

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความเครียดในการทำงาน :กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง” มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง
2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง
3. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับ ความเครียดในการทำงานของพนักงาน
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยระดับปฏิบัติการ 1-7 ที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง จำนวน 9,426 คน เป็นพนักงานบังคับบัญชาระดับหัวหน้าแผนก 912 คน เมื่อใช้สูตรการหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างประชากรตามแนวคิดของยามาเน่ (Yamane, 1973, p. 725) พบว่าได้กลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 384 คน ผู้วิจัยได้ส่งแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวน 500 ชุด โดยได้รับแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์ กลับมาจำนวน 384 ชุด โดยจำแนกตามสายงานต่างๆได้ดังนี้ สังกัดรองผู้ว่าการนโยบายและแผน (รวณ.) จำนวน 9 ชุด สังกัดรองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน (รวบ.) จำนวน 28 ชุด สังกัดรองผู้ว่าการบริหาร (รวบ.) จำนวน 73 ชุด สังกัดรองผู้ว่าการพัฒนา (รวพ.) จำนวน 108 ชุด สังกัดรองผู้ว่าการผลิตไฟฟ้า (รวฟ.) จำนวน 102 ชุด สังกัดรองผู้ว่าการเชื้อเพลิง (รวช.) จำนวน 13 ชุด สังกัดรองผู้ว่าการระบบส่ง (รวส.) จำนวน 36 ชุด สังกัดรองผู้ว่าการควบคุมระบบ (รวค.) จำนวน 15 ชุด คิดเป็นร้อยละ 76.8 ของแบบสอบถามทั้งหมดที่ส่งไป

จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับคืน มาทำการวิเคราะห์หาค่าความถี่ ค่าเฉลี่ย ร้อยละ เพื่อศึกษาข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างและตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา และทำการทดสอบสมมติฐานโดยวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) ในการวิเคราะห์ข้อมูลครั้งนี้ผู้วิจัยกระทำโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัย หรือ SPSS for windows ผลการวิจัยปรากฏดังต่อไปนี้

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

1. ลักษณะส่วนบุคคล

ในการวิจัยครั้งนี้กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศชาย มีจำนวน 238 คน คิดเป็นร้อยละ 62 ส่วนใหญ่มีอายุ 46 ปีขึ้นไป จำนวน 190 คน คิดเป็นร้อยละ 49.5 มีอายุงาน 21 ปีขึ้นไป จำนวน 205 คน คิดเป็นร้อยละ 53.4 ส่วนใหญ่มีการศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 183 คน คิดเป็นร้อยละ 47.7 และส่วนมากมีตำแหน่งในระดับ 7 จำนวน 191 คน คิดเป็นร้อยละ 49.7

2. ระดับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร

เมื่อแบ่งคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ปานกลางและต่ำ ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ส่วนกลาง พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็นรายด้านแล้ว พบว่า อยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในด้านต่างๆ จากมากไปน้อยได้ดังนี้ ด้านผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านระบบ ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.62 , 3.50 , 3.36 และ 3.09 ตามลำดับ ซึ่งผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่าการที่พนักงาน กฟผ. มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับสูงมากกว่าด้านอื่นๆ นั้น เป็นเพราะ กฟผ. เป็นองค์กรขนาดใหญ่ และ มีความมั่นคง มีการให้ผลตอบแทนสูง และมีสวัสดิการให้พนักงานมากมาย โดยเมื่อเปรียบเทียบกับรัฐวิสาหกิจบางแห่ง พนักงานกฟผ.จะได้รับผลตอบแทนสูงกว่า เพราะ กฟผ. ถือเป็นรัฐวิสาหกิจชั้นดี ซึ่งรัฐบาลกำหนดให้คิดค่าตอบแทนให้พนักงานสูงกว่าพนักงานรัฐวิสาหกิจทั่วไป หรือเมื่อเปรียบเทียบกับหน่วยงานของข้าราชการแล้ว ผู้วิจัยคาดว่า

ผู้ปฏิบัติงาน กฟผ. ได้รับผลตอบแทนมากกว่าผู้ที่ทำงานข้าราชการ และเมื่อเปรียบเทียบกับองค์การเอกชน ผู้วิจัยคาดว่าผลตอบแทนที่ได้รับอาจจะน้อยกว่าหรือใกล้เคียง แต่ระยะเวลาในการทำงาน เช่น การทำงานล่วงเวลา จะน้อยกว่าองค์การเอกชน ทำให้ผู้ปฏิบัติงาน กฟผ. รู้สึกว่าผลตอบแทนที่ได้รับมาคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับองค์การอื่น จึงรู้สึกว่ามีคุณธรรม ส่วนการที่พนักงานรับรู้คุณธรรมในองค์การด้านการกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนน้อยที่สุดนั้น อาจเนื่องมาจาก กระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนส่วนใหญ่มีความคิดในการดำเนินการโดยนโยบายของผู้บริหาร และการกำหนดเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อกำหนดผลตอบแทน ส่วนใหญ่มาจากผู้บริหารเท่านั้น นอกจากนี้ผู้บังคับบัญชาจะไม่อธิบายเหตุผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน นอกจากจะได้คะแนนต่ำมากๆ หรือสูงมากๆ และพนักงานไม่สามารถที่จะโต้แย้งผลการประเมินได้ พนักงานจึงรับรู้คุณธรรมในด้านนี้น้อยกว่าด้านอื่นๆ

3. ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เมื่อแบ่งคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ปานกลางและต่ำ ผลการวิเคราะห์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ซึ่งอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นรายด้าน พบว่า มีค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมความคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.93 , 2.86 , 2.83 , 2.57 และ 2.41 ตามลำดับ จากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มีระดับค่าเฉลี่ยสูงมากว่าด้านอื่น เป็นเพราะ นโยบายในการบริหารงาน กฎระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งของผู้บังคับบัญชาของ กฟผ. นั้น ถือเป็นวินัยที่พนักงานจะต้องปฏิบัติตาม โดยไม่สามารถโต้แย้ง หรือคัดค้านได้ ถ้าผู้ใดไม่ปฏิบัติตามก็ถูกดำเนินโทษ และอาจส่งผลให้ทำงานในองค์การได้อย่างยากลำบาก ทำให้พนักงานจำเป็นต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด และงานของพนักงานกฟผ. ส่วนใหญ่มีความเกี่ยวข้องกับสังคม ทำให้ต้องมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่สูงอยู่แล้ว เช่น พนักงานซ่อมหม้อแปลงไฟฟ้า จะต้องซ่อมหม้อแปลงไฟฟ้าให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ถึงแม้ว่าจะเลเวลงานแล้ว เพราะถ้าซ่อมไม่สำเร็จ ประชาชนก็จะมีไฟฟ้าใช้ เป็นต้น จึงทำให้พนักงานมีคะแนนค่าเฉลี่ย พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่สูงกว่าด้านอื่นๆ ส่วนการที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือมีระดับค่าเฉลี่ยน้อยกว่าด้านอื่นๆนั้น ผู้วิจัยคาดว่า เป็นเพราะ

พนักงานไม่เห็นความสำคัญของกิจกรรมบางอย่างที่องค์กรจัดขึ้น และการร่วมกิจกรรมเหล่านั้นไม่มีการชดเชยเวลาที่เสียไปให้เช่น การจัดงานวันเด็ก ที่ต้องใช้เวลาส่วนตัวนอกเหนือจากเวลาทำงานมาร่วมกิจกรรม ทำให้ไม่มีเวลาอยู่กับบุตรหลานของตนเอง รวมทั้งพนักงานอาจรับรู้ว่าการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ไม่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน พนักงานจึงไม่มีความสนใจที่จะเข้าร่วมกิจกรรมขององค์กร และเนื่องจากข้อคำถามส่วนใหญ่วัดพฤติกรรมในการแสดงความคิดเห็น และการให้คำแนะนำของพนักงาน จึงเป็นไปได้ว่าพนักงานที่เป็นผู้น้อย หรือเป็นรุ่นน้องไม่กล้าที่จะแสดงความคิดเห็น หรือเสนอสิ่งที่คัดค้านความคิดของผู้บริหารเนื่องจากความเกรงใจ หรือกลัวจะกระทบต่อมิตรภาพ จึงทำให้ค่าเฉลี่ย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในด้านนี้ต่ำกว่าด้านอื่นๆ

4. ระดับความเครียดในการทำงาน

เมื่อแบ่งคะแนนเฉลี่ยออกเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ปานกลางและต่ำ ผลการวิเคราะห์ความเครียดในการทำงานของ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ ส่วนกลาง พบว่า ความเครียดในการทำงานโดยรวม มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.63 อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งความเครียดในระดับปานกลางนี้ เป็นสัญญาณเตือนว่ามีความเครียดมากกว่าปกติ ต้องรีบหาทางขจัดสาเหตุที่ก่อให้เกิดความเครียด หรือหาทางผ่อนคลายความเครียด เพราะถ้าความเครียดระดับปานกลางดำรงอยู่นานเกินไป หรือมีความเครียดเพิ่มมากขึ้น จะทำให้เกิดการเจ็บป่วยของร่างกาย และ จิตใจ เกิดเป็นโรคต่างๆ หรือ มีประสิทธิภาพในการทำงานลดลงได้ เมื่อพิจารณาความเครียดในการทำงานเป็นรายด้าน แล้วพบว่า ทุกด้าน มีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง โดยสามารถเรียงลำดับค่าเฉลี่ย จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ ด้านลักษณะงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์กร ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพในการทำงานโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.87 , 2.72 , 2.69 และ 2.61 ตามลำดับ ซึ่งผู้วิจัยมีข้อสังเกตว่าการที่พนักงาน กฟผ. มีความเครียดในการทำงาน ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูงมากกว่าด้านอื่นๆ นั้น อาจเป็นเพราะ ลักษณะงานบางงานของ กฟผ. เป็นงานที่ต้องมีความรับผิดชอบสูง และมีความเสี่ยงต่อการเกิดอันตรายสูง เช่น พนักงานที่มีหน้าที่ป้อนเสาไฟฟ้าแรงสูง มีความเสี่ยงต่อการโดนไฟดูดในขณะที่ปฏิบัติงาน และอาจส่งผลให้ไฟฟ้าดับได้ จึงทำให้พนักงานเกิดความเครียดด้านลักษณะงานสูง และเนื่องจากปัจจุบัน กฟผ.มีนโยบายลดขนาดองค์กร ทำให้มีบุคลากรลดลง ในขณะที่ปริมาณงานในองค์กรเท่าเดิม ทำให้พนักงานแต่ละคนต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น และยังต้องพยายามทำงานให้ทันเวลา นอกจากนี้ยังมีพนักงาน ซึ่งถูกเปลี่ยนย้ายหน่วยงานไปหน่วยงาน

ใหม่เนื่องจากหน่วยงานเดิมถูกยุบ ทำให้พนักงานเหล่านี้ต้องไปทำงานใหม่ซึ่งบางครั้งไม่ตรงกับ ความถนัดหรือความสามารถที่มีอยู่ จึงทำให้พนักงานมีความเครียดกับลักษณะงานมากกว่าด้านอื่น ส่วนการที่พนักงานรับรู้ความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพน้อยที่สุดนั้น อาจเนื่องมาจาก วัฒนธรรมองค์การของ กฟผ. พนักงานในองค์การจะมีความสนิทสนมกันเหมือนพี่น้อง มีความเอื้ออาทร ช่วยเหลือซึ่งกันและกัน พนักงานส่วนใหญ่ยอมรับตามระบบตามอาวุโส และมีการทำงานร่วมกันเป็นทีม ถ้าผลงานดีก็จะได้รับความชอบทั้งทีม จึงไม่มีการแก่งแย่งความดี ความชอบในการทำงาน และมีสัมพันธภาพที่ดี จึงทำให้พนักงานมีความเครียดในด้านนี้น้อย

5. การอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐาน

จากการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสามารถสรุปผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางที่ 5.1

ตารางที่ 5.1

แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = -0.043$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = -0.018$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.1.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = -0.0015$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.1.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = 0.013$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.1.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = -0.042$)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
<u>สมมติฐานย่อยที่ 1.1.4</u> การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = 0.036$)
<u>สมมติฐานย่อยที่ 1.1.5</u> การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = -0.041$)
<u>สมมติฐานย่อยที่ 1.2</u> การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = 0.040$)
<u>สมมติฐานย่อยที่ 1.2.1</u> การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = 0.043$)
<u>สมมติฐานย่อยที่ 1.2.2</u> การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = -0.010$)
<u>สมมติฐานย่อยที่ 1.2.3</u> การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = -0.039$)
<u>สมมติฐานย่อยที่ 1.2.4</u> การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	ยอมรับสมมติฐาน ($r = 0.109$) $p < .05$
<u>สมมติฐานย่อยที่ 1.2.5</u> การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = -0.019$)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)

แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานย่อยที่ 1.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ยอมรับสมมติฐาน ($r = 0.129$) $p < .05$
สมมติฐานย่อยที่ 1.3.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = -0.091$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.3.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = 0.083$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.3.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = 0.063$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.3.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	ยอมรับสมมติฐาน ($r = 0.155$) $p < .01$
สมมติฐานย่อยที่ 1.3.5 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	ยอมรับสมมติฐาน ($r = 0.130$) $p < .05$
สมมติฐานย่อยที่ 1.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = 0.089$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.4.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = 0.065$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.4.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = 0.077$)
สมมติฐานย่อยที่ 1.4.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = 0.055$)

ตารางที่ 5.1 (ต่อ)
แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานย่อยที่ 1.4.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	ยอมรับสมมติฐาน ($r = 0.110$) $p < .05$
สมมติฐานย่อยที่ 1.4.5 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = 0.068$)
สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r = -0.281$) $p < .01$
สมมติฐานย่อยที่ 2.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน	ยอมรับสมมติฐาน ($r = -0.187$) $p < .01$
สมมติฐานย่อยที่ 2.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน ($r = -0.252$) $p < .01$
สมมติฐานย่อยที่ 2.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน ($r = -0.220$) $p < .01$
สมมติฐานย่อยที่ 2.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม	ยอมรับสมมติฐาน ($r = -0.236$) $p < .01$
สมมติฐานที่ 3 ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = -0.019$)
สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = -0.027$)
สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = 0.083$)
สมมติฐานย่อยที่ 3.3 ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = -0.016$)
สมมติฐานย่อยที่ 3.4 ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = 0.046$)

ตารางที่ 5.1

แสดงสรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานย่อยที่ 3.5 ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	ปฏิเสธสมมติฐาน ($r = 0.025$)

จากตารางที่ 5.1 สรุปและอภิปรายผลการทดสอบสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานจากหัวหน้างาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = -0.043$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมัวร์แมน (Moorman, 1990 อ้างถึงในภัทรนุญ พันธุ์สีดา, 2543) ที่พบว่า การที่บุคคลรับรู้ว่าคุณค่าตนเองได้รับความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ซึ่งผู้วิจัยคิดว่าเป็นเพราะการที่พนักงานจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นอาจจะไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความยุติธรรมขององค์การเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไม่ว่าจะเป็น

1. วัฒนธรรมในองค์การ (Organizational Culture) ที่คนในองค์การยึดเป็นแนวปฏิบัติ ซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นไปในด้านที่ดี วัฒนธรรมองค์การที่เข้มข้นมากในองค์การจะมีอิทธิพลเป็นแนวกำหนด พฤติกรรมการปฏิบัติงานหลายๆด้าน โดยออกมาในรูปแบบของกฎเกณฑ์อย่างไม่เป็นทางการ ซึ่งพนักงานจะรู้กันเองโดยไม่ต้องประกาศ และที่พนักงานต้องทำตามนั้นก็เพื่อให้ได้รับการยอมรับจากกลุ่มผู้ร่วมงาน (สิทธิโชค วรรณสันติกุล, 2540) เช่น วัฒนธรรมในการทำงานของพนักงานในประเทศญี่ปุ่น พนักงานส่วนใหญ่จะกลับบ้านช้ากว่าเวลาเลิกงาน และไม่ยอมลาหยุดพักผ่อน ทำให้พนักงานที่เข้ามาอยู่ในวัฒนธรรมนี้ต้องปฏิบัติตามไปด้วย เพราะเกรงว่าผู้ร่วมงานและหัวหน้างานจะมองว่าตนไม่รักการทำงาน เช่นเดียวกันกับ กฟผ. ซึ่งเป็นองค์การที่ก่อตั้งมานาน ย่อมต้องมีวัฒนธรรมองค์การคือ รับผิดชอบต่องานเป็นอย่างดี นับถือตามความอาวุโส

ทำงานร่วมกันเหมือนพี่น้อง ให้ความช่วยเหลือกัน และมีการให้เกียรติกัน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ถือเป็นพฤติกรรมที่องค์การต้องการทั้งสิ้น และนอกจากนี้ผู้บริหารยังให้ความสำคัญกับค่านิยมขององค์การที่ว่าตั้งมั่นในความเป็นธรรม สำนึกในความรับผิดชอบและหน้าที่ เคารพในคุณค่าของคน มุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่องและการทำงานเป็นทีม ซึ่งค่านิยมเหล่านี้ก็มีอิทธิพลต่อพนักงานโดยตรง ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของ นางลักษณ เรืองทอง (2535) ที่พบว่า วัฒนธรรมองค์การมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานสำนักงานศึกษาธิการอำเภอ จึงทำให้พนักงานต้องแสดงพฤติกรรมเหล่านี้ ไม่ว่าจะรับรู้ว่าจะตนได้รับความยุติธรรมหรือไม่ก็ตาม

2. บรรทัดฐาน (Norms) คือกฎเกณฑ์ และความคาดหวังที่เป็นที่เข้าใจร่วมกันในการแสดงพฤติกรรมต่างๆของกลุ่ม หรืออาจหมายถึงมาตรฐานของพฤติกรรมต่างๆ เป็นที่ยอมรับกันในกลุ่ม ซึ่งสมาชิกจะต้องทำตามเนื่องจากได้รับแรงกดดันจากกลุ่ม และเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากกลุ่ม (สุพานี สุภษฏ์วานิช, 2549) จึงเป็นไปได้ว่าพฤติกรรมเหล่านี้ได้สืบทอดต่อกันมา และพนักงานที่เข้ามาทำงานใหม่ทุกคนจะผ่านกระบวนการขัดเกลาทางสังคม (Socialization) ซึ่งจะมีการขัดเกลาให้ปฏิบัติตามบรรทัดฐานทางสังคม (งามพิศ สัตย์สงวน, 2540) เหมือนดังสุภาภิตที่กล่าวว่า “เดินตามหลังผู้ใหญ่หมาไม่กัด” หรือ “เข้าเมืองตาหลิ่ว ต้องหลิ่วตาตาม” ซึ่งหมายความว่า บุคคลควรจะประพฤติปฏิบัติ ตามแนวทางที่บุคคลอื่นๆเคยปฏิบัติมาก่อน หรือปฏิบัติ ให้เหมือนกับการปฏิบัติของคนอื่นในสังคม แม้ว่ามันจะเป็นสิ่งที่ไม่ถูกต้องก็ตาม ดังที่ เฟรดเดอริค เทย์เลอร์ พบว่า ได้กำหนดอัตราค่าจ้างในการผลิตให้เป็นรายชิ้นเพื่อให้พนักงานผลิตให้มากขึ้น แต่พนักงานกลับกำหนดจำนวนผลงานที่จะให้กลุ่มของตนผลิตตาม ซึ่งถ้าพนักงานคนใดทำได้ดีกว่า หรือน้อยกว่าที่กลุ่มกำหนดก็จะถูกเพ่งเล็ง ดังเช่น กรณีพนักงานขับรถใน กฟผ. บางท่านมีน้ำใจ ทำงานเกินเวลา โดยไม่เบิกค่าล่วงเวลา ก็จะถูกเพื่อนพนักงานขับรถคนอื่นๆต่อว่า และขอร้องไม่ให้ทำพฤติกรรมเช่นนั้นอีก เนื่องจากเมื่อมีคนหนึ่งทำพฤติกรรมเช่นนั้นได้ ผู้บริหารก็จะพูดเปรียบเทียบกับเกมบังคับให้พนักงานคนอื่นๆต้องทำตาม ดังนั้นพนักงานจึงแสดงพฤติกรรมตามกลุ่ม ซึ่งก็มีทั้งพฤติกรรมที่องค์การต้องการและไม่ต้องการ โดยไม่นึกถึงว่าตนเองได้รับความยุติธรรมจากองค์การหรือไม่

3. บุคลิกภาพและลักษณะนิสัยของพนักงานแต่ละคนซึ่งจะสะท้อนออกมาให้เห็นในรูปของพฤติกรรม ซึ่งสิ่งเหล่านี้เปลี่ยนแปลงยาก เพราะมีนิสัยอย่างนี้มาตั้งแต่เด็ก เช่น คนที่มีนิสัยทุจริต ขาดมนุษยสัมพันธ์ ไม่ว่าเขาจะรับรู้ว่าจะองค์การมีความยุติธรรมหรือไม่ เขาก็จะยังคงทุจริต และขาดมนุษยสัมพันธ์อยู่ดี (สิทธิโชค วรานุสันติกุล, 2540) ดังเช่น ผลงานวิจัยของอัญพร พูลทรัพย์ (2548) ที่พบว่า บุคลิกภาพแบบหัวนโหนมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการ

เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายความว่า ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพแบบหัวนโหดสูง ก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่ำ ส่วนพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึกก็จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูง และพบว่าจะมีบุคลิกภาพอย่างน้อย 1 ด้านที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในแต่ละด้าน

4. นโยบาย กฎระเบียบ หรือ กิจกรรมต่างๆของ กฟผ. ที่ระบุเป็นข้อกำหนดให้พนักงานต้องปฏิบัติตาม ซึ่งบางข้อกำหนดก็ทำให้พนักงานต้องแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และมีผลต่อคะแนนการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ในบางหน่วยงานระบุว่าพนักงานไม่ควรอยู่ทำงานเกินกว่าเวลาเลิกงาน (ประหยัดไฟฟ้า) ถ้าจะอยู่ต้องทำบันทึกแจ้งความจำนงค์ ดังนั้นพนักงานส่วนใหญ่จึงไม่อยู่ทำงานเกินเวลาเนื่องจากไม่อยากเขียนบันทึก หรือ ระเบียบในการลาพักผ่อน พนักงานจะต้องแจ้งล่วงหน้าเมื่อจะไม่มาปฏิบัติงาน นโยบายเหล่านี้ มีผลในการบังคับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ซึ่งพนักงานจำเป็นต้องปฏิบัติตาม ไม่ว่าจะรับรู้ว่าการมีคุณธรรมหรือไม่ก็ตาม

5. อาจเกิดปัญหาในการประเมินพฤติกรรมของพนักงานโดยผู้บังคับบัญชาได้ (มหาวิทยาลัย สุโขทัยธรรมมาธิราช, 2535 น. 655-658 ; Ivancevich and Glueck , 1989 ; p. 327 – 334 อ้างถึงใน ศิริมาศ อเต็นต้า, 2542) โดยผลการประเมินพฤติกรรมพนักงานที่ได้อาจจะไม่ตรงตามความเป็นจริง อาจเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชามีอุปทาน ความประทับใจพิเศษ (Halo Effect) ในตัวพนักงานที่ถูกประเมินในคุณลักษณะบางประการมามีอิทธิพลต่อการประเมินพฤติกรรมของพนักงานในปัจจัยต่างๆทั้งหมด โดยมีแนวโน้มที่จะประเมินไปในทิศทางเดียวกันกับความรู้สึกประทับใจ หรืออาจเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชามีการปล่อยคะแนนหรือกดคะแนน (Leniency or Harshness) คือการที่ผู้บังคับบัญชาให้คะแนนประเมินพฤติกรรมพนักงานในเกณฑ์ที่สูงหรือต่ำกว่าความเป็นจริง หรืออาจเนื่องมาจาก ผู้บังคับบัญชาใช้เหตุการณ์ที่เพิ่งเกิดขึ้นไม่นาน (Recency of Event) เพียงไม่กี่วันหรือไม่กี่สัปดาห์ มาประเมินพฤติกรรมของพนักงาน เพราะผู้ประเมินมักจำเหตุการณ์ที่เพิ่งเกิดขึ้นได้ดีกว่าเหตุการณ์ที่ผ่านมานานแล้ว หรือเนื่องจากผู้ประเมินไม่มีข้อมูลในการประเมินที่มากเพียงพอ ทำให้ผู้ประเมินรู้สึกลำบากใจในการให้คะแนนการประเมิน ส่งผลให้ผลการประเมินพฤติกรรมพนักงานไม่ตรงตามความเป็นจริง

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 การรับรู้คุณธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้คุณธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

($r = -0.018$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของมัวร์แมน (Moorman, 1991) และ อีแกน (Egan, 1993) อ้างถึงใน ประไพพร สิงหเดช, 2539) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไม่มี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ สการ์ ลิคกี้ และโฟลเกอร์ (Skarlicki and Folger, 1997) ที่พบว่าเมื่อพนักงานรับรู้ว่าได้รับความ ยุติธรรมด้านผลตอบแทนต่ำ ก็จะมีพฤติกรรมแก้แค้นในที่ทำงาน

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นราย ข้อแล้วพบว่า ข้อคำถามที่ว่า “ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในครั้งที่ผ่านมานี้อัตรา ใกล้เคียงกับที่ท่านคิดว่าสมควรได้รับ” มีความสัมพันธ์ทางบวกพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.129, p < .05$) หมายความว่า ถ้า พนักงานรับรู้ว่าเปอร์เซ็นต์เงินเดือนที่เพิ่มขึ้นในแต่ละปีไม่เหมาะสมกับสิ่งที่เขาได้ลงทุนทำให้กับ องค์การ ก็จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การลดลง เพราะ เปอร์เซ็นต์เงินเดือนที่ เพิ่มขึ้นของพนักงานแต่ละคนไม่เท่ากัน และ จะมีความแตกต่างอย่างเห็นได้ชัด แต่ที่ผลการวิจัย ไม่เป็นไปตามที่คาดไว้ ผู้วิจัยมีความเห็นว่า เนื่องจากข้อคำถามส่วนใหญ่อิงจากการรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน เป็นการสอบถามเรื่อง ผลตอบแทนอื่นๆ เช่น สวัสดิการ โบนัส การเบิกค่ารักษาพยาบาล ซึ่งผลตอบแทนเหล่านี้ พนักงานทุกคนจะได้รับจาก กฟผ. ค่อนข้างสูง และ เท่าเทียมกันทุกคน ทำให้พนักงานไม่นำมาเปรียบเทียบความยุติธรรม จึงทำให้ ผลตอบแทนเหล่านี้ไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และอาจเป็นไปได้ว่า กฟผ. เป็นองค์การใหญ่ และ มีความมั่นคงสูง เมื่อพนักงานเปรียบเทียบผลตอบแทนและ สวัสดิการต่างๆ กับหน่วยงานอื่นทั้งของภาครัฐและเอกชน จะพบว่าผลตอบแทนที่ได้รับนั้นดีกว่า มาก ถึงแม้ว่าเมื่อเปรียบเทียบกับผู้ร่วมงานแล้ว พบว่าไม่ได้รับความยุติธรรม พนักงานก็ จำเป็นที่ จะต้องแสดงพฤติกรรมการทำงานที่ดีต่อไป เพื่อให้สามารถทำงานอยู่กับองค์การได้นานๆ

สมมติฐานย่อยที่ 1.1.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.015$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จอร์จ (George, 1991) ที่พบว่า ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ส่งผลถึงอารมณ์ทางบวกของพนักงาน และมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นและ มัวร์แมน (Moorman, 1991) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากการที่พนักงานจะมีพฤติกรรมการช่วยเหลือกันไม่ได้ขึ้นอยู่กับความรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็น บุคลิกภาพ อุปนิสัย ลักษณะส่วนบุคคล การถูกอบรมเลี้ยงดู บรรทัดฐานที่พนักงานนำมาปฏิบัติเมื่ออยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในองค์การ หรือมีลักษณะงานบางอย่างที่ต้องทำร่วมกัน ทำให้พนักงานจำเป็นต้องช่วยเหลือกันและกันเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง จึงทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลืออยู่แล้วไม่ว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การจะสูงหรือต่ำ ดังจะเห็นได้จากงานวิจัยของของอัญพร พูลทรัพย์(2548) ที่พบว่า ถ้าพนักงานมีบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก ก็จะมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือสูง และในงานวิจัยของ เครบส์ (Krebs,1990 อ้างถึงใน ประไพพร สิงหเดช, 2539) ที่พบว่า ลูกคนโตจะมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือสูงกว่าลูกในลำดับอื่นๆ และพนักงานที่มีภูมิลำเนาในชนบท หรือในเมืองเล็ก จะมีความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ มากกว่า พนักงานที่มีภูมิลำเนาอยู่ในเมืองใหญ่ ดังนั้นจึงทำให้การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไม่ส่งผลเด่นชัดเจตต่อ พฤติกรรมการช่วยเหลือ

สมมติฐานย่อยที่ 1.1.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.013$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมัวร์แมน (Moorman, 1991) และ ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา (2543) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากการที่พนักงานจะมีพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นไม่ว่าจะเป็นนโยบายขององค์การ บุคลิกภาพของพนักงาน หรือระดับเซาท์อารมณ์ที่พนักงานมี ดังเช่นการศึกษาของของอัญพร พูลทรัพย์ (2548) ที่พบว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหวั่นไหวจะแสดงพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นน้อย ส่วนผู้ที่มีบุคลิกแบบประนีประนอมจะแสดงพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นสูง และจากการศึกษาของ นันดา ชูประกอบ (2547) ที่พบว่าถ้าพนักงานมีเซาท์อารมณ์ด้านเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่นสูง ก็จะมีพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นสูงไปด้วย หรือ นโยบายการทำกิจกรรม 5 ส. ขององค์การ ที่ระบุว่าพนักงานจะต้องเก็บของให้เป็นระเบียบ เพื่อให้ตนเองและผู้อื่น

สามารถหยิบใช้ได้สะดวก ซึ่งพฤติกรรมนี้มีผลต่อคะแนนพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ดังนั้น การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนจึงไม่ส่งผลเด่นชัดเจนต่อ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

สมมติฐานย่อยที่ 1.1.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = -0.042$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990) ที่พบว่าความยุติธรรมในการจ่ายค่าจ้างมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการลาออกจากการงาน นั่นคือพนักงานที่ถูกหักค่าจ้างจะมีอัตราการลาออกสูง และเบอร์ก (Beugre, 1996 อ้างถึงใน พนิดา ทองเงา, 2548) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมความก้าวร้าวของพนักงานในสถานที่ทำงาน โดยการลาออกจากการงานและพฤติกรรมความก้าวร้าวบ่งบอกถึงความอดทนอดกลั้นของพนักงาน

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อคำถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ที่ว่า “ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในครั้งที่ผ่านมากในอัตราใกล้เคียงกับที่ท่านสมควรได้รับ” มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ในข้อที่ว่า “อดทนต่อข้อจำกัด และความไม่สะดวกต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์การ” โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.106$, $p < .05$) จึงสามารถอธิบายได้ว่า ถ้าพนักงานรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนในส่วนที่เป็นเงินเดือน ว่ามีความยุติธรรม ก็จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ในเรื่องของข้อจำกัดต่างๆได้ดี นอกจากนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นของพนักงานนั้น อาจจะไม่ได้นั้นขึ้นอยู่กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นไม่ว่าจะเป็น บุคลิกภาพ อุปนิสัย เซาว์อารมณ์ หรือแม้แต่ ลักษณะทางพุทธของแต่ละบุคคล ดังเช่นงานวิจัยของ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ที่พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางพุทธ (การปฏิบัติทางพุทธศาสนา) สูงจะมีพฤติกรรมความอดทนสูงกว่าพนักงานที่มีลักษณะทางพุทธต่ำ อาจเนื่องมาจากศาสนาพุทธจะสอนให้คนมีขันติ ซึ่งหมายถึงให้อดทน จึงทำให้พนักงานที่มีการปฏิบัติทางพุทธศาสนามีความอดทนอดกลั้นสูงอยู่แล้ว ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้มีผลต่อคะแนนพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนจึงไม่ส่งผลเด่นชัดเจนต่อ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

สมมติฐานย่อยที่ 1.1.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.036$) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ มัวร์แมน (Moorman, 1991) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธณ พันธ์สีดา (2543) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยคาดว่าเพราะ พนักงาน กฟผ. มีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือต่ำอยู่แล้ว โดยเฉพาะความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น เนื่องจาก รูปแบบการบริหารขององค์การ จะเป็นในรูปของคำสั่งจากบนลงล่าง ไม่ค่อยเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น ประกอบกับการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆภายในองค์การไม่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานไม่ค่อยแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่างๆ ถึงแม้จะรับรู้ว่าคุณเองได้รับผลตอบแทนจากองค์การอย่างยุติธรรม ซึ่งข้อคำถามในการประเมินพฤติกรรมการร่วมมือ ส่วนใหญ่เป็นการประเมินพฤติกรรมการแสดงความคิดเห็นและเสนอข้อเสนอแนะต่างๆของพนักงาน จึงอาจส่งผลกระทบต่อคะแนนพฤติกรรมการร่วมมือได้ ผลการวิจัยจึงระบุว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไม่มีผลต่อพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ แต่เมื่อทำการวิเคราะห์เป็นรายข้อแล้ว พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนในการพิจารณาขึ้นเงินเดือน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ในข้อคำถามที่ว่า “อาสาช่วยเหลือทำกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ให้กับองค์การ” โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์สูงสุด ($r = 0.149$, $p < .01$) จึงสามารถอภิปรายได้ว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าตอบแทนที่คุณเองได้รับมีความยุติธรรมสูง สามารถส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือในการทำกิจกรรมต่างๆ ให้กับองค์การได้ ซึ่งถ้าพนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ที่ดีให้กับองค์การ ก็จะทำให้องค์การได้รับประโยชน์อย่างมาก

สมมติฐานย่อยที่ 1.1.5 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = -0.041$) ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนุชนารถ อยู่ดี (2548) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้าน

ผลตอบแทนจะส่งผลให้พนักงานมีความตั้งใจและทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ ซึ่งความตั้งใจและทุ่มเทนี้ถือเป็นพฤติกรรมที่ดีในด้านความสำนึกในหน้าที่ และมัวร์แมน (Moorman, 1991) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากการที่พนักงานจะมีพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ นั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนเพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ เช่นงานวิจัยของของอัญพร พูลทรัพย์ (2548) ที่พบว่า มีบุคลิกภาพมากกว่า 1 แบบ ที่สามารถทำนาย พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ได้ และในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานใน กฟผ. จะใช้แบบสอบวัดบุคลิกภาพด้วย จึงเป็นไปได้ว่าพนักงานที่ได้รับคัดเลือกเข้าทำงาน น่าจะมีบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่อยู่แล้ว ภาระงานและหน้าที่ก็เป็นปัจจัยอย่างหนึ่งที่มีผลต่อพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ของพนักงาน เช่น พนักงานที่อยู่หน่วยงานบริการจะเลือก จำเป็นต้องมาทำงานเข้าก่อนเวลาเริ่มงานของพนักงานทั่วไป เพื่อให้บริการพนักงาน หน่วยงานอื่นๆก่อนที่จะเข้าทำงาน ซึ่งพฤติกรรมนี้มีผลต่อคะแนนพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ เป็นผลให้การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.040$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของ มัวร์แมน

(Moorman, 1991) และ เทพเพอร์ และ เทเลอร์ (Tepper and Taylor, 2003 อ้างถึงใน พนิดา ทองเงา, 2548) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ผู้วิจัยคาดว่าเกิดจาก บุคลิกภาพและอุปนิสัยในการทำงาน ของพนักงานแต่ละคน เช่น พนักงานที่มีพฤติกรรมขยันทำงาน ชอบมาทำงานแต่เช้า อยู่เฉยๆไม่ได้ ก็จะมีพฤติกรรมในการทำงานที่ดี รับผิดชอบต่อการทำงานอยู่ตลอด ถึงแม้ว่าพนักงานเหล่านี้จะรับรู้ ว่า กระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนของพนักงานยุติธรรมหรือไม่ก็ตาม นอกจากนี้พนักงานบางส่วนก็จำเป็นที่จะต้องแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อไป เพราะองค์การให้ค่าตอบแทนค่อนข้างสูง และมีความมั่นคงมากกว่าหน่วยงานภายนอกอื่นๆ จึงทำให้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนด

ผลตอบแทนไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่เมื่อพิจารณาข้อคำถามเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อคำถามของการรับรู้ความยุติธรรมในกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ที่ว่า “พนักงานรับรู้ว่ามีปัจจัยปัญหาในการพิจารณาสิ่งที่พนักงานได้ทำให้กับองค์การ ก่อนที่จะตัดสินใจถึงผลการปฏิบัติงาน และผลตอบแทนของพนักงาน” มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.132, p < .01$) สามารถอธิบายได้ว่า ถึงแม้ว่าความยุติธรรมในเรื่องกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน จะไม่ส่งผลเด่นชัดต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่ถ้าองค์การสามารถทำให้พนักงานรับรู้ได้ว่าสิ่งที่เขาทำเพื่อองค์การไม่ได้สูญเปล่า แต่มีการนำมาประกอบการพิจารณาผลตอบแทนด้วย ก็ จะส่งผลให้พนักงานคงไว้ซึ่งพฤติกรรมที่ดีที่เขาได้ทำให้กับองค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 1.2.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.040$) สอดคล้องกับงานวิจัยของมัวร์แมน (Moorman, 1991) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรณพนธ์สีดา (2543) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากการที่พนักงานจะมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ เช่น นโยบายในการลดคนของผู้บริหาร ทำให้จำนวนพนักงานลดลง แต่จำนวนงานที่ทำมีเท่าเดิมหรือเพิ่มมากขึ้น ทำให้พนักงานที่ทำงานในทีมเดียวกัน ต้องให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันเพื่อให้งานสำเร็จจุล่ง เพราะการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นการประเมินในภาพรวมของหน่วยงาน ส่วนหน่วยงานที่ไม่มีพนักงานใหม่เข้ามา ก็จะไม่สามารถแสดงพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ หรือให้คำแนะนำแก่พนักงานใหม่ได้ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อคะแนนพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ จึงทำให้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ไม่ส่งผลเด่นชัดต่อพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ และเมื่อทำการวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อ

คำถามที่ว่า “ท่านได้รับการประเมินผลงาน และการพิจารณาผลตอบแทนตามความเป็นจริงและ ไม่มีการบิดเบือน” และ “ท่านเชื่อว่าทุกสิ่งที่ท่านปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรได้ถูก นำมาใช้ประกอบการประเมินผลการปฏิบัติงาน และการกำหนดผลตอบแทนของท่าน” มี ความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์ สหสัมพันธ์ ($r = 0.153$, $p < .01$) และ ($r = 0.130$, $p < .05$) ตามลำดับ จึงสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่ามีสิ่งที่เขาได้ทำประโยชน์ให้กับองค์กร รวมถึงการให้ความช่วยเหลือต่างๆ ได้ถูก นำมาใช้ประกอบการพิจารณาผลตอบแทนโดยไม่มีการบิดเบือน จะทำให้พนักงานไม่รู้สึกว่ามีสิ่ง ที่ตนเองลงทุนทำให้กับองค์กรนั้นเสียเปล่า จึงทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการช่วยเหลือ และ อาสาสมัครทำงานให้กับองค์กร ด้วยความเต็มใจ

สมมติฐานย่อยที่ 1.2.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการ กำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ ในการกำหนดผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมี ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.010$) ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของพนิดา ทองเงา (2548) และ ภัทรณ พันธ์สีดา (2543) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการ กำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

ถึงแม้ว่าผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ว่า แต่เมื่อวิเคราะห์ข้อ คำถามเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อคำถาม ของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการ กำหนดผลตอบแทน ที่กล่าวว่า “พนักงานรับรู้ว่ามีผู้บังคับบัญชา จะพิจารณา สิ่งที่พนักงานทำ ให้กับองค์กร ก่อนจะตัดสินใจเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานและผลตอบแทน” และ “พนักงานได้ รับทราบผลของการตัดสินใจเรื่องผลตอบแทนแต่ ไม่ได้มีการอธิบายถึงกระบวนการพิจารณาที่ เกิดขึ้น” มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.154$, $p < .01$) และ ($r = 0.113$, $p < .05$) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า ถ้าพนักงานรับรู้ว่ามี สิ่งที่เขาได้ทำประโยชน์ให้กับองค์กร เช่น การสร้างระบบการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหา กับผู้อื่นนั้น ได้ถูกนำมาใช้ประกอบการพิจารณาผลตอบแทนด้วย ทำให้พนักงานไม่รู้สึกว่ามีสิ่ง ที่ตนเองลงทุนทำให้กับองค์กรนั้นเสียเปล่า จึงทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นสูง ดังนั้นสามารถอธิบายได้ว่า พนักงาน กฟผ. ยังคงให้ความสำคัญกับกระบวนการในการกำหนด ผลตอบแทนในบางกระบวนการ ดังนั้นถ้าองค์กรสามารถอธิบายให้พนักงานทราบถึง

กระบวนการในการประเมินผลตอบแทนของเขาได้ ก็จะมีผลให้พนักงานในองค์การมีพฤติกรรม การคำนึงถึงผู้อื่น

สมมติฐานย่อยที่ 1.2.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการ กำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ ในการกำหนดผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นโดยมีค่า สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.039$) ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของกรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990) ที่พบว่า อัตราการลาออกจากงานของลูกจ้างจะลดลง ถ้าหากพนักงานได้รับการชี้แจง เหตุผลในการจ่ายค่าจ้าง อย่างเพียงพอ และ พนิดา ทองเงา (2548) ที่พบว่าพบว่า การรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม ความอดทนอดกลั้น

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจาก การที่พนักงานจะมีพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่มี ผลต่อพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นด้วยไม่ว่าจะเป็น บุคลิกภาพ อุปนิสัย เชื้อชาติ อาณานิคม หรือ แม้แต่ ลักษณะทางพุทธของแต่ละบุคคล ดังเช่นงานวิจัยของ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ที่ พบว่า พนักงานที่มีลักษณะทางพุทธ(การปฏิบัติทางพุทธศาสนา) สูงจะมีพฤติกรรมความอดทน สูงกว่าพนักงานที่มีลักษณะทางพุทธต่ำ อาจเนื่องมาจากศาสนาพุทธจะสอนให้คนมีขันติ ซึ่ง หมายถึงให้ออดทน จึงทำให้พนักงานที่มีการปฏิบัติทางพุทธศาสนามีความอดทนอดกลั้นสูงอยู่แล้ว นอกจากนั้นยังเป็นไปได้ว่าที่พนักงาน กฟผ. มีพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นสูง นั้น เป็นเพราะว่า กฟผ.เป็นหน่วยงานที่มีความมั่นคงสูง มีสวัสดิการดี ดังนั้นถึงแม้ว่าพนักงานจะรับรู้ ว่า กระบวนการ ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรมน้อย แต่พนักงานก็ยังคงปฏิบัติพฤติกรรม การทำงานที่ดีต่อไป เพราะถึงกระบวนการพิจารณาจะไม่ยุติธรรม แต่ผลตอบแทนที่ได้รับเมื่อ เปรียบเทียบกับองค์การอื่นก็ถือว่าพนักงานใน กฟผ. ได้รับค่าตอบแทนสูง ดังนั้น การรับรู้ความ ยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน จึงไม่ส่งผลเด่นชัดเจนนต่อ พฤติกรรมความ อดทนอดกลั้น

สมมติฐานย่อยที่ 1.2.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน กับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.109$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรนุญ พันธุ์สีดา (2543) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่า กระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนที่ยุติธรรมทำให้นักงานมีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ เนื่องจากกระบวนการพิจารณาที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบและชี้แจงข้อสงสัยให้กับพนักงานได้ และพนักงานสามารถมีส่วนร่วมในการช่วยกำหนดกระบวนการหรือพิจารณากระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน จะทำให้นักงานมั่นใจว่าผลตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรม และเป็นผลให้นักงานเกิดความพึงพอใจต่อองค์การ และส่งผลให้นักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดี ให้ความร่วมมือในการเสนอความคิดเห็นในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ และมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆขององค์การ แต่เมื่อนักงานรับรู้ว่าการกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนนั้นไม่ยุติธรรม พวกเขาก็จะหยุดพฤติกรรม และพยายามให้เกิดความเท่าเทียม

สมมติฐานย่อยที่ 1.2.5 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = -0.019$) ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของนุชนารถ อยู่ดี (2548) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน จะส่งผลให้นักงานมีความตั้งใจและทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ ซึ่งความตั้งใจและทุ่มเทนี้ถือเป็นพฤติกรรมที่ดีในด้านความสำนึกในหน้าที่ และงานวิจัยของพนิดา ทองเงา (2548) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจาก การที่พนักงานจะมีพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ นั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่มี

ผลต่อพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การ เชาว์อารมณ์ อุปนิสัย บุคลิกภาพของพนักงานแต่ละคน ดังเช่นงานวิจัยของของอัญพร พูลทรัพย์ (2548) ที่พบว่า มีบุคลิกภาพมากกว่า 1 แบบ ที่สามารถทำนาย พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ได้ และในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานใน กฟผ. จะใช้แบบสอบถามบุคลิกภาพด้วย ซึ่ง บุคลิกภาพของพนักงานที่องค์การต้องการ คือ มีสำนึกและมีความรับผิดชอบในหน้าที่ มุ่งมั่นในการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีความรับผิดชอบต่องานและต่อสังคม จึงเป็นไปได้ว่าพนักงานที่ได้รับคัดเลือกเข้าทำงาน น่าจะมีบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่อยู่แล้ว ซึ่งมีผลต่อคะแนนพฤติกรรมด้านการสำนึกในหน้าที่ ดังนั้น การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน จึงไม่ส่งผลเด่นชัดเจนนต่อ พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ แต่เมื่อพิจารณาข้อคำถามเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อคำถามของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ที่ว่า “พนักงานได้รับทราบข้อมูล เกี่ยวกับผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน และกระบวนการกำหนดผลตอบแทนจากผู้บังคับบัญชา” มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ ในข้อคำถามที่ว่า “หากงานไม่เสร็จ มักจะทำงานเลยเวลาพัก หรือเวลาเลิก หรือนำงานกลับไปทำที่บ้านเพื่อให้งานเสร็จ” โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = -0.103$, $p < .05$) ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่า สำหรับพนักงานบางคนถ้าได้รับทราบถึงข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ก็อาจจะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานเลยกำหนดเวลา หรือนำงานกลับไปทำที่บ้านลดลง อาจเป็นเพราะว่าเมื่อพนักงานรับทราบถึงการประเมินผลการปฏิบัติงาน ว่า พฤติกรรมการทำงานแบบใดที่มีผลต่อการพิจารณาผลตอบแทนบ้าง ทำให้พนักงานส่วนใหญ่เลือกปฏิบัติพฤติกรรมที่มีผลต่อการประเมินผลปฏิบัติงานเท่านั้น เช่น ในแบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เน้นเรื่องการทำงานที่ตรงต่อเวลาเท่านั้น ดังนั้นเมื่อพนักงานเห็นแบบประเมินจึงอาจคิดว่า การทำงานเกินเวลางานไม่มีผลในการพิจารณาผลตอบแทน จึงทำให้พนักงานลดพฤติกรรมนี้ลงได้

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.129$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ฟาร์ , พ็อดซาคอฟ และออร์แกน (Farh, Podsakoff and Organ, 1990) พบว่าเมื่อพนักงานได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาจะทำให้

พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ เดลูกา (Deluga , 1994 , 323 Quoted in Beugre , 1996 อ้างถึงใน พนิดา ทองเงา , 2548) พบว่า ยิ่งผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรมมากขึ้นเท่าใด ก็จะทำให้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้นมากเท่านั้น

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่า การมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่าง ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาสูง จะทำให้พนักงาน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรสูง เนื่องจากความสัมพันธ์ที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้ความ ร่วมมือและทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ต้องการทำพฤติกรรมใดๆที่จะก่อให้เกิดความ เดือดร้อนแก่ผู้ที่ตนปฏิบัติงานด้วย เพื่อเป็นการตอบแทนผู้บังคับบัญชา ตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยน ทางสังคม (Social Exchange)

สมมติฐานย่อยที่ 1.3.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความ ช่วยเหลือ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมี ปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม การให้ความช่วยเหลือโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.091$) ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มัวร์แมน (Moorman, 1991) และ ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา (2543) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจาก การที่พนักงานจะมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพียงอย่างเดียว เท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ ไม่ว่าจะเป็นบุคลิกภาพ อุปนิสัย ลักษณะส่วนบุคคล การอบรมเลี้ยงดูของพนักงาน บรรทัดฐานที่พนักงานนำมาปฏิบัติเมื่อ อยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในองค์การ หรือมีลักษณะงานบางอย่างที่ต้องทำร่วมกัน ทำให้พนักงาน จำเป็นต้องช่วยเหลือกันและกันเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง อย่างที่กล่าวมาข้างต้นในสมมติฐานที่ 1.1.1 และอาจเนื่องมาจาก ข้อคำถามในส่วนของพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือส่วนใหญ่เป็น เรื่องการให้ความช่วยเหลือขององค์กร และเพื่อนร่วมงาน ซึ่งเป็นสัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงาน จึงทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลืออยู่แล้ว ไม่ว่าจะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับ

ผู้บังคับบัญชาหรือไม่ก็ตาม ดังนั้น การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา จึงไม่ส่งผลเด่นชัดเจนนต่อ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ แต่เมื่อทำการศึกษาข้อคำถามเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อคำถามที่ระบุว่า “ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา” มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.199$, $p < .01$) แสดงให้เห็นว่า ถ้าพนักงานรับรู้ว่าหัวหน้างานปฏิบัติต่อเขาด้วยความยุติธรรม และมีความเป็นมิตรต่อกัน ก็จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพิ่มขึ้นได้

สมมติฐานย่อยที่ 1.3.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.083$) ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของมัวร์แมน (Moorman, 1991) และ ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากการที่พนักงานจะมีพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นด้วย เช่น สัมพันธภาพระหว่างเพื่อนร่วมงานด้วยกัน ถ้าพนักงานกับเพื่อนร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดีต่อกัน ก็จะมีผลคำนึงถึงผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับเพื่อนร่วมงาน และเนื่องจากลักษณะงานบางอย่าง กำหนดให้ผู้ปฏิบัติงานจำเป็นต้องคำนึงถึงการกระทำของตนเอง ที่อาจส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงานอยู่แล้ว เช่น พนักงานที่ทำหน้าที่ควบคุมไฟฟ้าแรงสูง จะต้องปฏิบัติงานด้วยความรอบคอบและต้องคำนึงถึงความปลอดภัยของพนักงานที่ซ่อมอุปกรณ์ไฟฟ้าแรงสูงเพื่อป้องกันไม่ให้พนักงานซ่อมอุปกรณ์ถูกไฟช็อต จึงทำให้อธิบายได้ว่า “คำนึงถึงการกระทำของตนเอง ที่อาจกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน” มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.03 ซึ่งอยู่ในระดับสูง เป็นผลให้คะแนนพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นสูงไปด้วย ในขณะที่คะแนนการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับปานกลาง ทำให้ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้

สมมติฐานย่อยที่ 1.3.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.063$) ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ มัวร์แมน (Moorman, 1991) และ พินดา ทองเงา (2548) ที่พบว่าพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากการที่พนักงานจะมีพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นด้วย ไม่ว่าจะเป็น บุคลิกภาพ อุปนิสัย ลักษณะทางพุทธของแต่ละบุคคล หรือแม้แต่ เชาว์อารมณ์ ดังเช่น การศึกษาของ นันดา ชูประกอบ (2547) ที่พบว่าถ้าพนักงานมีเชาว์อารมณ์ด้านการจัดการกับอารมณ์ของตนเองสูง ก็จะมีพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นสูงไปด้วย และเมื่อพนักงานจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ดี ก็จะไม่แสดงอารมณ์ที่ไม่ดี เช่น ไม่พอใจที่ต้องทำงานมากกว่าผู้อื่นออกมาให้เห็น ซึ่งมีผลต่อคะแนนพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น จึงทำให้การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่ส่งผลเด่นชัดเจนต่อ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น นอกจากนี้เมื่อทำการวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อแล้ว พบว่า ข้อคำถามที่ว่า “ผู้บังคับบัญชามีอคติต่อท่านเสมอ” มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ ข้อคำถามที่ว่า “ไม่ค่อยพอใจเมื่อต้องทำงานมากกว่าผู้ร่วมงานคนอื่น” โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 1.17$, $p < .05$) สามารถอภิปรายได้ว่า ถ้าพนักงานรับรู้ว่าผู้บังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับตน หรือมีอคติกับตน ก็จะส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมไม่ค่อยพอใจเมื่อต้องทำงานมากกว่าผู้อื่นได้ เพราะพนักงานจะรู้สึกได้ถึงจะทำดีไปก็ไม่เป็นประโยชน์ เพราะถึงอย่างไรผู้บังคับบัญชาก็มีอคติกับตน ดังนั้นพนักงานก็จะลดพฤติกรรมการทำงานที่ลดลง

สมมติฐานย่อยที่ 1.3.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา กับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.155$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา (2543) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่า ถ้าพนักงานรับรู้ว่าคุณบังคับบัญชามีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อตนเองสูง ก็จะทำให้พนักงาน มีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือสูง โดยเมื่อวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อพบว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณบังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ดีกับตนเอง จะส่งผลให้พนักงานช่วยเหลือทำกิจกรรมสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กร ($r = 1.97, p < .01$) เนื่องจากความสัมพันธ์ที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะให้ที่จะให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือผู้บังคับบัญชาและทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ และไม่ต้องการทำพฤติกรรมใดๆที่จะก่อให้เกิดความเดือดร้อนแก่ผู้ที่ตนปฏิบัติงานด้วย เพื่อเป็นการตอบแทนผู้บังคับบัญชา ตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) แต่เมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณบังคับบัญชาปฏิบัติต่อตนไม่ยุติธรรม ไม่เท่าเทียมกับผู้อื่น พวกเขา ก็จะพยายามทำให้เกิดความเสมอภาค โดยลดพฤติกรรมการให้ความร่วมมือลง และเกิดพฤติกรรมต่อต้านผู้บังคับบัญชา ซึ่งอธิบายได้โดยทฤษฎีความเสมอภาคของอดัมส์(Adam ,1965)

สมมติฐานย่อยที่ 1.3.5 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา กับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.130$) สอดคล้องกับงานวิจัยของมัวร์แมน (Moorman, 1991) และ ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา (2543) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณสมบัติของงานปฏิบัติของตนเองอย่างยุติธรรมสูง ก็จะทำให้พนักงาน มีพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่สูง เนื่องจากความสัมพันธ์ที่ดีจะส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะใจที่จะอุทิศและทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ และเต็มใจที่จะทำงานเพื่อหัวหน้างาน เพื่อเป็นการตอบแทนผู้บังคับบัญชา ตามทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) แต่เมื่อพนักงานรับรู้ว่าคุณสมบัติของงานปฏิบัติของตนเองไม่ยุติธรรม พวกเขาก็จะลดพฤติกรรมการอุทิศทุ่มเทลง

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.089$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับการศึกษาของสกูล , คูเปอร์ และแมคเคนนา (School, Cooper and Mckenna, 1987) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบการจ่ายผลตอบแทนที่เท่าเทียม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ ภัทรนุพันธ์สีดา (2543) ที่พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากการที่พนักงานจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วย ไม่ว่าจะเป็น ระเบียบ กฎเกณฑ์ หรือข้อบังคับต่างๆ ของกฟผ. เช่น ระเบียบในการเลื่อนระดับของพนักงาน กฟผ.ที่เป็นแบบอัตโนมัติตามระยะเวลาในการทำงาน ไม่ได้พิจารณาตามพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานที่มีต่อองค์การ ดังนั้นถึงแม้พนักงานจะรับรู้ว่าคุณสมบัติของงานมีความยุติธรรม แต่ก็ไม่สามารถทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีเพิ่มขึ้น เพราะพนักงานรับรู้ว่าคุณสมบัติของงานจะไม่ทำงานหรือไม่ทำงาน ก็จะได้เลื่อนระดับได้ ดังนั้นไม่ว่าพนักงานจะรับรู้ว่าคุณสมบัติของงานมีความยุติธรรมหรือไม่ ก็ไม่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพราะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงระเบียบข้อบังคับได้ ดังนั้น การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ จึงไม่ส่งผลเด่นชัดเจนนต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งเมื่อพิจารณาข้อคำถามเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อคำถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบมีค่าเฉลี่ยใกล้เคียงกัน ซึ่งอยู่ในระดับปานกลางทุกข้อ ผู้วิจัยคาดว่าเป็นเพราะพนักงานยังไม่แน่ใจว่าคุณสมบัติของงานมีระบบงานที่ยุติธรรมหรือไม่ จึงประเมินการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบแบบ

กลางๆ ทำให้มีคะแนนอยู่ในระดับปานกลางโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.36 ในขณะที่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72 ซึ่งอยู่ในระดับสูง เป็นผลให้การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 1.4.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.065$) ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ จอร์จ (George, 1991) ภัทรณ พันธ์สีดา (2543) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากการที่พนักงานจะมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือด้วย ไม่ว่าจะเป็น บุคลิกภาพ อุปนิสัย ลักษณะส่วนบุคคล การอบรมเลี้ยงดูของพนักงาน บรรทัดฐานที่พนักงานนำมาปฏิบัติเมื่ออยู่ร่วมกับบุคคลอื่นในองค์การ หรือมีลักษณะงานบางอย่างที่ต้องทำร่วมกัน ทำให้พนักงานจำเป็นต้องช่วยเหลือกันและกันเพื่อให้งานสำเร็จลุล่วง จึงทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลืออยู่แล้วไม่ว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การจะสูงหรือต่ำ นอกจากนี้ยังอาจเป็นเพราะระเบียบ ข้อบังคับ และคำสั่งในการทำงานด้วย เช่น ในบางหน่วยงานมีการลดจำนวนคนที่จะทำงานลง และมีคำสั่งว่าให้ พนักงานที่ทำงานของตนเสร็จแล้วไปช่วยพนักงานคนอื่นที่ยังทำงานไม่เสร็จด้วย ถึงแม้จะทำให้พนักงานรับรู้ว่าคุณไม่ได้ได้รับความยุติธรรม แต่ก็ยังคงแสดงพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือต่อไป เนื่องจากไม่กล้าขัดคำสั่ง ดังนั้น การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ จึงไม่ส่งผลเด่นชัดเจนนต่อ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ แต่เมื่อพิจารณาข้อคำถามเป็นรายข้อแล้วพบว่า ข้อคำถามการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ ที่ว่า “ในองค์การของท่านการตัดสินใจใดๆที่เกี่ยวข้องกับงานจะปราศจากอคติ” มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.167$, $p < .01$) ซึ่งแสดงให้เห็นว่า พนักงาน กฟผ. ให้ความสำคัญกับระบบที่มีความเป็นธรรม ไม่มีอคติ ไม่ว่าจะเป็นระบบจะเป็นอย่างไรแต่ถ้ามีการดำเนินการโดยปราศจากอคติ ก็จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจและมีผลต่อพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือได้

สมมติฐานย่อยที่ 1.4.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.077$) ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทรนุณ พันธุ์สีดา (2543) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากการที่พนักงานจะมีพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นนั้น ไม่ได้ขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นนโยบายขององค์การ บุคลิกภาพของพนักงาน หรือระดับเชาว์อารมณ์ที่พนักงานมี ดังเช่น การศึกษาของของอัญพร พูลทรัพย์ (2548) ที่พบว่าผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหัวน้าวจะแสดงพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นน้อย ส่วนผู้ที่มีบุคลิกแบบประนีประนอมจะแสดงพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นสูง และจากการศึกษาของ นันดา ชูประกอบ (2547) ที่พบว่าถ้าพนักงานมีเชาว์อารมณ์ด้านเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่นสูง ก็จะมีพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่นสูงไปด้วย หรือ นโยบายการทํากิจกรรม 5 ส.ขององค์การ ที่ระบุว่าพนักงานจะต้องเก็บของให้เป็นระเบียบ เพื่อให้ตนเองและผู้อื่นสามารถหยิบใช้ได้สะดวก ซึ่งพฤติกรรมนี้มีผลต่อคะแนนพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ดังนั้น การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ จึงไม่ส่งผลเด่นชัดเจนนต่อ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น และเมื่อพิจารณาข้อคำถามเป็นรายข้อ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น ในข้อคำถามที่ว่า “คำนึงถึงการกระทำของตนเองที่อาจกระทบกับเพื่อนร่วมงาน” โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 1.110$, $p < .05$) แสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าตนเองได้รับความยุติธรรมจากองค์การในด้านระบบ ก็จะส่งผลให้พนักงานมีความคำนึงถึงการกระทำของตนเอง ว่าอาจจะกระทบต่อเพื่อนร่วมงานได้

สมมติฐานย่อยที่ 1.4.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.055$) ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรนุณ พันธุ์สีดา (2543) ที่พบว่าพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ และเมื่อวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ พบว่า ข้อคำถามที่กล่าวว่า “ความยุติธรรมเป็นเป้าหมายสำคัญในองค์การของท่าน” กับ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ไม่มีความสัมพันธ์กัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = -0.001$) แสดงให้เห็นว่าการที่พนักงานจะมีพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นด้วย ไม่ว่าจะเป็น ระเบียบ กฎเกณฑ์ หรือข้อบังคับต่างๆ ของกฟผ. ที่บังคับให้พนักงานทุกคนต้องปฏิบัติตามคำสั่ง ถึงแม้ว่าจะรู้สึกไม่พอใจ แต่ก็ไม่สามารถทำอะไรได้ นอกจากอดทนอดกลั้น ไม่แสดงพฤติกรรมที่บ่งบอกถึงความไม่พอใจออกมา ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อคะแนน พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น ดังนั้น การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ จึงไม่ส่งผลเด่นชัดเจนต่อ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

สมมติฐานย่อยที่ 1.4.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ กับ พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.110$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธณน พันธุ์สีดา (2543) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่า และเมื่อวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อ แล้วพบว่า ข้อคำถามที่ว่า “ผลการตัดสินใจในองค์การของท่านจะส่งผลต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมกัน” มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ “การมีส่วนร่วมในการจัด หรือเข้าร่วมกิจกรรมขององค์การ” โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.135, p < .01$) แสดงให้เห็นว่าถ้าพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าตนเองได้รับความยุติธรรมจากองค์การในเรื่องระบบการบริหารงานในองค์การสูง พนักงานก็จะมีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือสูง เนื่องจากระบบเปรียบเสมือนสภาพแวดล้อมอย่างหนึ่งขององค์การ และเป็นตัวกำหนดกระบวนการหรือ วัฏปฏิบัติต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์การ ดังนั้นหากพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าตนเองมีความยุติธรรม ก็จะมีใจเต็มใจในการให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมในกิจกรรมต่างๆ และ ให้ความร่วมมือในการเสนอความคิดเห็นในสิ่งที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ แต่ถ้าพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าตนเองไม่ได้รับความยุติธรรมก็จะหยุดพฤติกรรมเหล่านั้น

สมมติฐานย่อยที่ 1.4.5 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.068$) ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ภัทธณ พันธ์สีดา (2543) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

ผลการวิจัยในครั้งนี้ไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่าเนื่องจากการที่พนักงานจะมีพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ นั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ เพียงอย่างเดียวเท่านั้น แต่ยังมีปัจจัยอื่นที่มีผลต่อพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การ เซวณอาร์มณ อุปนิสัย บุคลิกภาพของพนักงานแต่ละคน ดังเช่นงานวิจัยของของอัญพร พูลทรัพย์ (2548) ที่พบว่า มีบุคลิกภาพมากกว่า 1 แบบ ที่สามารถทำนาย พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ได้ และในการคัดเลือกพนักงานเข้าทำงานใน กฟผ. จะใช้แบบสอบถามบุคลิกภาพด้วย จึงเป็นไปได้ว่าพนักงานที่ได้รับการคัดเลือกเข้าทำงาน น่าจะมีบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่อยู่แล้ว และนอกจากนี้ยังพบว่าสวัสดิการบางอย่างที่องค์การให้กับพนักงาน เช่น รถบริการรับ-ส่งพนักงานมาทำงาน มีผลต่อคะแนนของพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ด้วย เพราะพนักงานที่นั่งรถบริการจะมาถึงที่ทำงานก่อนเวลาทำงานประมาณ 1 ชั่วโมง ตามกำหนดของตารางเดินรถ พนักงานจึงต้องมาปฏิบัติงานแต่เช้าก่อนเริ่มเวลาทำงาน ทำให้มีผลต่อคะแนนของ ข้อคำถามที่ว่า “ทุ่มเทให้กับงาน โดยเริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เช้า ก่อนเวลาเริ่มงาน” โดยมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 3.04 ซึ่งอยู่ในระดับสูง จึงเป็นผลให้คะแนนพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่สูงไปด้วย ในขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบมีค่าเฉลี่ยอยู่ในระดับปานกลาง จึงทำให้การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม

จากผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยภาพรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน ($r = -0.281, p < .01$) สอดคล้องกับงานวิจัยของ ซิงค์ (Singh, 1991) ที่พบว่า ความไม่ยุติธรรมในการบริหาร ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน และการศึกษาของ จัดจ์ และ โคลควิท (Judge and Colquitt, 2004) ที่พบว่า การรับรู้ความไม่ยุติธรรมในองค์การเป็นตัวกระตุ้นความเครียด

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ว่า การที่พนักงานรับรู้ว่าเขาไม่ได้รับความยุติธรรมจากองค์การเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่เขาอุทิศทุ่มเทให้กับองค์การ หรือเปรียบเทียบกับระหว่างตนเองกับผู้อื่น ไม่ว่าจะเป็นด้านผลตอบแทน กระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หรือด้านระบบ แล้วพนักงานย่อมเกิดความคับข้องใจ โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าเขารับรู้สิ่งที่ได้รับจากองค์การน้อยกว่าสิ่งที่เขาลงทุนไป พนักงานย่อมรู้สึกว่าเขาไม่ได้รับความเป็นธรรม ซึ่งจะเป็นสาเหตุนำไปสู่ความเครียดได้ ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อพบว่า ความเครียดที่เกิดจากการขาดโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.89 ซึ่งถือว่ามีความเครียดเกินกว่าระดับปกติ นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบ กับความเครียดในการทำงาน ที่เกิดจาก “งานที่ทำอยู่มีโอกาสดำเนินงานน้อยกว่าอาชีพอื่น” มากที่สุด ($r = -3.09, p < .01$) จึงอภิปรายได้ว่า กฟผ. เป็นหน่วยงานใหญ่ และมีพนักงานหลายสาขาวิชาชีพ แต่เนื่องจากองค์การมีหน้าที่หลักในการผลิตและส่งจ่ายพลังงานไฟฟ้าโดยตรง ดังนั้นองค์การจึงให้ความสำคัญกับวิชาชีพ วิศวกร และ Operator มากกว่าวิชาชีพอื่นๆ โดยเฉพาะ ความก้าวหน้าในงาน และ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ซึ่ง ถ้าพนักงานวิชาชีพอื่นรับรู้ว่าเขาเองได้ทุ่มเทให้กับองค์การเช่นเดียวกับวิชาชีพ วิศวกร แต่มีโอกาสดำเนินงานน้อยกว่า พนักงานก็จะรับรู้ว่าเขาเองไม่ได้รับความยุติธรรม เป็นผลให้พนักงานเกิดความคับข้องใจจนกลายเป็นความเครียดในการทำงานได้

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม

จากผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน ($r = -.187, p < .01$) สอดคล้องกับการศึกษาของ กรีนเบิร์ก (Greenberg, 2006) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยพนักงานที่ได้รับค่าตอบแทนที่ต่ำหรือรับรู้ว่าเขาไม่ได้รับความยุติธรรมด้านผลตอบแทนจะแสดงออกถึงอาการของความเครียด และ (พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ, 2528) ที่พบว่า พนักงานที่คิดว่าได้รับสวัสดิการและค่าตอบแทนไม่ดีจะมีความเครียดสูง และ ประณิตา ประสงค์จรรยา (2542) ที่พบว่า เงินเดือนและค่าตอบแทนในการปฏิบัติงานสามารถส่งผลถึงความเครียดในการทำงานได้

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถามที่ว่า “ผลตอบแทนอื่นๆ ที่นอกเหนือจากเงินเดือน เช่น สวัสดิการ ต่างๆ ที่ท่านได้รับมีความยุติธรรม” มีความสัมพันธ์ทางลบกับข้อคำถามที่ว่า “การทำงานที่ต้องมีความรับผิดชอบ

สูง" ($r = -2.95, p < .01$) และ "ปริมาณงานไม่สมดุลกับจำนวนผู้ปฏิบัติงาน" ($r = -2.92, p < .01$) และ "ปัญหาความปลอดภัยต่อสุขภาพขณะปฏิบัติงาน" ($r = -2.22, p < .01$) ซึ่งอธิบายได้ว่าการที่พนักงานทำงานให้องค์กร ย่อมต้องการผลตอบแทนจากการทำงานเพื่อใช้ในการดำรงชีวิตประจำวัน ไม่ว่าจะเป็นในรูปแบบเงินเดือนหรือ สวัสดิการต่างๆ หากพนักงานรับรู้ว่ามีผลตอบแทนที่ได้รับไม่เหมาะสมกับสิ่งที่เขาลงทุนให้กับองค์กร โดยเฉพาะเมื่อรับรู้ว่าได้น้อยกว่าพนักงานคนอื่น พนักงานก็จะรับรู้ว่าคุณค่าที่ไม่ได้รับความยุติธรรมจากองค์กรในเรื่องผลตอบแทน พนักงานก็จะมี ความเครียดในการทำงานสูงได้ ซึ่งความเครียดที่เกิดขึ้น อัดัมส์ (Adams, 1965) ได้อธิบายว่า ระดับของความตึงเครียดจะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของความไม่ยุติธรรมที่ได้รับ ดังนั้นถ้า พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าตอบแทนให้ตนเองเหมาะสมกับสิ่งที่ได้ลงทุนไป เช่น การให้สวัสดิการเบิก ค่ารักษาพยาบาล ในพนักงานที่ต้องทำงานจนเกิดอันตรายต่อสุขภาพ ก็จะทำให้พนักงานมี ความเครียดในการทำงานลดลง

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความเครียดในการทำงานโดยรวม

จากผลการศึกษาพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการ กำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความเครียดในการทำงาน ($r = -.252, p < .01$) สอดคล้องกับการศึกษาของกรีนเบิร์ก (Greenberg, 2006) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้าน กระบวนการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด และ เบนบาคร , อัล – ชามมาร์ และเฟรี (Ben-Bakr, Al-Shammari and Feri, 1995, อ้างถึงใน ณัฐวรรณ เทพพิทักษ์, 2544) ที่พบว่า การขาดความรู้เกี่ยวกับการประเมินผลการปฏิบัติงานเป็นสาเหตุหลักที่ทำให้เกิดความเครียดใน การทำงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ พนักงานไม่เพียงแต่สนใจในเรื่อง ผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์กรเท่านั้น แต่ยังสนใจในเรื่อง วิธีการ กลไก หรือกระบวนการใน การตัดสินใจในการกำหนดผลตอบแทนของพวกเขาด้วย ว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับนั้นมาจาก กระบวนการที่ถูกต้องหรือไม่ มีอคติ มีความเอนเอียงหรือไม่ ถ้าพนักงานรับรู้ว่าการ กระบวนการดังกล่าวไม่ถูกต้อง หรือพนักงานไม่ได้รับทราบถึงวิธีการ กระบวนการ ในการกำหนดผลตอบแทน ก็จะทำให้พนักงานเกิดความรับรู้ว่าการนั้นขาดความยุติธรรม ทำให้พนักงานเกิด ความเครียดในการทำงานสูงเพิ่มขึ้นได้ นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้าน กระบวนการ มีความสัมพันธ์ทางลบกับ ความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและ ความก้าวหน้าในอาชีพสูงที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = -2.52, p < .01$) แสดงให้เห็น

ว่า ถ้าพนักงานรับรู้ว่าการบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ไม่ว่าจะเป็น เงินเดือน สวัสดิการ หรือ โอกาสก้าวหน้าในอาชีพ มีความยุติธรรมสูง ก็จะทำให้พนักงานมีความเครียดจากการที่ไม่ได้เลื่อนตำแหน่ง หรือไม่ได้รับความก้าวหน้าในงานลดลง เพราะพนักงานรับรู้ว่าการที่ตนไม่ได้เลื่อนตำแหน่งนั้น ไม่ได้มาจากอคติ แต่มาจากการบวนการที่ถูกต้อง

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม

จากผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน ($r = -.220, p < .01$) สอดคล้องกับการศึกษาของ กรีนเบิร์ก (Greenberg, 2006) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด และชิจิมิ และคณะ (shigemi et al, 1997) ที่พบว่าการมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชามีผลต่อสภาวะสุขภาพจิต

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ ว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีผลต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน และเมื่อวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อพบว่า ข้อคำถาม “ท่านมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้บังคับบัญชา” และ “ผู้บังคับบัญชาจะตัดสินใจเกี่ยวกับงานของท่าน เขาจะปฏิบัติต่อท่านด้วยความเมตตา” มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = -2.18, p < .01$) และ ($r = -1.68, p < .01$) ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่าพนักงานต้องการการปฏิบัติด้วยความสุภาพ และให้เกียรติซึ่งกันและกัน และต้องการการยอมรับจากผู้บังคับบัญชา รวมถึงการอธิบายเหตุผลและข้อมูลของผู้บังคับบัญชาในการตัดสินใจใดๆ ที่มีผลต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ดังนั้นหากพนักงานได้รับข้อมูลจากผู้บังคับบัญชาไม่เพียงพอ หรือ ได้รับการปฏิบัติอย่างไม่ให้เกียรติกันและกัน พนักงานจะเกิดความรู้สึกคับข้องใจ และรับรู้ว่าจะได้รับความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ต่ำ ก็จะส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดเพิ่มขึ้นได้

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม

จากผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน ($r = -.236, p < .01$) สอดคล้องกับการศึกษาของซิงค์

(Singh, 1991) ที่พบว่า ความไม่ยุติธรรมของระบบบริหารจะส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน และรัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2531) ที่พบว่า ระบบการบริหารงานที่ขาดความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานมากที่สุด และ กุลธิดา โฉมไธสง (2544) พบว่า การไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆภายในองค์การ จะทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้

ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ผู้วิจัยคาดไว้ ซึ่งเมื่อทำการวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อในข้อคำถามที่ว่า “องค์การของท่านมีการนำเอากฎระเบียบมาใช้อย่างมีความยุติธรรม” มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานมากที่สุด โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = -2.09, p < .01$) สามารถอธิบายได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ เป็นการรับรู้ของพนักงานถึงเรื่องกฎระเบียบ ระบบบริหารต่างๆภายในองค์การ ว่ามีความเหมาะสม โปร่งใส เท่าเทียม การดำเนินการต่างๆเป็นไปตามกฎระเบียบขององค์การที่ระบุไว้ เช่น ระบบการเบิกจ่ายสวัสดิการ ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น ถ้าพนักงานรับรู้ว่าตนเอง ไม่ได้รับความเหมาะสมตามกฎระเบียบขององค์การที่ระบุไว้ เมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่นในองค์การ พนักงานก็จะเกิดความคับข้องใจ จนทำให้เกิดความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น แต่ถ้าพนักงานรับรู้ว่าตนเองได้รับความยุติธรรมเท่าเทียมกับผู้อื่น ความเครียดในการทำงานก็อาจจะลดลงได้

สมมติฐานที่3 ความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

จากการศึกษาพบว่า ความเครียดในการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.019$) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรณี ตระกูลชัย (2545) ที่พบว่า ความเครียดที่เกิดจากงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน และงานวิจัยของ ศราวุธ คงคานนท์ (2542) ที่พบว่า ความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน แต่ไม่สอดคล้องกับ ทฤษฎีของเทอร์รี่ เบียร์ และ จอห์น นิวแมน (terry Beehr and John Newman, 1978, quoted in Rice,1992 : p. 182) และ เชอร์ (Schuler, 1980 quoted in Rice,1992 : p. 185) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่าทำให้เกิด พฤติกรรมการหลีกเลี่ยง การผัดวันประกันพรุ่ง การแยกตัวเองจากเพื่อนฝูง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานลดลง อารมณ์หงุดหงิด ลักษณะไม่ก่อวินาศกรรมในงาน ความรับผิดชอบในงานลดลง ละเลยหน้าที่ มีส่วนร่วมในการทำงานต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดงาน ขาดความอดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น และไม่

สอดคล้องกับ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ที่พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับ พฤติกรรมในการทำงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ แต่เมื่อวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นราย ข้อแล้วพบว่า ความเครียดในการทำงานที่เกิดจาก “งานที่ทำอยู่มีโอกาสดำเนินงานน้อยกว่าอาชีพอื่น” และ “เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในความสามารถ” มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = -0.105$, $p < .05$) และ ($r = -0.120$, $p < .05$) ตามลำดับ จึงสามารถอภิปรายได้ว่า ถ้าพนักงานรับรู้ว่างานที่ตนทำมี โอกาสดำเนินงานน้อยกว่าอาชีพอื่น หรือไม่ได้รับการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ก็จะทำให้พนักงาน เกิดความเครียดในการทำงานได้ และถ้าความเครียดที่มีเพิ่มมากขึ้นจนเกินระดับปกติ ก็จะทำให้ พนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานเปลี่ยนไปในทางไม่ดีได้ แต่ที่ความเครียดในการทำงานโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อาจเนื่องมาจากเหตุผล หลาย ประการ ไม่ว่าจะเป็น ลักษณะและสถานการณ์ของงาน เช่น งานที่ทำมีความสำคัญและต้องมีความรับผิดชอบสูง ทำให้ไม่ว่าพนักงานจะมีความเครียดในการทำงานเท่าใดก็ตาม ก็จำเป็นต้อง ปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถต่อไป เนื่องจากเป็นความรับผิดชอบและเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลต่อคะแนนของความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร นอกจากนี้อาจเกิดจาก ความสามารถในการแก้ปัญหา เซอร์อารมณ์ และการปรับตัว ของแต่ละบุคคล ซึ่ง เมเยอร์ (Mayer, 1999) ได้อธิบายไว้ว่า คนหนึ่งอาจมีเหตุผลที่ทำให้เครียด เศร้าเสียใจ หรือซึมเศร้าในช่วงเวลาใดเวลาหนึ่ง แต่ถ้าเปรียบเทียบกับคนที่มีอารมณ์เชิงลบ ผู้ที่มี เซอร์อารมณ์สูงจะมีความรู้สึกดีขึ้นอย่างค่อยเป็นค่อยไปและหลุดออกจากสภาวะอารมณ์เชิงลบได้ ในที่สุด เช่นเดียวกับงานวิจัยของปัทมา สันวดี (2544) ที่พบว่า การมีวุฒิภาวะทางอารมณ์ที่สูง จะทำให้มีความเครียดลดลง

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

จากการศึกษาพบว่าความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ ความช่วยเหลือโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = -0.027$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ทฤษฎีของ เทอร์ เบียร์ และ จอห์น นิวแมน (Terry Beehr and John Newman, 1978 quoted in Rice, 1992 : p. 182) และ เซอร์ (Schuler, 1980 quoted in Rice, 1992 : p. 185) ที่กล่าวถึงความเครียดในการ ทำงานว่าทำให้เกิด พฤติกรรมการหลีกเลี่ยง การผัดวันประกันพรุ่ง การแยกตัวออกจากเพื่อนฝูง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานลดลง อารมณ์หงุดหงิด ลักษณะ ก่อวินาศกรรมในงาน

ความรับผิดชอบในงานลดลง ละเลยหน้าที่ มีส่วนร่วมในการทำงานต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดงาน ขาดความอดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น และไม่สอดคล้องกับ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ที่พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมในการทำงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ อาจเนื่องมาจากเหตุผล หลายประการ ไม่ว่าจะเป็น ลักษณะของงาน เช่น งานฝ่ายมวลชนสัมพันธ์ หรือ งานแพทย์เคลื่อนที่มีหน้าที่ที่จะต้องช่วยเสริมสร้างภาพพจน์ให้กับองค์กรอยู่แล้ว จึงทำให้มีผลต่อคะแนนพฤติกรรมความช่วยเหลือได้ ซึ่งเมื่อวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความเครียดในการทำงานที่เกิดจาก “เพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในความสามารถ” มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = -1.180$, $p < .01$) สามารถอภิปรายได้ว่า พนักงานต้องการการยอมรับจากเพื่อนร่วมงาน ถ้าเพื่อนร่วมงานไม่ยอมรับในความสามารถ พนักงานก็จะเกิดความเครียดจนเป็นเหตุให้ พนักงานแสดงพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานลดลง

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

จากการศึกษาพบว่าความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.083$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ทฤษฎีของ เทอร์เปียร์ และ จอห์น นิวแมน (terry Beehr and John Newman, 1978 quoted in Rice, 1992 : p. 182) และ เซอร์ (Schuler, 1980 quoted in Rice, 1992 : p. 185) ที่กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่าทำให้เกิด พฤติกรรมการหลีกเลี่ยง การผัดวันประกันพรุ่ง การแยกตัวออกจากเพื่อนฝูง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานลดลง อารมณ์หงุดหงิด ลักษณะ ก่อวินาศกรรมในงาน ความรับผิดชอบในงานลดลง ละเลยหน้าที่ มีส่วนร่วมในการทำงานต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดงาน ขาดความอดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น และไม่สอดคล้องกับ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ที่พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมในการทำงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ อาจเนื่องมาจากนโยบายการทำกิจกรรม 5 ส. ขององค์กร ที่ระบุว่าพนักงานจะต้องเก็บของให้เป็นระเบียบ เพื่อให้ตนเองและผู้อื่นสามารถหยิบใช้ได้สะดวก เป็นผลให้ข้อคำถามที่ว่า “เมื่อหยิบของส่วนรวมไป และใช้เสร็จแล้ว จะวางไว้ที่เดิม” มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.88 ซึ่งอยู่ในระดับสูง ซึ่งมีผลต่อคะแนนพฤติกรรมการคำนึงถึง

ผู้อื่น และถึงแม้ว่าพนักงานจะมีความเครียดในการทำงานเพิ่มมากขึ้น จนไม่อยากทำกิจกรรม 5 ส. ขององค์กร แต่ก็ไม่สามารถหยุดทำได้ เพราะผู้บริหารกำหนดให้กิจกรรมนี้มีผลการปฏิบัติงานของหน่วยงานในภาพรวมด้วย จึงทำให้ความเครียดในการทำงานโดยรวมไม่ส่งผลเด่นชัดต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

จากการศึกษาพบว่าความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้นโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = -0.016$) ซึ่งไม่สอดคล้องกับ ทฤษฎีของ เทอริ เบียร์ และ จอห์น นิวแมน (Terry Beehr and John Newman, 1978 quoted in Rice, 1992 : p. 182) และ เซอร์ (Schuler, 1980 quoted in Rice, 1992 : p. 185) ที่กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่าทำให้เกิด พฤติกรรมการหลีกเลี่ยง การผัดวันประกันพรุ่ง การแยกตัวออกจากเพื่อนฝูง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานลดลง อารมณ์หงุดหงิด ลึกขโมย ก่อวินาศกรรมในงาน ความรับผิดชอบในงานลดลง ละเลยหน้าที่ มีส่วนร่วมในการทำงานต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดงาน ขาดความอดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น และไม่สอดคล้องกับ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ที่พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมในการทำงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ แต่เมื่อวิเคราะห์ข้อคำถามเป็นรายข้อแล้วพบว่า ความเครียดในการทำงานที่เกิดจาก “การต้องทำงานแข่งกับเวลา หรืองานเร่งด่วน” และ “การไม่สามารถแก้ปัญหาการทำงานได้ด้วยตนเอง” มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.105$, $p < .05$) และ ($r = 0.102$, $p < .05$) ตามลำดับ จึงสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงาน กฟผ. ต้องทำงานแข่งกับเวลา หรืองานเร่งด่วน หรือ ไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ด้วยตัวเอง ก็จะทำให้พนักงานเกิดความเครียด โดยพนักงานมีความเครียดที่เกิดจากสิ่งเหล่านี้อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบกับงานที่ทำเป็นงานที่เกี่ยวข้องไปถึงหน่วยงานอื่น และเกี่ยวกับสังคม ความเครียดระดับปานกลางนี้จึงเป็นตัวไปกระตุ้นร่างกาย และเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมความอดทนและยอมรับต่อสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความคับข้องใจ และความเครียด เพื่อให้สามารถทำงานให้สำเร็จและลุล่วง

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

จากการศึกษาพบว่าความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.046$)) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรณี ตระกูลชัย (2545) ที่พบว่า ความเครียดที่เกิดจากงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน และงานวิจัยของ ศราวุธ คงคานนท์ (2542) ที่พบว่า ความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน แต่ไม่สอดคล้องกับทฤษฎีของเทอร์รี่ เบียร์ และ จอห์น นิวแมน (Terry Beehr and John Newman, 1978 quoted in Rice, 1992 : p. 182) และ เซอร์ (Schuler, 1980 quoted in Rice, 1992 : p. 185) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่าทำให้เกิด พฤติกรรมการหลีกเลี่ยง การผัดวันประกันพรุ่ง การแยกตัวออกจากเพื่อนฝูง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานลดลง อารมณ์หงุดหงิด ลักษณะ ก่อวินาศกรรมในงาน ความรับผิดชอบในงานลดลง ละเลยหน้าที่ มีส่วนร่วมในการทำงานต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดงาน ขาดความอดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น และไม่สอดคล้องกับ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ที่พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมในการทำงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้ไม่เป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ อาจเป็นเพราะ พนักงาน กฟผ. มีพฤติกรรมการให้ความร่วมมือต่ำอยู่แล้ว โดยเฉพาะความร่วมมือในการแสดงความคิดเห็น (ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.82) เนื่องจาก รูปแบบการบริหารขององค์กร จะเป็นในรูปของคำสั่งจากบนลงล่าง ไม่ค่อยเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น ประกอบกับการแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะต่างๆภายในองค์กรไม่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทำให้พนักงานไม่ค่อยแสดงความคิดเห็น หรือข้อเสนอแนะต่างๆ ถึงแม้จะรู้ว่าตนเองได้รับผลตอบแทนจากองค์กรอย่างยุติธรรม ซึ่งข้อคำถามในการประเมินพฤติกรรมความร่วมมือ ส่วนใหญ่เป็นการประเมินพฤติกรรมแสดงความคิดเห็นและเสนอข้อเสนอนี้ของพนักงาน จึงทำให้ความเครียดในการทำงานไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

สมมติฐานย่อยที่ 3.5 ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

จากการศึกษาพบว่าความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.025$) ผลการศึกษาพบว่าความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือโดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์

($r = 0.046$)) ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พรณี ตระกูลชัย (2545) ที่พบว่า ความเครียดที่เกิดจากงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของหัวหน้างาน และงานวิจัยของ ศราวุธ คงคานนท์ (2542) ที่พบว่า ความเครียดในการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน แต่ไม่สอดคล้องกับ ทฤษฎีของเทอริ เบียร์ และ จอห์น นิวแมน (terry Beehr and John Newman, 1978 quoted in Rice,1992 : p. 182) และ เชอร์ (Schuler, 1980 quoted in Rice ,1992 : p. 185) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่าทำให้เกิด พฤติกรรมการหลีกเลี่ยง การผัดวันประกันพรุ่ง การแยกตัวเองจากเพื่อนฝูง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานลดลง อารมณ์หงุดหงิด ลึกขโมย ก่อวินาศกรรมในงาน ความรับผิดชอบในงานลดลง ละเลยหน้าที่ มีส่วนร่วมในการทำงานต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง ขาดงาน ขาดความอดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น และไม่สอดคล้องกับ อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ที่พบว่า ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมในการทำงาน

ผลการวิจัยไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ แต่เมื่อพิจารณาข้อคำถามเป็นรายข้อแล้วพบว่า ถ้าพนักงานมีความเครียดที่เกิดจาก “การทำงานที่ต้องแข่งกับเวลาหรืองานเร่งด่วน” “การไม่สามารถแก้ปัญหาการทำงานได้ด้วยตนเอง” มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = 0.109$, $p < .05$) และ ($r = 0.113$, $p < .05$) ตามลำดับจึงสามารถอธิบายได้ว่า เมื่อพนักงาน กฟผ. ต้องทำงานแข่งกับเวลา หรืองานเร่งด่วนหรือ ไม่สามารถแก้ปัญหาในการทำงานได้ด้วยตัวเอง ก็จะทำให้พนักงานเกิดความเครียด โดยพนักงานมีความเครียดที่เกิดจากสิ่งเหล่านี้อยู่ในระดับปานกลาง ประกอบกับงานที่ทำเป็นงานที่เกี่ยวข้องไปถึงหน่วยงานอื่น และเกี่ยวกับสังคม ความเครียดระดับปานกลางนี้จึงเป็นตัวไปกระตุ้นร่างกาย และเพิ่มความสามารถในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า ทำให้ประสิทธิภาพในการทำงานดีขึ้น ส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมความอดทนและยอมรับต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความคับข้องใจ และความเครียด เพื่อให้สามารถทำงานให้สำเร็จและลุล่วง ดังนั้นถึงแม้ผลการวิจัยจะไม่เป็นไปตามสมมติฐาน แต่ผู้วิจัยก็ยังมีความเชื่อตามทฤษฎีว่า ความเครียดในการทำงานสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ได้ แต่ที่ผลการวิจัยระบุว่า ความเครียดในการทำงานโดยรวมไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ อาจเป็นเพราะผู้บริหารของกฟผ. ให้ความสำคัญต่อความเครียดในการทำงานของพนักงาน จึงจัดให้มีการอบรมเกี่ยวกับความเครียดในการทำงานให้พนักงานได้รับทราบและนำไปปฏิบัติ พนักงาน กฟผ. จึงสามารถปรับตัวต่อความเครียดได้ดี จึงทำให้ความเครียดในการทำงานไม่มีผลพอที่จะทำให้พนักงานเปลี่ยนพฤติกรรมในการทำงาน

นอกจากนี้ยังมีความเป็นไปได้ว่าขณะที่ผู้บังคับบัญชาทำการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อาจมีปัญหาในการตีความมาตรฐานแตกต่างกัน เช่น คำว่า นานๆ

ครั้ง กับ น้อยครั้ง บ่อยครั้ง กับ สม่าเสมอ น้อย กับ น้อยที่สุด เป็นต้น ซึ่งการประเมินว่าอยู่ในระดับใดขึ้นอยู่กับดุลพินิจและการตีความของผู้ประเมินแต่ละคน หรืออาจเนื่องมาจากผู้บังคับบัญชามีอุปทาน ความประทับใจพิเศษ (Halo Effect) ในตัวพนักงานที่ถูกประเมินในคุณลักษณะบางประการมาอิทธิพลต่อการประเมินพฤติกรรมของพนักงานในปัจจัยต่างๆทั้งหมด โดยมีแนวโน้มที่จะประเมินไปในทิศทางเดียวกันกับความรู้สึกประทับใจ หรืออาจเนื่องมาจาก ผู้ประเมินใช้เหตุการณ์ที่เพิ่งเกิดขึ้นไม่นาน (Recency of Event) เพียงไม่กี่วันหรือไม่กี่สัปดาห์ มาประเมินพฤติกรรมของพนักงาน เพราะผู้ประเมินมักจำเหตุการณ์ที่เพิ่งเกิดขึ้นได้ดีกว่าเหตุการณ์ที่ผ่านมาแล้ว หรือเนื่องจากการประเมินจากผู้บังคับบัญชาอาจจะไม่มีข้อมูลของพนักงานที่ถูกประเมินที่มากเพียงพอเพราะไม่ได้ทำงานร่วมกัน เช่น พนักงานบางคนต้องออกไปปฏิบัติงานซ่อมบำรุงที่ต่างจังหวัดเป็นประจำ ผู้บังคับบัญชานั้นส่วนมากจะทำงานเอกสารในสำนักงานใหญ่ ส่วนกลาง ทำให้ไม่มีข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของลูกน้องขณะปฏิบัติงานต่างจังหวัดได้

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

1.จากผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนมากที่สุด ดังนั้น องค์การจึงอาจใช้เงื่อนไขในเรื่องของค่าตอบแทน หรือสวัสดิการต่างๆ มาเป็นสิ่งกระตุ้น จูงใจ และโน้มน้าวให้พนักงานปฏิบัติตามนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงใหม่ๆภายในองค์กร หรือเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และเนื่องจากองค์การมีการปรับเปลี่ยนนโยบายในเรื่องของผลตอบแทน สวัสดิการ โดยมีทั้ง เพิ่มและลด จึงอาจทำให้พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การเปลี่ยนแปลงไปจากเดิมได้ ดังนั้นองค์การควรจะทำการศึกษาตรวจสอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานเป็นระยะๆ เพื่อป้องกันไม่ให้นักงานมีความเครียดในการทำงานเพิ่มขึ้น ซึ่งจะมีผลกระทบต่อองค์การโดยตรง

2.ผลการวิจัยครั้งนี้ได้แสดงให้เห็นว่า พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนน้อยที่สุด โดยเฉพาะข้อคำถามที่ว่า “ท่านไม่มั่นใจว่า พนักงานทุกคนในองค์การจะได้รับการพิจารณาผลตอบแทน และความก้าวหน้าที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน” และ “ กระบวนการ

ตัดสินใจ ในเรื่องผลตอบแทนในองค์การของท่าน มักจำกัดอยู่เฉพาะในกลุ่มผู้บริหารไม่กี่คนเท่านั้น” และ “ ท่านมักได้รับทราบผลการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทนโดยไม่ได้รับการอธิบายถึงกระบวนการพิจารณาที่เกิดขึ้น” มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ความยุติธรรมต่ำที่สุด คือ 2.48 , 2.53 และ 2.59 ตามลำดับ แสดงให้เห็นว่า พนักงานให้ความสำคัญในเรื่องของกระบวนการในการกำหนดค่าตอบแทนเป็นอย่างมาก ดังนั้นองค์การจึงควรปรับปรุงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทน ควรจะมีการอธิบายและชี้แจงข้อมูลของกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนให้พนักงานทราบด้วย และควรส่งเสริมให้พนักงานแสดงความคิดเห็นและมีส่วนร่วมในการกำหนดกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนด้วย เพื่อให้พนักงานมีความเข้าใจ ฟังพอใจ และรับรู้ถึงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการเพิ่มมากขึ้น

3. ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง มีค่าเฉลี่ยของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือกันน้อยที่สุด นอกจากนี้ยังพบว่าข้อคำถามที่เกี่ยวกับ การให้ความร่วมมือ แสดงความคิดเห็น หรือการเสนอแนะสิ่งที่สร้างสรรค์และเป็นประโยชน์ต่อองค์การของพนักงาน มีค่าเฉลี่ยพฤติกรรมอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งจากผลการวิจัยนี้องค์การควรจะมีการสนับสนุน และส่งเสริมให้พนักงานร่วมกันแสดงความคิดเห็นที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ อย่างเปิดเผย และควรจัดให้มีที่ที่พนักงานสามารถเข้าไปแสดงความคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะได้ เพราะพนักงานบางคนอาจไม่มีความกล้าที่จะเดินเข้าไปพูดเสนอแนะความคิดเห็นของตนต่อผู้บริหาร ซึ่งจะทำให้องค์การขาดประโยชน์ และพัฒนาองค์การได้ช้า

4. ผลการวิจัยครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย

สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง มีการรับรู้ความความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับปานกลางในทุกๆ ด้าน ซึ่งความเครียดในการทำงานนี้ถ้ามีในระดับปกติ ก็จะเป็นแรงกระตุ้นให้พนักงานเกิดความท้าทาย และเป็นการส่งเสริมให้พนักงานปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น แต่ถ้ามีความเครียดมากเกินไปจะส่งผลให้เกิดผลเสียต่อสุขภาพของพนักงาน และองค์การได้ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการขาดงานของพนักงาน ค่าใช้จ่ายขององค์การที่เพิ่มขึ้นจากค่ารักษาพยาบาลโรคที่เกิดจากความเครียด ดังนั้นองค์การควรจะมีการจัดอบรมความรู้ และกิจกรรมต่างๆ เพื่อลดความเครียดในการทำงานให้กับพนักงาน เช่น จัดให้มีหน่วยงานให้คำปรึกษากับพนักงานเมื่อพนักงานมีความเครียด จัดให้มีการออกกำลังกายหรือเล่นกีฬาเพื่อให้พนักงานลดความเครียดลง และองค์การควรจะมีการประเมินความเครียดของพนักงานเป็นระยะๆ เพื่อใช้เป็นข้อมูลในการปรับเปลี่ยนโครงสร้างลักษณะงาน นโยบายในการทำงานขององค์การเพื่อให้พนักงานมีความเครียดลดลง โดยในการประเมินอาจใช้แบบสอบถามปลายเปิด ให้พนักงานได้ระบุถึงสาเหตุ

จริงที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้ เพื่อที่องค์กรจะนำผลที่ได้มาประมวลและสรุปแนวทางแก้ปัญหาความเครียดในอนาคต

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาต่อไป

1. ควรมีการศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความเครียดในการทำงาน ในองค์กรอื่นที่แตกต่างกัน ทั้งภาครัฐ เอกชน หรือรัฐวิสาหกิจอื่นๆ หรือทำการเปรียบเทียบกับองค์กรต่างๆที่อยู่ในธุรกิจเดียวกัน เช่น กลุ่มองค์กรผลิตสารอุปโภค
2. การศึกษาหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความเครียดในการทำงาน ควรทำการศึกษาส่วนภูมิภาค หรือบริษัทลูกเพิ่มเติม เพื่อให้ได้ผลการวิจัยที่ครอบคลุมมากที่สุด
3. ในการศึกษาเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบการประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจาก ผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน และลูกน้อง ว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้มีความครอบคลุมมากที่สุด
4. ควรมีการศึกษารับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กับตัวแปรอื่นๆ เช่น ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว การลาออกจากงาน ผลการปฏิบัติงาน คุณภาพการบริการ เป็นต้น
5. ควรทำการศึกษาด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในส่วนของพฤติกรรมในหน้าที่ เพิ่มเติม หรืออาจเปรียบเทียบกับพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท

ปัญหาและอุปสรรค

1. ในการแจกแบบสอบถามไปที่ผู้บังคับบัญชา ผู้วิจัยควรระบุระดับตำแหน่งของผู้ใต้บังคับบัญชาที่ต้องการด้วยเพื่อให้กลุ่มตัวอย่างกระจาย เพราะในการศึกษครั้งนี้ ระดับ 1-3 มีจำนวนค่อนข้างน้อย เนื่องจากส่วนใหญ่เป็นพนักงานเดินส่งเอกสาร และ พนักงานขับรถ ซึ่งไม่อยู่ประจำสำนักงาน ผู้บังคับบัญชาจึงให้ตำแหน่งที่อยู่ในสำนักงานเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม
2. ในการแจกแบบสอบถามผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามไปที่ผู้บังคับบัญชา แล้วให้ผู้บังคับบัญชาแจกให้ลูกน้อง ซึ่งวิธีการนี้อาจทำให้ผู้บังคับบัญชาเลือกแจกแบบสอบถามให้เฉพาะลูกน้องที่มีความสนิทสนมกับตนเป็นพิเศษ จึงอาจทำให้ผลการประเมินไม่ครอบคลุมได้