
Behavior of Government Employees: A Case Study of the Legal Execution Department,
Ministry of Justice

โดย

นางสาวจิตรลดา จินดาวร

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ)

พ.ศ. 2553

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

จิตรลดา จินดาวร 2553: ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ การรับรู้
ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ:
กรณีศึกษา กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต
(จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ) สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา
อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก: ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพินา สมุทรานนท์, Ph.D. 113 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2) เปรียบเทียบพฤติกรรมการ
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล 3) ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มี
พื้นฐานมาจากองค์การและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและ
4) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่สามารถ
ร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานราชการระดับปฏิบัติการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม
จำนวน 223 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม สถิติที่ใช้ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน
มาตรฐาน t-test, F-test, ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันและการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มี
พื้นฐานมาจากองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง 2) ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ไม่แตกต่างกัน 3) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มี
ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ
4) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์
ระหว่างบุคคลกับองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 35.2
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Jitrada Tintavorn 2010: Organization - Based Self - Esteem, Perceived Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior of Government Employees:
A Case Study of the Legal Execution Department, Ministry of Justice.
Master of Science (Industrial and Organizational Psychology), Major Field: Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology.
Thesis Advisor: Assistant Professor Thipthinna Smuthranond, Ph.D. 113 pages.

The objectives of this research were: 1) to study the level of organization - based self- esteem, perceived organizational justice and organizational citizenship behavior; 2) to compare demographic backgrounds affecting organizational citizenship behavior; 3) to study the relationship between organization - based self- esteem, perceived organizational justice, and organizational citizenship behavior, and 4) to study organization - based self- esteem and perceived organizational justice could predict organizational citizenship behavior.

Data were collected from 223 government employees of the Legal Execution Department, Ministry of Justice. The research instruments used in collecting data were questionnaires. Percentage, mean, standard deviation, t-test, F-test, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient and Stepwise Multiple Regression Analysis were used for data analysis.

Results indicated that: 1) the government employees of the Legal Execution Department, Ministry of Justice were perceived that the level of organization - based self- esteem and perceived organizational justice were moderate and the level of organizational citizenship behavior was high; 2) there was no significant difference of organizational citizenship behavior of the government employees with different demographic backgrounds; 3) organization - based self- esteem and perceived organizational justice were positively related to organizational citizenship with statistical significance at .01 level; and 4) organization - based self- esteem and perceived organizational justice of interaction could predict 35.2 percentage of organizational citizenship behavior with statistical significance at .01 level.

Student's signature

Thesis Advisor's signature

กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงได้ด้วยความอนุเคราะห์เป็นอย่างสูงจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ทิพทินนา สมุทรานนท์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ที่กรุณาให้คำปรึกษาแนะนำ ข้อคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และคอยให้ความช่วยเหลือในการตรวจแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ตลอดทั้งคอยให้กำลังใจและมีความปรารถนาดีต่อผู้วิจัยให้มีความพยายาม เข้มแข็งและคิดแก้ปัญหาในแง่บวกตลอดมา รวมไปถึงความรู้อันเป็นประโยชน์ยิ่งที่ท่านคอยชี้แนะให้อยู่เสมอและ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.รัตติกรณ์ จงวิศาล อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ผู้ช่วยศาสตราจารย์ นาวาอากาศโทหญิง ดร. งามลย์ ผิวเหลือง ประธานการสอบ และผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศิริพร แยมนิล ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก สำหรับคำแนะนำเพิ่มเติมที่ช่วยให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้ สมบูรณ์ยิ่งขึ้น ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งในความกรุณาที่ท่านอาจารย์มอบให้ตลอดระยะเวลาดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง จึงขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้

ขอขอบพระคุณอาจารย์ทุกท่านที่เคยได้ประสิทธิประสาทให้ความรู้แก่ผู้วิจัยตลอดมา หากปราศจากท่านทั้งหลายแล้วผู้วิจัยคงไม่ได้รับความรู้เช่นในทุกวันนี้ ซึ่งผู้วิจัยระลึกถึงในพระคุณเสมอมาและขอขอบคุณท่านเลขานุการกรม กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ตลอดจนเจ้าหน้าที่ ที่ให้ความอนุเคราะห์ในการเก็บรวบรวมข้อมูล รวมไปถึงตัวแทนพนักงานราชการกรมบังคับคดี ทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามเป็นอย่างดี รวมถึงขอขอบคุณ พี่นั พี่น้อย เจ้าหน้าที่ของคณะสังคมศาสตร์ ที่คอยให้ความช่วยเหลือในทุกๆ เรื่อง

ท้ายสุดที่ขาดไม่ได้ขอขอบคุณ คุณพ่อวิเชียร จินดาวร คุณแม่จินดา จินดาวร และทุกคนในครอบครัวที่ได้ให้กำลังใจและให้การสนับสนุนในการศึกษาตลอดมา ตลอดจนขอขอบคุณเพื่อนๆ จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การทุกคน ขอขอบคุณ คุณนิติ คุณอมรพล คุณภัทรพร ที่มีน้ำใจ ช่วยเหลือ แนะนำและคอยไต่ถามถึงความก้าวหน้าของวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ซึ่งในที่สุดก็ประสบความสำเร็จไปได้ด้วยดี ขอขอบคุณตัวเองสำหรับทัศนคติที่ดี ความอดทนไม่ย่อท้อต่อความยากลำบากต่างๆ

จิตรลดา จินดาวร

ธันวาคม 2552

สารบัญ

หน้า

สารบัญตาราง (3)

สารบัญภาพ (5)

บทที่ 1 บทนำ 1

 ความสำคัญของปัญหา 1

 วัตถุประสงค์ของการวิจัย 3

 ขอบเขตการวิจัย 4

 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ 4

 นิยามศัพท์ 5

บทที่ 2 การตรวจเอกสาร 6

 แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ 6

 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ 12

 แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 28

 ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง 35

 กรอบแนวคิดการวิจัย 44

 สมมติฐานการวิจัย 45

บทที่ 3 วิธีการวิจัย 47

 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง 47

 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย 49

 การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ 53

 การเก็บรวบรวมข้อมูล 54

 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 55

 สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล 55

สารบัญ (ต่อ)

หน้า

บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	57
ผลการวิจัย	57
ข้อวิจารณ์	69
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	81
สรุปผลการวิจัย	81
ข้อเสนอแนะ	86
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	89
ภาคผนวก	98
ภาคผนวก ก เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	99
ภาคผนวก ข การทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	108
ประวัติการศึกษาและการทำงาน	113

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามชั้นภูมิตามสัดส่วน	48
2	จำนวนและร้อยละของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ซึ่งแบ่งเป็นกลุ่มตัวอย่างจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล	58
3	ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปรความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	60
4	เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม จำแนกตามเพศ	61
5	เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม จำแนกตามอายุ	62
6	เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา	62
7	เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม จำแนกตามรายได้	63
8	เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม จำแนกตามอายุงาน	63
9	เปรียบเทียบพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม จำแนกตามสถานภาพสมรส	64

สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางที่		หน้า
10	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม	65
11	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การก่อนนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ	67
12	การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อให้ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เป็นตัวแปรอิสระ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นตัวแปรตาม	67
13	สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัย	84
ตารางผนวกที่		
1	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่า Item – total Correlation (r) และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability - Alpha) ของแบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ	109
2	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่า Item – total Correlation (r) และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability - Alpha) ของแบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	110
3	ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่า Item – total Correlation (r) และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability - Alpha) ของแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	112

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1 กรอบแนวคิดการวิจัย

44



บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญของปัญหา

ในยุคที่โลกเข้าสู่กระแสโลกาภิวัตน์ การติดต่อสื่อสารมีการโยงใยไปทั่วโลกทำให้เกิดความสะดวกและรวดเร็วแม้ว่าจะอยู่ในส่วนใดของโลกก็ตาม ส่งผลให้การดำเนินงานด้านธุรกิจทั้งในภาครัฐและเอกชนต้องมีการเตรียมการให้พร้อมเพื่อเผชิญกับสภาวะที่เปลี่ยนแปลงไปเพื่อให้องค์กรอยู่รอด โดยองค์กรที่ประสบความสำเร็จจะต้องรู้จักการบริหารจัดการบุคคลและทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ดังนั้นทรัพยากรบุคคลในองค์กรจึงเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญมาก ดังจะเห็นได้จากผู้บริหารระดับสูงขององค์กรที่ประสบความสำเร็จและได้รับการยอมรับได้ให้ความสำคัญกับคุณภาพของบุคลากร หรือกำลังคนในองค์กรนั้น (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2544: 133) ดังนั้น องค์กรจึงมีความต้องการให้สมาชิกมีพฤติกรรมที่ส่งเสริมความก้าวหน้าขององค์กร (Organ, 1991: 277) ซึ่งมีหลายปัจจัยที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กร

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมปฏิบัติงานที่ดีและมีประสิทธิภาพ เช่น มีความขยันหมั่นเพียร มีความกระตือรือร้นในการทำงาน รวมทั้งยังส่งผลให้หน่วยงานในองค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น ส่งเสริมปริมาณและคุณภาพผลผลิตให้สูงขึ้นด้วย (DuBrin, 2000: 50) เพราะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่องค์กรพึงประสงค์และสมาชิกเต็มใจที่จะปฏิบัติ โดยเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือไปจากหน้าที่ของพนักงานซึ่งองค์กรไม่ได้ระบุไว้ (Organ, 1991: 276) การที่สมาชิกในองค์กรจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น นอกเหนือไปจากลักษณะส่วนบุคคลแล้ว สิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ความคิด ความเชื่อ และทัศนคติก็เป็นส่วนสำคัญประการหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมพฤติกรรมดังกล่าว และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรก็เป็นหนทางหนึ่งที่จะช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพแก่องค์กรได้ และยังเป็นสิ่งที่สำคัญต่อประสิทธิภาพของการดำเนินงานขององค์กร เนื่องจากเป็นตัวหล่อลื่นของกลไกการทำงานทางสังคมในองค์กร ทำให้เกิดความยืดหยุ่น มีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้น ช่วยลดความขัดแย้งหรือความรุนแรงที่จะเกิดขึ้นในองค์กร (Smith *et al.* 1983: 654) และยังเป็นพฤติกรรมที่ช่วยให้เกิดความร่วมมือกัน มีการช่วยเหลือพึ่งพาอาศัยกันในการทำงาน ช่วยลดการใช้ทรัพยากรขององค์กร

ทำให้สามารถนำทรัพยากรที่ประหยัดได้ไปใช้ในการเพิ่มผลผลิตในด้านอื่นๆต่อไป (Organ and Konovsky, 1989: 157) จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่สำคัญที่ทำให้เป้าหมายขององค์กรบรรลุได้ง่ายขึ้น เกิดความราบรื่นในกระบวนการต่างๆ และทำให้องค์กรเกิดการพัฒนายั่งยืน

ปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กร (Organization-Based Self-Esteem, OBSE) ซึ่งเป็นความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองรูปแบบหนึ่งซึ่งสะท้อนให้เห็นถึงการที่บุคคลนั้นรับรู้ถึงคุณค่าของตนเองที่ได้มาจากการทำงาน (Pierce *et al.*, 1989: 625) ซึ่งมีความแตกต่างจากความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยทั่วไป (Self-Esteem) ที่สามารถเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย โดยปัจจัยต่างๆอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์กรก็ได้ และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในวัยเยาว์และการเข้าสังคมเป็นส่วนใหญ่ (Coopersmith, 1967 cited in Donald *et al.*, 2004: 308) แต่ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรนั้นเกิดขึ้นได้จากการทำงานภายในองค์กรเพียงอย่างเดียวเท่านั้น จึงส่งผลให้ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในองค์กรมากกว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยทั่วไป (Tang and Ibrahim, 1998: 529) โดย Schultz and Schultz (2001: 362) กล่าวว่า คนที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรอยู่ในระดับสูงจะมีความรู้สึกถึงความเพียงพอในตัวเอง บุคคลและมองตนเองว่าเป็นคนที่มีความสำคัญ มีประสิทธิภาพ และเป็นสมาชิกที่มีความคุ้มค่าในองค์กร ส่วนบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรอยู่ในระดับต่ำจะเป็นผู้ได้รับผลกระทบจากความเครียดในการทำงาน มีภาวะจิตใจอ่อนไหวต่อผลกระทบจากความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงาน ตลอดจนมีแนวโน้มที่จะมีความเฉื่อยชาในการจัดการกับความเครียด อีกทั้งหัวหน้างานจะให้การสนับสนุนน้อยกว่าบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรอยู่ในระดับสูง นอกจากนี้ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรจะสามารถนำไปใช้วัดพฤติกรรมในการทำงานรวมถึงวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ (Tang and Ibrahim, 1998: 529)

ในขณะเดียวกันการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรก็สามารถกำหนดพฤติกรรมของพนักงานได้ (Cohen and Spector, 2001: 160) ทำให้พนักงานรับรู้ว่าการปฏิบัติงานได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมตลอดระยะเวลาที่ได้ทำงานให้กับองค์กร ก็อาจจะก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น เช่น การใช้ความพยายามในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ทำงานเป็นเวลานานกว่าที่องค์กรได้กำหนดไว้ และพยายามทำงานให้เกิดประโยชน์

ต่อองค์การอย่างสูงสุดเท่าที่จะทำได้ (Greenberg, 2002: 88-89) หากพนักงานรับรู้ว่าจะไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรม พนักงานก็อาจจะมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ดีและไม่มีประสิทธิภาพ เช่น มาทำงานสาย เลิกงานเร็ว ใช้เวลาช่วงพักนานๆ ทำงานให้น้อยลง ใช้เวลาไปกับเรื่องส่วนตัว รวมทั้งทำงานที่มีคุณภาพต่ำและขโมยสิ่งของจากองค์การ จนถึงขั้นพนักงานขอลาออกจากองค์การ ซึ่งการที่พนักงานจะมีความรู้สึกว่าองค์การมีความยุติธรรมนั้น สามารถทำได้โดยการให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจเรื่องต่างๆ ขององค์การ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความยุติธรรมในองค์การเพิ่มมากขึ้น (Schminke, *et al.*, 2000: 294-304)

กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม เป็นหน่วยงานที่ต้องให้ความสำคัญเป็นธรรมในการดำเนินงานเกี่ยวกับคดีแพ่งและคดีล้มละลาย เพื่อให้บริการกับประชาชนที่เดือดร้อน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาว่าพนักงานราชการในองค์การนั้นได้รับความยุติธรรมจากองค์การหรือไม่ เพราะหากพนักงานราชการได้รับความยุติธรรมจากองค์การแล้วน่าจะให้บริการประชาชนอย่างเป็นธรรมและน่าจะทำให้พนักงานราชการมีพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วยเช่นกัน โดยการศึกษาครั้งนี้เพื่อนำผลการศึกษามาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาและส่งเสริมความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อันจะเป็นการช่วยพัฒนาพนักงานราชการ กรมบังคับคดี สังกัดกระทรวงยุติธรรม และช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลอันนำไปสู่เป้าหมายสูงสุดขององค์การ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและระดับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม
2. เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมจำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม

4. เพื่อศึกษาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม

ขอบเขตการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยเลือกประชากรที่เป็นพนักงานราชการระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปและปฏิบัติงานในกลุ่มงานบริหารทั่วไปและกลุ่มงานวิชาชีพเฉพาะไม่รวมถึงระดับผู้บังคับบัญชา ข้าราชการและลูกจ้างชั่วคราวของ กรมบังคับคดีในส่วนกลาง กระทรวงยุติธรรม

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีความสัมพันธ์และสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม
3. เพื่อเป็นข้อมูลและแนวทางสำหรับผู้บริหารกรมบังคับคดี ในการเสริมสร้างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ และสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นในองค์การเพื่อพัฒนาและส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะเป็ประโยชน์ต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานโดยรวมขององค์การ และยังใช้ข้อมูลในการกำหนดนโยบาย วางแผน และพัฒนารวมทั้งการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์

นิยามศัพท์

พนักงานราชการ หมายถึง พนักงานที่ต้องมีการต่อสัญญาจ้างทุก 4 ปี มีระดับการศึกษา ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปและปฏิบัติงานในกลุ่มงานบริหารทั่วไปและกลุ่มงานวิชาชีพเฉพาะ ของกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม

ความรู้สึกรู้เห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กร หมายถึง การรับรู้ที่ตนเองมีคุณค่า มีความรู้ความสามารถ มีความสำคัญ น่ายกย่อง ในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์กร โดยมีปัจจัยใน การทำงานเป็นตัวกำหนด

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับการได้รับการ ปฏิบัติในด้านต่างๆจากองค์กรอย่างยุติธรรมซึ่งสามารถแบ่งความยุติธรรมในองค์กรเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร ด้านกระบวนการขององค์กร และด้านปฏิสัมพันธ์ ระหว่างบุคคลกับองค์กร

การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ ว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรเพื่อตอบแทนการทำงานนั้น มีความยุติธรรม และเหมาะสมกับ สิ่งที่พนักงานลงทุนให้กับองค์กร

การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้เกี่ยวกับ วิธีการหรือกระบวนการที่นำมาใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์กรว่ามีความ ยุติธรรม

การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร หมายถึง การที่พนักงาน รับรู้ว่าองค์กรมีความยุติธรรมในการแสดงออก ให้เกียรติ ให้ความสำคัญ ให้ความเคารพต่อ พนักงานด้วยความสุภาพ และเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคล

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การกระทำที่นอกเหนือจากข้อกำหนด ในหน้าที่การปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานแสดงออกหรือปฏิบัติด้วยความสมัครใจ และเป็นประโยชน์ต่อ องค์กร โดยไม่ได้คำนึงถึงรางวัลตอบแทน และเป็นการกระทำที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของ องค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

บทที่ 2

การตรวจเอกสาร

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีสึกษา กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม โดยตรวจสอบแนวความคิด ทฤษฎีและผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดกรอบแนวคิดในการวิจัย ซึ่งมีหัวข้อดังต่อไปนี้

1. แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ
2. แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
3. แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
4. ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

แนวความคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเป็นเรื่องหนึ่งที่มีผู้ให้ความสนใจ และทำการศึกษาไว้มากมาย เพราะความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองนั้นเป็นเหมือนความคิด ทักษะคิของบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมของบุคคล แต่ในการทำงานพฤติกรรมในองค์การของพนักงานย่อมได้รับอิทธิพลมาจากสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงาน จึงทำให้เกิดแนวคิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การขึ้น และนำมาใช้วัดพฤติกรรมในการทำงาน รวมไปถึงวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Tang and Ibrahim , 1998: 529) ซึ่งความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การเป็นความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองรูปแบบหนึ่งที่มีความเฉพาะ กล่าวคือ เป็นความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่สามารถเกิดขึ้นได้จากการทำงานในองค์การเท่านั้น ซึ่งมีความแตกต่างจากความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง (Self-Esteem) ที่สามารถเกิดขึ้นได้จากหลายปัจจัย โดยปัจจัยต่างๆอาจเกี่ยวข้องหรือไม่เกี่ยวข้องกับการทำงานในองค์การก็ได้และความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยทั่วไปจะขึ้นอยู่กับประสบการณ์ในวัยเยาว์และการเข้าสังคมเป็นส่วนใหญ่ (Coopersmith, 1967 cited in

Donald *et al.*, 2004: 308) แต่ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรนั้นเกิดขึ้นได้จากการทำงานภายในองค์กรเพียงอย่างเดียวเท่านั้น จึงส่งผลให้ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมในองค์กรมากกว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยทั่วไป (Tang and Ibrahim, 1998: 529) ผู้วิจัยได้รวบรวมแนวคิดเกี่ยวกับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กร ดังนี้

ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กร

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรนั้นเป็นนามธรรมซึ่งยากแต่การให้คำจำกัดความที่แท้จริงจึงมีนักวิชาการหลายท่านได้ให้ความหมายที่แตกต่างกัน ตามที่ผู้วิจัยได้รวบรวมมาดังนี้

Hui and Lee (2000: 218-219) ได้ให้ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรว่าเป็นความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีรูปแบบเฉพาะ จะแตกต่างออกไปในแต่ละองค์กร เนื่องจากสภาพแวดล้อมในองค์กรที่ต่างกัน

Pierce and Gardner (2004: 593) ได้ให้ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรว่าเป็นระดับของความเชื่อของแต่ละบุคคลที่ว่าตนมีความสามารถ มีความสำคัญ และมีคุณค่าในฐานะที่เป็นสมาชิกในองค์กร

Pierce *et al.* (1989: 624-625) ได้ให้ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรว่าเป็นรูปแบบเฉพาะของแต่ละองค์กร ซึ่งจะแตกต่างกันไปในแต่ละองค์กร ซึ่งส่งผลมาจากสภาพแวดล้อมที่ต่างกันในแต่ละองค์กร โดยบุคคลจะเชื่อว่าตนเองมีคุณค่าภายในองค์กรที่ทำงานพวกตนและเชื่อว่าตนเองมีความรู้ความสามารถ มีความสำคัญ น่ายกย่องและเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร

Tang *et al.* (2000: 381) ได้ให้ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรว่าเป็นการประเมินค่าของบุคคลที่เชื่อว่าตนเองนั้นมีความสำคัญกับองค์กร มีคุณค่า มีความสามารถในการปฏิบัติงาน และมีความสามารถในการปฏิบัติงาน

Van Dyne *et al.* (2000: 3) ได้ให้ความหมายของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การว่าเป็นการที่บุคคลได้เห็นคุณค่าของตนเอง โดยมีอิทธิพลมาจากสิ่งแวดล้อมในองค์การ

จากการรวบรวมแนวความคิดของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ สามารถสรุปได้ว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ เป็นการรับรู้ว่าคุณค่า คุณค่า มีความรู้ความสามารถ มีความสำคัญ น่ายกย่อง ในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์การ โดยมีปัจจัยในการทำงานเป็นตัวกำหนด

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ

ปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ มีอยู่ด้วยกันหลายประการ ซึ่งมีผู้ทำการศึกษาไว้ดังนี้

Brockner (1988: 117-143) ได้กล่าวถึง ปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การไว้ดังนี้

1. อำนาจหรือการรับรู้ต่อการมีอำนาจในการควบคุม ถ้าพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าความสามารถควบคุมสภาพแวดล้อมในการทำงาน และมีอำนาจสั่งการบังคับบัญชา ย่อมทำให้พนักงานนั้นมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูง แต่ถ้าพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าไม่มีอำนาจในการควบคุมหรือสั่งการ ย่อมทำให้รู้สึกไม่มีคุณค่าในตนเอง หรือมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับต่ำ
2. การที่พนักงานนั้นเชื่อว่าตนเองเป็นผู้มีคุณค่า และมีความสำคัญต่อองค์การและโดยเฉพาะอย่างยิ่ง ถ้าพนักงานอื่นในองค์การได้ให้ความสำคัญว่าเป็นบุคคลที่มีคุณค่า มีความสำคัญต่อองค์การก็จะยิ่งส่งผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานนั้นเพิ่มมากขึ้น
3. การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณค่ามีความสามารถและมีความชำนาญงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งงานที่ต้องใช้ความสามารถและความชำนาญในงานเฉพาะด้านแล้ว ย่อมจะทำให้พนักงานนั้นรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าสูง
4. แรงจูงใจภายในพบว่า งานที่ท้าทายความสามารถ ย่อมมีผลกระทบต่อบทบาทในการทำงาน ยิ่งถ้างานที่มีความท้าทายสูง ย่อมทำให้พนักงานมุ่งหวังจะทำให้สำเร็จ หัวหน้าที่สร้าง

บรรยากาศในสถานที่ทำงานให้มีการแข่งขันสูง และท้าทายความสามารถของพนักงานแล้วนั้นจะยิ่งทำให้พนักงานนั้นรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองมากขึ้น

5. แรงจูงใจภายนอก พบว่า ตำแหน่งหน้าที่การงาน ในระดับสูง เงินเดือน และสัมพันธภาพที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่สูงขึ้นของพนักงาน

6. การประเมินผลงานพบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองของพนักงานมีความสัมพันธ์กับการประเมินผลงานของพนักงาน ซึ่งเป็นการประเมินผลการทำงานจากหัวหน้า ผู้ร่วมงานและผลงานที่บุคคลนั้นได้กระทำ ถ้าพนักงานนั้นได้รับรู้ว่าผลงานของตนประสบความสำเร็จตามเป้าหมายและได้รับคำชมจากหัวหน้าและเพื่อนร่วมงานย่อมส่งผลให้พนักงานรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเพิ่มมากขึ้น

7. พนักงานที่รับรู้ตนเองแตกต่างและด้อยกว่าบุคคลอื่นๆในสังคม มีแนวโน้มที่จะเห็นคุณค่าในตนเองลดลง

Newstrom *et al.* (1999) ได้กล่าวถึงปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การไว้ 5 ประการ คือ

1. การสนับสนุนและการเห็นคุณค่าจากหัวหน้างาน (Supervisory Support and Respect) ช่วยให้พนักงานมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การเพิ่มขึ้น ซึ่งจะส่งเสริมให้พนักงานทุ่มเทกับงานและทำให้พนักงานรู้สึกว่าได้รับการยอมรับในความสามารถของตน

2. โครงสร้างองค์การ (Organization Structure) หากองค์การให้อำนาจในการทำงานกับพนักงาน ลดขั้นตอนที่ยุ่งยากออก จะทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองได้รับความเชื่อถือ ซึ่งส่งผลต่อความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ

3. งานที่มีคุณค่า (Enriched Work) จะต้องเป็นงานที่ทำให้พนักงานสามารถเรียนรู้ทักษะและวิธีการทำงานแบบใหม่ๆ ซึ่งจะทำให้พนักงานได้รับการยอมรับที่ดีในการทำงาน

4. ทรัพยากรเพียงพอ (Adequate Resources) องค์การจะต้องมีทรัพยากรที่เพียงพอต่อการทำงานของพนักงานในองค์การ

5. การสนับสนุนของเพื่อนร่วมงาน (Co-Work Support) การมีเพื่อนร่วมงานสนับสนุนการทำงาน จะทำให้การทำงานประสบความสำเร็จ ซึ่งเมื่องานที่ทำสำเร็จจะส่งผลให้พนักงานมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ

สรุปได้ว่า ปัจจัยที่ทำให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ คือ การรับรู้ต่อการมีอำนาจในการควบคุมและสั่งการ การได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้า การเชื่อว่าตนเองมีความสามารถ มีความชำนาญงาน มีคุณค่า มีความสำคัญต่อองค์การ การได้ทำงานที่มีคุณค่า มีการรับรู้เกี่ยวกับตนเองที่ดี รวมถึงเรื่องของแรงจูงใจภายใน ก็จะต้องเป็นงานที่ท้าทายความสามารถ และแรงจูงใจภายนอก ในเรื่องของตำแหน่งงาน เงินเดือน ประเมินผลงานที่ดีจากหัวหน้า การมีทรัพยากรอย่างเพียงพอต่อการทำงานและการมีเพื่อนร่วมงานที่สนับสนุนการทำงาน ซึ่งปัจจัยที่กล่าวมานี้ จะทำให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การขึ้น

การเสริมสร้างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การนั้นเป็นส่วนหนึ่งที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพและศักยภาพในการดำเนินงานขององค์การซึ่ง Brockner (1988: 159-193) ได้เสนอวิธีการสร้างและรักษาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การไว้ดังนี้

1. การจัดฝึกอบรมเพิ่มทักษะความสามารถ จะช่วยให้พนักงานนั้นมีระดับของความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองสูงขึ้น โดยการฝึกอบรมเป็นการเพิ่มทักษะความสามารถและยังเป็นการทำให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีการพัฒนาความสามารถเพิ่มมากขึ้น
2. การมอบอำนาจ หัวหน้างานจะต้องมอบหมายอำนาจหน้าที่ และให้ความไว้วางใจแก่พนักงานเพื่อปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่าตนมีอิสระในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการเพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ
3. การลดความขัดแย้งภายในองค์การ หัวหน้างานจะต้องพยายามลดความขัดแย้งภายในองค์การทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม เพราะเมื่อเกิดความขัดแย้งจะทำให้พนักงานที่เสียประโยชน์เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองลดลง ดังนั้นบุคคลที่เป็นผู้ใกล้ชิดจะต้องมีความยุติธรรมและมีความสามารถลดความขัดแย้งให้หมดไป

4. การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ในการทำงานควรเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ ซึ่งจะช่วยให้พนักงานเกิดความรู้สึกเห็นว่าตนเองมีความสำคัญ ซึ่งการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจนี้จะช่วยส่งผลให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การสูงขึ้น

5. การสร้างแรงจูงใจ ควรสร้างแรงจูงใจให้พนักงานเกิดความมุ่งมั่นต่อความสำเร็จตามที่ตั้งเป้าหมายไว้ และอีกสิ่งหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการเพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ คือการส่งเสริมให้พนักงานมีเชื่อมั่นในการสร้างสรรค์ผลงานของตนเอง

สรุปได้ว่า การเสริมสร้างให้เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การนั้นจะต้องจัดการฝึกอบรมเพิ่มทักษะความสามารถ มีการมอบหมายอำนาจหน้าที่และความไว้วางใจให้กับพนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ มีการสร้างแรงจูงใจให้กับพนักงานและหัวหน้างานต้องจัดการความขัดแย้งที่เกิดขึ้นภายในองค์การด้วย

ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การมีความสำคัญต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดย Pierce *et al.* (1989: 624-625) กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ เป็นรูปแบบเฉพาะซึ่งเกิดจากปัจจัยการทำงานในองค์การเท่านั้น โดยจะแตกต่างกันไปในแต่ละองค์การ ซึ่งส่งผลมาจากสภาพแวดล้อมที่แตกต่างกันในแต่ละองค์การ โดยบุคคลประเมินคุณค่าและศักยภาพในการทำงานของตนเอง โดยมีสภาพแวดล้อมในองค์การเป็นตัวกำหนด ซึ่งบุคคลนั้นจะเชื่อว่าตนเองมีคุณค่าภายในองค์การที่จ้างงานตน และเชื่อว่าตนเองมีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีความสำคัญ น่ายกย่องและเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ก่อให้เกิดการนับถือในตนเองและรู้สึกดีต่อตนเอง อีกทั้งมีความสามารถในการปฏิบัติงานได้คุ้มค่ากับการจ้างงาน ซึ่งจะส่งผลให้ พนักงานที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การในระดับสูงจะรับรู้ว่าคุณค่าตนเองนั้นมีความสามารถ มีความสำคัญกับองค์การและรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ รับรู้ว่าคุณค่าตนเองได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับการปฏิบัติงาน และมีความพึงพอใจในการปฏิบัติงานสูง มีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ และจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความพึงพอใจในงานสูง มีความยึดมั่นผูกพันต่อองค์การมากกว่าพนักงานที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การในระดับต่ำ ซึ่งคล้ายคลึงกับ Kreitner and Kinicki (2001: 320)

กล่าวว่า ผลที่เกิดขึ้นตามมาของพนักงานที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ และคล้ายคลึงกับ Van Dyne *et al.* (2000: 23) ที่พบว่าพนักงานที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การในระดับสูง จะทำให้พนักงานเกิดการนับถือตนเองเชื่อว่าตนเองเป็นผู้มีคุณค่า มีประสิทธิภาพ และเมื่อพนักงานรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญต่อองค์การก็จะส่งผลให้พนักงานอยู่ในองค์การได้อย่างมีความสุขและส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รวมถึง Tang *et al.* (2000: 381) ที่ได้กล่าวไว้ว่า พนักงานที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การในระดับสูงจะเชื่อว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ และปฏิบัติหน้าที่ได้คุ้มค่ากับที่องค์กรได้จ้างไว้ ซึ่งส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วย นอกจากนี้ Schultz and Schultz (2001: 362) ได้กล่าวว่า พนักงานที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การในระดับสูง จะมองตนเองว่ามีความสำคัญ มีประสิทธิภาพ และเป็นสมาชิกที่มีความคุ้มค่ากับองค์การ และส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ด้วยเหตุนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ โดยเลือกใช้แนวความคิดของ Pierce *et al.* (1989) เพราะเป็นแนวความคิดที่มีความครอบคลุมในเนื้อหาประเด็นต่างๆ ได้อย่างครบถ้วนและมีความเหมาะสม ชัดเจน ง่ายต่อการเข้าใจ รวมทั้งเป็นแนวคิดที่มีผู้นำไปศึกษาวิจัยจำนวนมาก เนื่องจากความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การนั้นเป็นรูปแบบเฉพาะซึ่งเกิดจากปัจจัยการทำงานในองค์การเท่านั้น ซึ่งองค์การจะสามารถนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปปรับปรุงและพัฒนาองค์การเพื่อพัฒนาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การของพนักงานราชการได้

แนวความคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

นักวิชาการให้ความหมายของคำว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไว้หลายท่านดังนี้

ซูซีย์ สมิทธิไกร (2543: 44) ให้ความหมายว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็นความรู้สึก กระบวนการและผลลัพธ์ของการดำเนินการ มีความคงเส้นคงวาเป็นธรรมหรือเหมาะสม

Greenberg and Baron (2000: 160) ให้ความหมาย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจ ที่เกี่ยวกับการพิจารณาเพื่อการแบ่งสรรผลตอบแทนและการรับรู้ความยุติธรรมในผลตอบแทน จากความรู้สึกของตนเอง

Cohen- Charash and Spector (2001: 280) ให้ความหมาย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างสิ่งที่พวกเขาได้รับ เมื่อได้เปรียบเทียบกับสิ่งที่คนอื่นได้รับในงานที่มีลักษณะเดียวกัน รวมทั้งการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อระบบการ ประเมินผลว่ามีความยุติธรรม โดยองค์การต้องมีการใช้ระบบการประเมินผลอย่างเท่าเทียมกันกับ พนักงานทุกคน

Moorman (1991: 845) ให้ความหมาย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง วิธีการ หรือหนทางที่พนักงานตัดสินใจว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง กับการทำงานซึ่งเป็นเรื่องที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานตัวอื่นๆ

Colquitt et al. (2001: 425) ให้ความหมาย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง ความ เหมาะสม ถูกต้อง ชอบธรรมและตรงไปตรงมา

Muchinsky (2003: 314) ให้ความหมาย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การ รับรู้ของบุคคลที่มีต่อการที่องค์การว่าได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากองค์การให้กับตนเอง

Folger and Cropanzano (1998: 28) ให้ความหมาย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับกฎและบรรทัดฐานทางสังคมที่ควบคุมการจัดสรรผลตอบแทน (ทั้งรางวัลและการลงโทษ) และกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการ ตัดสินใจในด้านอื่นๆรวมทั้งการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วย

จากความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ดังที่กล่าวมาข้างต้น สามารถสรุป ความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของ พนักงานเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติในด้านต่างๆจากองค์การอย่างยุติธรรม

ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

จากการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การนั้น มีทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่สำคัญ ดังนี้

Mowday (1991 อ้างใน สร้อยตระกูล (ตียานนท์) ธรรมานะ, 2545: 111) ได้กล่าวถึงพื้นฐานของทฤษฎีความเท่าเทียมซึ่งอยู่บนความเชื่อ 2 ประการ เกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ คือ บุคคลจะประเมินว่าตนได้รับความยุติธรรมหรือไม่นั้น ประการแรก เกิดจากการเปรียบเทียบสิ่งที่บุคคลให้และสิ่งที่บุคคลได้รับจากการทำงาน หรือที่เรียกว่า เป็นการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (Economic Transaction) ประการที่สอง คือ การเปรียบเทียบต้นทุนของตนเองกับต้นทุนของคนอื่นๆ ที่รู้จัก และเปรียบเทียบผลตอบแทนที่บุคคลได้รับกับผลตอบแทนที่คนอื่นๆ ได้รับ ซึ่งเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationship) ของพนักงาน ดังนั้น พนักงานจะประเมินว่าตนได้รับความยุติธรรมหากสิ่งตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลงทุนไป หรือเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ซึ่งสามารถอธิบายได้โดยทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม ดังนี้

1. ทฤษฎีของ Homan

ทฤษฎีของ Homan จะให้ความสำคัญในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน โดย Homan (1961 อ้างใน สร้อยตระกูล (ตียานนท์) ธรรมานะ, 2545: 117) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของพนักงานว่าพนักงานควรได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับสิ่งที่ลงทุน และพนักงานจะรู้สึกโกรธถ้ารับรู้ว่ามีผลตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่ยุติธรรม ซึ่งระดับของความโกรธนี้จะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของการรับรู้ความไม่ยุติธรรมดังกล่าว ซึ่งความไม่ยุติธรรมตามทฤษฎีของ Homan สามารถแบ่งได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ถ้าได้รับในสัดส่วนที่น้อยกว่าที่คาดหวังก็จะรู้สึกโกรธและมีพฤติกรรมที่ก้าวร้าว แต่ถ้าได้รับในสัดส่วนที่มากกว่าที่คาดหวังก็จะรู้สึกผิดและละอายใจ อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกผิดที่ว่านี้ไม่เกิดขึ้นบ่อยนักเพราะธรรมชาติของมนุษย์จะหาเหตุผลเข้าข้างตนเองอยู่เสมอๆ นอกจากนี้บุคคลยังเรียนรู้เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่ยุติธรรม และพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้ได้มาซึ่งความยุติธรรมและไม่ยอมให้ตนเองเสียเปรียบ ทั้งนี้ Homan ได้กล่าวถึงแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการ เมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กันคือ

1.1 ถ้าบุคคลสองคน มีความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนกัน ผลตอบแทนที่ได้รับควรต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมกับสิ่งที่ลงทุน กล่าวคือ ถ้าลงทุนมากก็ควรได้รับผลตอบแทนมาก ถ้าลงทุนน้อยก็ได้รับผลตอบแทนน้อย

1.2 ถ้าใครหรือผลตอบแทนสุทธิ ต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมกับการลงทุนด้วย เช่น บุคคลที่ลงทุนมากก็ต้องคาดหวังว่าจะได้รับกลับคืนมามาก ส่วนคนที่ลงทุนน้อยก็ต้องได้รับกลับคืนน้อยกว่า

2. ทฤษฎีความเท่าเทียมของ Adams

Adams (1965 อ้างใน กานดา จันทร์แย้ม, 2546: 71-72) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่พัฒนามาจากแนวความคิดของ Homan ซึ่งผลวิจัยจำนวนมากตรงกับคำกล่าวของทฤษฎีความเท่าเทียมที่ว่า พนักงานจะประเมินว่าตนได้รับความยุติธรรมหากสิ่งตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลงทุนไปหรือเปรียบเทียบกับสิ่งที่พนักงานอื่นได้รับ และสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาประยุกต์ใช้กับองค์การได้เป็นอย่างดี รวมทั้งยังช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของพนักงานในองค์การในเรื่องของการรับรู้ความยุติธรรมด้วยซึ่งทฤษฎีความเท่าเทียมของ Adams เป็นการวิเคราะห์ปฏิกิริยาของแต่ละบุคคลซึ่งมักกระทำตนเป็นผู้สังเกตเหตุการณ์ต่างๆที่เกิดขึ้นกับตนในแง่สิ่งที่ตนลงทุนกับผลลัพธ์ที่ได้ และการที่ผู้อื่นลงทุนกับผลลัพธ์ที่ผู้อื่นได้รับ แล้วนำสัดส่วนมาเปรียบเทียบกัน โดยสิ่งที่พนักงานลงทุน ได้แก่ ความพยายามที่พนักงานอุทิศให้กับงานหรือองค์การ หรือสิ่งที่พนักงานถือว่าเป็นทุนของพนักงาน ซึ่งสามารถนำมาคิดเป็นต้นทุนสามารถแลกเปลี่ยนกับองค์การได้ เช่น วุฒิการศึกษา ความตั้งใจในการทำงาน ทักษะในการทำงาน อายุงานของพนักงาน ความตรงต่อเวลาของพนักงาน ฯลฯ เป็นต้น สำหรับผลลัพธ์จากการลงทุน ได้แก่ ผลลัพธ์ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนหรือการลงทุนของพนักงานที่ได้รับจากการทำงานและจากองค์การผลลัพธ์ที่ได้อาจเป็นสิ่งที่พนักงานอยากได้หรือทำให้พนักงานพึงพอใจ เช่น เงินค่าจ้าง โบนัส สวัสดิการต่างๆ การยกย่องชมเชย ฯลฯ ในการรับรู้ความยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม พนักงานจะเปรียบเทียบสัดส่วนของผลลัพธ์ที่ได้จากการลงทุนต่อสิ่งที่พนักงานลงทุน เทียบกับผลลัพธ์จากการลงทุนของบุคคลอื่นต่อสิ่งที่บุคคลอื่นลงทุน

สรุปได้ว่า ทฤษฎีความเท่าเทียมอยู่บนความเชื่อ 2 ประการ คือการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจและความสัมพันธ์ทางสังคม ซึ่งทฤษฎีของ Homan จะให้ความสำคัญในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน ซึ่งเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของพนักงานว่า พนักงานควรได้รับ

ผลตอบแทนที่คุ้มค่างับสิ่งที่ลงทุน ทั้งนี้ Homan ได้กล่าวถึงแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการ เมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กันคือ ประการแรก ผลตอบแทนที่ได้รับควรมีสัดส่วนที่เหมาะสมกับสิ่งที่ลงทุน กล่าวคือ ถ้าลงทุนมากก็ควรได้รับผลตอบแทนมาก ถ้าลงทุนน้อยก็ได้รับผลตอบแทนน้อย ประการที่สอง ถ้าใครหรือผลตอบแทนสุทธิ ต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมกับการลงทุนด้วย ส่วนทฤษฎีความเท่าเทียมของ Adams เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่พัฒนามาจากแนวความคิดของ Homan โดย Adams ได้กล่าวว่า พนักงานจะประเมินว่าตนได้รับความยุติธรรมหากสิ่งตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลงทุนไปหรือเปรียบเทียบกับสิ่งที่พนักงานอื่นได้รับ

องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรเป็นอย่างยิ่ง ซึ่ง Folger and Cropanzano (1998: 210) กล่าวถึงความสำคัญของความยุติธรรมว่า เนื่องจากมนุษย์เป็นสัตว์สังคม มีความต้องการที่จะอยู่ร่วมกันกับบุคคลอื่น นอกจากนี้มนุษย์ยังมีความต้องการทางด้านเศรษฐกิจ และความต้องการทางด้านอารมณ์สังคม เช่น ด้านศักดิ์ศรีและความภาคภูมิใจ แต่เนื่องจากวิวัฒนาการของมนุษย์ได้สร้างให้มนุษย์ต้องการสิ่งที่เติมเต็มโดยบุคคลอื่น ดังนั้นจึงต้องมีการสนองตอบความต้องการในด้านที่กล่าวมา การที่มนุษย์มาอยู่ร่วมกันเป็นจำนวนมากหรือทำงานร่วมกันจำเป็นต้องอาศัยความยุติธรรม เพราะความยุติธรรมจะทำให้บุคคลทำงานโดยมุ่งเป้าหมายเดียวกัน สำหรับการรับรู้ความยุติธรรมในการทำงาน ถ้าบุคคลมีการรับรู้ว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรมจะทำให้เสียขวัญ กำลังใจ เกิดการต่อต้านองค์กร มีผลการปฏิบัติงานแย่งและอาจเกิดความแตกแยกขึ้นได้ แต่หากองค์กรมีความยุติธรรม จะทำให้เกิดความสามัคคีกันในกลุ่มผู้ทำงาน และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ดีในการทำงานให้กับองค์กร ดังนั้น ความยุติธรรมจึงเป็นตัวกำหนดพฤติกรรมของมนุษย์และพฤติกรรมของบุคคลอื่นที่อยู่ร่วมกัน โดยมีนักวิชาการจำนวนมากได้กล่าวถึงองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยได้สรุปไว้ดังต่อไปนี้

Sheppard *et al.* (1992: 10-12) ได้อธิบายถึงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยพิจารณาจากหลักความถูกต้องและหลักความสมดุล ประกอบกับเป้าหมายของความยุติธรรมโดยแบ่งออกเป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ (Distributive Justice) เป็นการรับรู้ความยุติธรรมในเรื่องของการจัดสรรผลตอบแทนขององค์การ บุคคลและกลุ่มควรที่จะได้รับผลตอบแทนที่สอดคล้องกับปริมาณและคุณภาพตามผลผลิตที่ทำได้และได้รับผลตอบแทนที่เท่าเทียมกัน รวมถึงได้รับผลตอบแทนบนพื้นฐานของความต้องการสำหรับการดำรงชีวิตในฐานะที่เป็นมนุษย์เหมือนกัน การตัดสินใจถึงผลตอบแทนนั้นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเที่ยงตรงสมบูรณ์ ความถูกต้องของข้อมูลและ การตัดสินใจถึงผลตอบแทนต้องสอดคล้องกับข้อกฎหมาย วิถีปฏิบัติ นโยบายของ สังคม หรือมาตรฐานภายนอกอื่นๆ ซึ่งหัวหน้างานจะประเมิน ผลตอบแทน เช่น การจัดลำดับผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง เงินเดือน ที่ได้รับนั้นมีความเหมาะสม ถูกต้องและได้รับการปฏิบัติที่เหมือนกัน

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ (Procedural Justice) เป็นการรับรู้ความยุติธรรมของกระบวนการที่นำมาใช้ในการตัดสินใจ หรือวิธีการที่นำมาใช้ในการตัดสินใจอย่างยุติธรรมเพื่อจัดสรรผลตอบแทนโดยทั่วไปคนเราจะมีความเชื่อว่ากระบวนการที่ยุติธรรมจะก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ยุติธรรม เช่น การมีส่วนร่วมในการตรวจสอบความสมดุลเป็นการลดอคติให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด กระบวนการที่ใช้และการตัดสินใจต้องไม่ถูกควบคุมโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ข้อมูลที่นำมาใช้ในการตัดสินใจต้องมีความเป็นกลาง ถูกต้องและเชื่อถือได้กระบวนการที่นำมาปฏิบัติต้องมีความน่าเชื่อถือมีมาตรฐานเดียวกันเพื่อให้บุคคลมั่นใจว่าได้รับการปฏิบัติด้วยวิธีการเดียวกัน

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (Systematic Justice) เป็นการรับรู้ของบุคคลที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่างๆขององค์การ ซึ่งเป็นตัวกำหนดกระบวนการต่างๆในองค์การว่ามีความยุติธรรม โปร่งใส สามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้อย่างดี และสนับสนุนให้บุคคลได้รับประโยชน์อย่างแท้จริง เช่นระบบอำนาจ ระบบบังคับบัญชา ระบบการสร้างข้อมูลและรับข้อมูล

Muchinsky (2003: 315-320) ได้แบ่งองค์ประกอบของความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ หมายถึง การรับรู้ถึงความยุติธรรมเกี่ยวกับการแบ่งปันผลตอบแทนที่ได้รับหรือผลสำเร็จ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนเป็นสิ่งที่ช่วยทำนายค่านิยม ซึ่งค่านิยมเหล่านี้เป็นกฎหรือมาตรฐานในการ

ตัดสินใจด้วยความยุติธรรม มีกฎเกณฑ์พื้นฐานที่สำคัญ 3 ประการ ในการระบุนิยามความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน คือ

1.1 กฎของการตอบแทนอย่างยุติธรรม ระบุว่า พนักงานจะรับรู้ถึงรางวัล ซึ่งประกอบด้วย สิ่งที่พนักงานทำหรือนำไปใช้ในการทำงาน ในการใช้กฎการตอบแทนอย่างเท่าเทียมกันนั้นต้องตัดสินใจโดยยึดถือทักษะ ความรู้และความสามารถ

1.2 กฎการตอบแทนอย่างเสมอภาค ระบุว่า บุคคลควรมีโอกาสอย่างเท่าเทียมกันในการได้รับผลตอบแทนหรือรางวัล โดยปราศจากการจำแนก โดยใช้คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น ความสามารถ

1.3 กฎของการตอบแทนตามความต้องการ ระบุว่ารางวัลที่จะจ่ายควรจะยึดที่ความต้องการของบุคคล พิจารณาความต้องการได้รับของบุคคลว่าเป็นการรับรู้ว่าเป็นสิ่งที่ยุติธรรม ดังนั้น กฎเกณฑ์ในการจ่ายผลตอบแทนขึ้นอยู่กับค่านิยม ไม่มีกฎใดถูกหรือผิด สิ่งสำคัญของการต้องค้นหาความสอดคล้องกันในเรื่องกฎของการตอบแทนที่ยุติธรรม

2. ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้รูปแบบความยุติธรรมในด้านกระบวนการหรือวิธีการจ่ายผลตอบแทนซึ่งเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในนโยบาย และกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจ โดยแบ่งองค์ประกอบของความยุติธรรมด้านกระบวนการไว้ 2 แบบ คือ

2.1 ให้ความสำคัญกับบทบาทของพนักงาน ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการจะมีระดับที่สูงขึ้น เมื่อพนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ หรือสามารถให้ข้อมูลในกระบวนการทำงานได้

2.2 ให้ความสำคัญกับองค์ประกอบเชิงโครงสร้างของกระบวนการ กล่าวคือ การรับรู้ความยุติธรรมในด้านกระบวนการมีหน้าที่ซึ่งเป็นหลักเกณฑ์ทำให้พนักงานพึงพอใจหรือเป็นตัวแทนทำลาย หลักเกณฑ์ด้านกระบวนการเสนอแนะว่า การตัดสินใจควรทำด้วยความถูกต้อง ปราศจากอคติ ด้วยข้อมูลที่ถูกต้องมากที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้และผลตอบแทนสามารถปรับเปลี่ยนได้ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการต้องปฏิบัติให้พนักงานได้รับรู้ว่าในระหว่างกระบวนการพนักงานต้องได้รับการปฏิบัติอย่างให้เกียรติและสามารถถามถึงข้อสงสัยได้

Greenberg (2002: 89-92) ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยเน้นในเรื่องของการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน แบ่งออกเป็น 2 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การที่หัวหน้างานจะต้องมีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายถึงกระบวนการและผลการตัดสินใจที่กระทบต่อพนักงาน ทั้งนี้สิ่งที่อธิบายจะต้องชัดเจนพอที่จะไขข้อข้องใจของพนักงานได้

2. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การมีความสัมพันธ์กับคนอื่นๆ ในองค์การซึ่งอาจหมายถึงความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน หรือเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

Colquitt *et al.* (2001: 425-427) ได้กล่าวว่า การวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การนั้นมีการศึกษาวิจัยกันอย่างมากมายเพราะความยุติธรรมในองค์การเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงาน การลาออกจากงาน ความถูกต้อง ความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในปัจจุบันนั้นสามารถจำแนกองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไว้ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ เป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความยุติธรรมในการจัดสรรหรือแบ่งปันผลตอบแทน ผลลัพธ์ หรือรางวัลขององค์การได้รับผลตอบแทนที่สอดคล้องกับปริมาณและคุณภาพตามผลผลิตที่ทำได้และได้รับผลตอบแทนที่เท่าเทียมกันและสามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ในด้านค่านิยมขององค์การที่มีความน่าเชื่อถือ ค่านิยมเหล่านี้ได้แก่กฎระเบียบ หรือหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินใจยุติธรรม โดยมีหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินใจยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ได้แก่

1.1 ความเท่าเทียม (Equity) หลักเกณฑ์ความเท่าเทียม หมายถึง การที่พนักงานได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลที่เหมาะสมกับสิ่งที่ตนเองได้สร้างสรรค์หรือทุ่มเทให้กับองค์การ เช่น องค์การต้องการส่งพนักงานสองคน เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่มีค่าใช้จ่ายสูงและมีประโยชน์ต่อการพัฒนาทักษะการบริหารงาน โดยใช้หลักเกณฑ์ความเท่าเทียม พิจารณาจากผลการปฏิบัติงาน และสิ่งที่พนักงานได้ทุ่มเทให้กับองค์การ ในแง่ของความสามารถ ความพยายามและศักยภาพของพนักงาน พนักงานจึงจะได้รับการคัดเลือกให้ได้เข้ารับการฝึกอบรมนี้ ในกรณีนี้ความยุติธรรม คือ พนักงานที่มีความสามารถมากที่สุด และมีความเหมาะสมได้ถูกเสนอให้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตร

1.2 ความเสมอภาค (Equality) หลักเกณฑ์ความเสมอภาค หมายถึง การที่พนักงานทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในการได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลโดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่นความสามารถ เชื้อชาติ รูปร่างหน้าตา เป็นต้น แนวทางในการนำหลักเกณฑ์ความเสมอภาคมาใช้ในการตัดสินใจคือ การตัดสินใจโดยวิธีการสุ่ม เมื่อองค์การยังไม่ได้ตัดสินใจเลือกวิธีการในการคัดเลือก ควรนำหลักเกณฑ์ความเสมอภาคมาประยุกต์ใช้ เช่น องค์การต้องการคัดเลือกพนักงานสองคนเข้ารับการฝึกอบรม ดังนั้น พนักงานจะถูกแบ่งออกเป็นสองกลุ่ม เช่น แบ่งตามเพศ จากนั้นองค์การทำการคัดเลือกพนักงานที่มีคุณสมบัติเหมาะสมที่สุดทั้งเพศหญิงและเพศชาย ซึ่งเป็นการพิจารณาโดยใช้หลักเกณฑ์ความเท่าเทียม ส่วนการคัดเลือกพนักงานเพศหญิงและชายอย่างละหนึ่งคนเป็นการพิจารณาโดยใช้หลักความเสมอภาค ในกรณีนี้จะทำให้ได้บุคคลที่เหมาะสมที่สุดของทั้งสองเพศเป็นตัวแทนเข้ารับการฝึกอบรม

1.3 ความต้องการ (Need) หลักเกณฑ์ความต้องการ หมายถึง การที่ผลตอบแทนหรือรางวัลนั้นจะต้องจัดสรรและแบ่งปันโดยพิจารณาจากพื้นฐานความต้องการของแต่ละบุคคล องค์การจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับความต้องการของพนักงานแต่ละคน ให้พนักงานได้รับในสิ่งที่ต้องการเพื่อก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรม ตัวอย่างเช่น องค์การต้องการคัดเลือกพนักงานสองคนที่มีความต้องการมากที่สุดที่จะพัฒนาทักษะในด้านวิชาชีพโดยอาศัยการฝึกอบรมในหลักสูตรนี้ ซึ่งจะไม่พิจารณาถึงความแตกต่างในด้านอื่นๆ เช่น เพศ เป็นต้น ในกรณีนี้ความยุติธรรม คือ พนักงานสองคนที่มีความต้องการในการเข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรมากที่สุด ได้รับคัดเลือกให้เข้าร่วมในการฝึกอบรม

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ เป็นการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความยุติธรรมของวิธีการหรือกระบวนการขององค์การที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์หรือผลตอบแทนโดยเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ความแตกต่างที่สำคัญระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ คือ ความแตกต่างระหว่างเนื้อหา (Content) กับกระบวนการ (Process) ซึ่งเป็นพื้นฐานในการศึกษาเรื่องความยุติธรรม โดยได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ มิติที่หนึ่งให้ความสำคัญกับบทบาทในการแสดงความคิดเห็นของบุคคลที่เกิดขึ้นในกระบวนการ โดยบุคคลจะรับรู้ว่าการที่นำมาใช้มีความยุติธรรมก็ต่อเมื่อบุคคลได้มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็น ข้อมูลหรือมีอิทธิพลในกระบวนการตัดสินใจ Schminke et al. (2000: 295-296) พบว่า ระดับของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับระดับของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ

มิติที่สอง ให้ความสำคัญกับโครงสร้างองค์ประกอบของกระบวนการ โดยพิจารณาว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การเป็นหน้าที่หนึ่งที่เพิ่มเข้ามา ซึ่งหลักเกณฑ์ที่ใช้ในกระบวนการนั้นอาจได้รับการปฏิบัติหรือถูกล่วงละเมิด โดยหลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ในกระบวนการและการตัดสินใจด้านต่างๆควรกระทำอย่างเป็นขั้นตอน มีความสม่ำเสมอ ปราศจากอคติส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อมูลที่ถูกต้องเท่าที่จะสามารถหามาได้ และผลที่ได้จะต้องสามารถปรับปรุงเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม Folger and Cropanzano. (1998:318) ได้ยืนยันตัวชี้วัด 6 ประการที่ทำให้กระบวนการที่นำมาใช้เกิดการรับรู้ความยุติธรรม คือ มีความเสมอภาคปราศจากอคติส่วนบุคคล มีความถูกต้องแม่นยำ สามารถแก้ไขได้ในกรณีที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น มีความครอบคลุมในประเด็นที่เกี่ยวข้อง ตั้งอยู่บนมาตรฐานทางจริยธรรมที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไปและบุคคลจะรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการก็ต่อเมื่อกระบวนการมีความถูกต้อง กล่าวคือ การตัดสินใจภายในองค์การต้องมีความแน่นอน ทั้งนี้ กระบวนการจะมีความถูกต้องและบรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมในด้านต่างๆได้ก็ต่อเมื่อมี

2.1 ความเป็นกลาง (Neutral) ข้อมูลที่หามาได้มีความละเอียด โดยจะเน้นในเรื่องความถูกต้องแม่นยำ เป็นกลาง รวมทั้งต้องมีการทบทวนหรือตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนที่จะนำข้อมูลไปใช้

2.2 กระบวนการต้องมีความคงที่แน่นอน (Consistency with Specified procedures) กระบวนการที่กำหนดขึ้นต้องเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ กล่าวคือ องค์การจะต้องมีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการพิจารณา แม้ว่าเวลาพิจารณาอาจแตกต่างกัน

2.3 สถานภาพของตัวบุคคลภายในกลุ่ม (Standing) เพื่อการบรรลุเป้าหมายความยุติธรรม กระบวนการดังกล่าวจะต้องถูกนำมาปฏิบัติด้วยวิธีการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีความเหมาะสมกับสถานภาพของตัวบุคคลภายในกลุ่ม ในฐานะที่เป็นสมาชิกของกลุ่มหรือองค์การ โดยตัวบุคคลจะประเมินสถานภาพของตนเองภายในกลุ่ม ซึ่งพิจารณาจากคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่พนักงานได้รับ โดยเฉพาะเมื่อได้รับการปฏิบัติอย่างสุภาพ มีเกียรติ ความรู้สึกทางสถานภาพทางสังคมของตัวบุคคลภายในกลุ่มจะสูงมากขึ้น

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ (Intersectional Justice) เป็นการรับรู้ความยุติธรรมที่เกิดจากจิตใจของพนักงาน ความคิดของพนักงานที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งอย่างไม่เอนเอียงซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบย่อย ได้แก่

3.1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (Interpersonal Justice) หมายถึง พนักงานรับรู้ว่าการมีคุณธรรมในการแสดงออก ให้เกียรติ ให้ ความสำคัญ ให้ความเคารพต่อพนักงานด้วยความสุภาพ และเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลโดยจะ ส่งเสริมให้การรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานในองค์การเพิ่มมากขึ้น

3.2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ (Informational Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความยุติธรรมในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือเกี่ยวกับ กระบวนการขององค์การซึ่งพนักงานให้ความสนใจหรือต้องการทราบ หัวหน้างานควรมีข้อมูลที่ เพียงพอในการอธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายมีความถูกต้องเหมาะสม ซึ่งพนักงาน ควรจะได้รับข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการขององค์การที่ใช้ในการตัดสินใจผลตอบแทนของพนักงาน โดยข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมนั้น จะต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีเจตนาที่ ชัดเจน ปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น มีความถูกต้อง และอยู่บนพื้นฐานของเหตุและผล

จากแนวความคิดของนักวิชาการหลายท่านรวมถึงเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับการ รับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พบว่า มีการจำแนกองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ทั้งที่มีองค์ประกอบและการให้ความหมายที่ใกล้เคียงกันและแตกต่างกันออกไป โดยในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้เลือกใช้อ้างอิงองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมตามที่ Colquitt *et al.* (2001) ได้แบ่งไว้ซึ่งเป็น แนวความคิดที่มีความชัดเจนและมีลักษณะง่ายต่อการเข้าใจ มีความครอบคลุมในเรื่องความ ยุติธรรมในองค์การแง่มุมต่างๆอย่างครบถ้วน ซึ่งมีการสรุปรายละเอียดเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ดังนี้

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับการได้รับการ ปฏิบัติในด้านต่างๆจากองค์การอย่างยุติธรรมซึ่งสามารถแบ่งความยุติธรรมในองค์การเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ หมายถึง การที่พนักงาน รับรู้ว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การเพื่อตอบแทนการทำงานนั้น มีความยุติธรรม และเหมาะสม กับสิ่งที่พนักงานลงทุนให้กับองค์การ

การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้เกี่ยวกับวิธีการหรือกระบวนการที่นำมาใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์กรว่ามีความยุติธรรม

การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กรมีความยุติธรรมในการแสดงออก ให้เกียรติ ให้ความสำคัญ ให้ความเคารพต่อพนักงานด้วยความสุภาพ และเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคล

เป้าหมายของความยุติธรรมในองค์กร

เป้าหมายของความยุติธรรมในองค์กรนั้นมีหลายประการ โดย Sheppard *et al.* (1992: 17-18) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลและองค์กรต่างติดตามความยุติธรรมจากร่องราวในแต่ละวัน โดยมีเป้าหมายต่างกัน ซึ่งเป้าหมายของความยุติธรรมในองค์กรแบ่งได้เป็น 3 ประการ คือ

1. เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Performance Effectiveness) ซึ่งพิจารณาถึงความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสำเร็จของบุคคล เป้าหมายของประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผลผลิตที่มีคุณภาพสูงและมีปริมาณมากจากการผลิตของแต่ละบุคคล กลุ่มสายงาน และองค์กร
2. เพื่อตระหนักถึงความเป็นสังคม (Sense of Community) โดยบุคคลจะพยายามสร้างความรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งและเป็นที่ต้องการของสังคม มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ทั้งในระดับหน่วยงาน แผนก ฝ่ายหรือองค์กร ซึ่งเป้าหมายนี้จะมีค่าความสำคัญมากขึ้นในองค์กรที่มีกลุ่มงาน หรือการใช้กลยุทธ์ของทีมงานเป็นพื้นฐานในการปฏิบัติงาน
3. เพื่อศักดิ์ศรีของบุคคลและความเป็นมนุษย์ (Individual Dignity and Humanness) จะพิจารณาถึงผลตอบแทน กระบวนการต่างๆ และระบบภายในองค์กรที่จะสร้างวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีและสร้างความมีเอกลักษณ์และคุณค่าของบุคคล

สรุปได้ว่า เป้าหมายของความยุติธรรมในองค์กร เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เพื่อตระหนักถึงความเป็นสังคม และเพื่อศักดิ์ศรีของบุคคลและความเป็นมนุษย์ แต่เป้าหมายทั้งสามมักมีความขัดแย้งกันอยู่เสมอ เช่น กรณีที่องค์กรจ่ายค่าตอบแทนจำนวนมากให้แก่พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่ขณะเดียวกันก็อาจลดความเป็นสังคมของพนักงาน และอาจทำให้พนักงานบางคนรู้สึกว่าการให้ค่าตอบแทนสูงเกินไปหากมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานแล้วแต่ผลการปฏิบัติงานยังไม่ดีพอ

วิธีการสร้างความยุติธรรม

การสร้างความยุติธรรมนั้นพนักงานสามารถสร้างให้เกิดขึ้นได้โดย Adams (1965 อ้างใน กานดา จันทร์เข้ม, 2546: 71-72) ได้กล่าวถึง วิธีการที่พนักงานใช้ในการปรับเปลี่ยนให้เกิดความรู้สึกยุติธรรม โดยใช้วิธีการดังต่อไปนี้

1. การเปลี่ยนแปลงสิ่งลงทุนของตนเอง โดยอาจลดหรือเพิ่มสิ่งลงทุนให้สอดคล้องกับผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร
2. การเปลี่ยนผลตอบแทน โดยการเรียกร้องผลตอบแทนให้มากขึ้น
3. การเปลี่ยนทัศนคติ หรือพยายามทำให้ยอมรับว่าสัดส่วนระหว่างสิ่งที่ลงทุนและผลตอบแทนนั้นมีความสมเหตุสมผลแล้ว
4. หลบหนีจากสภาพการที่ไม่ยุติธรรมนั้น อาจหลบหนีเป็นการถาวร โดยการลาออกหรือหลบหนีชั่วคราวด้วยการขาดงานหรือลางานบ่อยๆ
5. พยายามหาทางเปลี่ยนแปลงสิ่งลงทุนหรือผลตอบแทนของผู้ที่ถูกนำมาเปรียบเทียบ เช่น ชักจูงเพื่อนร่วมงานให้ทำงานน้อยลงหรือบังคับให้ทำงานมากขึ้นหรือบางครั้งก็อาจหาทางให้เพื่อนร่วมงานได้ค่าตอบแทนน้อยลง
6. เปลี่ยนบุคคลที่นำมาเปรียบเทียบเพื่อให้ตนเองสบายใจขึ้น

สรุปได้ว่า วิธีการที่พนักงานใช้ในการปรับเปลี่ยนให้เกิดความรู้สึกยุติธรรม คือ การเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ลงทุนไปให้สอดคล้องกับสิ่งที่ได้รับ หรือการเรียกร้องผลตอบแทนที่มากขึ้น มีการเปลี่ยนทัศนคติให้ยอมรับผลตอบแทนนั้น อีกทั้งการหลบหนีจากสภาพที่ไม่ยุติธรรม ไม่ว่าจะเป็นการลาออกหรือลางาน รวมถึงเปลี่ยนบุคคลที่เรานำมาเปรียบเทียบ หรือพยายามเปลี่ยนแปลงสิ่งลงทุนหรือผลตอบแทนของผู้ที่ถูกนำมาเปรียบเทียบ

แนวทางการพัฒนาและจัดการความยุติธรรมในองค์กร

แนวทางการพัฒนาและจัดการความยุติธรรมในองค์กร โดย Gilliland and Langdon (1998 อ้างใน ชูชัย สมทิธิไกร, 2543: 43-53) ได้กล่าวไว้ว่า แนวทางการพัฒนาความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วยขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอน คือ การพัฒนาระบบ กระบวนการประเมินผลและการแจ้งผลการประเมิน

1. การพัฒนาระบบ (System Development) เป็นการสร้างระบบและวิธีการประเมินผลการปฏิบัติงาน โดยครอบคลุมเกี่ยวกับการกำหนดวัตถุประสงค์และเกณฑ์ของการประเมินผล การกำหนดมาตรฐานการปฏิบัติงาน การกำหนดบุคคลผู้ทำการประเมิน การสร้างหรือดัดแปลงเครื่องมือประเมิน การสื่อสารทำความเข้าใจกับทุกฝ่ายที่เกี่ยวข้องและการวางแผนการแจ้งผลการประเมิน ในขั้นตอนการพัฒนาระบบนี้ จะประกอบไปด้วยแนวปฏิบัติที่สำคัญ 4 ประการ ได้แก่

1.1 การรวบรวมความคิดเห็นของพนักงาน โดยใช้การสำรวจหรือสัมภาษณ์ ซึ่ง Schminke, *et al.* (2000: 294-304) พบว่าปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการคือการมีโอกาสดูความคิดเห็นในกระบวนการตัดสินใจ องค์กรสามารถให้โอกาสพนักงานได้แสดงความคิดเห็นผ่านทาง การสำรวจหรือการสัมภาษณ์เพื่อระบุถึงลักษณะงานที่ปฏิบัติ รวมทั้งรูปแบบการประเมินและผู้ที่ควรจะเป็นผู้ประเมิน การกระทำเช่นนี้พนักงานจะรู้สึกว่าคุณมีส่วนร่วมในการพัฒนาระบบการประเมินผล

1.2 การประกันว่าพนักงานทุกคนจะได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอหน้า รวมถึงการปฏิบัติอย่างคงเส้นคงวา นอกจากนี้ควรสื่อสารให้พนักงานทุกคนทราบข่าวสารอย่างทั่วถึง

1.3 การอธิบายให้พนักงานได้ทราบถึงสาเหตุที่ต้องมีการพัฒนาระบบการประเมินผล ซึ่งวิธีนี้จะเป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร ได้แก่ การสื่อสารหรือให้คำอธิบายอย่างชัดเจนเกี่ยวกับการประเมินและผลลัพธ์ของการประเมิน

2. กระบวนการประเมินผล (Appraisal Processes) องค์กรควรจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินการ และควบคุมการประเมินผลเพื่อให้การดำเนินการไปอย่างบริสุทธิ์ยุติธรรม และบรรลุจุดมุ่งหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งประกอบด้วยแนวทางปฏิบัติ 8 ประการ ได้แก่

2.1 เปิดโอกาสให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็น รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานได้คุยกับหัวหน้าก่อนที่จะมีการประเมิน

2.2 หัวหน้าควรจะใช้มาตรฐานเดียวกันในการประเมินพนักงานที่อยู่ในตำแหน่งหรือแผนกเดียวกัน องค์การจะต้องสร้างความมั่นใจแก่พนักงานว่าการประเมินมีความสอดคล้องกับวิธีการที่ประกาศไว้ล่วงหน้า นอกจากนี้ควรมีการฝึกอบรมหัวหน้าเพื่อให้มีความคงเส้นคงวาในการประเมิน และจะต้องทำกระบวนการและเครื่องมือประเมินให้มีความเป็นมาตรฐาน

2.3 ลดอคติของหัวหนาระหว่างการประเมิน โดยองค์การสามารถลดอคติของหัวหน้าโดยการจัดการฝึกอบรม รวมถึงการใช้การประเมินจากหลายฝ่าย เช่น การประเมินแบบ 360 องศา จะทำให้พนักงานรู้สึกว่ามีคุณธรรมเพิ่มขึ้น

2.4 การประเมินผลต้องมีความเกี่ยวข้องกับงานเช่นเดียวกับขั้นตอนการพัฒนาระบบ

2.5 สื่อสารให้พนักงานได้ทราบถึงความคาดหวังในการปฏิบัติงานก่อนที่จะมีการประเมินผลโดยหัวหน้างานจะต้องทราบมาตรฐานการปฏิบัติงานและวิธีการประเมินล่วงหน้า รวมทั้งแจ้งให้พนักงานทราบถึงความเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นระหว่างการประเมินด้วย

2.6 หลีกเลี่ยงการสร้างความปลอดภัย ได้แก่ การประเมินผลออกมาทางลบอย่างไม่คาดฝัน ซึ่งมักจะก่อให้เกิดความไม่ยุติธรรมออกมาได้ ซึ่งเป็นไปได้ว่าพนักงานมีความคาดหวังที่ไม่สอดคล้องกับความเป็นจริง ดังนั้นหัวหน้างานควรที่จะสื่อสารหรือแจ้งผลการปฏิบัติงานเป็นระยะอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้พนักงานตั้งความหวังสอดคล้องกับความเป็นจริง

2.7 ผู้ประเมินต้องมีความคุ้นเคยกับการทำงานของพนักงาน หากผู้ประเมินไม่ได้คุ้นเคยหรือมีโอกาสสังเกตการณ์ทำงานของพนักงาน ย่อมทำให้พนักงานรู้สึกไม่ยุติธรรมได้

2.8 ทำการตัดสินใจเชิงบริหารโดยอาศัยผลการประเมิน โดยทั่วไปแล้วพนักงานมักจะคาดหวังว่าการเลื่อนตำแหน่งหรือการขึ้นเงินเดือนจะอาศัยผลการประเมินเป็นหลัก หากไม่เป็นไปตามนี้จะรู้สึกว่ามีคุณธรรม ผู้บริหารจึงต้องทำการตัดสินใจเชิงบริหารโดยอาศัยการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3. **แจ้งผลการประเมิน (Performance Feedback)** คือการสื่อสารหรือบอกให้พนักงานได้ทราบถึงผลการประเมินว่าพนักงานทำงานได้ดีมากหรือน้อยเพียงใด รวมทั้งการให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับสิ่งที่ต้องแก้ไขปรับปรุงเพื่อให้ผลการปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น โดยมีแนวทางปฏิบัติ 4 ประการ ดังนี้

3.1 จะต้องให้พนักงานได้แสดงความคิดเห็นระหว่างกระบวนการแจ้งผลการประเมิน ทั้งในรูปแบบของการอภิปรายถึงปัญหาในการทำงานและการแลกเปลี่ยนความคิดเห็น นอกจากนี้ยังควรใช้การสื่อสารแบบสองทางและร่วมมือกันแก้ไขปัญหาก็ด้วย

3.2 เปิดโอกาสให้พนักงานได้โต้แย้งผลการประเมิน ซึ่งจะช่วยสร้างการรับรู้ความยุติธรรมให้เกิดขึ้นได้ นอกจากนี้ยังช่วยเพิ่มความชอบธรรมทางกฎหมายให้แก่ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานอีกด้วย

3.3 การแจ้งผลการประเมินจะต้องมีความเกี่ยวข้องกับงานและปราศจากอคติส่วนตัว ซึ่งองค์การควรที่จะมีการฝึกอบรมผู้บริหารให้รู้จักเทคนิคการแจ้งผลการประเมินที่ดี คือจะต้องมุ่งให้ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงาน มิใช่มุ่งวิจารณ์ตัวบุคคล วิธีการนี้จะช่วยลดความรู้สึกไม่ยุติธรรมของพนักงานได้

3.4 แจ้งผลการประเมินแก่พนักงานด้วยท่าทีที่ให้เกียรติ เนื่องจากการวิจัยบ่งชี้ว่าความรู้สึกไว้วางใจของพนักงาน และความสามารถของหัวหน้างานในการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างให้เกียรติเป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่หัวหน้างานต้องให้เกียรติแก่พนักงานไม่ว่าพนักงานจะมีผลการปฏิบัติงานที่ดีหรือไม่ดีอย่างไร

Greenberg (2002: 87) ยังได้กล่าวถึง วิธีการที่สำคัญที่ทำให้เกิดความยุติธรรมในองค์การ โดยหัวหน้างานต้องปฏิบัติตามลักษณะดังต่อไปนี้

1. ให้พนักงานทราบว่าการตัดสินใจในเรื่องต่างๆเกี่ยวกับการทำงานเกิดขึ้นได้อย่างไร
2. ให้โอกาสพนักงานแก้ไขสิ่งผิดพลาดให้เป็นสิ่งที่ถูกต้อง

3. ใช้นโยบายที่สอดคล้องและใช้การจัดการอย่างไม่มีอคติ
4. อธิบายถึงข้อมูลที่ใช้ประกอบการตัดสินใจว่าได้มาอย่างไร
5. ปฏิบัติกับพนักงานด้วยการให้เกียรติ

สรุปได้ว่า แนวทางการพัฒนาความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วย ขั้นตอนสำคัญ 3 ขั้นตอน คือ การพัฒนาระบบ กระบวนการประเมินผลและการแจ้งผลการประเมิน โดยหัวหน้างานปฏิบัติกับพนักงานทุกคนอย่างเสมอภาคและเท่าเทียม โดยปราศจากอคติ รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น และตัดสินใจเรื่องต่างๆ เปิดโอกาสให้พนักงานแก้ไขในสิ่งผิดพลาด มีการอธิบายข้อมูลต่างๆ ให้พนักงานทราบอย่างชัดเจน รวมถึงการปฏิบัติต่อพนักงานด้วยการให้เกียรติ

แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) พบว่ามีผู้ศึกษาและให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ดังนี้

Organ (1987: 4-6) กล่าวว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกด้วยตนเอง โดยไม่ได้คำนึงถึงรางวัลผลตอบแทนจากระบบการให้รางวัลที่เป็นทางการ และการไม่ทำพฤติกรรมนั้นๆ ก็ไม่ถูกลงโทษจากองค์กรและเป็นพฤติกรรมที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

Johns (1996: 149) กล่าวว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้กำหนดเป็นทางการในการพรรณาลักษณะงาน และเป็นพฤติกรรมที่สมาชิกสมัครใจหรืออาสาสมัครขึ้นมาเอง ไม่มีใครออกคำสั่งหรือแนะนำแต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิผล โดยพฤติกรรมนั้นไม่เกี่ยวข้องกับรางวัลหรือผลตอบแทนตามระบบประเมินผลขององค์กร

Robbins (2001: 21) กล่าวว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่ไม่ได้เป็นส่วนหนึ่งของหน้าที่ที่เป็นทางการของพนักงานที่องค์กรกำหนด แต่เป็นพฤติกรรมที่ช่วยส่งเสริมให้หน้าที่ขององค์กรมีประสิทธิผล การที่พนักงานปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากบทบาท จะช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จได้

Katz and Kahn (1978 cited in Organ, 1991: 275) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมการให้ความร่วมมือที่มีผลบวกต่อองค์การ แต่ไม่ได้กำหนดอย่างเป็นทางการว่าต้องปฏิบัติ หรือจะ ได้รับรางวัลจากการปฏิบัติ

Maschane and Gilnow (2000: 207) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำ เช่น หลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่ก่อให้เกิดประโยชน์ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน มีความอดทนต่อการบีบบังคับ การเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การและทำงานนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ปกติของตน

Moorhead and Griffin (2001: 108) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมของบุคคลในการสร้าง สนับสนุน ส่งเสริมให้เกิดผลทางบวกต่อองค์การ

Greenberg (2002: 128) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากพฤติกรรมที่เป็นทางการในการทำงาน และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์การ

Greenberg and Baron (2003: 408) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการของบุคคลที่องค์การคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์การ

Spector (2003: 250) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือข้อกำหนดของงาน และสร้างประโยชน์ให้กับองค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญในการให้การสนับสนุนประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์การโดยรวม

จากความหมายของคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังที่กล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง การกระทำที่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่การปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานแสดงออกหรือปฏิบัติด้วยความสมัครใจ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ โดยไม่ได้คำนึงถึงรางวัลตอบแทน และเป็นการกระทำที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้รับความสนใจจากนักวิชาการอย่างกว้างขวาง จึงมีผู้เสนอแนวคิดเพื่อใช้ในการอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกันออกไป ดังนี้

Organ and Konovsky (1989: 158-159) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 2 องค์ประกอบ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) มุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมที่มีจุดประสงค์ในการช่วยเหลือผู้อื่นโดยตรงในสถานการณ์ต่างๆ เช่น การปฐมพยาบาลพนักงานใหม่ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมากเกินไป เป็นต้น
2. การปฏิบัติตามกฎระเบียบโดยทั่วไป (Generalized Compliance) ซึ่งเป็นรูปแบบพฤติกรรมที่เกี่ยวกับความซื่อสัตย์ต่อหน้าที่ การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การ ซึ่งไม่เพียงเป็นการช่วยเหลือเฉพาะบุคคลใดบุคคลหนึ่งเท่านั้น แต่ยังเป็น การช่วยเหลือบุคคลและการปฏิบัติงานโดยส่วนรวมขององค์การ พฤติกรรมเหล่านี้ ได้แก่ การรักษาเวลา การไม่เสียเวลาในการปฏิบัติงาน โดยเปล่าประโยชน์ และพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการยอมรับปฏิบัติตามบรรทัดฐานที่องค์การได้วางไว้ หรืออีกนัยหนึ่งก็คือ เป็นพฤติกรรมที่บุคคลในองค์การพึงปฏิบัติ

Organ (1991) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 5 องค์ประกอบ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่อาสาช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน แนะนำผู้ร่วมงานใหม่ในการใช้อุปกรณ์ต่างๆ ช่วยเหลือผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานที่ยังไม่เสร็จโดยทันที การให้อุปกรณ์หรือทรัพยากรต่างๆ ที่จำเป็นแก่ผู้ร่วมงาน การสร้างสรรค์ความสงบเรียบร้อยในองค์การ (Peacemaking) ซึ่งเป็นพฤติกรรมในการช่วยเหลือในการป้องกัน แก่ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งที่ไม่สร้างสรรค์ระหว่างบุคคลในองค์การ และการกระตุ้นให้กำลังใจ (Cheerleading) ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกทั้งคำพูดและการกระทำในการให้กำลังใจ สร้างแรงจูงใจแก่ผู้ร่วมงานในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงและในการพัฒนาตนเองด้านวิชาชีพ

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ เพื่อช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการป้องกันปัญหา การคำนึงถึงผู้อื่นก่อนที่จะกระทำให้สิ่งใดสิ่งหนึ่ง การให้คำแนะนำเกี่ยวกับขั้นตอนการปฏิบัติงานแก่ผู้ร่วมงานที่ต้องการ รวมทั้งการให้ความเคารพสิทธิของผู้ร่วมงานในการร่วมแบ่งปันทรัพยากรต่างๆภายในองค์กร

3. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความอดทนอดกลั้นต่อความยากลำบาก ความผิดหวัง ความเครียดและความไม่สะดวกสบายที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ ซึ่งอาจเกิดขึ้นจากการปฏิบัติงาน ด้วยความสุ่มอดทน โดยไม่บ่นว่าหรือแสดงความไม่พอใจ

4. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกถึงการยอมรับและปฏิบัติตามกฎระเบียบ นโยบายขององค์กรด้วยความเคารพ โดยมีความซื่อสัตย์ในการมาปฏิบัติงาน การรักษาเวลา การรักษาความสะอาด การประหยัด การดูแลทรัพย์สินขององค์กร การใช้เวลาและทรัพยากรต่างๆขององค์กรอย่างมีคุณค่าและพฤติกรรมใดๆก็ตามที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาภายในองค์กร

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆขององค์กร ไม่เพียงแต่การแสดงความคิดเห็นในช่วงเวลาและรูปแบบที่ถูกต้องเหมาะสมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดตามข่าวสารต่างๆภายในองค์กร การเข้าร่วมประชุม การคุ้มครององค์กรจากผลกระทบต่างๆที่เกิดขึ้น และการกระทำที่ก่อให้เกิดการพัฒนาในด้านต่างๆภายในองค์กร

Organ and Bateman (1991: 275-276) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) คือ พฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกมาด้วยความเต็มใจ ปราศจากการบังคับ ซึ่งมีส่วนช่วยงานหรือปัญหาของบุคคลอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานหรืออาจอธิบายถึงการช่วยเหลือกัน เช่น การช่วยแนะนำพนักงานใหม่ในการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือต่างๆ ช่วยเพื่อนร่วมงานในกรณีที่ยังทำงานไม่เสร็จสมบูรณ์

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) คือ พฤติกรรมที่บุคคลแสดงถึงการเอาใจใส่ต่อบุคคลอื่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่น พยายามป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งกับบุคคลอื่น เนื่องจากการปฏิบัติงานต้องมีการพึ่งพาอาศัยกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบกับบุคคลอื่น

3. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) คือ พฤติกรรมที่บุคคลมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ ความไม่สะดวก ความเครียด หรือความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการทำงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ แต่เนื่องจากการเรียกร้องจะสร้างความกดดันให้ผู้บริหารและจะเกิดการโต้เถียงกันจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงานได้ บุคคลจึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ พฤติกรรมที่บุคคลปฏิบัติตามกฎระเบียบและสนองต่อนโยบายขององค์กร มีความตรงต่อเวลา มีการดูแลรักษาอุปกรณ์เครื่องมือต่างๆ ขององค์กร ไม่หยุดพักระหว่างทำงาน ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปในเรื่องส่วนตัว ทำงานให้เสร็จตามกำหนดเวลา มีความสำนึกในหน้าที่ที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กร

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) คือ พฤติกรรมที่บุคคลมีส่วนร่วมด้านความรับผิดชอบ การให้ความร่วมมือสร้างสรรค์สิ่งต่างๆ ในองค์กรเกี่ยวกับการดำเนินงาน โดยเข้าร่วมประชุม อ่านจดหมายเวียนภายใน อ่านข่าวสารในองค์กร เก็บความลับภายในองค์กร ชีตแนวปฏิบัติในการพัฒนาองค์กรให้เป็นไปในทิศทางเดียวกัน การแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ และเสนอแนะในสิ่งที่เหมาะสมและรูปแบบที่ถูกต้องแก่องค์กร

Graham (1991: 249-255) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อผู้นำขององค์กรและต่อองค์กรโดยรวม และมีพฤติกรรมที่เป็นตัวอย่างในการปกป้ององค์กรจากการถูกคุกคาม ซึ่งช่วยให้องค์กรมีชื่อเสียงและให้ความร่วมมือกับพนักงานคนอื่นๆ ในการสร้างประโยชน์ให้กับองค์กร

2. พฤติกรรมการเคารพเชื่อฟังองค์กร (Organizational Obedience) เป็นพฤติกรรมที่ให้ความสำคัญกับโครงสร้างขององค์กร รายละเอียดของงาน และนโยบายด้านบุคลากร โดยยอมรับถึงความจำเป็นรวมทั้งเหตุผลของกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรที่กำหนดไว้ การเคารพเชื่อฟังองค์กรอาจจะแสดงโดยการให้การเคารพต่อกฎระเบียบ และคำสั่งขององค์กร การตรงต่อเวลาใน

การปฏิบัติงานให้เสร็จและการส่งมอบผลงานให้ตรงเวลา และการช่วยกันดูแลรักษาทรัพยากรต่างๆ ขององค์กร

3. พฤติกรรมการมีส่วนร่วม (Organizational Participation) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออก โดยการให้ความสนใจในเหตุการณ์ต่างๆ ขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เป็นแบบอย่างที่ดีปฏิบัติ ในองค์กรโดยอยู่บนพื้นฐานของคุณธรรม พฤติกรรมนี้แสดงออกโดยแสดงความรับผิดชอบในการมีส่วนร่วมขององค์กร เช่น การให้ความสนใจในการประชุมโดยไม่ต้องบังคับ การแบ่งปัน ข้อมูลความคิดเห็นและแนวทางใหม่ๆ กับผู้อื่น การเสนอข้อมูลทางลบและสนับสนุนมุมมองที่แตกต่างจากผู้อื่นในการแสดงความคิดเห็นภายในกลุ่ม

Borman and Motowidlo (1993, cited in Podsakoff *et al.*, 2000: 518-525) ได้แบ่งองค์ประกอบ ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรไว้ 5 องค์ประกอบ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือและการให้ความร่วมมือกับผู้อื่น (Helping and Cooperating with Other) เป็นพฤติกรรมในการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน การช่วยเหลือลูกค้า และ พฤติกรรมการช่วยเหลืออื่นๆ

2. พฤติกรรมการร่วมรับผิดชอบ การสนับสนุนและการปกป้องวัตถุประสงค์ขององค์กร (Endorsing, Supporting, and Defending Organizational Objective) เป็นพฤติกรรมที่แสดงออกถึงความจงรักภักดีต่อองค์กร และให้ความสำคัญกับวัตถุประสงค์ เป้าหมายขององค์กร การทำงานอยู่กับ องค์กรในเวลาที่ต้องการเกิดวิกฤต และนำเสนอสิ่งที่น่าชื่นชมในองค์กรต่อบุคคลภายนอก

3. พฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบและกระบวนการขององค์กร (Following Organizational Rules and Procedure) เป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติตามคำสั่งและกฎระเบียบ ให้ความเคารพต่อผู้บังคับบัญชา ปฏิบัติตามค่านิยมขององค์กรและนโยบายขององค์กรรวมทั้งมีความ รับผิดชอบต่อหน้าที่ด้วยความสมัครใจ

4. พฤติกรรมความกระตือรือร้นและความพยายามเป็นพิเศษในการปฏิบัติงาน (Persisting with Enthusiasm and Extra Effort) เป็นพฤติกรรมความพยายามในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่มี ความจำเป็นในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วงตามเป้าหมาย รวมทั้งมีความกระตือรือร้น เป็นพิเศษในการปฏิบัติงาน

5. พฤติกรรมความสมัครใจในการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วง (Volunteering to Carry out Task Activities) เป็นพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่รับผิดชอบโดยที่ไม่ได้ระบุไว้อย่างเป็นทางการ เช่น การแสดงความคิดเห็นเพื่อพัฒนาองค์กร การมีความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ และการยอมรับความรับผิดชอบที่มากขึ้นด้วยความสมัครใจ

Podsakoff and Mackenzie (1994: 351-363) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 3 องค์ประกอบด้วยกัน คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Helping Behavior) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ ความตั้งใจให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ได้แก่ ผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชา เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์โดยรวมขององค์กร การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในทันทีเมื่อเกิดปัญหาในการทำงาน การให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

2. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่เอาใจใส่งานขององค์กร สร้างชื่อเสียงให้องค์กร ให้การสนับสนุน ให้ข้อมูลเพื่อนร่วมงาน และมีความสนใจในการเข้าประชุม

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดขึ้น อดทนต่อความผิดหวัง ความลำบาก ความไม่สะดวกสบายจากสภาพแวดล้อมการทำงานที่จำกัด หรืออดทนต่อความเครียด การให้อภัยผู้อื่นเมื่อเกิดความผิดพลาดเล็กน้อยๆ อันเป็นเหตุสุดวิสัยของบุคคลอื่นๆ ในองค์กร รวมทั้งการให้เกียรติและยกย่องผู้อื่น

Johns (1996: 149-150) ได้อธิบายองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมความช่วยเหลือ (Helping Behavior) คือ พฤติกรรมที่คอยให้ความช่วยเหลือคนอื่นๆ เมื่อบุคคลนั้นเกิดปัญหาในการทำงาน

2. พฤติกรรมสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) คือ รู้จักรับผิดชอบหน้าที่ของตนเอง ไม่ใช้ทรัพยากรขององค์กรไปโดยเปล่าประโยชน์

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Good Sport) คือ การรู้จักอดทนต่อปัญหาหรือความไม่สะดวกสบายที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ และอุปสรรคในการทำงานโดยปราศจากความไม่พอใจ

4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นและพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Courtesy and Cooperation) คือ การมีพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งในการทำงาน ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่นและการให้ความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงานเมื่อต้องพึ่งพาอาศัยกัน

จากการศึกษาแนวความคิดของนักวิชาการหลายท่าน รวมถึงเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพบว่า มีการจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งที่มีองค์ประกอบและการให้ความหมายที่ใกล้เคียงกันและแตกต่างกันออกไป โดยในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้นำมาปรับใช้เพื่อให้เข้ากับบริบทขององค์การและกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา สรุปได้ว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ นั้นเป็นการกระทำที่นอกเหนือจากข้อกำหนดในหน้าที่การปฏิบัติงาน ซึ่งพนักงานแสดงออกหรือปฏิบัติด้วยความสมัครใจ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ โดยไม่ได้คำนึงถึงรางวัลตอบแทน และเป็นการกระทำที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

การศึกษาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพื่อมุ่งหาความสัมพันธ์ของปัจจัยต่างๆ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีตัวแปรอิสระคือ ปัจจัยส่วนบุคคล ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ส่วนตัวแปรตามคือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยได้รวบรวมผลงานที่เกี่ยวข้องไว้ดังนี้

ประไพพร สิงหเดช (2538) ได้ศึกษาคุณลักษณะบุคลาการที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาข้าราชการกรมคุมประพฤติ พบว่า เพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน โดยเฉพาะเพศหญิงมีระดับความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่สูงกว่าเพศชาย

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543) ได้ศึกษางานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง โดยการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การครั้งนี้เป็นการให้ผู้บังคับบัญชาประเมินพฤติกรรมของพนักงาน โดยได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุงาน ระดับการศึกษา และสายงาน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานระดับปฏิบัติการที่มีเพศและสายงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทนขององค์การ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การและการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

อำพร พรพงษ์สุริยา (2544) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข พบว่า ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพ

กิตติมา คงขวัญเมือง (2545) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยยึดองค์การเป็นหลักกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลชุมชน พบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยยึดองค์การเป็นหลัก มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ

วรท วิลาวรรณ (2546) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจคอนกรีตผสมเสร็จเครือซิเมนต์ไทย พบว่า เพศ อายุ และอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน และพบว่าระดับการศึกษา ระดับพนักงาน สถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

อัญพร พูลทรัพย์ (2546) ที่ทำการศึกษาเรื่องบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา กองรายได้ การประปานครหลวง กับกลุ่มตัวอย่าง 224 คน ผลการวิจัย พบว่า เพศ ระดับการศึกษา และอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการ

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน แต่พบว่าอายุและสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

นนทกานต์ วุฒิอารีย์ (2547) ได้ทำการศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงาน
การแพทย์กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่าอายุ อายุการทำงาน และสถานภาพการสมรสที่แตกต่าง
กันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กรรณิกา ปาป้อง (2548) ได้ทำการศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจ
ในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงาน
กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานบางจาก ปิโตรเลียม จำกัด (มหาชน) และพนักงาน
การปิโตรเลียมแห่งประเทศไทย จำกัด (มหาชน) จำนวน 215 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มี
สถานภาพการสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ
ทางสถิติที่ระดับ .05 แต่พบว่าพนักงานที่มีเพศ อายุ ระดับการศึกษา อายุงานและรายได้ต่อเดือน
ต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

นฤเบศร์ สายพรหม (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานในมหาวิทยาลัย
เอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ
อยู่ในระดับปานกลาง และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และพบว่า
การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นันท์สภร์ อภิศักดิ์กุล (2548) ที่ได้ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความ
พึงพอใจในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า
บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) พบว่า เพศ อายุ อายุงาน และสถานภาพสมรสของพนักงาน
ฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน) ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พนิดา ทองเงา (2548) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการ พนักงานจำนวน

220 คน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทนขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรและการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พิชญ์พรรณ พุทธิมา (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง ที่มีพื้นฐานจากองค์กรและการรับรู้วัฒนธรรมองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรของพนักงานในองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพ จำนวน 260 คน ผลการศึกษา พบว่า พนักงานองค์กรขนส่งมวลชนกรุงเทพที่มี เพศ อายุ ระดับการศึกษา และอายุงานต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน และพบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรและความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์กรสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรได้

ภิรัช ณ นคร (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทนขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรและการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พนิดา ศรีโพธิ์ทอง (2550) ได้ทำการศึกษางานวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานกรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานในสายงานปฏิบัติการกลุ่มระบบส่งของการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย จำนวน 327 คน ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลต่างกัน ได้แก่ เพศ อายุ อายุงาน ระดับการศึกษา และสถานภาพสมรสต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

Niehoff and Moorman (1993) ได้ศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในฐานะที่เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการในการติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบริษัทแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา จำนวน 213 คน พบว่า วิธีการติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานด้วยการสังเกตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการขององค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Tang and Gilbert (1994) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานแผนกสุขภาพจิตจำนวน 155 คน ในรัฐเทนเนสซี ผลการศึกษาพบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์กร

Farh *et al.* (1997) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การในด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ด้านกระบวนการขององค์การและด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในผู้บริหารระดับกลางและระดับล่าง จากบริษัทอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 8 บริษัท พบว่า ความยุติธรรมในองค์การในด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ด้านกระบวนการขององค์การและด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Tang and Ibrahim (1998) ได้ศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่างมี 2 กลุ่ม กลุ่มแรก คือ พนักงานแผนกสุขภาพจิตและแผนกการพัฒนาการซ้ำ 155 คน ในภาคตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศสหรัฐอเมริกา กลุ่มที่สองคือ ตำรวจและทหาร 378 คน ในภาคตะวันออกเฉียงใต้ของประเทศอียิปต์และซาอุดีอาระเบีย ผลการศึกษาพบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ ความต้องการใฝ่สัมฤทธิ์ ความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจนอกตัวงานต่ำ เป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

Podsakoff *et al.* (2000) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ เพื่อตรวจสอบทฤษฎีและงานวิจัยเชิงประจักษ์ รวมทั้งข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) โดยศึกษาเกี่ยวกับงานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความผูกพันต่อองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Tang *et al.* (2000) ได้ศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับเงิน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความช่วยเหลือ: ศึกษาในสหรัฐอเมริกา ได้หวัน โปแลนด์ และอียิปต์ พบว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Van Dyne *et al.* (2000) ได้ศึกษาความเป็นกลุ่มนิยม การจงใจให้เกิดความเชื่อใจ และความ รู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองเพื่อพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่าความเป็น กลุ่มนิยม และความวางใจในความมั่นคง ปลอดภัยเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การและพบว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การมีผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Cohen- Charash and Spector (2001) ได้ศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การ ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) โดยศึกษางานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวกับการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การจำนวน 190 ชิ้น พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทน ขององค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกขององค์การ

Colquitt *et al.* (2001) ได้ศึกษาเรื่องความยุติธรรมในสหภาพ ซึ่งใช้การวิเคราะห์ห่อภิมาณ (Meta-Analysis) โดยศึกษาจากงานวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การย้อนหลังไป 25 ปี ผลการศึกษา พบว่าโดยรวมแล้ว การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านการปฏิสัมพันธ์ กันระหว่างบุคคลและด้านข้อมูลข่าวสาร มีความสัมพันธ์กับผลลัพธ์ขององค์การในหลายรูปแบบ เช่น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในองค์การ การลาออก พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ และผลการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

William *et al.* (2002) ได้ศึกษาความยุติธรรมในองค์การและความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานในหลายอุตสาหกรรมองค์การ และตำแหน่ง จำนวน 114 คน ผลการศึกษา พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับองค์การมีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Tepper and Taylor (2003) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ด้านกระบวนการขององค์การของผู้บัญชาการและของผู้ใต้บังคับบัญชา กับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกขององค์การ กับทหารกองรักษาการและผู้บังคับบัญชาจำนวน 373 นาย พบว่า การรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ

การสรุปแนวคิดและทฤษฎีผู้กรอบแนวความคิดในการวิจัย

จากการศึกษาและทบทวนเอกสาร แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมกร
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สรุปได้ว่า

1. ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน
เนื่องจากองค์กรเป็นสถานที่ที่มีคนอยู่ร่วมกันเป็นจำนวนมาก ดังนั้นคุณลักษณะส่วนบุคคลที่
เฉพาะตัวของแต่ละบุคคลย่อมส่งผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมที่แตกต่างกันออกไป ดังที่
ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2543: 81) ได้กล่าวไว้ว่า ลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกันมีผลต่อการ
แสดงออกของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีที่แตกต่างกัน ซึ่งคุณลักษณะเหล่านี้ได้แก่ เพศ ระดับ
การศึกษา และประสบการณ์การทำงาน นอกจากนี้ พิกพ วังเงิน (2547: 73) ได้กล่าวว่า
บุคลากรในองค์กรย่อมจะมีพฤติกรรมแตกต่างกันเนื่องจากลักษณะส่วนบุคคลที่แตกต่างกัน เช่น
เพศ อายุ การศึกษา อายุการทำงาน ความอาวุโสในระยะเวลาในการทำงานและสถานภาพสมรส
เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยคาดว่าลักษณะส่วนบุคคลของพนักงาน กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม จะ
ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หรืออาจกล่าวได้ว่า ปัจจัยเหล่านี้
เป็นปัจจัยส่วนบุคคลที่ติดตัวพนักงานแต่ละคนมา และมีความแตกต่างกันไปเฉพาะตัวตามแต่ละ
บุคคล ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประไพพร สิงหเดช (2538) ที่พบว่า เพศแตกต่างกันมี
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา (2543) พบว่า อายุงาน
และระดับการศึกษาต่างกันมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน วรท วิลาวรรณ
(2546) พบว่า ระดับการศึกษา ระดับพนักงาน สถานที่ปฏิบัติงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมกรเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน อัญพร พูลทรัพย์ (2546) พบว่าอายุและสถานภาพสมรสแตกต่างกัน
มีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน กรรณิกา ปาป้อง (2548) พบว่า พนักงานที่มี
สถานภาพสมรส ต่างกันมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน และ
นนทกานต์ วุฒิอารีย์ (2547) พบว่า อายุ อายุการทำงาน และสถานภาพการสมรสที่แตกต่างกันมี
พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดว่าปัจจัยส่วนบุคคล
แตกต่างกันจะมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

2. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากงานวิจัย พบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การมี
ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (พิชญ์พรณ พุทธิมา, 2548;
กิตติมา คงขวัญเมือง, 2545; Tang *et al.*, 2000; Tang and Gilbert, 1994; Tang and Ibrahim, 1998;
Van Dyne, *et al.*, 2000) ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจาก
องค์การ ของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม จะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการ
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การ

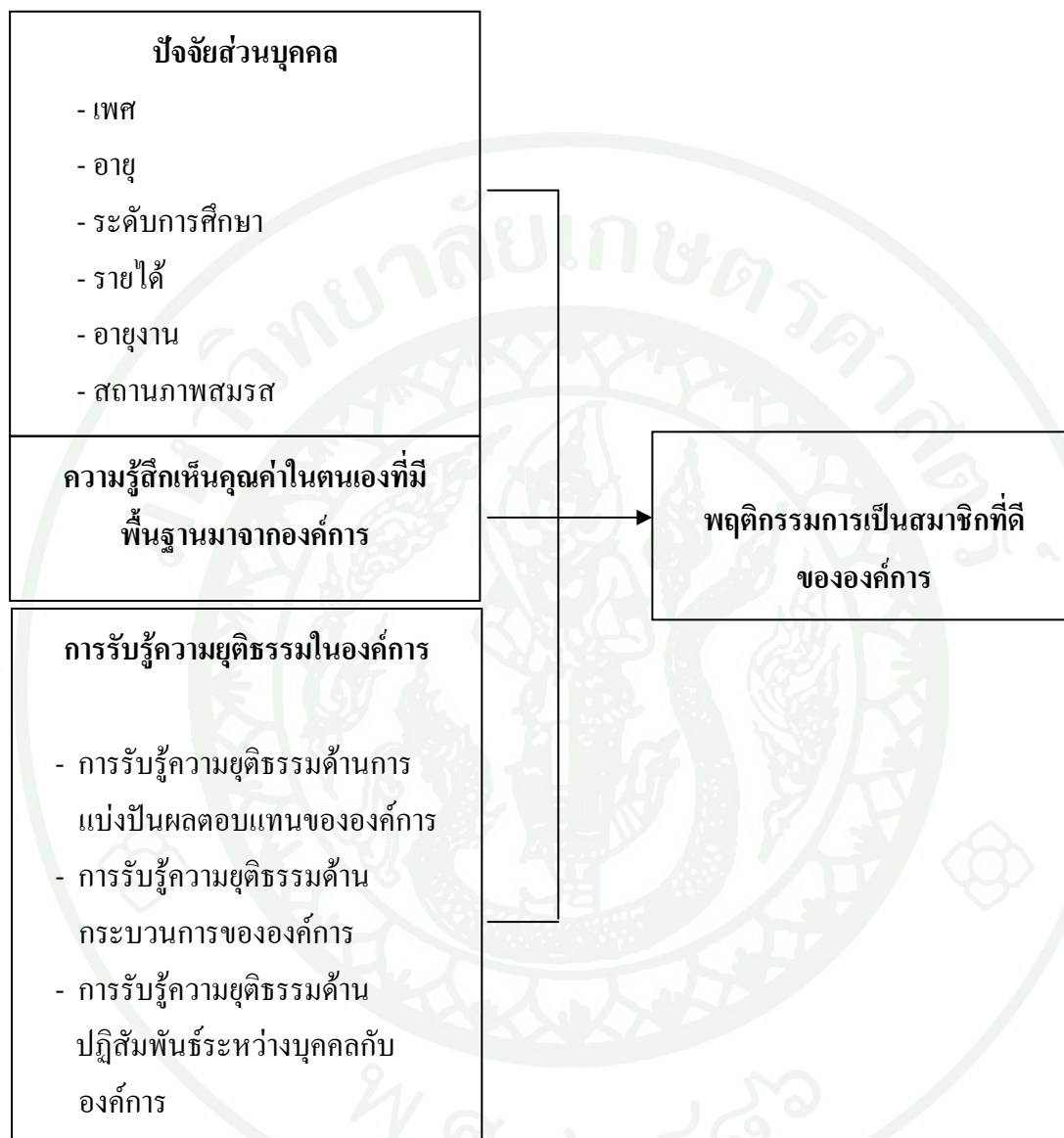
จากงานวิจัย พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ภัทรนถน พันธ์สุธิดา, 2543; อำพร พรพงษ์สุริยา, 2544; Niehoff
and Moorman, 1993; Colquitt *et al.*, 2001; Podsakoff *et al.*, 2000) นอกจากนี้มีงานวิจัยที่พิจารณา
เป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การมี
ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ภัทรนถน พันธ์สุธิดา, 2543;
พนิดา ทองเงา, 2548; ภิรัช ฌ นคร, 2548; Cohen- Charash and Spector, 2001; Farh, *et al.*, 1997) และ
งานวิจัยที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการขององค์การ มีความสัมพันธ์
ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ภัทรนถน พันธ์สุธิดา, 2543; พนิดา ทองเงา,
2548; ภิรัช ฌ นคร, 2548; Tepper and Taylor, 2003; Cohen- Charash and Spector, 2001; Niehoff
and Moorman, 1993; Farh, *et al.*, 1997) และงานวิจัยที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้าน
ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การมีความสัมพันธ์ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การ (ภัทรนถน พันธ์สุธิดา, 2543; นฤเบศร์ สายพรหม, 2548; ภิรัช ฌ นคร, 2548;
พนิดา ทองเงา, 2548; William, *et al.*, 2002; Farh, *et al.*, 1997) ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดว่า การรับรู้ความ
ยุติธรรมภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

4. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากงานวิจัยของพิชญ์พรรณ พุทธิมา (2548) และ Tang and Ibrahim (1998) พบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ นอกจากนี้มีงานวิจัยของอำพร พรพงษ์สุริยา (2544) และ Farh *et al.* (1997) พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ดังนั้นผู้วิจัยจึงคาดว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการทบทวนเอกสาร แนวความคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งหมดที่ได้กล่าวมา นำไปสู่การกำหนดตัวแปรในการวิจัย ดังที่ปรากฏในกรอบแนวคิดการวิจัยดังต่อไปนี้

กรอบแนวคิดการวิจัย



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.1 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.2 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.3 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.4 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.5 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

1.6 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

2. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

4. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

บทที่ 3

วิธีการวิจัย

การศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม โดยมีวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานราชการระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษา ตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปของ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ซึ่งมีจำนวน 502 คน (เก็บข้อมูล ระหว่างเดือนมีนาคม- เมษายน พ.ศ. 2551) โดยคำนวณหาขนาดของกลุ่มตัวอย่างประชากรด้วยสูตร ของ Yamane (1973 อ้างใน บุญธรรม กิจปริดาบริสุทธ์, 2540: 71) ที่มีความคลาดเคลื่อนของการ สุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 ดังนี้

สูตร
$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

เมื่อ n = ขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

N = จำนวนสมาชิกประชากร

e = ความคลาดเคลื่อนในการสุ่มตัวอย่างซึ่งกำหนดให้เท่ากับ ร้อยละ 5 (0.05)

แทนค่าในสูตร จะได้

$$n = \frac{502}{1 + 502(0.05)^2}$$

$$= 222.61$$

$$\approx 223 \text{ คน}$$

จากการคำนวณได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างจำนวน 223 คน จากนั้นเพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างที่มีจำนวนพอเหมาะสำหรับเป็นตัวแทนและมีขนาดมากเพียงพอเพื่อที่จะใช้ในการศึกษา จึงทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยมีหน่วยงานต่างๆ ในกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมเป็นชั้นภูมิ เพื่อใช้คัดเลือกเป็นตัวแทนของกลุ่มตัวอย่างจากประชากรทั้งหมด โดยใช้สูตร ดังนี้

$$\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม} = \frac{\text{จำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด} \times \text{จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม}}{\text{จำนวนประชากรทั้งหมด}}$$

จากการคำนวณจากสูตร จะได้จำนวนกลุ่มตัวอย่าง ดังนี้

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่างแบ่งตามชั้นภูมิตามสัดส่วน

หน่วยงาน	จำนวนประชากร	ร้อยละ	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
สำนักงานเลขานุการกรม	17	3.4	8
กองคลัง	24	4.8	11
กองคำนวณและเฉลี่ยทรัพย์สิน	43	8.6	19
กองจำหน่ายทรัพย์สิน	39	7.7	17
กองบังคับคดีล้มละลาย 1	22	4.4	10
กองบังคับคดีล้มละลาย 2	108	21.5	48
กองบังคับคดีล้มละลาย 3	18	3.6	8
กองบังคับคดีล้มละลาย 4	9	1.8	4
กองบังคับคดีล้มละลาย 5	26	5.2	11
กองยึดทรัพย์สิน	36	7.1	16
กองอายัดทรัพย์สิน	10	2.0	5
สำนักงานวางทรัพย์สินกลาง	18	3.6	8
สำนักฟื้นฟูกิจการขอลูกหนี้	26	5.2	11
กองฝึกอบรมเชิงปฏิบัติการ	106	21.1	47
รวม	502	100.0	223

หลังจากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลาก คือนำรายชื่อพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มาจับฉลากด้วยวิธีการจับแล้วใส่คืน และแจกจ่ายแบบสอบถามตามรายชื่อของพนักงานที่จับได้ ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่กำหนดไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล จำนวน 6 ข้อ ประกอบด้วยคำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงาน และสถานภาพสมรส มีลักษณะคำถามเปิดแบบให้เติมข้อความและเป็นแบบตรวจรายการ (Check List)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้สร้างแบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ ตามแนวคิดของ Pierce *et al.* (1989) ลักษณะของแบบสอบถามเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) มีข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก (Positive) จำนวน 19 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 5, 7, 8, 9, 10, 12, 13, 15, 16, 17, 18, 19, 21, 22, 23, 24 และ 25 ส่วนข้อคำถามทางลบ (Negative) จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ ข้อ 3, 4, 6, 11, 14 และ 20 ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดของ Colquitt *et al.* (2001) และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยคำถามจำนวน 30 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกทั้งหมด ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยระดับความคิดเห็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด โดยแบ่งแบบสอบถามออกเป็น 3 ด้าน ประกอบด้วย

3.1 ด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 และ 10

3.2 ด้านกระบวนการขององค์การ จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19 และ 20

3.3 ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ จำนวน 10 ข้อ ได้แก่ ข้อ 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 และ 30

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า การรวบรวมแนวความคิด ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และสร้างแบบสอบถามให้สอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษาวิจัย โดยแบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนี้มีลักษณะเป็นมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ เป็นข้อคำถามเชิงบวก (Positive) ทั้งหมด ลักษณะของข้อคำถามประกอบด้วยระดับพฤติกรรม 5 ระดับ คือ บ่อยมาก บ่อย บางครั้ง น้อยครั้ง และไม่เคย

แบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

ระดับความเห็น	ข้อคำถามทางบวก (คะแนน)	ข้อคำถามทางลบ (คะแนน)
น้อยที่สุด	1	5
น้อย	2	4
ปานกลาง	3	3
มาก	4	2
มากที่สุด	5	1

แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

ระดับความเห็น	ข้อคำถามทางบวก (คะแนน)
น้อยที่สุด	1
น้อย	2
ปานกลาง	3

ระดับความเห็น	ข้อคำถามทางบวก (คะแนน)
มาก	4
มากที่สุด	5

แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มีเกณฑ์ให้คะแนนดังนี้

ระดับความเห็น	ข้อคำถามทางบวก (คะแนน)
ไม่เคยปฏิบัติ	1
น้อยครั้ง	2
บางครั้ง	3
บ่อยครั้ง	4
สม่ำเสมอ	5

การแปลคะแนน ผู้วิจัยได้นำคะแนนการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ย จากนั้นนำคะแนนเฉลี่ยมาแบ่งช่วงคะแนนโดยกำหนดช่วงคะแนนเฉลี่ยเป็น 3 ระดับ คือ ระดับต่ำ ระดับปานกลาง และระดับสูงโดยพิจารณาจากค่าพิสัย (อังกรีย์ จันทลักษณ์, 2544) ดังนี้

$$\text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} = \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}}$$

$$\text{เมื่อ จำนวนสูงสุด} = 5$$

$$\text{จำนวนต่ำสุด} = 1$$

$$\text{จำนวนช่วงชั้น} = 3$$

$$\begin{aligned} \text{แทนค่า} &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.67-5.00 หมายถึง มีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การในระดับสูง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.34-3.66 หมายถึง มีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การในระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-2.33 หมายถึง มีระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การในระดับต่ำ

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.67-5.00 หมายถึง มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การระดับสูง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.34-3.66 หมายถึง มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-2.33 หมายถึง มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การระดับต่ำ

การแปลความหมายค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 3.67-5.00 หมายถึง มี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับสูง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 2.34-3.66 หมายถึง มี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับปานกลาง

ค่าคะแนนเฉลี่ยระหว่าง 1.00-2.33 หมายถึง มี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับต่ำ

การตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ

การวิจัยนี้มีการตรวจสอบเพื่อหาคุณภาพของเครื่องมือ โดยมีขั้นตอนดังนี้

1. นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้น ไปหาความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) เพื่อตรวจสอบความครอบคลุมของเนื้อหาในสิ่งที่ต้องการวัดและภาษาที่ใช้ในแบบสอบถามให้มีความเหมาะสม โดยให้คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้เชี่ยวชาญเป็นผู้ตรวจและให้คำแนะนำ หลังจากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไข
2. ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มประชากรที่ทำการศึกษา จำนวน 35 คน และนำผลที่ได้จากการทดสอบมาทำการวิเคราะห์รายข้อ เพื่อตรวจสอบคุณภาพของข้อคำถามและความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม
3. วิเคราะห์ข้อคำถามรายข้อ (Item Analysis) โดยหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของแบบสอบถามด้านนั้นๆ (Item-Total Correlation)
4. หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายด้าน โดยการหาค่าความสอดคล้องภายใน ใช้การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha Coefficient) ของครอนบาค (Cronbach) (รายละเอียดผลการวิเคราะห์อยู่ในภาคผนวก ข)

ผลการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามมีรายละเอียดดังนี้

1. แบบสอบถามความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .9282
2. แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .9707 และเมื่อพิจารณาเป็นองค์ประกอบได้ค่าความเชื่อมั่นดังนี้

ด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ .9243

ด้านกระบวนการขององค์การ .9469

ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ .9500

3. แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับเท่ากับ .8827

การเก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างในแต่ละชั้นตอนได้ดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

1. ขอนหนังสือแนะนำตัวจากภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ เพื่อขออนุญาตเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง และการอำนวยความสะดวกในงานวิจัย ต่อเลขานุการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม
2. ประสานงานกับเจ้าหน้าที่ในแต่ละหน่วยงาน เพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์และความสำคัญของการวิจัย และขอรายละเอียดของประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
3. นำแบบสอบถามมอบให้ผู้ประสานงานในแต่ละหน่วยงานเพื่อแจกให้พนักงานราชการที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล จำนวนทั้งสิ้น 223 ฉบับ โดยผู้ประสานงานในแต่ละหน่วยงานจะเป็นผู้รวบรวมแบบสอบถามคืนจากพนักงานราชการ และผู้วิจัยติดตามเก็บแบบสอบถามคืนจากผู้ประสานงานในแต่ละหน่วยงานอีกครั้งหนึ่ง
4. ผู้วิจัยติดตามเก็บแบบสอบถามคืนจากผู้ประสานงานในแต่ละหน่วยงานได้แบบสอบถามกลับคืนมาทั้งหมดจำนวน 223 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่ถูกต้องสมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 223 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของแบบสอบถามทั้งหมด
5. นำแบบสอบถามที่ได้ไปคิดคะแนนแล้วจึงนำคะแนนที่ได้ไปวิเคราะห์ตามวิธีการทางสถิติต่อไป

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปและค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ คือ

1. ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง
2. ค่าเฉลี่ย (Mean) ใช้แปลความหมายของข้อมูลต่างๆ
3. ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้แสดงการกระจายของข้อมูล
4. ค่า t-test เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างสองกลุ่ม
5. ค่า F-test เพื่อใช้ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างมากกว่าสองกลุ่ม
6. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อหาความสัมพันธ์ของตัวแปรสองตัวที่เป็นอิสระต่อกัน
7. วิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อพยากรณ์ตัวแปรตามตัวหนึ่งซึ่งส่งผลมาจากตัวแปรอิสระตั้งแต่สองตัวแปรขึ้นไป

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์แทนความหมายดังต่อไปนี้

$\bar{X}$	แทน	ค่าเฉลี่ย
S.D.	แทน	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
t	แทน	ค่า t-test ที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของตัวพยากรณ์
F	แทน	ค่า F-test ที่ใช้ในการทดสอบนัยสำคัญของตัวพยากรณ์
p-value	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ
df	แทน	ค่าองศาความเป็นอิสระ
SS	แทน	ผลบวกของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง

MS	แทน	ผลต่างของคะแนนเบี่ยงเบนยกกำลังสอง
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R^2_{adj}	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับตัวแล้ว
b	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ
Beta	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวแปรพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน
S.E.b	แทน	ความคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ b
Overall F	แทน	ค่าสถิติ F-test ของสมการพยากรณ์
Contant	แทน	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
**	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
*	แทน	มีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

บทที่ 4

ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์

ผลการวิจัย

การศึกษานี้เป็นการศึกษาความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ: กรณีศึกษา กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ผลการศึกษานี้ได้ทำการวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลตามลำดับดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงานและ สถานภาพสมรส

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ: กรณีศึกษา กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมุติฐาน

ตอนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อายุงานและ สถานภาพสมรส

ตารางที่ 2 จำนวนและร้อยละของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมจำแนกตาม ปัจจัยส่วนบุคคล

			(n = 223)
ปัจจัยส่วนบุคคล			
เพศ	ชาย	84	37.7
	หญิง	139	62.3
อายุ	ต่ำกว่า 26 ปี	62	27.8
	26-36 ปี	126	56.5
	สูงกว่า 36 ปี	35	15.7
	อายุต่ำสุด= 22 ปี อายุสูงสุด= 51 ปี อายุเฉลี่ย=30.78 ปี		S.D. = 6.21
ระดับการศึกษา	ปริญญาตรี	202	90.6
	ปริญญาโท	21	9.4
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน	ต่ำกว่า 9,500 บาท	37	16.6
	9,500 – 11,000 บาท	154	69.1
	สูงกว่า 11,000 บาท	32	14.3
รายได้ต่ำสุด = 7,000 บาท รายได้สูงสุด=30,000 บาท รายได้เฉลี่ย = 10,839.44 บาท S.D = 3204.49			
อายุงาน	ต่ำกว่า 2 ปี	83	37.2
	2-8 ปี	93	41.7
	สูงกว่า 8 ปี	47	21.1
อายุงานต่ำสุด = 1 เดือน อายุงานสูงสุด = 28 ปี อายุงานเฉลี่ย = 4 ปี 10 เดือน S.D. 57.30			

ตารางที่ 2 (ต่อ)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สถานภาพสมรส		
โสด	172	77.1
สมรส/หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	51	22.9

จากตารางที่ 2 พบว่าจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษามีจำนวน 223 คน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคลได้ดังนี้

เพศ พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 และเพศชาย มีจำนวน 84 คน คิดเป็นร้อยละ 37.7 ตามลำดับ

อายุ พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26-36 ปี มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 รองลงมามีอายุต่ำกว่า 26 ปี จำนวน 62 คน คิดเป็นร้อยละ 27.8 และกลุ่มตัวอย่างที่มีอายุสูงกว่า 36 ปี มีจำนวนน้อยที่สุดคือ 35 คน คิดเป็นร้อยละ 15.7 ตามลำดับ

ระดับการศึกษา พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 90.6 และระดับปริญญาโท จำนวน 21 คน คิดเป็นร้อยละ 9.4

รายได้เฉลี่ยต่อเดือน พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,500 – 11,000 บาท มีจำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 รองลงมามีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนต่ำกว่า 9,500 บาท มีจำนวน 37 คน คิดเป็นร้อยละ 16.6 และรายได้สูงกว่า 11,000 บาท มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 32 คน คิดเป็นร้อยละ 14.3 ตามลำดับ

อายุงาน พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีอายุงาน 2-8 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 รองลงมามีอายุงานต่ำกว่า 2 ปีจำนวน 83 คน

คิดเป็นร้อยละ 37.2 และอายุงานสูงกว่า 8 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด คือ จำนวน 47 คน คิดเป็นร้อยละ 21.1 ตามลำดับ

สถานภาพสมรส พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมที่ใช้ในการศึกษาส่วนใหญ่มีสถานภาพโสด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1 และสถานภาพสมรส /หย่า /หม้าย/ แยกกันอยู่ จำนวน 51 คน คิดเป็นร้อยละ 22.9

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ: กรณีศึกษา กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ($\bar{X}$) และค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) ของตัวแปรความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ	3.60	.34	ปานกลาง
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม	3.39	.44	ปานกลาง
- ด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ	3.28	.48	ปานกลาง
- ด้านกระบวนการขององค์การ	3.39	.54	ปานกลาง
- ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ	3.48	.45	ปานกลาง
พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	3.85	.41	สูง

จากตารางที่ 3 พบว่า พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม จำนวน 223 คน มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.60

พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีระดับของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และเมื่อพิจารณาการรับรู้ความยุติธรรมรายด้าน พบว่า พนักงานราชการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร ด้านกระบวนการขององค์กรและด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 3.39 และ 3.48 ตามลำดับ

ส่วนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85

ตอนที่ 3 การวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 4 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมจำแนกตามเพศ

(n = 223)

เพศ	n	$\bar{X}$	S.D.	t	p-value
ชาย	84	3.84	.40	-45	.65
หญิง	139	3.86	.42		

จากตารางที่ 4 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมจำแนกตามเพศ พบว่า พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 5 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี
กระทรวงยุติธรรม จำแนกตามอายุ

(n = 223)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
อายุ					
ระหว่างกลุ่ม	2	.46	.23	1.35	.262
ภายในกลุ่ม	220	37.36	.17		
รวม	222	37.82			

จากตารางที่ 5 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีอายุต่างกัน พบว่า พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี
กระทรวงยุติธรรม จำแนกตามระดับการศึกษา

(n = 223)

ระดับการศึกษา	n	$\bar{X}$	S.D	t	p-value
ปริญญาตรี	202	3.86	.41	.72	.48
ปริญญาโท	21	3.79	.48		

จากตารางที่ 6 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน พบว่า พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 7 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี
กระทรวงยุติธรรม จำแนกตามรายได้

(n = 223)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
รายได้เฉลี่ยต่อเดือน					
ระหว่างกลุ่ม	2	.03	.02	.09	.91
ภายในกลุ่ม	220	37.79	.17		
รวม	222	37.82			

จากตารางที่ 7 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีรายได้ต่างกัน พบว่า พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

ตารางที่ 8 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี
กระทรวงยุติธรรม จำแนกตามอายุงาน

(n = 223)

แหล่งความแปรปรวน	df	SS	MS	F	p-value
อายุงาน					
ระหว่างกลุ่ม	2	.95	.48	2.84	.06
ภายในกลุ่ม	220	36.87	.17		
รวม	222	37.82			

จากตารางที่ 8 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีอายุงานต่างกัน พบว่า พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

ตารางที่ 9 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม จำแนกตามสถานภาพสมรส

(n = 223)

สถานภาพสมรส	n	$\bar{X}$	S.D	t	p-value
โสด	172	3.85	.41	-.09	.93
สมรส/หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	51	3.86	.44		

จากตารางที่ 9 เปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน พบว่า พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 2 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กรของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการขององค์กรของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การ

ตารางที่ 10 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม

ตัวแปร	พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
	r
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ	.541**
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดยรวม	.505**
- ด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ	.443**
- ด้านกระบวนการขององค์การ	.463**
- ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ	.464**

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 10 พบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .541$) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .505$) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ด้านกระบวนการขององค์การ และด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = .443, .463, .464$) ตามลำดับ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 4 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (Stepwise Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 4 ดังนี้

1. ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

Self	หมายถึง	ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ
Just 1	หมายถึง	การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปัน ผลตอบแทนขององค์การ
Just 2	หมายถึง	การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการของ องค์การ
Just 3	หมายถึง	การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่าง บุคคลกับองค์การ

2. ตรวจสอบข้อกำหนด (Assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 โดยทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระเพื่อดูว่าปัจจัยเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่าง ๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้วจะทำให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ เกิดปัญหาที่เรียกว่า “Multicollinearity Problem” ขึ้นได้ ซึ่งถ้าเกิดปัญหานี้ขึ้นเราจะต้องแก้ไขด้วยการตัดตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กันสูงออกไป (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540: 86)

ตารางที่ 11 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ประกอบด้วย ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การก่อนนำไปวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ

	Self	Just1	Just2	Just3
Self	-	.496**	.461**	.433**
Just1	-	-	.741**	.641**
Just2	-	-	-	.771**
Just3	-	-	-	-

** อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากตารางที่ 11 พบว่า ไม่มีตัวแปรอิสระใดที่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสามารถนำตัวแปรทั้งหมดไปวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ ในการศึกษาครั้งนี้ต่อไป

ตารางที่ 12 การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเมื่อให้ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เป็นตัวแปรอิสระ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นตัวแปรตาม

ตัวพยากรณ์	b	S.E.b	Beta	t	p-value
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ	.504	.072	.418	6.97	.00
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ	.262	.055	.283	4.72	.00
R = .598 R ² = .357 R ² _{adj} = .352 Overall F = 61.179 Constant = 1.123 p-value = .00					

จากตารางที่ 12 พบว่า ตัวแปรที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้แก่ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 35.20 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 กล่าวคือ

เมื่อพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การสูงขึ้น 1 หน่วย จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การดีขึ้น .504 หน่วย

เมื่อพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ สูงขึ้น 1 หน่วย จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การดีขึ้น .262 หน่วย โดยทั้งสองตัวแปรสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 35.2

เมื่อนำตัวแปรอิสระทั้ง 2 ตัว ที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมาจัดเป็นรูปสมการ จะได้สมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ ดังนี้

สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ = $1.123 + .504$ (ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ) + $.262$ (การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ)

และสมการการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมาตรฐานดังนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ = $.418$ (ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ) + $.283$ (การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ)

จากสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่าตัวแปรอิสระที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงสุด คือ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ รองลงมาคือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ ตามลำดับ

ข้อวิจารณ์

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ

ผลการศึกษาพบว่า พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม เป็นกลุ่มบุคคลที่ให้บริการแก่ประชาชนทั่วไป เป็นการทำให้ประโยชน์ให้แก่ประเทศชาติ จึงถือว่าเป็นงานที่มีเกียรติและได้รับการยกย่องจากสังคม แต่เนื่องจากลักษณะงานของพนักงานราชการ ได้ถูกกำหนดขอบเขตงานไว้อย่างแน่นอน จึงอาจทำให้พนักงานราชการรับรู้ว่าคุณค่าในตนเองมีความรู้ความสามารถ มีความสำคัญ น่ายกย่อง ในฐานะที่เป็นสมาชิกขององค์การไม่มากเท่าที่ควร ดังนั้นความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การจึงอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์พรหม พุทธิมา (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การ และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า พนักงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมหานครมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม อยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก พนักงานราชการมีความรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติในด้านต่างๆจากองค์การอย่างยุติธรรมในระดับปานกลาง ทั้งนี้เพราะในระบบราชการพนักงานราชการต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับในการทำงานเหมือนกัน แต่เนื่องจากการรับรู้ของพนักงานราชการแต่ละบุคคลมีความแตกต่างกัน ประกอบกับเมื่อพิจารณาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าโดยส่วนใหญ่พนักงานราชการมีสถานภาพโสด อายุอยู่ระหว่าง 26 -36 ปีและมีอายุงาน 2-8 ปี ซึ่งอยู่ในวัยแรงงานและมีอายุงานไม่มากนักจึงต้องการสร้างฐานะความเป็นอยู่ และมีความคาดหวังในเรื่องต่างๆในการทำงานสูงกว่าความเป็นจริง จึงส่งผลให้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา ทองเงา (2548) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้คุณภาพการบริการ พบว่าพนักงานตรวจบัตรโดยสารมีการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก พนักงานราชการรับรู้ตั้งแต่ก่อนเข้าทำงานแล้วว่าระบบการจ่ายค่าตอบแทนเป็นไปตามเกณฑ์ฐานเงินเดือนราชการที่กำหนดไว้ ซึ่งงานราชการเป็นงานที่มีความมั่นคงในชีวิตและมีสวัสดิการที่ดี แต่เมื่อพิจารณาลักษณะทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง พบว่าโดยส่วนใหญ่พนักงานราชการมีสถานภาพโสด อายุอยู่ระหว่าง 26-36 ปีและมีอายุงาน 2-8 ปี ซึ่งอยู่ในวัยแรงงานและมีอายุงานไม่มากนักจึงต้องการสร้างฐานะความเป็นอยู่ ส่งผลให้พนักงานราชการอาจมีความคาดหวังในเรื่องค่าตอบแทนที่สูง จึงอาจทำให้พนักงานราชการมีการรับรู้ค่าตอบแทนที่ได้จากองค์การเพื่อตอบแทนการทำงานนั้นมีความยุติธรรมและเหมาะสมกับสิ่งที่พนักงานราชการลงทุนให้กับองค์การในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา ทองเงา (2548) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้คุณภาพการบริการ พบว่าพนักงานตรวจบัตรโดยสารมีการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พบว่าพนักงานราชการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องมาจาก พนักงานรับรู้ว่าวิธีการที่นำมาใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน มีความยุติธรรมในระดับปานกลาง แต่ทั้งนี้เพราะการรับรู้ของพนักงานราชการแต่ละคนที่มีต่อกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์การมีความแตกต่างกัน พนักงานราชการอาจคิดว่ากระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมไม่เพียงพอ จึงทำให้พนักงานราชการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง สอดคล้องกับงานวิจัยของ พนิดา ทองเงา (2548) ที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้คุณภาพการบริการ พบว่า พนักงานตรวจบัตรโดยสารมีการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านกระบวนการขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พบว่า พนักงานราชการ มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การอยู่ในระดับปานกลาง อาจเนื่องจาก หน่วยงานต่างๆ ในกรมบังคับคดีนั้นมีการแบ่งย่อยฝ่ายต่างๆ ออกเป็นจำนวนมาก ทำให้พนักงานราชการอาจคิดว่าไม่ได้รับความยุติธรรมในการแสดงออกถึงการให้เกียรติ ให้ความสำคัญ ให้ความเคารพต่อพนักงาน

ด้วยความสุภาพและเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคลอย่างทั่วถึง จึงทำให้พนักงานราชการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การอยู่ในระดับปานกลาง

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม อยู่ในระดับสูง อาจเนื่องจาก กรมบังคับคดีเป็นหน่วยงานที่ให้บริการช่วยเหลือประชาชน พนักงานราชการที่อยู่ในตำแหน่งนี้จึงต้องมีคุณสมบัติของความเต็มใจให้บริการ (Service Mind) และปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ต่อส่วนรวมเป็นหลัก งานราชการเป็นงานที่มีเกียรติ มีความมั่นคงในชีวิตและมีระบบสวัสดิการที่ดี ทำให้พนักงานราชการมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การ พนักงานราชการจึงตอบแทนผลประโยชน์หรือสิ่งต่างๆ ที่ได้รับจากองค์การด้วยการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพนักงานจะแสดงออกมาในรูปแบบของพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ การสนับสนุนเพื่อนร่วมงาน เช่น การสอนงานให้กับเพื่อนร่วมงานด้วยความสมัครใจ การให้ความร่วมมือในกระบวนการต่างๆ ขององค์การ เป็นต้น จึงทำให้พนักงานราชการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูงจะเห็นได้ว่าพฤติกรรมที่กล่าวมานี้ก่อให้เกิดผลดีต่อองค์การทั้งสิ้น สอดคล้องกับแนวคิดของ Smith *et al.* (1983: 654) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนี้ เป็นเสมือนตัวหล่อลื่นหรือกลไกในการทำงานของสังคมในองค์การ ทำให้เกิดความยืดหยุ่นในการทำงาน ช่วยให้พนักงานมีผลการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของพิชญ์พรหม พุทธิมา (2548) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การ และการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ พบว่า พนักงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยจากการทดสอบสมมติฐาน ปรากฏผลการศึกษาวิจัยดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.1 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจากในการทำงานนั้นต้องมีการทำงานร่วมกันทั้งเพศหญิงและเพศชาย โดยลักษณะงานมีความคล้ายคลึงกัน มีการประสานงานร่วมกันเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จโดยยึดหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นหลัก พนักงานราชการที่มีเพศแตกต่างกันจึงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน (ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา, 2543; นันทสกร์ อภิศักดิ์กุล, 2548; วรท วิลาวรรณ, 2546; พิชญ์พรรณ พุทธิมา, 2548; อัญพร พูลทรัพย์, 2546; พนิดา ศรีโพธิ์ทอง, 2550 และ กรรณิกา ปาป้อง, 2548)

สมมติฐานที่ 1.2 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจาก ในการทำงานนั้นต้องมีการทำงานร่วมกัน ทั้งพนักงานราชการที่มีอายุน้อยและอายุมาก ซึ่งลักษณะงานที่พนักงานราชการปฏิบัติมีลักษณะคล้ายคลึงกัน มีการประสานงานร่วมกันเพื่อให้งานบรรลุผลสำเร็จโดยยึดหน้าที่ความรับผิดชอบเป็นหลักและอาจเป็นเพราะพนักงานราชการทุกคนต่างก็ต้องปฏิบัติงานเพื่อให้องค์กรมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหมือนกัน จึงทำให้พนักงานราชการที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งสัมพันธ์กับแนวคิดของ Greenberg (2002: 128) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทในการทำงาน และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์กรเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ จะเห็นได้ว่าเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่ทุกวัยทำเพื่อความสำเร็จของงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า อายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน (วรท วิลาวรรณ, 2546; พิชญ์พรรณ พุทธิมา, 2548; นันทสกร์ อภิศักดิ์กุล, 2548; พนิดา ศรีโพธิ์ทอง, 2550; กรรณิกา ปาป้อง, 2548)

สมมติฐานที่ 1.3 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่าพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องมาจาก พนักงานราชการ กรมบังคับคดีส่วนใหญ่มีการระดับศึกษาในระดับปริญญาตรี นอกจากนี้ลักษณะงานที่พนักงานราชการปฏิบัติก็มีลักษณะเดียวกัน และอาจเป็นเพราะพนักงานราชการทุกคนต่างก็ต้องปฏิบัติงานเพื่อให้องค์การมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลเหมือนกัน จึงทำให้พนักงานราชการที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ พบว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน (พิชญ์พรหม พุทธิมา, 2548; อัญพร พูลทรัพย์, 2546; พนิดา ศรีโพธิ์ทอง, 2550 และกรรณิกา ปาป่อง, 2548)

สมมติฐานที่ 1.4 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ อาจเนื่องจาก รายได้ที่แตกต่างกันของพนักงานราชการขึ้นอยู่กับอายุงานของพนักงานราชการแต่ละคน ประกอบกับไม่ว่าพนักงานราชการจะมีรายได้ต่อเดือนมากหรือน้อยก็ยังคงต้องมีความรับผิดชอบในงาน และยังคงต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การเช่นเดียวกัน ซึ่งพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์การนี้ นับว่าเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การและเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์การให้มีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผลได้ ซึ่งเป็นรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รวมทั้งจากงานวิจัยของ Organ (1987: 4-6) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกด้วยตนเอง โดยไม่ได้คำนึงถึงรางวัลผลตอบแทนจากระบบการให้รางวัลที่เป็นทางการ และการไม่ทำพฤติกรรมนั้นๆ ก็ไม่ถูกลงโทษจากองค์การ ทำนองเดียวกับกับ Johns (1996: 149) ได้กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นไม่เกี่ยวข้องกับรางวัลหรือผลตอบแทนตามระบบประเมินผลขององค์การ ดังนั้นพนักงานราชการกรมบังคับคดี ที่มีรายได้แตกต่างกันจึงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ กรรณิกา ปาป่อง (2548) ที่พบว่ารายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 1.5 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

จากผลการวิจัยพบว่าพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ อาจเนื่องจาก พนักงานราชการที่มีอายุน้อยเป็นพนักงานที่เข้าไปทำงานในองค์กรได้ไม่นาน ย่อมต้องการทำตนให้เป็นที่ยอมรับของพนักงานราชการที่มีอายุงานมากกว่าหรืออยู่มาก่อน ดังนั้น พนักงานราชการจึงพยายามทำทุกอย่างเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงานทั้งที่มีอายุงานมากกว่าหรืออายุงานเท่าๆกัน จึงทำให้พนักงานราชการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่ต่างจากพนักงานที่มีอายุงานมากเพราะตามธรรมชาติมนุษย์เราย่อมต้องการที่จะมีคุณค่าทางสังคม และเป็นส่วนหนึ่งในการยอมรับขององค์กร (โครงการวิทยานิพนธ์การหมวดการศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์, 2541: 276) ซึ่งสอดคล้องกับที่ Greenberg (2002: 128) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือจากบทบาทในการทำงาน และเป็นกิจกรรมที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ทางสังคม ความร่วมมือภายในองค์กรเพื่อช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า อายุงาน แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน (พิชญ์พรณ พุทธิมา, 2548; อัญพร พูลทรัพย์, 2546; วรท วิลาวรรณ, 2546; นันทัสกร อภิศักดิ์กุล, 2548; พนิดา ศรีโพธิ์ทอง, 2550 และ กรรณิกา ปาป้อง, 2548)

สมมติฐานที่ 1.6 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน

จากผลการวิจัย พบว่า พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เนื่องจาก พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่ และเป็นลักษณะของการช่วยเหลือกันของพนักงาน เช่น มีความตั้งใจช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน หรือหัวหน้างาน การคำนึงถึงหน้าที่ความรับผิดชอบของตนและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร พฤติกรรมนี้ไม่ได้ถูกกำหนดจากองค์กรแต่เป็นสิ่งสำคัญในองค์กร ดังนั้น พนักงานราชการทุกคนทราบถึงสิ่งเหล่านี้ไม่ว่าจะมีสถานภาพสมรสอย่างไร จึงทำให้พนักงานราชการ กรมบังคับคดี ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Moorman and Blakely (1995) ที่พบว่าไม่มีลักษณะ

ส่วนบุคคลใดๆ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไม่แตกต่างกัน (นันท์สกร์ อภิศักดิ์กุล, 2548; พนิดา ศรีโพธิ์ทอง, 2550)

สมมติฐานที่ 2 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า ถ้าพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การสูง ก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงตามไปด้วย หรือถ้าพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมมีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การต่ำ ก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่ำด้วย ซึ่งเมื่อพิจารณารูปแบบการบริหารงานในกรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่ได้เปิดโอกาสให้พนักงานราชการได้มีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในเรื่องต่างๆ อีกทั้งมอบหมายงานที่สำคัญให้รับผิดชอบและนำไปปฏิบัติหรือให้พนักงานราชการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์การ ส่งผลทำให้พนักงานราชการรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ เห็นความสำคัญของตนเอง ได้รับความไว้วางใจจากองค์การได้รับการยอมรับจากสังคม จึงทำให้รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า มีความสำคัญต่อองค์การ โดยจะส่งผลต่อพฤติกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานราชการ โดยจะทำให้พนักงานแสดงออกหรือปฏิบัติงานด้วยความสมัครใจ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ โดยไม่ได้คำนึงถึงรางวัลหรือผลตอบแทน ซึ่งนำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องแนวคิดของ Pierce *et al.*, (1989: 624-625) ที่กล่าวว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การส่งผลต่อทัศนคติ และพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ ทำให้พนักงานในองค์การเกิดความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่ามีความหมายต่อองค์การ โดยสิ่งเหล่านี้นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่นเดียวกับ Kreitner and Kinicki (2001: 320) ที่กล่าวว่า ผลที่เกิดขึ้นตามมาของบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่พบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (พิชญ์พรณ พุทธิมา, 2548; กิติมา คงขวัญเมือง, 2545; Tang *et al.*, 2000; Tang and Gilbert, 1994; Tang and Ibrahim, 1998)

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า ถ้าพนักงานราชการที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสูงจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง ด้วยหรือถ้าพนักงานราชการที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การต่ำจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่ำด้วย อาจเนื่องมาจากองค์การมุ่งสร้างความยุติธรรมให้เกิดในองค์การ โดยการให้ผลตอบแทนที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ เปิดเผยให้พนักงานรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการในการจัดสรรผลตอบแทนอย่างเสมอภาค มีความถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้สามารถตรวจสอบได้ และมีมาตรฐานเดียวกัน ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพและให้เกียรติ รวมทั้งนำเสนอข้อมูลข่าวสารที่มีความถูกต้อง และชัดเจนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะทำให้พนักงานรับรู้ว่าการปฏิบัติที่ยุติธรรมต่อพนักงาน ส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังที่ Organ and Ryan (1995: 775) กล่าวว่า ถ้าพนักงานรับรู้ว่าการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างยุติธรรมย่อมจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพราะการรับรู้ความยุติธรรมเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมของพนักงาน (Cohen- Charash and Spector, 2001: 280) แต่หากพนักงานรับรู้และเชื่อว่าองค์การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างไม่ยุติธรรม พนักงานก็จะปฏิบัติกับองค์การเท่าที่จำเป็นตามบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนดเท่านั้น (Organ and Bateman, 1991: 277) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ภัทรนถน พันธ์สีดา, 2543; อำพร พรพงษ์สุริยา, 2544; Niehoff and Moorman, 1993; Colquitt *et al.*, 2001; Podsakoff *et al.*, 2000)

สมมติฐานที่ 3.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ หมายความว่า ถ้าหากพนักงานราชการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปัน

ผลตอบแทนขององค์การสูงก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงตามไปด้วยหรือถ้าพนักงานราชการ มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การต่ำก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่ำด้วย อาจเนื่องจาก พนักงานราชการเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนลงทุนให้กับองค์การ ทั้งความรู้ ความสามารถ การทุ่มเทในการปฏิบัติงานกับผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การแล้วเกิดความพึงพอใจ ก็จะเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้กับพนักงานราชการและจะมองว่าองค์การนั้นมีความยุติธรรม โดยเมื่อพนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การ ก็มีแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organ and Ryan, 1995: 775) ดังที่ รังสรรค์ ประเสริฐศรี (2548: 44) กล่าวว่า หากพนักงานพบว่า องค์การมีความยุติธรรม มีความสมเหตุสมผล ความรู้สึกดังกล่าวนี้จะมีอิทธิพลต่อความพยายามทุ่มเททำงานเพื่อองค์การของพนักงาน และการที่องค์การได้ให้ผลตอบแทนแก่พนักงานด้วยจำนวนที่สมมูลกับสิ่งที่พนักงานให้กับองค์การ จึงเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในการทำงาน มีความตั้งใจและเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้กับองค์การ ไม่ว่าจะเป็นงานในบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบตามตำแหน่งงาน หรือพฤติกรรมอื่นๆ นอกเหนือจากงานในความรับผิดชอบโดยตรง เพื่อให้ผลการปฏิบัติงานของตนเป็นประโยชน์แก่องค์การมากที่สุด (Robbins, 2001: 21) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยที่ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ (ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา, 2543; พนิดา ทองเงา, 2548; กิรัช ณ นคร, 2548; Cohen- Charash and Spector, 2001; Farh, *et al.*, 1997)

สมมติฐานที่ 3.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้หมายความว่า ถ้าหากพนักงานราชการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการขององค์การสูงก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงตามไปด้วยหรือถ้าพนักงานราชการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการขององค์การต่ำก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่ำด้วย อาจเนื่องมาจาก กระบวนการพิจารณากำหนดผลตอบแทนในระบบราชการมีการกำหนดไว้อย่างเป็นแบบแผนชัดเจน และมีการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ส่งผลให้พนักงานราชการมั่นใจในกระบวนการพิจารณาผลตอบแทนว่ามีความยุติธรรม โดยเมื่อ

พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การ ก็มีแนวโน้มที่จะแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การเกิดการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organ and Ryan, 1995: 775) ซึ่งสอดคล้องกับที่ John (1996: 141-142) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเห็นว่ากระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจตอบสนองแทนมีความสมเหตุสมผล มีความคงที่แน่นอนกับทุกคนทุกช่วงเวลา ข้อมูลมีความชัดเจน ปราศจากอคติจึงเป็นผลทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจต่อองค์การ ส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี ทั้งพฤติกรรมที่จะต้องปฏิบัติตามที่ได้รับมอบหมายและพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ที่ช่วยให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพด้วย (Spector, 2003: 250) ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา, 2543; พนิดา ทองเงา, 2548; กิรัช ณ นคร, 2548; Tepper and Taylor, 2003; Cohen- Charash and Spector, 2001; Niehoff and Moorman, 1993; Farh, et al., 1997)

สมมติฐานที่ 3.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ หรืออาจกล่าวได้ว่า พนักงานราชการที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การสูงจะ มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงด้วย หรือถ้าพนักงานราชการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การต่ำก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่ำด้วย อาจเนื่องจาก กรมบังคับคดีให้การยอมรับพนักงานราชการในฐานะที่เป็นบุคคลที่มีความสำคัญต่อการดำเนินงานภายในองค์การ และปฏิบัติกับพนักงานราชการด้วยความสุภาพและเคารพต่อพนักงานราชการอย่างเท่าเทียมกัน เมื่อมีข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการขององค์การจะนำเสนออย่างชัดเจนและถูกต้องเหมาะสม ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่พนักงานราชการ ดังนั้นพนักงานราชการจึงรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ โดยแสดงออกด้วยความเต็มใจและสมัครใจที่จะปฏิบัติงานและตอบสนององค์การด้วยการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับ Organ and Ryan (1995: 775) ที่กล่าวว่าเมื่อพนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การก็มีแนวโน้มที่จะ

แสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การเกิดการมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และสอดคล้องกับ Podsakoff and Mackenzie (1994) ที่กล่าวว่าหากองค์การปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเป็นธรรมแล้วจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อเป็นการตอบแทนองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (ภัทรณน พันธ์สุติดา, 2543; นฤเบศร์ สายพรหม, 2548; ภริช ฌ นคร, 2548; พนิดา ทองเงา, 2548; William, *et al.*, 2002; Farh, *et al.*, 1997)

สมมติฐานที่ 4 ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการวิจัย พบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 35.2 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

การที่ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ อาจเป็นเพราะบุคคลนั้นเกิดความรู้สึกว่าตนมีคุณค่า มีความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน มีศักยภาพในการทำงานของตนเอง มีความหมายและมีความสำคัญต่อองค์การ ก่อให้เกิดการนับถือตนเอง และรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การสูงนี้ ย่อมส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีมากกว่าบุคคลที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การต่ำ สอดคล้องกับแนวคิดของ Van Dyne *et al.* (2000: 23) ที่พบว่า พนักงานที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การในระดับสูง จะทำให้พนักงานเกิดการนับถือตนเองเชื่อว่าตนเองเป็นผู้มีคุณค่า มีประสิทธิภาพ และเมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณค่าของตนเองมีความสำคัญต่อองค์การก็จะส่งผลให้พนักงานอยู่ในองค์การได้อย่างมีความสุขและส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รวมถึง Tang *et al.* (2000: 381) และ Schultz and Schultz (2001: 362) ที่ได้กล่าวว่า พนักงานที่มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การในระดับสูงจะเชื่อว่าตนเองมีคุณค่า มีความสามารถ และปฏิบัติหน้าที่ได้คุ้มค่ากับที่องค์การได้จ้างไว้ ซึ่งส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วย จึงทำให้ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดีที่สุด ซึ่งผลการวิจัยนี้

สอดคล้องกับงานวิจัยของ พิชญ์พรรณ พุทธิมา (2548) และ Tang and Ibrahim (1998) พบว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานจากองค์การสามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การได้

นอกจากนี้ตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดีได้คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ อาจเนื่องมาจาก พนักงานราชการรับรู้ว่าองค์การมีความยุติธรรมในการแสดงออกให้เกียรติ ให้ความสำคัญ ให้ความเคารพต่อพนักงานด้วยความสุภาพ และเคารพต่อสิทธิส่วนบุคคล รวมทั้งพนักงานราชการรับรู้เกี่ยวกับข้อมูลข่าวสารของกระบวนการที่องค์การนำเสนออย่างชัดเจน และถูกต้องเหมาะสม ซึ่งเป็นมูลเหตุจูงใจให้พนักงานแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพนักงานราชการก็จะตอบสนององค์การด้วยการทุ่มเทและเสียสละในการปฏิบัติงานทั้งในหน้าที่และนอกเหนือจากหน้าที่ให้กับองค์การมากกว่าที่องค์การกำหนด ดังที่ Organ and Bateman (1991: 277) กล่าวว่า หากบุคคลรับรู้และเชื่อว่าองค์การปฏิบัติต่อตนอย่างไม่ยุติธรรม บุคคลก็จะปฏิบัติงานให้กับองค์การเท่าที่จำเป็นตามบทบาทหน้าที่ที่องค์การกำหนดเท่านั้น ซึ่งการที่พนักงานในองค์การรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การที่ตนได้รับจากองค์การย่อมจะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organ and Ryan, 1995: 775) สอดคล้องกับงานวิจัยของ อำพร พรพงษ์สุริยา (2544) และ Farh *et al.* (1997) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกันสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ และเพื่อศึกษาคำแนะนำในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม

กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างเป็น พนักงานราชการระดับปฏิบัติการที่มีระดับการศึกษาตั้งแต่ระดับปริญญาตรีขึ้นไปของ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ซึ่งมี จำนวน 223 คน โดยใช้วิธีการสุ่มแบบชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) และการสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple Random Sampling)

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือเก็บรวบรวมข้อมูล แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามปัจจัยส่วนบุคคล คำถามเกี่ยวกับ เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ อาชีพ และสถานภาพสมรส

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา ค้นคว้าเอกสาร งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและได้สร้างแบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ ตามแนวคิดของ Pierce *et al.* (1989)

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการทบทวนแนวคิดของ Colquitt *et al.* (2001) โดยแบ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ด้านคือ ด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ด้านกระบวนการขององค์การ และด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ

ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยได้สร้างขึ้นจากการศึกษาค้นคว้า การรวบรวมแนวความคิด ตลอดจนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยนำมาปรับใช้ให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่างที่ทำการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลและสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติตามวัตถุประสงค์ของการวิจัยด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปในการประมวลผล โดยสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน t-test F-test ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

จากการวิจัยสามารถสรุปผลการวิจัยได้ดังนี้

1. ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พบว่าส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีจำนวน 139 คน คิดเป็นร้อยละ 62.3 อายุระหว่าง 26-36 ปี มีจำนวน 126 คน คิดเป็นร้อยละ 56.5 มีระดับการศึกษาส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 202 คน คิดเป็นร้อยละ 90.6 มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือน 9,500 – 11,000 บาท จำนวน 154 คน คิดเป็นร้อยละ 69.1 มีอายุงาน 2-8 ปี จำนวน 93 คน คิดเป็นร้อยละ 41.7 และมีสถานภาพโสด จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 77.1

2. พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.60 มีการรับรู้ความยุติธรรมใน

องค์การโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.39 และเมื่อพิจารณาการรับรู้ความยุติธรรมรายด้าน พบว่า พนักงานราชการมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ด้านกระบวนการขององค์การและด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.28 3.39 และ 3.48 ตามลำดับ และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย 3.85

3. การเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า

3.1 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีเพศแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

3.2 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีอายุแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

3.3 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

3.4 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีรายได้แตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

3.5 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

3.6 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่แตกต่างกัน

4. การหาความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี

กระทรวงยุติธรรม พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. การหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวม การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการขององค์กรและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ร้อยละ 35.2

จากผลการวิจัยครั้งนี้ เพื่อให้เห็นภาพรวมของผลการวิจัย และสามารถเข้าใจผลการวิจัยได้อย่างชัดเจนมากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงได้สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัยไว้ใน ตารางที่ 13 ดังนี้

ตารางที่ 13 สรุปผลการวิจัยตามสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐาน	ผลการวิจัย
1. พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรมที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน	
1.1 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีเพศแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน	×
1.2 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีอายุแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแตกต่างกัน	×

ตารางที่ 13 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการวิจัย
1.3 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน	×
1.4 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีรายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน	×
1.5 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน	×
1.6 พนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน	×
2. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	✓
3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	✓
3.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	✓
3.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการขององค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	✓
3.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	✓

ตารางที่ 13 (ต่อ)

สมมติฐาน	ผลการวิจัย
4. ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานราชการ กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	
ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ	✓
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	
- การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ	×
- การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการองค์การ	×
- การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ	✓
✓ เป็นไปตามสมมติฐานและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01	
×	ไม่เป็นไปตามสมมติฐาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากผลการวิจัย

ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอแนะจากผลการวิจัยดังนี้

1. จากการวิจัย พบว่า ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การอยู่ในระดับปานกลาง และมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้น องค์การควรมีการส่งเสริมความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การของพนักงานราชการให้สูงขึ้น โดยให้ความรู้แก่หัวหน้างานในเรื่องความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ เพื่อที่หัวหน้างานจะได้นำความรู้ไปประยุกต์ใช้และมองเห็นแนวทางในการเพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ อีกทั้งหัวหน้างานต้องมีการมอบหมายอำนาจหน้าที่ และให้ความไว้วางใจแก่พนักงานราชการเพื่อปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานราชการรู้สึกว่ามีอิสระในการปฏิบัติงาน ส่งผลต่อการเพิ่มความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ นอกจากนี้ควรเปิดโอกาสให้พนักงานราชการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเสนอแนะแนวทางต่างๆในการทำงาน ซึ่งจะช่วยให้พนักงานราชการรู้สึกว่ามี

ตนเองมีความสำคัญ และหัวหน้างานควรมีการสร้างแรงจูงใจ ให้พนักงานราชการเกิดความพยายาม เพื่อให้เกิดความสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้ เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นภายในองค์กร หัวหน้างาน จะต้องพยายามขจัดความขัดแย้งภายในองค์กรทั้งระดับบุคคลและระดับกลุ่ม เพราะเมื่อเกิดความขัดแย้งจะทำให้บุคคลที่เสียประโยชน์เกิดความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองลดลง ดังนั้นบุคคลที่เป็นผู้ใกล้ชิดจะต้องมีความยุติธรรมและมีความสามารถขจัดความขัดแย้งให้หมดไป นอกจากนี้ควรมีการฝึกอบรมที่จะช่วยพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถของพนักงานราชการ เพื่อเป็นประโยชน์ต่อผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น

2. จากการวิจัย พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรทุกด้านอยู่ในระดับปานกลางและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้น องค์กรควรให้ความสำคัญกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรให้สูงขึ้น โดยองค์กรควรกำหนดวิธีปฏิบัติในการประเมินผลการปฏิบัติงานพนักงานราชการที่ยุติธรรม ได้แก่ การกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการประเมินผลที่เป็นมาตรฐาน ชี้แจงและเปิดโอกาสให้พนักงานราชการได้แสดงความคิดเห็นต่อผลการประเมินจะส่งผลต่อการยอมรับกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนของพนักงานราชการ นอกจากนี้ ควรมีการฝึกอบรมหัวหน้างานให้มีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนเพื่อให้มีความคงเส้นคงวาในการประเมิน ไม่มีอคติในการประเมินและข้อมูลที่น่ามาพิจารณาต้องมีความถูกต้องและเชื่อถือได้ รวมถึงหัวหน้างานควรปฏิบัติต่อพนักงานราชการด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ และปฏิบัติต่อพนักงานราชการอย่างเท่าเทียมกัน หัวหน้างานควรจัดเตรียมข้อมูลที่สมเหตุสมผล ไม่ปิดบังซ่อนเร้นและเพียงพอที่จะสามารถอธิบายการตัดสินใจต่างๆเกี่ยวกับการทำงานแก่พนักงานราชการได้

3. จากผลการวิจัยพบว่าความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กร และตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ ดังนั้น หากองค์กรทำให้ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์กรและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กรเพิ่มขึ้นก็จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มสูงขึ้นตามไปด้วย โดยการเปิดโอกาสให้พนักงานราชการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย เปิดโอกาสให้พนักงานราชการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และเสนอแนะแนวทางต่างๆในการทำงาน เพิ่มการฝึกอบรมที่จะช่วยพัฒนาทักษะ ความรู้ ความสามารถในการทำงานของพนักงานราชการ รวมถึงองค์กรควรให้ความสำคัญกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร โดยหัวหน้างานควรปฏิบัติต่อพนักงานราชการด้วยความสุภาพอ่อนโยน ให้เกียรติ ปฏิบัติต่อพนักงาน

ราชการอย่างเท่าเทียมกัน และหัวหน้างานควรจัดเตรียมข้อมูลที่สมเหตุสมผล ปราศจากการปิดบัง ซ่อนเร้นและเพียงพอที่จะสามารถอธิบายการตัดสินใจต่างๆเกี่ยวกับการทำงานแก่พนักงานราชการ ได้ซึ่งจะส่งผลให้ พนักงานราชการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

เพื่อให้ผลการวิจัยครั้งนี้สามารถนำไปประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ได้อย่างกว้างขวางมากขึ้น ผู้วิจัยขอเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ดังนี้

1. ควรทำการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้ให้ครอบคลุมตัวอย่างอื่นๆ เช่น ข้าราชการ พนักงาน รัฐวิสาหกิจ เพื่อจะได้นำผลการวิจัยมาเปรียบเทียบกัน และสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ได้อย่างกว้างขวางมากยิ่งขึ้น
2. การประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในการวิจัยครั้งนี้ เป็นการประเมินด้วยตัวของพนักงานราชการเอง ซึ่งในการวิจัยครั้งต่อไปควรมีการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจากหัวหน้างานร่วมด้วย เพื่อให้ได้ข้อมูลในการทำวิจัยที่มีความครอบคลุมและสมบูรณ์มากยิ่งขึ้น
3. ควรมีการขยายขอบเขตการวิจัยให้เพิ่มขึ้น โดยทำการศึกษาเพิ่มเติมกับตัวแปรอื่นๆ ทั้งในส่วน of ตัวแปรที่เป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น การสนับสนุนทางสังคม และศึกษาถึงผลกระทบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อตัวแปรอื่นๆ ในองค์กร เช่น ผลการปฏิบัติงาน ความสำเร็จในงาน ความผูกพันต่อองค์กร แนวโน้มการลาออกของพนักงาน
4. ควรมีการใช้วิธีการเก็บข้อมูลแบบอื่นประกอบกับแบบสอบถาม เช่น การสัมภาษณ์ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความกว้างและเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กรรณิกา ปาป่อง. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

กิตติมา คงขวัญเมือง. 2545. ความสัมพันธ์ระหว่างการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้ากับผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองโดยยึดองค์การเป็นหลักกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามการรับรู้ของพยาบาลประจำการโรงพยาบาลชุมชน. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

โครงการวิชาบูรณาการหมวดการศึกษาทั่วไป มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. 2541. ศิลปะการดำเนินชีวิต. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือมหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ชูชัย สมितिไกร. 2543. “แนวทางการสร้างระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม.” วารสารเพิ่มผลการผลิต 3 (2): 43-53.

นนทกานต์ วุฒิอารีย์. 2547. ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาชุมชน, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นฤเบศร์ สายพรหม. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

นันท์สกร์ อภิศักดิ์กุล. 2548. การรับรู้วัฒนธรรมองค์การและความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2543. จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล. กรุงเทพมหานคร: สหมิตร ออฟเซต.

ประไพพร สิงหเดช. 2538. การศึกษาคุณลักษณะบุคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา ข้าราชการกรมคุมประพฤติ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พนิดา ทองเงา. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้คุณภาพการบริการ. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

พนิดา ศรีโพธิ์ทอง. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์การ คุณภาพชีวิตในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน กรณีศึกษาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิชญ์พรรณ พุทธิมา. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การและการรับรู้วัฒนธรรมองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานในองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

พิภพ วังเงิน. 2547. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: บริษัทรวมสาส์น(1997) จำกัด.

ภิรัช ฌ นคร. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัทวิทยุการบินแห่งประเทศไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขารัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.

ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา. 2543. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รังสรรค์ ประเสริฐศรี. 2548. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เพียร์สัน เอ็ดดูเคชั่น อินโดไชน่า จำกัด.

วรท วิลาวรรณ. 2546. ความสัมพันธ์ระหว่างขวัญในการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาพนักงานในธุรกิจคอนกรีตผสมเสร็จ เครือซิเมนต์ไทย. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วีระวัฒน์ ปันนิตามัย. 2544. การพัฒนาองค์การแห่งการเรียนรู้. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์เลียงเชียง.

อัจฉรีย์ จันทลักษณ์. 2544. หลักสถิติเพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไป. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

อัญพร พูลทรัพย์ 2546. บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ (The Big Five) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา กองรายได้ การประปานครหลวง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

อำพร พรพงษ์สุริยา. 2544. ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลศูนย์ สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. วิทยานิพนธ์พยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารการพยาบาล, จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Adams, J. S. 1965. **Inequity in Social Exchange in Advance in Experimental Social Psychology**. New york: Academic Press. อ้างใน กานดา จันทร์เข้ม. 2546. จิตวิทยาอุตสาหกรรมเบื้องต้น. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์โอ. เอส. พรินต์ติ้ง เฮาส์.

Borman, W. C. and S. J. Motowidlo. 1993. "Expanding the Criterion Domain to Include Elements of Contextual Performance." **Personnel Selection in Organization** 25 (2): 71-98. cited in Podsakoff, P. M. , S. M. Makenzie, and Colleague. 2000. "Organizational citizenship behavior: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research." **Journal of Management** 26 (3): 513-563.

Brockner, J. 1988. **Self Esteem at Work**. Massachusetts: Lexington Book.

Cohen-Charash, Y. and P. E. Spector. 2001. "The role of justice in organizationa a meta-analysis." **Organizationl Behavior and Human Decision Processes** 35 (2): 278-321.

Colquitt, J. A., D. E. Conlon, M. J. Wesson, C. O. Porter, and N. K. Yee. 2001. "Justice at the millennium: a meta-analytic review of 25 years of organizational justice research." **Journal of Applied Psychology** 86 (3): 425-445.

Coopersmith, S. 1967. **The Antecedents of Self-Esteem**. CA: Freeman. cited in Donald, G. Gardner, Linn Van Dyne, and Jon L. Pierce. 2004. "The effects of pay level on organization-based self-esteem and performance: a field study." **Journal of Occupational and Organizational Phychology** 77 (3): 307-322.

- DuBrin, A. J. 2000. **Applying Psychology: Individual Organizational Effectiveness**. New Jersey: Prentice-Hall.
- Farh, J. L., P. C. Earley, and S. C. Lin. 1997. "Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in chinese society." **Administrative Science Quarterly** 42 (11): 421-444.
- Folger, R. and R. Cropanzano. 1998. **Organizational Justice and Human Resource Management**. New York: McGraw-Hill.
- Gilliland, S.W. and J.C. Langdon. 1998. "Creating performance management systems that promote perceptions of fairness." in Smither, J.W. (Eds) **Performance Appraisal: State of the Art in Practice**, San Francisco: Jossey-Bass, CA. อ้างใน ชูชัย สมิตธิไกร. 2543. "แนวทางการสร้างระบบประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความยุติธรรม." วารสารเพิ่มผลการผลิต 3 (2): 43-53.
- Graham, J. W. 1991. "An essay on organizational citizenship behavior." **Employee Rights and Responsibilities Journal** 4 (2): 249-270.
- Greenberg, J. 2002. **Managing Behavior in Organization**. 3rd ed. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- Greenberg, J, R. and A. Barron. 2000. **Behavior in Organizations**. 7th ed. New Jersey: Prentice Hall, Inc.
- _____. 2003. **Behavior in Organizations: Understanding and Managing the Human Side of Work**. 8th ed. New Jersey: Prentice Hall.

- Homans, C. 1961. **Social Behavior: Its Elementary Forms**. New York: Harcourt, Brace & World, Inc. อ้างใน สร้อยตระกูล (ติวานนท์) อรรถมานะ. 2545. **พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์**. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Hui, C. and C. Lee. 2000. "Moderating effects of organization-based self-esteem on organizational uncertainty: employee response relationships." **Journal of Management** 26 (2): 215-232.
- Johns, G. 1996. **Organizational Behavior: Understanding and Managing Life at Work**. 4th ed. New York: Harper Collins College.
- Katz, D. and R. L. Kahn. 1978. **The Social Psychology of Organization**. 2nd ed. Wiley: New York cited in Organ, D. W. 1991. **The Applied Psychology of Work Behavior: A Book of Reading**. 4th ed. Illinois: Irwin.
- Kreitner, R. and A. Kinicki. 2001. **Organizational Behavior**. 5th ed. Illinois: Irwin.
- Maschane, S. L. and M. A. Gilnow. 2000. **Organization Behavior**. Boston: Mcgraw-Hill.
- Moorhead, G. and R. W. Griffin. 2001. **Organization Behavior: Managing People and Organization**. 6th ed. Massachusetts: Houghton Mifflin Company.
- Moorman, R. H. 1991. "Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?." **Journal of Applied Psychology** 76 (6): 845-855.
- Moorman, R. H. and G. L. Blakely. 1995. Individualism collectivism as an individual difference predictor of organizational citizenship behavior. **Journal of Organizational Behavior** 16 (2): 127-142.

- Mowday, R.T. 1991. "Equity theory predictions of behavior in organization" **In Motivation and Work Behavior**. 45 (6): 111-130. อ้างใน สร้อยตระกูล (ดิทยานนท์) อรรถมานะ. 2545. พฤติกรรมองค์การ ทฤษฎีและการประยุกต์. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Muchinsky, P. M. 2003. **Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 7th ed. CA: Wadworth/Thomson Learning.
- Newstrom, J., J. Gardner, and D. Pierce. 1999. **A Neglected Supervisory Role: Building Self-Esteem at Work Supervision**. February, 1999. (CDROM)
- Niehoff, B. P. and R. H. Moorman. 1993. "Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior." **Academy of Management Journal**. 36 (3): 527-556.
- Organ, D. W. 1987. **Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome**. Massachusetts: Lexinton.
- _____. 1991. **The Applied Psychology of Work Behavior: A Book of Reading**. 4th ed. Illinois: Irwin.
- Organ, D. W. and M. Konovsky. 1989. "Cognitive versus affective determinants of organization citizenship behavior." **Journal of Applied Psychology** 74: (1) 157-164.
- Organ, D. W and K. Ryan. 1995. "A meta-analytic review of attitudinal and disposition predictors of organizational citizenship behaviors." **Personnel Psychology** 48 (4): 755-802.
- Organ, D. W and T. S. Bateman. 1991. **Organization Behavior**. 4th ed. Illinois: Irwin.

- Pierce, J. L., D. G. Gardner, L. L. Cummings, and R. B. Dunham. 1989. "Organization-based self-esteem: construct definition, measurement, and validation." **Academy of Management Journal** 32 (3): 622-648.
- Pierce, J. L. and D. G. Gardner. 2004. "Self-esteem within the work and organizational context: a review of the organization-based self-esteem literature." **Journal of Management** 30 (5): 591-622.
- Podsakoff, P. M. and S. B. Mackenzie. 1994. "Organizational citizenship behavior and sale unit effectiveness." **Journal Marketing Research** 31 (3): 351-363.
- Podsakoff, P. M., S. B. Mackenzie, and Colleague. 2000. "Organizational citizenship behavior: a critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research." **Journal of Management** 26 (3): 513-563.
- Robbins, S. P. 2001. **Organization Behavior**. 9th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Schminke, M., M. L. Ambrose, and R. S. Cropanzano. 2000. "The effect of organizational structure on perceptions of procedural fairness." **Journal of Applied Psychology** 85 (2): 294-304.
- Schultz, D. P. and S. E. Schultz. 2001. **Psychology and Work Today: An Industrial and Organization Psychology**. 8th ed. New Jersey: Prentice Hall.
- Sheppard, B. H., R. J. Lewicki, and J. W. Minton. 1992. **Organizational Justice**. New York: Macmillan.
- Spector, P. E. 2003. **Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice**. 3rd ed. New York: John Wiley and Sons.

- Smith, C.A. D. W. Organ, and J. P. Near. 1983. "Organizational citizenship behavior its Nature and Antecedents". **Journal of Applied Psychology** 68 (4): 653-663.
- Tang, T.L. and P.R.Gilbert. 1994. "Organization based-self-esteem among mental health workers: A replication and extension." **Public Personnel Management** 23 (1): 127-134.
- Tang, T. L. and A. H. Ibrahim. 1998. "Antecedents of organizational citizenship behavior revisited, public personnel in the united states and in the middle east." **Public Personnel Management** 27 (4): 529-550.
- Tang, T. L. , A. H. Ibrahim ,M. G. Singer, and Roberts. 2000. "Employees' perceived organizational instrumentality: An examination of the gender differences." **Journal of Managerial Psychology**. 15 (5): 378-406.
- Tepper, B. J. and E. C. Taylor. 2003. "Relationships among supervisors and subordinates procedural justice perceptions and organizational citizenship behaviors." **Academy of Management Journal** 46 (1): 97-105.
- Van Dyne, L., D. Vandewalle, T. Kostova, M. E.Latham, and L. L. Cummings. 2000. "Collectivism, propensity to trust and self-esteem as predictors of organizational citizenship in a non-work setting." **Journal of Organizational Behavior**. 21 (1): 3-23.
- Williams, S., R. Pitre, and M. Zainuba. 2002. "Justice and organizational citizenship behaviors intentions: fair rewards versus fair treatment." **The Journal of Social Psychology** 142 (1): 33-44.
- Yamane, T. 1973. **Statistics: An Introductory Analysis**. Tokyo: Harper International Edition.
- อ้างอิง บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์. 2540. ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 7. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์ไทยวัฒนาพานิช.





ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ
ภาควิชาจิตวิทยา มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

มีนาคม 2551

เรื่อง ขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

ด้วยข้าพเจ้านางสาวจิตรลดา จินถาวร นักศึกษาปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ กำลังทำวิทยานิพนธ์เรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานราชการ: กรณีศึกษา กรมบังคับคดี กระทรวงยุติธรรม”

ผู้วิจัยใคร่ขอความร่วมมือจากท่านในการตอบแบบสอบถามดังกล่าวตามความเป็นจริงและโปรดตอบคำถามอย่างครบถ้วนทุกข้อ เพื่อให้ข้อมูลตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โดยข้อเท็จจริงที่ได้รับจะถูกจัดเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยจะเสนอผลการวิจัยในภาพรวมเท่านั้น

จึงเรียนมาเพื่อโปรดอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม และขอขอบคุณที่กรุณาให้ความร่วมมือเป็นอย่างดีมา ณ โอกาสนี้

ขอแสดงความนับถือ

(นางสาวจิตรลดา จินถาวร)

แบบสอบถามเพื่อการวิจัย

คำชี้แจง

- กรุณาอ่านคำถามให้ชัดเจนและกรุณาตอบแบบสอบถามให้ครบทุกข้อตามความเป็นจริง
- ข้อมูลจะถูกเก็บไว้เป็นความลับ
- ข้อมูลเหล่านี้จะใช้เพื่อประโยชน์ทางการศึกษาเท่านั้น ไม่มีผลต่อการพิจารณาประเมินผล การปฏิบัติงานของท่านแต่อย่างใด
- แบบสอบถามนี้แบ่งออกเป็น 4 ตอน

แบบสอบถามมีจำนวน 7 หน้า กรุณาทำทุกข้อ จะเป็นพระคุณยิ่ง

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไป

คำแนะนำในการตอบ กรุณาเติมข้อมูลหรือทำเครื่องหมาย / ลงในช่อง ☐ ตามความเป็นจริง

- เพศ ☐ เพศชาย ☐ เพศหญิง
- อายุ (นับอายุเต็ม) _____ ปี
- ระดับการศึกษา
☐ ปริญญาตรี ☐ ปริญญาโท ☐ ปริญญาเอก
- รายได้เฉลี่ยต่อเดือน _____ บาท
- อายุงาน (นับจากวันที่เริ่มทำงานในองค์กรจนถึงปัจจุบัน) _____ ปี
- สถานภาพสมรส
☐ โสด ☐ สมรส ☐ หย่า/ม่าย/แยกกันอยู่

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐานมาจากองค์การ

คำแนะนำในการตอบ ให้ท่านอ่านข้อความแล้วพิจารณาข้อความเหล่านั้นตามการรับรู้ที่เป็นจริงของท่าน จากนั้นทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างตามความเป็นจริงโดยตอบคำถามแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบ และกรุณาตอบทุกข้อ

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	ท่านรู้สึกว่าท่านมีความสำคัญต่อองค์การ					
2	ท่านภูมิใจในการได้ทำงานที่ผ่านมาจนถึงปัจจุบัน					
3	ท่านรู้สึกว่าท่านไม่ได้รับการยอมรับนับถือจากบุคคลอื่นในองค์การ					
4	ท่านมักคิดว่าท่านมีคุณค่าน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน					
5	ท่านรู้สึกว่าท่านสามารถทำประโยชน์ให้กับองค์การได้เท่าเทียมกับคนอื่น ๆ					
6	ท่านรู้สึกว่าท่านไม่มีคุณค่า ไม่เป็นที่ต้องการขององค์การ					
7	ท่านรู้สึกว่าท่านได้รับการยอมรับจากบุคคลในองค์การ					
8	ท่านคิดว่าท่านเป็นคนหนึ่งในองค์การที่ทำให้องค์การมีประสิทธิภาพ					
9	ท่านรู้สึกว่าท่านทำงานที่รับผิดชอบได้อย่างมีประสิทธิภาพ					
10	ท่านรู้สึกพอใจในความสามารถของตน					
11	ท่านคิดว่าท่านมีความสามารถในการปฏิบัติงานน้อยกว่าเพื่อนร่วมงาน					
12	ท่านสามารถปฏิบัติงานได้เป็นอย่างดี					
13	ท่านรู้สึกว่าองค์การเชื่อถือและไว้วางใจท่าน					
14	ท่านรู้สึกว่าองค์การไม่เปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วมในงาน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
15	ท่านคิดอยู่เสมอว่ามีศักยภาพเพียงพอในการปฏิบัติงาน					
16	สิ่งที่ท่านทุ่มเทให้กับองค์กรให้ผลคุ้มค่า					
17	ท่านเชื่อว่าถ้าขาดท่าน อาจส่งผลกระทบต่อองค์กร					
18	ท่านรู้สึกว่าคุณเป็นส่วนหนึ่งของความสำเร็จขององค์กร					
19	การที่ท่านทุ่มเทเพื่อองค์กร คำนึงกับเวลาที่ท่านลงแรงไปทำ					
20	ท่านรู้สึกว่าท่านทำงานมากแต่กลับไม่ได้ผลตอบแทนที่คุ้มค่า					
21	ท่านพอใจบทบาทที่ท่านได้รับในองค์กร					
22	ท่านรู้สึกว่าองค์กรเปิดโอกาสให้ท่านมีส่วนร่วม					
23	ท่านพอใจที่ได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการปฏิบัติงานในองค์กรแห่งนี้					
24	ท่านชอบเข้าร่วมกิจกรรมในองค์กร					
25	ท่านพอใจกับสภาพที่ท่านได้รับในองค์กร					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

คำแนะนำในการตอบ ให้ท่านอ่านข้อความแล้วพิจารณาข้อความเหล่านี้ตามการรับรู้ที่เป็นจริงของท่าน จากนั้นทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง โดยตอบคำถามแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบ และกรุณาตอบทุกข้อ

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
1	องค์กรของท่านให้การเลื่อนขั้นที่ยุติธรรมแก่พนักงาน					
2	ท่านได้รับการเลื่อนขั้นที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับความรับผิดชอบในการทำงานของท่าน					
3	การเลื่อนขั้นที่ท่านได้รับคุ้มค้ำกับความพยายามและความทุ่มเทในการทำงานของท่าน					
4	การเลื่อนขั้นที่ท่านได้รับมีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับความสามารถของท่าน					
5	ท่านได้รับการเลื่อนขั้นหรือรางวัลที่เหมาะสมเมื่อท่านปฏิบัติงานได้ผลดี					
6	การเลื่อนขั้นที่ท่านได้รับเหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานของท่าน					
7	พนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานเท่ากันจะได้รับการเลื่อนขั้นเช่นเดียวกัน					
8	ท่านได้รับการเลื่อนขั้นที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเพื่อนร่วมงาน					
9	การให้การเลื่อนขั้นหรือรางวัล องค์กรจะพิจารณาตามความเหมาะสมของผลงาน					
10	องค์กรให้การเลื่อนขั้นที่ยุติธรรมแก่พนักงานตามความทุ่มเทที่ให้กับองค์กร					
11	องค์กรได้อธิบายเกณฑ์พิจารณาการให้ผลตอบแทนแก่พนักงานทราบอย่างชัดเจน					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
12	ท่านรับรู้เกณฑ์การให้ผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างชัดเจน					
13	องค์กรของท่านมีการพิจารณาให้ผลตอบแทนแก่พนักงานโดยปราศจากอคติ					
14	องค์กรของท่านมีการพิจารณาให้ผลตอบแทนแก่พนักงานทุกคนอย่างยุติธรรม					
15	ท่านมั่นใจว่าพนักงานทุกคนในองค์กรจะได้รับ การพิจารณาผลตอบแทนด้วยเกณฑ์เดียวกัน					
16	กระบวนการตัดสินใจกำหนดผลตอบแทนภายใน องค์กรของท่านมีความยุติธรรม					
17	ท่านมั่นใจว่าการพิจารณาผลตอบแทนในองค์กร ของท่านมีกระบวนการที่โปร่งใสตรวจสอบได้					
18	กระบวนการตัดสินใจกำหนดผลตอบแทนภายใน องค์กรของท่านมีความเหมาะสมสามารถแก้ไขได้ ในกรณีที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น					
19	ท่านมั่นใจว่าการพิจารณาให้ผลตอบแทนแก่ พนักงานมีความโปร่งใสและยุติธรรม					
20	ในการพิจารณาให้ผลตอบแทนองค์กรยึดหลัก มาตรฐานจริยธรรมที่เป็นที่ยอมรับทั่วไป					
21	ท่านได้รับการปฏิบัติจากองค์กรด้วยความจริงใจ					
22	องค์กรให้ความสำคัญแก่ท่านในฐานะเป็นสมาชิก คนหนึ่งในองค์กร					
23	ท่านได้รับการปฏิบัติจากองค์กรด้วยความสุภาพ และให้เกียรติ					
24	ท่านได้รับการปฏิบัติจากองค์กรด้วยความเคารพ					
25	องค์กรเคารพในสิทธิความเป็นพนักงานของท่าน					
26	ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ที่องค์กร แจ้งแก่ท่านนั้นมีความถูกต้อง					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		มากที่สุด	มาก	ปานกลาง	น้อย	น้อยที่สุด
27	ข้อมูลข่าวสารเกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ที่องค์การแจ้งแก่ท่านปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น					
28	ข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ที่องค์การแจ้งแก่ท่านมีความชัดเจน					
29	ทุกคนในองค์การได้รับข้อมูลข่าวสารเหมือนกัน					
30	เมื่อท่านต้องการทราบข้อมูลใดๆเกี่ยวกับงาน องค์การจะให้คำอธิบายที่ท่านพอใจ					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

คำแนะนำในการตอบ ให้ท่านอ่านข้อความแล้วพิจารณาข้อความเหล่านี้ตามลักษณะการแสดงพฤติกรรมจริงของท่าน จากนั้นทำเครื่องหมาย / ลงในช่องว่างตามความเป็นจริง โดยตอบคำถามแต่ละข้อเพียง 1 คำตอบ และกรุณาตอบทุกข้อ

ข้อ	ข้อความ	ระดับพฤติกรรม				
		สม่ำเสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติ
1	ท่านอาสาสมัครทำงานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำของท่านด้วยความเต็มใจ					
2	ท่านให้คำแนะนำในการใช้วัสดุอุปกรณ์ใช้งานในองค์การแก่พนักงานที่เข้ามาใหม่แม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ของท่านก็ตาม					
3	ท่านอาสาช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมากหรือทำงานไม่ทัน					
4	ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานเมื่อมีโอกา					
5	เมื่อท่านต้องการทำอะไรที่เห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อองค์การท่านจะทำทันที					
6	ท่านอาสาสมัครทำงานโดยไม่ต้องร้องขอ					

ข้อ	ข้อความ	ระดับความคิดเห็น				
		สม่ำเสมอ	บ่อยครั้ง	บางครั้ง	น้อยครั้ง	ไม่เคยปฏิบัติ
7	ท่านช่วยเหลือหรือให้คำแนะนำเพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน					
8	ท่านปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานด้วยความสุภาพ					
9	ท่านปฏิบัติหน้าที่แทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่สามารถมาทำงานได้					
10	ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน					
11	ในกรณีเร่งด่วนท่านจะช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทำงานของเขาเพื่อให้งานสำเร็จ					
12	ท่านมักจะให้ข้อมูลที่เป็นประโยชน์แก่เพื่อนร่วมงาน					
13	ท่านให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อให้เขาทำงานดียิ่งขึ้น					
14	ท่านร่วมกิจกรรมในโอกาสต่างๆที่บริษัทจัดขึ้น					
15	ท่านให้ความร่วมมือในการเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร					
16	ท่านอาสาช่วยเหลือทำกิจกรรมที่ช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่องค์กรโดยไม่ต้องร้องขอ					
17	ท่านช่วยเหลือและสนับสนุนงานขององค์กรเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ					
18	ท่านให้ความร่วมมือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเกิดขึ้นภายในองค์กร					
19	ท่านจะช่วยเหลืองานที่นอกเหนือจากงานในหน้าที่ประจำ เมื่อองค์กรต้องการความช่วยเหลือ					
20	ท่านเต็มใจที่จะช่วยเหลืองานอื่นๆนอกเหนือจากงานที่ท่านรับผิดชอบ					

ขอขอบคุณที่ให้ความร่วมมือ

จิตรลดา จินถาวร



ตารางผนวกที่ 1 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ โดยใช้ค่า Item – total Correlation (r) และค่าความเชื่อมั่น
 ทั้งหมด (Reliability - Alpha) ของแบบสอบถามความรู้สึกรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มี
 พื้นฐานมาจากองค์การ

ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองที่มีพื้นฐาน มาจากองค์การ	ข้อที่	ค่า Item – total Correlation (r)
	1	.3174
	2	.6755
	3	.5660
	4	.5668
	5	.6055
	6	.5254
	7	.5023
	8	.6098
	9	.6310
	10	.6425
	11	.4965
	12	.7377
	13	.6743
	14	.6863
	15	.7270
	16	.5942
	17	.4573
	18	.6001
	19	.5831
	20	.4753
	21	.3900
	22	.5986
	23	.5308
	24	.5398
	25	.4963

ค่าความเชื่อมั่นทั้งหมด = .9282

ตารางผนวกที่ 2 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้ค่า Item – total Correlation (r) และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability - Alpha) ของแบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

รับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	ข้อที่	ค่า Item – total Correlation (r)
ด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร	1	.6910
	2	.7349
	3	.6899
	4	.6516
	5	.7469
	6	.7629
	7	.7806
	8	.7893
	9	.6006
	10	.6692
ค่าความเชื่อมั่น = .9243		
ด้านกระบวนการขององค์กร	11	.7382
	12	.6757
	13	.7650
	14	.8804
	15	.7167
	16	.7804
	17	.8633
	18	.8456
	19	.8123
	20	.7195
ค่าความเชื่อมั่น = .9496		
ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร	21	.7221
	22	.7814
	23	.8455
	24	.7333

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

รับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	ข้อที่	ค่า Item – total Correlation (r)
ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร	25	.7880
	26	.8647
	27	.8152
	28	.8197
	29	.7673
	30	.7429
ค่าความเชื่อมั่น = .9500		
ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .9707		

ตารางผนวกที่ 3 ค่าอำนาจจำแนกรายข้อโดยใช้ค่า Item – total Correlation (r) และค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ (Reliability - Alpha) ของแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร	ข้อที่	ค่า Item – total Correlation (r)
	1	.5228
	2	.5305
	3	.4077
	4	.5993
	5	.4338
	6	.4521
	7	.4753
	8	.4249
	9	.5817
	10	.6209
	11	.6498
	12	.5750
	13	.6100
	14	.3848
	15	.3394
	16	.3781
	17	.5379
	18	.5028
	19	.3993
	20	.4014

ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ = .8827

ประวัติการศึกษา และการทำงาน

ชื่อ –นามสกุล	นางสาวจิตรลดา ฐินถาวร
วัน เดือน ปี ที่เกิด	29 เดือน พฤศจิกายน พ.ศ. 2526
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	จบการศึกษาระดับปริญญาตรี คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์
ทุนการศึกษาที่ได้รับ	ทุนอุดหนุนค้นคว้าและวิจัยประเภท วิทยานิพนธ์ ปี 2551