

ภาคผนวก  
แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

## แบบสอบถามการวิจัย

### เรื่อง การศึกษาความพึงพอใจและความยุติธรรม

แบบสอบถามชุดนี้เป็นแบบสอบถามเพื่อการวิจัยเกี่ยวกับความความพึงพอใจในงาน ค่าตอบแทนจากการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ซึ่งมีวัตถุประสงค์มุ่งหวังให้เกิดประโยชน์ด้านการขยายความรู้ในทางวิชาการ และนำผลการวิจัยมาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรธุรกิจ รวมทั้งนำเสนอแนวทางในการกำหนดนโยบายของภาครัฐ

ทั้งนี้ ข้อมูลทั้งหมดที่ได้รับจากท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ ผู้วิจัยจะนำเสนอเพียงผลสรุปในภาพรวมเท่านั้น ดังนั้น จึงขอความกรุณาตอบแบบสอบถาม โดยประเมินตามระดับความพึงพอใจและระดับความเห็นของท่าน ในสภาพการทำงานปัจจุบันของท่าน และขอให้ท่านตอบคำถามทุกข้อตามความเป็นจริง คำตอบของท่านมีคุณค่าอย่างยิ่งในการพัฒนาการศึกษาและสนับสนุนงานวิจัยทางวิชาการ

#### คำแนะนำในการตอบแบบสอบถาม

ส่วนที่ 1 กรุณาวงกลมหมายเลขที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดของแต่ละข้อความตามระดับความพึงพอใจของท่านที่มีต่อองค์กรและการทำงานในปัจจุบัน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง
- 2 หมายถึง ไม่พึงพอใจ
- 3 หมายถึง เฉย ๆ
- 4 หมายถึง พึงพอใจ
- 5 หมายถึง พึงพอใจอย่างยิ่ง

ส่วนที่ 2-5 กรุณาวงกลมหมายเลขที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดของแต่ละข้อความตามระดับความเห็นของท่านที่มีต่อองค์กรและการทำงานในปัจจุบัน โดยมีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

- 1 หมายถึง ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
  - 2 หมายถึง ไม่เห็นด้วย
  - 3 หมายถึง ไม่แน่ใจว่าเห็นด้วยหรือไม่เห็นด้วย
  - 4 หมายถึง เห็นด้วย
  - 5 หมายถึง เห็นด้วยอย่างยิ่ง
- ส่วนที่ 6 กรุณากรอกรายละเอียดข้อมูลของท่าน

### ส่วนที่ 1 ความพึงพอใจในผลตอบแทนจากการทำงาน

#### คำนิยาม

ค่าตอบแทน = ผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงินที่ท่านได้รับจาก  
โรงแรม

ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงิน = รายได้ที่เป็นตัวเงินที่ท่านได้รับต่อเดือน (เงินเดือน  
+ ค่าบริการส่วนเพิ่ม (service charge) + ค่าล่วงเวลา)

สวัสดิการ = ผลตอบแทนที่ไม่เป็นตัวเงินที่โรงแรมจัดให้ เช่น ชุดพนักงาน ที่พัก  
รถรับส่ง อาหาร ฯลฯ

กรุณาวงกลมหมายเลขที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดของแต่ละข้อความ ตามระดับ  
ความพึงพอใจในด้านค่าตอบแทนจากการทำงานในปัจจุบันของท่าน โดยมีระดับดังนี้  
(1 = ไม่พึงพอใจอย่างยิ่ง, 2 = ไม่พึงพอใจ, 3 = เฉย ๆ, 4 = พึงพอใจ และ 5 = พึงพอใจ  
อย่างยิ่ง)

ข้อ	ความพึงพอใจในผลตอบแทนจากการทำงาน	ระดับความพึงพอใจ				
		1	2	3	4	5
1	อัตราเงินเดือนที่ได้รับในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
2	ค่าบริการส่วนเพิ่ม (service charge) ที่ได้รับในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
3	เงินค่าล่วงเวลา (over time) ที่ได้รับในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
4	รายได้รวมต่อเดือนที่ท่านได้รับในปัจจุบัน	1	2	3	4	5
5	การปรับขึ้นเงินเดือนครั้งล่าสุด	1	2	3	4	5
6	การประเมินผลของหัวหน้างานของท่านที่มีต่อการปรับขึ้นเงินเดือน	1	2	3	4	5
7	วิธีการที่โรงแรมใช้ในการปรับขึ้นเงินเดือนครั้งล่าสุด	1	2	3	4	5
8	สวัสดิการ โดยรวมที่โรงแรมจัดให้แก่ท่าน	1	2	3	4	5
9	ความเพียงพอของสวัสดิการที่โรงแรมจัดให้	1	2	3	4	5
10	มูลค่าของสวัสดิการที่โรงแรมจัดให้	1	2	3	4	5
11	สวัสดิการที่โรงแรมจัดให้เปรียบเทียบกับความต้องการของท่าน	1	2	3	4	5
12	โครงสร้างการจ่ายเงินเดือนของโรงแรม	1	2	3	4	5
13	การให้ข้อมูลเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนของโรงแรม	1	2	3	4	5
14	ค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินของตำแหน่งงานอื่น ๆ ในโรงแรม	1	2	3	4	5
15	ความแน่นอนของนโยบายการจ่ายค่าตอบแทนที่เป็นตัวเงินของโรงแรม	1	2	3	4	5
16	ความแตกต่างของการอัตราเงินเดือนในแต่ละตำแหน่งงานในโรงแรม	1	2	3	4	5
17	การบริหารการจ่ายเงินเดือนของโรงแรม	1	2	3	4	5
18	หลักเกณฑ์ในการประเมินผลงานของโรงแรม	1	2	3	4	5
19	ความถูกต้องของการประเมินผลงานครั้งล่าสุด	1	2	3	4	5

## ส่วนที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

กรุณาวางกลมหมายเลขที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดของแต่ละข้อความ ตามระดับความเห็นของท่านที่มีต่อความยุติธรรมในโรงแรมที่ท่านทำงาน โดยมีระดับดังต่อไปนี้ (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = ไม่แน่ใจ, 4 = เห็นด้วย และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

ข้อ	การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	ระดับความคิดเห็น				
20	ค่าตอบแทนจากการทำงานเหมาะสมกับความทุ่มเทที่ท่านให้แก่โรงแรม	1	2	3	4	5
21	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับความรับผิดชอบในการทำงานของท่าน	1	2	3	4	5
22	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับไม่เหมาะสมกับประสบการณ์ในการทำงานของท่าน	1	2	3	4	5
23	ค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับอายุงานของท่าน	1	2	3	4	5
24	กระบวนการที่ใช้ในการเลื่อนตำแหน่งมีความยุติธรรม	1	2	3	4	5
25	กระบวนการที่ใช้ในการประเมินผลงานในการทำงานเหมาะสมดีแล้ว	1	2	3	4	5
26	กระบวนการในการพิจารณาการขึ้นเงินเดือนเหมาะสมดีแล้ว	1	2	3	4	5
27	หลักการประเมินผลงานมีความชัดเจน	1	2	3	4	5

### ส่วนที่ 3 ความพึงพอใจในงาน

กรุณาวางกลมหมายเลขที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดของแต่ละข้อความ ตามระดับความความเห็นของท่านที่มีต่องานที่ท่านทำในปัจจุบัน โดยมีระดับดังต่อไปนี้ (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = ไม่แน่ใจ, 4 = เห็นด้วย และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

ข้อ	ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
28	ในภาพรวมแล้วท่านพอใจในตำแหน่งงานที่ท่านทำในปัจจุบัน					
29	ในภาพรวมท่านมีความพึงพอใจกับลักษณะของงานที่ท่านทำในปัจจุบัน					
30	คนส่วนใหญ่ที่ทำงานตำแหน่งเดียวกับท่านพอใจกับงานที่ท่านทำ					

### ส่วนที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กร

กรุณาวางกลมหมายเลขที่ท่านเห็นว่าเหมาะสมที่สุดของแต่ละข้อความ ตามระดับความความเห็นของท่าน โดยมีระดับดังต่อไปนี้ (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง, 2 = ไม่เห็นด้วย, 3 = ไม่แน่ใจ, 4 = เห็นด้วย และ 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

ข้อ	ความพึงพอใจในงาน	ระดับความคิดเห็น				
		1	2	3	4	5
31	ข้าพเจ้าจะทุ่มเททำงานให้มากขึ้นเพื่อให้โรงแรมนี้ประสบความสำเร็จ					
32	ข้าพเจ้าไม่รู้สึกผูกพันกับโรงแรมนี้					
33	ข้าพเจ้ายินดีที่จะทำงานในตำแหน่งใดก็ได้ขอเพียงให้ได้ทำงานในโรงแรมนี้					
34	ข้าพเจ้าชอบนโยบายการบริหารงานของโรงแรมนี้					
35	ข้าพเจ้ารู้สึกภาคภูมิใจที่ได้ทำงานกับโรงแรมนี้					
36	แม้ว่าจะมีงานตำแหน่งเดียวกันในโรงแรมอื่นที่ได้ค่าตอบแทนสูงกว่า ข้าพเจ้าก็ยังยินดีที่จะทำงานในโรงแรมนี้ต่อไป					

### ส่วนที่ 5 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

กรุณาทำเครื่องหมาย ✓ หรือกรอกรายละเอียดที่ตรงกับคุณสมบัติของท่าน

37. เพศ

ชาย

หญิง

38. อายุของท่านนับถึงวันครบรอบวันเกิดครั้งสุดท้าย (จำนวนปี) .....ปี

39. ระยะเวลาที่ท่านทำงานในโรงแรมปัจจุบัน (จำนวนปี) .....ปี

40. ระดับการศึกษาสูงสุดของท่าน

ประถมศึกษาหรือน้อยกว่า

มัธยมศึกษา

ปวช. หรือ ปวส.

ปริญญาตรี

สูงกว่าปริญญาตรี

41. ตำแหน่งงานปัจจุบันของท่าน

พนักงานต้อนรับส่วนหน้า

พนักงานแคชเชียร์

พนักงานยกกระเป๋า

พนักงานแม่บ้าน

พนักงานบริการแผนกอาหารและเครื่องดื่ม

**\*\*ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณทุกท่านที่กรุณาให้ข้อมูลเพื่อเป็นวิทยาทานในการพัฒนาความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในระดับประเทศครั้งนี้ และผู้วิจัยจะนำข้อมูลอันมีค่านี้ ไปใช้ในการวิจัยเป็นอย่างดีที่สุดให้สมกับความกรุณาของท่าน\*\***

## บรรณานุกรม

- การท่องเที่ยวแห่งประเทศไทย, สำนักงานพัฒนาการท่องเที่ยว. (2551). สถิตินักท่องเที่ยว 2551. ค้นเมื่อ 10 กรกฎาคม 2552, จาก <http://www.tourism.go.th/2009/th/statistic/tourism.php>
- นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2542). โมเดลลิสม์: สถิติวิเคราะห์สำหรับการวิจัย (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, กรรณิการ์ สุขเกษม, โสภิต ผ่องเสรี และธนอมรัตน์ ประสิทธิ์เมตต์. (2549). แบบจำลองสมการโครงสร้าง: การใช้โปรแกรม LISREL, PRELIS และ SIMPLIS. กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์สามลดา.
- สุวิมล ตีรกานันท์. (2548). ระเบียบวิธีการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพมหานคร: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422-436.
- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (pp. 267-299). New York: Academic Press.
- Alexander, S., & Ruderman, M. (1987). The role of procedural and distributive justice in organizational behavior. *Social Justice Research*, 1(2), 177-198.
- Allen, N. J., & Meyer, J. P. (1990). The measurement and antecedents of affective, continuance, and normative commitment to the organization. *Journal of Occupational Psychology*, 63, 1-18.

- Ambrose, M., Hess, R. L., & Ganesan, S. (2007). The relationship between justice and attitudes: An examination of justice's effects on event and system-related attitudes. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 103, 21-36.
- Ambrose, M., & Schminke, M. (2009). The role of overall justice judgments in organizational justice research: A test of mediation. *Journal of Applied Psychology*, 94, 491-500.
- Angle, H., & Perry, J. L. (1981). An empirical assessment of organizational commitment and organizational effectiveness. *Administrative Science Quarterly*, 26, 1-13.
- Aquino, K. (1995). Relationships among pay inequity, perceptions of procedural justice, and organizational citizenship. *Employee Responsibilities and Rights Journal*, 8, 21-33.
- Aquino, K., Griffeth, R. W., Allen, D. G., & Hom, P. W. (1997). Integrating justice constructs into the turnover process: A test of a referent cognitions model. *Academy of Management Journal*, 40, 1208-1227.
- Banker, R. D., Lee, S. Y., Potter, G. P., & Srinivasan, D. (1996). Contextual analysis of performance impacts of outcome-based incentive compensation. *The Academy of Management Journal*, 39(4), 920-948.
- Barber, A. E., & Bretz, R. D., Jr. (2000). Compensation, attraction, and retention. In S. L. Rynes & B. Gerhart (Eds.), *Compensation in organizations* (pp. 32-60). San Francisco: Jossey-Boss.

- Barbour, R. S. (2001). Checklists for improving rigour in qualitative research: A case of the tail wagging the dog?. *British Medical Journal*, 322, 1115-1117.
- Barling, J., & Phillips, M. (1993). Interactional, formal and distributive justice in the workplace: An exploratory study. *Journal of Psychology*, 127, 649-656.
- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51, 1173-1182.
- Bartol, K. M., & Locke, E. A. (2000). Incentives and motivation. In S. Rynes & B. Gerhart (Eds.), *Compensation in organizations* (pp. 104-147). San Francisco: New Lexington Press.
- Becker, H. S. (1960). Notes on the concept of commitment. *American Journal of Sociology*, 66, 32-40.
- Beer, M., Spector, B., Lawrence, P. R., Mills, D. Q., & Walton, R. E. (1984). *Managing human assets*. New York: The Free Press.
- Berger, C. J., & Schwab, D. P. (1980). Pay incentives and pay satisfaction. *Industrial Relations*, 19, 206-211.
- Berkowitz, L., Fraser, C., Treasure, F. P., & Cochran, S. (1987). Pay, equity, job gratifications, and comparisons in pay satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 72, 544-551.
- Beugré, C. D. (1998). *Managing fairness in organizations*. Westport, CT: Quorum Books.

- Bies, R. J., & Moag, J. F. (1986). Interactional justice: Communication criteria of fairness. In R. J. Lewicki, B. H. Sheppard, & M. H. Bazerman (Eds.), *Research on negotiations in organizations* (pp. 289-319). Greenwich, CT: JAI Press.
- Bies, R. J., & Shapiro, D. L. (1987). Interaction fairness judgments: The influence of causal accounts. *Social Justice Research, 1*, 199-218.
- Blau, G. (1994). Testing the effect of level and importance of pay referents on pay level satisfaction. *Human Relations, 47*, 1251-1268.
- Blau, G., Paul, A., & St. John, N. (1993). On developing a general index of work commitment. *Journal of Vocational Behavior, 42*, 278-314.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: John Wiley & Sons.
- Bloom, M., & Milkovich, G. T. (1998). The relationship between risk, incentive pay, and organizational performance. *Academy of Management Journal, 41*(3), 283-297.
- Bluedorn, A. C. (1982). A unified model of turnover from organizations. *Human Relations, 35*, 135-153.
- Brewer, M. B., & Kramer, R. M. (1986). Choice behavior in social dilemmas: Effects of social identity, group size, and decision framing. *Journal of Personality and Social Psychology, 50*, 543-549.
- Buchanan, B. (1974). Building organization commitment: The socialization of managers in work organization. *Administrative Science Quarterly, 19*, 533-546.

- Campbell, J. P., & Pritchard, R. D. (1976). Motivation theory in industrial and organizational psychology. In M. D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 63-130). Chicago: Rand-McNally.
- Clegg, C. W. (1983). Psychology of employee lateness, absence and turnover: A methodological critique and an empirical study. *Journal of Applied Psychology, 68*(1), 88-101.
- Cohen-Charash, Y., & Spector, P. E. (2001). The role of justice in organizations: A meta-analysis. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 86*, 278-321.
- Cohen, R. L., & Greenberg, J. (1982). The justice concept in social psychology. In J. Greenberg & R. L. Cohen (Eds.), *Equity and justice in social behavior* (pp. 1-47). New York: Academic Press.
- Cropanzano, R., & Folger, R. (1989). Referent cognitions and task decision autonomy: Beyond equity theory. *Journal of Applied Psychology, 74*, 293-299.
- Cropanzano, R., & Greenberg, J. (1997). Progress in organizational justice: Tunneling through the maze. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 317-372). New York: John Wiley & Sons.
- Currall, S. C., Towler, A. J., Judge, T. A., & Kohn, L. (2005). Pay satisfaction and organizational outcomes. *Personnel Psychology, 58*, 613-640.

- Dailey, R. C., & Kirk, D. J. (1992). Distributive and procedural justice as antecedents of job dissatisfaction and intent to turnover. *Human Relations, 45*(3), 305-317.
- DeConinck, J. B., & Stilwell, C. D. (2004). Incorporating organizational justice, role states, pay satisfaction and supervisor satisfaction in a model of turnover intentions. *Journal of Business Research, 57*, 225-231.
- Deutsch, M. (1975). Equity, equality, and need: What determines which value will be used as the basis for distributive justice?. *Journal of Social Issues, 31*, 137-149.
- Devers, K. J., & Frankel, R. M. (2000). Study design in qualitative research-2: Sampling and data collection strategies. *Education for Health, 13*(2), 263-271.
- ✓ Dougherty, T. W., Bluedorn, A. C., & Keon, T. L. (1985). Precursors of employee turnover: A multiple-sample causal analysis. *Journal of Occupational Behaviour, 6*, 259-271.
- Dreher, G. F. (1980). Salary satisfaction and community costs. *Industrial Relations, 19*, 340-344.
- Dreher, G. F. (1981). Predicting the salary satisfaction of exempt employees. *Personnel Psychology, 34*, 579-589.
- ✓ Dreher, G. F., Ash, R. A., & Bretz, R. D. (1988). Benefit coverage and employee cost: Critical factors in explaining compensation satisfaction. *Personnel Psychology, 41*, 237-254.

- Dulebohn, J., & Martocchio, J. (1998). Employee's perceptions of the distributive justice of pay raise decisions: A policy capturing approach. *Journal of Business and Psychology, 13*, 41-64.
- ✓ Dunham, R. B., Grube, J. A., & Castaneda, M. B. (1994). Organizational commitment: The utility of an integrative definition. *Journal of Applied Psychology, 79*, 370-380.
- Dyer, L., & Theriault, R. (1976). The determinants of pay satisfaction. *Journal of Applied Psychology, 61*, 596-604.
- Early, P., & Lind, E. A. (1987). Procedural justice and participation in task selection: The role of control in mediating justice judgments. *Journal of Personality and Social Psychology, 52*, 1148-1160.
- Ehrenberg, R. G., & Bognanno, M. L. (1990). The incentive effects of tournaments revisited: Evidence from the PGA tour. *Industrial and Labor Relations Review, 43*, 74-88.
- Eisenberger, R., Fasolo, P., & Davis-LaMastro, V. (1990). Perceived organizational support and employee diligence, commitment, and innovation. *Journal of Applied Psychology, 75*, 51-59.
- Folger, R. (1986). Rethinking equity theory: A referent cognitions model. In H. W. Bierhoff, R. L. Cohen, & J. Greenberg (Eds.), *Justice in social relations* (pp. 145-162). New York: Plenum.
- Folger, R., & Cropanzano, R. (1998). *Organizational justice and human resource management*. Beverly Hills, CA: Sage.

- Folger, R., & Greenberg, J. (1985). Procedural justice: An interpretive analysis of personnel systems. In K. M. Rowland & G. R. Ferris (Eds.), *Research in personnel and human resources management* (pp. 141-183). Greenwich, CT: JAI Press.
- Folger, R., & Konovsky, M. A. (1989). Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. *Academy of Management Journal*, 32(1), 115-130.
- Folger, R., & Martin, C. (1986). Relative deprivation and referent cognitions: Distributive and procedural justice effects. *Journal of Experimental Social Psychology*, 22, 531-546.
- Folger, R., Rosenfield, D., Rheaume, K., & Martin, C. (1983). Relative deprivation and referent cognitions. *Journal of Experimental Social Psychology*, 19, 172-184.
- Folger, R., Rosenfield, D., & Robinson, T. (1983). Relative deprivation and procedural justice. *Journal of Personality and Social Psychology*, 45, 268-273.
- Gaertner, S. (1999). Structural determinants of job satisfaction and organizational commitment in turnover models. *Human Resource Management Review*, 9(4), 479-493.
- Gardi, J. E., Nyengaard, J. R., & Gundersen, H. J. G. (2008). The proportionator: Unbiased stereological estimation using biased automatic image analysis and nonuniform probability proportional to size sampling. *Computer in Biology and Medicine*, 38(3), 313-328.

- Gardner, D. G., VanDyne, L., & Pierce, J. L. (2004). The effects of pay level on organization-based self-esteem and performance: A field study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology, 77*, 307-322.
- Gerhart, B., & Milkovich, G. T. (1992). Employee compensation: Research and practice. In M. D. Dunnette & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial organizational psychology* (2nd ed., pp. 481-570). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Gilliland, S. W. (1994). Effects of procedural and distributive justice on reactions to selection systems. *Journal of Applied Psychology, 79*(5), 691-701.
- Golob, T. F. (2003). Review structural equation modeling for travel behavior research. *Transportation Research, 37*, 1-25.
- Goodman, P. S., & Friedman, A. (1971). An examination of Adams' theory of inequity. *Administrative Science Quarterly, 16*, 271-288.
- Greenberg, J. (1987). A taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review, 12*, 9-22.
- Greenberg, J. (1990a). Employee theft as a reaction to underpayment inequity: The hidden cost of pay cuts. *Journal of Applied Psychology, 75*(5), 561-568.
- Greenberg, J. (1990b). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management, 16*(2), 399-432.

- Greenberg, J. (1993). The social side of fairness. In R. Cropanzano (Ed.), *Justice in the workplace: Approaching fairness in human resource management* (pp. 79-103). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Greenberg, J., & Folger, R. (1983). Procedural justice, participation, and the fair process effect in groups and organizations. In P. B. Paulus (Ed.), *Basic group processes* (pp. 235-256). New York: Springer-Verlag.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the job diagnostic survey. *Journal of Applied Psychology, 60*, 159-170.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1980). *Work redesign*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- ✓ Hair, J. F., Anderson, R. E., Tatham, R. L., & Black, W. C. (1998). *Multivariate data analysis* (5th ed.). Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- ✓ Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., Anderson, R. E., & Tatham, R. L. (2006). *Multivariate data analysis* (6th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Hartline, M. D., & Keith, C. J. (1996). Employee performance cues in a hotel service environment: Influence on perceived service quality, value, and word-of-mouth intentions. *Journal of Business Research, 35*, 207-215.
- ✓ Hemmasi, M., Graf, L. A., & Lust, J. A. (1992). Correlates of pay and benefit satisfaction: The unique case of public university faculty. *Public Personnel Management, 21*, 429-443.
- Heneman, H. G. (1985). Pay satisfaction. In M. R. J. Ferris (Ed.), *Research in personnel and human resources management* (pp. 115-140). Greenwich, CT: JAI Press.

- Heneman, H. G., & Judge, T. A. (2000). Compensation attitudes. In S. L. Rynes & B. Gerhart (Eds.), *Compensation in organizations: Current research and practice* (pp. 61-103). San Francisco: Jossey-Bass.
- Heneman, H. G., & Schwab, D. P. (1979). Work and rewards theory. In D. Yoder & H. G. Heneman (Eds.), *ASPA handbook of personnel and industrial* (pp. 1-22). Washington, DC: Bureau of National Affairs.
- Heneman, H. G., & Schwab, D. P. (1985). Pay satisfaction: Its multidimensional nature and measurement. *International Journal of Psychology*, *20*, 129-142.
- Heneman, R. L., Greenberger, D. B., & Fox, J. A. (2002). Pay increase satisfaction: A reconceptualization of pay raise satisfaction based on changes in work and pay practices. *Human Resource Management Review*, *12*(1), 63-74.
- Heneman, R. L., Greenberger, D. B., & Strasser, S. (1988). The relationship between pay-for-performance perceptions and pay satisfaction. *Personnel Psychology*, *41*, 745-749.
- Herzberg, F. (1968). One more time: How do you motivate employees?. *Harvard Business Review*, *14*, 53-62.
- Huber, V., Seybolt, P., & Veneman, K. (1992). The relationship between individual inputs, perceptions, and multidimensional pay satisfaction. *Journal of Applied Social Psychology*, *22*(17), 1356-1373.
- Hulin, C. L. (2002). Lessons from industrial and organizational psychology. In J. Brett & F. Drasgow (Eds.), *The psychology of work: Theoretically based empirical research* (pp. 3-22). Mahwah, NJ: Erlbaum.

Huselid, M. A. (1995). The impact of human resource management practices on turnover, productivity, and corporate financial performance.

*Academy of Management Journal*, 38, 635-672.

Huseman, R. C., Hatfield, J. D., & Miles, E. W. (1987). A new perspective on equity theory: The equity sensitivity construct. *The Academy of Management Review*, 12(2), 222-234.

*Management Review*, 12(2), 222-234.

Ironson, G. H., Smith, P. C., Brannick, M. T., Gibson, W. M., & Paul, K. B. (1989). Construction of a job in general scale: A comparison of global, composite, and specific measures. *Journal of Applied Psychology*, 74, 193-200.

Judge, T. A. (1993). Validity of the dimensions of the pay satisfaction questionnaire: Evidence of differential prediction. *Personnel Psychology*, 46, 331-355.

Judge, T. A., Piccolo, R. F., Podsakoff, N. P., Shaw, J. C., & Rich, B. L. (2010). The relationship between pay and job satisfaction: A meta-analysis of the literature. *Journal of Vocational Behavior*, 77(2), 157-167.

Judge, T. A., & Welbourne, T. M. (1994). A confirmatory investigation of the dimensionality of the pay satisfaction questionnaire. *Journal of Applied Psychology*, 79, 461-466.

Julian, C. C. (2003). Export marketing performance: A study of Thailand firms. *Journal of Small Business Management*, 41(2), 213-221.

Jurgensen, C. E. (1978). Job preferences (what makes a job good or bad?). *Journal of Applied Psychology*, 63(3), 267-276.

- Kasser, T., & Ryan, R. M. (1993). A dark side of the American dream: Correlates of financial success as a central life aspiration. *Journal of Personality and Social Psychology, 65*, 410-422.
- Kim, S. W., Price, J. L., Mueller, C. W., & Watson, T. W. (1996). The determinants of career intent among physicians at a US air force hospital. *Human Relations, 49*, 947-976.
- Konopaske, R., & Ivancevich, J. M. (2004). *Global management and organizational behaviour*. New York: McGraw-Hill.
- Konovsky, M. A., & Cropanzano, B. (1991). Perceived fairness of employee drug testing as a predictor of employee attitudes and job performance. *Journal of Applied Psychology, 76*, 698-707.
- Konovsky, M. A., & Pugh, S. D. (1994). Citizenship behavior and social exchange. *Academy of Management Journal, 37*, 656-666.
- Kramer, R. M., & Brewer, M. B. (1984). Effects of group identity on resource use in a simulated commons dilemma. *Journal of Personality and Social Psychology, 46*, 1044-1057.
- Lambert, E. G., Hogan, N. L., & Griffin, M. L. (2007). The impact of distributive and procedural justice on correctional staff job stress, job satisfaction, and organizational commitment. *Journal of Criminal Justice, 35*, 644-656.
- Lawler, E. E. (1971). *Pay and organizational effectiveness: Psychological view*. New York: McGraw-Hill.
- Lawler, E. E. (1981). *Pay and organizational development*. Reading, MA: Addison-Wesley.

- Lee, H. R. (2000). *An empirical study of organizational justice as a mediator of relationship among leader-member exchange and job satisfaction, organizational commitment, and turnover intention in lodging industry*. Blackburg, VA: Virginia Polytechnic Institute and State University.
- Leventhal, G. S. (1976a). The distribution of rewards and resources in groups and organizations. In L. Berkowitz & W. Walster (Eds.), *Advances in experimental social psychology* (pp. 91-131). New York: Academic Press.
- Leventhal, G. S. (1976b). Fairness in social relationships. In J. W. Thibaut, J. T. Spence, & R. C. Carson (Eds.), *Contemporary topics in social psychology* (pp. 211-239). Morristown, NJ: General Learning Press.
- 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.), *Social exchange: Advances in theory and research* (pp. 27-55). New York: Plenum Press.
- Leventhal, G. S., Karuza, J. J., & Fry, W. R. (1976). Beyond fairness: A theory of allocation preference. In G. Mikula (Ed.), *Justice and social interaction* (pp. 167-218). New York: Springer-Verlag.
- Lin, J. C., & Lu, H. (2000). Towards an understanding of the behavioral intention to use a web site. *International Journal of Information Management*, 20(3), 197-208.
- Lind, E. A., & Tyler, T. R. (1988). *The social psychology of procedural justice*. New York: Plenum Press.

- Locke, E. A. (1969). What is job satisfaction?. *Organizational Behavior and Human Performance*, 4, 309-336.
- Locke, E. A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. In M. D. Dunnette (Ed.), *The handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 1297-1349). Chicago: Rand McNally.
- Locke, E. A., Feren, D. B., McCaleb, V. M., Shaw, K. N., & Denny, A. T. (1980). The relative effectiveness of four methods of motivating employee performance. In M. G. K. Duncan, & D. Wallis (Ed.), *Changes in working life* (pp. 363-388). New York: John Wiley & Sons.
- Loi, R., Yang, J., & Diefendorff, J. (2009). Four-factor justice and daily job satisfaction: A multi-level investigation. *Journal of Applied Psychology*, 94(3), 770-781.
- Lucero, M. A., & Allen, R. E. (1994). Employee benefits: A growing source of psychological contract violations. *Human Resource Management Review*, 33, 425-446.
- Lum, L., Kervin, J., Clark, K., Reid, F., & Sirola, W. (1998). Explaining nursing turnover intent: Job satisfaction, pay satisfaction, or organizational commitment?. *Journal of Organizational Behavior*, 19(3), 305-320.
- Luthans, F. (1988). Successful versus effective real managers. *Academy of Management Executive*, 2, 127-132.
- Martin, J. (1981). Relative deprivation: A theory of distributive justice for an era of shrinking resources. In L. L. Cummings & B. M. Staw (Eds.), *Research in organizational behavior* (pp. 53-108). Greenwich, CT: JAI Press.

- Martocchio, J. J., & Judge, T. A. (1995). When we don't see eye to eye: Discrepancies between supervisors and subordinates in absence disciplinary decisions. *Journal of Management*, 21, 251-278.
- McFarlin, D. B., & Sweeney, P. D. (1992). Distributive and procedural justice as predictors of satisfaction with personal and organizational outcomes. *Academy of Management Journal*, 35, 626-637.
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61-89.
- Miceli, M. P., & Lane, M. C. (1991). Antecedents of pay satisfaction: A review and extension. In K. Rowland & G. R. Ferris (Eds.), *Research in personnel and human resources management* (pp. 235-309). Greenwich, CT: JAI Press.
- Miceli, M. P., Near, J. P., & Schwenk, C. R. (1991). Who blows the whistle and why?. *Industrial and Labor Relations Review*, 45, 113-130.
- Miceli, M. P., Jung, I., Near, J. P., & Greenberger, D. B. (1991). Predictors and outcomes of reactions to pay for-performance plans. *Journal of Applied Psychology*, 76, 508-521.
- Milkovich, G. T., & Newman, J. M. (2008). *Compensation* (9th ed.). Boston, MA: McGraw-Hill.
- Miller, C. E., Jackson, P., Mueller, J., & Schersching, C. (1987). Some social psychological effects of group decision rules. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 325-332.

Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship?. *Journal of Applied Psychology, 68*(4), 653-663.

Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Niehoff, B. P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior?. *Academy of Management Journal, 41*, 351-357.

Moorman, R. H., Niehoff, B. P., & Organ, D. W. (1993). Treating employees fairly and organizational citizenship behavior: Sorting the effects of job satisfaction, organizational commitment, and procedural justice. *Journal Employee Responsibilities and Rights, 6*, 209-225.

Motowildo, S. J. (1983). Predicting sales turnover from pay satisfaction and expectation. *Journal of Applied Psychology, 68*, 484-489.

Mowday, R. T., Porter, L. W., & Steers, R. M. (1982). *Employee-organization linkages: The psychology of commitment, absenteeism, and turnover*. San Diego, CA: Academic Press.

Mulvey, P. W. (1990). *Pay system satisfaction: An exploration of the construct and its predictors*. Unpublished doctoral dissertation, The Ohio State University, School of Business, Columbus, OH.

Niehoff, B. P., & Moorman, R. H. (1993). Justice as a mediator of the relationship between methods of monitoring and organizational citizenship behavior. *Academy of Management Journal, 36*(3), 527-556.

Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.

- Organ, D. W. (1990). The motivational basis of organizational citizenship behavior. *Research in Organizational Behavior*, 12, 43-72.
- Organ, D. W. (1994). Personality and organizational citizenship behavior. *Journal of Management*, 20, 465-487.
- Pedhazur, E. J. (1997). *Multiple regression in behavioral research: Explanation and prediction* (3rd ed.). Orlando, FL: Harcourt Brace College.
- 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(3), 513-563.
- Rice, R. W., Phillips, S. M., & McFarlin, D. B. (1990). Multiple discrepancies and pay satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 75, 386-393.
- Rusbult, C. E., & Farrell, D. (1983). A longitudinal test of the investment model: The impact on job satisfaction, job commitment, and turnover of variations in rewards, costs, alternatives, and investments. *Journal of Applied Psychology*, 68, 429-438.
- Rutherford, B., Boles, J., Hamwi, G. A., Madupalli, R., & Rutherford, L. (2009). The role of seven dimensions of job satisfaction in salesperson's attitudes and behaviors. *Journal of Business Research*, 62, 1146-1151.
- Rynes, S. L., & Bono, J. E. (2000). Psychological research on determinants of pay. In S. L. Rynes & B. Gerhart (Eds.), *Compensation in organizations* (pp. 3-31). San Francisco: Jossey-Bass.

- Rynes, S. L., Gerhart, B., & Minette, K. A. (2004). The importance of pay in employee motivation: Discrepancies between what people say and what they do. *Human Resource Management Review*, 43, 381-394.
- Saenghiran, B. (1995). *Strategic planning in higher education: A study of application in selected private colleges and universities in Bangkok, Thailand*. Unpublished doctoral dissertation, Illinois State University, IL.
- Schmit, M. J., & Allscheid, S. P. (1995). Employee attitudes and customer satisfaction: Making theoretical and empirical connections. *Personnel Psychology*, 48, 521-532.
- Shapiro, D. L. (1993). Reconciling theoretical differences among procedural justice researchers by re-evaluating what it means to have one's views considered: Implications for third-party managers. In R. Cropanzano (Ed.), *Justice in the workplace: Approaching fairness in human resource management* (pp. 51-78). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Shapiro, H. J., & Wahba, M. A. (1978). Pay satisfaction: An empirical test of a discrepancy model. *Management Science*, 24, 612-622.
- Shaw, J. D., Duffy, M. K., Jenkins, G. D., & Gupta, N. (1999). Positive and negative affect, signal sensitivity, and pay satisfaction. *Journal of Management*, 25(2), 189-206.
- Shiverick, B., Janelle, P., & Anichini, M. A. (2009). *Cultivating employee commitment to achieve excellence*. Retrieved January 15, 2010, from <http://www.aahsa.org/section.aspx?id=48>

- Skarlicki, D. P., & Folger, R. (1997). Retaliation in the workplace: The roles of distributive, procedural, and interactional justice. *Journal of Applied Psychology, 82*, 434-443.
- Skarlicki, D. P., Folger, R., & Tesluk, P. (1999). Personality as a moderator in the relationship between fairness and retaliation. *Academy of Management Journal, 42*(1), 100-108.
- Smith, P. C. (1992). In pursuit of happiness: Why study general job satisfaction?. In C. J. Cranny, P. C. Smith, & E. F. Stone (Eds.), *Job satisfaction* (pp. 5-19). New York: Lexington Books.
- Spector, P. E. (1997). *Job satisfaction: Application, assessment, causes, and consequences*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Stevens, J. M., Beyer, J. M., & Trice, H. M. (1978). Assessing personal, role, and organizational predictors of managerial commitment. *Academy of Management Journal, 21*, 380-396.
- Sutherland, S., & Aungsuroch, Y. (2008). Total quality management activities after hospital accreditation by opinion of hospital accreditation coordinator, Thailand. *Songklanagarind Medical Journal, 26*(4), 313-321.
- Sweeney, P. D., & McFarlin, D. B. (1993). Workers' evaluation of the 'ends' and the 'means': An examination of four models of distributive and procedural justice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes, 55*, 23-49.
- Sweeney, P. D., & McFarlin, D. B. (1997). Process and outcome: Gender differences in the assessment of justice. *Journal of Organizational Behavior, 18*, 83-98.

- ✓ Sweeney, P. D., McFarlin, D. B., & Inderrieden, E. J. (1990). Using relative deprivation theory to explain satisfaction with income and pay level: A multistudy examination. *Academy of Management Journal*, 33(2), 423-436.
- Tang, T. L. P., & Chiu, R. K. (2003). Income, money ethic, pay satisfaction, commitment, and unethical behavior: Is the love of money the root of evil for Hong Kong employees?. *Journal of Business Ethics*, 46, 13-30.
- Tata, J., & Bowes-Sperry, L. (1996). Emphasis on distributive, procedural, and interactional justice: Differential perceptions of men and women. *Psychological Reports*, 79, 1327-1330.
- Thibaut, J., & Walker, L. (1975). *Procedural justice: A psychological analysis*. Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- ✓ Tremblay, M., Sire, B., & Pelchat, A. (1998). A study of the determinants and of the impact of flexibility on employee benefit satisfaction. *Human Relations*, 51(5), 667-688.
- ✓ Trevor, C. O., Gerhart, B., & Boudreau, J. W. (1997). Voluntary turnover and job performance: Curvilinearity and the moderating influences of salary growth and promotions. *Journal of Applied Psychology*, 82, 44-61.
- Tyler, T. R. (1987). Conditions leading to value-expressive effects in judgments of procedural justice: A test of four models. *Journal of Personality and Social Psychology*, 52, 333-344.

- Tyler, T. R. (1989). The psychology of procedural justice: A test of the group-value model. *Journal of Personality and Social Psychology*, *57*, 830-838.
- Tyler, T. R. (1991). Using procedures to justify outcomes: Testing the viability of a procedural justice strategy for managing conflict and allocating resources in work settings. *Basic and Applied Social Psychology*, *12*, 259-279.
- Tyler, T. R., & Bies, R. J. (1990). Beyond formal procedures: The interpersonal context of procedural. In J. S. Carroll (Ed.), *Applied social psychology and organizational settings* (pp. 77-98). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- Vandenberghe, C., & Tremblay, M. (2008). The role of pay satisfaction and organizational commitment in turnover intentions: A two-sample study. *Journal of Business and Psychology*, *22*(3), 275-286.
- Vroom, V. H. (1964). *Work and motivation*. New York: John Wiley & Sons.
- Walster, E., Walster, G. W., & Berscheid, E. (1978). *Equity: Theory and research*. Boston, MA: Allyn & Bacon.
- Welbourne, T. M., & Cable, D. M. (1995). Group incentives and pay satisfaction: Understanding the relationship through an identity theory perspective. *Human Relations*, *48*, 711-726.
- Williams, L. J., & Hazer, J. T. (1986). Antecedents and consequence of satisfaction and commitment in turnover models: A reanalysis using latent variable structural equation models. *Journal of Applied Psychology*, *71*, 219-231.

- Williams, M. L. (1995). Antecedents of employee benefit level satisfaction: Test of a model. *Journal of Management*, 21(6), 1097-1128.
- Williams, M. L., McDaniel, M. A., & Nguyen, N. T. (2006). A meta-analysis of the antecedents and consequences of pay level satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 91, 392-413.
- Yoon, M. H., Beatty, S. E., & Suh, J. (2001). The effect of work climate on critical employee and customer outcomes: An employee-level analysis. *International Journal of Service Industry Management*, 12(5), 500-521.
- Zajonc, R. B. (1980). Feeling and thinking: Preferences need no inferences. *American Psychologist*, 35, 151-175.

## ประวัติผู้เขียน



ชื่อ ชื่อสกุล

นายวิทย์ เมษะวารากุล

วัน เดือน ปีเกิด

19 มีนาคม 2505

สถานที่เกิด

กรุงเทพมหานคร

วุฒิการศึกษา

สำเร็จการศึกษาระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย

จากโรงเรียนบดินทรเดชา (สิงห์ สิงหเสนี) ปีการศึกษา 2522

สำเร็จปริญญาตรีเกสัชศาสตรบัณฑิต

จากมหาวิทยาลัยมหิดล ปีการศึกษา 2528

สำเร็จปริญญาโทบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

จากมหาวิทยาลัยบูรพา ปีการศึกษา 2544

ตำแหน่งหน้าที่

การงานปัจจุบัน

ประธานเจ้าหน้าที่บริหาร บริษัท กลอรัลฟวิง จำกัด

564/2 ถนนพญาไท หนองปรือ บางละมุง จังหวัดชลบุรี 20260

กรรมการบริหาร บริษัท ไมค์ ซ้อปิ้ง มอลล์ จำกัด

262 ถนนพญาไท หนองปรือ บางละมุง จังหวัดชลบุรี 20260

