



รายงานการวิจัย

เรื่อง

ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

**FACTORS AFFECTING THE ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP  
BEHAVIOR OF THE OPERATIONAL STAFFS IN  
THE HOTEL BUSINESS IN THAILAND**

อริษฐ์ แสงทองสุข

งานวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนการวิจัยจากมหาวิทยาลัยศรีปทุม  
ปีการศึกษา 2559

หัวข้อวิจัย : ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

ผู้วิจัย : นางสาวอรนิษฐ์ แสงทองสุข

หน่วยงาน : สาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม

ปีที่พิมพ์ : พ.ศ. 2560

---

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย และเพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ผู้วิจัยกำหนดกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม จำนวน 274 คน

ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยทุกประการ แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ดีที่สุด และสามารถอธิบายพฤติกรรมของพนักงานที่หลากหลายและแตกต่างกันของแต่ละบุคคลได้ นั่นหมายถึงว่า พนักงานจำนวนมากในองค์กรที่แสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพราะเป็นคุณลักษณะส่วนตัว หรือนิสัยส่วนตัว (Inherent Personality) นั่นเอง เพราะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หรือ OCB เป็นพฤติกรรมเชิงบวก เป็นพฤติกรรมของการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และการเสียสละอาสาช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจและจริงใจ โดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งพฤติกรรมนี้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่จะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จในระยะยาวอย่างยั่งยืน ซึ่งระดับความเต็มใจที่พนักงานจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรขึ้นอยู่กับคุณลักษณะส่วนบุคคล ประเภทของพฤติกรรมและวัตถุประสงค์ของพนักงาน ดังนั้นพนักงานจึงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในลักษณะเป็นพฤติกรรมเพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์กรให้ประสบความสำเร็จ โดยไม่เกี่ยวกับการมุ่งบรรลุเป้าหมาย หรือประโยชน์ส่วนตัวมากเกินไป

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พนักงานระดับปฏิบัติการ ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

**Research Title** : Factors Affecting the oranzizational citizenship behavior of the operational staffs in the hotel business in thailand

**Name of Researcher** : Miss Oranit Saengthongsuk

**Name of Institution** : Management Faculty of Business Administration, Sripatum University

**Year of Publication** : B.E. 2560

---

### **ABSTRACT**

The purposes of this research were to study the factor affecting organizational characteristic behaviors of employees in hotel industry in Thailand and to implement the research findings in employees' problem solving of hotel industry in Thailand. The research samplings were 274 operational employees of hotel industry in Thailand.

The research findings were different personal factors comprised of sex, age, educational level, incomes, length of services and marital status have different organizational characteristic behaviors. This correlated with all set up assumption. These indicated that personal characteristics are variable that predict organizational characteristic behaviors as the best and can explain behaviors of different categories of employees. As such most employees who demonstrated the good organizational characteristics behaviors are personal characteristic or inherent personality. Because good organizational characteristics are positive behaviors, courtesy, sacrifice, willing and sincere without any expectation. Mentioned behaviors are very important to organizational success in long term. The level of employees' willingness and organizational characteristic behaviors are upon personal characteristics, type of behavior and work's objective. Hence employees' organizational characteristic behaviors are a supporting behavior, it is not a personal interest driven.

**Keywords:** Good characteristic behavior, operational employee, hotel industry in Thailand

## กิตติกรรมประกาศ

รายงานการวิจัยเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สอาด บรรณเจตฤทธิ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ ตรวจสอบแก้ไขงานวิจัยนี้ และติดตามความก้าวหน้าอย่างสม่ำเสมอ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณท่านเป็นอย่างสูงไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ ศูนย์ส่งเสริมและพัฒนางานวิจัย มหาวิทยาลัยศรีปทุม ที่ได้มอบทุนสนับสนุนงานวิจัยปีงบประมาณ 2559 ผู้วิจัยขอขอบพระคุณไว้ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณผู้ทรงคุณวุฒิทุกท่าน ที่ได้กรุณาใช้เวลาอันมีค่าของท่าน ปรับปรุงแก้ไขเครื่องมือวิจัยจนได้เครื่องมือที่มีคุณภาพ

ขอขอบคุณ อาจารย์และบุคลากร ของคณะบริหารธุรกิจ อย่างสูงที่เป็นกำลังใจและให้การสนับสนุนการทำงานอย่างต่อเนื่อง

ขอขอบคุณทุกท่านที่ยังไม่ได้เอ่ยนามที่ได้มีส่วนร่วมในงานวิจัยชิ้นนี้เสร็จสิ้นสมบูรณ์ไปด้วยดี คุณความดีหรือประโยชน์อื่นใดอันเกิดจากงานวิจัยฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาคุณบิดามารดาและบูรพาจารย์ที่ให้การศึกษอบรมสั่งสอน ให้สติปัญญาและคุณธรรมอันเป็นเครื่องชี้นำความสำเร็จในชีวิตของผู้วิจัยต่อไป

อริยัฐ แสงทองสุข

ผู้วิจัย

ตุลาคม 2560

## สารบัญ

| บทที่ |                                                                               | หน้า |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------|------|
| 1     | บทนำ.....                                                                     | 1    |
|       | 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา.....                                       | 1    |
|       | 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....                                              | 3    |
|       | 1.3 สมมติฐานการวิจัย .....                                                    | 3    |
|       | 1.4 ขอบเขตของการวิจัย .....                                                   | 3    |
|       | 1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย .....                                                | 5    |
|       | 1.6 นิยามศัพท์.....                                                           | 6    |
|       | 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ .....                                           | 8    |
| 2     | การทบทวนวรรณกรรม .....                                                        | 9    |
|       | 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร .....            | 9    |
|       | 2.2 แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ<br>องค์กร ..... | 19   |
|       | 2.3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม.....                                   | 29   |
|       | 2.4 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....                                          | 34   |
|       | 2.5 สรุป.....                                                                 | 37   |
| 3     | ระเบียบวิธีวิจัย .....                                                        | 39   |
|       | 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....                                              | 39   |
|       | 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                | 41   |
|       | 3.3 การตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย .....                                      | 42   |
|       | 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล.....                                              | 42   |
|       | 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล.....                                                   | 43   |
|       | 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....                                      | 44   |

## สารบัญ (ต่อ)

| บทที่                                                             | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------|------|
| 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล .....                                      | 46   |
| 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .... | 47   |
| 4.2 ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี.....    | 49   |
| 4.3 ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย.....                   | 59   |
| 4.4 ผลการศึกษาเพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย.....                       | 62   |
| 5 สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ .....                    | 83   |
| 5.1 สรุปผลของการวิจัย.....                                        | 83   |
| 5.2 อภิปรายผล.....                                                | 90   |
| 5.3 ข้อเสนอแนะ .....                                              | 94   |
| บรรณานุกรม .....                                                  | 96   |
| ภาคผนวก.....                                                      | 104  |
| ภาคผนวก ก แบบสอบถาม .....                                         | 105  |
| ประวัติย่อผู้วิจัย .....                                          | 114  |

## สารบัญตาราง

| ตารางที่                                                                                                                                                                 | หน้า |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง.....                                                                                                                                              | 40   |
| 4.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม .....                                                                                                                                | 47   |
| 4.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวมและรายด้าน .....                                                                        | 49   |
| 4.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร รายด้าน และรายข้อ .....                                                                                                                | 50   |
| 4.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร รายด้าน และรายข้อ .....                                                                                                           | 54   |
| 4.5 ระดับการส่งผลของปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ที่มีต่อพฤติกรรม<br>การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย<br>(Enter) .....    | 60   |
| 4.6 ระดับการส่งผลของปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ที่มีต่อพฤติกรรม<br>การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย<br>(Stepwise) ..... | 61   |
| 4.7 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ<br>พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำแนก<br>ตามเพศ .....                | 62   |
| 4.8 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ<br>พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำแนก<br>ตามอายุ .....               | 63   |
| 4.9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's<br>Method) จำแนกตามอายุ .....                                                                   | 65   |
| 4.10 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ<br>พนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำแนก<br>ตามระดับการศึกษา .....     | 67   |
| 4.11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ้ (Scheffe's<br>Method) จำแนกตามระดับการศึกษา.....                                                          | 69   |

## สารบัญตาราง (ต่อ)

| ตารางที่                                                                                                                                                                | หน้า |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|
| 4.12 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร<br>ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำแนกตามรายได้/เดือน .....                        | 70   |
| 4.13 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's<br>Method) จำแนกตามรายได้/เดือน .....                                                          | 72   |
| 4.14 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากร<br>ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลา<br>ในการปฏิบัติงาน.....          | 74   |
| 4.15 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's<br>Method) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน .....                                               | 76   |
| 4.16 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของ<br>บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพ<br>สมรส .....                    | 78   |
| 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's<br>Method) จำแนกตามสถานภาพสมรส .....                                                           | 80   |
| 4.18 ระดับการส่งผลของปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ที่มีต่อพฤติกรรม<br>การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย<br>(Enter) ..... | 82   |
| 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 .....                                                                                                                                   | 89   |
| 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2 .....                                                                                                                                   | 90   |



# สารบัญภาพประกอบ

| ภาพประกอบ                                                 | หน้า |
|-----------------------------------------------------------|------|
| 1.1      กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework ) ..... | 5    |

# บทที่ 1

## บทนำ

### 1.1 ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์กรต่างๆ ทั้งในภาครัฐและเอกชนในยุคปัจจุบันต้องเผชิญหน้ากับการเปลี่ยนแปลงในยุคเศรษฐกิจที่มีองค์ความรู้เป็นฐานสำคัญ ซึ่งทำให้องค์กรต้องมีการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ ปรับโครงสร้างองค์กรให้กระชับและแบนราบ มีการพัฒนาองค์การอย่างต่อเนื่อง ตลอดจนมุ่งเน้นการทำงานเป็นทีม ดังนั้นองค์กรควรหันมาให้ความสำคัญกับการริเริ่มสร้างสรรค์ของพนักงาน ความร่วมมือร่วมใจ และพฤติกรรมพิเศษ (Extra-Role Behavior) ที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบ ซึ่งกำหนดไว้เป็นทางการ ซึ่งพฤติกรรมพิเศษที่นักวิชาการทั้งหลายต่างให้การยอมรับว่าเป็นปัจจัยหนึ่งที่สำคัญอย่างยิ่งที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จ นั่นคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) ทั้งนี้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไม่ใช่พฤติกรรมหรือการกระทำในลักษณะเชิงรับ แต่เป็นเรื่องของการรับรู้ของพนักงานระหว่างงานกับองค์กร เป็นพฤติกรรมเชิงรุกที่พนักงานเลือกที่จะปฏิบัติ เพื่อให้บรรลุความต้องการบางอย่างและเพื่อให้ตนเกิดความพึงพอใจ ทั้งนี้ Buentello, O., Jung, J. and Sun, J. (2014) อธิบายว่า ถ้าพนักงานรับรู้ว่าการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นำผลประโยชน์มาสู่ตน พนักงานมีแนวโน้มจะแสดงพฤติกรรมดังกล่าวมากขึ้น และมีพนักงานเป็นจำนวนมากที่ไล่ล่าหารางวัลหรือผลตอบแทนจากองค์กรโดยใช้กลยุทธ์ (Tactics) ของการจัดการความประทับใจ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หรือ OCB นักวิชาการและนักวิจัยทั้งหลายต่างพิจารณาว่า เป็นพฤติกรรมเชิงบวก เป็นพฤติกรรมของการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และการเสียสละอาสาช่วยเหลือผู้อื่นด้วยความเต็มใจและจริงใจ โดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งพฤติกรรมนี้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่จะส่งผลให้องค์กรประสบความสำเร็จในระยะยาวอย่างยิ่งย่น ในปัจจุบันอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนับว่าเป็นอุตสาหกรรมบริการประเภทหนึ่ง ที่มีความสำคัญต่อเศรษฐกิจของประเทศ เนื่องจากอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวนี้สามารถสร้างรายได้ให้กับประเทศเป็นจำนวนมากและมีแนวโน้มเพิ่มขึ้น โดยอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวสามารถจำแนกออกเป็นธุรกิจบริการต่างๆ ได้จำนวนมาก เช่น ธุรกิจโรงแรมและเกสต์เฮาส์ ธุรกิจร้านอาหาร ธุรกิจด้านการขนส่ง ธุรกิจการท่องเที่ยว ธุรกิจบริการด้านกิจกรรมนันทนาการ ธุรกิจแลกเปลี่ยนเงินตราต่างประเทศ และธุรกิจการค้าของที่ระลึกและสินค้าพื้นเมือง เป็นต้น ทั้งนี้ ธุรกิจโรงแรมและเกสต์เฮาส์เป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมาก และมีบทบาทสำคัญต่อการนำรายได้เข้าสู่ประเทศ ตลอดจนส่งเสริมและพัฒนาการเจริญเติบโตเศรษฐกิจและ

สังคมของประเทศไทย เมื่อธุรกิจโรงแรมและเกสต์เฮาส์เป็นธุรกิจที่มีความเกี่ยวเนื่องกับอุตสาหกรรมการท่องเที่ยวเป็นอย่างมากแล้วนั้น พนักงานในองค์กรจึงเป็นสิ่งสำคัญอย่างยิ่งที่มีส่วนช่วยให้ธุรกิจมีความเจริญเติบโต เมื่อองค์กรได้พนักงานที่มีศักยภาพสูงในการทำงานมาร่วมงานกับองค์กรแล้วนั้น สิ่งสำคัญที่สุด คือ องค์กรต้องสร้างรักษามูลค่าการให้อยู่กับองค์กรนานที่สุด ซึ่งการบรรลุเป้าหมายในการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ เป็นวัตถุประสงค์หลักอย่างหนึ่งขององค์กรทุกองค์กร จากการศึกษาศาสตร์ด้านการบริหารจัดการ พบว่า ในปัจจุบันองค์กรได้ให้ความสำคัญต่อบุคคลในองค์กรเป็นอย่างยิ่ง เนื่องจากมุมมองใหม่ในขณะนี้ คือ การมองบุคคลในเชิงของการเป็นทุน (Human Capital) ที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์กร ซึ่งหมายถึงบุคคลเป็นพื้นฐานที่สำคัญในการปฏิบัติงานขององค์กร การบริหารจัดการบุคคลที่ดีจึงมีผลต่อความมั่นคงขององค์กรในระยะยาวและในอนาคต ด้วยสภาพสังคม เศรษฐกิจ การเมือง และวัฒนธรรมที่เปลี่ยนแปลงไป เนื่องจากความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีจึงทำให้สภาพของการปฏิบัติงานและลักษณะงานเปลี่ยนแปลงไปด้วยเช่นกัน การปฏิบัติงานของบุคคลภายในองค์กรจึงต้องอาศัยทักษะ ความรู้ ความสามารถ และการเรียนรู้ในด้านต่างๆ มากขึ้น ส่งผลให้องค์กรต้องการบุคคลที่มีทักษะความรู้และความสามารถสูงในการปฏิบัติงาน ดังนั้นองค์กรจึงให้ความสำคัญต่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรมากขึ้น เนื่องจากองค์การประกอบด้วนบุคคลหลายคนเข้ามาปฏิบัติงานร่วมกัน เพื่อให้บรรลุทั้งเป้าหมายขององค์กรและเป้าหมายส่วนบุคคล ดังนั้นพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรจึงเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานขององค์กรให้บรรลุเป้าหมาย (Mohammad, J., Habib, Q. F. and Alias, A.M. 2011)

ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยเป็นการศึกษาเพื่อบ่งชี้ว่า ปัจจัยใดบ้างที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ผลของการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้คาดว่าจะได้ผลสรุปที่น่าสนใจ ทำให้ได้สารสนเทศที่มากกว่าการศึกษาที่ผ่านมาในอดีตและเป็นประโยชน์กับธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ตลอดจนธุรกิจบริการอื่นๆ นอกจากนี้ธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยและธุรกิจบริการอื่นๆ สามารถนำองค์ความรู้ที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการเสริมสร้างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยต่อไป โดยหากพนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแล้วก็จะส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลที่ดีของธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย และธุรกิจบริการอื่นๆ ต่อไปอีกด้วย

## 1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

1.2.2 เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

## 1.3 สมมติฐานการวิจัย

1.3.1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน

1.3.2 ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

## 1.4 ขอบเขตของการวิจัย

1.4.1 ประชากร ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษาเฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม ในกลุ่มโรงแรมเขตภาคกลาง ที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยเท่านั้น ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดนครนายก จังหวัดสระบุรี จังหวัดอ่างทอง จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดลพบุรี จังหวัดชัยนาท จังหวัดอุทัยธานี มีจำนวนโรงแรมทั้งสิ้น 6 แห่ง (สมาคมโรงแรมไทย, 2559)

1.4.2 กลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยได้กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อน = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้น จำนวน 196 คน นอกจากนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailing) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้ตอบมักไม่ให้ความร่วมมือมากนัก หรือ หมายถึงสัดส่วนที่ผู้ตอบจะส่งแบบสอบถามคืน (Response Rate) ก่อนข้างต่ำ ผู้วิจัยจึงได้ทำการประมาณอัตราการตอบกลับเป็น  $196 + (196 \times 0.4) = 274$  คน (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549) เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล เพื่อเป็นการสำรองหรือลดความคลาดเคลื่อนจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่มีการส่งแบบสอบถามคืนก่อนข้างต่ำและเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน น่าเชื่อถือมากขึ้น จากกรณีความผิดพลาดจากการตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวน 274 คน ซึ่งมีจำนวนเพียงพอและมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการ

ที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม จำนวน 274 คน และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental Sampling)

**1.4.3 ขอบเขตด้านเนื้อหา** ในการศึกษาวิจัย เรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มี 4 ปัจจัย และสามารถนำมาสร้างเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัย ได้ดังนี้

#### **ตัวแปรต้น ได้แก่**

1) ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สถานภาพการสมรส ระดับการศึกษา ระยะเวลาการปฏิบัติงาน

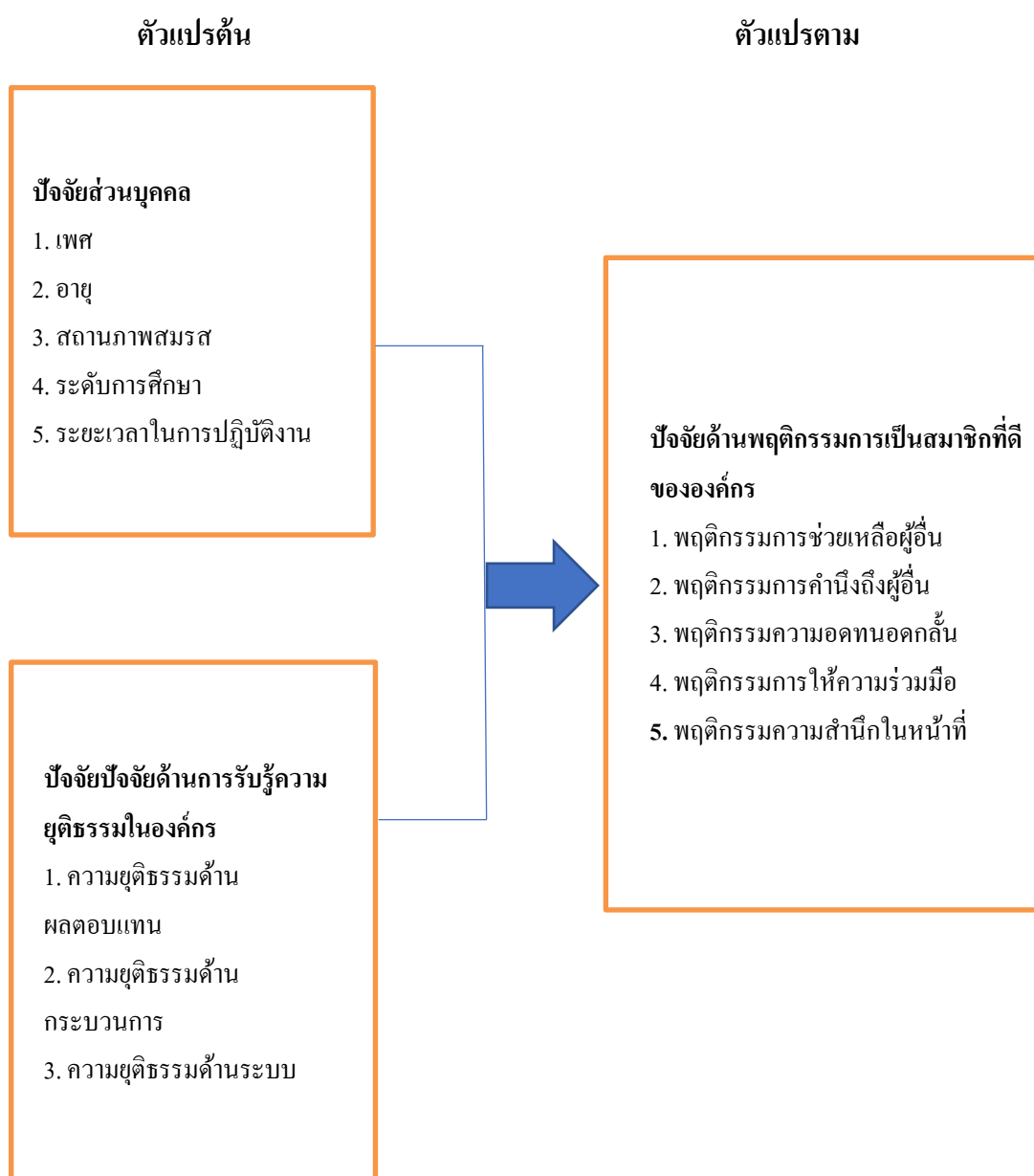
2) ปัจจัยปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ใช้แนวคิดของ Shopard Liwicki and Minton (1992) มีองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ความยุติธรรมด้านระบบ

#### **ตัวแปรตาม ได้แก่**

ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ใช้แนวคิดของ Organ (1990) มีองค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

### 1.5 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ที่ได้จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีตัวแปรที่เกี่ยวข้อง สามารถนำมาพัฒนาเป็นกรอบแนวคิดในการวิจัยครั้งนี้ได้ดังนี้



ภาพประกอบ 1.1 กรอบแนวคิดการวิจัย (Conceptual Framework )

## 1.6 นิยามศัพท์

**ปัจจัยส่วนบุคคล** หมายถึง คุณลักษณะส่วนตัวของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย

- 1) เพศ หมายถึง เพศของกลุ่มตัวอย่าง คือ เพศชายและเพศหญิง
- 2) อายุ หมายถึง ระยะเวลาที่กลุ่มตัวอย่างดำรงชีวิตอยู่บนโลกเป็นปี ตั้งแต่เกิดจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

3) **สถานภาพสมรส** หมายถึง สถานะการครองคู่ในปัจจุบันของกลุ่มตัวอย่าง แบ่งเป็น 3 กลุ่ม คือ

- 3.1) โสด
- 3.2) สมรส
- 3.3) หม้ายหรือหย่าร้าง

4) **ระดับการศึกษา** หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถามที่ได้รับ ณ วันที่ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็น 4 ระดับ คือ

- 4.1) ต่ำกว่าปริญญาตรี
- 4.2) ปริญญาตรี
- 4.3) ปริญญาโท
- 4.4) ปริญญาเอก

5) **ระยะเวลาการปฏิบัติงาน** หมายถึง ระยะเวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ที่ตอบแบบสอบถาม

**พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร** หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าบทบาทหน้าที่ของพนักงานและพนักงานเต็มใจปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กรโดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้น เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนและก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพรวมถึงมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร

**พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ** หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ เพื่อประโยชน์โดยรวมขององค์กร

**พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น** หมายถึง พฤติกรรมความคำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น การที่พนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานของตนเองที่จะไม่สร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น คำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของตนเองที่จะไม่สร้างปัญหาให้กับ

เพื่อนร่วมงานคนอื่น คำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของตน มุ่งที่จะป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการทำงานกับบุคคลอื่น เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจ

**พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น** หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดจากการทำงานหรือการประสานงานกับบุคคลอื่น หลีกเลี่ยงที่จะกระทบกระทั่งกับบุคคลอื่น เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพากันและกัน ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้แย้งกันยืดเยื้อ จนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน ของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น

**พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ** หมายถึง การที่พนักงานมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างรับผิดชอบ ให้ความสนใจกับนโยบายต่างๆ และประกาศต่างๆ ขององค์กร พร้อมทั้งจะรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร แสดงความคิดเห็น และเข้าร่วมประชุมหรือเป็นฝ่ายเดียวกันกับองค์กร เช่น มีส่วนร่วมในการเข้าประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกรับรู้ความต้องการพัฒนาองค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมต่อองค์กร

**พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่** หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนองนโยบายขององค์กร ขยันทำงาน ตรงต่อเวลา การประหยัด รักษาทรัพยากร และดูแลสิ่งของที่เกี่ยวข้อง รวมถึงไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

**การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร** หมายถึง วิธีการหรือหนทางที่พนักงานตัดสินใจว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่นๆ

**ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน** หมายถึง ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์กรจัดสรรให้กับพนักงาน และความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน

**ความยุติธรรมด้านกระบวนการ** หมายถึง กระบวนการและผลลัพธ์จากการดำเนินการ มีความเป็นธรรม คงเส้นคงวาและเหมาะสม

**ความยุติธรรมด้านระบบ** หมายถึง สภาพแวดล้อมขององค์กรซึ่งเป็นตัวกำหนดกระบวนการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร ประกอบด้วย ระบบการบังคับบัญชา การสร้างข้อมูล กระบวนการของข้อมูล และระบบการรับรู้ข้อมูลในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยากโดยเฉพาะคนที่อยู่ภายนอกองค์กรและไม่ได้ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ



## 1.7 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.7.1 ผลการวิจัยที่ได้ในครั้งนี้ ผู้ประกอบการธุรกิจโรงแรม และผู้ประกอบการธุรกิจอื่นๆ ตลอดจนพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม สามารถนำผลการวิจัยไปใช้ในการปรับปรุงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานในองค์กรได้

1.7.2 สามารถนำไปผลการวิจัยที่ได้มาแก้ไขปัญหในอนาคต ให้เกิดประโยชน์ต่อการวางแผน การเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน และเพิ่มความพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ตลอดจนองค์กรธุรกิจต่างๆ ได้

## บทที่ 2

### การทบทวนวรรณกรรม

การวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย” ครั้งนี้ ผู้วิจัยได้นำเสนอเนื้อหาที่เกี่ยวข้องกับงานวิจัย ตามลำดับ ดังต่อไปนี้

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

##### 2.1.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

##### 2.1.2 แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

#### 2.2 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

##### 2.2.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

##### 2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

#### 2.3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

#### 2.4 เอกสารและผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

##### 2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

##### 2.4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

#### 2.5 สรุป

#### 2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

ผู้วิจัยจะกล่าวถึง (1) ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และ (2) แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยสรุป ตามลำดับดังต่อไปนี้

##### 2.1.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

อัมพร พรพงษ์สุริยา (2554) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึง ในการทำงานร่วมกันของบุคคลในหน่วยงานหรือองค์กร ความยุติธรรมเป็นเรื่องสำคัญมาก ความลำเอียงไม่ได้ทำให้สังคมแตกแยก ถ้าทุกคนยังรู้สึก ว่าได้รับความเป็นธรรมอยู่ ความลำเอียงเสมอหน้ากัน ทำเพื่อเป้าหมายร่วมกัน อุดมการณ์เดียวกัน เขาก็จะยอมอดทนตรากตรำ ร่วมกันด้วยความสามัคคีได้ ฉะนั้นความยุติธรรมจึงเป็นเรื่องละเอียดอ่อน โดยเฉพาะเมื่อเกี่ยวข้องกับคนหมู่มาก หากองค์กรใดไม่สามารถสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นได้ จะทำให้คนทำงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน ต้องเปิดโอกาสให้แต่ละคนใช้ศักยภาพตัวเองได้เต็มที่ และผู้นำจำเป็นจะต้องให้ความเป็นธรรมอีกด้านหนึ่ง คือ สวัสดิการสังคม คอยดูแลคนที่ด้อยโอกาสให้เขามีโอกาส

ได้รับสิ่งต่างๆ อย่างเป็นธรรมชาติด้วยกัน เป็นการรักษาความสมดุลของสังคมอีกด้านหนึ่ง เพื่อจะสร้างและรักษาความยุติธรรมให้เกิดขึ้นในทุกมิติ เพื่อให้องค์กรในสังคมของเราได้เจริญพัฒนาอย่างร่มเย็นเป็นสุขอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ได้มีนักวิชาการทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรไว้มากมายหลายท่านด้วยกัน แต่มีที่น่าสนใจดังนี้

ปรีดี อธิพิพงศ์ (2552) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลในองค์กรเกี่ยวกับความยุติธรรมของนโยบาย ระบบการจ่ายผลตอบแทนและวิธีการปฏิบัติขององค์กร

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2552) สรุปว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่พนักงาน รับรู้ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์กรมอบให้มีความเหมาะสมกับสิ่งที่ลงทุนไป รวมถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ได้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานอย่างจริงจัง และมีความเสมอภาคกัน โดยพนักงานจะรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กรได้จากการพิจารณา นโยบาย มาตรการ ข้อกำหนดในการทำงานขององค์กร

วิสุทธิ์ สงวนศักดิ์ (2550) สรุปว่า การรับรู้ความยุติธรรม หมายถึง ลูกจ้างรับรู้ถึงการให้บริการที่ถูกต้องและไม่แบ่งแยก ลูกจ้างได้รับการดูแลที่เท่าเทียมกัน จาก อสิตา อีโค ริสอร์ท โดยการรับรู้ความยุติธรรมประกอบด้วย 3 มิติ คือ (1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ (2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และ (3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านจัดสรรผลประโยชน์

สาทิ เถลิยเกรียงไกร (2559) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลในองค์กรว่า บุคคลได้รับการปฏิบัติจากองค์กรอย่างยุติธรรม

Sheppard, Lewicki and Minton (1992) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการปฏิบัติขององค์กรในด้านผลตอบแทนกระบวนการในการตัดสินใจด้านผลตอบแทน และระบบขององค์กรที่เป็นตัวกำหนดผลตอบแทนและกระบวนการในการตัดสินใจนั้น

Schwartz, S. H. (2012) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ในการตัดสินใจที่ใช้ในการแบ่งปันผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร

Tessema, M. (2014) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ ของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติอย่างยุติธรรมขององค์กรต่อตนเอง

Bianchi, E. C., & Brockner, J. (2012) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึง การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมขององค์กร ที่มีต่อพนักงาน ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

Byron, K., Khazanchi, S., & Nazarian, D. (2010) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึง การแปลความหมายของบุคคลเกี่ยวกับความเป็นธรรมในองค์กร ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจ เพื่อแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทนนั้น และการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ที่องค์กรมีต่อบุคคล

จากความหมายของนักวิชาการต่างๆ จึงมีความเห็นว่า แต่ละความหมายนั้นคล้ายคลึงกัน จึงสรุปได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง วิธีการหรือหนทางที่พนักงานตัดสินใจ ว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่น ๆ

### 2.1.2 แนวคิด ทฤษฎีที่ข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

แนวคิดในการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมเป็นประเด็นที่ศาสตร์สาขาปรัชญาให้ความสนใจเริ่มมาตั้งแต่สมัย Plato and Socrates แล้ว คำว่า ความยุติธรรม มีความหมายว่าสิ่งที่ควร หรือความถูกต้อง หากพิจารณาภายใต้มุมมองทางจริยธรรม การกระทำใดๆ ก็ตามจะได้รับการระบุ ว่ามีความยุติธรรม ต้องอาศัยการเปรียบเทียบระหว่างการทำนั้นๆ กับหลักเกณฑ์ที่นำมาเป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรม แต่บ่อยครั้งก็มีความขัดแย้งกันในเรื่องหลักเกณฑ์ที่นำมาเปรียบเทียบเพื่อใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรม ว่าควรจะใช้หลักเกณฑ์ใดเป็นมาตรฐานในการศึกษาวิจัยด้านองค์กร มีงานวิจัยเชิงประจักษ์ได้กล่าวถึง ความยุติธรรม ไว้ว่า ความยุติธรรมได้รับการพิจารณาว่าเป็นสิ่งที่สังคมสร้างและกำหนดขึ้น นั่นคือ การกระทำใดๆ ก็ตามจะได้รับการระบุ ว่ามีความยุติธรรมก็ต่อเมื่อบุคคลส่วนใหญ่ในสังคมนั้นรับรู้ว่ายุติธรรม ดังนั้นนิยามของความยุติธรรม จึงเป็นนิยามที่ได้จากการศึกษาวิจัยที่ผ่านมาในเรื่องมุมมองด้านการตัดสินใจที่มีความเป็นปรนัย มีความแน่นอน และปราศจากอคติส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง จนถึงเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมที่มีความเป็นอัตนัย ไม่แน่นอน และมีอคติส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง โดยลักษณะของความยุติธรรมที่มีอยู่ในองค์กร สามารถสรุปได้จากการศึกษาปัจจัยเหตุและปัจจัยผลของการรับรู้ที่มีความเป็นอัตนัย ใน 2 ลักษณะ ได้แก่

- 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทน และ
- 2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการที่ใช้ในการแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทนนั้น

ต่อมารูปแบบของการรับรู้ความยุติธรรมทั้ง 2 ลักษณะนี้ ได้กลายเป็นการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ (e.g., Deutsch, 1975) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ขององค์การ ความพยายามในการอธิบายถึงผลกระทบของความยุติธรรมที่มีต่อประสิทธิผลขององค์การ ได้รับการกล่าวถึงในการศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดย Greenberg (1990) ได้กล่าว ไว้ในงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า เป็นการศึกษาวิจัยที่พยายามหาข้อสรุปและคำอธิบายบทบาทของความยุติธรรมในฐานะเป็นปัจจัยที่สำคัญในองค์การ ซึ่งงานวิจัยนี้ได้ทำการศึกษาโดยใช้ทั้งวิธีการวิจัยภาคสนามและการวิจัยเชิงทดลอง Colquitt et al. (2001) เชื่อว่า ในอนาคตการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจะเป็นปัจจัยหนึ่งที่น่ามาศึกษาวิจัยมากที่สุดในสาขาสถาปัตยกรรมจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์การ การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และพฤติกรรมองค์การ

ความสนใจในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็ว ดังนั้นจึงมีการนำแนวคิดในหลายมุมมองมาใช้ในการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องที่เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ซึ่งในแต่ละมุมมองด้านแนวคิด ทฤษฎีเหล่านี้ได้เสนอแนวทางในการศึกษาและนิยามความหมายของความยุติธรรมแตกต่างกันไป เริ่มจากมุมมองด้านข้อกำหนดในการควบคุมกระบวนการ ไปจนถึงมุมมองด้านความถูกต้อง และการตรวจสอบด้านวิธีการปฏิบัติระหว่างบุคคลในองค์การ นอกจากนี้ การศึกษาวิจัยจำนวนมากได้พยายามศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับปัจจัยด้านต่างๆ ขององค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการขาดงาน การลาออก การไม่เอาใจใส่ในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นต้น การศึกษาวิจัยเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความหลากหลายของมุมมองด้านแนวคิดทฤษฎีและโครงสร้างองค์ประกอบมากมาย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจึงเป็นปัจจัยประการหนึ่งที่ต้องมีการศึกษาวิจัยและประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดความชัดเจนและมีความสมบูรณ์มากขึ้น โดยนักวิชาการได้พยายามทำการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในหลายๆ ด้าน เช่น การประยุกต์ใช้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในด้านต่างๆ เป็นต้น (Greenberg, 1990) อย่างไรก็ตาม ประเด็นปัญหาสำคัญเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่ยังต้องทำการศึกษาวิจัยต่อไป ได้แก่

1) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านต่างๆ ของการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การมีมากน้อยเพียงใด และสามารถแบ่งแยกออกจากกันได้หรือไม่ ในประเด็นนี้จะเกี่ยวข้องกับการวิเคราะห์โครงสร้างองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

2) มีแนวทางที่แตกต่างกัน ในการศึกษาและนิยามความหมายของความยุติธรรม ในองค์การเพื่อพัฒนาความสามารถขององค์การในการเสริมสร้างให้บุคคลในองค์การเกิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การได้อย่างไร ในประเด็นนี้จะเกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยของ Greenberg (1987) ที่เรียกว่า การวิจัยเชิงรุก ซึ่งให้ความสำคัญกับการเสริมสร้างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และ

3) ความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบด้านต่างๆ ของการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การคืออะไร และมีความสำคัญต่อบัณฑิตต่างๆ ขององค์การอย่างไร ในประเด็นนี้จะเกี่ยวข้องกับการศึกษาวิจัยของ Greenberg (1987) ที่เรียกว่า การวิจัยเชิงรับ ซึ่งให้ความสำคัญกับการศึกษาพฤติกรรมของบุคคลในองค์การที่เกิดขึ้นเนื่องจากการปฏิบัติอย่างยุติธรรมและไม่ยุติธรรมขององค์การ

Thibaut and Walker (1975) เป็นผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรม ด้านกระบวนการ แต่ในความเป็นจริงแล้ว การศึกษาวิจัยของพวกเขาได้เน้นในเรื่องของปฏิกริยาตอบสนองของผู้โต้แย้งหรือคู่กรณีที่มีต่อกระบวนการทางกฎหมายมากกว่า แม้ว่านักวิชาการจะให้ความสนใจและให้ความสำคัญ ในเรื่องความยุติธรรมและกฎหมายอย่างต่อเนื่อง แต่ Leventhal, (1980) ก็ได้รับการกล่าวถึงในฐานะเป็นผู้นำแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรม ด้านกระบวนการ ซึ่งใช้ในบริบทของกฎหมายไปประยุกต์ใช้ในบริบทอื่นๆ เช่น บริบทขององค์การ เป็นต้น (Leventhal, 1980) และยังได้ขยายผลการศึกษาไปยังเรื่องที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยชีวิตต่างๆ ของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การที่ไม่ปรากฏอยู่ในแนวคิดเรื่องการควบคุม ทางด้านกระบวนการของ Thibaut and Walker อีกด้วย อนึ่งทฤษฎีของ Leventhal ได้ระบุเกี่ยวกับปัจจัยชีวิต 6 ประการ ที่กระบวนการต่างๆ พึงมีหากต้องการให้บุคคลเกิดการรับรู้ความยุติธรรม ด้านกระบวนการขององค์การ โดยกระบวนการนั้นควรจะ (1) นำไปประยุกต์ใช้อย่างสม่ำเสมอกับบุคคลกลุ่มต่างๆ และในช่วงเวลาที่แตกต่างกัน (2) เป็นกระบวนการที่ปราศจากอคติ เช่น จะต้องแน่ใจว่า บุคคลภายนอกหรือบุคคลที่สาม (Third-Party) ไม่มีผลประโยชน์ในเรื่องดังกล่าว เป็นต้น (3) มั่นใจว่ามีข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ และใช้ข้อมูลนั้นในการตัดสินใจ (4) มีวิธีการในการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงการตัดสินใจที่ไม่โปร่งใส มีข้อบกพร่อง หรือไม่ถูกต้อง (5) ปฏิบัติตามมาตรฐานทางด้านมนุษยธรรม ศีลธรรมและจริยธรรมที่มีอยู่ในสังคม และ (6) มั่นใจว่าความคิดเห็นของบุคคลกลุ่มต่างๆ ที่ได้รับผลกระทบจากการตัดสินใจจะต้องได้รับการพิจารณาและชี้แจง

ด้าน Folger and Cropanzano (1998) ได้นำเสนอแนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ไว้ว่า ความยุติธรรมในองค์กร เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ในการควบคุมดูแลการจัดสรรผลตอบแทน ทั้งการให้รางวัลและการลงโทษ ที่พนักงานควรจะได้รับ รวมถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจด้านอื่นๆ รวมทั้งการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วยได้จำแนกความยุติธรรมในองค์กร เป็น 3 ด้าน คือ

1) ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) การรับรู้ความยุติธรรมจากผลตอบแทนหรือการจัดสรรผลตอบแทน ว่ามีความถูกต้องเหมาะสมหรือไม่ ซึ่งสามารถเป็นสาเหตุให้ผู้ปฏิบัติงานมีผลการปฏิบัติงานที่ต่ำลง คุณภาพลดลง มีพฤติกรรมในทางร้าย ตลอดจนก่อให้เกิดความเครียด

2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) การรับรู้วิธีการหรือกระบวนการต่างๆ ที่องค์กรกำหนดผลตอบแทน เช่น กระบวนการตัดสินใจ กระบวนการแบ่งปันสิ่งต่างๆ ในองค์กร

3) ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) การรับรู้ว่าได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรม เป็นความสัมพันธ์ที่กระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน เช่น ความยุติธรรมด้านการให้ข้อมูลข่าวสารที่เพียงพอและถูกต้อง และความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

J. Stacy Adams (1975) ได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ได้มุ่งศึกษาในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์กร งานวิจัยจำนวนมากจึงได้แตกแขนงมาจากการศึกษาในระยะแรกของ J. Stacy Adams (1975) คือ ทฤษฎีความเป็นธรรม ซึ่งใช้ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) เป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยทฤษฎีความเป็นธรรมของ J. Stacy Adams (1975) มีสมมติฐานว่า บุคคลไม่ได้ให้ความสำคัญกับระดับของผลตอบแทนที่ตนเองได้รับจากองค์กรเพียงอย่างเดียว แต่บุคคลจะพิจารณาด้วย ว่าผลตอบแทนที่ได้รับนั้นมีความยุติธรรมหรือไม่ J. Stacy Adams (1975) ได้กล่าวไว้ว่า แนวทางที่บุคคลใช้ในการพิจารณาผลตอบแทนที่ตนเองได้รับ ว่ามีความยุติธรรมหรือไม่ คือ บุคคลจะคำนวณอัตราส่วนระหว่างสิ่งที่ตนเองให้กับองค์กรหรือสิ่งที่ให้ ได้แก่ การศึกษา สติปัญญา และประสบการณ์ของบุคคล เป็นต้น กับผลตอบแทนที่ตนเองได้รับจากองค์กรหรือสิ่งที่ได้รับ ได้แก่ รางวัล ผลตอบแทน ผลประโยชน์ต่างๆ เป็นต้น แล้วนำไปเปรียบเทียบกับอัตราส่วนของผู้อื่น แม้ว่าการเปรียบเทียบระหว่างอัตราส่วนของตนเองกับผู้อื่นจะทำให้ทฤษฎีความเป็นธรรมของ J. Stacy Adams (1975) ได้รับการพิจารณาว่ามีความเป็นปรนัย คือ ปราศจากอคติส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้อง แต่ในความเป็นจริงกระบวนการที่ใช้ในการเปรียบเทียบของบุคคล ล้วนแล้วแต่มีอคติส่วนบุคคลเข้ามาเกี่ยวข้องทั้งสิ้น ในขณะที่

ทฤษฎีความเป็นธรรมของ J. Stacy Adams (1975) ใช้หลักเกณฑ์ความเป็นธรรม เป็นมาตรฐาน ในการตัดสินความยุติธรรม หลักเกณฑ์อื่นๆ ก็นำมาใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรม ด้วย เช่น หลักเกณฑ์ความเสมอภาคและหลักเกณฑ์ความต้องการ เป็นต้น จากการศึกษาวิจัย แสดงให้เห็นว่า ความแตกต่างกันในบริบทและเป้าหมายขององค์การ รวมทั้งแรงจูงใจของบุคคล เป็นปัจจัยสำคัญที่กำหนดหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านการแบ่งปัน ผลตอบแทนขององค์การ (Deutsch, 1975) อย่างไรก็ตามมาตรฐานที่ใช้ในการแบ่งปันผลตอบแทน ขององค์การ มีวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดความยุติธรรมในการแบ่งปันและจัดสรรผลตอบแทน ให้แก่บุคคล ซึ่งองค์การได้พยายามเสริมสร้างความยุติธรรมในด้านนี้ โดยอาศัยหลักเกณฑ์หลายๆ หลักเกณฑ์ประกอบกันตามความเหมาะสม

ต่อมา Thibaut and Walker (1975) เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรม ด้านกระบวนการ ขององค์การไว้ในงานวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมที่ได้ตีพิมพ์ลงในหนังสือของ พวกเขา โดยมีเนื้อหาเกี่ยวกับการสรุปในเรื่องปฏิกริยาตอบสนองของผู้โต้แย้งหรือคู่กรณี ที่มีต่อ กระบวนการทางกฎหมาย Thibaut and Walker (1975) ได้พิจารณาถึงการที่บุคคลภายนอก หรือบุคคลที่สาม ได้โต้แย้งในกระบวนการระงับข้อพิพาท เช่น การไกล่เกลี่ยและการอนุญาโตตุลาการ ทั้งในขั้นตอนของกระบวนการและขั้นตอนของการตัดสิน พวกเขาได้อ้างถึงจำนวนของผู้โต้แย้ง หรือคู่กรณีที่มีอิทธิพลในแต่ละขั้นตอน ได้แก่ อิทธิพลที่ใช้เพื่อควบคุมในขั้นตอนของกระบวนการ และขั้นตอนของการตัดสิน

ด้าน Folger and Greenberg (1985) ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ขององค์การ ออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ มิติที่หนึ่ง ซึ่งให้ความสำคัญกับบทบาทในการแสดงความคิดเห็น ของบุคคลที่เกิดขึ้นในกระบวนการ โดยบุคคลจะรับรู้ว่าการที่นำมาใช้มีความยุติธรรม ก็ต่อเมื่อบุคคลได้มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็น ข้อมูลหรือมีอิทธิพลในกระบวนการตัดสินใจ พบว่า ระดับของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยบุคคล มีความเกี่ยวข้องกับระดับของการรับรู้ ความยุติธรรมด้านกระบวนการของบุคคลในองค์การ

ส่วน Leventhal (1980) ได้เสนอตัวชี้วัดของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร 6 ประการ ที่ทำให้กระบวนการที่นำมาใช้มีความยุติธรรม โดยกระบวนการนั้นควร (1) มีความ เสมอภาค (2) ปราศจากอคติ (3) มีความถูกต้องแม่นยำ (4) สามารถแก้ไขได้ในกรณีที่มีความ ผิดพลาดเกิดขึ้น (5) มีความครอบคลุมในประเด็นที่เกี่ยวข้อง และ (6) ตั้งอยู่บนมาตรฐานทาง จริยธรรมที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป โดย Folger and Greenberg (1985) ได้ยืนยันว่าตัวชี้วัด 6 ประการ ของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ ของ Leventhal (1980) มีความถูกต้อง น่าเชื่อถือด้วยผลการศึกษาวิจัยที่เกิดขึ้นต่อมาในภายหลัง



ในขณะที่ Lind and Tyler (1988) ได้พัฒนาตัวแบบค่านิยมกลุ่มของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรขึ้น เพื่อต้องการอธิบายว่า ทำไมบุคคลจึงให้คุณค่าต่อการเป็นสมาชิกหรือการเป็นส่วนหนึ่งในกลุ่มสังคม ตัวแบบนี้มีสมมติฐานว่า การเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือสังคม ถือเป็นรางวัลทางด้านจิตใจ โดยบุคคลต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มและเป็นผู้ร่วมสร้างบรรทัดฐานที่จะคงอยู่ภายในกลุ่ม เหตุผลอีกประการหนึ่งที่บุคคลต้องการเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่ม คือ กลุ่มจะเป็นสิ่งที่ช่วยยืนยัน ถึงสถานภาพของบุคคล อีกทั้งกลุ่มยังช่วยในการสนับสนุนด้านกำลังใจและความรู้สึกผูกพันแก่บุคคล รวมทั้งเป็นแหล่งทรัพยากรที่สำคัญต่างๆ ของบุคคลด้วย Lind and Tyler (1988) ได้ระบุปัจจัยที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการแก่สมาชิกภายในกลุ่มไว้ 3 ประการ ได้แก่

1) ความเป็นกลาง ในความสัมพันธ์ระยะยาวระหว่างบุคคลภายในกลุ่ม บุคคลไม่สามารถได้รับสิ่งที่ตนเองต้องการเสมอไป ในทางกลับกัน บางครั้งบุคคลต้องใช้ในการประนีประนอมและโอนอ่อน ผ่อนตามความต้องการของผู้อื่นด้วย บุคคลจะสันนิษฐานว่า สมาชิกทุกคนในกลุ่มจะได้รับผลประโยชน์อย่างยุติธรรมจากกระบวนการตัดสินใจที่มีความยุติธรรมของกลุ่ม ดังนั้น ความหมายประการแรกของมุมมองค่านิยมกลุ่ม คือ บุคคลจะให้ความสำคัญกับขอบเขตความเป็นกลางของกลุ่ม ซึ่งช่วยในการแก้ไขปัญหาหรือลดความขัดแย้งของพวกเขาได้

2) ความไว้วางใจ โดยธรรมชาติของการเป็นสมาชิกกลุ่มในระยะยาวจะทำให้บุคคลเกิดความใส่ใจในจุดมุ่งหมายของผู้อื่นมากยิ่งขึ้น ความไว้วางใจในที่นี้ หมายถึง ความเชื่อมั่นในจุดมุ่งหมายของผู้นำกลุ่มว่า ผู้นำกลุ่มจะปกครองกลุ่มด้วยความเมตตากรุณาและปรารถนาที่จะปฏิบัติต่อสมาชิกในกลุ่มอย่างยุติธรรมและชอบด้วยเหตุผล เนื่องจากบุคคลอาจจะต้องอยู่กับองค์กรเป็นระยะเวลานาน ความจงรักภักดีของบุคคลต่อองค์กรจึงขึ้นอยู่กับการที่บุคคลสามารถพยากรณ์ได้ว่า จะมีสิ่งใดเกิดขึ้นกับตนเองต่อไปในอนาคต หากบุคคลเชื่อว่าผู้นำองค์กรพยายามที่จะปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความผูกพันต่อองค์กรในระยะยาวมากยิ่งขึ้น แต่เมื่อใดก็ตามที่ความไว้วางใจถูกทำลาย เช่น การให้บุคคลออกจากงานโดยไม่มี ความผิด ในกรณีที่ต้องการลดขนาดลง เมื่อนั้นการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กรของบุคคลก็จะถูกล่วงละเมิดเช่นกัน

3) สถานภาพภายในกลุ่มของบุคคล วิธีการปฏิสัมพันธ์ที่มีต่อกันระหว่างบุคคลในสังคม ทำให้บุคคลทราบถึงสถานภาพของตนเองภายในกลุ่มว่าอยู่ในระดับใด บุคคลที่เป็นสมาชิกภายในกลุ่มที่ได้รับการปฏิบัติจากผู้นำกลุ่มด้วยความสุภาพ ให้เกียรติ และให้ความเคารพ จะถือว่า บุคคลผู้นั้นมีสถานภาพในระดับสูงภายในกลุ่ม ในทางกลับกัน หากบุคคลที่เป็นสมาชิกภายในกลุ่มได้รับการปฏิบัติจากผู้นำกลุ่มด้วยความไม่สุภาพ จะถือว่าบุคคลผู้นั้นมีสถานภาพ

ในระดับต่ำภายในกลุ่ม และหากผู้นำกลุ่มให้ความเคารพในสิทธิส่วนบุคคลของสมาชิก จะทำให้บุคคลเกิดความตระหนักในสิทธิของตนที่จะต้องได้รับการเคารพมากยิ่งขึ้น ส่วนการละเมิดสิทธิส่วนบุคคลของสมาชิกจะทำให้บุคคลเกิดความไม่แน่ใจในสถานภาพของตนเองภายในกลุ่ม ตัวแบบค่านิยมกลุ่ม

นอกจากนี้ Shopard Liwicki and Minton (1992) ได้นำเสนอแนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยอธิบายว่า ความยุติธรรมในองค์กร เป็นวิธีการหรือหนทางที่พนักงานตัดสินใจว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่นๆ ซึ่งประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ ดังนี้

1) ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์การจัดสรรให้กับพนักงานและความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน

2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง กระบวนการและผลลัพธ์จากการดำเนินการมีความเป็นธรรม คงเส้นคงวาและเหมาะสม

3) ความยุติธรรมด้านระบบ หมายถึง สภาพแวดล้อมขององค์การซึ่งเป็นตัวกำหนดกระบวนการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ ประกอบด้วย ระบบการบังคับบัญชา การสร้างข้อมูลกระบวนการของข้อมูลและระบบการรับรู้ข้อมูลในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยากโดยเฉพาะคนที่อยู่ภายนอกองค์การและไม่ได้ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ

Shopard Liwicki and Minton (1992) ได้อธิบายว่า หลักความสมดุลกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ประกอบด้วย

1) มาตรฐานคุณลยภาค (Equity) ช่วยให้บริการเป้าหมายด้านผลการปฏิบัติงาน โดยมาตรฐานคุณลยภาคนี้ บุคคลและกลุ่มจะต้องได้รับผลตอบแทนที่สอดคล้องกับปริมาณและคุณภาพของผลผลิตที่บุคคลทำได้ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของทฤษฎีคุณลยภาคของ Adams ที่กล่าวว่า บุคคลควรได้รับค่าตอบแทนที่สอดคล้องกับระดับความพยายามหรือสิ่งที่บุคคลทำให้กับองค์กร

2) มาตรฐานความเสมอภาค (Equality) ช่วยให้บริการเป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมาตรฐานความเสมอภาคนี้ ทำให้บุคคลหรือกลุ่มได้รับผลตอบแทนที่เท่ากัน โดยไม่คำนึงถึงผลงานหรือสิ่งที่ลงทุนไป เนื่องจากทุกคนในกลุ่มต่างก็มีส่วนร่วมในความสำเร็จของงาน จึงไม่มีใครที่มีความสำคัญมากกว่ากัน

3) มาตรฐานความต้องการ (Need) ช่วยให้บริการเป้าหมายด้านศักดิ์ศรีของความ เป็นปัจเจกชนและความเป็นมนุษย์ โดยมาตรฐานความต้องการนี้ บุคคลและกลุ่มจะได้ผลตอบแทนในสิ่งที่พวกเขาต้องการ เพื่อที่จะทำให้เขาสามารถดำรงชีวิตได้ในฐานะที่เกิดเป็นมนุษย์และยัง

เพื่อให้รักษาศักดิ์ศรีของบุคคลด้วย เช่น ในการขึ้นเงินเดือน บุคคลอาจเปรียบเทียบผลการขึ้นเงินเดือนของตนกับของคนอื่น ถ้าตัวเราไม่มีหนี้สินและมีเงินเก็บ ขณะที่คนอื่นมีคู่สมรสและบุตร เราจะมองว่าคนอื่นควรได้ขึ้นเงินเดือนมากกว่า

นอกจากแนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนที่พนักงานได้รับแล้ว กระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งในที่นี้ผู้วิจัยจะกล่าวถึงแนวคิดที่สำคัญๆ เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ได้แก่ ทฤษฎีความยุติธรรมด้านกระบวนการของ Thibaut and Walker (1975) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการตามแนวคิดของ Sheppard, Lewicki and Minton (1992) Thibaut and Walker (1975) กล่าวว่า ทฤษฎีความยุติธรรมด้านกระบวนการ โดยมีต้นกำเนิดมาจากแนวคิดด้านกระบวนการทางกฎหมาย ซึ่งยอมรับโดยทั่วกันว่ากระบวนการตัดสินใจหรือการพิจารณาที่ยุติธรรม มีอิทธิพลอย่างมากต่อการยอมรับผลของการตัดสินใจของสาธารณชน และเพื่อให้เกิดความเข้าใจในแนวคิดดังกล่าว จึงได้มีการศึกษาเปรียบเทียบกับกระบวนการแก้ไขปัญหาคือพิพาท ทั้งนี้ Sheppard, Lewicki and Minton (1992) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับความยุติธรรมของกระบวนการในการตัดสินใจ โดยมีมาตรฐาน 3 ประการ ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรมด้านกระบวนการ ซึ่งพัฒนามาจากหลักพื้นฐานสำคัญเกี่ยวกับความยุติธรรม ได้แก่ ความสมดุล และความถูกต้อง และเป้าหมายของการรับรู้ความยุติธรรมทั้ง 3 ประการ ได้แก่ เป้าหมายด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เป้าหมายด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป้าหมายด้านศักดิ์ศรีของความเป็นปัจเจกชนและความเป็นมนุษย์ทำให้มาตรฐานความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความแตกต่างกัน 3 ประการทั้งนี้ กระบวนการจะมีความสมดุลและบรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมในด้านต่างๆ ได้ จำเป็นต้องมีการตรวจสอบและความสมดุล (Check and Balance) จำเป็นต้องมีการตรวจสอบกระบวนการต่างๆ ภายในองค์การและมีอคติน้อยที่สุด ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายความยุติธรรมด้านผลการปฏิบัติงาน ความสมดุลของอำนาจ (Balance of Power) กระบวนการต่างๆ ในองค์การ ต้องไม่ถูกรอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งและต้องเกิดความสมดุลในอำนาจ ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันและความสมดุลในการลงทุน (Balance of Inputs) กระบวนการที่สมดุล คือ กระบวนการที่เปิดโอกาสให้ตัวแทนจากกลุ่มที่เกี่ยวข้อง ได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในกระบวนการและการตัดสินใจในขั้นท้ายด้วย ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายความยุติธรรมด้านศักดิ์ศรีของความเป็นปัจเจกชนและความเป็นมนุษย์

จากการทบทวนวรรณกรรมแนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิด ทฤษฎีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของ Shopard Liwicky and Minton (1992) ที่ประกอบด้วย ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ความยุติธรรมด้านระบบ มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

## 2.2 แนวคิดและทฤษฎี เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

### 2.2.1 ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

นักวิชาการในช่วงที่ผ่านมาได้ทำการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างกว้างขวาง สังเกตได้จากจำนวนเอกสารและงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและปัจจัยอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งได้แก่ การศึกษาวิจัยถึงปัจจัยเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ปัจจัยด้านพฤติกรรมของผู้นำ ปัจจัยด้านบุคลากร ปัจจัยด้านคุณลักษณะขององค์กร และปัจจัยด้านคุณลักษณะของงาน เป็นต้น รวมทั้งศึกษาวิจัยถึงปัจจัยผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น ผลกระทบที่มีต่อการประเมินผลการปฏิบัติงานและการตัดสินใจด้านการบริหารงาน ผลกระทบที่มีต่อผลการปฏิบัติงานและความสำเร็จขององค์กร เป็นต้น ซึ่งได้รับการตีพิมพ์ในวารสารและหนังสือต่างๆ ในระหว่างปี 1983 จนถึง ปัจจุบันมีจำนวนมากขึ้นและมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นอีกในอนาคต (Podsakoff et al., 2000) เป็นการสะท้อนภาพความสนใจในเรื่องพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้เป็นอย่างดี จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง พบว่า นักวิชาการได้ระบุชื่อพฤติกรรมของบุคคลในองค์กร ที่อยู่นอกเหนือหน้าที่ในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีรูปแบบคล้ายกันไว้หลายชื่อ เช่น พฤติกรรมบทบาทพิเศษ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (e.g., Organ, 1988) พฤติกรรมเอื้อสังคม ในองค์กร พฤติกรรมที่ปฏิบัติด้วยความสมัครใจ และการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (e.g., Motowidlo, 1997; Motowidlo and Van Scotter, 1994) เป็นต้น แต่ชื่อที่ใช้กันแพร่หลายมากที่สุด คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Van Dyne, Graham and Dienesch, 1994) ทั้งนี้มีนักวิชาการและนักวิจัยทั้งชาวไทยและชาวต่างประเทศได้ให้ความหมายของพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้มากมายหลายท่านด้วยกัน แต่มีที่น่าสนใจดังนี้

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ มิได้ถูกกำหนดไว้ในงานหรือในหน้าที่ปฏิบัติ เป็นค่านิยมที่ทำให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและส่วนรวม

ธีระพงษ์ โพธิ์เจริญ (2555) ให้ความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไว้ว่า หมายถึง การกระทำของพนักงานที่แสดงออกถึงความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ ขององค์กร ไม่เพียงแต่การแสดงความคิดเห็นในช่วงเวลาและรูปแบบที่ถูกต้องเหมาะสมเท่านั้น แต่ยังรวมถึงการติดตามข่าวสารต่างๆ ในองค์กรด้วย

สุวรรณิ จริยะพร (2559) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมที่สมาชิกในองค์กรปฏิบัติเพื่อช่วยให้องค์กรเกิดประสิทธิผลด้วยความสมัครใจ โดยอาศัยความพยายามในการเผยแพร่องค์การสู่สังคมในแง่ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร หรือกล่าวถึงองค์การในฐานะที่องค์กรเป็นผู้สนับสนุนและคอยดูแลเอาใจใส่สมาชิกในองค์กรเป็นอย่างดี หรือกล่าวถึงสินค้าและบริการขององค์กรในฐานะที่เป็นผลผลิตที่มีคุณภาพสูงและตอบสนองต่อความต้องการของลูกค้า

อรรณพ นิยมเดชา (2557) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของสมาชิกในองค์กรที่แสดงออกนอกเหนือบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบโดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดขึ้น แต่เกิดจากบุคคลนั้นกระทำด้วยความเต็มใจเพื่อเป็นประโยชน์ต่อองค์กรและนำองค์กรไปสู่ความสำเร็จ

Organ (1988) ให้ความหมาย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมการให้ความร่วมมือในด้านต่างๆ ที่พนักงานมีให้องค์การนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดไว้ และเป็นส่วนที่ส่งเสริมความสัมพันธ์ในองค์กร ความร่วมมือภายในองค์กร พฤติกรรมพวกนี้ช่วยสนับสนุนองค์การในการทำงาน สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จภายในองค์กร ซึ่งพฤติกรรมพวกนี้พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติเพื่อองค์การ โดยไม่ได้ร้องขอหรือบังคับและไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างทางการ

Clegg, Hardy and Nord (1996) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติงานด้วยความเต็มใจ เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษแต่อย่างใด โดยเป็นพฤติกรรมเชิงบวกที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

Newstrom and Davis (1997) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไว้ว่า หมายถึง ลักษณะการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรที่สนับสนุนให้เกิดความสำเร็จและประสิทธิผลต่อองค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานที่นอกเหนือจากงานให้หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ และกระทำด้วยความสมัครใจของตนเอง โดยไม่ได้ถูกบังคับหรือมีกฎเกณฑ์ข้อบังคับกำหนดไว้ให้ปฏิบัติ ซึ่งพฤติกรรมดังกล่าวไม่มีผลต่อระบบการให้รางวัลโดยตรง

Kreitner and Kinicki (2001) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยที่พฤติกรรมดังกล่าวไม่ได้ถูกกำหนดเอาไว้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติและเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อความมีประสิทธิภาพโดยรวมขององค์กร

Greenberg and Baron (2003) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมการแสดงออกโดยที่องค์กรไม่ได้มีการกำหนดบทบาทหรือบังคับให้ปฏิบัติ ซึ่งผลของพฤติกรรมดังกล่าวก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและยังมีส่วนช่วยส่งเสริม และสนับสนุนประโยชน์ต่อการเจริญก้าวหน้าและการพัฒนาองค์กรควบคู่กันไป

Spector (2003) ให้ความหมายของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไว้ว่า หมายถึง การสมัครใจพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการนั้น สนับสนุนผลประโยชน์ขององค์กรแท้จริง

Hellriegel and Slocum, Jr. (2004) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ไว้ว่า หมายถึง พฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ให้ความช่วยเหลือและความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นในองค์กร เอกชนหรือหน่วยงานรัฐบาล ไม่ได้ถูกระบุไว้ในหน้าที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้ว ระบบต่างๆ ในองค์กรจะไม่สามารถดำเนินต่อไปได้

จากความหมายของนักวิชาการต่างๆ จึงมีความเห็นว่า แต่ละความหมายนั้น คล้ายคลึงกัน ดังนั้นผู้วิจัยจึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงาน ที่เกิดขึ้นจากตัวของพนักงานเอง ซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติอย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าบทบาทหน้าที่ของพนักงานและพนักงานเต็มใจปฏิบัติต่อเพื่อนร่วมงานและองค์กร โดยพฤติกรรมที่เกิดขึ้นนั้นเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนและก่อให้เกิดประสิทธิผลและประสิทธิภาพ รวมถึงมีประโยชน์อย่างยิ่งต่อองค์กร

### 2.2.2 แนวคิดและทฤษฎี ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรในองค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ถือว่า มีความสำคัญที่จะต้องศึกษาวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมต่างๆ ของบุคลากรในองค์กร เพื่อทราบว่า บุคลากรภายในองค์กรมีการกระทำ พฤติกรรมและบุคลิกลักษณะต่างๆ เป็นอย่างไร เพื่อองค์กรจะสามารถพัฒนาอบรมพฤติกรรมต่างๆ ของบุคลากรในองค์กร โดยการพัฒนาอบรมเกี่ยวกับการต้อนรับลูกค้า เทคนิคการขาย เทคนิคการพูดคุย ตลอดจนการวางตัว บุคลิกลักษณะต่างๆ เพื่อให้บุคลากรปรับเปลี่ยนพฤติกรรมของตนเพื่อให้งานร่วมกันกับเพื่อน

ร่วมงานในสายงานหรือข้ามสายงาน และตอบสนองความความพึงพอใจในการบริการแก่ลูกค้า เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพมากขึ้น การที่บุคลากรทำงานด้วยความเต็มใจและทุ่มเท การทำงานนอกเหนือจากหน้าที่ หรืองานที่ได้กำหนดให้ปฏิบัติ เรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร (Organizational Citizenship Behavior: OCB) (Robbins, 2000) พฤติกรรมเหล่านี้ก่อให้เกิดประโยชน์และประสิทธิภาพต่อองค์กร เพราะเป็นการส่งเสริมปริมาณและคุณภาพของงานให้สูงขึ้น ผู้ที่เคยปฏิบัติงานเพียงหน้าที่เดียวสามารถที่จะทำงานได้หลายบทบาทมากขึ้น เสมือนมีจำนวนบุคลากรเพิ่มขึ้นอย่างไม่จำกัด (Podsakoff et al., 2000) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เป็นเครื่องมือสำคัญที่มุ่งเน้นประสิทธิภาพในงาน บุคลากรเต็มใจปฏิบัติงานแม้จะไม่มีแรงจูงใจหรือให้รางวัลแต่อย่างใด (Avinash & Lima, 2009) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรช่วยเพิ่มผลสำเร็จให้องค์กร โดยช่วยเหลือกันทำงานทั้งผู้ร่วมงานภายในและภายนอกของกลุ่มงาน (สฤาญ ชีระวนิชตระกูล, 2549) ทำให้เกิดการเรียนรู้ร่วมกัน ส่งผลให้บุคลากรสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็ว สามารถรักษามูลค่าที่ดีให้คงอยู่ในองค์กร (Podsakoff, Ahearne & MacKenzie, 2000) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรนั้น มักเกิดมาจากความผูกพันต่อองค์กร หากบุคลากรได้ทำงานที่ชอบ หรือพอใจ หรือรับรู้ถึงความยุติธรรมที่ได้รับจากองค์กร จะเป็นแรงผลักดันให้บุคลากรทำงานอย่างมีประสิทธิภาพ (Meyer, Becker & Vandenberghe, 2004) ทั้งนี้มีนักวิชาการและนักวิจัยต่างๆ ได้นำเสนอแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรในองค์กรไว้มากมายหลายท่านด้วยกัน แต่มีที่น่าสนใจ ดังนี้

Organ (1997) ได้ศึกษาวิจัยพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทนี้และได้กำหนดเป็น “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” (Organizational Citizenship Behavior) แบ่งออกเป็น 7 รูปแบบ ดังนี้

- 1) พฤติกรรมการช่วยเหลือ (Helping Behavior) เป็นพฤติกรรมที่แสดงความช่วยเหลือเรื่องงานของบุคคลอื่นโดยสมัครใจ
- 2) พฤติกรรมที่มีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) เป็นลักษณะของพฤติกรรมคนที่ยอมทนต่อสิ่งที่รบกวนที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ โดยไม่มีการคับข้องใจและยังมีความคิดทางบวกในการทำงานและไม่ปฏิเสธความเห็นของผู้อื่น
- 3) ความจงรักภักดีต่อองค์กร (Organizational Loyalty) เป็นพฤติกรรมที่มีความจงรักภักดีต่อองค์กรและผู้นำองค์กร ซึ่งทำให้เกิดการส่งเสริมองค์กรและการปกป้ององค์กรต่อภัยคุกคามต่างๆ
- 4) การปฏิบัติตามกฎระเบียบขององค์กร (Organizational Compliance) เป็นพฤติกรรมที่ยอมรับอย่างมีเหตุผลต่อโครงสร้างองค์กร ข้อบังคับ ตลอดจนกฎระเบียบขององค์กร

5) ความคิดสร้างสรรค์ส่วนบุคคล (Individual Initiative) เป็นพฤติกรรมพิเศษเฉพาะบุคคลที่ต้องคิดวิธีการทำงานใหม่ๆ มีความกระตือรือร้นเพื่อให้งานสำเร็จโดยเร็วและนำไปสู่ความก้าวหน้าในการทำงาน

6) การให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่แสดงถึงความสนใจและความตั้งใจในการทำงานและมีส่วนร่วมในองค์กร ร่วมแสดงความคิดเห็น ตลอดจนร่วมรับผิดชอบนโยบายขององค์กร

7) การพัฒนาตนเอง (Self-Development) เป็นพฤติกรรมโดยความสมัครใจในการพัฒนาความรู้ความสามารถในการทำงานเพิ่มขึ้น เพื่อให้การทำงานได้ดีขึ้น

Morrison (1995) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 4 รูปแบบดังนี้

1) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นพฤติกรรมที่เหนือกว่าความคาดหวังของลูกจ้าง

2) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่มีลักษณะที่ให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและลูกจ้าง

3) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่ให้คำแนะนำในการปรับปรุงคุณภาพการทำงานและความพึงพอใจของลูกจ้าง

4) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) และพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นการสร้างบรรยากาศที่ดีระหว่างพนักงานกับลูกจ้าง

Greenberg and Baron (1997) ได้กล่าวถึง คุณลักษณะสำคัญ 3 ประการของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนี้

ประการแรก เป็นพฤติกรรมที่เกินกว่าความต้องการในบทบาทหน้าที่ในการทำงานของพนักงาน

ประการที่สอง พนักงานตัดสินใจที่จะปฏิบัติตามสถานการณ์ด้วยความสมัครใจ

ประการที่สาม พนักงานไม่คิดว่าจะได้รางวัลเป็นทางการจากองค์กร

นอกจากนี้ Greenberg and Baron (1997) ยังได้กล่าวถึง องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้เป็น 5 รูปแบบ ดังนี้

1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อมีปัญหาที่ไม่ได้แก้ไขได้ สับเปลี่ยนวันหยุดกับเพื่อนร่วมงานและช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน



2) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) เป็นความตั้งใจที่จะทำงานเหนือกว่าความต้องการในงานที่น้อยที่สุด เชื่อฟังกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กร ตรงต่อเวลา ไม่ขาดงาน ไม่ใช้เวลางานไปทำเรื่องส่วนตัว

3) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวกับการมีส่วนร่วมกับวิถีชีวิตขององค์กร เช่น การให้ความสนใจเกี่ยวกับการประชุมด้วยความสนใจ อ่านประกาศต่างๆ

4) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) เป็นการสนใจหรือยินดีที่จะยอมรับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นโดยไม่คับข้องใจ

5) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) เป็นพฤติกรรมที่มุ่งแก้ปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลในการทำงาน เช่น ไม่ใช้อารมณ์เมื่อเกิดความขัดแย้ง เมื่อมีการถกเถียงกับบุคคลอื่นควรใช้เหตุผล

Smith (1983) ได้แบ่งรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ ดังนี้

1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมายและความตั้งใจที่จะช่วยเหลือบุคคลในสถานการณ์ที่ต้องเผชิญหน้ากัน เช่น ช่วยแนะนำงานสอนงานให้เพื่อนใหม่หรือช่วยเพื่อนทำงาน

2) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Generalized Compliance) เป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องอย่างเป็นทางการมากกว่าเป็นรูปแบบของตระหนักรู้ ไม่ได้กำหนดวัตถุประสงค์กับคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะ แต่เป็นการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นทางอ้อมในเรื่องระบบการทำงานในองค์กร เช่น การตรงต่อเวลา การไม่ใช้เวลางานไปทำเรื่องส่วนตัว พฤติกรรมเหล่านี้มีบางสิ่งที่ยึดโยงกับการให้ความร่วมมือ หรือการยอมรับกฎระเบียบที่กำหนดว่า พนักงานที่ดีควรจะต้องปฏิบัติตามอย่างไร

Organ (1987, 1988) ได้ทำการค้นคว้าศึกษาและแบ่ง OCB ตามแนวคิดของ Organ ที่ได้ถูกนำมาพัฒนาจากแนวคิดของ Bernard (1938) และ Katz (1964) (Jahangir, Aker and Haq, 2004) ซึ่ง Bernard (1938) ให้แนวคิดเกี่ยวกับ OCB ว่าเป็นความปรารถนาของปัจเจกชนที่พยายามสร้างความร่วมมือร่วมใจให้เกิดขึ้นในองค์กร เป็นสิ่งจำเป็นที่สามารถทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ เป็นความพยายามที่จะมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมายและเป็นการพยายามในการทำนุบำรุงองค์กร ในขณะที่ Katz (1964) ได้กล่าวว่า โดยทั่วไปองค์กรจะประเมินผลการปฏิบัติงานจากผลการดำเนินงานที่สามารถวัดตามพฤติกรรมในการทำงานตามบทบาท, หน้าที่ ในการทำงานตามความรับผิดชอบ

และหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติ แต่หน้าที่การทำงานยังควบคุมพฤติกรรมที่แสดงออกหลากหลาย จึงแบ่งพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานในองค์กรเป็น 2 ลักษณะ คือ

ลักษณะที่ 1 พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ เป็นพฤติกรรมที่องค์กรได้มีการกำหนดหน้าที่ บทบาทความรับผิดชอบให้กับพนักงานอย่างชัดเจนและอยู่ภายใต้เงื่อนไขการให้รางวัล ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่องค์กรใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ลักษณะที่ 2 พฤติกรรมบทบาทพิเศษ เป็นพฤติกรรมที่พนักงานได้ปฏิบัติโดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดบทบาท หน้าที่ ไว้เป็นทางการ แต่สังคมในองค์กรให้การยอมรับและให้คุณค่า

Organ (1987, 1988) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 5 ด้าน ประกอบด้วย

1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือบุคคลในองค์กรทันทีเมื่อบุคคลในองค์กรเกิดมีปัญหามีเรื่องเกี่ยวข้องกับงาน เช่น การแสดงให้พนักงานทราบถึงการใช้เครื่องมือต่างๆ หรือการแสดงให้พนักงานทราบถึงการทำงาน

2) พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม (Courtesy) หมายถึง ทำทางหรือกิริยา ทำทางที่แสดงถึงความเคารพอ่อนน้อมกับบุคคลอื่น เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้น ซึ่งในการทำงานในองค์กรนั้นอาจต้องมีการติดต่อสื่อสารและทำงานร่วมกันอาศัยซึ่งกันและกัน สิ่งทีบุคคลหนึ่งกระทำหรือตัดสินใจ อาจจะส่งผลกระทบต่อบุคคลอื่นๆ ดังนั้นการสุภาพอ่อนน้อมจึงเป็นสิ่งที่ควรปฏิบัติกับบุคคลในองค์กร

3) พฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง ความอดทน ความอดกลั้นต่อสิ่งที่เกิดขึ้นในการทำงานในองค์กร ไม่ว่าจะเป็นความไม่พึงพอใจ ความไม่สะดวกสบายในการทำงาน หรือความเครียดในการทำงาน บางครั้งเราสามารถแสดงถึงความไม่พึงพอใจ ความข้องใจ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน แต่การแสดงถึงความไม่พึงพอใจอาจทำให้ฝ่ายต่างๆ ในองค์กรต้องแบกภาระมากเกินไป ดังนั้น พนักงานเหล่านั้นควรที่จะรู้จักการระออยในการทำงานอย่างผู้ที่มีน้ำใจเป็นกีฬา

4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในการทำงาน มีความร่วมมือในกระบวนการต่างๆ ภายในองค์กร เป็นผู้ให้ความร่วมมือกับการประชุม เก็บความลับขององค์กร การปฏิบัติตามกฎระเบียบต่างๆ ขององค์กร แสดงความคิดเห็นในเวลาที่เหมาะสมและรูปแบบที่สอดคล้องกับองค์กร

5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมที่แสดงออกถึงการยอมรับกฎระเบียบ ข้อบังคับต่างๆ ภายในองค์กร โดยเอาใจใส่และมีความ

เคารพต่อกฎระเบียบ ตรงต่อเวลา ปฏิบัติอยู่ในกฎระเบียบขององค์การ คำนึงถึงทรัพย์สินขององค์การ ไม่ใช่เวลาว่างไปปฏิบัติสิ่งอื่นนอกเหนือจากงาน พนักงานเป็นสมาชิกขององค์การ ซึ่งองค์การก็เหมือนทีมขนาดใหญ่ ที่พนักงานทุกคนต้องมีความร่วมมือร่วมใจกันปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายเดียวกัน ดังนั้นก็ควรปฏิบัติตนให้เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Organ and Konovsky (1989) ได้แบ่งองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การไว้ 2 รูปแบบ

1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานเมื่อเขาพบเจอกับปัญหา บางทีเป็นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานผู้ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงาน

2) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Compliance) เป็นการปฏิบัติในสิ่งที่องค์การต้องการให้ทำและปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ เช่น การมาทำงานตรงต่อเวลาและไม่เกินเวลาทำงาน

Katz and Kahn (1978) อธิบายว่า พฤติกรรมของพนักงานนั้นช่วยส่งเสริมให้เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ เรียกว่า พฤติกรรมความต้องการสำหรับองค์การ (Behavioral Requirements) โดยได้เสนอแนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้

1) พนักงานต้องได้รับการดึงดูดใจให้เข้าร่วมกับองค์การและยังคงยึดติดอยู่หากองค์การประสบความสำเร็จ

2) พฤติกรรมความต้องการสำหรับองค์การ เน้นประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานและองค์การจะต้องให้ความไว้วางใจและยืนยันว่า จะรับพนักงานเข้าทำงานโดยไม่พึ่งพาประสิทธิภาพขององค์การ

3) กรณีพนักงานจะต้องปฏิบัติงานเกินประสิทธิภาพของตน ในรูปแบบของความคิดสร้างสรรค์และพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเอง องค์การส่วนใหญ่ต้องการพนักงานที่ปฏิบัติงานมากกว่าหน้าที่ที่ตนได้รับ

Podsakoff (1997) ได้สรุปว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีส่วนในการส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์การดังนี้

- 1) เป็นการส่งเสริมให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานได้หลายด้าน
- 2) ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพในด้านการจัดการ
- 3) มีพนักงานเพื่อขึ้นอย่างไม่จำกัด โดยมีเป้าหมายในการสร้างผลงานและการช่วยเหลือการทำงานของพนักงานอื่นทั้งกลุ่มตนเองและกลุ่มอื่น

4) ช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพของผู้ร่วมงาน เนื่องจากการช่วยเหลือการทำงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้และพนักงานสามารถสร้างผลงานได้รวดเร็วและเต็มที่

5) ทำให้สามารถดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีให้คงอยู่กับองค์กร เพื่อให้องค์กรบรรลุเป้าหมายตามที่ได้ตั้งไว้

Organ (1990) องค์กรประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือ หมายถึง พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีเมื่อเกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือเครื่องใช้ต่างๆ เพื่อประโยชน์โดยรวมขององค์กร

พฤติกรรมด้านการคำนึงถึงผู้อื่น หมายถึง พฤติกรรมความคำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น การที่พนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานของตนที่จะไม่สร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น คำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของตนที่จะไม่สร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น คำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของตน มุ่งที่จะป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการทำงานกับบุคคลอื่น เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจ

พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดจากการทำงานหรือการประสานงานกับบุคคลอื่น หลีกเลี่ยงที่จะกระทบกระทั่งกับบุคคลอื่น เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพากันและกัน ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้แย้งกันยืดเยื้อ จนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงานของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น

พฤติกรรมด้านการให้ความร่วมมือ หมายถึง การที่พนักงานมีส่วนร่วมกับการกิจกรรมต่างๆ ขององค์กรอย่างรับผิดชอบ ให้ความสนใจกับนโยบายต่างๆ และประกาศต่างๆ ขององค์กร พร้อมทั้งรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร แสดงความคิดเห็นและเข้าร่วมประชุมหรือเป็นฝ่ายเดียวกันกับองค์กร เช่น มีส่วนร่วมในการเข้าประชุม เก็บความลับ มีความรู้ลึกต้องการพัฒนาองค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมต่อองค์กร

พฤติกรรมด้านความสำนึกในหน้าที่ หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนองนโยบายขององค์กร ขยันทำงาน ตรงต่อเวลา การประหยัด รักษาทรัพยากร และดูแลสิ่งของที่เกี่ยวข้อง รวมถึงไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์กรได้เป็นอย่างดี

Williams (1988) Williams and Anderson (1991) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 2 ด้าน ดังนี้

1) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การการที่มุ่งส่วนบุคคล (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals-OCB-I) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือบุคคลอื่นในเรื่องที่ของปัญหาในการทำงาน

2) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การการที่มุ่งสู่องค์การ (Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organizational-OCB-O) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การโดยทั่วไป

Graham (1989) และ Moorman, Blakely (1995) ที่แบ่ง OCB ออกเป็น 4 รูปแบบ ซึ่ง Jahangir Akber และ Haq (2004) ได้เสนอแนวคิด OCB ของ Graham (1989) และ Moorman, Blakely (1995) มีพื้นฐานมาจาก OCB ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น 4 รูปแบบ

1) พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Interpersonal Helping) เป็นพฤติกรรมที่เน้นการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการทำงาน เมื่อเพื่อนร่วมงานมีปัญหาในการทำงานและต้องการความช่วยเหลือ

2) พฤติกรรมความภักดี (Loyalty Boosterism) เป็นพฤติกรรมการสนับสนุนองค์การโดยให้ภาพที่ดีปรากฏต่อบุคคลภายนอก

3) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Personal Industry) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติในสิ่งที่เป็บบทบาท หน้าที่ ความรับผิดชอบ ในการทำงาน

4) พฤติกรรมความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ (Individual Initiative) เป็นการติดต่อสื่อสารในสถานที่ทำงานเพื่อปรับปรุงการทำงานของกลุ่มหรือฝ่ายต่างๆ

Tumipseed (1996) ได้ศึกษาและจำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็น 3 รูปแบบ

1) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Altruistic Compliance) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นโดยไม่มีการบังคับ พฤติกรรมส่วนมากที่แสดงออกมาจะเป็นพฤติกรรมนอกเหนือจากงานที่ทำ พฤติกรรมนี้จะให้ความแนะนำใหม่ๆ เกี่ยวกับการทำงาน การจัดงาน ฝึกอบรมและความสนใจส่วนบุคคลในคนอื่น การตรงต่อเวลา ให้ความช่วยเหลือเมื่อผู้ร่วมงานเกิดปัญหาต้องการช่วยเหลือ สร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้น ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะสร้างประสิทธิผลในการทำงาน

2) พฤติกรรมความเมตตากรุณา (Benevolence) เป็นพฤติกรรมที่ไม่เกี่ยวข้องกับผลลัพธ์องค์การทำงานอย่างประณีต การช่วยองค์การในลักษณะช่วยเหลือ ปกป้ององค์การ เช่น

การลดความขัดแย้งและข้อโต้แย้งต่างๆ ที่เกิดจากการดำเนินงาน การช่วยปกป้องทรัพย์สินขององค์กร พฤติกรรมนี้ช่วยเสริมสร้างบรรยากาศในการทำงานให้ดีขึ้นทำให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน

3) พฤติกรรมที่แสดงออกมาในลักษณะส่วนบุคคล (Personal) เป็นส่วนของการแสดงถึงลักษณะส่วนบุคคลที่มีอิทธิพลในความสัมพันธ์ทางสังคม อาจมีผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน รวมไปถึงการแสดงพฤติกรรมที่แสดงออกมาจากท่าทางต่างๆ เป็นสิ่งจำเป็นในการสร้างแรงจูงใจของพนักงาน

จากการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำแนวคิดของ Organ (1990) มีองค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

## 2.3 ความรู้ทั่วไปเกี่ยวกับธุรกิจโรงแรม

ศูนย์วิจัยกสิกร (2560) ได้ทำการวิจัยถึงการแข่งขันและการปฏิวัติเทคโนโลยีในอุตสาหกรรมโรงแรม พบว่า ปัจจุบันนี้แทบจะเรียกได้ว่า แนวโน้มการเติบโตของอุตสาหกรรมโรงแรมเป็นอะไรที่เติบโตแบบก้าวกระโดดเป็นอย่างมาก อุตสาหกรรมโรงแรมมีการปรับตัวอย่างเห็นได้ชัด เนื่องด้วยตัวเลขนักท่องเที่ยวที่เดินทางเข้ามาในไทยที่เพิ่มสูงขึ้นในทุกๆ ปี จากสถิติของกระทรวงท่องเที่ยวและกีฬาช่วงเดือน ม.ค.-มิ.ย. 59 อยู่ที่ 19,538,190 คน และย้อนกลับไปในปี 2558 นักท่องเที่ยวมีจำนวนกว่า 30 ล้านคน สร้างรายได้กว่า 2.23 ล้านล้านบาท นี่ก็ตัวแปรสำคัญในการพยายามหาโอกาสในการแบ่ง Market Share จากมูลค่าตลาดดังกล่าวของผู้ประกอบการโรงแรม

### ความเปลี่ยนแปลงล่าสุดในตลาดโลก

ศูนย์วิจัยกสิกร (2560) ได้อธิบายว่า มีบริษัทบริหารโรงแรมเกิดขึ้นมากมาย รายเล็กบ้างใหญ่บ้าง สำเร็จบ้าง ล้มเหลวบ้าง ปะปนกันไป ส่วน Chain โรงแรมมืออาชีพที่บริหารก็เริ่มหาทางกระจายการลงทุน ทั้งการสร้างโรงแรมใหม่ๆ ด้วยตนเอง สร้าง Brand ใหม่ในเครือเพื่อเจาะกลุ่มลูกค้าที่หลากหลายขึ้น เช่น ที่ Accor ที่เริ่มมีแบรนด์ IBIS และ Hop Inn เจาะตลาดกลุ่ม Budget Hotel และล่าสุด สำหรับข่าวที่ฮือฮามากที่สุดในอุตสาหกรรมโรงแรมที่เรียกได้ว่าเขย่าวงการเลย คือ ข่าวการซื้อขายกิจการ Starwood Hotels & Resorts ของ Chain โรงแรมระดับโลกอย่าง Marriott Inc. ในวงเงินกว่า 1.2 หมื่นล้าน ดอลลาร์ ผลจากการซื้อกิจการนี้ทำให้ Marriott

ก้าวขึ้นเป็นผู้นำในอุตสาหกรรมโรงแรมของโลก โดยจะมีจำนวนห้องพักเพิ่มขึ้นใน Portfolio อีก 50% รวมเป็นจำนวนห้องพักในเครือกว่า 1.1 ล้านห้องทั่วโลก และมีอสังหาริมทรัพย์ ในครอบครองกว่า 5,500 แห่ง ซึ่งมากกว่า Hilton ที่เป็น Chain ธุรกิจโรงแรมที่ใหญ่ เป็นอันดับ 2 ของโลก ซึ่งมีห้องพักราว 720,000 ห้อง และมีอสังหาริมทรัพย์ในครอบครองกว่า 4,400 แห่ง Deal นี้ทำให้ Marriott เติบโตแบบก้าวกระโดดด้วยการรวบ Brand โรงแรมต่างๆ ในเครือ Starwood อาทิ Sheraton, Westin, W Hotel, Le Meridien, เข้าไปอยู่ใน Portfolio ของตนเองอีกด้วย

### ความเปลี่ยนแปลงในไทย

บริษัทอสังหาริมทรัพย์เจ้าใหญ่ๆ ในไทยก็เริ่มแตกไลน์ธุรกิจโรงแรมกันออกมา เพื่อขยาย ตลาดให้ธุรกิจของตัวเองกันแล้ว เช่น Sansiri ที่มี Brand Escape By Sansiri ที่เริ่มเปิดดำเนินการ แล้ว Property Perfect ที่ซื้อกิจการ Grand Asset และรวบเอาโรงแรม Sheraton Hua Hin, Hua Hin Blue Lagoon, Hyatt Regency Bangkok, Westin Grand Sukhumvit, เข้ามาไว้ใน Port ธุรกิจโรงแรม ของตัวเอง CP Land ที่มี Brand Fortune D ออกมาเจาะตลาดลูกค้ากลุ่ม Budget Hotel และเตรียม ร่วมกับ ปตท. ในการดำเนินธุรกิจโรงแรมในสถานบริการปั๊มน้ำมัน ปตท. ที่มีศักยภาพทั่วประเทศ ยังไม่นับรวมบรรดาเศรษฐีและผู้มีชื่อเสียง Celeb ต่างๆ ที่เดี๋ยวนี้นิยมการมีโรงแรม รีสอร์ทเป็นของ ตนเองกันอย่างแพร่หลายอีกต่างหาก นับได้ว่า อุตสาหกรรมโรงแรมในไทยและต่างประเทศ ในปัจจุบันเข้าสู่ภาวะการแข่งขันที่รุนแรงอย่างสมบูรณ์แล้ว (ศูนย์วิจัยกสิกร, 2560)

### นวัตกรรมในอุตสาหกรรมโรงแรม

ในส่วนของนวัตกรรมเทคโนโลยีก็เริ่มเข้ามามีบทบาทมากขึ้นในอุตสาหกรรมโรงแรม การมีเทคโนโลยีใหม่ๆ เข้ามา จะทำให้โรงแรมได้เปรียบในเรื่องของการแข่งขัน ตัวอย่างที่น่าสนใจ คือ โรงแรมในเครือ Starwood ประกาศเปิดตัวบริการ SPG Keyless โดยใช้นาฬิกา Apple Watch และ iPhone ในการเปิดประตูห้องพักโดยไม่ต้องเช็คอินที่โต๊ะหน้า Counter โรงแรม โดย SPG Keyless รองรับ Bluetooth LE ไม่รองรับ NFC จะใช้ได้ตั้งแต่ iPhone 4s ขึ้นไป ขั้นตอนการใช้งาน หลังจากแขกจองห้องพักที่ไม่ใช่กุญแจแล้ว ระบบจะให้ลงทะเบียนโทรศัพท์ผ่านแอป SPG เพื่อใช้ SPG Keyless และจากนั้นราว 24 ชั่วโมง ก่อนจะถึงโรงแรม แขกจะได้รับหมายเลขห้อง และกุญแจ Bluetooth ผ่านแอป เมื่อถึงโรงแรมแขกไม่ต้องไปที่โต๊ะ เพื่อเช็คอิน แต่สามารถไปยัง ห้องพักได้โดยตรง เมื่อถึงห้องพักก็เปิดแอป SPG แท็บ ปุ่มเปิดล็อกประตู รอจนไฟเขียวขึ้นก็เข้า ห้องได้ Starwood ได้เริ่มใช้งานแล้วกับ Brand ต่างๆ ในเครือไม่ว่าจะแบรนด์ Aloft, Element, W Hotel, นอกจากนี้ยังมีระบบอื่นๆ ของ Starwood ที่รอการพัฒนาอีกหลายระบบ อาทิ ระบบ TV ในห้องพักที่สามารถ Setup สำหรับการซ้อม Presentation งานได้ ระบบกระจกอัจฉริยะเพียงผู้พัก สัมผัสกระจกจะมองเห็นสภาพอากาศประจำวัน ข่าว ผลฟุตบอลที่เชื่อมต่อ Twitter feed

ผ่าน Bluetooth และสัญญาณแจ้งเตือนจะขึ้นบนกระจก ซึ่งเป็นเทคโนโลยีล่าสุดจากแบรนด์ Panasonic, การควบคุมระบบไฟผ่านแอปพลิเคชัน หรือระบบสุดล้ำอย่างการจัดเก็บพลังงานแสงอาทิตย์กลางแจ้ง เพื่อให้ผู้พักสามารถชาร์ตแบตเตอรี่โทรศัพท์บริเวณสระว่ายน้ำนํ้าภายนอกอาคารได้ ด้าน Marriott ก็มีการพัฒนา Application ของตัวเองโดยเพิ่ม Function การสนทนา (Chat) ใน Application ของตนเองให้แก่ผู้เข้าพักสามารถติดต่อกับพนักงานเพื่อขอความช่วยเหลือหรือแจ้งความต้องการพิเศษได้ตั้งแต่ตอนที่ยังไม่มา Check In นอกจากนี้ยังใช้ขอความช่วยเหลือแทนการใช้โทรศัพท์ได้ในระหว่างเข้าพักที่น่าสนใจที่สุด ตอนนี้ คือ มีโรงแรมเปิดใหม่ในเมืองนางาซากิ ประเทศญี่ปุ่นชื่อ Henn-na Hotel ตั้งอยู่ในบริเวณสวนสนุก Huis Ten Bosch โดยโรงแรมมีการนำหุ่นยนต์เข้ามาให้บริการแก่ผู้เข้าพัก เริ่มต้นที่หุ่นยนต์ต้อนรับที่มีให้เลือกได้ทั้งที่พูดภาษาอังกฤษหรือภาษาญี่ปุ่น ผู้เข้าพักสามารถตอบโต้กับหุ่นยนต์ผ่านทางหน้าจอสัมผัส ก่อนการ Check In เสร็จสิ้นจะมีการถ่ายรูปผู้เข้าพัก ซึ่งสามารถใช้รูปนี้ในการเปิดประตูห้องพักได้ โดยผ่านระบบจดจำใบหน้าโดยที่ไม่ต้องใช้กุญแจหรือ Key Card เลย เมื่อ Check In เสร็จก็จะมีหุ่นยนต์ช่วยขนกระเป๋าไปยังห้องพัก ภายในห้องพักยังมีหุ่นยนต์ที่ทำหน้าที่ควบคุมระบบไฟฟ้าในห้องพักให้ นอกจากนี้หากต้องการสั่งอาหารหรือต้องการผ้าเช็ดตัวเพิ่มเติม ก็จะมีหุ่นยนต์มาส่งให้ที่ห้องแทนพนักงาน จะเห็นได้ว่านวัตกรรมและเทคโนโลยีได้ก้าวเข้ามาสู่อุตสาหกรรมโรงแรมแล้วอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ผู้ให้บริการที่ต้องการหาข้อได้เปรียบทางการแข่งขันเริ่มที่จะปรับตัวโดยการหาจุดเด่นด้านนวัตกรรมและเทคโนโลยีมาเป็นจุดขายให้โรงแรมของตนเอง นอกเหนือจากการสร้าง Design ที่แปลกแหวกแนวของโรงแรม เพื่อเพิ่มจุดขาย นับได้ว่า ถึงยุคที่ผู้ประกอบการโรงแรมต้องปรับตัวมากขึ้นแล้วในทุกวันนี้ (ศูนย์วิจัยกสิกร, 2560)

แม้การแข่งขันในตลาดธุรกิจโรงแรมเป็นไปอย่างรุนแรงขึ้นและส่งผลให้ผู้ประกอบการโรงแรมในตลาดขยายธุรกิจอย่างระมัดระวัง แต่ยังมีการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการรายใหม่รับกับสถานการณ์การท่องเที่ยวในปี 2560 ที่มีแนวโน้มดีขึ้น และแนวโน้มการฟื้นตัวของตลาดการจัดงานต่างๆ โดยเป็นการเข้าสู่ตลาดธุรกิจโรงแรม ทั้งในรูปแบบการเข้าซื้อ/ควบรวมธุรกิจโรงแรมในตลาดและในรูปแบบการลงทุนก่อสร้างโรงแรมแห่งใหม่

ทั้งนี้ผู้ประกอบการรายใหม่ที่เล็งเห็นโอกาสในการลงทุนในการก่อสร้างโรงแรมเป็นกลุ่มผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจอื่นๆ ที่เป็นกลุ่มทุนรายใหญ่

#### **สถานการณ์การแข่งขันของธุรกิจโรงแรม**

สถานการณ์การแข่งขันของธุรกิจโรงแรมในเซ็กเมนต์ โรงแรมระดับสามดาวลงมาในจังหวัด ศูนย์กลางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว เพื่อแย่งชิงฐานนักท่องเที่ยวระดับกลางที่มีจำนวนมาก เป็นไปอย่างรุนแรงอยู่แล้ว โดยการลงทุนก่อสร้างโรงแรมของกลุ่มผู้ประกอบการ



รายใหม่ น่าจะส่งผลให้การแข่งขันในเซ็กเมนต์ดังกล่าวเป็นไปอย่างรุนแรงยิ่งขึ้น( ศูนย์วิจัยกสิกร, 2560)

ทั้งนี้ ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2560) คาดว่าในปี 2560 ธุรกิจโรงแรมจะมีรายได้ 564,000-574,000 ล้านบาท ขยายตัวร้อยละ 3.7-5.5 ชะลอลงจากปี 2559 ที่เติบโตร้อยละ 6.0 จากปีก่อนหน้า แม้สถานการณ์การท่องเที่ยวในปี 2560 มีแนวโน้มดีขึ้นอย่างต่อเนื่องจากในปี 2559 และส่งผลให้ธุรกิจโรงแรมได้รับอานิสงส์จากการให้บริการรองรับนักท่องเที่ยว แต่ธุรกิจโรงแรมก็ยังเผชิญแรงกดดันจากจำนวนผู้ประกอบการ โรงแรมที่มีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการรายใหม่ที่ได้ลงทุนก่อสร้างโรงแรม ซึ่งเล็งเห็นโอกาสในการลงทุนธุรกิจโรงแรมในพื้นที่ต่างๆ ที่มีระดับการให้บริการตั้งแต่โรงแรมระดับห้าดาว สี่ดาว ไปจนถึงสามดาวลงมา จำนวนโรงแรมและห้องพักที่เพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง ในระยะที่ผ่านมา ซึ่งเป็นผลมาจากการขยายธุรกิจ โรงแรมของผู้ประกอบการในตลาดอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้การแข่งขันในตลาดธุรกิจโรงแรมเป็นไปอย่างรุนแรงขึ้น โดยพบว่า ธุรกิจโรงแรมเป็นหนึ่งในธุรกิจที่มีความเคลื่อนไหวอย่างผันผวน ทั้งการซื้อขาย/ควบรวมกิจการ ไปจนถึง มีผู้ประกอบการจำนวนไม่น้อย ไม่ประสบความสำเร็จในการประกอบธุรกิจกระทั่งเลิกกิจการไป โดยการแข่งขันในตลาดธุรกิจโรงแรมที่เป็นไปอย่างรุนแรงขึ้นอย่างต่อเนื่องนี้ ส่งผลให้ผู้ประกอบการโรงแรมแต่ละกลุ่ม ปรับกลยุทธ์ในรูปแบบแตกต่างกัน โดยในปี 2560 ผู้ประกอบการโรงแรมรายใหญ่ บรรเทาความเสี่ยงในการประกอบธุรกิจ ด้วยการมุ่งเพิ่มสัดส่วนรายได้จากการบริหารโรงแรมมากขึ้น จากเดิมที่สัดส่วนรายได้หลักของผู้ประกอบการ โรงแรมรายใหญ่ส่วนใหญ่เกินกว่าร้อยละ 50 มาจากการเป็นเจ้าของลงทุนก่อสร้างโรงแรมเอง นอกจากนี้ ผู้ประกอบการโรงแรมรายใหญ่ ยังให้ความสำคัญกับการกระจายการลงทุนธุรกิจโรงแรมในต่างประเทศ เพื่อเปิดตลาดใหม่ๆ และบรรเทาการพึ่งพิงรายได้จากธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยเป็นหลัก อีกทั้งยังให้ความสำคัญกับการเพิ่มรายได้จากการให้บริการอื่นๆ อย่างสถานที่จัดงานประชุมและสัมมนา งานแต่งงานและงานอีเว้นท์ สำหรับธุรกิจโรงแรมรายกลางและเล็กเผชิญความท้าทายด้านการแข่งขันจากบริการที่พักประเภทอื่นๆ เช่น คอนโดมิเนียม บ้านพัก เซอร์วิสอพาร์ทเมนต์ เป็นต้น ซึ่งตั้งราคาที่พักแข่งขันกับโรงแรมระดับสามดาวลงมา ที่ส่วนใหญ่เป็นผู้ประกอบการโรงแรมรายกลางและเล็ก โดยนักท่องเที่ยวมีทางเลือกในการเช่าที่พัก ทั้งจากเจ้าของโดยตรง และผ่านเว็บไซต์หรือแอปพลิเคชันที่เป็นตัวกลาง อย่างตัวกลางที่เป็นเครือข่ายจับคู่ระหว่างเจ้าของที่พัก และนักท่องเที่ยว และตัวกลางให้บริการทำธุรกรรมด้านการท่องเที่ยว ผ่านอินเทอร์เน็ต (Online Travel Agent) ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2560) ได้เสนอแนวคิดว่าการแข่งขันในตลาดธุรกิจโรงแรมเป็นไปอย่างรุนแรงขึ้น ส่งผลให้ผู้ประกอบการโรงแรมในตลาดขยายธุรกิจอย่างระมัดระวัง

โดยการออกใบอนุญาตก่อสร้างอาคารเพื่อการโรงแรมทั่วประเทศในช่วงสามไตรมาสแรกของปี 2559 ที่อยู่ที่ 1,936 อาคาร เพิ่มขึ้นจากในช่วงสามไตรมาสแรก ของปี 2558 ถึงร้อยละ 68.51 สะท้อนถึงแนวโน้มการเพิ่มขึ้นของจำนวนโรงแรมและห้องพักในอนาคต ที่จะส่งผลให้การแข่งขันระหว่างผู้ประกอบการโรงแรมที่มีความรุนแรงยิ่งขึ้น (ศูนย์วิจัยกสิกร, 2560)

#### การลงทุนก่อสร้างโรงแรมของผู้ประกอบการรายใหม่

ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2560) ได้วิเคราะห์การลงทุนก่อสร้างโรงแรมของผู้ประกอบการรายใหม่ ซึ่งส่งผลให้การแข่งขันในเซ็กเมนต์ โรงแรมระดับสามดาวลงมาในจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวรุนแรงขึ้น แม้การแข่งขันในตลาดธุรกิจโรงแรมจะเป็นไปอย่างรุนแรงขึ้น แต่ยังมี การเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการรายใหม่ ทั้งในรูปแบบการเข้าซื้อ/ควบรวมธุรกิจโรงแรมในตลาด และในรูปแบบของการลงทุนก่อสร้างโรงแรมแห่งใหม่ โดยผู้ประกอบการรายใหม่ที่เข้าซื้อ/ควบรวมธุรกิจโรงแรมในตลาด มุ่งเน้นปรับปรุงและรีแบรนด์โรงแรม เพื่อดึงดูดการให้บริการจากนักท่องเที่ยว ในขณะที่ผู้ประกอบการรายใหม่ที่เล็งเห็นโอกาสในการลงทุนก่อสร้างโรงแรม เป็นกลุ่มผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์และกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจอื่นๆ ที่เป็นกลุ่มทุนรายใหญ่ เช่น ธุรกิจพลังงาน ธุรกิจค้าปลีก เป็นต้น ศูนย์วิจัย กสิกรไทย (2560) วิเคราะห์ว่า ผู้ประกอบการรายใหม่ที่ลงทุนก่อสร้างโรงแรม น่าจะเป็นกลุ่มที่ขับเคลื่อนการลงทุนธุรกิจโรงแรมในปี 2560

อย่างไรก็ตาม การเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการรายใหม่ น่าจะส่งผลให้จำนวนโรงแรมและห้องพักในตลาดมีแนวโน้มเพิ่มสูงขึ้น และการแข่งขันในตลาดธุรกิจโรงแรมเป็นไปอย่างรุนแรงขึ้น ซึ่งกดดันการเพิ่มอัตราการเข้าพักและการขึ้นราคาห้องพักในปี 2560 ทั้งนี้ ผู้ประกอบการรายใหม่เข้าสู่ตลาดธุรกิจโรงแรม โดยเลือกลงทุนก่อสร้างโรงแรมในเซ็กเมนต์ต่างๆ ที่แตกต่างกัน ตามจุดแข็งและทรัพยากร ที่ผู้ประกอบการแต่ละรายมีอยู่ เช่น ความเชี่ยวชาญ ที่ดิน เงินลงทุน เครือข่ายพันธมิตร เป็นต้น โดยกลุ่มผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ ใช้จุดแข็งด้านการมีความเชี่ยวชาญในการพัฒนาอสังหาริมทรัพย์ ประกอบกับความสามารถในการจัดหาที่ดิน พัฒนาโครงการรูปแบบ Mixed-use Project ที่ประกอบด้วย ที่อยู่อาศัย โรงแรม อาคารสำนักงาน และศูนย์การค้า โดยในส่วนของธุรกิจโรงแรมนั้น เป็นการมุ่งลงทุนก่อสร้างโรงแรมระดับสี่ดาวขึ้นไป ในทำเลใจกลางจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว ศูนย์วิจัยกสิกรไทย (2560) ได้วิเคราะห์ว่า การแข่งขันในเซ็กเมนต์โรงแรมระดับสี่ดาวขึ้นไปในจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวยังอยู่ในระดับที่ไม่รุนแรง เนื่องจากธุรกิจโรงแรมในเซ็กเมนต์ดังกล่าวยังมีจำนวนไม่มาก โดยการลงทุนก่อสร้างโรงแรมของกลุ่มผู้ประกอบการอสังหาริมทรัพย์ น่าจะส่งผลให้ตลาดธุรกิจโรงแรมในเซ็กเมนต์ดังกล่าวคึกคักขึ้น ประกอบกับในปี 2560 ภาครัฐกระตุ้น

การท่องเที่ยวจากนักท่องเที่ยวชาวต่างชาติกลุ่มตลาดระดับบน เช่น กลุ่มล่องเรือยอร์ช กลุ่มท่องเที่ยวเชิงกีฬา กลุ่มไมซ์ กลุ่มท่องเที่ยวเชิงสุขภาพ กลุ่มฮันนีมูน และจัดงานแต่งงาน เป็นต้น น่าจะหนุนให้เกิดการใช้บริการโรงแรมระดับสี่ดาวขึ้นไปในจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยวมากขึ้นสำหรับกลุ่มผู้ประกอบการธุรกิจอื่นๆ ที่เป็นกลุ่มทุนรายใหญ่ เช่น ธุรกิจพลังงาน ธุรกิจค้าปลีก เป็นต้น ซึ่งมีความพร้อมในด้านทรัพยากรทั้งที่ดิน เงินลงทุน และเครือข่ายพันธมิตร ได้ขยายการลงทุนมาสู่ธุรกิจโรงแรมระดับสามดาวลงมา ทั้งในจังหวัดศูนย์กลางเศรษฐกิจและการท่องเที่ยว และจังหวัดเมืองรอง เช่น บุรีรัมย์ เลย ดาก สระแก้ว เป็นต้น

## 2.4 เอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

### 2.4.1 งานวิจัยในประเทศ

วิสุทธิ สงวนศักดิ์ (2550) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กรและความขัดแย้งในองค์กรกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กรทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ความขัดแย้งในองค์กร ทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางลบกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร สามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน คิดเป็นร้อยละ 14.2

วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) ได้ศึกษา ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ผลการวิจัย พบว่า ปัจจัยเชิงสาเหตุ ที่ส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายปฏิบัติการ มี 2 ปัจจัย คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันต่อองค์กร โดยมีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .26 และ .49 และความพึงพอใจในงานส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายปฏิบัติการ โดยผ่านตัวแปรความผูกพันต่อองค์กร มีขนาดอิทธิพลทางบวกเท่ากับ .11

สุวิมล สุริยวงศ์ (2554) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยหัวหน้างาน ภูมิศึกษา บริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 152 คน และพนักงานระดับหัวหน้างานที่เป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง จำนวน 7 คน ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ตัวแปรต้น คือ การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรม

ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและพนักงาน และความผูกพันต่อองค์กรตัวแปรตาม คือ การรับรู้พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยหัวหน้างานผลการศึกษา พบว่า (1) พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรระดับปานกลางทุกด้าน โดยการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้างานและพนักงานมากที่สุดและการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนน้อยที่สุด (2) ความผูกพันต่อองค์กรระดับปานกลางทุกด้าน โดยความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐานมากที่สุดและด้านการคงอยู่กับองค์กรน้อยที่สุด (3) การรับรู้พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างานในระดับต่ำ (4) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับ 0.01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ 0.465 (5) การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรโดยรวม ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยหัวหน้า (6) ความผูกพันต่อองค์กรโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.165 แต่ความผูกพันองค์กรด้านจิตใจไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ส่วนด้านการคงอยู่กับองค์กรและด้านบรรทัดฐานมีความสัมพันธ์ทางลบ กับการรับรู้พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญที่ระดับ 0.05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -0.153 และ -0.233 ตามลำดับ

สิรินาถ ตามวงษ์วาน (2556) ได้ทำการศึกษาอิทธิพลของพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันที่มีต่อองค์กรที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้กลุ่มตัวอย่าง คือ บุคลากรระดับปฏิบัติการของบริษัทแห่งหนึ่งในจังหวัดปราจีนบุรี จำนวน 300 คน ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการศึกษา คือ พลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันที่มีต่อองค์กร และตัวแปรตาม คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลการวิจัย พบว่า พลัง ขับเคลื่อนในการทำงาน มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันที่มีต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พลังขับเคลื่อนในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลทางบวกกับความผูกพันที่มีต่อองค์กร และความผูกพันที่มีต่อองค์กรมีอิทธิพลในทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สุมินทร เบ้าธรรม (2556) ได้ศึกษาเรื่อง ผลกระทบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรในสังกัด มทร. อีสาน วิทยาเขตสกลนคร งานวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาอิทธิพล

ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ที่มีต่อประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรในสังกัด มทร. อีสาน วิทยาเขตสกลนคร โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือวิจัย วิเคราะห์ข้อมูลจากผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 174 คน โดยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในการทดสอบสมมุติฐาน ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีอิทธิพลทางบวกกับประสิทธิผล ในการทำงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้

ชุดิมา คุณนะ (2557) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผล การปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี การวิจัยในครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ (1) เพื่อศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน (2) เพื่อเปรียบเทียบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับ การศึกษา อายุงาน และสายงานของพนักงาน (3) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมใน การประเมินผลการปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ พนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี ผลการวิจัย พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในการ ประเมินผล การปฏิบัติงานและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

#### 2.4.2 งานวิจัยในต่างประเทศ

Moorman (2008) ได้ทำการศึกษา ตัวแปรระหว่างการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความยุติธรรมขององค์กรกับพฤติกรรมที่เขากระทำเพื่อองค์กร ซึ่งอยู่นอกเหนือจากหน้าที่ และกระทำโดยมิได้หวังสิ่งตอบแทนหรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมตามกระบวนการการแลกเปลี่ยน ทางสังคม โดยศึกษาจากพนักงาน 225 คน ของบริษัทขนาดกลาง 2 แห่ง การศึกษาเน้นถึงความเป็นธรรม ที่พนักงานได้รับจากผู้บังคับบัญชาและจากการได้รับค่าตอบแทนผลการวิจัยเป็นไปตามสมมุติฐานที่ตั้งไว้ คือ การที่พนักงานรับรู้ ว่า ตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม จะทำนายพฤติกรรมเพื่อองค์กรที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

Pearce and Gregersen (1991) ได้ทำการศึกษาวิจัยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล 2 แห่ง พบว่า การช่วยเหลือเกื้อกูลจากผู้บังคับบัญชาจะส่งผลให้พนักงานเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรขึ้น รวมถึง

ลักษณะงานบางอย่าง เช่น งานที่ต้องพึ่งพาอาศัยกันจะทำให้พนักงานเกิดความรับผิดชอบ ต่อองค์การและส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วย

Chen (2003) ได้มีการศึกษาวิจัยเกี่ยวกับอิทธิพลของโมเดลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยมีการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มประชากรทั้งสิ้น 1,138 คน พบว่า ความสัมพันธ์ของสมาชิกกับผู้บริหารและระดับของการสนับสนุนจากองค์การ รวมถึงการให้รางวัล อย่างยุติธรรม ตลอดจนกระบวนการประเมินผลขององค์การที่มีความยุติธรรม เหล่านี้นำไปสู่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ทั้งนี้เกิดขึ้นจากการรับรู้ถึงการให้รางวัล และกระบวนการ ประเมินผลขององค์การที่แสดงถึงความยุติธรรม

Farh and Early (1997) ได้ทำการศึกษาเรื่องการวิเคราะห์วัฒนธรรมกับความ สัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ในสังคมจีน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรจากกลุ่มบริษัทด้านการผลิต จำนวน 8 องค์การ โดยมี ประชากรที่ได้ทำการศึกษาทั้งสิ้น 227 คน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และด้าน กระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การในกลุ่ม ของสมาชิกที่มีความคิดทันสมัย (Modernization) มากกว่าสมาชิกกลุ่มที่มีความคิดอนุรักษ์นิยม (Traditional) ทั้งนี้เนื่องจากกลุ่มสมาชิกที่มีความคิดทันสมัยจะยึดหลักสิทธิมนุษยชน โดยมองว่า มนุษย์ควรได้รับผลตอบแทนในจำนวนที่เท่ากับการที่บุคคลผู้นั้นได้ทำประโยชน์ให้กับองค์การ นอกจากนี้กลุ่มของสมาชิกที่มีความคิดทันสมัย ยังมีการยึดถือวิธีการแลกเปลี่ยนที่อยู่บนพื้นฐาน ของคุณูปการ ดังนั้นจึงเป็นผลให้ระดับความยุติธรรมที่บุคคลได้รับสามารถสะท้อนได้จาก พฤติกรรมที่บุคคลได้มีการกระทำ ในทางตรงกันข้ามในสังคมอนุรักษ์นิยม จะให้ความสำคัญ เรื่องของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น การเคารพกันอย่างมี น้อย บิดา และบุตร ตามบทบาทที่มี การยึดถือของสังคม ซึ่งในสังคมที่เป็นรูปแบบอนุรักษ์นิยมนี้ บุคคลจะแสดงบทบาทของตนเอง ตามที่องค์กรกำหนด โดยไม่มีความสัมพันธ์ที่ขึ้นกับระดับของการรับรู้ความยุติธรรม

## 2.5 สรุป

จากการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Adams, 1965) กล่าวว่า บุคคล เปรียบเทียบผลประโยชน์ต่างๆ ที่ได้รับจากการทุ่มเทที่ให้กับการทำงานกับคนที่ทำงานในระดับ เดียวกันแล้ว รู้สึกว่ายุติธรรมหรือไม่ ผลของการไม่ยุติธรรมที่ตามมา ย่อมมีผลต่อการดำเนินชีวิต ในการทำงานและประสิทธิภาพของการทำงานลดต่ำลง ลักษณะของผลเสียดังกล่าว ส่งผล พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรให้ลดต่ำลงหรือขาดหายไป (ชูชัย, 2543) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การเป็นส่วนที่มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อทัศนคติและพฤติกรรมของ

พนักงาน เพราะจะทำให้พนักงานเกิดความไว้วางใจในองค์กร ผู้บังคับบัญชาเพิ่มมากขึ้น และยังก่อให้เกิดพฤติกรรมความช่วยเหลือ เพื่อนร่วมงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานอีกด้วย หากบุคคลรับรู้ว่า ไม่ได้ได้รับความยุติธรรมจากองค์กร ย่อมจะส่งผลทำให้เกิดความขัดแย้งในองค์กรตามมา (ปรียาพร, 2548) กล่าวถึง ความขัดแย้งเป็น ความไม่เห็นด้วยระหว่างบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป หรือกลุ่มบุคคลเกิดจากความแตกต่างในฐานะตำแหน่ง เป้าหมาย คุณค่า และการรับรู้ ผลเสียจากความขัดแย้งทำให้คนงานหมดกำลังใจ บางคนก็ย้ายหรือลาออก โดยเฉพาะคนที่มีความขัดแย้งทางความคิด โดยเฉพาะเกี่ยวกับเป้าหมายขององค์กร ซึ่งก่อให้เกิดการขาดกำลังใจคน หน่วยงาน อ่อนแอ โรงงานอยู่ไม่ได้เพราะผลผลิตต่ำลง

จากการทบทวนวรรณกรรมดังกล่าวมาทั้งหมดข้างต้นนั้น ผู้วิจัยได้นำแนวคิดด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ใช้แนวคิดของ Shopard Liwicki and Minton (1992) มีองค์ประกอบย่อย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ความยุติธรรมด้านระบบและนำแนวคิดด้านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ใช้แนวคิดของ Organ (1990) มีองค์ประกอบย่อย 5 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มาใช้ในการวิจัยครั้งนี้

## บทที่ 3

### ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาวิจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ในครั้งนี้ ใช้ระเบียบวิธีการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research Methodology) ผู้วิจัยมีวิธีและลำดับขั้นตอนการดำเนินการศึกษา วิจัยตามลำดับดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.3 การตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย
- 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล
- 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล
- 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

#### 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

**3.1.1 ประชากร** ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมุ่งศึกษา เฉพาะพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม ในกลุ่มโรงแรมเขตภาคกลาง ที่เป็นสมาชิกสมาคมโรงแรมไทยเท่านั้น ซึ่งประกอบด้วย จังหวัดพระนครศรีอยุธยา จังหวัดสุพรรณบุรี จังหวัดนครนายก จังหวัดสระบุรี จังหวัดอ่างทอง จังหวัดสิงห์บุรี จังหวัดลพบุรี จังหวัดชัยนาท จังหวัดอุทัยธานี มีจำนวนโรงแรมทั้งสิ้น 6 แห่ง (สมาคมโรงแรมไทย, 2559)

**3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง** ทั้งนี้ผู้วิจัยได้ทำการกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ โดยได้กำหนดให้ค่าความคลาดเคลื่อน = 0.05 ที่ระดับความเชื่อมั่น 95% และกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ตารางการกำหนดกลุ่มตัวอย่างของ Krejcie และ Morgan (1970) ได้กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ทั้งสิ้น จำนวน 196 คน นอกจากนี้ การเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการแจกแบบสอบถามทางไปรษณีย์ (Mailing) เป็นการเก็บรวบรวมข้อมูลที่ผู้ตอบมักไม่ให้ความร่วมมือมากนัก หรือหมายถึงสัดส่วนที่ผู้ตอบจะส่งแบบสอบถามคืน (Response Rate) ก่อนข้างต่ำ ผู้วิจัยจึงได้ทำการประมาณอัตราการตอบกลับเป็น  $196 + (196 \times 0.4) = 274$  คน (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2549ก) เพื่อป้องกันความผิดพลาดในการเก็บข้อมูล เพื่อเป็นการสำรอง หรือลดความคลาดเคลื่อนจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่าง กรณีที่มีการส่งแบบสอบถามคืนก่อนข้างต่ำ และเพื่อให้ได้ข้อมูลที่มีความสมบูรณ์ครบถ้วน น่าเชื่อถือมากขึ้น จากกรณีความผิดพลาดจากการ



ตอบแบบสอบถามอย่างไม่สมบูรณ์ ดังนั้น จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ จำนวน 274 คน ซึ่งมีจำนวนเพียงพอและมากกว่าขนาดกลุ่มตัวอย่างขั้นต่ำที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนั้นผู้วิจัยจึงแจกแบบสอบถามไปยังพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานด้านธุรกิจโรงแรม จำนวน 274 คน และใช้วิธีการเลือกกลุ่มตัวอย่างโดยการสุ่มแบบบังเอิญ (Accidental sampling)

เนื่องจากประชากรในแต่ละแห่ง มีจำนวนสมาชิกไม่เท่ากัน ผู้วิจัยจึงใช้วิธีการสุ่มเชิงช่วงชั้น อย่างมีสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) ซึ่งเป็นการกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนในแต่ละช่วงชั้นต่อจำนวนประชากรทั้งหมด เพื่อให้ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 274 คน โดยใช้สูตรในการคำนวณขนาดของกลุ่มตัวอย่างในแต่ละกลุ่มย่อย (บุญมี พันธุ์ไทย, 2554)

$$n_k = \frac{n N_k}{N}$$

|       |       |   |                                   |
|-------|-------|---|-----------------------------------|
| เมื่อ | $n_k$ | = | จำนวนตัวอย่างในแต่ละจังหวัด       |
|       | $n$   | = | จำนวนตัวอย่างทั้งหมด              |
|       | $N_k$ | = | จำนวนประชากรในแต่ละในแต่ละจังหวัด |
|       | $N$   | = | จำนวนประชากรทั้งหมด               |

จากการคำนวณหาจำนวนกลุ่มตัวอย่างย่อยดังกล่าวข้างต้น จะได้กลุ่มตัวอย่าง จำนวนทั้งสิ้น 274 คน ปรากฏดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 3.1 จำนวนกลุ่มตัวอย่าง

| โรงแรมเขตภาคกลางที่เป็นสมาชิก<br>สมาคมโรงแรมไทย | จำนวน<br>ประชากร | จำนวน<br>กลุ่มตัวอย่าง |
|-------------------------------------------------|------------------|------------------------|
| (1) ROYAL HILLS RESORT                          | 75               | 51                     |
| (2) SIDA RESORT & HOTEL NAKHONNAYOK             | 58               | 39                     |
| (3) ST THERESA INTERNATIONAL COLLEGE            | 30               | 20                     |
| (4) SUBSIN ROONG RUENG HOTEL                    | 47               | 32                     |

ตารางที่ 3.1 (ต่อ)

| โรงแรมเขตภาคกลางที่เป็นสมาชิก<br>สมาคมโรงแรมไทย | จำนวน<br>ประชากร | จำนวน<br>กลุ่มตัวอย่าง |
|-------------------------------------------------|------------------|------------------------|
| (5) AYUTTHAYA GRAND HOTEL                       | 128              | 86                     |
| (6) IYARA LAKE HOTEL & RESORT                   | 68               | 46                     |
| รวม                                             | 406              | 274                    |

### 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งผู้วิจัยได้สร้างขึ้นมาจากการศึกษาแนวความคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยลักษณะของ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน

ส่วนที่ 2 เป็นข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ใช้แนวคิดของ Shopard Liwicki and Minton (1992) และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วย คำถามทั้ง 3 ด้านดังนี้

- 1) ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน
- 2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ
- 3) ความยุติธรรมด้านระบบ

ส่วนที่ 3 เป็นข้อคำถามปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ใช้แนวคิดของ Organ (1990) และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วยข้อคำถามทั้ง 5 ด้าน ดังนี้

- 1) พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น
- 2) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
- 3) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น
- 4) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ
- 5) พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

โดยส่วนที่ 2 ถึง 3 ใช้มาตรส่วนประมาณค่าของ Likert ซึ่งลักษณะของข้อคำถามให้ตอบ ในลักษณะประเมินค่า 5 ระดับ โดยมีเกณฑ์การให้คะแนน เพื่อแปลความหมายของแบบสอบถาม

ได้แก่ เห็นด้วยมากที่สุด (5) เห็นด้วยอย่างมาก (4) เห็นด้วยปานกลาง (3) เห็นด้วยน้อย (2) และเห็นด้วยน้อยที่สุด (1)

### 3.3 การตรวจสอบเครื่องมือในการวิจัย

**3.3.1 การหาค่าความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity)** ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความถูกต้องและเที่ยงตรงในเนื้อหา (Validity) โดยหาค่าดัชนีของความสอดคล้องกันระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อกับจุดประสงค์ (Index of Item Objective Congruence หรือ IOC) ระหว่างข้อคำถามกับ นิยามศัพท์เฉพาะ ของ ยุทธ ไกยวรรณ (2546) แปลความหมายของคะแนน ดังนี้

- +1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ
- 0 เมื่อไม่แน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดได้ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ
- 1 เมื่อแน่ใจว่าข้อคำถามนั้นวัดไม่ตรงตามนิยามศัพท์เฉพาะ

และเลือกข้อที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องมากกว่าหรือเท่ากับ 0.6 ส่วนที่มีค่าน้อยกว่า 0.6 นำมาปรับปรุงแก้ไขให้เหมาะสมตามคำแนะนำของผู้เชี่ยวชาญ (ยุทธ ไกยวรรณ, 2546)

**3.3.2 การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability)** การหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถาม ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Validity) แล้วไปทดลองใช้ (Try-Out) กับพนักงานที่มีลักษณะการปฏิบัติงานใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง (ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง) จำนวน 30 คน แล้วนำข้อมูลมาหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ( $\alpha$ -Coefficient) ของครอนบาค (ยุทธพงษ์ ไกยวรรณ, 2543)

### 3.4 วิธีการเก็บรวบรวมข้อมูล

**3.4.1** ผู้วิจัยทำการติดต่อฝ่ายทรัพยากรมนุษย์ของโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยทำหนังสือชี้แจงขอความร่วมมือพร้อมแนบแบบสอบถามในการเก็บรวบรวมถึงผู้ตอบแบบสอบถามทุกคน

**3.4.2** ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามพร้อมหนังสือขอความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม โดยผู้วิจัยได้นำส่งและเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองในบางส่วน และบางส่วนจะทำการส่งทางไปรษณีย์ให้กับผู้ประสานงาน ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ภายในโรงแรมที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง ในกรณีที่ยังไม่ได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยจะดำเนินการติดตามครั้งที่ 2 และ 3 โดยวิธีการต่างๆ เช่น

ส่งแบบสอบถามไปให้ใหม่ โทรศัพท์สอบถาม และติดตามด้วยตนเอง ทั้งนี้เพื่อให้ได้ข้อมูลที่สมบูรณ์ที่สุด

3.4.3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สมบูรณ์ จำนวน 274 ชุด ไปดำเนินการเก็บข้อมูล

3.4.4 ผู้วิจัยดำเนินการรวบรวมแบบสอบถามที่สมบูรณ์จำนวน 274 ชุด เพื่อนำมาวิเคราะห์

### 3.5 การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลที่รวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ โดยใช้โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สำเร็จรูปดังนี้

3.5.1 การตรวจแบบสอบถามและการให้คะแนน หลังจากรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดที่สมบูรณ์แล้ว ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามทั้งหมดมาดำเนินการ ดังต่อไปนี้

1) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด หากพบว่า มีแบบสอบถาม ที่ไม่สมบูรณ์ ก็จะดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพิ่มเติม

2) ผู้วิจัยตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทั้งหมด จนครบตามจำนวน 274 ฉบับ

3) ผู้วิจัยจะนำแบบสอบถามทั้ง 274 ฉบับ ที่มีความสมบูรณ์ ถูกต้อง และเรียบร้อย มาลงรหัส เพื่อประมวลผลด้วยคอมพิวเตอร์

4) ผู้วิจัยจะนำข้อมูลที่ลงรหัสแล้วมาบันทึกด้วยคอมพิวเตอร์ เพื่อทำการประมวลผล โดยใช้โปรแกรมวิเคราะห์สถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ในการวิเคราะห์ข้อมูลตามสมมติฐานที่ตั้งไว้

3.5.2 เกณฑ์ในการให้คะแนน การให้คะแนนแบ่งออกเป็น การให้คะแนนสำหรับข้อคำถามโดยกำหนดเกณฑ์การให้คะแนน ดังนี้

- 5 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมากที่สุด
- 4 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับมาก
- 3 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับปานกลาง
- 2 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับน้อย
- 1 หมายความว่า มีระดับความคิดเห็น อยู่ในระดับน้อยที่สุด

**3.5.3 การแปลความหมายค่าคะแนนเฉลี่ย** กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมายคะแนนเฉลี่ย ดังนี้

- 4.51 ถึง 5.00 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับมากที่สุด
- 3.51 ถึง 4.50 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับมาก
- 2.51 ถึง 3.50 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับปานกลาง
- 1.51 ถึง 2.50 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับน้อย
- 1.00 ถึง 1.50 หมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อยู่ในระดับน้อยที่สุด

### 3.6 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล โดยการรวบรวมแบบสอบถามที่ได้รับทั้งหมด นำมาวิเคราะห์และประมวลผลข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัย โดยกำหนดระดับความมีนัยสำคัญ 0.05 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ มีดังนี้

#### 3.6.1 ใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1) สถิติพื้นฐาน ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) และ ค่าร้อยละ (Percentage) ใช้สำหรับการวิเคราะห์สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

2) ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน (S.D.) ใช้รายงานและอธิบายการจัดการเชิงกลยุทธ์ สภาพแวดล้อมทางธุรกิจและความสำเร็จในการแข่งขัน

3.6.2 วิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistic) เพื่อทดสอบสมมติฐานแต่ละข้อ ดังนี้

1) ใช้สถิติ t-test เปรียบเทียบความแตกต่างของค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม ระหว่างเพศชาย กับเพศหญิง

2) ใช้การวิเคราะห์หาความแปรปรวนทางเดียว (One-Way ANOVA) เปรียบเทียบความแตกต่างที่มีมากกว่าสองกลุ่ม ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา ตำแหน่งงาน และระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน ถ้าหากพบความแตกต่างกัน จะดำเนินการเปรียบเทียบเป็นรายคู่ โดยวิธีของ Scheff

3.6.3 การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ผู้วิจัยนำมาใช้เพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's Product-Moment Correlation Coefficient) กำหนดเกณฑ์ในการแปลความหมาย ดังนี้

1) กรณีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $r$ ) เป็นบวก

|                               |         |                                                                        |
|-------------------------------|---------|------------------------------------------------------------------------|
| ค่า $r$ ระหว่าง 0.81 ถึง 1.00 | หมายถึง | ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูงที่สุด |
| ค่า $r$ ระหว่าง 0.61 ถึง 0.80 | หมายถึง | ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับสูง       |
| ค่า $r$ ระหว่าง 0.41 ถึง 0.60 | หมายถึง | ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับปานกลาง   |
| ค่า $r$ ระหว่าง 0.20 ถึง 0.40 | หมายถึง | ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับต่ำ       |
| ค่า $r$ ระหว่าง 0.00 ถึง 0.19 | หมายถึง | ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางเดียวกัน อยู่ในระดับต่ำมาก    |

2) กรณีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ( $-r$ ) เป็นลบ

|                                 |         |                                                                          |
|---------------------------------|---------|--------------------------------------------------------------------------|
| ค่า $r$ ระหว่าง -0.81 ถึง -1.00 | หมายถึง | ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงข้ามกัน อยู่ในระดับสูงที่สุด |
| ค่า $r$ ระหว่าง -0.61 ถึง -0.80 | หมายถึง | ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงข้ามกัน อยู่ในระดับสูง       |
| ค่า $r$ ระหว่าง -0.41 ถึง -0.60 | หมายถึง | ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงข้ามกัน อยู่ในระดับปานกลาง   |
| ค่า $r$ ระหว่าง -0.20 ถึง -0.40 | หมายถึง | ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงข้ามกัน อยู่ในระดับต่ำ       |
| ค่า $r$ ระหว่าง 0.00 ถึง -0.19  | หมายถึง | ตัวแปรที่ศึกษามีความสัมพันธ์กันไปในทิศทางตรงข้ามกัน อยู่ในระดับต่ำมาก    |

3.6.4 การวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยใช้สถิติ Multiple Regression

สำหรับค่านัยสำคัญทางสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ครั้งนี้กำหนดไว้ที่ระดับ .05 และ .01

## บทที่ 4

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย บทนี้ ผู้วิจัยจะกล่าวถึง สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแทนค่าสถิติ ลำดับขั้นตอนการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลและผลการวิเคราะห์ข้อมูล ตามลำดับดังนี้

#### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการแทนค่าสถิติ

|            |     |                                                           |
|------------|-----|-----------------------------------------------------------|
| $\bar{X}$  | แทน | ค่าเฉลี่ย                                                 |
| S.D.       | แทน | ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน                                      |
| n          | แทน | จำนวนกลุ่มตัวอย่าง                                        |
| $\beta$    | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน                |
| R          | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ                           |
| $R^2$      | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์                                 |
| b          | แทน | ค่าสัมประสิทธิ์ตัวพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ                    |
| a          | แทน | ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ                      |
| $SE_{est}$ | แทน | ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์                     |
| $\hat{Y}$  | แทน | สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนดิบ                                 |
| $\hat{Z}$  | แทน | สมการพยากรณ์ในรูปคะแนนมาตรฐาน                             |
| F          | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ F |
| t          | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความมีนัยสำคัญจากการแจกแจงแบบ t |
| P          | แทน | ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณาความเป็นนัยสำคัญ (P-value)      |
| k1         | แทน | การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน                         |
| k2         | แทน | การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ                        |
| k3         | แทน | การรับรู้ด้านความยุติธรรมด้านระบบ                         |
| TTK        | แทน | รวมการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ                         |
| o1         | แทน | พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น                               |
| o2         | แทน | พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น                                |
| o3         | แทน | พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น                                   |
| o4         | แทน | พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ                                 |

|     |     |                                       |
|-----|-----|---------------------------------------|
| o5  | แทน | พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่            |
| TTO | แทน | รวมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร |
| *   | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05        |
| **  | แทน | มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01        |

#### ลำดับขั้นการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยมีการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ตามลำดับดังนี้

- 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
- 4.2 ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
- 4.3 ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย
- 4.4 ผลการศึกษาเพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย

#### 4.1 ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

##### ผลการศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยนำข้อมูลเกี่ยวกับสถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม มาวิเคราะห์เพื่อคำนวณหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ ปรากฏผลดังตารางที่ 4.1

ตารางที่ 4.1 สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

| สถานภาพทั่วไป | กลุ่ม       | จำนวน | ร้อยละ |
|---------------|-------------|-------|--------|
| เพศ           | ชาย         | 113   | 41.20  |
|               | หญิง        | 161   | 58.80  |
|               | รวม         | 274   | 100    |
| อายุ          | 22-24 ปี    | 41    | 15.00  |
|               | 25-27 ปี    | 72    | 26.30  |
|               | 28-30 ปี    | 73    | 26.60  |
|               | 31-33 ปี    | 32    | 11.70  |
|               | 34 ปีขึ้นไป | 56    | 20.40  |
|               | รวม         | 274   | 100    |



ตารางที่ 4.1 (ต่อ)

| สถานภาพทั่วไป           | กลุ่ม                 | จำนวน      | ร้อยละ     |
|-------------------------|-----------------------|------------|------------|
| ระดับการศึกษา           | ต่ำกว่าปริญญาตรี      | 5          | 1.80       |
|                         | ปริญญาตรี             | 209        | 76.30      |
|                         | สูงกว่าปริญญาตรี      | 60         | 21.90      |
|                         | <b>รวม</b>            | <b>274</b> | <b>100</b> |
| รายได้/เดือน            | ต่ำกว่า 20,000 บาท    | 118        | 43.10      |
|                         | 20,001-30,000 บาท     | 17         | 6.20       |
|                         | 30,001-40,000 บาท     | 87         | 31.80      |
|                         | มากกว่า 40,000 บาท    | 52         | 19.00      |
|                         | <b>รวม</b>            | <b>274</b> | <b>100</b> |
| ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน | ต่ำกว่า 3 ปี          | 130        | 47.70      |
|                         | 4-6 ปี                | 60         | 21.90      |
|                         | 7-10 ปี               | 38         | 13.90      |
|                         | มากกว่า 10 ปี         | 46         | 16.80      |
|                         | <b>รวม</b>            | <b>274</b> | <b>100</b> |
| สถานภาพการสมรส          | โสด                   | 203        | 74.10      |
|                         | สมรส                  | 45         | 16.40      |
|                         | หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ | 26         | 9.50       |
|                         | <b>รวม</b>            | <b>274</b> | <b>100</b> |

จากตารางที่ 4.1 พบว่า สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 274 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 มีอายุอยู่ในช่วง 28-30 ปี มากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 76.30 มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน มากที่สุด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปี มากที่สุด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 และมีสถานภาพการสมรส โสด มากที่สุด จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 74.10

#### 4.2 ผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ผู้วิจัยนำข้อมูลด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีจากแบบสอบถามมาวิเคราะห์ เพื่อคำนวณหาค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ปรากฏผลดังนี้

**ผลการวิเคราะห์ปัจจัยปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ในภาพรวม และรายด้าน**

**ตารางที่ 4.2** ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ในภาพรวมและรายด้าน

| ปัจจัย                        | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|-------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                               | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร | <b>3.57</b>      | <b>0.53</b> | <b>มาก</b> |
| ด้านผลตอบแทน                  | 3.55             | 0.61        | มาก        |
| ด้านกระบวนการ                 | 3.54             | 0.61        | มาก        |
| ด้านระบบ                      | 3.61             | 0.59        | มาก        |
| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี    | <b>3.84</b>      | <b>0.60</b> | <b>มาก</b> |
| พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น   | 3.88             | 0.66        | มาก        |
| พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น    | 3.70             | 0.57        | มาก        |
| พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น       | 3.88             | 0.77        | มาก        |
| พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ     | 3.93             | 0.71        | มาก        |
| พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่    | 3.82             | 0.69        | มาก        |

จากตารางที่ 4.2 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวม พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 3 ด้าน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวม อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่า อยู่ในระดับมาก ทั้ง 5 ด้าน เมื่อพิจารณารายละเอียดเป็นรายข้อและรายด้าน ปรากฏผลดังตารางต่อไปนี้

ตารางที่ 4.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร รายด้าน และรายข้อ

| การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร                                                                              | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                                                                                            | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| <b>ด้านผลตอบแทน</b>                                                                                        |                  |             |            |
| 1. ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรตรงตามเวลาเสมอ                                                               | 3.92             | 0.92        | มาก        |
| 2. สิ่งที่ท่านทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรเหมาะสมกับ<br>ผลตอบแทนจากองค์กรที่ท่านได้รับ                     | 3.74             | 0.84        | มาก        |
| 3. ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรถูกต้องครบถ้วนตาม<br>จำนวนทุกครั้ง                                           | 3.99             | 0.88        | มาก        |
| 4. ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรไม่เหมาะสมกับปริมาณ<br>งานที่ท่านทำอยู่                                      | 3.12             | 1.05        | ปานกลาง    |
| 5. ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรคุ้มค่ากับ ความรู้<br>ความสามารถ ประสบการณ์ ที่ท่านมีอยู่                    | 3.52             | 0.79        | มาก        |
| 6. ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรคุ้มค่ากับความเครียดจาก<br>การทำงานของท่าน                                   | 3.34             | 0.98        | ปานกลาง    |
| 7. ท่านเปรียบเทียบผลตอบแทนจากองค์กรของท่านกับเพื่อน<br>ร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกันแล้วมีความเท่าเทียมกัน | 3.28             | 1.02        | ปานกลาง    |
| 8. ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของท่านที่เพิ่มขึ้นจาก<br>การทำงานทำให้ท่านได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้นด้วย     | 3.55             | 0.99        | มาก        |
| <b>รวม</b>                                                                                                 | <b>3.55</b>      | <b>0.61</b> | <b>มาก</b> |
| <b>ด้านกระบวนการ</b>                                                                                       |                  |             |            |
| 9. องค์กรของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการกำหนด<br>ผลตอบแทนให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบ                             | 3.69             | 0.85        | มาก        |
| 10. องค์กรของท่านจะให้การอธิบายหลักการในการกำหนด<br>ผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างชัดเจน                          | 3.53             | 0.88        | มาก        |
| 11. องค์กรของท่านกำหนดผลตอบแทนโดยดูจากผลงานของ<br>พนักงานเป็นหลัก                                          | 3.49             | 0.95        | ปานกลาง    |
| 12. องค์กรของท่านจะใช้กระบวนการเพื่อกำหนดผลตอบแทน<br>ในลักษณะเดียวกันทั้งองค์กร                            | 3.49             | 0.82        | ปานกลาง    |

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

| การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร                                                                        | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                                                                                      | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| 13. องค์กรของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน                                           | 3.57             | 0.85        | มาก        |
| 14. องค์กรของท่านมีการอธิบายถึงหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน                    | 3.68             | 0.82        | มาก        |
| 15. องค์กรของท่านได้มีการแจ้งกำหนดการล่วงหน้าไว้อย่างชัดเจนก่อนการประเมินผลการปฏิบัติงาน             | 3.54             | 0.93        | มาก        |
| 16. องค์กรของท่านแจ้งผลการประเมินตอบกลับแก่พนักงานทุกครั้ง                                           | 3.52             | 1.017       | มาก        |
| 17. ในการประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องเข้ามาร่วมด้วยเสมอ                          | 3.41             | 0.91        | ปานกลาง    |
| 18. ในการประเมินผลการปฏิบัติงานผลงานของท่านทั้งส่วนดีและส่วนเสีย จะถูกนำมาประกอบการประเมินทั้งสิ้น   | 3.70             | 0.73        | มาก        |
| 19. องค์กรของท่านประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้หลักเกณฑ์เดียวกัน                             | 3.61             | 0.89        | มาก        |
| 20. ท่านสามารถตรวจสอบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของท่านซึ่งทำให้ท่านไม่พอใจจากผลการประเมิน              | 3.29             | 0.90        | ปานกลาง    |
| <b>รวม</b>                                                                                           | <b>3.54</b>      | <b>0.61</b> | <b>มาก</b> |
| ด้านการได้รับการสนับสนุน                                                                             |                  |             |            |
| 21. ท่านรับรู้ได้ถึงความยุติธรรมของทุกระบบภายในองค์กรของท่าน                                         | 3.39             | 0.93        | ปานกลาง    |
| 22. ทุกระบบในองค์กรของท่านมีรูปแบบที่ชัดเจน                                                          | 3.58             | 0.96        | มาก        |
| 23. ทุกระบบในองค์กรของท่านมีความเสถียรภาพ                                                            | 3.42             | 0.96        | ปานกลาง    |
| 24. ทุกระบบในองค์กรของท่านมีความถูกต้องตามกฎหมาย                                                     | 3.81             | 0.91        | มาก        |
| 25. เมื่อองค์กรของท่านมีการเปลี่ยนแปลงระบบเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อทุกคนภายในระบบนั้นอย่างเท่าเทียมกัน | 3.53             | 0.87        | มาก        |

ตารางที่ 4.3 (ต่อ)

| การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร                                                  | ระดับความคิดเห็น |      |       |
|--------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-------|
|                                                                                | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| 26. ระบบที่องค์กรกำหนดขึ้นทุกคนจะต้องอยู่ภายใต้ระบบเดียวกันรวมทั้งตัวท่านด้วย  | 3.75             | 0.85 | มาก   |
| 27. มีบางระบบภายในองค์กรของท่านยังมีช่องว่างที่เอื้อประโยชน์แก่บุคคลบางกลุ่ม   | 3.80             | 0.93 | มาก   |
| 28. ระบบการบังคับบัญชาในองค์กรของท่านมีรูปแบบที่ชัดเจน                         | 3.63             | 0.99 | มาก   |
| 29. ระบบการบริหารงานภายในองค์กรของท่านมีความยุติธรรม                           | 3.57             | 0.93 | มาก   |
| 30. องค์กรของท่านลงโทษพนักงานที่กระทำความผิดด้วยบทลงโทษเดียวกัน                | 3.58             | 0.89 | มาก   |
| 31. องค์กรของท่านพยายามทำให้ทุกระบบภายในองค์กรเกิดความยุติธรรมสามารถตรวจสอบได้ | 3.73             | 0.85 | มาก   |
| รวม                                                                            | 3.61             | 0.59 | มาก   |
| รวมปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร                                     | 3.57             | 0.53 | มาก   |

จากตารางที่ 4.3 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณารายด้าน พบดังนี้

**ด้านผลตอบแทน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ , S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรถูกต้องครบถ้วนตามจำนวนทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.88) ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรตรงตามเวลาเสมอ ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.92) สิ่งที่ท่านทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรเหมาะสมกับผลตอบแทนจากองค์กรที่ท่านได้รับ ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.84) ความรู้ ความสามารถ ประสิทธิภาพของท่านที่เพิ่มขึ้นจากการทำงานทำให้

ท่านได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้นด้วย ( $\bar{X} = 3.55$ , S.D. = 0.99) ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์การ  
 คำนึงถึงความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ที่ท่านมีอยู่ ( $\bar{X} = 3.52$ , S.D. = 0.79) และอยู่ในระดับ  
 ปานกลาง 3 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ท่านได้รับ  
 ผลตอบแทนจากองค์การคำนึงถึงความคิดริเริ่มจากการทำงานของท่าน ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 0.98)  
 ท่านเปรียบเทียบผลตอบแทนจากองค์การของท่านกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกันแล้ว  
 มีความเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.28$ , S.D. = 1.02) ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์การไม่เหมาะสม  
 กับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ ( $\bar{X} = 3.12$ , S.D. = 1.05) ตามลำดับ

**ด้านกระบวนการ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้  
 ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ , S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 8 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด  
 ได้ดังนี้ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานผลงานของท่านทั้งส่วนดีและส่วนเสีย จะถูกนำมา  
 ประกอบการประเมินทั้งสิ้น ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.73) องค์กรของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการ  
 กำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบ ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = 0.85) องค์กรของท่านมีการ  
 อธิบายถึงหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.82)  
 องค์กรของท่านประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้หลักเกณฑ์เดียวกัน ( $\bar{X} = 3.61$ ,  
 S.D. = 0.89) องค์กรของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.57$ ,  
 S.D. = 0.85) องค์กรของท่านได้มีการแจ้งกำหนดการล่วงหน้าไว้อย่างชัดเจนก่อนการประเมินผล  
 การปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.54$ , S.D. = 0.93) องค์กรของท่านจะให้การอธิบายหลักการในการกำหนด  
 ผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.88) องค์กรของท่านแจ้งผลการประเมิน  
 ตอบกลับแก่พนักงานทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.52$ , S.D. = 1.01) และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ สามารถ  
 เรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ องค์กรของท่านจะใช้กระบวนการ  
 เพื่อกำหนดผลตอบแทนในลักษณะเดียวกันทั้งองค์กร ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 0.82) องค์กรของท่าน  
 กำหนดผลตอบแทนโดยดูจากผลงานของพนักงานเป็นหลัก ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 0.95) ในการ  
 ประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องเข้ามาร่วมด้วยเสมอ ( $\bar{X} = 3.41$ , S.D. = 0.91)  
 ท่านสามารถตรวจสอบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของท่าน ซึ่งทำให้ท่านไม่พอใจจากผล  
 การประเมิน ( $\bar{X} = 3.29$ , S.D. = 0.90) ตามลำดับ

**ด้านการได้รับการสนับสนุน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการ  
 รับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.95)  
 เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 9 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด  
 ไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ทุกระบบในองค์กรของท่านมีความถูกต้องตามกฎหมาย ( $\bar{X} = 3.81$ ,

S.D. = 0.91) มีบางระบบภายในองค์กรของท่านยังมีช่องว่างที่เอื้อประโยชน์แก่บุคคลบางกลุ่ม ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.93) ระบบที่องค์กรกำหนดขึ้นทุกคนจะต้องอยู่ภายใต้ระบบเดียวกันรวมทั้งตัวท่านด้วย ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.85) องค์กรของท่านพยายามทำให้ทุกระบบภายในองค์กรเกิดความยุติธรรม สามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.85) ระบบการบังคับบัญชาในองค์กรของท่านมีรูปแบบที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.99) องค์กรของท่านลงโทษพนักงานที่กระทำผิดด้วยบทลงโทษเดียวกัน ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.89) ทุกระบบในองค์กรของท่านมีรูปแบบที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.96) ระบบการบริหารงานภายในองค์กรของท่านมีความยุติธรรม ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.93) เมื่อองค์กรของท่านมีการเปลี่ยนแปลงระบบเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อทุกคนภายในระบบนั้นอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.87) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ทุกระบบในองค์กรของท่านมีความเสถียรภาพ ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.96) ท่านรับรู้ได้ถึงความยุติธรรมของทุกระบบภายในองค์กรของท่าน ( $\bar{X} = 3.39$ , S.D. = 0.93) ตามลำดับ

ตารางที่ 4.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร รายด้าน และรายข้อ

| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร                                                    | ระดับความคิดเห็น |      |       |
|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-------|
|                                                                                       | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น                                                       |                  |      |       |
| 32. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้                        | 3.71             | 0.95 | มาก   |
| 33. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก                                         | 3.74             | 0.79 | มาก   |
| 34. ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวแม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ | 3.82             | 0.81 | มาก   |
| 35. ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน                                 | 4.05             | 0.78 | มาก   |
| 36. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการสร้างสรรค์ผลงาน                                    | 3.89             | 0.81 | มาก   |
| 37. ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานและการใช้อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ                 | 4.07             | 0.77 | มาก   |
| รวม                                                                                   | 3.88             | 0.66 | มาก   |

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร                                                          | ระดับความคิดเห็น |      |         |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|---------|
|                                                                                             | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล   |
| ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น                                                              |                  |      |         |
| 38. ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก้อัปเดต หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร | 3.74             | 0.75 | มาก     |
| 39. ท่านมีส่วนช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน              | 3.86             | 0.69 | มาก     |
| 40. ท่านอธิบายและแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนกระทำการสำคัญใดๆ                              | 3.75             | 0.85 | มาก     |
| 41. ท่านปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือผู้อื่นที่อาจได้รับผลกระทบจากการกระทำ/การตัดสินใจของท่าน    | 3.78             | 0.85 | มาก     |
| 42. ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน                                                          | 3.94             | 0.94 | มาก     |
| 43. ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของท่าน                       | 3.96             | 0.82 | มาก     |
| 44. ท่านมักคิดถึงปัญหาที่เกี่ยวกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวกับงานของเพื่อนร่วมงาน         | 3.74             | 0.97 | มาก     |
| 45. ท่านพยายามหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน                                       | 4.09             | 0.90 | มาก     |
| 46. ท่านมักพูดวิพากษ์วิจารณ์ในเชิงไม่พึงพอใจเกี่ยวกับงานของท่าน                             | 3.00             | 1.11 | ปานกลาง |
| 47. ท่านมักแสดงความไม่พอใจต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่ผู้บริหารมีคำแนะนำให้ปฏิบัติ            | 3.03             | 1.19 | ปานกลาง |
| 48. ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์แม้ว่าจะมีปัญหาก็คตาม                           | 3.91             | 0.87 | มาก     |
| รวม                                                                                         | 3.70             | 0.57 | มาก     |



ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

| พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร                                               | ระดับความคิดเห็น |             |            |
|---------------------------------------------------------------------------------|------------------|-------------|------------|
|                                                                                 | $\bar{X}$        | S.D.        | แปลผล      |
| <b>ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น</b>                                              |                  |             |            |
| 49. ท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้ | 3.87             | 0.85        | มาก        |
| 50. ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดและความผิดหวังในการทำงานได้              | 3.91             | 0.84        | มาก        |
| <b>รวม</b>                                                                      | <b>3.88</b>      | <b>0.77</b> | <b>มาก</b> |
| <b>ด้านพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ</b>                                             |                  |             |            |
| 51. ท่านมีความตรงต่อเวลาในการทำงาน                                              | 3.88             | 1.00        | มาก        |
| 52. ท่านทำงานมากกว่าหน้าที่เสมอ                                                 | 3.88             | 0.88        | มาก        |
| 53. ท่านช่วยรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน                                        | 4.07             | 0.92        | มาก        |
| 54. ท่านพยายามหางานอื่นทำเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ                    | 3.91             | 0.92        | มาก        |
| 55. ท่านทำงานเกินกว่าเวลาทำงานปกติ                                              | 3.86             | 1.02        | มาก        |
| 56. ท่านแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เมื่อไม่สามารถมาทำงานได้                            | 3.95             | 1.01        | มาก        |
| 57. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรมและหน่วยงานเสมอ                             | 3.99             | 0.78        | มาก        |
| 58. ท่านใช้ทรัพย์สินของโรงแรมด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่อยู่เสมอ              | 3.94             | 0.87        | มาก        |
| <b>รวม</b>                                                                      | <b>3.93</b>      | <b>0.71</b> | <b>มาก</b> |
| <b>ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่</b>                                           |                  |             |            |
| 59. ท่านให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการทำงานของหน่วยงาน        | 3.88             | 0.75        | มาก        |
| 60. ท่านเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของโรงแรมเป็นหลัก    | 3.80             | 0.93        | มาก        |
| 61. ท่านติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาในด้านต่างๆ ของโรงแรม                  | 3.77             | 0.79        | มาก        |

ตารางที่ 4.4 (ต่อ)

| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร                                                 | ระดับความคิดเห็น |      |       |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|------|-------|
|                                                                                    | $\bar{X}$        | S.D. | แปลผล |
| 62. ท่านให้ความสนใจต่อประกาศข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวต่างๆ เกี่ยวกับโรงแรม    | 3.89             | 0.74 | มาก   |
| 63. ท่านมีส่วนในการประชาสัมพันธ์โรงแรมทั้งทางตรงและทางอ้อมให้เป็นที่รู้จักต่อสังคม | 3.78             | 0.85 | มาก   |
| รวม                                                                                | 3.82             | 0.69 | มาก   |
| รวมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร                                              | 3.84             | 0.60 | มาก   |

จากตารางที่ 4.4 แสดงผลการวิเคราะห์ข้อมูลระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณา รายด้าน พบดังนี้

**ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ข้อ สามารถเรียงลำดับ จากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงาน และการใช้อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.77) ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ของท่าน ให้แก่เพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.78) ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการสร้างสรรค์ผลงาน ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.81) ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัว แม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.81) ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.79) ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้ ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.95) ตามลำดับ

**ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 9 ข้อ สามารถเรียงลำดับจาก ข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ท่านพยายามหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.90) ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจาก

การกระทำของท่าน ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.82) ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.94) ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์แม้ว่าจะมีปัญหาที่ตาม ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.87) ท่านมีส่วนช่วยให้กำลังใจ และสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.69) ท่านปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือผู้อื่นที่อาจได้รับผลกระทบจากการกระทำ/การตัดสินใจของท่าน ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.85) ท่านอธิบายและแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนจะ  
ก ร ะ ะ ทัก  
การสำคัญใดๆ ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.85) ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก๊ว หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.75) ท่านมักคิดถึงปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับงานของเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.97) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ท่านมักแสดงความไม่พอใจต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่ผู้บริหารมีคำแนะนำให้ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.03$ , S.D. = 1.19) ท่านมักพูดวิพากษ์วิจารณ์ในเชิงไม่พึงพอใจเกี่ยวกับงานของท่าน ( $\bar{X} = 3.00$ , S.D. = 1.11) ตามลำดับ

**ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 2 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดและความผิดหวังในการทำงานได้ ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.84) ท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้ ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.85) ตามลำดับ

**ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 8 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ท่านช่วยรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.92) ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรมและหน่วยงานเสมอ ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.78) ท่านแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เมื่อไม่สามารถมาทำงานได้ ( $\bar{X} = 3.95$ , S.D. = 1.01) ท่านใช้ทรัพย์สินของโรงแรมด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่อยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.87) ท่านพยายามหางานอื่นทำเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.92) ท่านทำงานมากกว่าหน้าที่เสมอ ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.88) ท่านมีความตรงต่อเวลาในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 1.00) ท่านทำงานเกินกว่าเวลาทำงานปกติ ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 1.02) ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 5 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ท่านให้ความสนใจต่อประกาศข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวต่างๆ เกี่ยวกับโรงแรม ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.92) ท่านให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุง วิธีการทำงานของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.92) ท่านเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของโรงแรมเป็นหลัก ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.92) ท่านมีส่วนในการประชาสัมพันธ์โรงแรมทั้งทางตรงและทางอ้อมให้เป็นที่รู้จักต่อสังคม ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.92) ท่านติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาในด้านต่างๆ ของโรงแรม ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.92) ตามลำดับ

#### 4.3 ผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยมีวัตถุประสงค์การวิจัย 2 ประการ ดังนี้

4.3.1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

4.3.2 เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter สำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 1 เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ระดับการส่งผลของปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ที่มีต่อพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย  
(Enter)

(n = 274)

| ตัวแปรเกณฑ์ | ตัวพยากรณ์ | b      | $\beta$ | t      | R     | R <sup>2</sup> | F       | SE <sub>est</sub> |
|-------------|------------|--------|---------|--------|-------|----------------|---------|-------------------|
| พฤติกรรม    | a = 1.778  |        |         | 8.506* | 0.529 | 0.280          | 34.968* | ±0.51349          |
| การเป็น     | k1         | 0.213  | 0.217   | 2.869* |       |                |         |                   |
| สมาชิกที่ดี | k2         | -0.043 | -0.044  | -0.509 |       |                |         |                   |
|             | k3         | 0.405  | 0.403   | 5.243* |       |                |         |                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.5 สรุปได้ดังนี้

จากผลการศึกษาระดับการส่งผลของปัจจัย ทั้ง 3 ตัว ที่มีต่อการส่งผลต่อพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า มีการ  
ส่งผลอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.529 ( $R = 0.529$ ) หรือร้อยละ 28.00 ( $R^2 = 0.280$ )  
มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ±0.51349 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ค่า ประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรม  
ในองค์การด้านผลตอบแทน (k1) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ (k3) ส่วน  
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ นั้นส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และ  
ตัวพยากรณ์ที่ทำนายได้ดีที่สุด คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ (k3) ผลดังกล่าว  
สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ในรูปสมการคะแนนดิบ และสมการคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี } (\hat{Y}_1) = 1.778 + 0.0213k1 - 0.043k2 + 0.405k3$$

สมการคะแนนมาตรฐานเป็นดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี } (\hat{Z}_1) = 0.217k1 - 0.044k2 + 0.403k3$$

นอกจากนี้ ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Stepwise เพื่อค้นหาตัวพยากรณ์ที่ดี สำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 2  
เพื่อนำผลการศึกษา ใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหาการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรม  
ในประเทศไทย ผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังกล่าว ปรากฏดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ระดับการส่งผลของปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ที่มีต่อพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย  
(Stepwise)

(n = 274)

| ตัวแปรเกณฑ์ | ตัวพยากรณ์ | b     | $\beta$ | t       | R     | R <sup>2</sup> | F       | SE <sub>est</sub> |
|-------------|------------|-------|---------|---------|-------|----------------|---------|-------------------|
| พฤติกรรม    | a = 1.764  |       |         | 10.436* | 0.528 | 0.279          | 52.465* | ±0.51279          |
| การเป็น     | k1         | 0.195 | 0.198   | 3.009*  |       |                |         |                   |
| สมาชิกที่ดี | k3         | 0.384 | 0.383   | 5.821*  |       |                |         |                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.6 สรุปได้ดังนี้

จากผลการศึกษาระดับการส่งผลของปัจจัย ทั้ง 3 ตัว ที่มีต่อการส่งผลต่อพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า  
มีตัวพยากรณ์ที่ดี จำนวน 2 ตัว และมีการส่งผล อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.528 ( $R = 0.528$ )  
หรือร้อยละ 27.90 ( $R^2 = 0.279$ ) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm 0.51279$   
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 2 ค่า ประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ  
ด้านผลตอบแทน (k1) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ (k3) และตัวพยากรณ์  
ที่ทำนายได้ดีที่สุด คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ (k3) ผลดังกล่าวสามารถเขียน  
เป็นสมการพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม  
ในประเทศไทย ในรูปสมการคะแนนดิบ และสมการคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี } (\hat{Y}_1) = 1.764 + 0.195k1 + 0.384k3$$

สมการคะแนนมาตรฐานเป็นดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี } (\hat{Z}_2) = 0.198k1 + 0.383k3$$

#### 4.4 ผลการศึกษาเพื่อตอบสนองสมมติฐานการวิจัย

การศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ครั้งนี้ ผู้วิจัยตั้งสมมติฐานการวิจัย 2 ประการ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

ผู้วิจัยได้ทำใช้สถิติ (t-test) และสถิติเอฟ (F-test) ในการวิเคราะห์ สำหรับตอบสนองสมมติฐานการวิจัย ข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.7

**สมมติฐานที่ 1** ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพสมรส

1) ผู้วิจัยได้ทำใช้สถิติ (t-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน (t-test: Independent) สำหรับตอบสนองสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศ แตกต่างกัน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.7

**ตารางที่ 4.7** ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำแนกตามเพศ

| เพศ  | n   | $\bar{X}$ | S.D. | t       | p     | ผลการทดสอบ |
|------|-----|-----------|------|---------|-------|------------|
| ชาย  | 113 | 3.63      | 0.58 | -5.147* | 0.000 | แตกต่าง    |
| หญิง | 161 | 3.99      | 0.57 |         |       |            |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.7 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของบุคลากรที่ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำแนกตามเพศ พบว่า บุคลากรที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $p = 0.000 > 0.05$ )

สรุป ยอมรับสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ที่มีเพศต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน

2) ผู้วิจัยได้ทำใช้สถิติทีเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (F-test: One Way ANOVA) สำหรับตอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี แตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.8

**ตารางที่ 4.8** ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำแนกตามอายุ

| อายุ               | n  | แหล่งความแปรปรวน | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | p     | ผลการทดสอบ |
|--------------------|----|------------------|----------------|-----|-------------|--------|-------|------------|
| <b>ช่วยเหลือ</b>   |    |                  |                |     |             |        |       |            |
| 22-24 ปี           | 41 | Between Group    | 15.312         | 4   | 3.828       | 9.656* | 0.000 | แตกต่าง    |
| 25-27 ปี           | 72 | Within Group     | 106.639        | 269 | 0.396       |        |       |            |
| 28-30 ปี           | 73 | Total            | 121.951        | 273 |             |        |       |            |
| 31-33 ปี           | 32 |                  |                |     |             |        |       |            |
| 34 ปีขึ้นไป        | 56 |                  |                |     |             |        |       |            |
| <b>คำนึงถึง</b>    |    |                  |                |     |             |        |       |            |
| 22-24 ปี           | 41 | Between Group    | 11.241         | 4   | 2.810       | 9.613* | 0.000 | แตกต่าง    |
| 25-27 ปี           | 72 | Within Group     | 787.636        | 269 | 0.292       |        |       |            |
| 28-30 ปี           | 73 | Total            | 89.877         | 273 |             |        |       |            |
| 31-33 ปี           | 32 |                  |                |     |             |        |       |            |
| 34 ปีขึ้นไป        | 56 |                  |                |     |             |        |       |            |
| <b>อดทนอดกลั้น</b> |    |                  |                |     |             |        |       |            |
| 22-24 ปี           | 41 | Between Group    | 14.217         | 4   | 3.554       | 6.368* | 0.000 | แตกต่าง    |
| 25-27 ปี           | 72 | Within Group     | 150.138        | 269 | 0.558       |        |       |            |
| 28-30 ปี           | 73 | Total            | 164.355        | 273 |             |        |       |            |
| 31-33 ปี           | 32 |                  |                |     |             |        |       |            |
| 34 ปีขึ้นไป        | 56 |                  |                |     |             |        |       |            |



ตารางที่ 4.8 (ต่อ)

| อายุ           | n  | แหล่งความแปรปรวน | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | p     | ผลการทดสอบ |
|----------------|----|------------------|----------------|-----|-------------|---------|-------|------------|
| ความร่วมมือ    |    |                  |                |     |             |         |       |            |
| 22-24 ปี       | 41 | Between Group    | 25.220         | 4   | 6.305       | 14.732* | 0.000 | แตกต่าง    |
| 25-27 ปี       | 72 | Within Group     | 115.127        | 269 | 0.428       |         |       |            |
| 28-30 ปี       | 73 | Total            | 140.347        | 273 |             |         |       |            |
| 31-33 ปี       | 32 |                  |                |     |             |         |       |            |
| 34 ปีขึ้นไป    | 56 |                  |                |     |             |         |       |            |
| สำนึกในหน้าที่ |    |                  |                |     |             |         |       |            |
| 22-24 ปี       | 41 | Between Group    | 27.116         | 4   | 6.779       | 17.518* | 0.000 | แตกต่าง    |
| 25-27 ปี       | 72 | Within Group     | 104.094        | 269 | 0.387       |         |       |            |
| 28-30 ปี       | 73 | Total            | 131.211        | 273 |             |         |       |            |
| 31-33 ปี       | 32 |                  |                |     |             |         |       |            |
| 34 ปีขึ้นไป    | 56 |                  |                |     |             |         |       |            |
| ในภาพรวม       |    |                  |                |     |             |         |       |            |
| 22-24 ปี       | 41 | Between Group    | 16.454         | 4   | 4.113       | 13.429* | 0.000 | แตกต่าง    |
| 25-27 ปี       | 72 | Within Group     | 82.398         | 269 | 0.306       |         |       |            |
| 28-30 ปี       | 73 | Total            | 98.851         | 273 |             |         |       |            |
| 31-33 ปี       | 32 |                  |                |     |             |         |       |            |
| 34 ปีขึ้นไป    | 56 |                  |                |     |             |         |       |            |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.8 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำแนกตามอายุ พบว่า ในภาพรวมบุคลากรที่มีอายุต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $p = 0.000 < 0.05$ )

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติในภาพรวม ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ได้ผลการทดสอบดังตารางที่ 4.9

ตารางที่ 4.9 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method)  
จำแนกตามอายุ

| พฤติกรรมฯ           | อายุ (ปี)   | 22-24 ปี | 25-27 ปี | 28-30 ปี | 31-33 ปี | 34 ปีขึ้นไป |
|---------------------|-------------|----------|----------|----------|----------|-------------|
| การช่วยเหลือผู้อื่น | 22-24 ปี    | -        | 0.05172  | 0.07829  | 0.59743* | 0.24260     |
|                     | 25-27 ปี    | -        | -        | 0.13001  | 0.54572* | 0.29431     |
|                     | 28-30 ปี    | -        | -        | -        | 0.67573* | 0.16430     |
|                     | 31-33 ปี    | -        | -        | -        | -        | 0.84003*    |
|                     | 34 ปีขึ้นไป | -        | -        | -        | -        | -           |
| การคำนึงถึงผู้อื่น  | 22-24 ปี    | -        | 0.02753  | 0.04605  | 0.44879* | 0.28619     |
|                     | 25-27 ปี    | -        | -        | 0.07358  | 0.47633* | 0.25866     |
|                     | 28-30 ปี    | -        | -        | -        | 0.40275* | 0.33224*    |
|                     | 31-33 ปี    | -        | -        | -        | -        | 0.73498*    |
|                     | 34 ปีขึ้นไป | -        | -        | -        | -        | -           |
| ความอดทนอดกลั้น     | 22-24 ปี    | -        | 0.17683  | 0.13916  | 0.28620  | 0.38567     |
|                     | 25-27 ปี    | -        | -        | 0.03767  | 0.10938  | 0.56250*    |
|                     | 28-30 ปี    | -        | -        | -        | 0.14705  | 0.52483*    |
|                     | 31-33 ปี    | -        | -        | -        | -        | 0.67188*    |
|                     | 34 ปีขึ้นไป | -        | -        | -        | -        | -           |
| การให้ความร่วมมือ   | 22-24 ปี    | -        | 0.10954  | 0.098481 | 0.64644* | 0.42890*    |
|                     | 25-27 ปี    | -        | -        | 0.20802  | 0.53689* | 0.53844*    |
|                     | 28-30 ปี    | -        | -        | -        | 0.74492* | 0.33042     |
|                     | 31-33 ปี    | -        | -        | -        | -        | 1.07533*    |
|                     | 34 ปีขึ้นไป | -        | -        | -        | -        | -           |
| ความสำนึกในหน้าที่  | 22-24 ปี    | -        | 0.18747  | 0.28339  | 0.83399* | 0.27047     |
|                     | 25-27 ปี    | -        | -        | 0.09593  | 0.64653* | 0.45794*    |
|                     | 28-30 ปี    | -        | -        | -        | 0.55060* | 0.55386*    |
|                     | 31-33 ปี    | -        | -        | -        | -        | 1.10446*    |
|                     | 34 ปีขึ้นไป | -        | -        | -        | -        | -           |

ตารางที่ 4.9 (ต่อ)

| พฤติกรรมฯ | อายุ (ปี)   | 22-24 ปี | 25-27 ปี | 28-30 ปี | 31-33 ปี | 34 ปีขึ้นไป |
|-----------|-------------|----------|----------|----------|----------|-------------|
| ในภาพรวม  | 22-24 ปี    | -        | 0.09960  | 0.05837  | 0.56257* | 0.32276     |
|           | 25-27 ปี    | -        | -        | 0.04124  | 0.46297* | 0.42237*    |
|           | 28-30 ปี    | -        | -        | -        | 0.50421* | 0.38113*    |
|           | 31-33 ปี    | -        | -        | -        | -        | 0.88534*    |
|           | 34 ปีขึ้นไป | -        | -        | -        | -        | -           |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.9 พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวม มีจำนวน 6 คู่ คือ อายุ 22-24 ปี กับอายุ 31-33 ปี (0.56257) อายุ 25-27 ปี กับอายุ 31-33 ปี (0.46297) อายุ 25-27 ปี กับอายุ 34 ปีขึ้นไป (0.42237) อายุ 28-30 ปี กับอายุ 31-33 ปี (0.50421) อายุ 28-30 ปี กับอายุ 34 ปีขึ้นไป (0.38113) และอายุ 31-33 ปี กับอายุ 34 ปีขึ้นไป (0.88534) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการช่วยเหลือผู้อื่น มีจำนวน 4 คู่ คือ อายุ 22-24 ปี กับอายุ 31-33 ปี (0.59743) อายุ 25-27 ปี กับอายุ 31-33 ปี (0.54572) อายุ 28-30 ปี กับอายุ 31-33 ปี (0.67573) และอายุ 31-33 ปี กับอายุ 34 ปีขึ้นไป (0.84003) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีจำนวน 5 คู่ คือ อายุ 22-24 ปี กับอายุ 31-33 ปี (0.44879) อายุ 25-27 ปี กับอายุ 31-33 ปี (0.47633) อายุ 28-30 ปี กับอายุ 31-33 ปี (0.40275) อายุ 28-30 ปี กับอายุ 34 ปีขึ้นไป (0.33224) และอายุ 31-33 ปี กับอายุ 34 ปีขึ้นไป (0.73498) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความอดทนอดกลั้น มีจำนวน 3 คู่ คือ อายุ 25-27 ปี กับอายุ 34 ปีขึ้นไป (0.56250) อายุ 25-27 ปีกับอายุ 34 ปีขึ้นไป (0.52483) และอายุ 31-33 ปี กับอายุ 34 ปีขึ้นไป (0.67188) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความร่วมมือ มีจำนวน 6 คู่ คือ อายุ 22-24 ปี กับอายุ 31-33 ปี (0.64644) อายุ 22-24 ปี กับอายุ 34 ปีขึ้นไป (0.42890) อายุ 25-27 ปี กับอายุ 31-33 ปี

(0.53689) อายุ 25-27 ปี กับอายุ 34 ปีขึ้นไป (0.53844) อายุ 28-30 ปี กับอายุ 31-33 ปี (0.74492) และ อายุ 31-33 ปี กับอายุ 34 ปีขึ้นไป (1.07533) ที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความสำนึกในหน้าที่** มีจำนวน 6 คู่ คือ อายุ 22-24 ปี กับ อายุ 31-33 ปี (0.83399) อายุ 25-27 ปี กับอายุ 31-33 ปี (0.64653) อายุ 25-27 ปี กับอายุ 34 ปีขึ้นไป (0.45794) อายุ 28-30 ปี กับอายุ 31-33 ปี (0.55060) อายุ 28-30 ปีกับอายุ 34 ปีขึ้นไป (0.55386) และ อายุ 31-33 ปี กับอายุ 34 ปีขึ้นไป (1.10446) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุป ขอมรับสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ที่มี อายุต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน

3) ผู้วิจัยได้ทำใช้สถิติทีเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง มากกว่า 2 กลุ่ม (F-test: One Way ANOVA) สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ด้านระดับการศึกษา แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏ ดังตารางที่ 4.10

**ตารางที่ 4.10** ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน ระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำแนกตามระดับ การศึกษา

| ระดับการศึกษา              | n   | แหล่งความแปรปรวน | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | p     | ผลการทดสอบ |
|----------------------------|-----|------------------|----------------|-----|-------------|--------|-------|------------|
| <b>การช่วยเหลือผู้อื่น</b> |     |                  |                |     |             |        |       |            |
| ต่ำกว่า ป.ตรี              | 5   | Between Group    | 5.830          | 2   | 2.915       | 6.803* | 0.001 | แตกต่าง    |
| ป.ตรี                      | 209 | Within Group     | 116.121        | 271 | 0.428       |        |       |            |
| สูงกว่า ป.ตรี              | 60  | Total            | 121.951        | 273 |             |        |       |            |
| <b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>  |     |                  |                |     |             |        |       |            |
| ต่ำกว่า ป.ตรี              | 5   | Between Group    | 5.988          | 2   | 2.994       | 9.671* | 0.000 | แตกต่าง    |
| ป.ตรี                      | 209 | Within Group     | 83.889         | 271 | 0.310       |        |       |            |
| สูงกว่า ป.ตรี              | 60  | Total            | 89.877         | 273 |             |        |       |            |

ตารางที่ 4.10 (ต่อ)

| ระดับการศึกษา      | n   | แหล่งความแปรปรวน | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | p     | ผลการทดสอบ |
|--------------------|-----|------------------|----------------|-----|-------------|---------|-------|------------|
| ความอดทนอดกลั้น    |     |                  |                |     |             |         |       |            |
| ต่ำกว่า ป.ตรี      | 5   | Between Group    | 9.613          | 2   | 4.806       | 8.418*  | 0.000 | แตกต่าง    |
| ป.ตรี              | 209 | Within Group     | 154.742        | 271 | 0.571       |         |       |            |
| สูงกว่า ป.ตรี      | 60  | Total            | 164.355        | 273 |             |         |       |            |
| การให้ความร่วมมือ  |     |                  |                |     |             |         |       |            |
| ต่ำกว่า ป.ตรี      | 5   | Between Group    | 8.875          | 2   | 4.437       | 9.147*  | 0.000 | แตกต่าง    |
| ป.ตรี              | 209 | Within Group     | 131.472        | 271 | 0.485       |         |       |            |
| สูงกว่า ป.ตรี      | 60  | Total            | 140.347        | 273 |             |         |       |            |
| ความสำนึกในหน้าที่ |     |                  |                |     |             |         |       |            |
| ต่ำกว่า ป.ตรี      | 5   | Between Group    | 11.098         | 2   | 5.549       | 12.520* | 0.000 | แตกต่าง    |
| ป.ตรี              | 209 | Within Group     | 120.112        | 271 | 0.443       |         |       |            |
| สูงกว่า ป.ตรี      | 60  | Total            | 131.211        | 273 |             |         |       |            |
| ในภาพรวม           |     |                  |                |     |             |         |       |            |
| ต่ำกว่า ป.ตรี      | 5   | Between Group    | 7.688          | 2   | 3.844       | 11.427* | 0.000 | แตกต่าง    |
| ป.ตรี              | 209 | Within Group     | 91.163         | 271 | 0.336       |         |       |            |
| สูงกว่า ป.ตรี      | 60  | Total            | 98.851         | 273 |             |         |       |            |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.10 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำแนกตามระดับการศึกษาพบว่า ในภาพรวมบุคลากรที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $p = 0.000 > 0.05$ )

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติในภาพรวม ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ได้ผลการทดสอบดังตารางที่ 4.11

ตารางที่ 4.11 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) จำแนกตามระดับการศึกษา

| พฤติกรรมฯ           | ระดับการศึกษา | ต่ำกว่า ป.ตรี | ป.ตรี   | สูงกว่า ป.ตรี |
|---------------------|---------------|---------------|---------|---------------|
| การช่วยเหลือผู้อื่น | ต่ำกว่า ป.ตรี | -             | 0.46603 | 0.13611       |
|                     | ป.ตรี         | -             | -       | 0.32992*      |
|                     | สูงกว่า ป.ตรี | -             | -       | -             |
| การคำนึงถึงผู้อื่น  | ต่ำกว่า ป.ตรี | -             | 0.33771 | 0.01061       |
|                     | ป.ตรี         | -             | -       | 0.34832*      |
|                     | สูงกว่า ป.ตรี | -             | -       | -             |
| ความอดทนอดกลั้น     | ต่ำกว่า ป.ตรี | -             | 0.09187 | 0.54167       |
|                     | ป.ตรี         | -             | -       | 0.44980*      |
|                     | สูงกว่า ป.ตรี | -             | -       | -             |
| การให้ความร่วมมือ   | ต่ำกว่า ป.ตรี | -             | 0.21950 | 0.64375       |
|                     | ป.ตรี         | -             | -       | 0.42425*      |
|                     | สูงกว่า ป.ตรี | -             | -       | -             |
| ความสำนึกในหน้าที่  | ต่ำกว่า ป.ตรี | -             | 0.20249 | 0.68000       |
|                     | ป.ตรี         | -             | -       | 0.47751*      |
|                     | สูงกว่า ป.ตรี | -             | -       | -             |
| ในภาพรวม            | ต่ำกว่า ป.ตรี | -             | 0.05798 | 0.34798       |
|                     | ป.ตรี         | -             | -       | 0.40596*      |
|                     | สูงกว่า ป.ตรี | -             | -       | -             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.11 พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวม มีจำนวน 1 คู่ คือ การศึกษาระดับปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี (0.40596) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการช่วยเหลือผู้อื่น มีจำนวน 1 คู่ คือ การศึกษาระดับปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี (0.32992) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการคำนึงถึงผู้อื่น** มีจำนวน 1 คู่ คือ การศึกษาระดับปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี (0.34832) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความอดทนอดกลั้น** มีจำนวน 1 คู่ คือ การศึกษาระดับปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี (0.44980) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความร่วมมือ** มีจำนวน 1 คู่ คือ การศึกษาระดับปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี (0.42425) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความสำนึกในหน้าที่** มีจำนวน 1 คู่ คือ การศึกษาระดับปริญญาตรีกับสูงกว่าปริญญาตรี (0.47751) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุป ขอมรับสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ที่มีระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน

4) ผู้วิจัยได้ทำใช้สถิติทีเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (F-test: One Way ANOVA) สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านรายได้ แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.12

**ตารางที่ 4.12** ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำแนกตามรายได้/เดือน

| รายได้/เดือน        | n   | แหล่งความแปรปรวน | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | p     | ผลการทดสอบ |
|---------------------|-----|------------------|----------------|-----|-------------|---------|-------|------------|
| การช่วยเหลือผู้อื่น |     |                  |                |     |             |         |       |            |
| ต่ำกว่า 20,000      | 118 | Between Group    | 17.446         | 3   | 5.815       | 15.024* | 0.000 | แตกต่าง    |
| 20,001-30,000       | 17  | Within Group     | 104.505        | 270 | 0.387       |         |       |            |
| 30,001-40,000       | 87  | Total            | 121.951        | 273 |             |         |       |            |
| มากกว่า 40,000      | 52  |                  |                |     |             |         |       |            |

ตารางที่ 4.12 (ต่อ)

| รายได้/เดือน       | n   | แหล่งความแปรปรวน | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | p     | ผลการทดสอบ |
|--------------------|-----|------------------|----------------|-----|-------------|---------|-------|------------|
| การคำนึงถึงผู้อื่น |     |                  |                |     |             |         |       |            |
| ต่ำกว่า 20,000     | 118 | Between Group    | 8.883          | 3   | 2.961       | 9.871*  | 0.000 | แตกต่าง    |
| 20,001-30,000      | 17  | Within Group     | 80.994         | 270 | 0.300       |         |       |            |
| 30,001-40,000      | 87  | Total            | 89.877         | 273 |             |         |       |            |
| มากกว่า 40,000     | 52  |                  |                |     |             |         |       |            |
| ความอดทนอดกลืน     |     |                  |                |     |             |         |       |            |
| ต่ำกว่า 20,000     | 118 | Between Group    | 12.569         | 3   | 4.190       | 9.656*  | 0.000 | แตกต่าง    |
| 20,001-30,000      | 17  | Within Group     | 151.786        | 270 | 0.562       |         |       |            |
| 30,001-40,000      | 87  | Total            | 164.355        | 273 |             |         |       |            |
| มากกว่า 40,000     | 52  |                  |                |     |             |         |       |            |
| การให้ความร่วมมือ  |     |                  |                |     |             |         |       |            |
| ต่ำกว่า 20,000     | 118 | Between Group    | 31.852         | 3   | 10.617      | 9.656*  | 0.000 | แตกต่าง    |
| 20,001-30,000      | 17  | Within Group     | 108.495        | 270 | 0.402       |         |       |            |
| 30,001-40,000      | 87  | Total            | 140.347        | 273 |             |         |       |            |
| มากกว่า 40,000     | 52  |                  |                |     |             |         |       |            |
| ความสำนึกในหน้าที่ |     |                  |                |     |             |         |       |            |
| ต่ำกว่า 20,000     | 118 | Between Group    | 13.933         | 3   | 4.644       | 26.422* | 0.000 | แตกต่าง    |
| 20,001-30,000      | 17  | Within Group     | 117.277        | 270 | 0.434       |         |       |            |
| 30,001-40,000      | 87  | Total            | 131.211        | 273 |             |         |       |            |
| มากกว่า 40,000     | 52  |                  |                |     |             |         |       |            |
| ในภาพรวม           |     |                  |                |     |             |         |       |            |
| ต่ำกว่า 20,000     | 118 | Between Group    | 15.264         | 3   | 5.088       | 16.435* | 0.000 | แตกต่าง    |
| 20,001-30,000      | 17  | Within Group     | 83.588         | 270 | 0.310       |         |       |            |
| 30,001-40,000      | 87  | Total            | 98.851         | 273 |             |         |       |            |
| มากกว่า 40,000     | 52  |                  |                |     |             |         |       |            |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05



จากตารางที่ 4.12 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำแนกตามรายได้/เดือน พบว่า ในภาพรวมบุคลากรที่มีรายได้/เดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $p = 0.000 > 0.05$ )

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติในภาพรวม ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ได้ผลการทดสอบดังตารางที่ 4.13

**ตารางที่ 4.13** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) จำแนกตามรายได้/เดือน

| พฤติกรรมฯ           | รายได้/เดือน   | ต่ำกว่า 20,000 | 20,001-30,000 | 30,001-40,000 | มากกว่า 40,000 |
|---------------------|----------------|----------------|---------------|---------------|----------------|
| การช่วยเหลือผู้อื่น | ต่ำกว่า 20,000 | -              | 0.01795       | 0.51766*      | 0.07149        |
|                     | 20,001-30,000  | -              | -             | 0.53561*      | 0.05354        |
|                     | 30,001-40,000  | -              | -             | -             | 0.58915*       |
|                     | มากกว่า 40,000 | -              | -             | -             | -              |
| การคำนึงถึงผู้อื่น  | ต่ำกว่า 20,000 | -              | 0.08298       | 0.31956*      | 0.16579        |
|                     | 20,001-30,000  | -              | -             | 0.23658       | 0.24877        |
|                     | 30,001-40,000  | -              | -             | -             | 0.48535*       |
|                     | มากกว่า 40,000 | -              | -             | -             | -              |
| ความอดทนอดกลั้น     | ต่ำกว่า 20,000 | -              | 0.27293       | 0.35812*      | 0.21349        |
|                     | 20,001-30,000  | -              | -             | 0.08519       | 0.48643        |
|                     | 30,001-40,000  | -              | -             | -             | 0.57162*       |
|                     | มากกว่า 40,000 | -              | -             | -             | -              |
| การให้ความร่วมมือ   | ต่ำกว่า 20,000 | -              | 0.03789       | 0.50560*      | 0.46268*       |
|                     | 20,001-30,000  | -              | -             | 0.46771       | 0.50057*       |
|                     | 30,001-40,000  | -              | -             | -             | 0.96828*       |
|                     | มากกว่า 40,000 | -              | -             | -             | -              |
| ความสำนึกในหน้าที่  | ต่ำกว่า 20,000 | -              | 0.19133       | 0.27818*      | 0.35626*       |
|                     | 20,001-30,000  | -              | -             | 0.46951       | 0.16493        |
|                     | 30,001-40,000  | -              | -             | -             | 0.63444*       |
|                     | มากกว่า 40,000 | -              | -             | -             | -              |

ตารางที่ 4.13 (ต่อ)

| พฤติกรรมฯ | รายได้/เดือน   | ต่ำกว่า 20,000 | 20,001-30,000 | 30,001-40,000 | มากกว่า 40,000 |
|-----------|----------------|----------------|---------------|---------------|----------------|
| ในภาพรวม  | ต่ำกว่า 20,000 | -              | 0.03690       | 0.39583*      | 0.25394        |
|           | 20,001-30,000  | -              | -             | 0.35892       | 0.29085        |
|           | 30,001-40,000  | -              | -             | -             | 0.64977*       |
|           | มากกว่า 40,000 | -              | -             | -             | -              |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.13 พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวม มีจำนวน 2 คู่ คือ รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน กับรายได้ 30,001-40,000 บาท/เดือน (0.39583) และรายได้ 30,001-40,000 บาท/เดือน กับรายได้มากกว่า 40,000 บาท/เดือน (0.64977) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการช่วยเหลือผู้อื่น มีจำนวน 3 คู่ คือ ช่วงรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน กับรายได้ 30,001-40,000 บาท/เดือน (0.51766) รายได้ 20,001-30,000 บาท/เดือน กับรายได้ 30,001-40,000 บาท/เดือน (0.53561) และ รายได้ 30,001-40,000 บาท/เดือน กับรายได้มากกว่า 40,000 บาท/เดือน (0.58915) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีจำนวน 2 คู่ คือ ช่วงรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน กับรายได้ 30,001-40,000 บาท/เดือน (0.31956) และ รายได้ 30,001-40,000 บาท/เดือน กับรายได้มากกว่า 40,000 บาท/เดือน (0.48535) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความอดทนอดกลั้น มีจำนวน 2 คู่ คือ ช่วงรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน กับรายได้ 30,001-40,000 บาท/เดือน (0.35812) และรายได้ 30,001-40,000 บาท/เดือน กับรายได้มากกว่า 40,000 บาท/เดือน (0.57162) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความร่วมมือ มีจำนวน 4 คู่ คือ ช่วงรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน กับรายได้ 30,001-40,000 บาท/เดือน (0.50560) รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน กับรายได้มากกว่า 40,000 บาท/เดือน (0.46268) รายได้ 20,001-30,000 บาท/เดือน กับรายได้มากกว่า 40,000 บาท/เดือน (0.50057) และรายได้ 30,001-40,000 บาท/เดือน กับรายได้มากกว่า

40,000 บาท/เดือน (0.96828) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความล้าในหน้าที่** มีจำนวน 3 คู่ คือ ช่วงรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน กับรายได้ 30,001-40,000 บาท/เดือน (0.27818) รายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน กับรายได้มากกว่า 40,000 บาท/เดือน (0.35626) และรายได้ 30,001-40,000 บาท/เดือน กับรายได้มากกว่า 40,000 บาท/เดือน (0.63444) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุป ขอมรับสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ที่มีรายได้/เดือนต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

5) ผู้วิจัยได้ทำใช้สถิติทีเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (F-test: One Way ANOVA) สำหรับทดสอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.14

**ตารางที่ 4.14** ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน

| ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน    | n   | แหล่งความแปรปรวน | Sum of Squares | df  | Mean Square | F      | p     | ผลการทดสอบ |
|----------------------------|-----|------------------|----------------|-----|-------------|--------|-------|------------|
| <b>การช่วยเหลือผู้อื่น</b> |     |                  |                |     |             |        |       |            |
| ต่ำกว่า 3 ปี               | 130 | Between Group    | 9.008          | 3   | 3.003       | 7.178* | 0.000 | แตกต่าง    |
| 4-6 ปี                     | 60  | Within Group     | 112.943        | 270 | 0.418       |        |       |            |
| 7-10 ปี                    | 38  | Total            | 121.951        | 273 |             |        |       |            |
| มากกว่า 10 ปี              | 46  |                  |                |     |             |        |       |            |
| <b>การคำนึงถึงผู้อื่น</b>  |     |                  |                |     |             |        |       |            |
| ต่ำกว่า 3 ปี               | 130 | Between Group    | 5.528          | 3   | 1.843       | 5898*  | 0.001 | แตกต่าง    |
| 4-6 ปี                     | 60  | Within Group     | 84.350         | 270 | 0.593       |        |       |            |

ตารางที่ 4.14 (ต่อ)

| ระยะเวลาในการ<br>ปฏิบัติงาน | n   | แหล่งความ<br>แปรปรวน | Sum of<br>Squares | df  | Mean<br>Square | F       | p     | ผลการ<br>ทดสอบ |
|-----------------------------|-----|----------------------|-------------------|-----|----------------|---------|-------|----------------|
| 7-10 ปี                     | 38  | Total                | 89.877            | 273 |                |         |       |                |
| มากกว่า 10 ปี               | 46  |                      |                   |     |                |         |       |                |
| ความอดทนอดกลั้น             |     |                      |                   |     |                |         |       |                |
| ต่ำกว่า 3 ปี                | 130 | Between Group        | 4.276             | 3   | 1.425          | 2.404   | 0.068 | ไม่แตกต่าง     |
| 4-6 ปี                      | 60  | Within Group         | 160.079           | 270 | 0.593          |         |       |                |
| 7-10 ปี                     | 38  | Total                | 164.355           | 273 |                |         |       |                |
| มากกว่า 10 ปี               | 46  |                      |                   |     |                |         |       |                |
| การให้ความร่วมมือ           |     |                      |                   |     |                |         |       |                |
| ต่ำกว่า 3 ปี                | 130 | Between Group        | 19.225            | 3   | 6.408          | 14.285* | 0.000 | แตกต่าง        |
| 4-6 ปี                      | 60  | Within Group         | 121.122           | 270 | 0.449          |         |       |                |
| 7-10 ปี                     | 38  | Total                | 140.347           | 273 |                |         |       |                |
| มากกว่า 10 ปี               | 46  |                      |                   |     |                |         |       |                |
| ความสำนึกในหน้าที่          |     |                      |                   |     |                |         |       |                |
| ต่ำกว่า 3 ปี                | 130 | Between Group        | 7.081             | 3   | 2.360          | 5.134*  | 0.002 | แตกต่าง        |
| 4-6 ปี                      | 60  | Within Group         | 124.130           | 270 | 0.460          |         |       |                |
| 7-10 ปี                     | 38  | Total                | 131.211           | 273 |                |         |       |                |
| มากกว่า 10 ปี               | 46  |                      |                   |     |                |         |       |                |
| ในภาพรวม                    |     |                      |                   |     |                |         |       |                |
| ต่ำกว่า 3 ปี                | 130 | Between Group        | 7.874             | 3   | 2.625          | 7.789*  | 0.002 | แตกต่าง        |
| 4-6 ปี                      | 60  | Within Group         | 90.9770           | 270 | 0.337          |         |       |                |
| 7-10 ปี                     | 38  | Total                | 98.851            | 273 |                |         |       |                |
| มากกว่า 10 ปี               | 46  |                      |                   |     |                |         |       |                |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.14 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่า ในภาพรวมบุคลากรที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $p = 0.000 > 0.05$ )

เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติในภาพรวม ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ได้ผลการทดสอบดังตารางที่ 4.15

**ตารางที่ 4.15** ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) จำแนกตามระยะเวลาในการปฏิบัติงาน

| พฤติกรรมฯ           | ระยะเวลาฯ     | ต่ำกว่า 3 ปี | 4-6 ปี  | 7-10 ปี  | มากกว่า 10 ปี |
|---------------------|---------------|--------------|---------|----------|---------------|
| การช่วยเหลือผู้อื่น | ต่ำกว่า 3 ปี  | -            | 0.20791 | 0.35951* | 0.22821       |
|                     | 4-6 ปี        | -            | -       | 0.15161  | 0.43611*      |
|                     | 7-10 ปี       | -            | -       | -        | 0.58772*      |
|                     | มากกว่า 10 ปี | -            | -       | -        | -             |
| การคำนึงถึงผู้อื่น  | ต่ำกว่า 3 ปี  | -            | 0.23508 | 0.27902  | 0.11624       |
|                     | 4-6 ปี        | -            | -       | 0.04394  | 0.35132*      |
|                     | 7-10 ปี       | -            | -       | -        | 0.39526*      |
|                     | มากกว่า 10 ปี | -            | -       | -        | -             |
| ความอดทนอดกลั้น     | ต่ำกว่า 3 ปี  | -            | 0.16603 | 0.13138  | 0.21187       |
|                     | 4-6 ปี        | -            | -       | 0.03465  | 0.37790       |
|                     | 7-10 ปี       | -            | -       | -        | 0.34325       |
|                     | มากกว่า 10 ปี | -            | -       | -        | -             |
| การให้ความร่วมมือ   | ต่ำกว่า 3 ปี  | -            | 0.09503 | 0.35040* | 0.55506*      |
|                     | 4-6 ปี        | -            | -       | 0.25537  | 0.65009*      |
|                     | 7-10 ปี       | -            | -       | -        | 0.90546*      |
|                     | มากกว่า 10 ปี | -            | -       | -        | -             |

ตารางที่ 4.15 (ต่อ)

| พฤติกรรมฯ                      | ระยะเวลาฯ     | ต่ำกว่า 3 ปี | 4-6 ปี  | 7-10 ปี | มากกว่า 10 ปี |
|--------------------------------|---------------|--------------|---------|---------|---------------|
| ความสำนึกในหน้าที่ต่ำกว่า 3 ปี | ต่ำกว่า 3 ปี  | -            | 0.22462 | 0.22777 | 0.23538       |
|                                | 4-6 ปี        | -            | -       | 0.00316 | 0.46000*      |
|                                | 7-10 ปี       | -            | -       | -       | 0.46316*      |
|                                | มากกว่า 10 ปี | -            | -       | -       | -             |
| ในภาพรวม                       | ต่ำกว่า 3 ปี  | -            | 0.18573 | 0.26962 | 0.26935       |
|                                | 4-6 ปี        | -            | -       | 0.08389 | 0.45508*      |
|                                | 7-10 ปี       | -            | -       | -       | 0.53897*      |
|                                | มากกว่า 10 ปี | -            | -       | -       | -             |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.15 พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวม มีจำนวน 2 คู่ คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี (0.45508) และ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-10 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี (0.53897) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการช่วยเหลือผู้อื่น มีจำนวน 3 คู่ คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-10 ปี (0.35951) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี (0.43611) และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-10 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี (0.58772) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการคำนึงถึงผู้อื่น มีจำนวน 2 คู่ คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี (0.35132) และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-10 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี (0.39526) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความอดทนอดกลั้น ไม่มีคู่ ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 เพราะการเปรียบเทียบความแตกต่างรายด้าน พบว่า ค่า  $F = 2.404$  และค่า  $p = 0.068$  ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ( $p > 0.05$ )

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความร่วมมือ มีจำนวน 4 คู่ คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-10 ปี (0.35040) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่ำกว่า 3 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี (0.55506) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี (0.65009) และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-10 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี (0.90546) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความสำนึกในหน้าที่ มีจำนวน 2 คู่ คือ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4-6 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี (0.46000) และระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7-10 ปี กับระยะเวลาในการปฏิบัติงานมากกว่า 10 ปี (0.46316) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

สรุป ขอมรับสมมติฐานที่ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

6) ผู้วิจัยได้ทำใช้สถิติทีเอฟ (F-test) เพื่อทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่างมากกว่า 2 กลุ่ม (F-test: One Way ANOVA) สำหรับตอบสมมติฐานการวิจัยที่ว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีสถานภาพสมรส แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน ผลการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.16

ตารางที่ 4.16 ผลการเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพสมรส

| สถานภาพสมรส         | n   | แหล่งความแปรปรวน | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | p     | ผลการทดสอบ |
|---------------------|-----|------------------|----------------|-----|-------------|---------|-------|------------|
| การช่วยเหลือผู้อื่น |     |                  |                |     |             |         |       |            |
| โสด                 | 203 | Between Group    | 16.697         | 2   | 8.348       | 21.495* | 0.000 | แตกต่าง    |
| สมรส                | 45  | Within Group     | 105.254        | 271 | 0.388       |         |       |            |
| หย่า/หม้ายฯ         | 26  | Total            | 121.951        | 273 |             |         |       |            |

ตารางที่ 4.16 (ต่อ)

| สถานภาพสมรส        | n   | แหล่งความแปรปรวน | Sum of Squares | df  | Mean Square | F       | p     | ผลการทดสอบ |
|--------------------|-----|------------------|----------------|-----|-------------|---------|-------|------------|
| การคำนึงถึงผู้อื่น |     |                  |                |     |             |         |       |            |
| โสด                | 203 | Between Group    | 12.491         | 2   | 6.245       | 21.870* | 0.000 | แตกต่าง    |
| สมรส               | 45  | Within Group     | 77.387         | 271 | 0.286       |         |       |            |
| หย่า/หม้ายฯ        | 26  | Total            | 89.877         | 273 |             |         |       |            |
| ความอดทนอดกลั้น    |     |                  |                |     |             |         |       |            |
| โสด                | 203 | Between Group    | 11.443         | 2   | 5.721       | 10.140* | 0.000 | แตกต่าง    |
| สมรส               | 45  | Within Group     | 152.912        | 271 | 0.564       |         |       |            |
| หย่า/หม้ายฯ        | 26  | Total            | 164.355        | 273 |             |         |       |            |
| การให้ความร่วมมือ  |     |                  |                |     |             |         |       |            |
| โสด                | 203 | Between Group    | 13.911         | 2   | 6.956       | 14.908* | 0.000 | แตกต่าง    |
| สมรส               | 45  | Within Group     | 126.436        | 271 | 0.467       |         |       |            |
| หย่า/หม้ายฯ        | 26  | Total            | 140.347        | 273 |             |         |       |            |
| ความสำนึกในหน้าที่ |     |                  |                |     |             |         |       |            |
| โสด                | 203 | Between Group    | 18.170         | 2   | 9.085       | 21.780* | 0.000 | แตกต่าง    |
| สมรส               | 45  | Within Group     | 113.041        | 271 | 0.417       |         |       |            |
| หย่า/หม้ายฯ        | 26  | Total            | 131.211        | 273 |             |         |       |            |
| ในภาพรวม           |     |                  |                |     |             |         |       |            |
| โสด                | 203 | Between Group    | 13.484         | 2   | 6.741       | 21.403* | 0.000 | แตกต่าง    |
| สมรส               | 45  | Within Group     | 85.367         | 271 | 0.315       |         |       |            |
| หย่า/หม้ายฯ        | 26  | Total            | 98.851         | 273 |             |         |       |            |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.16 แสดงการเปรียบเทียบความแตกต่างของบุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำแนกตามสถานภาพสมรส พบว่า ในภาพรวมบุคลากรที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ( $p = 0.000 > 0.05$ )



เมื่อพบนัยสำคัญทางสถิติในภาพรวม ผู้วิจัยจึงทำการทดสอบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) ได้ผลการทดสอบดังตารางที่ 4.17

ตารางที่ 4.17 ผลการเปรียบเทียบความแตกต่างเป็นรายคู่ โดยวิธีการของเชฟเฟ (Scheffe's Method) จำแนกตามสถานภาพสมรส

| พฤติกรรมฯ           | สถานภาพสมรส           | โสด | สมรส     | หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ |
|---------------------|-----------------------|-----|----------|-----------------------|
| การช่วยเหลือผู้อื่น | โสด                   | -   | 0.23436  | 0.74713*              |
|                     | สมรส                  | -   | -        | 0.98148*              |
|                     | หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ | -   | -        | -                     |
| การคำนึงถึงผู้อื่น  | โสด                   | -   | 0.35055* | 0.51814*              |
|                     | สมรส                  | -   | -        | 0.86869*              |
|                     | หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ | -   | -        | -                     |
| ความอดทนอดกลั้น     | โสด                   | -   | 0.43914* | 0.34975               |
|                     | สมรส                  | -   | -        | 0.78889*              |
|                     | หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ | -   | -        | -                     |
| การให้ความร่วมมือ   | โสด                   | -   | 0.55090* | 0.24076               |
|                     | สมรส                  | -   | -        | 0.79167*              |
|                     | หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ | -   | -        | -                     |
| ความสำนึกในหน้าที่  | โสด                   | -   | 0.52885* | 0.48227*              |
|                     | สมรส                  | -   | -        | 1.01111*              |
|                     | หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ | -   | -        | -                     |
| ในภาพรวม            | โสด                   | -   | 0.42076* | 0.46761*              |
|                     | สมรส                  | -   | -        | 0.88837*              |
|                     | หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ | -   | -        | -                     |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.17 พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในภาพรวม มีจำนวน 3 คู่ คือ สถานภาพโสดกับสถานภาพสมรส (0.42076) สถานภาพโสดกับสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

(0.46761) และสถานภาพสมรสกับสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ (0.88837) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.05

**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการช่วยเหลือผู้อื่น** มีจำนวน 2 คู่ คือ สถานภาพโสด กับสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ (0.74713) และสถานภาพสมรสกับสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ (0.98148) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการคำนึงถึงผู้อื่น** มีจำนวน 3 คู่ คือ สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรส (0.35055) สถานภาพโสดกับสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ (0.51814) และสถานภาพ สมรสกับสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ (0.86869) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความอดทนอดกลั้น** มีจำนวน 2 คู่ คือ สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรส (0.43914) และสถานภาพสมรสกับสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ (0.78889) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านการให้ความร่วมมือ** มีจำนวน 2 คู่ คือ สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรส (0.55090) และสถานภาพสมรสกับสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ (0.79167) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 นอกนั้น พบว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ

**พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านความสำนึกในหน้าที่** มีจำนวน 3 คู่ คือ สถานภาพโสด กับสถานภาพสมรส (0.52885) สถานภาพโสดกับสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ (0.48227) และสถานภาพสมรสกับสถานภาพหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ (1.01111) ที่แตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

สรุป ขอมติฐานที่ว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ที่มีสถานภาพสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน

**สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย**

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) แบบ Enter สำหรับตอบวัตถุประสงค์การวิจัย ข้อที่ 2 เพื่อศึกษาปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิเคราะห์ได้ดังตารางที่ 4.18

**ตารางที่ 4.18** ระดับการส่งผลของปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ที่มีต่อพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย  
(Enter)

(n = 274)

| ตัวแปรเกณฑ์ | ตัวพยากรณ์ | b      | $\beta$ | t      | R     | R <sup>2</sup> | F       | SE <sub>est</sub> |
|-------------|------------|--------|---------|--------|-------|----------------|---------|-------------------|
| พฤติกรรม    | a = 1.778  |        |         | 8.506* | 0.529 | 0.280          | 34.968* | ±0.51349          |
| การเป็น     | k1         | 0.213  | 0.217   | 2.869* |       |                |         |                   |
| สมาชิกที่ดี | k2         | -0.043 | -0.044  | -0.509 |       |                |         |                   |
|             | k3         | 0.405  | 0.403   | 5.243* |       |                |         |                   |

\* มีนัยสำคัญทางสถิติ .05

จากตารางที่ 4.18 สรุปได้ดังนี้

จากผลการศึกษาระดับการส่งผลของปัจจัย ทั้ง 3 ตัว ที่มีต่อการส่งผลต่อพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า มีการ  
ส่งผลอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.529 ( $R = 0.529$ ) หรือร้อยละ 28.00 ( $R^2 = 0.280$ )  
มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ ±0.51349 เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญ  
ทางสถิติ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ค่า ประกอบด้วยการรับรู้ความยุติธรรม  
ในองค์กรด้านผลตอบแทน (k1) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ (k3) ส่วนการ  
รับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ นั้นส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และ  
ตัวพยากรณ์ที่ทำนายได้ดีที่สุด คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ (k3) ผลดังกล่าว  
สามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการ  
ในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ในรูปสมการคะแนนดิบและสมการคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี } (\hat{Y}_i) = 1.778 + 0.0213k1 - 0.043k2 + 0.405k3$$

สมการคะแนนมาตรฐานเป็นดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี } (\hat{Z}_i) = 0.217k1 - 0.044k2 + 0.403k3$$

## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การศึกษาวิจัย “ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย” ครั้งนี้ มีวัตถุประสงค์ 1) เพื่อศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย 2) เพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหการปฏิบัติงานของพนักงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย จำนวน 274 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม มีค่าความเชื่อมั่น (Reliability) เท่ากับ 0.952 วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรม SPSS สถิติที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติทดสอบไคสแควร์ และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) ผลการวิจัยสรุปได้ดังนี้

#### 5.1 สรุปผลของการวิจัย

5.1.1 สรุปปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า สถานภาพทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามทั้งหมด 274 คน ส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง จำนวน 161 คน คิดเป็นร้อยละ 58.80 มีอายุอยู่ในช่วง 28-30 ปี มากที่สุด จำนวน 73 คน คิดเป็นร้อยละ 26.60 มีระดับการศึกษาปริญญาตรีมากที่สุด จำนวน 209 คน คิดเป็นร้อยละ 76.30 มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน มากที่สุด จำนวน 118 คน คิดเป็นร้อยละ 43.10 มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ต่ำกว่า 3 ปี มากที่สุด จำนวน 130 คน คิดเป็นร้อยละ 47.70 และมีสถานภาพการสมรส โสด มากที่สุด จำนวน 203 คน คิดเป็นร้อยละ 74.10

5.1.2 สรุปผลการศึกษาวิจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

1) ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.53) เมื่อพิจารณารายด้าน พบดังนี้

ด้านผลตอบแทน พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.55$ , S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 5 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุดไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรถูกต้องครบถ้วนตามจำนวนทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.88) ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรตรงตามเวลาเสมอ ( $\bar{X} = 3.92$ , S.D. = 0.92)

สิ่งที่ท่านทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรเหมาะสมกับผลตอบแทนจากองค์กรที่ท่านได้รับ ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.84) ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของท่านที่เพิ่มขึ้นจากการทำงาน ทำให้ท่านได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้นด้วย ( $\bar{X} = 3.55$ , S.D. = 0.99) ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กร กลุ่มค่ากับความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ที่ท่านมีอยู่ ( $\bar{X} = 3.52$ , S.D. = 0.79) และอยู่ในระดับปานกลาง 3 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรกลุ่มค่ากับความเครียดจากการทำงานของท่าน ( $\bar{X} = 3.34$ , S.D. = 0.98) ท่านเปรียบเทียบผลตอบแทนจากองค์กรของท่านกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกันแล้วมีความเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.28$ , S.D. = 1.02) ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่ ( $\bar{X} = 3.12$ , S.D. = 1.05) ตามลำดับ

ด้านกระบวนการ พบว่า พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.54$ , S.D. = 0.61) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 8 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานผลงานของท่านทั้งส่วนดีและส่วนเสีย จะถูกนำมาประกอบการประเมินทั้งสิ้น ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.73) องค์กรของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบ ( $\bar{X} = 3.69$ , S.D. = 0.85) องค์กรของท่านมีการอธิบายถึงหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.68$ , S.D. = 0.82) องค์กรของท่านประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานภายใต้หลักเกณฑ์เดียวกัน ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.89) องค์กรของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.85) องค์กรของท่านได้มีการแจ้งกำหนดการล่วงหน้าไว้อย่างชัดเจนก่อนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ( $\bar{X} = 3.54$ , S.D. = 0.93) องค์กรของท่านจะให้การอธิบายหลักการในการกำหนดผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างชัดเจน ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.88) องค์กรของท่านแจ้งผลการประเมินตอบกลับแก่พนักงานทุกครั้ง ( $\bar{X} = 3.52$ , S.D. = 1.01) และอยู่ในระดับปานกลาง 4 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ องค์กรของท่านจะใช้กระบวนการเพื่อกำหนดผลตอบแทนในลักษณะเดียวกันทั้งองค์กร ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 0.82) องค์กรของท่านกำหนดผลตอบแทนโดยดูจากผลงานของพนักงานเป็นหลัก ( $\bar{X} = 3.49$ , S.D. = 0.95) ในการประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้องเข้ามาร่วมด้วยเสมอ ( $\bar{X} = 3.41$ , S.D. = 0.91) ท่านสามารถตรวจสอบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของท่าน ซึ่งทำให้ท่านไม่พอใจจากผลการประเมิน ( $\bar{X} = 3.29$ , S.D. = 0.90) ตามลำดับ

**ด้านการได้รับการสนับสนุน** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการได้รับการสนับสนุน อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.61$ , S.D. = 0.95) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 9 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ทุกระบบในองค์กรของท่านมีความถูกต้องตามกฎหมาย ( $\bar{X} = 3.81$ , S.D. = 0.91) มีบางระบบภายในองค์กรของท่านยังมีช่องว่างที่เอื้อประโยชน์แก่บุคคลบางกลุ่ม ( $\bar{X} = 3.80$ , S.D. = 0.93) ระบบที่องค์กรกำหนดขึ้นทุกคนจะต้องอยู่ภายใต้ระบบเดียวกัน รวมทั้งตัวท่านด้วย ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.85) องค์กรของท่านพยายามทำให้ทุกระบบภายในองค์กรเกิดความยุติธรรมสามารถตรวจสอบได้ ( $\bar{X} = 3.73$ , S.D. = 0.85) ระบบการบังคับบัญชาในองค์กรของท่านมีรูปแบบที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.63$ , S.D. = 0.99) องค์กรของท่านลงโทษพนักงานที่กระทำความผิดด้วยบทลงโทษเดียวกัน ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.89) ทุกระบบในองค์กรของท่านมีรูปแบบที่ชัดเจน ( $\bar{X} = 3.58$ , S.D. = 0.96) ระบบการบริหารงานภายในองค์กรของท่าน มีความยุติธรรม ( $\bar{X} = 3.57$ , S.D. = 0.93) เมื่อองค์กรของท่านมีการเปลี่ยนแปลงระบบเกิดขึ้น จะส่งผลกระทบต่อทุกคนภายในระบบนั้นอย่างเท่าเทียมกัน ( $\bar{X} = 3.53$ , S.D. = 0.87) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ ทุกระบบในองค์กรของท่านมีความเสถียรภาพ ( $\bar{X} = 3.42$ , S.D. = 0.96) ท่านรับรู้ได้ถึงความยุติธรรมของทุกระบบภายในองค์กรของท่าน ( $\bar{X} = 3.39$ , S.D. = 0.93) ตามลำดับ

2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร พบว่า ในภาพรวมผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.84$ , S.D. = 0.60) เมื่อพิจารณารายด้าน พบดังนี้

**ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถาม มีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ด้านพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.66) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุดทั้ง 6 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุดได้ดังนี้ ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานและการใช้ อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.77) ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.05$ , S.D. = 0.78) ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการสร้างสรรค์ผลงาน ( $\bar{X} = 3.89$ , S.D. = 0.81) ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวแม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.81) ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.79) ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่สามารถมาทำงานได้ ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = 0.95) ตามลำดับ

**ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.70$ , S.D. = 0.57) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมาก 9 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ท่านพยายามหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 4.09$ , S.D. = 0.90) ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของท่าน ( $\bar{X} = 3.96$ , S.D. = 0.82) ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.94) ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์แม้ว่าจะมีปัญหาก็ตาม ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.87) ท่านมีส่วนช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 0.69) ท่านปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือผู้อื่นที่อาจได้รับผลกระทบจากการกระทำ/การตัดสินใจของท่าน ( $\bar{X} = 3.78$ , S.D. = 0.85) ท่านอธิบายและแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนจะกระทำการสำคัญใดๆ ( $\bar{X} = 3.75$ , S.D. = 0.85) ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก่ไข หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.75) ท่านมักคิดถึงปัญหาที่เกี่ยวกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวกับงานของเพื่อนร่วมงาน ( $\bar{X} = 3.74$ , S.D. = 0.97) และอยู่ในระดับปานกลาง 2 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ท่านมักแสดงความไม่พอใจต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่ผู้บริหารมีคำแนะนำให้ปฏิบัติ ( $\bar{X} = 3.03$ , S.D. = 1.19) ท่านมักพูดวิพากษ์วิจารณ์ในเชิงไม่พึงพอใจเกี่ยวกับงานของท่าน ( $\bar{X} = 3.00$ , S.D. = 1.11) ตามลำดับ

**ด้านพฤติกรรมความอดทน อดกลั้น** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านพฤติกรรมความอดทน อดกลั้น อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.77) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 2 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดและความผิดหวังในการทำงานได้ ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.84) ท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้ ( $\bar{X} = 3.87$ , S.D. = 0.85) ตามลำดับ

**ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ** พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.71) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากทั้ง 8 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ท่านช่วยรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.92) ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรมและหน่วยงานเสมอ ( $\bar{X} = 3.99$ , S.D. = 0.78) ท่านแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เมื่อไม่สามารถมาทำงานได้ ( $\bar{X} = 3.95$ ,

S.D. = 1.01) ท่านใช้ทรัพย์สินของโรงแรมด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่อยู่เสมอ ( $\bar{X} = 3.94$ , S.D. = 0.87) ท่านพยายามหางานอื่นทำเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ ( $\bar{X} = 3.91$ , S.D. = 0.92) ท่านทำงานมากกว่าหน้าที่เสมอ ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 0.88) ท่านมีความตรงต่อเวลาในการทำงาน ( $\bar{X} = 3.88$ , S.D. = 1.00) ท่านทำงานเกินกว่าเวลาทำงานปกติ ( $\bar{X} = 3.86$ , S.D. = 1.02) ตามลำดับ

ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีระดับความคิดเห็นเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่อยู่ในระดับมาก ( $\bar{X} = 3.82$ , S.D. = 0.69) เมื่อพิจารณารายข้อ พบว่า อยู่ในระดับมากที่สุด 5 ข้อ สามารถเรียงลำดับจากข้อที่มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ไปหาน้อยที่สุด ได้ดังนี้ ท่านให้ความสนใจต่อประกาศข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวต่างๆ เกี่ยวกับโรงแรม ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.92) ท่านให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทาง ในการปรับปรุงวิธีการทำงานของหน่วยงาน ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.92) ท่านเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของโรงแรมเป็นหลัก ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.92) ท่านมีส่วนในการประชาสัมพันธ์โรงแรมทั้งทางตรงและทางอ้อมให้เป็นที่รู้จักต่อสังคม ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.92) ท่านติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาในด้านต่างๆ ของโรงแรม ( $\bar{X} = 4.07$ , S.D. = 0.92) ตามลำดับ

### 5.1.3 สรุปผลการศึกษาเพื่อตอบวัตถุประสงค์การวิจัย

1) สรุปผลการศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

ผลการศึกษาระดับการส่งผลของปัจจัย ทั้ง 3 ตัว ที่มีต่อการส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า มีการส่งผลอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.529 ( $R = 0.529$ ) หรือร้อยละ 28.00 ( $R^2 = 0.280$ ) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm 0.51349$  เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติ พบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ค่า ประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ( $k1$ ) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ ( $k3$ ) ส่วน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการนั้น ส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และตัวพยากรณ์ที่ทำนายได้ดีที่สุด คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ ( $k3$ ) ผลดังกล่าวสามารถเขียนเป็นสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ในรูปสมการคะแนนดิบและสมการคะแนนมาตรฐาน ดังนี้



สมการคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี } (\hat{Y}_1) = 1.778 + 0.0213k_1 - 0.043k_2 + 0.405k_3$$

สมการคะแนนมาตรฐานเป็นดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี } (\hat{Z}_1) = 0.217k_1 - 0.044k_2 + 0.403k_3$$

2) สรุปผลการศึกษาเพื่อนำผลการศึกษาใช้เป็นแนวทางในการแก้ปัญหา การปฏิบัติงาน ของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

ผลการศึกษา ระดับการส่งผลของปัจจัย ทั้ง 3 ตัว ที่มีต่อการส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า มีตัวพยากรณ์ที่ดี จำนวน 2 ตัว และมีการส่งผล อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.528 ( $R = 0.528$ ) หรือร้อยละ 27.90 ( $R^2 = 0.279$ ) มีค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐานในการพยากรณ์ เท่ากับ  $\pm 0.51279$  อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ทั้ง 2 ค่า ประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ด้านผลตอบแทน ( $k_1$ ) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ ( $k_3$ ) และตัวพยากรณ์ ที่ทำนายได้ดีที่สุด คือ การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ ( $k_3$ ) ผลดังกล่าวสามารถเขียน เป็นสมการพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรม ในประเทศไทย ในรูปสมการคะแนนดิบ และ สมการคะแนนมาตรฐาน ดังนี้

สมการคะแนนดิบเป็นดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี } (\hat{Y}_2) = 1.764 + 0.195k_1 + 0.384k_3$$

สมการคะแนนมาตรฐานเป็นดังนี้

$$\text{พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี } (\hat{Z}_2) = 0.198k_1 + 0.383k_3$$

#### 5.1.4 สรุปผลการศึกษาเพื่อตอบสมมติฐานการวิจัย

##### 1) ผลการทดสอบสมมติฐานข้อที่ 1

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ อาชีพระดับการศึกษา และ รายได้เฉลี่ยต่อเดือนแตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน

##### 2) สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน จำแนกตามปัจจัยส่วนบุคคล ดังตารางที่ 5.1

ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน และสถานภาพการสมรส

ตารางที่ 5.1 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1

| สมมติฐานที่ 1                                                               | สถิติที่ใช้ทดสอบ         | ผลการทดสอบ       |        |
|-----------------------------------------------------------------------------|--------------------------|------------------|--------|
|                                                                             |                          | ยอมรับ           | ปฏิเสธ |
|                                                                             |                          | สมมติฐานสมมติฐาน |        |
| เพศที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน                     | t-test: Independent      | ✓                |        |
| อายุที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน                    | F-test: One Way<br>ANOVA | ✓                |        |
| ระดับการศึกษาที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน           | F-test: One Way<br>ANOVA | ✓                |        |
| รายได้ที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน                  | F-test: One Way<br>ANOVA | ✓                |        |
| ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน | F-test: One Way<br>ANOVA | ✓                |        |
| สถานภาพการสมรสที่แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน          | F-test: One Way<br>ANOVA | ✓                |        |

\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.1 ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพการสมรสแตกต่างกันมีระดับผลการปฏิบัติงานแตกต่างกัน

### 3) สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน 2

สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ดังตารางที่ 5.2

ตารางที่ 5.2 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานที่ 2

| สมมติฐานที่ 2                                                                                                                            | สถิติที่ใช้ทดสอบ                                | ผลการทดสอบ |          |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------|------------|----------|
|                                                                                                                                          |                                                 | ยอมรับ     | ปฏิเสธ   |
|                                                                                                                                          |                                                 | สมมติฐาน   | สมมติฐาน |
| ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย | สมการถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) | ✓          |          |

\*\* นัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 5.2 สรุปได้ว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย

## 5.2 อภิปรายผล

การวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย มีประเด็นในการอภิปรายผลตามสมมติฐานการวิจัยดังนี้

สมมติฐานข้อที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน และสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน

1) จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่เพศต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า เพศ (Sex) หญิงชาย นอกจากจะมีความแตกต่างกันทั้งในด้านสรีระ ความถนัด สภาวะทางจิตใจ อารมณ์ ซึ่งแสดงให้เห็นถึงความแตกต่างอย่างมากในเรื่องความคิด ค่านิยม และทัศนคติ ทั้งนี้เพราะวัฒนธรรมและสังคมได้กำหนดบทบาท ภาระ หน้าที่ ความรับผิดชอบ และกิจกรรมของคนทั้งสองเพศไว้แตกต่างกัน กล่าวคือ เพศชาย มักจะมีความสนใจรายละเอียด หรือมีความละเอียดอ่อน มีความสนใจต่อรายละเอียดของเนื้อหาข่าวสารที่แตกต่างกัน การปฏิบัติงานทั้งเพศชายและเพศหญิง ก็ย่อมจะเกิดความแตกต่างกันไปด้วย ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้บุคลากร

ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ที่มีเพศต่างกัน จึงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน

2) จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่อายุต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า อายุ (Age) เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งต่อพฤติกรรมการสื่อสารของมนุษย์ เนื่องจากอายุจะเป็นตัวกำหนดหรือเป็นสิ่งที่บ่งบอกเกี่ยวกับความมีประสบการณ์ในเรื่องต่างๆ ของบุคคลนั้นๆ หากคนมีประสบการณ์สูงขึ้น ความฉลาดรอบคอบก็ย่อมจะเพิ่มมากขึ้นตามไปด้วย วิธีคิดและสิ่งที่สนใจก็จะเปลี่ยนแปลงตามไปด้วย ทำให้สามารถปรับตัวให้เข้ากับกฎ ระเบียบใหม่ๆ ที่ไม่คุ้นเคยได้ โดยอาศัยประสบการณ์ที่ได้เรียนรู้จากการทำงาน ทำให้มุมมองในเรื่องต่างๆ ก็จะมี ความแตกต่างกันมากขึ้น ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ที่มีอายุต่างกัน จึงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน

3) จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ระดับการศึกษาต่างกัน มีพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ระดับการศึกษา (Education) เป็นปัจจัยที่ทำให้คนมีความคิด ค่านิยม ทักษะ และพฤติกรรมแตกต่างกัน คนที่มีการศึกษาสูงจะได้เปรียบอย่างมากในการ เป็นผู้รับสารที่ดี เพราะเข้าใจข่าวสารที่รับได้ดี ซึ่งแตกต่างกับบุคคลที่ไม่ได้รับการศึกษา หรือมี การศึกษาไม่สูงมากนัก มุมมองในเรื่องต่างๆ ก็จะย่อมจะต่างกันทั้งความคิด ทักษะ และ การตัดสินใจ ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้บุคลากร ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ที่มีระดับ การศึกษาต่างกัน จึงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน

4) จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ระดับรายได้ต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตาม สมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า บุคลากรที่มีรายได้สูงย่อมมีมุมมอง ทักษะ แรงจูงใจเกี่ยวกับ การปฏิบัติงานที่แตกต่างไปจากบุคลากรที่มีรายได้ต่ำ เพราะรายได้ (Income) ของบุคคล คือ รางวัลตอบแทนในรูปของเงินเดือน สวัสดิการ ขึ้นสูงขึ้นจากการปฏิบัติงาน และแสดงออกถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ซึ่งจะมีความสอดคล้องตรงกับลักษณะของงาน (Validity) และทำให้ ทราบได้ว่า บุคลากรได้ใช้ความรู้ ความสามารถ และทักษะ ในการปฏิบัติงานได้ตามความต้องการ ขององค์กร ผลงานที่ได้เหมาะสมกับค่าตอบแทนที่หน่วยงานหรือองค์กรจ่ายให้ ดังนั้นจึงเป็นเหตุ ให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ที่มีรายได้ต่างกัน จึงมีพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีแตกต่างกัน

5) จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่ระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ย่อมหมายถึง ประสบการณ์ของแต่ละบุคคลที่สั่งสมมาและทำให้คนๆ นั้นมีมุมมอง ความคิด ทักษะคิด และการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ตลอดจน ความเข้าใจในสิ่งต่างๆ ได้อย่างกว้างขวางลึกซึ้งมากยิ่งขึ้น ส่วนผู้ที่เพิ่งเริ่มต้นทำงาน หรือยังไม่มีประสบการณ์ หรือมีประสบการณ์ในการทำงานน้อย ก็ย่อมจะมีมุมมอง ความคิด ทักษะคิด และการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ แตกต่างกันไป ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้บุคลากรที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงานต่างกัน จึงมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน

6) จากผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างที่สถานภาพการสมรสต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน ที่ตั้งไว้ ทั้งนี้เป็นเพราะว่า สถานภาพสมรสเป็นคุณลักษณะทางประชากรที่สำคัญที่เกี่ยวข้องกับเรื่องทางเศรษฐกิจ สังคม กฎหมาย และประเด็นสำคัญที่สุด คือ สถานภาพสมรสมีส่วนสำคัญต่อการตัดสินใจของบุคคล คนโสดจะมีอิสระทางความคิดมากกว่าคนที่แต่งงานแล้ว หรือคนที่เป็นหย่า/หม้าย หรือแยกกันอยู่ ทำให้คนโสดมีการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ใช้เวลาน้อยกว่าคนที่แต่งงานแล้ว หรือคนที่แต่งงานแล้ว ก็ย่อมจะมีความคิด มุมมองที่แตกต่างไปจากคนเป็นหย่า/หม้าย หรือแยกกันอยู่ เนื่องจากไม่มีภาระผูกพัน หรือมีคนที่ต้องอยู่ในความรับผิดชอบมากนัก ดังนั้นจึงเป็นเหตุให้บุคลากร ที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ที่มีสถานภาพการสมรสต่างกัน จึงมีพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีแตกต่างกัน

จากผลวิจัยดังกล่าว พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา รายได้ ระยะเวลา ในการปฏิบัติงาน และสถานภาพการสมรส แตกต่างกัน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีแตกต่างกัน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยทุกประการ แสดงให้เห็นว่า คุณลักษณะส่วนบุคคลเป็นตัวแปรที่ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ดีที่สุด และสามารถอธิบายพฤติกรรม ของพนักงานที่หลากหลายและแตกต่างกันของแต่ละบุคคลได้ นั้นหมายถึงว่า พนักงานจำนวนมากในองค์การที่แสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพราะเป็นคุณลักษณะส่วนตัว หรือนิสัยส่วนตัว (Inherent Personality) นั่นเอง เพราะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หรือ OCB เป็นพฤติกรรมเชิงบวก เป็นพฤติกรรมของการเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่ และการเสียสละอาสาช่วยเหลือผู้อื่นด้วย ความเต็มใจและจริงใจ โดยไม่หวังผลตอบแทน ซึ่งพฤติกรรมนี้เป็นสิ่งที่มีความสำคัญที่จะส่งผลให้องค์การประสบความสำเร็จในระยะยาวอย่างยั่งยืน ซึ่งระดับความเต็มใจที่พนักงานจะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ขึ้นอยู่กับคุณลักษณะส่วนบุคคล ประเภทของพฤติกรรมและวัตถุประสงค์ของพนักงาน ดังนั้นพนักงานจึงมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในลักษณะเป็นพฤติกรรม เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานขององค์การให้ประสบความสำเร็จ โดยไม่เกี่ยวกับการมุ่งบรรลุเป้าหมาย หรือประโยชน์ส่วนตัวมากเกินไป

## **สมมติฐานที่ 2 ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี ของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย**

จากผลการศึกษาระดับการส่งผลของปัจจัย ทั้ง 3 ตัว ที่มีต่อการส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย พบว่า มีการส่งผลอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเท่ากับ 0.529 ( $R = 0.529$ ) หรือร้อยละ 28.00 ( $R^2 = 0.280$ ) ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐาน การวิจัยที่ตั้งไว้ ผลดังกล่าวแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ทั้ง 3 ตัว มีอิทธิพลและส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย เมื่อทดสอบความมีนัยสำคัญทางสถิติพบว่า มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 จำนวน 2 ค่า ประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน (k1) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ (k3) ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการนั้น ส่งผลอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ .05 และตัวพยากรณ์ที่ทำนายได้ดีที่สุด คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ (k3) ดังนั้นหากผู้บริหารต้องการที่จะส่งเสริมและสร้างแรงจูงใจให้บุคลากร เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของบุคลากร ก็ไม่จำเป็นต้องเน้นปัจจัยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทุกปัจจัย อาจจะเน้นใน 2 ด้านเป็นหลัก คือ ปัจจัยการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การด้านผลตอบแทน (k1) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ (k3) โดยเฉพาะเน้นการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ (k3) ให้มาก เพราะเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลและส่งผล ( $\beta = 0.403$ ) ต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทยมากที่สุด

จากผลวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ดังนั้นผู้บริหารควรมีระบบในการกำหนดผลตอบแทนที่ยุติธรรม ซึ่งจะทำให้พนักงานทุ่มเท แรงกาย แรงใจ ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความรู้ ความสามารถ เพื่อตอบแทนสิ่งที่ตนได้รับจากองค์การ เพราะกระบวนการที่โปร่งใสและเป็นธรรมอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้อง จะช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจว่าตนได้รับผลตอบแทน ที่ยุติธรรม และถ้าหากตนได้มีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนด

ผลตอบแทนด้วยแล้ว ก็ยังจะทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรมากขึ้น ส่งผลให้เกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สำหรับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ผู้วิจัยเห็นว่าการ ทำงานของพนักงานนั้น ถือเป็นการแลกเปลี่ยน ทั้งด้านเศรษฐกิจและสังคมระหว่างพนักงานกับ องค์กร ดังนั้นถ้าพนักงานประเมินว่า ผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์กรมีความสมดุลกับสิ่ง ที่ลงทุนไป หรือประเมินว่าตนได้รับค่าจ้าง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมและโปร่งใส แล้วเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่น ก็จะช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดี และเป็นสิ่งจูงใจให้พนักงาน มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี มีความตั้งใจ ทুম่การทำงาน ให้กับองค์กรอย่างเต็มความสามารถ เพื่อเป็นการตอบแทนองค์กร

### 5.3 ข้อเสนอแนะ

#### 5.3.1 ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

จากการศึกษาวิจัยเรื่อง ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน ระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย ครั้งนี้ผู้วิจัยใคร่ขอเสนอความคิดเห็น และข้อเสนอแนะในแต่ละประเด็น ดังนี้

1) ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ควรดำเนินการพัฒนาและปรับปรุง ในแต่ละด้านดังต่อไปนี้

ด้านผลตอบแทน ควรดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องของ การกำหนด ผลตอบแทนของบุคลากรแต่ละคน ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับปริมาณงานที่ทำ/รับผิดชอบ ด้วยความเสมอภาคและความเท่าเทียมกันทุกคน

ด้านกระบวนการ ควรดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องของ การกำหนด มาตรฐานในการตรวจสอบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของบุคลากรไว้เป็นลายลักษณ์อักษรอย่างชัดเจน และเปิดโอกาสให้บุคลากรที่ถูกประเมินผลการปฏิบัติงาน ได้มีส่วนร่วม/เกี่ยวข้องกับประเมิน

ด้านการได้รับการสนับสนุน ควรดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องของ เปิดโอกาสให้บุคลากรได้รับรู้ถึงความโปร่งใสของระบบ ความยุติธรรมในองค์กร และระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานควรมีเสถียรภาพให้มากที่สุด

2) ปัจจัยด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในแต่ละด้าน ดังต่อไปนี้

ด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่น ควรดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงในเรื่อง ของ สนับสนุนและส่งเสริมให้บุคลากรให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงาน หรือไม่สามารถ มาทำงานได้เป็นปกติ และเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก

**ด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น** ควรดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องของการเปิดโอกาสให้บุคลากรทุกฝ่าย/แผนกสามารถวิพากษ์วิจารณ์ และแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับงานในหน้าที่ได้ อย่างเปิดเผย

**ด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น** ควรดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องของการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียด และความผิดหวังในการทำงาน และความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้

**ด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ** ควรดำเนินการพัฒนาและปรับปรุงในเรื่องของการส่งเสริมและสนับสนุนให้บุคลากรมีความตรงต่อเวลาในการทำงานและสามารถทำงานเกินกว่าเวลาทำงานปกติ ด้วยความเต็มใจ

**ด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่** ควรดำเนินการพัฒนา และปรับปรุงในเรื่องของการสนับสนุนให้บุคลากรได้มีการติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาในด้านต่างๆ ขององค์กรและการมีส่วนร่วมในการประชาสัมพันธ์องค์กรทั้งทางตรงและทางอ้อม

### 5.3.2 ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากบุคลากรในทุกระดับ รวมทั้งคณะผู้บริหารด้วย

2) ควรศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรม ในระดับประเทศ

3) นอกจาก ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรแล้ว ควรศึกษา ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีเพิ่มเติม เช่น ภาวะผู้นำของผู้บริหาร หรือบรรยากาศองค์กร และคุณภาพชีวิตในการทำงาน เป็นต้น

4) ควรศึกษา ปัจจัยเชิงสาเหตุที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยการเก็บรวบรวมข้อมูลจากลูกค้าผู้ให้บริการด้วย เพื่อเป็นผลย้อนกลับมาใช้ในการปรับปรุงและพัฒนาผลการปฏิบัติงาน ให้มีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล มากยิ่งขึ้น

5) การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามกับประชากร หรือกลุ่มตัวอย่าง ข้อมูลที่ได้รับอาจเบี่ยงเบนไปจากความเป็นจริงบ้างเล็กน้อย ตามสภาพแวดล้อมในขณะที่ตอบ รวมทั้งอารมณ์ และความรู้สึกของผู้ตอบในขณะที่กำลังดำเนินการตอบแบบสอบถาม ดังนั้นจึงควรเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเวลาที่แตกต่างกันบ้าง เช่น เวลาช่วงเช้า เวลาช่วงบ่าย และเวลาช่วงเย็น เพื่อให้ได้ค่าเฉลี่ยที่ใกล้เคียงกับความเป็นจริงได้มากที่สุด



## บรรณานุกรม

## บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. 2549. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 8. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์.
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. 2552. “ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชาและความไว้วางใจในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความคิดสร้างสรรค์ของบุคลากรเทศบาลนครนครปฐม.” การประชุมทางวิชาการ มหาวิทยาลัยมหาสารคามวิจัย ครั้งที่ 11. วันที่ 11 พฤศจิกายน 2552: 95-101.
- ชุดิมา คุณนะ. 2557. “การศึกษาและเปรียบเทียบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน แรงจูงใจในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานมหาวิทยาลัยราชภัฏเพชรบุรี”. วารสารการจัดการคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 7(2), 123-133.
- ชูชัย สมितिไกร. 2543. การฝึกอบรมบุคลากรในองค์กร. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพฯ :จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ธีระพงศ์ โพธิ์เจริญ. 2555. “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษาสำนักเลขาธิการนายกรัฐมนตรี”. วารสารการจัดการสมัยใหม่ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง, 5(2), 55-67.
- บุญมี พันธุ์ไทย. 2554. ระเบียบวิธีการวิจัยการศึกษาเบื้องต้น. กรุงเทพฯ: มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- ปรีดี อธิพงษ์. 2552. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร: กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมเหล็กแห่งหนึ่ง”. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2548. การนิเทศการสอน. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ยุทธ ไกยวรรณ. 2546. สถิติเพื่อการวิจัย. กรุงเทพฯ: ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ยุทธพงษ์ กัยวรรณ. 2543. พื้นฐานการวิจัย. กรุงเทพฯ: สุวีริยาสาส์น.
- วัลลพ ล้อมตะคุ. 2554. “ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ.” วิทยานิพนธ์ ปริญญาโท สาขาวิชาเทคโนโลยีการจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี.

วิสุทธิ์ สงวนศักดิ์. 2550. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความขัดแย้งในองค์กรกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน”. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชามนุษยศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ศูนย์วิจัยกสิกร. 2560. **บทวิเคราะห์**. สืบค้นเมื่อวันที่ 20 กุมภาพันธ์ 2560, จาก <https://www.kasikornresearch.com/th/k-econanalysis/pages/Search.aspx?cid=5>

สญา ชีระวิชิตระกุล. 2549. “แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ”. วิทยานิพนธ์ ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการบริหารการศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยบูรพา.

สาลิ เกลียวเกรียงไกร. 2559. “อิทธิพลของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพของหัวหน้างานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร สำนักงานใหญ่”. **วารสารวิชาการ RMUTT Global Business and Economics Review**, 11(1), 1-16.

สิรินาถ ตามวงษ์วาน. 2556. “อิทธิพลของพลังขับเคลื่อนในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความผูกพันที่มีต่อองค์กร ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร”. วิทยานิพนธ์ สาขาวิชาการจัดการภาครัฐและภาคเอกชน บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.

สุมินทร เป้าธรรม. 2556. “ผลกระทบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีต่อประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรในสังกัด มทร. อีสานวิทยาเขตสกลนคร”. **วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม**, 32(5), 115-141.

สุวรรณณี จริยะพร. 2559. “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของบุคลากรวิทยาลัยทองสุข.” **วารสารสมาคมนักวิจัย**, 21(1), 227-238.

สุวิมล สุริยวงศ์. 2554. “ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างาน: กรณีศึกษาบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง”. วิทยานิพนธ์ สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- อรรถพ นิยมเดชา. 2557. “การรับรู้บทบาทภาวะผู้นำเชิงจริยธรรม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การธุรกิจค้าปลีกแห่งหนึ่ง โดยมีการสื่อสารในองค์การเป็นตัวแปรสื่อ.” วิทยานิพนธ์ ศิลปะศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยาบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อัมพร พรพงษ์สุริยา. 2554. “ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลศูนย์”. กรุงเทพมหานคร:ฐานข้อมูลวิทยานิพนธ์ไทย.
- Adam, Stacy J. 1975. “Inequality in Social Exchange.” In L. Berkowitz ed **Advances in Experimental Psychology**. Vol. 2: 267-299.
- Adams, J.S. 1965. “Inequity in social exchange.” In L. Berkowitz Ed., **Advances in experimental social psychology** (Vol. 2, pp. 267-299). New York: Academic Press.
- Avinash, K. & Lima, R. 2009. “Identification of Causes of Organizational Citizenship Behavior: A Qualitative study of LIC managers.” **Indian Journal of Social Science Researches** 6 (2), 17-28.
- Barnard, C. I. 1938. **The functions of the executive**. Cambridge, MA: Harvard University Press.
- Bianchi, E. C., & Brockner, J. 2012. **In the eyes of the beholder? The role of dispositional trust in judgments of procedural and interactional fairness**. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 118, 46-59.
- Buentello, O., Jung, J. and Sun, J. 2014. “Exploring the casual relationships between organizational citizenship behavior, total quality management, and performance.” **British Journal of Management** 16: 78-87.
- Byron, K., Khazanchi, S., & Nazarian, D. 2010. “The relationship between stressors and creativity: A meta-analysis examining competing theoretical models.” **Journal of Applied Psychology** 95, 201-212.
- Chen, Nan-Fu. 2003. “Causal relationship analysis between leadership behaviors organizational, commitment, job satisfaction, and turnover intentions for employees of college athletic department in Taiwan.” Dissertation and Theses, Doctor of Education, United States Sport Academy, Alabama.

- Clegg, Hardy and Nord. 1996. "Relativity Without Relativism." **Reflexivity in Post-Paradigm Organization Studies** Volume 18, Issue 6 November 1997 Pages 753-755.
- Colquitt, J. A. 2001. "On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure." **American Psychological Association** Volume 86 Issue (3), Pages 386-400.
- Deutsch, Morton. 1975. **Conflict and Its Resolution; in Clagett G. Smith ed; Conflict Resolution: Contributions of the Behavioral Sciences**. Indiana: Notre Dame University of Notre Dame Press.
- Farh, J., Earley, P. C., & Lin, S. 1997. "Impetus for action: A cultural analysis of justice and organizational citizenship behavior in Chinese society." **Administrative Science Quarterly** 42, 421-444. <http://dx.doi.org/10.2307/2393733>.
- Folger, R. 1998. **Organization Justice and Human Resource Management**. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Graham, Robert. 1989. "The role of contract in anarchist ideology in For Anarchism : History, Theory and Practice. Edited by David Goodway. London: Routledge." **Journal of Higher Education** 6, 0(2): 1 52-87.
- Greenberg J & Baron A.R. 2003. **Behaviour in Organisations**. Prentice Hall, Vol. 8, pp. 188-215.
- Greenberg, J. & Baron, R. 1997. **Behavior in Organization**. 4th ed. Boston: Allyn and Bacon.
- Greenberg, J. 1990a. "Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden costs of pay cuts." **Journal of Applied Psychology** 75, 561-568.
- Greenberg, J. 1990b. "Organizational justice: Yesterday, today, tomorrow." **Journal of Management** 16, 399-432.
- Greenberg, J. 1996. **The quest for justice on the job: Essays and experiments**. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Greenberg, J., & Scott, K. S. 1996. "Why do workers bite the hand that feeds them? Employee theft as a social exchange process". In B. M. Staw & L. L. Cummings (Eds.), *Research on organizational behavior* Vol. 18, pp. 111-156. Greenwich, CT JAI Press.
- Greenberg, J., 1987. "A Taxonomy of Organizational Justice Theories." **Academy of Management Review** Vol. 12, No. 1, pp. 9-22.
- Hellrigel, D.T., J.W. Slocum, Jr and R.W. Woodman. 2004. *Organizational Behavior*. USA: South-Western College Publishing.

- Jahangir, N., Akbar, M., & Haq, M. 2004. "Organizational Citizenship Behaviour: Its Nature and Antecedents." **BRAC University Journal** 1(2), 75-85.
- Katz D. 1964. "The motivational basis of organizational behavior." **Behavior Sci.** 1964; 9(2): 131-146.
- Krejcie, R. V. & Morgan, D. W. 1970. **Determining Sample Size for Research Activities.** Educational and Psychological Measurement, 30(3), pp. 607-610.
- Leventhal, G. S. 1980. **What should be done with equity theory? New approaches to the study of fairness in social relationships.** In K. Gergen, M. Greenberg, & R. Willis (Eds.), *Advances in experimental social psychology* (pp. 27-55). New York: Plenum Press.
- Lind, E.A. & Tyler, T.R. 1988. **The social psychology of procedural justice.** N.Y.: Plenum. Translated into Japanese. Tokyo: Tuttle-Mori Publishing.
- Meyer, J. P., Becker, T. E., & Vandenberghe, C. 2004. "Employee Commitment and Motivation: A Conceptual Analysis and Integrative Model." **Journal of Applied Psychology** 2004, Vol. 89, No. 6, 991-1007.
- Mohammad, J., Habib, Q. F. and Alias, A.M. 2011. "Job satisfaction and organizational citizenship behavior: AN empirical study at higher learning institutions." **Asian Academy of Management Journal** 16(2): 149-165.
- Moorman, R. H. & Blakely, G. L. 1995. "Individualism-Collectivism as Individual Difference Predictor of Organizational Citizenship Behavior." **Journal of Organizational Behavior** 16(2), 127-142. *Psychology*, 89, 6, 991-1007.
- Motowidlo, S. J., & Van Scotter, J. R. 1994. "Evidence that task performance should be distinguished from contextual performance". **Journal of Applied Psychology** 79, 475-480.
- Motowidlo, S. J., Borman, W. C., & Schmit, M. J. 1997. **A theory of individual differences in task and contextual performance.** *Human Performance*, 10, 71-83.
- Newstrom, J.W. and Davis, K. 1997. **Organizational behavior: Human behavior at work.** 10 th ed. New York: McGraw-Hill.
- Organ, D. W. 1988. **Organizational Citizenship Behavior: The Goods Soldier Syndrome.** Lexington, MA: Lexington.
- Organ, D. W. 1990. "The motivational basis of organizational citizenship behavior". *Research in Organizational Behaviour*, 12, 43-72.

- Organ, D. W. 1997. **Organizational citizenship behavior: It's construct clean-up time.** *Human Performance* 10(2): 85-97.
- Organ, D. W. and Bateman, T.S. 1991. **Organizational Behavior.** 4th ed. IL: Irwin.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. 1989. "Cognitive Versus Affective Determinants of Organizational Citizenship Behavior." **Journal of Applied Psychology** 74, 157-164.
- Pearce, J. L., & Gregersen, H. B. 1991. "Task interdependence and extrarole behavior: A test of the mediating effects of felt responsibility." **Journal of Applied Psychology** 76, 838-844.
- Podsakoff PM, Ahearne M, MacKenzie SB. 1997. "Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance." **Journal Apply Psychol** 1997; 82(2): 262-270.
- Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. 2000. "Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research." **Journal of Management** 26, 513-563.
- Robert Kreitner & Angelo Kinicki. 2001. **Organizational Behavior.** 5th ed. New York: Irwin McGraw-Hill.
- Robinson SL, Morrison EW. 1995. "Organizational citizenship behavior: a psychological contract perspective." **Journal of Organizational Behavior** 16: 289-298.
- Rocine, V. and Irwin, D. 1994. "Make Team Members Responsible for Team Effectiveness." **CMA Magazine. (Online)** Vol. 68 No. 8: 25.
- Schwartz, S. H. 2012. "An overview of the Schwartz theory of basic values." **Online Readings in Psychology and Culture** doi: 10.9707/2307-0919.1116.
- Shopard Liwicki and Minton. 1992. **Organizational Justice.** New York: Macmillan.
- Smith, C. Ann., Organ, Dennis. W., and Near, Janet. P. 1983. "Organizational Citizenship Behavior: Its Nature and Antecedents." **Journal of Applied Psychology** 68: 653-663.
- Spector, P. E. 2003. **Industrial and Organizational Psychology 3rd ed..** New York: John Wiley & Sons.
- Tessema, M. T., Tsegai, G., Ready, K., Embaye, A., & Windrow, B. 2014. "Effect of employee background on perceived organizational justice: Managerial implications." **International Review of Administrative Sciences** 80(2), 443-463.

- Thibaut, J., & Walker, L. 1975. **Procedural justice: A psychological analysis**. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Thomson, R.M. and Mabey C. 1994. **Developing human resources**. Oxford: Butterworth Heinemann.
- Tompson, Holly B. and Werner, Jon M. 1997. "The Impact of Role Conflict/Facilitation on Core and Discretionary Behaviors: Testing a Mediated Model." **Journal of Management** 23(4): 583-601.
- Turnipseed, D. and Murkison, G. 1996. "Organization citizenship behaviour: an examination of the influence of the workplace." **Leadership & Organization Development Journal** Vol.17 No.2, pp.42-47.
- Williams LJ, Anderson SE. 1991. "Job satisfaction and organizational commitment as predictors of organizational citizenship and in-role behaviors." **Journal of Management** 1991; 17(3):601-617.
- Williams, K., Harkins, S. G., & Latane, B. 1988. "Identifiability as a deterrent to social loafing: Two cheering experiments, **Journal of Personality and Social Psychology** 40, 303-311.



ภาคผนวก

**ภาคผนวก ก**  
**แบบสอบถาม**

## แบบสอบถาม

แบบสอบถามชุดนี้จัดทำขึ้น เพื่อใช้การศึกษาเรื่องปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรม  
การเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานในธุรกิจโรงแรมในประเทศไทย  
ผลจากการศึกษานำไปใช้ประโยชน์ต่อภาคธุรกิจโรงแรม ความคิดเห็นของท่านในแบบสอบถามนี้  
ไม่มีผิดหรือถูกและไม่มีผลใดๆ ต่อการปฏิบัติงานของท่านในปัจจุบัน ผู้วิจัยจะเก็บข้อมูลทั้งหมด  
เป็นความลับ และขอขอบพระคุณในความคิดเห็นของท่าน อันจะเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัย  
ครั้งนี้ ทั้งนี้ผู้วิจัยขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

อาจารย์ อรนิษฐ์ แสงทองสุข  
อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรเสาร์-อาทิตย์  
สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ  
มหาวิทยาลัยศรีปทุม

**ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม**

**คำชี้แจง** โปรดทำเครื่องหมาย ลงใน (✓) และเติมข้อความลงในที่จัดไว้ให้

**1. เพศ**

1. ( ) ชาย

2. ( ) หญิง

**2. อายุ**

1. ( ) 22-24 ปี

2. ( ) 25-27 ปี

3. ( ) 28-30 ปี

4. ( ) 31-33 ปี

5. ( ) 34-36 ปี

**3. ระดับการศึกษา**

1. ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี

2. ( ) ปริญญาตรี

3. ( ) ปริญญาโท

4. ( ) ปริญญาเอก

**4. รายได้**

1. ( ) ต่ำกว่า 20,000 บาท/เดือน

2. ( ) 20,001-30,000 บาท/เดือน

3. ( ) 30,001-40,000 บาท/เดือน

4. ( ) มากกว่า 40,000 บาท/เดือน

**5. ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน**

1. ( ) ต่ำกว่า 3 ปี

3. ( ) 7-10 ปี

2. ( ) 4-6 ปี

4. ( ) มากกว่า 10 ปี

**6. สถานภาพการสมรส**

1. ( ) โสด

3. ( ) หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่

2. ( ) สมรส

## ส่วนที่ 2 คำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับ “การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร” โปรดระบุระดับคะแนนที่ท่านเห็นว่า ได้มีการดำเนินงานภายในหน่วยงานของท่านจริง โดยกำหนดให้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร                                                                | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                        | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน</b>                                                               |                  |   |   |   |   |
| 1. ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรตรงตามเวลาเสมอ                                                           |                  |   |   |   |   |
| 2. สิ่งที่ท่านทุ่มเทในการทำงานให้กับองค์กรเหมาะสมกับผลตอบแทนจากองค์กรที่ท่านได้รับ                     |                  |   |   |   |   |
| 3. ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรถูกต้องครบถ้วนตามจำนวนทุกครั้ง                                           |                  |   |   |   |   |
| 4. ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรไม่เหมาะสมกับปริมาณงานที่ท่านทำอยู่                                      |                  |   |   |   |   |
| 5. ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรคุ้มค่ากับ ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ ที่ท่านมีอยู่                   |                  |   |   |   |   |
| 6. ท่านได้รับผลตอบแทนจากองค์กรคุ้มค่ากับความเครียดจากการทำงานของท่าน                                   |                  |   |   |   |   |
| 7. ท่านเปรียบเทียบผลตอบแทนจากองค์กรของท่านกับเพื่อนร่วมงานที่อยู่ในระดับเดียวกันแล้วมีความเท่าเทียมกัน |                  |   |   |   |   |
| 8. ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ของท่านที่เพิ่มขึ้นจากการทำงานทำให้ท่านได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้นด้วย     |                  |   |   |   |   |
| <b>การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ</b>                                                              |                  |   |   |   |   |
| 9. องค์กรของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการกำหนดผลตอบแทนให้กับพนักงานอย่างเป็นระบบ                             |                  |   |   |   |   |

| ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร                                                            | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                    | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 10. องค์กรของท่านจะให้การอธิบายหลักการในการกำหนดผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างชัดเจน                      |                  |   |   |   |   |
| 11. องค์กรของท่านกำหนดผลตอบแทน โดยดูจากผลงานของพนักงานเป็นหลัก                                     |                  |   |   |   |   |
| 12. องค์กรของท่านจะใช้กระบวนการเพื่อกำหนดผลตอบแทนในลักษณะเดียวกันทั้งองค์กร                        |                  |   |   |   |   |
| 13. องค์กรของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงาน                                         |                  |   |   |   |   |
| 14. องค์กรของท่านมีการอธิบายถึงหลักเกณฑ์ในการประเมินผลการปฏิบัติงานไว้อย่างชัดเจน                  |                  |   |   |   |   |
| 15. องค์กรของท่านได้มีการแจ้งกำหนดการล่วงหน้าไว้ อย่างชัดเจนก่อนการประเมินผลการปฏิบัติงาน          |                  |   |   |   |   |
| 16. องค์กรของท่านแจ้งผลการประเมินตอบกลับแก่พนักงานทุกครั้ง                                         |                  |   |   |   |   |
| 17. ในการประเมินผลการปฏิบัติงานจะมีปัจจัยที่ไม่เกี่ยวข้อง เข้ามาร่วมด้วยเสมอ                       |                  |   |   |   |   |
| 18. ในการประเมินผลการปฏิบัติงานผลงานของท่านทั้งส่วนดีและส่วนเสีย จะถูกนำมาประกอบการประเมินทั้งสิ้น |                  |   |   |   |   |
| 19. องค์กรของท่านประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน ภายใต้อัตลักษณ์เดียวกัน                          |                  |   |   |   |   |
| 20. ท่านสามารถตรวจสอบเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของท่านซึ่งทำให้ท่านไม่พอใจจากผลการประเมิน            |                  |   |   |   |   |
| <b>การรับรู้ด้านความยุติธรรมด้านระบบ</b>                                                           |                  |   |   |   |   |
| 21. ท่านรับรู้ได้ถึงความยุติธรรมของทุกระบบภายในองค์กรของท่าน                                       |                  |   |   |   |   |
| 22. ทุกระบบในองค์กรของท่านมีรูปแบบที่ชัดเจน                                                        |                  |   |   |   |   |
| 23. ทุกระบบในองค์กรของท่านมีความเสถียรภาพ                                                          |                  |   |   |   |   |
| 24. ทุกระบบในองค์กรของท่านมีความถูกต้องตามกฎหมาย                                                   |                  |   |   |   |   |

| ปัจจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร                                                              | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                      | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 25. เมื่อองค์กรของท่านมีการเปลี่ยนแปลงระบบเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อทุกคนภายในระบบนั้นอย่างเท่าเทียมกัน |                  |   |   |   |   |
| 26. ระบบที่องค์กรกำหนดขึ้นทุกคนจะต้องอยู่ภายใต้ระบบเดียวกันรวมทั้งตัวท่านด้วย                        |                  |   |   |   |   |
| 27. มีบางระบบภายในองค์กรของท่านยังมีช่องว่างที่เอื้อประโยชน์แก่บุคคลบางกลุ่ม                         |                  |   |   |   |   |
| 28. ระบบการบังคับบัญชาในองค์กรของท่านมีรูปแบบที่ชัดเจน                                               |                  |   |   |   |   |
| 29. ระบบการบริหารงานภายในองค์กรของท่านมีความยุติธรรม                                                 |                  |   |   |   |   |
| 30. องค์กรของท่านลงโทษพนักงานที่กระทำความผิดด้วยบทลงโทษเดียวกัน                                      |                  |   |   |   |   |
| 31. องค์กรของท่านพยายามทำให้ทุกระบบภายในองค์กรเกิดความยุติธรรมสามารถตรวจสอบได้                       |                  |   |   |   |   |

### ส่วนที่ 3 คำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร

คำถามต่อไปนี้เกี่ยวกับ “ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร” โปรดระบุระดับคะแนนที่ท่านเห็นว่า ได้มีการดำเนินงานภายในหน่วยงานของท่านจริง โดยกำหนดให้

5 หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด

4 หมายถึง เห็นด้วยมาก

3 หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง

2 หมายถึง เห็นด้วยน้อย

1 หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

| ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร                                             | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                          | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| <b>พฤติกรรมช่วยเหลือผู้อื่น</b>                                                          |                  |   |   |   |   |
| 32. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ขาดงานหรือไม่ สามารถมาทำงานได้                          |                  |   |   |   |   |
| 33. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่มีภาระงานมาก                                            |                  |   |   |   |   |
| 34. ท่านช่วยเหลือแนะนำเพื่อนร่วมงานที่เข้ามาทำงานใหม่ในการปรับตัวแม้ไม่ถูกขอร้องให้ทำ    |                  |   |   |   |   |
| 35. ท่านแบ่งปันวัสดุอุปกรณ์ของท่านให้แก่เพื่อนร่วมงาน                                    |                  |   |   |   |   |
| 36. ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการสร้างสรรค์ผลงาน                                       |                  |   |   |   |   |
| 37. ท่านแนะนำเพื่อนร่วมงานใหม่ในการทำงานและการใช้อุปกรณ์สำนักงานต่างๆ                    |                  |   |   |   |   |
| <b>พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น</b>                                                        |                  |   |   |   |   |
| 38. ท่านมีส่วนช่วยในการป้องกัน แก่ใจ หรือลดความรุนแรงของความขัดแย้งระหว่างบุคคลในองค์กร  |                  |   |   |   |   |
| 39. ท่านมีส่วนช่วยให้กำลังใจและสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงานให้กับเพื่อนร่วมงาน           |                  |   |   |   |   |
| 40. ท่านอธิบายและแจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบก่อนจะกระทำการสำคัญใดๆ                         |                  |   |   |   |   |
| 41. ท่านปรึกษาผู้บังคับบัญชาหรือผู้อื่นที่อาจได้รับผลกระทบจากการกระทำ/การตัดสินใจของท่าน |                  |   |   |   |   |



| ปัจจัยด้านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร                                                      | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                                   | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 42. ท่านเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน                                                                |                  |   |   |   |   |
| 43. ท่านคำนึงถึงผลกระทบที่มีต่อเพื่อนร่วมงานอันเกิดจากการกระทำของท่าน                             |                  |   |   |   |   |
| 44. ท่านมักคิดถึงปัญหาที่เกี่ยวกับงานของท่านและปัญหาที่เกี่ยวกับงานของเพื่อนร่วมงาน               |                  |   |   |   |   |
| 45. ท่านพยายามหลีกเลี่ยงไม่สร้างปัญหาแก่เพื่อนร่วมงาน                                             |                  |   |   |   |   |
| 46. ท่านมักพูดวิพากษ์วิจารณ์ในเชิงไม่พึงพอใจเกี่ยวกับงานของท่าน (ข้อคำถามเชิงลบ)                  |                  |   |   |   |   |
| 47. ท่านมักแสดงความไม่พอใจต่อการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ที่ผู้บริหารมีคำแนะนำให้ปฏิบัติ (ข้อคำถามเชิงลบ) |                  |   |   |   |   |
| 48. ท่านพยายามทำงานให้ดีที่สุดในทุกสถานการณ์แม้ว่าจะมีปัญหาก็คตาม                                 |                  |   |   |   |   |
| <b>พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น</b>                                                                    |                  |   |   |   |   |
| 49. ท่านสามารถอดทนต่อความไม่สะดวกสบายที่อาจเกิดขึ้นในการทำงานและสถานที่ทำงานได้                   |                  |   |   |   |   |
| 50. ท่านสามารถอดทนต่อสภาวะความตึงเครียดและความผิดหวังในการทำงานได้                                |                  |   |   |   |   |
| <b>พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ</b>                                                                  |                  |   |   |   |   |
| 51. ท่านมีความตรงต่อเวลาในการทำงาน                                                                |                  |   |   |   |   |
| 52. ท่านทำงานมากกว่าหน้าที่เสมอ                                                                   |                  |   |   |   |   |
| 53. ท่านช่วยรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน                                                          |                  |   |   |   |   |
| 54. ท่านพยายามหางานอื่นทำเมื่อทำงานที่ได้รับมอบหมายแล้วเสร็จ                                      |                  |   |   |   |   |
| 55. ท่านทำงานเกินกว่าเวลาทำงานปกติ                                                                |                  |   |   |   |   |
| 56. ท่านแจ้งให้ทราบล่วงหน้า เมื่อไม่สามารถมาทำงานได้                                              |                  |   |   |   |   |
| 57. ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบของโรงแรมและหน่วยงานเสมอ                                               |                  |   |   |   |   |

| ปัจจัยด้านพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร                                        | ระดับความคิดเห็น |   |   |   |   |
|------------------------------------------------------------------------------------|------------------|---|---|---|---|
|                                                                                    | 5                | 4 | 3 | 2 | 1 |
| 58. ท่านใช้ทรัพย์สินของ โรงแรมด้วยความระมัดระวังและเอาใจใส่เสมอ                    |                  |   |   |   |   |
| <b>พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่</b>                                                  |                  |   |   |   |   |
| 59. ท่านให้ข้อเสนอแนะเพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงวิธีการทำงานของหน่วยงาน           |                  |   |   |   |   |
| 60. ท่านเข้าร่วมและมีส่วนร่วมในการประชุมโดยคำนึงถึงประโยชน์ของ โรงแรมเป็นหลัก      |                  |   |   |   |   |
| 61. ท่านติดตามข่าวสารที่เกี่ยวกับการพัฒนาในด้านต่างๆของ โรงแรม                     |                  |   |   |   |   |
| 62. ท่านให้ความสนใจต่อประกาศข้อมูลข่าวสารและความเคลื่อนไหวต่างๆ เกี่ยวกับ โรงแรม   |                  |   |   |   |   |
| 63. ท่านมีส่วนในการประชาสัมพันธ์โรงแรมทั้งทางตรงและทางอ้อมให้เป็นที่รู้จักต่อสังคม |                  |   |   |   |   |

ขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามครั้งนี้

## ประวัติย่อผู้วิจัย

|                              |                                                                                                                                        |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ชื่อ                         | นางสาวอรนิษฐ์ แสงทองสุข                                                                                                                |
| วัน เดือน ปีเกิด             | วันที่ 21 พฤศจิกายน 2514                                                                                                               |
| สถานที่เกิด                  | จังหวัดกรุงเทพมหานคร                                                                                                                   |
| สถานที่อยู่ในปัจจุบัน        | บ้านเลขที่ 49/122 หมู่บ้านธารลอดส์วิล ซอย 26 ถนนหทัยราษฎร์<br>ตำบลบึงคำพร้อย อำเภอลำลูกกา จังหวัดปทุมธานี 12150                        |
| ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน | อาจารย์ที่ปรึกษาหลักสูตรเสาร์-อาทิตย์<br>สาขาวิชาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม                                          |
| สถานที่ทำงานปัจจุบัน         | คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตบางเขน                                                                                      |
| ประวัติการศึกษา              | พ.ศ. 2539 MBA. จาก University of New Haven, USA.<br>พ.ศ. 2536 ร.บ. (สังคมวิทยาและมนุษยวิทยา) คณะรัฐศาสตร์<br>จาก จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย |