

สำนักหอสมุด มหาวิทยาลัยบูรพา
ต.แสนสุข อ.เมือง จ.ชลบุรี 20131

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง

เบญจมาศ อูสีมาศ

TH0017531
28 ก.ย. 2554
293975

วิทยานิพนธ์นี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต

สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

คณะกรรมการจัดการและการทำงาน มหาวิทยาลัยบูรพา

ตุลาคม 2553

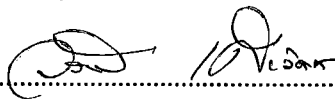
ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยบูรพา

เริ่มบริการ

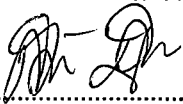
18 ต.ค. 2555

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์และคณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์ ได้พิจารณา
วิทยานิพนธ์ของ เบญจมาศ อุสิมาศ ฉบับนี้แล้ว เห็นสมควรรับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตาม
หลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของมหาวิทยาลัยบูรพาได้

คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์

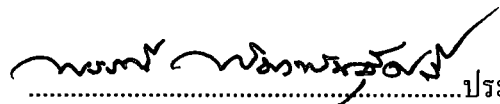
.....อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ เดียวอิสระ)

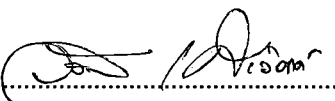
.....อาจารย์ที่ปรึกษาร่วม

(ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร)

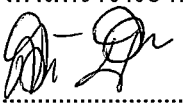
คณะกรรมการสอบวิทยานิพนธ์

.....ประธาน

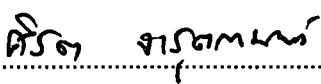
(ดร.พรรณี พิมานันธุ์ศรี)

.....กรรมการ

(รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ เดียวอิสระ)

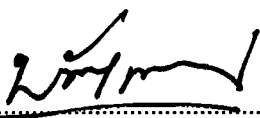
.....กรรมการ

(ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร)

.....กรรมการ

(ดร.ศิริดา จารุดกานนท์)

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยวอนุมัติให้รับวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของ
การศึกษาตามหลักสูตรการจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ ของ
มหาวิทยาลัยบูรพา

.....คณบดีคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์พัชนี นนทศักดิ์)

วันที่ ๒๗ เดือน ๗ พ.ศ. ๒๕๕๓

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนวิทยานิพนธ์ ระดับบัณฑิตศึกษา
จาก คณะการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา
ประจำภาคต้น ปีการศึกษา 2553

ประกาศคุณูปการ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี โดยได้รับความอนุเคราะห์อย่างยิ่งจาก บุคคลหลายฝ่าย ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านที่ได้ให้การอบรมสั่งสอนในหลาย แขนงวิชาทั้งด้านวิชาการและประสบการณ์ในการดำเนินชีวิต ตลอดจนความเมตตาและให้กำลังใจ แก่ผู้วิจัยตลอดมาจนสามารถฝ่าฟันอุปสรรคต่าง ๆ มาได้

ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ รองศาสตราจารย์ ดร.วรรณิ เตียววิเศษ ประธาน กรรมการที่ปรึกษา ที่ให้ความกรุณาแก่ผู้วิจัยเป็นอย่างยิ่งในการให้คำปรึกษา แนะนำ และเอาใจใส่ ดูแลในการดำเนินการวิจัยตั้งแต่เริ่มเขียน โครงการวิทยานิพนธ์จนวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ได้สำเร็จลง อย่างสมบูรณ์ ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สมบัติ ชำรงสินถาวร กรรมการที่ปรึกษาร่วม ให้ ข้อเสนอแนะที่มีคุณประโยชน์อย่างยิ่งต่อการปรับปรุงวิทยานิพนธ์ให้มีความสมบูรณ์

ขอกราบขอบพระคุณ อธิการบดีมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ที่ได้กรุณา อนุญาตให้ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลและอำนวยความสะดวกในการเก็บรวบรวมข้อมูลอย่างดี ยิ่งขอขอบคุณเจ้าหน้าที่ของมหาวิทยาลัยที่ได้กรุณาเสียสละเวลาในการตอบแบบสอบถาม และ ขอขอบคุณสตีลคัทสน์ จันท์ประเสริฐ ที่ช่วยเหลือผู้วิจัยในการประสานงานเก็บรวบรวมข้อมูล ในการทำงานวิจัยเป็นอย่างดียิ่ง

ขอขอบคุณ หัวหน้าและพี่ ๆ ฝ่ายวิชาการและวิจัย ศูนย์วิทยาศาสตร์สุขภาพ สำหรับ กำลังใจ ความช่วยเหลือ และมิตรภาพที่งดงามตลอดมา รวมทั้งพี่และเพื่อน ๆ ร่วมปริญญาโท สาขาบริหารทรัพยากรมนุษย์ รุ่นที่ 7 ทุกท่าน

ขอกราบขอบพระคุณบิดาและมารดาได้ให้ความอนุเคราะห์ด้านทุนทรัพย์ทางด้านการ ศึกษา และยังคงคอยดูแลช่วยเหลือ เป็นกำลังใจ ทำให้ผู้วิจัยเกิดความวิริยะอุตสาหะในการศึกษา ขอขอบพระคุณบุคคลในครอบครัว บุคคลดังกล่าวข้างต้นล้วนมีความสำคัญที่ทำให้วิทยานิพนธ์ ฉบับนี้สำเร็จลงได้อย่างสมบูรณ์ ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ โอกาสนี้ด้วย

เบญจมาศ อุติมาศ

50921121: สาขาวิชา: การจัดการทรัพยากรมนุษย์; กจ.ม. (การจัดการทรัพยากรมนุษย์)

คำสำคัญ: พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร / ความพึงพอใจในงาน/ การรับรู้ความยุติธรรม
ในองค์กร

เบญจมาศ อุสิมาศ: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง (FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP BEHAVIOR OF ACDEMIC SUPPORT PERSONNEL OF AN AUTONOMOUS UNIVERSITY) คณะกรรมการควบคุมวิทยานิพนธ์: วรณี เดียววิเศษ, Ph.D., สมบัติ ชำรงสินถาวร, ค.ด. 107 หน้า. ปี พ.ศ. 2553.

งานวิจัยนี้เป็นวิจัยเชิงสำรวจ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ปัจจัยที่คัดสรรในการศึกษาคั้งนี้ คือ ปัจจัยความพึงพอใจในงาน ซึ่งแบ่งเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน และปัจจัยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ซึ่งมี 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน และ ด้านระบบ กลุ่มตัวอย่างเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 224 คน ซึ่งได้จากการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ จากหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน (Teaching Unit) และหน่วยงานที่ไม่จัดการเรียนการสอน หรือหน่วยงานที่สนับสนุนวิชาการ (Non Teaching Unit) เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถาม แบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล คือ สถิติพรรณนา สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบปกติ

ผลการวิจัยพบว่า ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมและรายด้าน อยู่ในระดับสูง มีเพียงด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับปานกลาง ความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรทั้งโดยรวมและรายด้าน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อย่างมีนัยสำคัญที่ .05 ($r = .14 - .46$) ผลจากการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณปรากฏตัวแปรทั้งหมด 8 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ร้อยละ 24 ($\text{Adjusted } R^2 = .24$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ $p < .05$ เมื่อพิจารณาตัวแปรทำนายแต่ละตัว พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ได้แก่ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ($\beta = .34, p < .05$) และความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ($\beta = .20, p < .05$)

50921121: MAJOR: MANAGEMENT IN HUMAN RESOURCE MANAGEMENT;
MM. (HUMAN RESOURCE MANAGEMENT)

KEYWORDS: ORGANIZATION CITIZENSHIP BEHAVIOR/ JOB SATISFACTION/
ORGANIZATIONAL JUSTICE

BENCHAMAT USIMAT: FACTORS AFFECTING ORGANIZATIONAL
CITIZENSHIP BEHAVIOR OF ACDEMIC SUPPORT PERSONNEL OF AN AUTONOMOUS
UNIVERSITY: WANNEE DEOISRES, Ph.D., SOMBAT THOMRONGSINTHAWORN, Ph.D.
107 P. 2010.

The selected purposes to this study were to examine the level of organizational citizenship behavior and to identify factors affecting organization citizenship behavior of academic support personnel in an autonomous university. The selected factors of this research included the job satisfaction factor comprising of 5 aspects; job responsibility, payment, promotion opportunities, supervisor and co-worker, and the perception of organizational justice factor which composed of 3 aspects; distributive justice, procedural justice and systematic justice. The samples were 224 of the academic support personnel of an autonomous university which selected in the study by using the stratified sampling technique from teaching units and non teaching units. The instruments used to collect data were 5-rating scales self-report questionnaires. Descriptive statistics, Pearson's product moment correlation coefficient and standard multiple regression analysis were used to analyze data.

The results of the study showed that subjects had the perception of overall and each of organizational citizenship behavior at a high level, except the aspect of civic virtue which was at a moderate level. There were significant positive correlations between over all and each aspect of job satisfaction and the perception of organizational justice, and organizational citizenship behavior ($r=.14-.46$, $p<.05$). Results of multiple regression analysis showed that all eight variables can significantly predict 24% of variance of organizational citizenship behavior (Adjust $R^2 = .24$, $p<.05$), The strongest predictor was job responsibility ($\beta = .34$, $p<.05$), followed by promotion opportunities ($\beta = .20$, $p<.05$).

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	ง
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	จ
สารบัญ.....	ฉ
สารบัญตาราง.....	ช
สารบัญภาพ.....	ซ
บทที่	
1 บทนำ.....	1
ที่มาและความสำคัญของปัญหา.....	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	4
สมมติฐานของการวิจัย.....	4
กรอบแนวคิดของการวิจัย.....	5
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ.....	7
ขอบเขตการวิจัย.....	7
นิยามคำศัพท์เฉพาะ.....	8
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	12
แนวคิดขององค์กรที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ.....	12
แนวคิดที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร.....	15
แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน.....	20
แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร.....	27
3 ระเบียบวิธีการวิจัย.....	39
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง.....	39
เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล.....	41
การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ.....	46
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	48
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	48

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
4 ผลการวิจัย	50
ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล.....	50
ส่วนที่ 2 ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	51
ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน	53
5 สรุปผลการวิจัย อภิปราย และข้อเสนอแนะ	62
สรุปผลการวิจัย	62
อภิปรายผลการวิจัย	65
ข้อเสนอแนะ	74
ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป	75
บรรณานุกรม	76
ภาคผนวก	83
ภาคผนวก ก	84
ภาคผนวก ข	95
ภาคผนวก ค	105
ประวัติย่อของผู้วิจัย	107

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
3-1 จำนวนประชากรบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ แห่งหนึ่ง.....	39
3-2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำแนกตาม การแบ่งส่วนงาน.....	40
3-3 จำนวนข้อคำถามความพึงพอใจในงานจำแนกตามรายด้าน.....	42
3-4 แบบมาตรวัดการประมาณค่า ความพึงพอใจในงาน.....	42
3-5 จำนวนข้อคำถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจำแนกตามรายด้าน.....	43
3-6 แบบมาตรวัดการประมาณค่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	44
3-7 จำนวนข้อคำถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกตามรายด้าน.....	45
3-8 แบบมาตรวัดการประมาณค่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	45
4-1 การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล	51
4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ...	52
4-3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน	52
4-4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ.....	53
4-5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การรายรวมและรายด้าน กับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ.....	56
4-6 ค่า tolerance และ VIF ของตัวแปรอิสระ.....	57
4-7 ค่าสัมประสิทธิ์ ภายในระหว่างตัวแปรความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปรทำนาย กับตัวแปรเกณฑ์ และตัวแปรทำนายกับตัวแปรทำนาย.....	59
4-8 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบปกติของตัวแปรทำนายพฤติกรรมกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ตามกรอบแนวคิดที่กำหนด	60
4-9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบปกติของตัวแปรทำนายพฤติกรรมกรรมการ เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พิจารณาตาม ตัวทำนายที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ.....	61

สารบัญภาพ

ภาพที่

หน้า

1-1 กรอบแนวคิดงานวิจัย.....

6

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

การบริหารองค์การทั้งในภาครัฐและภาคเอกชน สามารถดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ และได้รับผลสำเร็จตามเป้าหมายหรือไม่เพียงใดนั้น ย่อมต้องอาศัยองค์ประกอบสำคัญ คือ บุคลากร ขบวนการ วัสดุอุปกรณ์ และการจัดการที่ดี ในบรรดาองค์ประกอบเหล่านี้สิ่งที่สำคัญที่สุดคือ บุคลากร หากขาดกำลังบุคลากรก็จะมีตัวขับเคลื่อนปัจจัยอื่น ๆ ได้ การที่จะให้องค์การสามารถดำเนินงานได้อย่างราบรื่น และเกิดประสิทธิภาพได้ จะต้องประกอบไปด้วยสมาชิกขององค์การที่มีคุณลักษณะที่สำคัญคือ การรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งภายในระบบขององค์การ การปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ได้ตามเกณฑ์ที่องค์การกำหนดไว้ทั้งทางด้านคุณภาพและปริมาณ และมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความคิดริเริ่มสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรมใหม่ขึ้นด้วยตนเอง ซึ่งอยู่นอกเหนือบทบาทที่องค์การกำหนดเพื่อสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การ (Katz & Kahn, 1966 cited in Organ, Podsakoff & Mackenzie, 2006, p.51)

พฤติกรรมดังกล่าว เป็นรูปแบบพื้นฐานของพฤติกรรมบุคคลที่องค์การต้องการ และเป็นสิ่งสำคัญต่อประสิทธิผลขององค์การ โดย Katz (1964 cited in Bolon, 1997 p. 222) ได้แบ่งพฤติกรรมออกเป็น 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์การได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้กับบุคลากรในองค์การไว้อย่างชัดเจน และพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่บุคลากรปฏิบัติขึ้นเอง โดยองค์การไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ และ Katz ได้กล่าวว่าพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท เป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่และประสิทธิผลขององค์การ ซึ่งต่อมา Organ (1991 cited in Organ et al., 2006) ได้ศึกษาพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทดังกล่าว และเรียกว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ” (Organization Citizenship Behavior – OCB) โดยให้ความหมายไว้ว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติแต่พนักงานเต็มใจเพื่อองค์การ ต่อมา Posakoff and Mackenzie, (1997 อ้างถึงใน วิริทธิ์ ธรรมนารถสกุล, 2544, หน้า 1) กล่าวว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์การ เนื่องจากส่งผลทางบวกต่อประสิทธิผลขององค์การและมีผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคคลผู้นั้น สอดคล้องกับแนวคิดทางการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในแบบจำลองพฤติกรรมพนักงานของเดซิโมน (Desimone, 2002 อ้างถึงใน สญาญู ธีระวิชชตระกูล, 2551) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การส่งผลลัพธ์ที่ดีต่อ

ทั้งตัวของสมาชิกเองและต่อองค์กร จึงสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรนั้นมีส่วนช่วยพัฒนาการปฏิบัติงานของบุคคลและองค์กร

จากการศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่ผ่านมามีความหมายที่ยอมรับกัน โดยทั่วกันว่าทุกองค์การต้องการให้บุคลากรของตนมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเองจากตัวของบุคลากรที่อยู่นอกเหนือจากองค์การกำหนดไว้ (Organ et al., 2006) ซึ่งพฤติกรรมนี้มีความสำคัญต่อองค์กรซึ่งทำให้เกิดโครงการทำงานทางสังคมขององค์กร ดำเนินการอย่างราบรื่น เพราะช่วยสนับสนุนการทำงานของผู้ร่วมงาน ช่วยเพิ่มคุณภาพในงานบริหารจัดการ ช่วยให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน เพิ่มความสามารถขององค์กรในการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่ดีให้อยู่กับองค์กร เพิ่มสมรรถภาพให้ผลการปฏิบัติงานขององค์กร เพิ่มความสามารถขององค์กรในการปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงภายนอก และก่อให้เกิดสังคมในการทำงานที่มีความผูกพันแน่นแฟ้น (Moorman, Niehoff & Organ, 1993; Organ et al., 2006; Podsakoff & Mackenzie, 1997)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้พิจารณาเลือกมหาวิทยาลัยของรัฐ ที่เปลี่ยนไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ในปี พ.ศ. 2550 รุ่นที่ 2 ตามนโยบายของรัฐบาล โดยมีวิสัยทัศน์ เป็นมหาวิทยาลัยชั้นนำ จัดการเรียนรู้และการวิจัยที่ได้มาตรฐานในระดับนานาชาติ เป็นที่พึ่งทางวิชาการแก่สังคม ซึ่งปฏิบัติตามพันธกิจหลัก 5 ด้าน คือ ผลิตบัณฑิตให้มีคุณลักษณะเป็นผู้นำ มีความสามารถในการแข่งขัน มีคุณธรรม จริยธรรม ส่งเสริมการวิจัยและการวิจัยเชิงบูรณาการ สอดคล้องกับความต้องการสังคม ให้บริการวิชาการที่หลากหลายและถ่ายทอดเทคโนโลยีแก่สังคม สนับสนุนให้มีการวิจัยและกิจกรรมที่สร้างสรรค์ซึ่งคิดพัฒนาธรรม และส่งเสริมการพัฒนาคุณภาพชีวิตและสิ่งแวดล้อม โดยมีบุคลากรเป็นผู้ทำหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสนับสนุน จำนวน 801 อัตรา ประกอบด้วยข้าราชการ สาย ข และ ค จำนวน 143 คน และพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทงบประมาณแผ่นดิน จำนวน 70 คน และพนักงานมหาวิทยาลัยประเภทงบประมาณเงินรายได้ จำนวน 588 คน (กองการเจ้าหน้าที่, 2552) บุคลากรเหล่านี้เป็นปัจจัยสำคัญ ในการกำหนดความสำเร็จขององค์กร โดยเฉพาะงานด้านการให้บริการ ซึ่งต้องอาศัยการปฏิบัติงานที่ดีมีประสิทธิภาพ เนื่องจากมีการปรับเปลี่ยนระบบบริหารจัดการซึ่งในการปรับเปลี่ยนนโยบาย แนวทาง กลยุทธ์ และการดำเนินงานต่าง ๆ นั้น บุคลากรจัดว่าเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญที่สุดสำหรับทุกองค์การ เพราะเป็นตัวกำหนดความสำเร็จ หรือความล้มเหลวของธุรกิจ (ธงชัย สันติชัย, 2546) ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการต้องรับบทบาทในการปฏิบัติงานในสถานการณ์ที่เปลี่ยนไปตามวัตถุประสงค์ของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ที่ต้องการวิธีการทำงานที่รวดเร็ว

ยืดหยุ่น คล่องตัว และฉับไว โดยเฉพาะการแก้ไขปัญหาที่มักเกิดขึ้นในมหาวิทยาลัยของรัฐ เช่น ปัญหาการบริหารจัดการงบประมาณที่ผูกติดกับระเบียบ ปัญหาแนวปฏิบัติที่ขาดความยืดหยุ่น จากสภาพปัญหาเป็นเหตุให้ต้องมีการรื้อปรับระบบใหม่ (Re-engineering) ซึ่งเป็นผู้รู้ปัญหาและทราบแนวทางการแก้ไขที่ดีที่สุด หากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความมั่นใจในการเสนอข้อมูลและความเห็นที่แตกต่างหรือแย้งกับความเห็นกับฝ่ายบริหาร ตลอดจนการตระหนักถึงการปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพขึ้นในแต่ละหน่วยงานซึ่งเกิดจากการปรึกษาหารือของบุคลากรในหน่วยงานเอง และร่วมกันปฏิบัติงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามเป้าหมาย เกิดความรู้สึกเป็นสุขในการทำงาน มีความสุขที่เป็นสมาชิกขององค์กร จะส่งผลให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการสามารถเป็นหลักในการบริหารจัดการ ให้กับหน่วยงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ บุคลากรสายวิชาการก็จะมีเวลาทุ่มเทให้กับการเรียนการสอนและการวิจัยให้มากขึ้น ในที่สุดผลงานและผลประโยชน์ก็จะเกิดกับคณะมหาวิทยาลัยและประเทศชาติในที่สุด

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งนี้ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ รวมทั้งศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากการศึกษา ค้นคว้างานวิจัย ของนักวิชาการหลายท่านที่สนใจศึกษาปัจจัยเหตุ โดยเฉพาะปัจจัยทางด้านทัศนคติ เช่น ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ความยุติธรรมในองค์กร (Organizational Justice) (Moideenkutty, Blau, Kumar, & Nalakath, 2006; Moorman, Niehoff & Organ, 1993; Tansky, 1993; Organ & Ryan, 1995; Podsakoff et al., 1993; Smith, Organ, & Near, 1983) เป็นต้น ปัจจัยทางด้านทัศนคติดังกล่าวถือว่าเป็นปัจจัยสำคัญด้านบุคลากรที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากการศึกษาที่มหาวิทยาลัยของรัฐเพิ่มเริ่มเปลี่ยนเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ จำเป็นที่จะต้องใช้ระยะเวลาในการเตรียมการในด้านความพร้อมทั้งในเรื่องกฎหมาย ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่จะต้องมีความรัดกุม รอบคอบและยังต้องเตรียมพัฒนาบุคลากรให้มีความเข้าใจในระบบพร้อมที่จะทำงานการออกนอกระบบอย่างรวดเร็วในระยะเวลาเตรียมการสั้น ๆ น่าที่จะทำให้เกิดความวุ่นวายสับสนมากกว่าจะเกิดประสิทธิภาพในการทำงาน การปรับองค์กรที่เคยติดอยู่ในระบบราชการมานาน 40-50 ปี ให้ออกจากระบบราชการภายใน 2-3 ปี ทำให้มีผลต่อความพึงพอใจในงาน และจากการรื้อระบบใหม่พนักงานบางส่วนอาจถูกประเมินและให้ออกจากงาน เนื่องจากปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรมีความรู้สึกไม่มั่นคงในหน้าที่การงาน เช่น ในระบบราชการหากระบบการบริหารงานบุคคล การประเมินผลการปฏิบัติงานไม่ชัดเจนและไม่โปร่งใสมีการเล่นพรรคเล่นพวกทำให้บุคลากรไม่มีความเชื่อมั่นว่าตนเองจะได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม จากเหตุผลข้างต้น จึงศึกษาความพึงพอใจในงานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ทั้งนี้ เพื่อชี้ให้เห็นถึงพฤติกรรม

การทำงานที่ดีขององค์การในบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และเป็นการประเมินการบริหารและการดำเนินงานของมหาวิทยาลัยที่มีต่อบุคลากรกลุ่มนี้ โดยผลจากการวิจัยครั้งนี้ นอกจากจะได้ทราบถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการแล้ว ยังสามารถนำไปประกอบการพิจารณาการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัย แก่ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปเป็นแนวทางในการพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรต่าง ๆ ให้เหมาะสมต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์และอิทธิพลของความพึงพอใจในงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง

สมมติฐานของการวิจัย

จากการศึกษาที่ผ่านมา กรอบแนวคิดในการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้แนวคิดของ Tansky (1993) Moorman, Niehoff and Organ (1993) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี พบว่า ความพึงพอใจในงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เป็นตัวแปรทำให้เกิดผลลัพธ์ในทางบวกช่วยให้บุคลากรเกิดพฤติกรรมที่ดีแก่องค์การได้ในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bolon (1993); Moorman (1991); Niehoff and Moorman (1993); Organ and Ryan (1995); Smith et al. (1983) จึงตั้งสมมติฐานของการวิจัย ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง
2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง
3. ความพึงพอใจในงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง

กรอบแนวคิดของการวิจัย

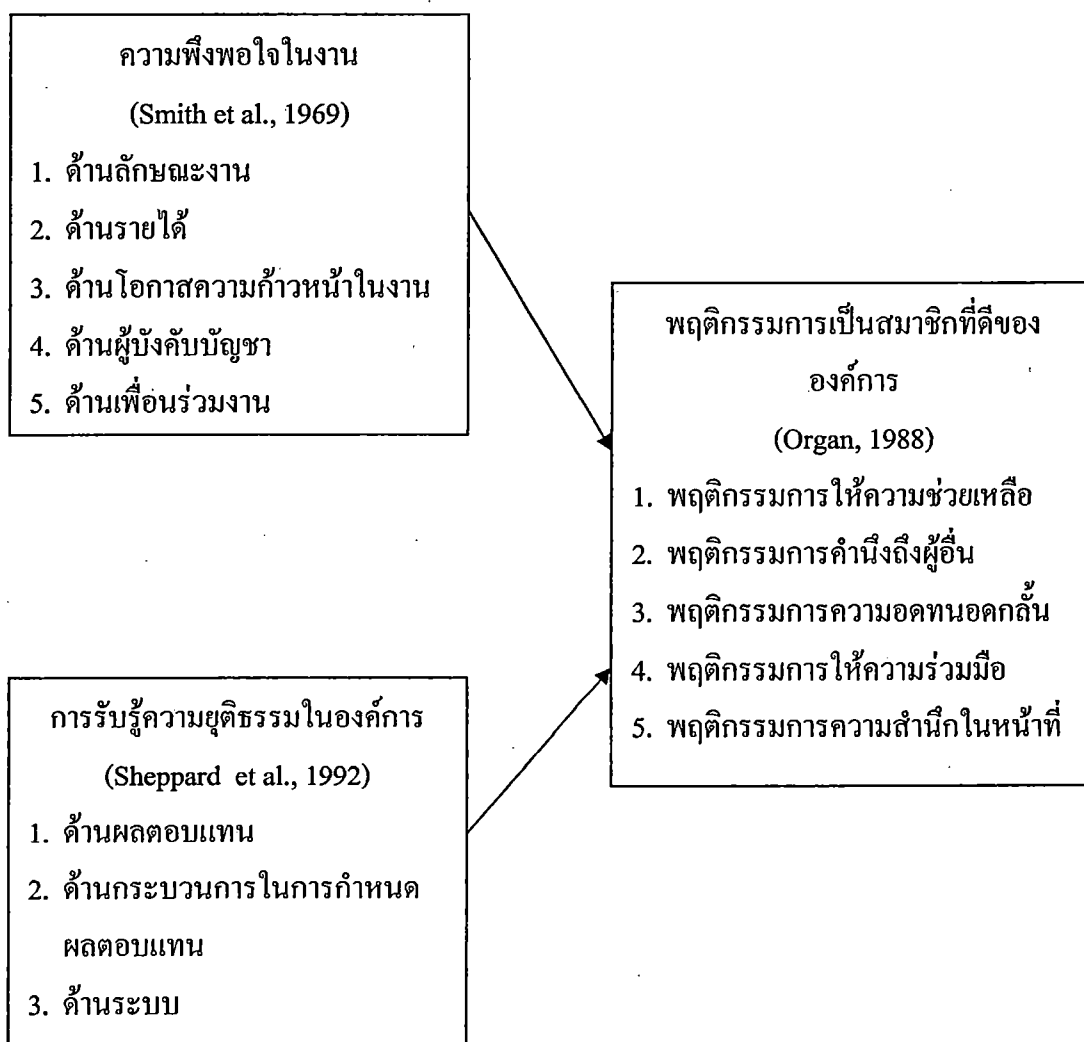
กรอบแนวคิดในการกำหนดตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้ใช้แนวคิดของ Tansky (1993); Moorman, Niehoff and Organ (1993) ได้ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลกับการเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีไว้ 4 ตัวแปร ได้แก่ ความยุติธรรมในองค์การ (Organizational Fairness) ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment) ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) และพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In-role Behavior) จากการศึกษาความหมาย และแนวคิดของ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่าเป็นพฤติกรรมที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การ โดยส่วนหนึ่งเป็นผลมาจากความเข้าใจ ทักษะคนดี ส่วนบุคคลของ พนักงาน ซึ่งผู้วิจัย ได้เลือกศึกษาตัวแปรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ บางส่วนของแนวคิดนี้มาศึกษากับกลุ่มตัวอย่างมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้ ซึ่งเป็นตัวแปรที่มีความสำคัญที่สุดในการศึกษาทัศนคติเกี่ยวกับงาน และพฤติกรรมการทำงาน และ 2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ทั้งนี้ซึ่งเป็นตัวแปรที่สะท้อนถึงการบริหารจัดการในองค์การต่อขวัญกำลังใจของบุคลากรและการแสดงพฤติกรรมในองค์การ โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า ถ้าบุคลากรรับรู้ว่าตนเอง ไม่ได้ได้รับความยุติธรรม พนักงานก็จะมีพฤติกรรมที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อองค์การลดลง ตามแนวคิดทฤษฎีดุลยภาพของ Adam (1965) กล่าวไว้ว่า หากบุคคลรับรู้ว่าเขาไม่ได้ได้รับความยุติธรรม พนักงานก็จะลดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีลง และสาเหตุที่ไม่นำความผูกพันต่อองค์การมาศึกษา เนื่องจาก สถานการณ์ในที่ทำงานมีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้ปฏิบัติงาน แต่จะไม่มีผลต่อความผูกพันของผู้ปฏิบัติที่มีต่อองค์การ โดยส่วนร่วม (Porter & Steers, 1973) จากการศึกษาวิทยาลัยเปลี่ยนสภาพ จึงทำให้ต้องเร่งศึกษาความพึงพอใจในงาน เพื่อช่วยเสริมให้บุคลากรสามารถปรับตัวต่อสภาพแวดล้อม หากปรับตัวได้ก็จะดำรงอยู่กับองค์กรนั้นต่อไปได้ยาวนานด้วยความรู้สึกที่ดีต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ ส่วนพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ จากการศึกษางานวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ พบว่า พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่เป็นตัวแปรผลลัพธ์ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (วิริณธ์ ธรรมนารถสกุล, 2546) ซึ่งมองว่าการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่นั้นผู้ปฏิบัติงานทุกคนต้องทำไปตามที่ได้รับมอบหมาย แต่กระบวนการในการทำงาน สัมพันธภาพของผู้ร่วมงาน มีความสำคัญมากกว่าเนื่องจากเป็นกลไกที่ช่วยเหลือเอื้อให้การทำงานตามหน้าที่ผ่านพ้นไปด้วยดี จึงเป็นสาเหตุที่ทำให้ผู้วิจัยไม่นำมาใช้ในงานวิจัยครั้งนี้

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ใช้แนวคิดของ Organ (1988, cited in Organ et al., 2006) ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ประกอบด้วยพฤติกรรมการ 5 ด้าน 1) การให้ความช่วยเหลือ 2) ความสำนึกในหน้าที่ 3) ความอดทนอดกลั้น 4) การคำนึงถึงผู้อื่น และ

5) การให้ความร่วมมือ ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้จะส่งผลให้การปฏิบัติหน้าที่ของบุคลากรมีประสิทธิภาพดีขึ้น

ความพึงพอใจในงาน ใช้แนวคิดของSmith, Kendal and Hulin (1969) ซึ่งได้จำแนกความพึงพอใจในงานไว้ 5 ด้าน ได้แก่ 1) ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน 2) ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ 3) ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน 4) ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา และ 5) ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรใช้แนวคิดของ Sheppard, Lewicki and Minton (1992) ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วยการรับรู้ความยุติธรรม 3 ด้าน ได้แก่ 1) ด้านผลตอบแทน 2) ด้านกระบวนการในการกำหนดค่าตอบแทน และ 3) ด้านระบบ



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดงานวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุน วิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ซึ่งเป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานมี พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มขึ้นหรือคงไว้ซึ่งพฤติกรรมที่องค์การต้องการ
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการ ส่งเสริมและพัฒนาองค์การให้ดำเนินงาน ได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพประสิทธิผลมากขึ้น
3. ผลงานวิจัยสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการสร้างและพัฒนาพฤติกรรมการณ์เป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ในวิจัยครั้งนี้
 - 1.1 ประชากรเป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ แห่งหนึ่ง ที่ประกอบด้วย ข้าราชการ สาย ข สาย ค พนักงานมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยซึ่งจ้างด้วย งบประมาณแผ่นดิน และพนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งจ้างด้วยงบประมาณส่วนงาน ที่ผ่านการทดลอง งานมาแล้ว 6 เดือน ในปีงบประมาณ 2552 ซึ่งมีจำนวนทั้งสิ้น 801 คน (กองการเจ้าหน้าที่, 2552)
 - 1.2 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย เป็นบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยใน กำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ประกอบด้วย ข้าราชการ สาย ข สาย ค พนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งจ้างด้วย งบประมาณแผ่นดิน และพนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งจ้างด้วยงบประมาณส่วนงาน ที่ปฏิบัติงานใน มหาวิทยาลัยบูรพา ปีงบประมาณ 2552 ซึ่งมีจำนวน 267 คน ซึ่งได้จากการคำนวณโดยใช้สูตรของ ยามเน่ (Yamane, 1967, pp. 886-887)
2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา
 - 2.1 ตัวแปรต้น
 - 2.1.1 ความพึงพอใจในงาน ประกอบด้วย
 - 2.1.1.1 ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน
 - 2.1.1.2 ความพึงพอใจในงานด้านรายได้
 - 2.1.1.3 ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน
 - 2.1.1.4 ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา
 - 2.1.1.5 ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน

- 2.1.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ประกอบด้วย
 - 2.1.2.1 ด้านผลตอบแทน
 - 2.1.2.2 ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน
 - 2.1.2.3 ด้านระบบ
- 2.2 ตัวแปรตาม ได้แก่ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประกอบด้วย
 - 2.2.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ
 - 2.2.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
 - 2.2.3 พฤติกรรมการความอดทนอดกลั้น
 - 2.2.4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ
 - 2.2.5 พฤติกรรมการความสำนึกในหน้าที่

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. บุคลากร หมายถึง ผู้ที่ปฏิบัติหน้าที่สนับสนุนสายวิชาการหรือผู้ที่สนับสนุนผู้ปฏิบัติงานด้านวิชาการ หรือผู้ที่สนับสนุนคณาจารย์ที่ปฏิบัติงานในส่วนงานระดับอุดมศึกษา และเป็นผู้ที่ผ่านการทดลองงานมาแล้ว 6 เดือน ซึ่งบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการประกอบไปด้วยข้าราชการสาย ข สาย ค พนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งจ้างด้วยงบประมาณแผ่นดิน และพนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งจ้างด้วยงบประมาณส่วนงาน ในสังกัดมหาวิทยาลัยมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ แห่งหนึ่ง ดังมีส่วนงานต่อไปนี้

- 1.1 คณะพยาบาลศาสตร์
- 1.2 คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
- 1.3 คณะวิทยาศาสตร์
- 1.4 คณะวิศวกรรมศาสตร์
- 1.5 คณะศึกษาศาสตร์
- 1.6 คณะศิลปกรรมศาสตร์
- 1.7 คณะสาธารณสุขศาสตร์
- 1.8 คณะโลจิสติกส์
- 1.9 คณะแพทยศาสตร์
- 1.10 คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา
- 1.11 คณะการแพทย์แผนไทย
- 1.12 คณะการจัดการและการท่องเที่ยว

- 1.13 คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์
- 1.14 วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์
- 1.15 วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ
- 1.16 วิทยาลัยนานาชาติ
- 1.17 สำนักงานอธิการบดี
- 1.18 สำนักคอมพิวเตอร์
- 1.19 สำนักหอสมุด

2. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (Organizational Citizenship Behavior)

หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยที่ปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ที่ได้รับมอบไว้ในภาระงาน และไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัล ที่องค์การกำหนดไว้อย่างเป็นทางการซึ่งบุคลากรเต็มใจปฏิบัติ เมื่อปฏิบัติแล้วทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานและองค์การประสบความสำเร็จ ตามแนวคิดของ Organ (1988) สามารถวัดได้จากแบบสอบถาม พฤติกรรม 5 ด้าน คือ

2.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงานหรือบุคคลอื่นทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน และด้วยความเต็มใจ แม้ว่าจะไม่ได้รับสิ่งใดตอบแทน หรือไม่ใช่หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ทำก็ตาม

2.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การกระทำที่แสดงถึงความเห็นอกเห็นใจและการคำนึงถึงผู้อื่น โดยที่ไม่ได้นึกถึงแต่ประโยชน์ของตนเองเท่านั้น

2.3 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทน และยอมรับต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความคับข้องใจ ด้วยความเต็มใจและเข้าใจ แม้ว่าจะมีสิทธิที่จะเรียกร้องความเป็นธรรมได้

2.4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบต่อบทบาทการเป็นสมาชิกขององค์การ โดยให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมในเรื่องต่าง ๆ ขององค์การ แม้ว่าจะไม่ใช่บทบาทที่ถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่องค์การมอบหมายตามตำแหน่งงานก็ตาม

2.5 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การเคารพและปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายขององค์การอย่างเคร่งครัดแม้ว่าในบางเรื่องไม่ได้มีการระบุอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรก็ตาม

3. ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) หมายถึง ความรู้สึกด้านบวกของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติงาน สภาพแวดล้อมในงาน หรือสิ่งที่ได้รับจากการปฏิบัติงานของตน ซึ่งอาจจะได้

รับมาจากองค์กร โดยตรง หรือได้รับผ่านมาจากบุคคลอื่น ๆ ในองค์กร ตามแนวคิดของ Smith et al. (1969) สามารถวัดได้จากแบบสอบถามความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน คือ

3.1 ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน (Job Responsibility) หมายถึง ความพึงพอใจต่องานที่ทำอยู่ในด้านวิธีการทำงาน ความหลากหลายของงาน และความสอดคล้องกันของงานที่รับผิดชอบ

3.2 ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ (Payment) หมายถึง ความพึงพอใจของบุคลากรที่เกิดเมื่อรู้สึกว่าได้รับผลตอบแทน หรือค่าล่วงเวลาที่เหมาะสมกับการทำงานของตน และเพียงพอกับค่าครองชีพ

3.3 ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน (Promotion Opportunities) หมายถึง การได้รับการเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่งที่สูงขึ้นของบุคคล การมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม หรือการได้รับการฝึกอบรม

3.4 ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา (Supervisor) หมายถึง การติดต่อที่แสดงถึงความสัมพันธ์อันดีต่อกัน ไม่ว่าจะเป็นกริยาหรือวาจา สามารถทำงานร่วมกันมีความเข้าใจซึ่งกันและกันเป็นอย่างดี

3.5 ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน (Co-worker) หมายถึง บรรยากาศของการทำงานร่วมกันอย่างเป็นทีมที่ดี มีเพื่อนที่มีความรับผิดชอบ ให้คำแนะนำ และคอยช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

4. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (Organizational Fairness) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรถึงสิ่งที่ตนได้รับจากองค์กรในด้านต่างๆ เพื่อตอบแทนสิ่งที่บุคลากรลงทุนให้องค์การว่ามีความยุติธรรม ตามแนวคิดของ Sheppard et al. (1992) สามารถวัดได้จากแบบสอบถาม 3 ด้าน คือ

4.1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรที่มีต่อผลตอบแทนต่าง ๆ ที่บุคลากรได้รับจากองค์กร เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานให้กับองค์กรว่า มีความสมดุล และเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งต่าง ๆ ที่บุคลากรลงทุนเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร เช่น ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ความทุ่มเท เป็นต้น

4.2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice) หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรเกี่ยวกับวิธีการ กลไก หรือกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์กรว่าจะต้องไม่ถูกรอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ข้อมูลที่นำมาประกอบการตัดสินใจในการกำหนดผลตอบแทนจะต้องอยู่บนพื้นฐานความถูกต้อง แม่นยำ ปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้

4.3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (Systematic Justice) หมายถึง การรับรู้ที่บุคลากรมีต่อระบบการบริหารต่าง ๆ ภายในองค์การ ซึ่งเป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่มีความโปร่งใส ไม่มีอคติ บุคลากรทุกคนในองค์การได้รับการปฏิบัติจากองค์การเหมือนกันภายใต้ระบบการบริหารต่าง ๆ ที่องค์การกำหนดขึ้น เช่น ระบบการรับรู้ข้อมูลในองค์การ ระบบบังคับบัญชา เป็นต้น นอกจากนี้ระบบต่าง ๆ ในองค์การจะต้องมีเสถียรภาพ แต่ในขณะเดียวกันจะต้องสามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ศึกษา คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ซึ่งผู้วิจัย ขอแบ่งการนำเสนอ ออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1. แนวคิดขององค์กรที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ
2. แนวคิดที่เกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. แนวคิดที่เกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน
4. แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

แนวคิดขององค์กรที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

1. หลักการของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

หลักการของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มหาวิทยาลัยจะมีความเป็นอิสระมากขึ้น การควบคุมและการกำกับของรัฐบาลลดลงหรือมีน้อยที่สุด รัฐบาลจะกำกับเพียงด้านนโยบาย การจัดสรรงบประมาณและคุณภาพเป็นหลัก แต่จะเน้นการติดตามและประเมินผล การดำเนินงาน เพื่อให้เกิดความโปร่งใสในการดำเนินงาน

- 1.1 สภาพของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

สถานภาพและลักษณะการดำเนินการของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐจะมีดังนี้

(ทบวงมหาวิทยาลัย, 2541)

- 1.1.1 มีสถานภาพเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการ และไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ
- 1.1.2 เป็นนิติบุคคลอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐ โดยทบวงมหาวิทยาลัย
- 1.1.3 เป็นหน่วยงานของรัฐที่ยังคงได้รับการจัดสรรงบประมาณ จากงบประมาณแผ่นดิน ตาม พ.ร.บ.วิธีการงบประมาณอย่างเพียงพอที่จะประกันคุณภาพการศึกษาไว้ได้
- 1.2 หลักในการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย ประกอบด้วย
 - 1.2.1 บุคลากรของมหาวิทยาลัย จะมีสภาพภาพเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัย และอยู่ภายใต้ระเบียบว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย
 - 1.2.2 ในช่วงเวลาของการปรับเปลี่ยนและถ่ายโอนระบบจะมีการเปลี่ยน

สถานภาพของบุคลากร โดยการประเมินศักยภาพบุคคลเพื่อบรรจุเข้าเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย ซึ่งแต่ละมหาวิทยาลัยสามารถกำหนดเกณฑ์และแนวทางขึ้นเองได้

1.2.3 พนักงานของมหาวิทยาลัย จะได้รับเงินเดือน ค่าจ้างและผลประโยชน์ตอบแทนตามหลักเกณฑ์การประเมินและตามบัญชีเงินเดือนที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด

1.2.4 สภามหาวิทยาลัยจะเป็นผู้มีอำนาจในการออกระเบียบข้อบังคับว่าด้วยการบริหารงานบุคคล โดยให้ความสำคัญกับความเป็นธรรมแก่บุคลากรของแต่ละมหาวิทยาลัย โดยแต่ละมหาวิทยาลัยมีวิธีการที่แตกต่างกันไป

1.2.4 สวัสดิการและสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ จะเป็นไปตามที่สภามหาวิทยาลัยแต่ละแห่งกำหนด

2. มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง

มหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง ก่อตั้งมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2498 ในชื่อ วิทยาลัยวิชาการศึกษา ซึ่งเปิดสอนหลักสูตรระดับปริญญาตรีทางด้านการศึกษาก่อนเป็นหลักสูตร 4 ปี ผู้เรียนสำเร็จตามหลักสูตรได้รับปริญญาการศึกษาบัณฑิต (กศ.บ.) บัณฑิตรุ่นแรก จำนวน 35 คน จัดว่าเป็นสถาบันอุดมศึกษาแห่งแรกของประเทศไทย ที่ตั้งอยู่ในส่วนภูมิภาค ต่อมาในปี พ.ศ. 2505 ได้เปิดรับนักศึกษาบุคคลภายนอกผู้มีวุฒิ ป.ม. หรือ พ.ม. หรือ อ.กศ. ป.กศ.สูง หรือเทียบเท่าเข้าศึกษาภาคสมทบในหลักสูตร การศึกษาบัณฑิต (กศ.บ.)

ในปี พ.ศ. 2515 วิทยาลัยวิชาการศึกษาแห่งนี้ มีการแบ่งสายงานออกเป็น 4 คณะวิชาการศึกษา คือ คณะวิชาการศึกษา คณะวิชาวิทยาศาสตร์และคณิตศาสตร์ คณะมนุษยธรรมศึกษาและสังคมศาสตร์ และคณะวิจัยการศึกษา

ในวันที่ 29 มิถุนายน พ.ศ. 2517 วิทยาลัยวิชาการศึกษาแห่งนี้ ได้รับการเปลี่ยนฐานะเป็นมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ โดยพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ ซึ่งเป็นวิทยาเขตหนึ่งของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ และได้เปิดหลักสูตรวิทยาศาสตร์บัณฑิต มีการปรับปรุงกิจการดำเนินการของมหาวิทยาลัยขึ้นตามลำดับ

ในปี พ.ศ. 2532 คณะรัฐมนตรีรับหลักการร่างพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง จนกระทั่งในปี 2550 มหาวิทยาลัยของรัฐแห่งนี้ มีฐานะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ ตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง พ.ศ. 2550 ให้ไว้ ณ วันที่ 29 ธันวาคม พ.ศ. 2550 โดยประกาศในราชกิจจานุเบกษา เล่มที่ 125 ตอนที่ 5 ก ให้มีผลบังคับใช้ในวันที่ 9 มกราคม พ.ศ. 2551 ซึ่งมหาวิทยาลัยมีความเป็นอิสระในการบริหาร โดยมีสภามหาวิทยาลัยเป็นผู้กำหนดระเบียบข้อบังคับในการบริหารจัดการในเรื่องต่าง ๆ ได้โดยอิสระภายใต้กรอบแห่ง พ.ร.บ. ของมหาวิทยาลัย การบริหารจัดการ จะสิ้นสุดที่สภามหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นเรื่องที่จะ

เสนอคณะรัฐมนตรี ที่จะต้องเสนอรัฐมนตรีว่าการทบวงมหาวิทยาลัย ให้ความเห็นชอบก่อน นำเสนอคณะรัฐมนตรีต่อไป มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งนี้ ได้พัฒนาตนเองให้เป็น มหาวิทยาลัยสมบูรณ์แบบ มีความหลากหลายของสาขาวิชาที่เปิดสอนครอบคลุม เป็น สถาบันอุดมศึกษาขนาดใหญ่ที่เป็นศูนย์กลางของการศึกษาระดับอุดมศึกษาของภูมิภาคตะวันออก โดยในปัจจุบันมีคณะทำงานจำนวน 26 คณะ มีส่วนงานสนับสนุนตามภารกิจต่าง ๆ ของ มหาวิทยาลัยจำนวน 10 ส่วนงาน มีบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำนวน 801 คน ประกอบไปด้วย ข้าราชการ สาย ข และ สาย ค จำนวน 143 คน ซึ่งจ้างด้วยพนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งจ้างด้วยเงินอุดหนุนรัฐบาล จำนวน 70 คน และพนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งจ้างด้วยงบประมาณส่วนงาน จำนวน 588 คน การบริหารงานบุคคลของบุคลากรมหาวิทยาลัย ในฐานะที่เป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐจะอยู่ภายใต้ระเบียบว่าด้วยการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัย ทั้งนี้เป็นไปตามหลักเกณฑ์ และวิธีปฏิบัติของมหาวิทยาลัย

3. หลักเกณฑ์และวิธีปฏิบัติในการบริหารพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง

3.1 การสรรหา และคัดเลือกบุคคล

วิธีการในการดำเนินการสรรหา รับสมัคร คัดเลือก ประกาศผล การขึ้นบัญชี และการตั้งจ้าง ซึ่งบางกรณีขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของหัวหน้าหน่วยงานและผู้มีอำนาจตั้งจ้างที่จะเปลี่ยนแปลงหรือกำหนดได้เองตามความเหมาะสม โดยให้มีความคล่องตัว มีความเป็นธรรม มีความโปร่งใส และคำนึงถึงประโยชน์ที่ส่วนงานจะได้รับเป็นหลักสำคัญ

3.2 การทดลองปฏิบัติงาน

ให้ทดลองปฏิบัติงานไม่เกินหกเดือนนับแต่วันบรรจุ และแต่งตั้งคณะกรรมการประเมินมีหน้าที่ดำเนินการประเมินผลการปฏิบัติงานจำนวนไม่น้อยกว่าสองครั้ง แจกผลการประเมินแต่ละครั้งให้พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการทราบ

3.3 ระยะเวลาการจ้าง

กำหนดให้พนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ทำสัญญาการจ้างครั้งแรกอย่างน้อยไม่เกิน 3 ปี ครั้งที่สองระยะเวลา 5 ปี และครั้งที่สาม ไม่กำหนดระยะเวลาการจ้าง โดยอธิการบดีหรือผู้ที่อธิการบดีมอบหมายเป็นผู้ลงนามในสัญญาจ้าง

3.4 การกำหนดอัตราเงินเดือน เงินประจำตำแหน่ง

ให้เป็นไปตามบัญชีเงินเดือนที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการบริหารงานบุคคลมหาวิทยาลัยบูรพา (ก.บ.บ) ซึ่งเป็นบัญชีที่ใช้ในการจ้างพนักงานมหาวิทยาลัย โดยที่มหาวิทยาลัยได้กำหนดเงินเดือนขั้นต้น และเงินเดือนขั้นสูง และพนักงาน

มหาวิทยาลัยจะได้รับเงินเพิ่มการครองชีพชั่วคราว ตามหลักเกณฑ์อายุการทำงานและเงินเดือนที่กำหนดไว้

3.5 การประเมินผลการปฏิบัติงาน

กำหนดเกณฑ์การประเมินที่ได้รับการยอมรับตามหลักเกณฑ์และวิธีการที่ ก.บ.บ. ประกาศกำหนด และให้นำผลการประเมินฯ ไปใช้เป็นหลักในการพิจารณาคำเนิการที่เกี่ยวกับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำ หรือการเลื่อนตำแหน่ง ด้วยความโปร่งใสสามารถตรวจสอบได้ โดยต้องเปิดโอกาสให้ผู้ถูกประเมินแสดงข้อมูลข้อเท็จจริง เพื่อสนับสนุน หรือหักท้วงโต้แย้งได้

3.6 การเพิ่มพูนประสิทธิภาพและการเสริมสร้างแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

ผู้บังคับบัญชาทุกระดับมีหน้าที่พัฒนาและฝึกอบรม หรือส่งเสริมให้ผู้อยู่ใต้บังคับบัญชารับการพัฒนาและฝึกอบรม เพื่อเพิ่มพูนความรู้ความสามารถ ทักษะ ทักษะ ทศนคติ คุณธรรมและจริยธรรม และสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพทั้งปัจจุบันและอนาคต

3.7 การปรับวุฒิ

หลักการสำคัญในการเสนอขอปรับวุฒิ คือ การปรับวุฒิต้องเกิดจากความจำเป็นของส่วนงาน และสามารถชี้ให้เห็นประโยชน์ที่หน่วยงานจะได้รับเพิ่มขึ้นเป็นสำคัญ และจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนและวิธีการประเมินผู้ที่ส่วนงานเห็นสมควร ได้รับการปรับวุฒิ แล้วนำเสนออธิการบดีเพื่อพิจารณาอนุมัติ

แนวคิดที่เกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1. ความหมายของพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้มีการศึกษามากกว่า 70 ปี ซึ่งโครงสร้างพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในบริบทของทฤษฎีองค์การ (Organ et al., 2006) จุดเริ่มมาจากผลงานการศึกษา ระบบการบริหารและลูกจ้าง ของ ฮอว์ธอร์น (Howthorne Studies) ในบริษัทเวสต์ทรีน อิลีคทริก ที่เน้นความร่วมมือในการทำงานของพนักงาน (Roethlisberger & Dickson's, 1939 cited in Organ et al., 2006, p. 48) หลังจากนั้นได้มีการศึกษาพฤติกรรมดังกล่าวในลักษณะต่าง ๆ ที่มีความใกล้เคียงกันกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อาทิ เช่น

1.1 ความร่วมมือร่วมใจในการทำงาน (Willingness to Cooperate) เป็นพฤติกรรมกรรมการช่วยเหลือและสนับสนุนระบบขององค์การด้วยความปรารถนาอย่างแท้จริง รวมไปถึงคุณภาพประสิทธิผล ความสามารถหรือคุณค่าที่แต่ละบุคคลทุ่มเทให้กับองค์การอย่างเป็นกลุ่ม ซึ่งถูกยอมรับว่าเป็นลักษณะที่สำคัญอย่างหนึ่งขององค์การ ซึ่งไม่ใช่แค่เพียงการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับ

ความสามารถในการปฏิบัติงานเพื่อแลกกับผลตอบแทนที่ได้ทำการตกลงกันไว้ (Barnard, 1938, cited in Organ et al., 2006)

1.2 พฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-role Behavior) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติขึ้นมาเอง โดยองค์กรไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ซึ่งองค์กรที่มีประสิทธิภาพจะต้องประกอบด้วยสมาชิกขององค์กรที่มีคุณลักษณะที่สำคัญ 3 ลักษณะ คือ 1) การรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งในระบบขององค์กร 2) การปฏิบัติงานในบทบาทหน้าที่ที่องค์กรได้กำหนดไว้ตามเกณฑ์ทั้งทางด้านคุณภาพและปริมาณ และ 3) การมีพฤติกรรมที่แสดงถึงความคิดสร้างสรรค์และสร้างนวัตกรรมใหม่ๆ ขึ้นด้วยตนเอง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ควบคู่ไปกับบทบาทที่กำหนดไว้ (Katz & Kahn, 1966 cited in Organ et al., 2006)

1.3 พฤติกรรมทางสังคมในทางบวก (Prosocial Organizational Behavior) เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในองค์กร โดยเป็นพฤติกรรมที่ปฏิบัติต่อบุคคลเพื่อจุดมุ่งหมายในการช่วยเหลือ ปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ของบุคคลนั้น และยังเป็นประโยชน์โดยตรงต่อทั้งตัวบุคคล กลุ่มและองค์กร (Brief & Motowidlo, 1986 cited in Organ et al., 2006)

1.4 การปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance) หมายถึงพฤติกรรม การช่วยเหลือและร่วมมือกันระหว่างบุคคลภายในองค์กรในการเผชิญสถานการณ์ต่าง ๆ อันเป็นการช่วยสนับสนุนงานขององค์กร (Motowidlo & Borman, 1997 อ้างถึงใน วิริทธิ์ ธรรมนารถ สฤต, 2546)

ปัจจุบันพฤติกรรมดังกล่าวในทางวิชาการได้ให้การยอมรับว่ามีความสำคัญอย่างยิ่งต่อองค์กร และเรียกพฤติกรรมดังกล่าวว่า “พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior - OCB) นอกจากนี้ได้มีนักวิชาการหลายท่านให้ความหมายเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ดังนี้

Katz and Kahn (1978 cited in Organ, 1991 อ้างถึงใน ตูลยา เจริญทอง, 2550, หน้า 25) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือและความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงาน ในหน่วยงานรัฐบาล ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้ถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์กร เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่าง ๆ ในองค์กร จะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

Organ (1988, cited in Organ, 1997, p.86) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่คล้ายคลึงกัน ว่าเป็นพฤติกรรมของส่วนบุคคล ที่เกิดขึ้นจากตัวของบุคคล

เอง ซึ่งมีได้เกี่ยวข้องกับบทบาทหน้าที่ที่กำหนดไว้ในคำอธิบายลักษณะงานหรือเกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่เป็นทางการ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนี้เป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนหรือส่งผลต่อประสิทธิภาพขององค์กร

Mcshane and Von Glinow (2000 อ้างถึงใน สฎายุ ธีระวิชิตระกุล, 2547, หน้า 21) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติ นอกเหนือหน้าที่ที่กำหนด ประกอบด้วยการหลีกเลี่ยงความขัดแย้งที่ไม่จำเป็นมีความมุ่งมั่นในการช่วยเหลือผู้อื่นปราศจากความเห็นแก่ตัว อดทนต่อการรบกวน ให้อภัยต่อการผิดพลาดของผู้อื่น ให้ความร่วมมือ และช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน

Greenberg and Baron (2003 อ้างถึงใน นฤเบศร์ สายพรหม, 2548, หน้า 42) ให้ความหมายว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร เป็นรูปแบบพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการของบุคคลที่องค์กรคาดหวังให้บุคคลปฏิบัติเพื่อก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร

Organ et al. (2006) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่เกิดขึ้นของบุคลากรเองที่อยู่นอกเหนือบทบาทที่องค์กรกำหนดไว้ เป็นพฤติกรรมที่จำเป็นต่อองค์กรในการพัฒนาประสิทธิภาพขององค์กร

จากการศึกษาความหมายและคำอธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ที่กล่าวมาข้างต้น พอสรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรเองที่เกิดจากความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานโดยไม่ได้กำหนดไว้ในบทบาทหน้าที่ซึ่งจะเป็นประโยชน์ต่อการปฏิบัติงานทั้งในระดับบุคคล และองค์กร

2. องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

Smith, Organ and Near (1983) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่นในการแก้ปัญหา ช่วยเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำเพื่อปรับปรุงการทำงาน เป็นต้น
2. พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติตาม (Compliance) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ ซึ่งเป็นพฤติกรรมทั่วไปที่พนักงานที่ดีควรปฏิบัติ เช่น การมาทำงานตรงเวลา หรือการรักษาความสะอาดในสถานที่ทำงาน เป็นต้น

Motowidlo and Borman (1997 อ้างถึงใน วิริณธ์ ธรรมนารถสกุล, 2546) กล่าวว่า องค์ประกอบพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ประกอบด้วย 5 ด้าน ดังนี้

1. การให้ความช่วยเหลือและความร่วมมือกับผู้อื่น (Helping & Cooperating with Others) ได้แก่ พฤติกรรมการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ลูกจ้าง รวมถึงการคำนึงถึงการกระทำที่กระทบถึงผู้อื่น

2. สนับสนุนและป้องกันองค์การ (Endorsing Supporting & Defending Organization) ได้แก่ พฤติกรรมจงรักภักดีต่อองค์การ คำนึงถึงวัตถุประสงค์ของหน่วยงานเป็นสำคัญอย่างเคียงข้าง องค์การแม้องค์การจะประสบปัญหา นอกจากนี้ยังรวมถึงการเป็นตัวแทนขององค์การด้วยความเต็มใจ

3. เคารพกฎระเบียบและข้อปฏิบัติ (Following Organizational Rules & Procedures) ได้แก่ การปฏิบัติตามกฎ ข้อกำหนด นโยบายขององค์การ และเคารพค่านิยมขององค์การ

4. ความศรัทธาและความพยายาม (Persisting with Enthusiasm & Extra Effort) ได้แก่ การมีความพยายามในการทำงาน ปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จแม้จะต้องพบอุปสรรค

5. อาสาช่วยเหลือกิจกรรมที่เกี่ยวกับงาน (Volunteering to Carry Out Task Activity) ได้แก่ การให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์แก่องค์การ เป็นผู้ริเริ่มและรับผิดชอบแม้กิจกรรมนั้นจะเป็นสิ่งที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่

Organ (1988 cited in Organ et al., 2006) ได้แบ่งลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การที่พนักงานเต็มใจและอาสาให้ความช่วยเหลือแก่เพื่อนร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาในด้านต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการทำงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีใช้เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ เป็นต้น

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงเพื่อนร่วมงานเคารพสิทธิของผู้อื่น พยายามป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งกับผู้อื่น เพราะตระหนักว่าการปฏิบัติงานในองค์การต้องพึ่งพาซึ่งกันและกันอยู่เสมอ เช่น การปรึกษากับเพื่อนร่วมงานก่อนการลงมือทำงาน เพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดตามมาจากการทำงานนั้น เป็นต้น

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะอดทนอดกลั้นต่อปัญหา ความคับข้องใจ อุปสรรคในการทำงานและความกดดันต่าง ๆ หรือการประสานงานกับบุคคลอื่น ๆ โดยไม่มีการเรียกร้องใด ๆ เช่น ในกรณีที่พนักงานพบปัญหาในการทำงานที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องความเป็นธรรมได้ แต่การร้องทุกข์นั้นจะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และจะทำให้เกิดการโต้เถียงกันยึดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงานพนักงานคนนั้นจึงอดทนและเลือกที่จะไม่ร้องทุกข์ด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การที่พนักงานเต็มใจจะปฏิบัติงานให้ได้เหนือกว่าที่องค์การคาดหวังตามกฎระเบียบ และสนองนโยบายขององค์การ เช่น ขยันทำงาน ตรงต่อเวลา ประหยัด และดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ และทรัพยากรต่าง ๆ ขององค์การ ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปในเรื่องส่วนตัว เป็นต้น

5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ในองค์การ เช่น การมีส่วนร่วมและเข้าร่วมการประชุม รักษาความลับขององค์การ มีความต้องการพัฒนาองค์การ รักษาภาพลักษณ์ขององค์การ แสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสม เป็นต้น

จากลักษณะพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยพิจารณาแล้วว่า แนวความคิดของออร์แกนเจ้าของแนวคิดดั้งเดิมที่ได้รับการยอมรับ และได้นำไปใช้ศึกษากันอย่างแพร่หลายครอบคลุมพฤติกรรมของบุคลากรที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่ทำให้การปฏิบัติงานดำเนินไปด้วยความราบรื่นและคล่องตัว ดังนั้น ในงานวิจัยนี้จึงเลือกใช้แนวคิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การตามแนวคิดของออร์แกน จำนวน 5 ด้าน มาใช้ในการศึกษาความพึงพอใจในงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ แห่งหนึ่ง

3. ผลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอาจช่วยเพิ่มผลสำเร็จขององค์การได้ ทั้งนี้ เพราะพฤติกรรมดังกล่าวเป็น “สิ่งหล่อลื่น” กลไกทางสังคม (Social Machinery) ขององค์การที่ช่วยลดความผิด (Moorman, Niehoff, & Organ, 1993) และช่วยส่งเสริมประสิทธิผลขององค์การ (Organ et al., 2006, pp. 200-202) ดังนี้

3.1 ช่วยสนับสนุนการทำงานของผู้ร่วมงาน เนื่องจากมีการช่วยเหลือในการทำงาน ทำให้เกิดการเรียนรู้ครบวงจร ทำให้บุคลากรสามารถสร้างผลงานได้อย่างรวดเร็วขึ้น

3.2 ช่วยเพิ่มคุณภาพในงานบริหารจัดการ

3.3 ช่วยให้เกิดการใช้ทรัพยากรอย่างเหมาะสมและคุ้มค่า

3.4 ช่วยลดความขัดแย้งในการทำงาน

3.5 เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายในหน่วยงานและระหว่างหน่วยงาน

3.6 เพิ่มความสามารถขององค์การในการดึงดูดและรักษาบุคลากรที่ดีให้อยู่กับ

องค์การ

3.7 เพิ่มสมรรถภาพให้ผลการปฏิบัติงานขององค์การ

3.8 เพิ่มความสามารถขององค์กรในการปรับตัวรับการเปลี่ยนแปลงภายนอก และ

3.9 ก่อให้เกิดสังคมในการทำงานที่มีความผูกพันแน่นแฟ้น

แนวคิดเกี่ยวกับความพึงพอใจในงาน

1. ความหมายของความพึงพอใจในงาน

นักวิชาการ ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานของบุคคล ไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งส่วนใหญ่มีความคล้ายคลึงกัน ในที่นี้ผู้วิจัยนำเสนอความหมายของความพึงพอใจในงานที่นักวิชาการได้อธิบาย ดังนี้

Lock (1967 cited in Luthan, 1992) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง ความพอใจ หรือภาวะทางอารมณ์ทางบวกที่เป็นผลมาจากการประเมินของบุคคลเกี่ยวกับงาน หรือ ประสบการณ์จากงาน

Smith, Kendall and Hulin (1969, cited in Luthan, 1992) ได้กล่าวว่าความพึงพอใจในงาน ต้องศึกษาทัศนคติหรือการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อลักษณะสำคัญของงาน รวม 5 ด้านคือ ดังนี้ ด้วงาน (Work Itself) ค่าจ้าง (Pay) โอกาสก้าวหน้า (Promotion Opportunities) หัวหน้างาน (Supervision) และเพื่อนร่วมงาน (Co-worker)

Vecchio (1991) สรุปความหมายของความพึงพอใจในงานว่าเป็นผลรวมของความคิด ความรู้สึก แนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่องานที่ปฏิบัติ ความพึงพอใจในงานของบุคคลเกิดขึ้น และมีความแตกต่างกันตามลักษณะประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล และลักษณะประสบการณ์ จากการติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น ๆ ความพึงพอใจในงานของบุคคลเกี่ยวข้องกับความคาดหวังเกี่ยวกับงานของบุคคล เพราะระดับความคาดหวังเกี่ยวกับงานมีผลต่อการประเมินคุณค่าผลการปฏิบัติ อันจะส่งผลต่อระดับความพึงพอใจในงาน

Jewell (1998 อ้างถึงใน สฎายุ ชีระวิชิตระกุล, 2549) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงาน เป็นอารมณ์หรือความรู้สึกของบุคคลที่ตอบสนองต่อบริบทของการทำงาน หรืออาจมองว่าความพึงพอใจในงานเป็นทัศนคติเป็นสิ่งที่มองไม่เห็น เป็นตัวแปรสำคัญในการกำหนดพฤติกรรมการทำงาน โดยผู้ที่มีความพึงพอใจในงานมากแสดงพฤติกรรมในการทำงานที่ดีกว่าผู้ที่มีความพึงพอใจในงานน้อยกว่า

Greenberg and Baron (1993) นิยามความพึงพอใจในงานว่าความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกทางบวก อันเป็นผลจากการประเมินงานหรือประสบการณ์ที่เกี่ยวกับงานของเขา ลักษณะความพึงพอใจในงานประกอบด้วยองค์ประกอบความพึงพอใจในงานแต่ละด้าน ซึ่งอาจจะสอดคล้องหรือแตกต่างกันก็ได้ เช่น บุคคลอาจมีความพึงพอใจค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน

แต่ไม่พึงพอใจหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงานก็ได้ สภาวะความพึงพอใจในงานของบุคคลมีลักษณะค่อนข้างคงที่ ตามประสบการณ์ในการทำงานและความคาดหวังของบุคคล

สร้อยตระกูล ดิทยานนท์ (2541) กล่าวว่า ความพึงพอใจในงานว่า เป็นทัศนคติหรือความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบ โดยเฉพาะของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเกี่ยวกับงาน เป็นเรื่องของทัศนคติหรือเจตคติโดยตรง ซึ่งความพึงพอใจในงานถือเป็นส่วนหนึ่งของความพอใจในชีวิต เนื่องจากความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในชีวิตของแต่ละบุคคล

จากความหมายของความพึงพอใจในงาน เป็นเรื่องที่มีการศึกษากันมากในงานวิจัยซึ่งความหมายของความพึงพอใจในงานสามารถวิเคราะห์และทำความเข้าใจในแง่มุมที่เป็นทัศนคติต่องาน (Job Satisfaction as Job Attitude) ทัศนะนี้เชื่อว่า ความพึงพอใจในงานนั้นเป็นความรู้สึกของพนักงานเกี่ยวกับงาน และรู้สึกของคนต่องานนับเป็นส่วนหนึ่งของทัศนคติต่องาน ตามนิยามของ Rosenberg and Halland (1960 อ้างถึงใน พัฒนพงศ์ หนูพันธ์, 2537) กล่าวว่าทัศนคตินั้นประกอบด้วย 3 ส่วน คือ

1. ส่วนที่เป็นความรู้ความเข้าใจ (Cognitive Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวข้องกับความรู้ความนึกคิดในเรื่องใดเรื่องหนึ่ง เช่น เรื่องความรู้ความเข้าใจของพนักงานต่องาน ซึ่งอาจจะเป็นเรื่องของเงินเดือน เพื่อนร่วมงาน หัวหน้างาน หรือตัวของงานที่ทำ เป็นต้น

2 ส่วนที่เกี่ยวกับอารมณ์หรือความรู้สึก (Affective Component) เป็นส่วนที่เกี่ยวกับอารมณ์หรือความรู้สึกที่มีต่อเรื่องใดเรื่องหนึ่งที่เขาได้มีความรู้หรือความเข้าใจอยู่ก่อน หรือเป็นความรู้ความเข้าใจเท่าที่เขาจะรู้ เช่น ความรู้สึกที่มีต่องาน ความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบหัวหน้างาน ความพอใจหรือไม่พอใจเกี่ยวกับเงินเดือนที่ได้รับ เป็นต้น

3 ส่วนที่เกี่ยวกับการกระทำหรือพฤติกรรม (Behavioral Component) เป็นส่วนที่มีผลต่อการกำหนดของพฤติกรรม

Steers (1991) ได้สรุปแนวทางของความพึงพอใจในงานไว้ 2 แนวทาง ดังนี้

แนวทางแรกความพึงพอใจในงานเป็นความรู้สึกสนองตอบต่อสภาพงาน กล่าวคือ เราไม่อาจสังเกตเห็นความพึงพอใจได้โดยตรง แต่สามารถคาดเดาจากการแสดงออกและพฤติกรรมของพนักงานในองค์การ

แนวทางที่สอง ความพึงพอใจในงานเป็นผลของความต้องการหรือความคาดหวังของบุคคลที่เกิดจากการเปรียบเทียบกับการกระทำที่บุคคลได้รับบุคคลทำงานตามระดับความคาดหวังที่ตนเองให้คุณค่าต่องานนั้น ๆ แตกต่างกัน และเกี่ยวข้องกับผลตอบแทนหรือรางวัลจากการทำงาน ได้แก่ รายได้และการเลื่อนตำแหน่ง และผลตอบแทนหรือรางวัล ไม่สามารถคิดเป็นตัวเงินได้ ได้แก่ ความพึงพอใจจากเพื่อนร่วมงาน และงานที่มีคุณค่า ผลตอบแทนจะทำให้พนักงานพึงพอใจในงาน

และปรารถนาจะทำงานนั้น ในทางตรงข้ามเมื่อผลตอบแทนไม่เป็นไปตามความคาดหวัง บุคคลเกิดความไม่พึงพอใจ และอาจแสวงหาความพึงพอใจที่อื่น

จากการศึกษาความหมายและแนวคิดความพึงพอใจในงานที่กล่าวมาข้างต้น พอจะสรุปได้ว่า ความพึงพอใจในงาน หมายถึง เป็นความรู้สึกทางบวกของบุคคลที่มีต่อการทำงาน โดยจากการที่บุคคลได้ประเมินงานที่ทำอยู่ ซึ่งสามารถตอบสนองความต้องการที่ตนเองคาดหวังไว้ และเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานแล้ว เขาจะปรารถนาจะทำงานนั้น นำไปสู่การตัดสินใจที่จะทุ่มเทในการทำงานจนกระทั่งสามารถทำงานได้มากกว่าที่เคยคาดหวังไว้ ซึ่งออกมาในรูปของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ต่อองค์การเพื่อตอบสนองให้องค์การในลำดับต่อไป

2. องค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาวิจัยไว้เป็นจำนวนมาก ซึ่งการอธิบายหรือการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงาน โดยทั่วไปมุ่งเน้นเรื่องการวัดทัศนคติเชิงบุคคล และปัจจัยที่มีผลต่องานและต่อองค์การ ดังนี้

Luthan (1992) ได้สรุปว่าการศึกษาเรื่องความพึงพอใจในงานต้องศึกษา 3 องค์ประกอบคือ

1. การศึกษาความพึงพอใจในงานในรูปอาร์มณที่มีการตอบสนองต่อสถานการณ์ในการทำงาน ในที่นี้ความพึงพอใจในงานจึงเป็นสภาวะทางจิตที่เป็นนามธรรม
2. การศึกษาความพึงพอใจในงานเป็นเรื่องการเปรียบเทียบผลตอบแทนจากการทำงานกับสิ่งที่คาดหวัง ถ้าบุคคลใดมีความตั้งใจในการทำงานมาก แต่รู้สึกว่าได้ผลตอบแทนต่ำกว่าบุคคลที่มีความตั้งใจในการทำงานน้อยความตั้งใจในการทำงานก็จะลดน้อยลงไป
3. การศึกษาความพึงพอใจในงานในลักษณะทัศนคติต่องานในหลาย ๆ ด้าน เช่น ลักษณะของงาน ค่าจ้างแรงงาน โอกาสก้าวหน้า เป็นต้น

Smith et al. (1969 cited in Luthan, 1992) เป็นแนวคิดองค์ประกอบที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานตามแบบวัดดัชนีพรรณนางาน (Job Descriptive Index-JDI) ซึ่งเป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานที่สร้างเป็นมาตรฐานและมีการพัฒนาอย่างดี โดยได้แบ่งองค์ประกอบออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน หมายถึง ความพึงพอใจในงานที่รับผิดชอบอยู่ในปัจจุบัน เล็งเห็นว่าเป็นงานที่ตื้น่าสนใจ มีคุณค่าท้าทายต่อความสามารถ และรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น

2. ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ หมายถึง ความพึงพอใจต่อรายได้ที่ได้รับเป็นค่าตอบแทนจากการทำงาน เล็งเห็นว่ารายได้ที่ได้รับมีความเหมาะสมและยุติธรรม

3. ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสก้าวหน้า หมายถึง ความพึงพอใจอันเกิดจากการได้รับโอกาสที่ดีในการเลื่อนตำแหน่ง โดยการพิจารณาเลื่อนตำแหน่งนั้นถูกพิจารณาตามความสามารถและมีความยุติธรรม เป็นต้น

4. ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา หมายถึง ความพึงพอใจต่อผู้บังคับบัญชาที่เป็นหัวหน้างานโดยตรง อันเกิดจากการที่ผู้บังคับบัญชามีความเหมาะสม มีไหวพริบ ปฏิภาณ มีการวางแผน มีความคิดที่ทันสมัย เป็นต้น

5. ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน หมายถึง ความพึงพอใจในบรรยากาศของการทำงานร่วมกันอย่างเป็นทีมที่ดี มีเพื่อนร่วมงานที่เฉลียวฉลาดคอยช่วยเหลือ รับผิดชอบให้คำแนะนำซึ่งกันและกัน เป็นต้น

Gilmer (1971 อ้างถึงใน ชาญรณงค์ หาญอมรเศรษฐ์, 2533) ได้สรุปองค์ประกอบที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในงานของพนักงานไว้ 10 ประการ ดังนี้

1. ความมั่นคงปลอดภัย (Security) หมายถึง ความมั่นคงในการทำงาน การได้รับความเป็นธรรมในองค์การ เป็นองค์ประกอบแรกที่ทำให้เกิดความพึงพอใจในการทำงาน ซึ่งความต้องการความมั่นคงปลอดภัยนี้จะเพิ่มขึ้นตามอายุพนักงาน

2. โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน (Opportunity for Advancement) คือ การมีโอกาสเลื่อนตำแหน่งการทำงานสูงขึ้นและความยุติธรรมในการเลื่อนตำแหน่งของพนักงาน การมีโอกาสนำหน้าจากการความในการทำงานย่อมทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

3. หน่วยงานและการจัดการ (Company and Management) คือ องค์การและหน่วยงานมีการจัดการที่เหมาะสม

4. ค่าจ้าง (Wage) เป็นรางวัลที่เสมอภาคสำหรับการปฏิบัติงานที่เท่าเทียมกัน โดยประกาศให้ทราบทั่วไป และเป็นรางวัลที่สอดคล้องกับเป้าหมายของผู้ปฏิบัติงานด้วย

5. ลักษณะของงานที่ทำให้หรือความสนใจในลักษณะงาน (Intrinsic aspects of the job) องค์ประกอบนี้มีความสัมพันธ์กับความรู้ความสามารถของพนักงาน หากได้ทำงานตามที่ถนัดหรือตามความสามารถจะทำให้เกิดความพึงพอใจ

6. การบังคับบัญชา (Supervision) คือ รูปแบบการบังคับบัญชาหรือการปกครองของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา หากการบังคับบัญชาไม่ดีก็อาจเป็นสาเหตุให้พนักงานขาดงานและลาออกจากงานได้

7. ลักษณะทางสังคมของงาน (Social aspects of the job) คือ สภาพสังคมในสถานที่ทำงาน เอื้ออำนวยให้มีการทำงานร่วมกับผู้อื่นเป็นอย่างดี ซึ่งถ้าหากได้ทำงานร่วมกับผู้อื่นอย่างมีความสุขก็จะเกิดความพึงพอใจในงานนั้น

๓
378.11
๒๗๘๔๗
๑๕-๒

293975

8. การติดต่อสื่อสาร (Communication) คือ การติดต่อสื่อสารแลกเปลี่ยนข้อมูลกันอย่างเหมาะสม

9. สภาพการทำงาน (Working Condition) ได้แก่ สภาพอุณหภูมิ แสง เสียง ห้องทำงาน ห้องน้ำ ชั่วโมงการทำงาน เป็นต้น

10. ผลประโยชน์เกื้อกูล (Benefits) ได้แก่ เงินบำเหน็จตอบแทนเมื่อออกจากงาน ค่ารักษาพยาบาล เงินสวัสดิการ วันหยุด และวันพักผ่อนต่าง ๆ ที่มีความยุติธรรม

จากการศึกษาความพึงพอใจในงานซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่มีส่วนทำให้การทำงานอย่างใดอย่างหนึ่งขององค์การประสบความสำเร็จและเกิดประสิทธิภาพได้ ผู้วิจัยจึงเลือกแนวคิดของสมิทและคณะ เนื่องจากศึกษาความพึงพอใจในลักษณะทัศนคติต่องานในมิติต่าง ๆ หรือการตอบสนองทางอารมณ์ที่มีต่อลักษณะสำคัญของงาน 5 ด้าน ซึ่งบุคลากรภายในองค์การจะมีความพึงพอใจในงานมากหรือน้อยนั้นขึ้นอยู่กับความรู้ที่บุคคลนั้นประเมินการให้คุณค่ากับงานที่ทำ หากองค์การนั้น ๆ มีปัจจัยที่ใช้เป็นเครื่องมือในการกระตุ้นมาก จะทำให้บุคลากรในองค์การนั้นเกิดความพึงพอใจในงานมากตามไปด้วย อันจะนำมาซึ่งความสุขและความตั้งใจที่ปฏิบัติงาน เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี ทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายขององค์การ

3. การวัดความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาผลการวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นคุณลักษณะทางทัศนคติของบุคคลที่ไม่อาจวัดได้โดยตรง วิธีการวัดความพึงพอใจที่มีอย่างแพร่หลายจำนวนมาก มี 3 วิธี (Cherrington, 1994; Luthan, 1990; Greenberg & Baron, 1993) ได้แก่ การสังเกต การสัมภาษณ์ และการใช้แบบสอบถาม ซึ่งวิธีการสังเกตและการสัมภาษณ์เป็นวิธีการที่ใช้เวลามาก ดังนั้นนักวิชาการจำนวนมากจึงศึกษาและพัฒนาแบบสอบถามเพื่อรวบรวมข้อมูลในการวัดความพึงพอใจในงาน สรุปว่าแบบสอบถามที่ใช้กันมาก ได้แก่ มาตรฐานประเมินค่า (Rating Scale) มาตรฐานใบหน้า (Face Scale) มาตรฐานจำแนก (Semantic Differential Scale) พอจะสรุปได้ว่ามาตรฐานหรือแบบวัดความพึงพอใจในงานที่ได้รับการพัฒนาให้มีคุณภาพดีที่จะนำเสนอมี 3 ชนิด ได้แก่

3.1 แบบสอบถามความพึงพอใจมินนิโซตา (Minnesota Satisfaction Questionnaire : MSQ) Luthan (1990) สรุปว่าแบบสอบถามมินนิโซตาเป็นแบบวัดความพึงพอใจในงานที่ได้รับความนิยมมากแบบวัดหนึ่ง แบบสอบถามเป็นแบบบุคคลเลือกตอบในลักษณะมาตรฐานประเมินค่า (Rating Scale) ตามแบบของLikert แบบสอบถามประกอบด้วยมาตรย่อย (Subscale) รวม 26 มาตร ได้แก่ ความพึงพอใจในผลตอบแทน โอกาสก้าวหน้าในงานอาชีพ เพื่อนร่วมงาน การได้รับการยอมรับ เป็นต้น ต่อมาแบบสอบถามฉบับนี้ได้รับการพัฒนาให้มีความยาวสั้นลงแต่ยังมีคุณภาพคงเดิม แบบวัดประกอบด้วยข้อคำถามเพียง 20 ข้อ

3.2 แบบสอบถามเจดีไอ (JDI : Job Description Index) (Greenberg & Baron, 1993)

สรุปว่าแบบสอบถามเจดีไอ เป็นแบบสอบถามที่ใช้วัดความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน Smith และคณะ คือ ตัวงาน ค่าจ้าง โอกาสก้าวหน้า หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงาน เป็นแบบวัดที่สร้างขึ้นเป็นมาตรฐาน ลักษณะแบบสอบถามในแต่ละด้านเป็นคำคุณศัพท์เกี่ยวกับลักษณะงานแต่ละด้าน ในการตอบแบบสอบถามผู้ตอบจะระบุความคิดเห็น (ใช่หรือไม่ใช่ หรือไม่แน่ใจ) ที่มีต่อลักษณะงานทั้ง 5 ด้านข้างต้น ในปี 1985 แบบสอบถามเจดีไอ ได้ถูกพัฒนาขึ้นในปี 1985 Smith จำนวน 72 ข้อ ซึ่ง อภิสัทธี อนันตนาถรัตน์ (2539) ได้แปลข้อคำถามเป็นภาษาไทย และได้รับการปรับปรุงแก้ไข เพื่อให้ถูกต้องเหมาะสมยิ่งขึ้น โดยศาสตราจารย์ ดร.ชัยพร วิชชาวุธ จำนวน 87 ข้อ แล้วนำไปหาคุณภาพของเครื่องมือกับกลุ่มตัวอย่างพนักงานของบริษัทประกันวินาศภัยต่าง ๆ ที่เป็นนักศึกษาของสถาบันประกันภัยไทย จำนวนทั้งสิ้น 89 คน มาคำนวณค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างข้อคำถามแต่ละข้อ กับผลรวมของข้อคำถามอื่น ทั้งหมดของแบบวัดความพึงพอใจในแต่ละด้าน (Correlated Item – Total Correlation) แล้วนำมาหาค่าสัมประสิทธิ์ความคงที่ภายในแบบแอลฟา (Cronbach's Coefficient of Internal Consistency) โดยคำนวณตามความพึงพอใจในแต่ละด้าน ผลการวิเคราะห์พบว่า ความพึงพอใจในงานของแบบวัดดัชนีพรรณนางาน (JDI) ทั้ง 5 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านรายได้ ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านผู้บังคับบัญชา และด้านเพื่อนร่วมงาน มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา เท่ากับ .81 .88 .87 .88 และ .90 ตามลำดับ และความพึงพอใจในงานของแบบวัดลักษณะงานทั่วไป (JIG) มีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาเท่ากับ .88

3.3 แบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ (PSQ : Pay Satisfaction Questionnaire)

Luthan (1992); Cherrington (1994) สรุปว่าแบบสอบถามความพึงพอใจเกี่ยวกับรายได้ เป็นแบบวัดความพึงพอใจตามสถานปัจจุบัน มีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า 5 ระดับ คล้ายการวัดครอบคลุมเรื่องผลประโยชน์ รายได้จากการเล่นตำแหน่ง ลักษณะการบริหารรายได้ และระดับรายได้

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้เฉพาะแบบวัดดัชนีพรรณนางาน (JDI) ตามแนวคิดของ Smith ฉบับปรับปรุงใหม่ปี 1985 มาใช้เป็นเครื่องมือในการวัดความพึงพอใจในงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยใช้แบบวัดดัชนีพรรณนางาน (JDI) ที่อภิสัทธี อนันตนาถรัตน์ (2539) ได้พัฒนาและปรับปรุงแก้ไขข้อกระทง ซึ่งวัดความพึงพอใจในงาน 5 ข้อ ได้แก่ ด้านลักษณะงาน 18 ข้อ ด้านรายได้ 9 ข้อ ด้านโอกาสก้าวหน้า 9 ข้อ ด้านผู้บังคับบัญชา 18 ข้อ และด้านเพื่อนร่วมงาน 18 ข้อ รวม 72 ข้อ มาดำเนินการปรับปรุงเพื่อให้ใช้กับบริบทของงานวิจัย และหาคุณภาพของแบบวัดก่อนที่จะนำไปใช้ในการวิจัยจริง

4. งานวิจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยจากนักวิชาการในประเทศและต่างประเทศหลาย ๆ ท่าน ที่ศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีดังนี้

เมธี ศรีวริยะเลิศกุล (2542) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงาน ในพนักงานองค์การธุรกิจเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 392 คน พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อหริยา ร่วมวงศ์ (2546) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความพึงพอใจในงาน โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 186 คน ซึ่งผลการศึกษาพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงานที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติ .01 และเมื่อพิจารณารายด้านพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านความสุภาพอ่อนน้อม ด้านความมีน้ำใจนักกีฬา และด้านความสำนึกในหน้าที่มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน

นันท์สภรณ์ อภิศักดิ์กุล (2548) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานปฏิบัติงานในฝ่ายบริการลูกค้า จำนวน 251 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สญา ธีระวณิชตระกูล (2549) ได้ศึกษาความพึงพอใจในงาน ที่จะส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ สังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐ จำนวน 600 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงาน ส่งอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

กรรณิการ์ วัฒนาวิโส (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานประจำ จำนวน 294 คน ผลการศึกษาพบว่า ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

Smith et al. (1983) ได้ทดสอบกับพนักงานธนาคารขนาดใหญ่ 2 แห่ง จำนวน 422 คน ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือเอื้อเฟื้อ และ

พฤติกรรมกรปฏิบัติตามอย่างเชื่อฟัง ซึ่งพบว่าความพึงพอใจในงานมีผล โดยตรงกับพฤติกรรมกร เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งสองแบบ

Karambayya (1989 , cited in Podsakoff et al., 1993) ได้ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่าง ความพึงพอใจและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษากับกลุ่มงาน 18 กลุ่มเป็น พนักงานในส่วนสำนักงาน (White-collar) และพนักงานมืออาชีพ (Professional) จากองค์การ 12 แห่งพบว่า พนักงานที่ถูกประเมินว่ามีระดับความพึงพอใจสูงจะมีการแสดงระดับพฤติกรรมกรเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าพนักงานที่ถูกประเมินว่ามีระดับความพึงพอใจต่ำกว่า

Bolon (1993) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ประเมิน โดยผู้ร่วมงานและที่ประเมิน โดยผู้บังคับบัญชาอย่างมีนัยสำคัญ ความพึงพอใจในค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ประเมิน โดยผู้บังคับบัญชา และพบว่าความพึงพอใจในผู้ร่วมงานเป็นตัวแปรที่สามารถทำนายพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ดีที่สุด

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา ความพึงพอใจในงาน ยังคงเป็นตัวแปรทำนายการเกิด พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การและผลจากการเกิดความพึงพอใจในงาน ส่งผลให้เกิดผล ลัพท์ในทางบวกช่วยให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกิดพฤติกรรมที่พึงประสงค์แก่องค์การได้ใน ที่สุด เมื่อบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเกิดความพึงพอใจในงานแล้ว เข้าก็จะทุ่มเทให้การทำงาน และแสดงพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

1. ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมองค์การ

มีนักวิชาการและนักวิจัยหลายท่านได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การไว้หลากหลาย ซึ่งพอจะสรุปได้ ดังนี้

Organ (1988, cited in Skarlicki & Latham, 1996) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่ได้รับการปฏิบัติจากองค์การและผู้บังคับบัญชาด้วยความ ยุติธรรม

Greenberg (1990) กล่าวว่า ความยุติธรรมองค์การ หมายถึง ความยุติธรรมของ ผลตอบแทนที่องค์การจัดสรรให้กับพนักงานและความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจ เพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์การ

Moorman (1991) กล่าวว่า ความยุติธรรมองค์การ หมายถึง วิธีการหรือแนวทางที่พนักงานใช้ตัดสินว่าพวกเขาได้รับการปฏิบัติในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการทำงานด้วยความยุติธรรม ซึ่งการตัดสินนี้จะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่น ๆ

Folger and Cropanzano (1998 อ้างถึงใน มาร์ตินซ์ศิริ ลิมาภรณ์วณิชย์, 2551) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเกี่ยวข้องกับกฎและบรรทัดฐานทางสังคมที่ควบคุมการจัดสรรผลตอบแทน (ทั้งรางวัลและการลงโทษ) และกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจในด้านอื่น ๆ รวมทั้งการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วย

จากการศึกษา รวบรวมงานวิจัย ได้สรุปความหมายของ การรับรู้ของบุคลากรถึงสิ่งที่ตนได้รับจากองค์การในด้านต่าง ๆ เพื่อตอบสนองสิ่งที่บุคลากรลงทุนให้องค์การว่ามีความยุติธรรม

2. หลักสำคัญที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรม

Sheppard, Lewicki and Minton (1992 อ้างถึงใน ตุลยา เจริญทอง, 2550) กล่าวว่า ความยุติธรรมประกอบด้วยหลักสำคัญ 2 ประการ คือ

2.1 หลักของความสมดุล (Balance) กล่าวคือ บุคคลจะเปรียบเทียบการกระทำของตนกับการกระทำของบุคคลอื่นที่เหมือนกันในสถานการณ์เดียวกัน หากสิ่งที่ลงทุนไปมากกว่าผลตอบแทนที่ได้รับ บุคคลจะรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรม แต่ถ้าหากลงทุนไปมาก และได้ผลตอบแทนมากเช่นเดียวกัน บุคคลจะรู้สึกว่าจะตนได้รับความยุติธรรม ซึ่งแนวคิดดังกล่าวสอดคล้องกับทฤษฎีดุลยภาพของAdam (1965)

การรับรู้ความยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรมในองค์การ ไม่ได้เกิดจากการเปรียบเทียบผลตอบแทนของตนกับบุคคลอื่นเท่านั้น แต่ยังขึ้นอยู่กับความรู้สึกภายในของบุคคลด้วย

2.2 หลักของความถูกต้อง (Correctness) ได้แก่ ความถูกต้องในการตัดสินใจ วิธีปฏิบัติหรือการกระทำต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การหลักของความถูกต้องประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ ความคงที่แน่นอน (Consistency) ความแม่นยำ (Accuracy) ความชัดเจน (Clarity) วิธีที่โปร่งใส (Procedural Thoroughness) ละความสอดคล้องกับคุณธรรมและค่านิยมในเวลานั้น (Compatibility with the morals and values of the times)

3. เป้าหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

Laventhal (1976 cited in Shappard et al., 1992) ได้กล่าวว่า ทั้งบุคคลและองค์การต่างก็ต้องการให้การดำเนินการต่าง ๆ ในองค์การเป็นไปด้วยความยุติธรรม โดยเป้าหมายที่ต้องการให้เกิดความยุติธรรมในองค์การนั้น มีความแตกต่างกัน ซึ่งแบ่งได้เป็น 3 ประการ คือ

3.1 เพื่อให้เกิดประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน (Performance Effectiveness) ซึ่งเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับความสำเร็จของบุคคล โดยเป้าหมายของการมีผลการปฏิบัติงานที่มี

ประสิทธิภาพนี้ ได้แก่ การที่บุคคล กลุ่ม ส่วนงาน และองค์การ สามารถผลิตผลงานที่มีคุณภาพสูง และมีปริมาณมากได้

3.2 เพื่อให้เกิดความรู้สึกในการมีกลุ่มทางสังคม (Sense of Community) โดยที่บุคคล จะพยายามสร้างความรู้สึกว่าเป็นสมาชิกของกลุ่ม มีความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และมีเอกลักษณ์เฉพาะในสังคมที่ตนอยู่ ทั้งในระดับหน่วยงาน แผนก ฝ่าย หรือองค์การ ซึ่งเป้าหมายนี้จะมี ความสำคัญมากขึ้นในองค์การที่มีกลุ่มงาน หรือใช้แนวทางของทีมงานเป็นพื้นฐานในการ ปฏิบัติงาน

3.3 ความมีศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์ (Individual dignity and Humaneness) โดย ผลตอบแทน กระบวนการต่าง ๆ และระบบในองค์การ จะต้องสร้างให้บุคคลรู้สึกว่ามีความเป็นอยู่ ที่ดี (Well-being) มีการคำนึงถึงความเป็นบุคคล และมีการแสดงว่าเห็นคุณค่าของบุคคล (Personal Worth)

จากการศึกษาเป้าหมายทั้ง 3 มักมีความขัดแย้งกันอยู่เสมอ เช่น ในกรณีที่องค์การจ่าย ค่าตอบแทนจำนวนมากให้แก่พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานได้ดี แต่ในขณะที่เดียวกันก็อาจลดความ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันในกลุ่มพนักงาน และอาจทำให้พนักงานบางคนรู้สึกกว่าตนเองไร้คุณค่า หากมีความพยายามที่จะปฏิบัติงานแล้ว แต่ผลการปฏิบัติงานยังไม่ดีพอ

4. ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

จากการศึกษาแนวคิดเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีนักวิชาการท่านอื่น ๆ ได้ ศึกษาและขยายแนวคิด โดยผู้วิจัยนำเสนอวิวัฒนาการของแนวคิดต่าง ๆ ดังนี้

4.1 ทฤษฎีความยุติธรรมด้านผลตอบแทนของHoman

ทฤษฎีของ Homan (1961 อ้างถึงใน ตูลยา เหริชญทอง, 2550) ให้ความสำคัญเกี่ยวกับ ความยุติธรรมในการจัดสรรผลตอบแทน โดยให้ความหมายไว้ว่า เป็นความคาดหวังของบุคคลว่า จะได้รับผลตอบแทนอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้ลงทุนไป บุคคลจะรู้สึก โกรธ หาก รู้สึกว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรม โดยความโกรธของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกันตามระดับของการ รับรู้ความยุติธรรมที่แต่ละคนได้รับในสังคม

ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนกัน บุคคลจะเปรียบเทียบสิ่งที่ตนลงทุนกับสิ่งที่ตนได้รับเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น จากทฤษฎีของโฮแมน สามารถแบ่งปฏิกิริยาเมื่อบุคคลได้รับความไม่ยุติธรรม ออกเป็น 2 ลักษณะ คือ ถ้าสิ่งที่บุคคลได้รับ มีค่าน้อยกว่าสิ่งที่คาดหวัง ก็จะโกรธและแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว และถ้าสิ่งที่บุคคลได้รับมีค่า มากกว่าสิ่งที่คาดหวัง ก็จะเกิดความรู้สึกผิด อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกผิดมักจะไมค่อยเกิดขึ้นเพราะ บุคคลมักจะหาเหตุผลให้กับตัวเองเสมอ เพื่อลดความรู้สึกดังกล่าว

ทฤษฎีไฮแมน ได้กล่าวถึง แนวคิดที่สำคัญ 2 ประการเมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนกัน คือ

1. ถ้าบุคคล 2 คนมีความสัมพันธ์และเกิดการแลกเปลี่ยน ผลตอบแทนที่บุคคลจะได้รับต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมกับต้นทุน โดยคนที่ลงทุนมากกว่าก็ควรจะได้รับผลตอบแทนมากกว่า ส่วนคนที่ลงทุนน้อยก็ควรจะได้รับผลตอบแทนน้อยเช่นเดียวกัน
2. ถ้าใครหรือผลตอบแทนสุทธิต้องมีอัตราส่วนที่เหมาะสมกับการลงทุน เช่น บุคคลที่ลงทุนมากก็ต้องหวังว่าจะได้รับกลับคืนมามาก ส่วนคนที่ลงทุนน้อยกว่าก็ต้องได้รับกลับคืนน้อยกว่า

4.2 ทฤษฎีดุลยภาพของAdams (Theory of Equity)

ทฤษฎีดุลยภาพของAdams เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวกับกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม ที่พัฒนามาจากแนวคิดของHoman และเป็นทฤษฎีที่สามารถใช้ทำนายและอธิบายในแง่พฤติกรรมของบุคคลได้จริง ซึ่งผ่านการทดสอบจากงานวิจัยจำนวนมากตรงกับคำกล่าวในทฤษฎีดุลยภาพที่ว่า บุคคลจะประเมินว่าตนได้รับความยุติธรรมหากสิ่งตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลงทุนไปหรือเปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลอื่นได้รับ และสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาประยุกต์ใช้กับองค์การได้ดี รวมทั้งยังช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมกรของบุคคลในองค์การในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้วย ทฤษฎีดุลยภาพ (Adam, 1965 อ้างถึงใน ตูลยา เจริญทอง, 2550) เป็นการวิเคราะห์ปฏิกริยาของบุคคลแต่ละคน ซึ่งมักกระทำเป็นผู้สังเกต เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนในแง่สิ่งที่ตนลงทุนผลลัพธ์ที่ได้ และการที่ผู้อื่นลงทุนกับผลลัพธ์ที่ผู้อื่นได้รับ แล้วนำสัดส่วนมาเปรียบเทียบกัน โดยสิ่งที่พนักงานลงทุน ได้แก่ ความพยายามที่คนเขาอุทิศให้กับงานหรือองค์การ หรือสิ่งที่พนักงานถือเป็นต้นทุนของพวกเขา เช่น วุฒิการศึกษา ความตั้งใจในการทำงาน ทักษะในการทำงาน ความตรงต่อเวลาของพนักงาน ฯลฯ เป็นต้น สำหรับผลลัพธ์จากการลงทุน ได้แก่ ผลลัพธ์ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนหรือการลงทุนของพนักงานที่ได้รับจากการทำงานและจากองค์การ ผลลัพธ์ที่ได้อาจเป็นสิ่งที่พนักงานอยากได้หรือทำให้พนักงานพึงพอใจ เช่น เงินค่าจ้าง โบนัส สวัสดิการต่าง ๆ การยกย่อง ชมเชย ฯลฯ ซึ่งเรียกว่า ผลลัพธ์เชิงบวก นอกจากนี้ ยังมีผลลัพธ์เชิงลบที่พนักงานจะได้รับจากการแลกเปลี่ยน แม้ว่าพนักงานอาจไม่พอใจกับผลลัพธ์ประเภทนี้ก็ตาม เช่น ความเครียด หรือความเมื่อยล้าจากการทำงาน คำตำหนิจากหัวหน้างาน เป็นต้น สำหรับผู้ที่บุคคลเลือกมาเปรียบเทียบกับนี้ อาจเป็นใครก็ได้ ที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลผู้ทำการเปรียบเทียบไม่ว่าใดก็ตามหนึ่ง เช่น เป็นเพื่อนร่วมงานในองค์การเดียวกัน เป็นคนที่รู้จักทำงานในองค์การอื่น เป็นเพื่อนร่วมงานที่เคยทำงานด้วยกัน คนที่เคยอยู่ในตำแหน่งเดียวกันกับที่ตนทำงานอยู่ หรืออาจเป็นคนที่ต้องไปทำงานด้วยในอนาคต

ทั้งสิ่งที่พนักงานลงทุน และผลลัพธ์จากการลงทุนของพนักงาน ตามความหมายของ Adam (1965) นั้น จะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองข้อด้วยกัน คือ

1. สิ่งนั้นจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange) เช่น เป็นผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยน

2. สิ่งนั้นจะต้องได้รับการยอมรับจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange Process) คือ ฝ่ายนายจ้าง และ/หรือ ฝ่ายลูกจ้าง

ถ้าปราศจากเงื่อนไขทั้งสองข้อนี้ก็ไม่สามารถพิจารณาสิ่งนั้น ๆ ว่าเป็นสิ่งที่พนักงานลงทุน หรือผลลัพธ์จากการลงทุนได้ นอกจากนั้น ตามทฤษฎีดุลยภาพ ของ Adam ตามเงื่อนไขดังกล่าว การลงทุน และผลลัพธ์จากการลงทุน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและดำรงอยู่ตามการรับรู้ (Perception) ของบุคคลหรือพนักงาน ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับสิ่งที่องค์กรถือเป็นเกณฑ์ หรืออาจไม่ตรงกับความเป็นจริงในสถานการณ์ของการแลกเปลี่ยนนั้น ๆ ก็ได้

Adam กล่าวว่า กรณีที่คนเรารับรู้ว่าเขาได้มากกว่าคนอื่น ๆ และได้เปรียบในการลงทุน คือ ลงทุนน้อยแต่ได้ผลตอบแทนมากกว่า ซึ่งอาจทำให้เขารับรู้ความ ไม่ยุติธรรมนั้นความรู้สึกดังกล่าวอาจเกิดขึ้นและหมดไปได้รวดเร็วกว่าในกรณีที่เขาเป็นฝ่ายเสียเปรียบ นอกจากนี้ โดยทั่วไประดับที่กระตุ้นให้เกิดความรู้สึก (Threshold Level) ว่าตนเองเสียเปรียบ ก็จะต่ำกว่าระดับของการรับรู้ว่าเขาเสียเปรียบ กล่าวอย่างง่าย ๆ ก็คือ ถ้าเสียเปรียบเพียงนิดหน่อยก็จะรับรู้ หรือรู้สึกได้ทันทีหรือได้ง่าย แต่ถ้าเป็นกรณีได้เปรียบแล้ว ต้องให้ได้เปรียบมาก ๆ จนถึงระดับหนึ่งเสียก่อน จึงจะรับรู้ถึงความได้เปรียบนั้น นอกจากนั้นแล้ว Adam ยังกล่าวถึงการเปรียบเทียบว่า ในบางกรณีคนเราอาจไม่เกิดการรับรู้ความไม่ยุติธรรม ถึงแม้ว่าตนเองได้ผลลัพธ์ในการทำงานต่ำกว่าการลงทุนลงแรงในการทำงาน ถ้าหากว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ที่ทำงานด้วยกันนั้น ต่างก็ได้รับอัตราส่วนของการเปรียบเทียบดังกล่าวเหมือนกับตนเอง

นอกจากนั้น ทฤษฎีดุลยภาพ ได้กล่าวถึงขั้นตอนต่าง ๆ ที่จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ความไม่ยุติธรรม ดังนี้

1. การที่บุคคลรับรู้ความไม่ยุติธรรม จะเกิดความตึงเครียดขึ้นในตัวบุคคลนั้น
2. ปริมาณความตึงเครียดเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของความไม่ยุติธรรมนั้น
3. ความตึงเครียดที่เกิดขึ้น จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้ทำพฤติกรรมเพื่อลดความตึงเครียด

นั้น

4. แรงจูงใจที่จะทำให้คนเกิดพฤติกรรมเพื่อลดความเครียดจะมีมากแค่ไหนนั้น

ค่าดังกล่าวจะแปรผันเป็นสัดส่วนโดยตรงกับการที่คนเรารับรู้ความยุติธรรมมากเท่าใด เราอาจกล่าวสรุปได้ว่า การรับรู้ความไม่ยุติธรรมจะก่อให้เกิดแรงจูงใจขึ้นในตัวบุคคล ในอันที่จะทำพฤติกรรม

บางอย่าง เพื่อที่จะเปลี่ยนสภาพการณ์ที่เรารับรู้ว่ามียุติธรรม ให้กลับยุติธรรม ตามการรับรู้ของบุคคลที่เปรียบเทียบกับนั้น

5. องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

5.1 องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของ Thibaut และ Walker

องค์ประกอบของ Thibaut and Walker (1978 อ้างถึงใน มาร์ตินชวีร์ ลิมากรณวัฒน์ชัย, 2551) จะมุ่งเน้นการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ โดยมีต้นกำเนิดมาจาก แนวคิดด้านกระบวนการทางกฎหมาย ซึ่งยอมรับโดยทั่วกันว่ากระบวนการตัดสินหรือการพิจารณาที่ยุติธรรม Thibaut and Walker ได้ศึกษาเปรียบเทียบกับกระบวนการแก้ไขข้อพิพาท ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. คู่พิพาท (Two Disputants) ได้แก่ คู่กรณีในศาล
2. การเข้าแทรกแซงโดยกลุ่มที่ 3 (Intervening Third Party) เช่น ผู้พิพากษา
3. กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท (Two Stage of the Dispute-resolution Process) มี

2 ขั้นตอน คือ

3.1 ขั้นตอนของกระบวนการ (Process Stage) ได้แก่ ช่วงระหว่างที่นำหลักฐานมาแสดง

3.2 ขั้นตอนของการตัดสินใจ (Decision Stage) ได้แก่ ช่วงระหว่างที่นำหลักฐานมาใช้ในการแก้ปัญหาข้อพิพาท)

Thibaut and Walker (1978) ได้เปรียบเทียบกระบวนการในการตัดสินใจ โดยแบ่งเป็น 2 กระบวนการ

1. กระบวนการในการตัดสินใจที่ควบคุมโดยบุคคลเพียงคนเดียวทั้งผลการตัดสินและกระบวนการ เช่น ระบบไต่สวนหรือระบบค้นหาความจริง (Inquisitorial System) ระบบนี้ ผู้พิพากษา จะเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลและแสดงหลักฐาน รวมทั้งควบคุมการตัดสินใจของคณะลูกขุนด้วย

2. กระบวนการในการตัดสินใจโดยให้กลุ่มที่ 3 (ผู้พิพากษา) เป็นผู้ตัดสินใจและไม่มีการควบคุมกระบวนการตัดสินใจ เป็นการมองความแตกต่างของระบบกฎหมายได้อย่างชัดเจน เช่น ระบบกล่าวหา (Adversary System) ซึ่งเป็นระบบที่ให้ผู้พิพากษาควบคุมการตัดสินใจของคณะลูกขุน แต่ให้คู่กรณีมีส่วนในกระบวนการด้วย เช่น การคัดเลือกทนายความ หรือการเลือกวิธีการที่จะนำเสนอหลักฐาน เป็นต้น

แนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ คือ บุคคลจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจหากได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ดังนั้น หากคู่พิพาทได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ก็มีแนวโน้มที่จะ

ยอมรับผลการตัดสินใจของคณะลูกขุนว่ามีความยุติธรรมมากกว่าคู่พิพาทที่มีได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ในทำนองเดียวกัน หากองค์กรให้บุคลากรมีส่วนร่วมในกระบวนการต่าง ๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ก็จะทำให้บุคลากรมีการรับรู้ความยุติธรรมมากขึ้น

5.2 สภาพแวดล้อมขององค์กรเป็นตัวกำหนดกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรว่ามีความยุติธรรม ได้แบ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็น 3 ด้าน ดังนี้ (Sheppard et al., 1992 อ้างถึงใน ตุลยา เจริญทอง, 2550)

5.2.1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับมีความสมมูลและถูกต้อง เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง หรือการจัดสรรทรัพยากรในการทำงานให้ ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนเป็นเรื่องที่ผู้นำกล่าวถึงมากที่สุดในเรื่องความยุติธรรมในองค์กร ร่วมกับทฤษฎีดุลยภาพของAdam

Sheppard et al. (1992 อ้างถึงใน ตุลยา เจริญทอง, 2550) กล่าวว่า การทำความเข้าใจเรื่องความยุติธรรมด้านผลตอบแทนจะต้องมองหลาย ๆ แง่มุม โดยได้กล่าวถึงมาตรฐาน 6 ประการ ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจด้านความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ดังนี้

1. มาตรฐานด้านดุลยภาพ (Equity) กล่าวคือ พนักงานควรได้รับผลตอบแทนที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน ทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ
2. มาตรฐานด้านความเสมอภาค (Equality) ตามหลักของมาตรฐานนี้ พนักงานจะได้รับผลตอบแทนที่เท่ากัน แม้ว่าจะมีผลงานและความทุ่มเท ที่แตกต่างกัน โดยถือว่าพนักงานทุกคนล้วนมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์กร ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
3. มาตรฐานด้านความต้องการ (Needs) เพื่อความเท่าเทียมกันในความมีศักดิ์ศรี การดำรงชีวิต อยู่ในฐานะที่มนุษย์เหมือนกัน
4. มาตรฐานด้านความคงที่ภายใน (Internal Consistency) กล่าวคือผลตอบแทนที่พนักงานได้รับต้องอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องของผลการปฏิบัติงาน และความถูกต้องดังกล่าวต้องมีความคงที่ภายในที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับพนักงานทุกคน
5. มาตรฐานด้านกฎหมายและนโยบาย (Law and Policy) หมายความว่า การตัดสินใจผลตอบแทนต้องสอดคล้องกับข้อกฎหมาย แนวปฏิบัติ และนโยบายทางสังคม และพนักงานทุกคน จะต้องได้รับการตัดสินใจภายในกฎเกณฑ์ และนโยบายเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
6. มาตรฐานด้านจุดหมายของการดำรงชีวิต (Station in life) สำหรับเป้าหมายด้านความมีศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์แล้ว ความถูกต้องในการกำหนดผลตอบแทนจะต้องพิจารณา

จากพื้นฐานหรือจุดหมายในการดำเนินชีวิต ดูว่าอะไรที่เหมาะสมกับฐานะ ตำแหน่ง ความอาวุโส ความเชี่ยวชาญ และความเคารพในวิชาชีพนั้น ๆ

5.2.2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice) Sheppard และคณะ กล่าวว่า บุคคลโดยทั่วไปจะมีความเชื่อว่ากระบวนการที่ยุติธรรม จะก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ยุติธรรม และเป็นความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจ เช่น ในการจ่ายค่าตอบแทน นอกจากบุคคลจะประเมินความยุติธรรมในการจัดสรรผลตอบแทนแล้ว ยังประเมินถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจผลตอบแทนว่ามีความยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม และในการตัดสินใจยุติธรรมด้านกระบวนการ เขาได้ใช้หลักความสมดุล (Balance) หลักความถูกต้อง (Correctness) และเป้าหมายของการรับรู้ความยุติธรรมทั้ง 3 ประการ ได้แก่ เป้าหมายด้านการมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน เป้าหมายด้านการบรรลุผลและคงไว้ซึ่งความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป้าหมายด้านความมีเกียรติศักดิ์ศรี เป็นเกณฑ์ที่ทำให้เกิดเป็นมาตรฐานในการตัดสินใจ ดังนี้

กระบวนการจะมีความสมดุล และบรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมในด้านต่าง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อ

การตรวจสอบและความสมดุล (Check and Balance) จะต้องมีการตรวจสอบกระบวนการต่าง ๆ ภายในองค์การอย่างเพียงพอ และมีอคติน้อยที่สุด ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านผลการปฏิบัติงาน

ความสมดุลของอำนาจ (Balance of Power) กระบวนการต่าง ๆ ในองค์การจะต้องไม่ถูกครอบงำโดยกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และจะต้องมีความสมดุลในอำนาจ ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

ความสมดุลในการลงทุน (Balance of Input) กระบวนการที่เปิดโอกาสให้ตัวแทนจากกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในกระบวนการและการตัดสินใจในขั้นสุดท้ายด้วย ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายความยุติธรรมด้านศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์

บุคคลจะรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการก็ต่อเมื่อกระบวนการมีความถูกต้อง การตัดสินใจภายในองค์การต้องมีความแน่นอน และบรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมในด้านต่าง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อ

ความเป็นกลาง (Neutral) ข้อมูลที่จะนำมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจนั้นจะต้องมีความเป็นกลาง มีรายละเอียดที่ถูกต้องแม่นยำ เชื่อถือได้ และต้องผ่านกระบวนการทบทวนตรวจสอบก่อนที่จะนำเอาไปใช้ เพื่อจะช่วยให้เกิดความมั่นใจในเป้าหมายด้านผลการปฏิบัติงาน

กระบวนการต้องมีความคงที่แน่นอน (Consistency with Specified Procedures) กระบวนการที่กำหนดขึ้นต้องเป็นที่น่าไว้วางใจและเชื่อถือได้ มีมาตรฐานเดียวกันของการนำไปปฏิบัติ แม้ว่าจะต่างเวลาหรือต่างบุคคลก็ตาม ซึ่งจะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงานในองค์กร

สถานะของบุคคลในกลุ่ม (Standing) บุคคลจะต้องได้รับการปฏิบัติด้วยวิธีการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน ในฐานะที่บุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือองค์กร เพื่อจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายความยุติธรรมด้านความมีศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์

5.2.3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (Systematic Justice) ความยุติธรรมด้านระบบเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์กร ซึ่งเป็นตัวกำหนดกระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรว่ามีความยุติธรรม เช่น ระบบการบังคับบัญชา การสร้างข้อมูล กระบวนการของข้อมูล และระบบการรับข้อมูลในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยาก โดยเฉพาะคนที่อยู่นอกองค์กร และไม่ได้รับรู้ในกระบวนการตัดสินใจ และในการตัดสินใจความยุติธรรมด้านระบบ เขาได้ใช้หลักความสมดุล (Balance) หลักความถูกต้อง (Correctness) และเป้าหมายของการรับรู้ความยุติธรรมทั้ง 3 ประการ ได้แก่ เป้าหมายด้านการมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน เป้าหมายด้านการบรรลุผลและคงไว้ซึ่งความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป้าหมายด้านความมีเกียรติศักดิ์ศรี เป็นเกณฑ์ที่ทำให้เกิดเป็นมาตรฐานในการตัดสินใจ ดังนี้

บุคคลจะรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบก็ต่อเมื่อกระบวนการมีหลักความสมดุล และบรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมในด้านต่าง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อ

การควบคุมการกระทำผิด (Control of Abuse) จะทำให้บรรลุเป้าหมายด้านผลการปฏิบัติงานในตำแหน่งใด ๆ ได้รับอำนาจ หรือใช้ประโยชน์จากการมีอำนาจนั้นเกินสมควร ซึ่งการป้องกันทำได้ด้วยวิธีการง่าย ๆ เช่น การกำหนดขอบเขตและวิธีการทำงานให้มีความชัดเจน จนกระทั่งถึงวิธีการคานอำนาจกัน หรือการให้โอกาสพนักงานในการร้องขอ ให้มีการทบทวนเกี่ยวกับการตัดสินใจของผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ได้

ความครอบคลุม (Incursion) ช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กล่าวคือ พนักงานทุกคนจะต้องอยู่ภายใต้ระบบเดียวกัน และมีความครอบคลุมถึงผลประโยชน์หรือผลกระทบจากระบบ ที่ทุกคนสมควรจะได้รับนั้น ๆ ไว้ด้วยกันอย่างเท่าเทียมกัน

โอกาส(Opportunity) โอกาสที่บุคคลจะได้เข้าถึงระบบ หรือเป็นส่วนหนึ่งของระบบ ซึ่งมีความสัมพันธ์กับเป้าหมายด้านความมีเกียรติและภาคภูมิใจในความเป็นมนุษย์ เช่น คนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมสมควรจะได้รับการจ้างให้ทำงาน แต่ก็อาจเป็นไปได้ ระดับของงานอาจทำให้บุคคลไม่สามารถเข้าถึงระบบของงานที่มีอยู่อย่างเท่าเทียมกัน เช่น การเรียนแพทย์ต้องเสียค่าใช้จ่าย

สูง จึงมีคนจำนวนหนึ่งที่ไม่สามารถจะเรียนแพทย์ได้ หรือไม่ได้อยู่ในกลุ่มที่มีโอกาสได้รับทุนให้เรียนได้ ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าคนยากจน ไม่สามารถเข้าสู่ระบบการศึกษาดังกล่าวได้ เหมือนกับคนรวย ทั้งนี้ความเสมอภาคของ โอกาสจะเกิดขึ้นได้เมื่อเปิด โอกาสมีการแข่งขันอย่างเท่าเทียมกัน โดยการแข่งขันจะมีความเท่าเทียมกันได้ ผู้ที่แข่งขันจะต้องมีคุณสมบัติประจำตัวที่เท่าเทียมกันด้วย

บุคคลจะรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบก็ต่อเมื่อกระบวนการมีหลักความถูกต้อง และบรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมในด้านต่าง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อ

การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Responsive to Change) เมื่อบุคคลหรือสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลง ระบบหรือกระบวนการควรมีการเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็น เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยหลักของความถูกต้อง ในการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ ก็คือ ต้องมีความสมดุลระหว่างความมีเสถียรภาพและการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ความเชื่อใจของระบบและการเปลี่ยนแปลง โดยไม่มีการควบคุมอาจทำให้เกิดความไม่ยุติธรรมขึ้น นอกจากนี้การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงยังช่วยให้ระบบปรับตัวอยู่ได้ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง เช่น การเปลี่ยนแปลงการจ่ายค่าจ้าง และผลประโยชน์แก่พนักงานหญิง จะช่วยให้ระบบการจ่ายผลตอบแทนขององค์การมีความยุติธรรมมากขึ้น

ความมีเสถียรภาพของระบบ (Stability) เสถียรภาพและความแน่นอนเป็นสิ่งที่ต้องการให้มากที่สุดในระบบ เพราะระบบจะถูกมองว่าไม่ยุติธรรม ถ้าไม่สามารถใช้วิธีการแก้ปัญหาด้านกระบวนการหรือผลตอบแทนให้เหมือนกันได้ในสถานการณ์ที่เหมือนกัน แต่ในเวลาหรือบุคคลที่แตกต่างกัน กล่าวคือ แม้ผู้กระทำจะเปลี่ยนแต่ระบบก็ไม่ควรจะเปลี่ยนแปลง

กระทำให้ระบบมีความถูกต้องตามกฎหมายและสนับสนุนให้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง (Legitimates and Sustains "real" Interests) ระบบต่าง ๆ ที่องค์การกำหนดขึ้นต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย และต้องมุ่งประโยชน์ที่แท้จริงที่บุคลากรควรได้รับ

สำหรับการศึกษาวิจัยนี้ผู้วิจัยขอเลือกใช้แนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของ Sheppard และคณะ ซึ่งเป็นแนวคิดที่ประยุกต์มาจากแนวคิดของนักวิชาการในอดีตมาแล้ว ผู้วิจัยเชื่อว่า ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนเป็นการประเมินความยุติธรรม ผลที่ได้รับจากการทำงาน เช่น ค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งในหน่วยงาน การจัดสรรให้ทรัพยากรในการทำงานต่าง ๆ เป็นต้น ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ในการกำหนดผลตอบแทนเกิดขึ้น เมื่อบุคคลตัดสินใจกระบวนการว่ามีการตัดสินใจในการกำหนดผลตอบแทนอย่างไร เช่น นอกจากที่จะประเมินความยุติธรรมของจำนวนค่าตอบแทนที่ได้รับแล้ว บุคคลอาจประเมินกระบวนการในการตัดสินใจในการขึ้นค่าตอบแทนด้วย ความยุติธรรมด้านระบบ ซึ่งประเมินถึงแหล่งการเกิดให้มีกระบวนการนั้น มัก

พิจารณาถึงขอบเขตกว้าง ๆ ขององค์การที่กระบวนการได้เกิดขึ้น เช่น ด้านระบบอำนาจ หรือด้าน ข้อมูลข่าวสารที่ให้ กระบวนการสื่อสารและการ ได้รับข่าวสาร ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ นั้นการประเมินจะต้องผ่านในทั้ง 3 ระดับ กล่าวคือ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการที่เกิดขึ้นและ ดำเนินการเพื่อให้ผลตอบแทน และด้านระบบซึ่งผลตอบแทนและกระบวนการได้เกิดขึ้น

6. งานวิจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผู้วิจัยได้รวบรวมงานวิจัยจากนักวิชาการในประเทศและต่างประเทศหลาย ๆ ท่าน ที่ ศึกษาปัจจัยด้านทัศนคติที่ส่งผลต่อการเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้

ภริช ฃ นคร (2548) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานระดับปฏิบัติการ จำนวน 150 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

มาร์ณชศวีร์ ลิมาภรณ์วณิชย์ (2551) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็น พนักงานปฏิบัติงาน จำนวน 206 คน พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงาน ผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติที่ระดับ .01 และเป็นตัวแปรทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

Moorman (1991) ได้ศึกษาตัวแปรระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ โดยศึกษาจากพนักงาน 225 คน ของบริษัทขนาดกลาง 2 แห่ง พบว่าผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ คือ การที่พนักงานการรับรู้ความยุติธรรมจะ ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์

Niehoff and Moorman (1993) ศึกษาเรื่องความยุติธรรมขององค์การ ความพึงพอใจใน งาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมี อิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ อิทธิพลทางอ้อมมีตัวแปร ความพึงพอใจในงาน

Organ and Ryan (1995) พบว่า ตัวแปรความพึงพอใจ ในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในมิ ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์การ

Moideenkutty, Blau, Kumar and Nalakath (2006) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งศึกษากับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกจ้าง พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ (Procedural Justice) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่าพฤติกรรมการตามบทบาทหน้าที่

จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมา ความยุติธรรมขององค์การ เป็นตัวแปรที่สะท้อนถึงการบริหารจัดการในองค์การต่อขวัญกำลังใจของบุคลากรและการแสดงพฤติกรรมในองค์การ หากบุคคลรับรู้ว่าเขาไม่ได้รับความยุติธรรม พนักงานก็จะลดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีลง

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ ความพึงพอใจในงาน และความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยใช้แบบสอบถามที่พัฒนาจากการค้นคว้า รวบรวมข้อมูลทางเอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องมาใช้เป็นเครื่องมือในการวิจัย ประกอบด้วยขั้นตอนการดำเนินการที่สำคัญ ดังต่อไปนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล
3. การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ
4. การเก็บรวบรวมข้อมูล
5. การวิเคราะห์ข้อมูล

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการวิจัย ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ แห่งหนึ่ง ทั้งหมดจำนวน 801 คนที่ปฏิบัติอยู่ในสังกัดของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ประจำปีการศึกษา 2552 (ข้อมูล ณ วันที่ 22 เมษายน 2552 งานทะเบียนประวัติ กองการเจ้าหน้าที่) ผู้วิจัยได้สำรวจจำนวนของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ โดยแบ่งเป็น คณะ/วิทยาลัย / สำนัก / สถาบัน ตามประชากรและจำนวนที่ใช้ในการศึกษาวิจัย ดังตารางที่ 1

ตารางที่ 3-1 จำนวนประชากรบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง

ประเภทบุคลากร สายสนับสนุนวิชาการ	จำนวน (คน)
ข้าราชการ	143
พนักงานบประมาณแผ่นดิน	70
พนักงานบประมาณรายได้	588
รวม	801

ที่มา กองการเจ้าหน้าที่, 2552

โดยผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้เป็นจำนวน 267 คน โดยใช้สูตรของยามเน่ (Yammane, 1967, pp. 886-887) และมีความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่างที่ระดับ 0.05 ดังนี้

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

โดย	n แทน	ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง
	N แทน	ขนาดของประชากร
	e แทน	ค่าความคลาดเคลื่อนของกลุ่มตัวอย่าง

สำหรับการสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Stratified Sampling) มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1. จำแนกประชากรออกเป็นกลุ่ม ๆ ตามลักษณะที่เหมือน หรือคล้ายคลึงกัน ตามข้อบังคับมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ว่าด้วยการแบ่งส่วนงานภายในส่วนงาน พ.ศ. 2551 ดังตารางที่ 3-2

ตารางที่ 3-2 จำนวนกลุ่มตัวอย่างของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จำแนกตามการแบ่งส่วนงาน

ส่วนงาน	จำนวน ประชากร	สัดส่วน ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
1. คณะพยาบาลศาสตร์	40	4.99	13
2. คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์	55	6.87	18
3. คณะวิทยาศาสตร์	55	6.87	18
4. คณะวิศวกรรมศาสตร์	51	6.37	17
5. คณะศึกษาศาสตร์	40	4.99	13
6. คณะศิลปกรรมศาสตร์	21	2.62	7
7. คณะสาธารณสุขศาสตร์	29	3.62	10
8. คณะโลจิสติกส์	8	1.00	3
9. คณะแพทยศาสตร์	6	0.75	2
10. คณะวิทยาศาสตร์การกีฬา	6	0.75	2
11. คณะการแพทย์แผนไทยฯ	5	0.62	2

ตารางที่ 3-2 (ต่อ)

ส่วนงาน	จำนวน ประชากร	สัดส่วน ร้อยละ	จำนวน กลุ่มตัวอย่าง
12. คณะกรรมการและการท่องเที่ยว	11	1.37	4
13. คณะรัฐศาสตร์และนิติศาสตร์	7	0.87	2
14. วิทยาลัยพาณิชยศาสตร์	55	6.87	18
15. วิทยาลัยการบริหารรัฐกิจ	47	5.87	16
16. วิทยาลัยนานาชาติ	9	1.12	3
17. สำนักงานอธิการบดี	257	32.08	86
18. สำนักคอมพิวเตอร์	39	4.87	13
19. สำนักหอสมุด	60	7.49	20
รวม	801	100	267

ที่มา กองการเจ้าหน้าที่, 2552

2. แบ่งจำนวนขนาดของกลุ่มตัวอย่างออกตามจำนวนกลุ่มประชากร โดยใช้สัดส่วนของประชากรแต่ละกลุ่มเป็นตัวแบ่ง

3. เลือกผู้ที่จะมาเป็นตัวอย่างด้วยการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับสลากกลุ่มหารายชื่อของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ในแต่ละหน่วยงานตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดขึ้นมา

4. รวบรวมรายชื่อ สถานที่ติดต่อของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ที่อยู่ในกลุ่มตัวอย่างที่สุ่มได้ในขั้นที่ 3 เพื่อทำการส่งแบบสอบถาม ไปเก็บข้อมูล โดยใช้วิธีการเดินทางไปเก็บด้วยตนเอง และส่งผ่านทางหน่วยสารบรรณ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม ซึ่งแบ่งเป็น 4 ส่วน ประกอบด้วย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปส่วนบุคคล ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบเลือกตอบ ได้แก่ เพศ อายุ อายุการทำงาน ประเภทบุคลากรสายสนับสนุน จำนวน 5 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน มี 5 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามดัชนีพรรณนางาน (Job Descriptive Index) โดย สมิทซ์และคณะ ซึ่งอภิสิทธิ์ อนันตานาถรัตน์ (2539) ได้แปลข้อเป็นภาษาไทย มีข้อคำถามจำนวนทั้งสิ้น 72 ข้อ ผู้วิจัยจึงนำมาปรับให้เข้ากับงานวิจัยครั้งนี้ มีข้อคำถามในแต่ละด้าน จำนวน 28 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 3-3 จำนวนข้อคำถามความพึงพอใจในงานจำแนกตามรายด้าน

ความพึงพอใจในงาน	จำนวนข้อคำถาม
1. ด้านลักษณะงาน ข้อที่ 1-6	6
2. ด้านรายได้ ข้อที่ 7-10	4
3. ด้านโอกาสความก้าวหน้า ข้อที่ 11-14	4
4. ด้านผู้บังคับบัญชา ข้อที่ 15-20	6
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน ข้อที่ 21-28	9

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประเมินมาตราวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ให้เลือกตอบตามความรู้สึกของผู้ตอบ ดังนี้

ตารางที่ 3-4 แบบมาตราวัดการประมาณค่าความพึงพอใจในงาน

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน ข้อคำถามในเชิงบวก	ระดับคะแนน ข้อคำถามในเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การแปลผลจากคะแนนแบบสอบถาม ทำโดยรวมคะแนนจากแบบสอบถามทุกข้อเข้าด้วยกัน ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นไปในเชิงบวก ได้คะแนนรวมสูง หมายความว่า ผู้ตอบ

แบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องนั้นสูง แต่ถ้าเป็นไปในเชิงลบ คะแนนรวมที่ได้ต่ำ หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องนั้นต่ำ

การพิจารณาการวัดระดับความคิดเห็น พิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนน ซึ่งได้มาจากการนำ คะแนนรวมของแบบสอบถามทุกข้อมาหารด้วยจำนวนข้อของแบบสอบถาม ในการศึกษานี้ ผู้วิจัยได้แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยใช้สูตร การหาความกว้างของอัตรภาคชั้น (รัตนาศิริพานิช, 2535) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อัตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของระดับคะแนน ดังนี้
ช่วงคะแนน 1.00 – 2.33 กำหนดให้เป็นความพึงพอใจในงาน ระดับต่ำ
ช่วงคะแนน 2.34 – 3.66 กำหนดให้เป็นความพึงพอใจในงาน ระดับปานกลาง
ช่วงคะแนน 3.67 – 5.00 กำหนดให้เป็น ความพึงพอใจในงาน ระดับสูง

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความยุติธรรมต่อองค์กรมี 3 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้นำแบบสอบถาม ของ ภัทธณฤณ พันธุ์สีดา (2543) ที่ได้สร้างขึ้นตามแนวคิดของ Folger and Konovsky (1989) Niehoff and Moorman (1993) โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน มีจำนวนทั้งสิ้น 41 ข้อ ผู้วิจัยจึงนำมาปรับ ให้เข้ากับงานวิจัยครั้งนี้ จำนวน 22 ข้อ ดังนี้

ตารางที่ 3-5 จำนวนข้อคำถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจำแนกตามรายด้าน

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	จำนวนข้อคำถาม
1. ด้านผลตอบแทน ข้อที่ 1 - 7	7
2. ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ข้อที่ 8-15	7
3. ด้านระบบ ข้อที่ 16-22	5

ลักษณะของแบบสอบถามเป็นแบบประเมินมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ให้เลือกตอบตามความรู้สึกของผู้ตอบ ดังนี้

ตารางที่ 3-6 แบบมาตรวัดการประมาณค่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน ข้อคำถามในเชิงบวก	ระดับคะแนน ข้อคำถามในเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การแปลผลจากคะแนนแบบสอบถาม ทำโดยรวมคะแนนจากแบบสอบถามทุกข้อเข้าด้วยกัน ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นไปในเชิงบวก ได้คะแนนรวมสูง หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องนั้นสูง แต่ถ้าเป็นไปในเชิงลบ คะแนนรวมที่ได้ต่ำ หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องนั้นต่ำ

การพิจารณาการวัดระดับความคิดเห็น พิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนน ซึ่งได้มาจากการนำคะแนนรวมของแบบสอบถามทุกข้อมาหารด้วยจำนวนข้อของแบบสอบถาม ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยใช้สูตรการหาความกว้างของอัตราภาคชั้น (รัตนาศิริพานิช, 2535) ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{อัตราภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5 - 1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของระดับคะแนน ดังนี้ ช่วงคะแนน 1.00 – 2.33 กำหนดให้เป็นการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ระดับต่ำ

ช่วงคะแนน 2.34 – 3.66 กำหนดให้เป็นการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
ระดับปานกลาง

ช่วงคะแนน 3.67 – 5.00 กำหนดให้เป็นการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ระดับสูง
ส่วนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ มี 5 ด้าน ซึ่งผู้วิจัยได้นำข้อคำถามของออร์แกน (Organ, 1988) ซึ่งแบ่งออกเป็น 5 ด้าน จำนวนทั้งสิ้น 30 ข้อ มาปรับให้เข้างานวิจัยครั้งนี้

ตารางที่ 3-7 จำนวนข้อคำถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจำแนกตามรายด้าน

พฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	จำนวนข้อคำถาม
1. พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	ข้อที่ 1 - 6
2. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	ข้อที่ 7-12
3. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	ข้อที่ 13-18
4. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	ข้อที่ 19 – 24
5. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	ข้อที่ 23-30

ลักษณะของแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 , 3 และ 4 เป็นแบบประเมินมาตรวัดการประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (Likert Scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ให้เลือกตอบตามความรู้สึกของผู้ตอบ ดังนี้

ตารางที่ 3-8 แบบมาตรวัดการประมาณค่าพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ระดับความคิดเห็น	ระดับคะแนน ข้อคำถามในเชิงบวก	ระดับคะแนน ข้อคำถามในเชิงลบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	1
เห็นด้วย	4	2
ไม่แน่ใจ	3	3
ไม่เห็นด้วย	2	4
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	5

การแปลผลจากคะแนนแบบสอบถาม ทำโดยรวมคะแนนจากแบบสอบถามทุกข้อเข้าด้วยกัน ถ้าผู้ตอบแบบสอบถามเป็นไปในเชิงบวก ได้คะแนนรวมสูง หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องนั้นสูง แต่ถ้าเป็นไปในเชิงลบ คะแนนรวมที่ได้ต่ำ หมายความว่า ผู้ตอบแบบสอบถามมีความคิดเห็นในเรื่องนั้นต่ำ

การพิจารณาการวัดระดับความคิดเห็น พิจารณาจากค่าเฉลี่ยคะแนน ซึ่งได้มาจากการนำคะแนนรวมของแบบสอบถามทุกข้อมาหารด้วยจำนวนข้อของแบบสอบถาม ในการศึกษารั้งนี้ ผู้วิจัยได้แบ่งระดับความคิดเห็นเป็น 3 ระดับ คือ ระดับสูง ระดับปานกลาง และระดับต่ำ โดยใช้สูตรการหาความกว้างของอัตรภาคชั้น (รัตนาศิริพานิช, 2535) ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{อัตรภาคชั้น} &= \frac{\text{ค่าสูงสุด} - \text{ค่าต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5 - 1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

จากหลักเกณฑ์ดังกล่าว ผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมายของระดับคะแนน ดังนี้ ช่วงคะแนน 1.00 – 2.33 กำหนดให้เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับต่ำ

ช่วงคะแนน 2.34 – 3.66 กำหนดให้เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับปานกลาง

ช่วงคะแนน 3.67 – 5.00 กำหนดให้เป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การระดับสูง

การสร้างและหาคุณภาพเครื่องมือ

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นไปตรวจสอบคุณภาพ ดังนี้

1. การหาความตรง (Validity) ผู้วิจัยหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เพื่อพิจารณาแบบสอบถามให้สามารถวัดได้ครอบคลุมตามเกณฑ์ที่กำหนด โดยนำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยปรับปรุงขึ้น ให้อ่านกับผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 คน เป็นผู้พิจารณาข้อความแต่ละข้อว่ามีความครอบคลุมของเนื้อหาและภาษาที่ใช้สำหรับแบบสอบถามหรือไม่ แล้วนำผลคะแนนที่ได้มาหาค่าความตรงตามเนื้อหา (Item Objective Congruence Index หรือ IOC) เลือกข้อคำถามที่มีคะแนนเฉลี่ยตั้งแต่

0.50 ถึง 1.00 ดังนั้นผู้วิจัยจึงตัดข้อคำถามที่มีค่าคะแนนเฉลี่ยต่ำกว่า 0.50 ออกไป (รายละเอียดในภาคผนวก ก)

แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ตัดข้อคำถามออกไป 6 ข้อ ได้แก่ ข้อคำถามที่ 10, 12, 18, 19, 26 และ 28 เหลือข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก 17 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-5, ข้อ 7-8, ข้อ 11, ข้อ 13-17 และ ข้อ 21-24 และมีข้อคำถามทางลบ 5 ข้อ ได้แก่ ข้อ 6, ข้อ 9, ข้อ 20, ข้อ 25 และ ข้อ 27

แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ตัดข้อคำถามออกไป 2 ข้อ ได้แก่ ข้อคำถามที่ 9 และ 20 เหลือข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก 17 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-2, ข้อ 4-8, ข้อ 10-13, ข้อ 15-19 และ ข้อ 22 และมีข้อคำถามทางลบ 3 ข้อ ได้แก่ ข้อ 3, ข้อ 14, และ ข้อ 21

แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตัดข้อคำถามออกไป 5 ข้อ ได้แก่ ข้อคำถามที่ 5, 16, 19, 27 และ 29 เหลือข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวก 23 ข้อ ได้แก่ ข้อ 1-4, ข้อ 6-15, ข้อ 17-18, ข้อ 20-21, ข้อ 24-26, ข้อ 28 และ ข้อ 30 และมีข้อคำถามทางลบ 2 ข้อ ได้แก่ ข้อ 22 และ ข้อ 23

2. นำแบบสอบถามที่ตัดข้อคำถามที่มีค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาต่ำกว่า 0.50 ออกไปแล้ว นำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try-out) กับพนักงานที่มีลักษณะคล้ายกับประชากรที่ศึกษาจำนวน 30 คน เพื่อนำมาคำนวณหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างข้อคำถามเดียวกับข้อคำถามรวม (Item-total Correlation) ตามสูตรสหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) และหาความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด (Reliability) ตามสูตรสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนนาค (Cronbach's Alpha Coefficient) จะต้องมีค่าความเที่ยงไม่ต่ำกว่า 0.70 ได้ผลดังนี้ (รายละเอียดผลการวิเคราะห์ ภาคผนวก ก)

2.1 เครื่องมือวัดความพึงพอใจในงาน มีค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

2.1.1 ด้านลักษณะงาน	มีค่าความเชื่อมั่น .8881
2.1.2 ด้านรายได้	มีค่าความเชื่อมั่น .9248
2.1.3 ด้านโอกาสความก้าวหน้า	มีค่าความเชื่อมั่น .9551
2.1.4 ด้านผู้บังคับบัญชา	มีค่าความเชื่อมั่น .9076
2.1.5 ด้านเพื่อนร่วมงาน	มีค่าความเชื่อมั่น .9259

2.2 เครื่องมือวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีค่าความเชื่อมั่น ดังนี้

2.2.1 ด้านผลตอบแทน	มีค่าความเชื่อมั่น .9283
2.2.2 ด้านกระบวนการ	มีค่าความเชื่อมั่น .9236

ในการกำหนดผลตอบแทน

2.2.3 ด้านระบบ	มีค่าความเชื่อมั่น .7202
2.3 เครื่องมือวัดพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	มีค่าความเชื่อมั่น ดังนี้
2.3.1 พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	มีค่าความเชื่อมั่น .9744
2.3.2 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่	มีค่าความเชื่อมั่น .7162
2.3.3 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น	มีค่าความเชื่อมั่น .7000
2.3.4 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	มีค่าความเชื่อมั่น .7000
2.3.5 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	มีค่าความเชื่อมั่น .9156

การเก็บรวบรวมข้อมูล

1. ผู้วิจัยทำหนังสือจากคณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว มหาวิทยาลัยบูรพา ขอความอนุเคราะห์ จากผู้อำนวยการกองการเจ้าหน้าที่ ในการเก็บข้อมูล
2. ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการพัฒนาคุณภาพแล้ว ไปแจกบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ด้วยตนเอง ซึ่งก่อนทำการเก็บรวบรวมข้อมูล ได้ชี้แจงให้กลุ่มตัวอย่างเข้าใจในวัตถุประสงค์ของการวิจัย และอธิบายว่าการเข้าร่วมวิจัยจะไม่ส่งผลกระทบต่อการเงินเดือนใด ๆ กลุ่มตัวอย่างไม่ต้องระบุชื่อหรือหน่วยงานที่สังกัด และการวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยจะ แสดงผลในภาพรวม และผู้วิจัยนัดวันไปเก็บแบบสอบถามโดยให้ระยะเวลาการกรอกข้อมูล 3 สัปดาห์ ซึ่งเก็บแบบสอบถามช่วงเดือนมีนาคม ถึง เดือนเมษายน พ.ศ.2553
3. ผู้วิจัยตรวจสอบแบบสมมุติฐานของแบบสอบถามที่ได้รับกลับคืนมาแต่ละฉบับ มีจำนวนทั้งสิ้น 244 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดที่เก็บรวบรวม
4. ลงรหัสและบันทึกข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ เพื่อนำผลไปทำการวิเคราะห์ข้อมูลต่อไป

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติในการประมวลผลและการวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากแบบสอบถาม ดังนี้

1. วิเคราะห์ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง โดยสถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent)

2. การวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สถิติที่ใช้คือ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

3. การทดสอบสมมติฐานของตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product-moment Correlation Coefficient) การทดสอบสมมติฐานใช้ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

4. การหาอิทธิพลและอำนาจการทำนายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)

บทที่ 4

ผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง “ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง” ผู้วิจัยได้จัดทำการแจกแบบสอบถามไปยังกลุ่มตัวอย่างจำนวนทั้งสิ้น 267 ชุด ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามที่มีคำตอบครบถ้วนสมบูรณ์กลับคืน มาจำนวนทั้งสิ้น 244 ชุด คิดเป็นร้อยละ 84 ของจำนวนแบบสอบถามทั้งหมดที่ส่งไป ทั้งนี้ผู้วิจัยได้นำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ผลและนำเสนอผลการวิจัย โดยแบ่งการนำเสนอออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ส่วนที่ 2 ระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ส่วนที่ 3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

จากการแสดงข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ส่วนมากเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เป็นเพศชาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 เป็นเพศหญิงจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุในช่วง 31 – 45 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาคือกลุ่มอายุในช่วงน้อยกว่า 31 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 และกลุ่มอายุในช่วง 46 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุงานน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาอยู่ในช่วง 10 – 15 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 รองลงมาอยู่ในช่วง 16-21 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และอายุงาน 22 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 12 บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ส่วนมากเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (เงินรายได้) จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (เงินแผ่นดิน) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 และข้าราชการ มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2 ดังตารางที่ 4-1

ตารางที่ 4-1 การแจกแจงความถี่ และค่าร้อยละจำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (n = 244 คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	69	30.8
หญิง	155	69.2
2. อายุ		
น้อยกว่า 31 ปี	91	40.6
31 ปี – 45 ปี	102	45.5
46 ปีขึ้นไป	31	13.8
3. อายุงาน		
น้อยกว่า 10 ปี	140	62.5
10 ปี – 15 ปี	39	17.4
16 ปี – 21 ปี	33	14.7
22 ปีขึ้นไป	12	5.4
4. ประเภทของบุคลากร		
ข้าราชการ	34	15.2
พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินแผ่นดิน)	48	21.4
พนักงานมหาวิทยาลัย (เงินรายได้)	142	63.4

ส่วนที่ 2 ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ระดับความพึงพอใจในงาน และระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

2.1 ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการศึกษาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า พฤติกรรมกรกรเป็นสมาชิกที่ดีโดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในแต่ละด้าน พบว่า พฤติกรรมกรดำเนินถึงผู้อื่น พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย คือ

4.13 3.86 3.70 และ 3.67 ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64 ดังตารางที่ 4-2

ตารางที่ 4-2 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับคะแนน
1.พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือผู้อื่น	3.85	0.67	สูง
2.พฤติกรรมกรความสำนึกในหน้าที่	3.70	0.61	สูง
3.พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น	4.13	0.64	สูง
4.พฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น	3.67	0.67	สูง
5.พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ	3.65	0.69	ปานกลาง
โดยรวม	3.80	0.51	สูง

2.2 ระดับความพึงพอใจในงาน

จากการศึกษาระดับความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.50 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสความก้าวหน้า และด้านรายได้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.62 3.32 3.11 และ 3.02 ตามลำดับ ดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4-3 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของความพึงพอใจในงาน

ความพึงพอใจในงาน	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับคะแนน
1.ด้านลักษณะงาน	3.95	0.60	สูง
2.ด้านรายได้	3.02	0.64	ปานกลาง
3.ด้านโอกาสความก้าวหน้า	3.11	0.88	ปานกลาง
4.ด้านผู้บังคับบัญชา	3.32	0.81	ปานกลาง
5.ด้านเพื่อนร่วมงาน	3.62	0.71	ปานกลาง
โดยรวม	3.50	0.50	ปานกลาง

2.3 ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

จากการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 เมื่อพิจารณาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน 3.14 ด้านระบบ 3.14 และด้านผลตอบแทน 3.13 ดังตารางที่ 4-4

ตารางที่ 4-4 ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน	ระดับคะแนน
1.ด้านผลตอบแทน	3.13	0.62	ปานกลาง
2.ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน	3.14	0.79	ปานกลาง
3.ด้านระบบ	3.14	0.68	ปานกลาง
โดยรวม	3.14	0.61	ปานกลาง

ส่วนที่ 3 การทดสอบสมมติฐาน

3.1 สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

3.2 สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนด ผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการทดสอบค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน และการ รับรู้ความยุติธรรมในองค์การ 3 ด้าน จำแนกรายรวม และรายด้านกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ โดยวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) พบว่า ความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ รายรวม ($r = .444$) ผลการวิจัย จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างความ พึงพอใจในงาน รายด้าน มีดังนี้

ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงานมีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .455, p < .05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่าความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .135, p < .05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.2 ที่ว่า ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .371, p < .05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.3 ที่ว่า ความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทาง สถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r = .233, p < .05$)

จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.4 ที่ว่า ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r=.287, p<.05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.5 ที่ว่า ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r=.316, p<.05$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และผลการทดสอบสหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การรายด้าน มีดังนี้

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r=.199, p<.05$) จึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 2.1 ที่ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r=.300, p<.05$) จึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 2.2 ที่ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($r=.315, p<.05$) จึงยอมรับสมมติฐานย่อยที่ 2.3 ที่ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ดังตารางที่ 4-5

ตารางที่ 4-5 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน การรับรู้ความยุติธรรม
ในองค์การโดยรวมและรายด้าน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวม

ตัวแปร	r	p-value
1.ความพึงพอใจในงาน (รวม)	.444 *	.000
2. ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน	.455 *	.000
3. ความพึงพอใจในงานด้านรายได้	.135 *	.044
4. ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน	.371 *	.000
5. ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา	.233 *	.000
6. ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน	.287 *	.000
7. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (รวม)	.316 *	.000
8. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน	.199 *	.003
9. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการกำหนดผลตอบแทน	.300 *	.000
10. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ	.315 *	.000

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

3.3 สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง

ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ใช้วิธีวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบปกติ (Standard Multiple Regression Analysis) ตัวแปรทำนายที่เข้ามาร่วมวิเคราะห์มีจำนวนทั้งสิ้น 8 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงาน 5 ด้าน ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้า ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน และ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ ในการวิเคราะห์แสดงผลดังนี้

3.3.1 การวิเคราะห์ข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression)

การวิเคราะห์ข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอย (Multiple Regression) ซึ่งตัวแปรอิสระทั้งหมดจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันเอง (ไม่มี Multicollinearity) โดยทำการใช้สถิติตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระหลาย ๆ ตัว คือ Collinearity Statistics ซึ่งมี 2 ค่า คือ ค่า Tolerance ถ้าค่ามากกว่า .10 และ ค่า Variance Inflation Factor (VIF) มีค่าน้อยกว่า 10 แสดงว่าไม่มีปัญหา Multicollinearity หรือไม่เกิดสหสัมพันธ์กันเองระหว่างตัวแปรอิสระมากกว่า 2 ตัวขึ้นไป นั่นเอง (กัลยา วานิชย์บัญชา, 2540) ผลจากการทดสอบ พบว่า เป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติวิเคราะห์การถดถอย ซึ่งตัวแปรอิสระทั้ง 8 ตัวแปร ไม่มีความสัมพันธ์กันเอง ดังแสดงในตารางที่ 4-6

ตารางที่ 4-6 ค่า tolerance และ VIF ของตัวแปรอิสระ

ตัวแปร	tolerance	VIF
1. ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน	.70	1.43
2. ความพึงพอใจในงานด้านรายได้	.69	1.46
3. ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้า	.54	1.86
4. ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา	.44	2.27
5. ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน	.61	1.63

ตารางที่ 4-6 (ต่อ)

ตัวแปร	tolerance	VIF
6. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน	.44	2.25
7. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน	.23	4.38
8. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ	.37	2.70

3.3.2 การวิเคราะห์หาสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Correlation Coefficients)

การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายกับตัวแปรเกณฑ์เป็นรายคู่ (Bivariate Relationship) ถ้าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ มีค่ามากกว่า .80 ถือว่าตัวแปรอิสระคู่หนึ่งมีความสัมพันธ์กันมาก (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540, หน้า 84) ผลจากการทดสอบ พบว่า ตัวแปรทำนายทั้ง 8 ตัวแปร มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์ ($r = .21 - .46$) และการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายกับตัวแปรทำนาย พบว่า มีความสัมพันธ์กับน้อยจนถึงค่อนข้างสูง ($r = .14 - .78$) ซึ่งไม่เกิน .80 ดังนั้นแสดงให้เห็นว่าการศึกษาคั้งนี้ไม่มีปัญหา Multicollinearity ซึ่งเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติถดถอยพหุแบบปกติ ดังตารางที่ 4-7

ตารางที่ 4-7 ค่าสัมประสิทธิ์ ภายในระหว่างตัวความสัมพันธ์ภายในระหว่างตัวแปร
ทำนายกับตัวแปรเกณฑ์ และ ตัวแปรทำนายกับตัวแปรทำนาย

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1. ด้านลักษณะงาน	1.00								
2. ด้านรายได้	.21**	1.00							
3. ด้านโอกาสความก้าวหน้า ในงาน	.43**	.40**	1.00						
4. ด้านผู้บังคับบัญชา	.37**	.25**	.38**	1.00					
5. ด้านเพื่อนร่วมงาน	.38**	.19**	.30**	.44**	1.00				
6. ด้านผลตอบแทน	.23**	.52**	.50**	.46**	.50**	1.00			
7. ด้านกระบวนการในการ กำหนดผลตอบแทน	.31**	.29**	.53**	.73**	.52**	.60**	1.00		
8. ด้านระบบ	.32**	.26**	.53**	.58**	.40**	.44**	.78**	1.00	
9. พฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กร	.46**	.14*	.37*	.23**	.29**	.20**	.30**	.32**	1.00

* $p < .05$, ** $p < .01$

3.3.3 ผลการทดสอบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากการทดสอบความสัมพันธ์เบื้องต้นระหว่างตัวแปรทำนายแต่ละตัวกับตัวแปรเกณฑ์ พบว่า ตัวแปรทำนายทั้ง 8 ตัวแปรมีความสัมพันธ์กับตัวแปรตามอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ เพื่อหาการร่วมทำนายตัวแปรตาม (Combination) ตามกรอบแนวคิดการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงนำตัวแปรต้นเข้าทั้งหมดเพื่อดูว่าตัวแปรเหล่านี้สามารถร่วมทำนายตัวแปรตามได้หรือไม่ โดยใช้สถิติถดถอยพหุแบบปกติ ซึ่งผลจากการวิเคราะห์ปรากฏตัวแปรทำนายทั้ง 8 ตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการได้ตามกรอบแนวคิดที่กำหนด โดยมีอำนาจในการทำนายประมาณร้อยละ 24 ($R^2 \text{ Adjusted} = .24$)

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทำนายแต่ละตัวกับตัวแปรเกณฑ์ พบว่า ตัวแปรทำนายที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับตัวแปรเกณฑ์มี 5 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจใน มีผลในเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ($\beta = .34$) ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้า ($\beta = .18$) ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ($\beta = .10$) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ($\beta = .08$) และ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ ($\beta = .09$) แสดงว่าถ้าบุคลากร

สายสนับสนุนวิชาการมีความพึงพอใจในงานและการรับรู้ความยุติธรรมในด้านนี้มาก จะมีพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากด้วย สำหรับ ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ($\beta = -.03$)
ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ($\beta = -.08$) และ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร
ด้านผลตอบแทน ($\beta = -.05$) จะมีความสำคัญทางลบกับตัวแปรเกณฑ์ แสดงว่าถ้าบุคลากรสาย
สนับสนุนวิชาการมีความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชาและ
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนเรื่องนี้้อย จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี
ขององค์กรมาก ดังตารางที่ 4-8

ตารางที่ 4-8 คำสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยหพคูณแบบปกติของตัวแปรทำนายพฤติกรรมการ
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ
ตามกรอบแนวคิดที่กำหนด

ตัวแปร	b	SE _b	β	t	p-value
1. ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน	.28	.06	.34	4.83*	.00
2. ความพึงพอใจในงานด้านรายได้	-.02	.06	-.03	-.38	.71
3. ความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสความก้าวหน้า	.10	.05	.18	2.20*	.03
4. ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา	-.05	.06	-.08	-.94	.35
5. ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน	.07	.05	.10	1.30	.19
6. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน	-.04	.07	-.05	-.58	.56
7. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ ในการกำหนดผลตอบแทน	.05	.08	.08	.66	.51
8. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ	.07	.07	.09	.94	.35
$R^2 = .27$ R^2 Adjusted = .24 $F=9.746$ $p = .00$					
ค่าคงที่	2.11	.25		8.60*	.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

แต่เมื่อพิจารณาตัวแปรแต่ละตัวพบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 2 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน และความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้า ซึ่งเมื่อนำตัวแปรทำนายที่ไม่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติออกแล้วทำให้อิทธิพลในการทำนายร่วมกันยังคงเดิม โดยมีอำนาจในการทำงานร้อยละ 24 ($R^2 \text{ Adjusted} = .24$) ดังแสดงในตารางที่ 4-9

ตารางที่ 4-9 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ถดถอยพหุคูณแบบปกติของตัวแปรทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ พิจารณาตามตัวทำนายที่มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ตัวแปร	b	SE _b	β	t	p-value
1. ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน	.31	.05	.36	5.61*	.00
2. ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้า	.13	.04	.22	3.35*	.01
$R^2 = .25$ $R^2 \text{ Adjusted} = .24$ $F = 35.91$ $p = .00$					
ค่าคงที่	2.21	.20		11.16*	.00

* มีนัยสำคัญทางสถิติระดับ .05

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย อภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

สรุปผลการวิจัย

การวิจัยการศึกษานี้ เป็นการวิจัยเชิงพรรณนาความสัมพันธ์ (Descriptive Correlational Study) โดยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อันได้แก่ ความพึงพอใจในงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษา ได้แก่ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ แห่งหนึ่ง ประกอบด้วย ข้าราชการ สาย ข สาย ค พนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งจ้างด้วยงบประมาณแผ่นดิน และพนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งจ้างด้วยงบประมาณส่วนงาน ที่ปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง ปีงบประมาณ 2552 โดยการสุ่มแบบแบ่งชั้นภูมิ จากหน่วยงานที่จัดการเรียนการสอน (Teaching Unit) และหน่วยงานที่ไม่จัดการเรียนการสอน (Non Teaching Unit) เช่น สำนักหอสมุด สำนักคอมพิวเตอร์ เป็นต้น ช่วงเวลาการเก็บแบบสอบถาม ตั้งแต่เดือนมีนาคม - เมษายน พ.ศ. 2553 จำนวน 267 คน ใช้แบบสอบถามจำนวน 1 ชุด แบ่งข้อคำถามออกเป็น 4 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แบบสอบถามชุดนี้ได้ผ่านการตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหาจากผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน และนำมาปรับปรุงแก้ไขเพื่อไปทดลองใช้กับบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่มีลักษณะคล้ายกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน และนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาของคอนบราค แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .96 และแบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ .93

การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS (Statistics Package for the Social Science) กำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05 สถิติที่ใช้ได้แก่ สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistic) บรรยายลักษณะของข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างโดยใช้ จำนวน ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's product-moment Correlation Coefficient) และ สมการถดถอยแบบพหุปกติ (Standard Multiple Regression)

ข้อมูลส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่ศึกษา มีจำนวน 224 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นเพศหญิงมากกว่าเพศชาย เป็นเพศชาย จำนวน 69 คน คิดเป็นร้อยละ 30.8 เป็นเพศหญิงจำนวน 155 คน คิดเป็นร้อยละ 69.2 กลุ่มตัวอย่างส่วนมาก มีอายุในช่วง 31 – 45 ปี จำนวน 102 คน คิดเป็นร้อยละ 45.5 รองลงมาอายุในช่วงน้อยกว่า 31 ปี จำนวน 91 คน คิดเป็นร้อยละ 40.6 และกลุ่มอายุในช่วง 46 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 31 คน คิดเป็นร้อยละ 13.8 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากมีอายุงานน้อยกว่า 10 ปี จำนวน 140 คน คิดเป็นร้อยละ 62.5 รองลงมาอยู่ในช่วง 10 – 15 ปี จำนวน 39 คน คิดเป็นร้อยละ 17.4 รองลงมาอยู่ในช่วง 16-21 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 14.7 และอายุงาน 22 ปีขึ้นไป มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 12 คน คิดเป็นร้อยละ 5.3 กลุ่มตัวอย่างส่วนมากเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (เงินรายได้) จำนวน 142 คน คิดเป็นร้อยละ 63.4 รองลงมาเป็นพนักงานมหาวิทยาลัย (เงินแผ่นดิน) จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 21.4 และข้าราชการ มีจำนวนน้อยที่สุด จำนวน 34 คน คิดเป็นร้อยละ 15.2

ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยรวมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.80 เมื่อพิจารณาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในแต่ละด้าน พบว่า พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น อยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 4.13 3.86 3.70 และ 3.67 ตามลำดับ ส่วนพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.64

ระดับความพึงพอใจในงาน ของกลุ่มตัวอย่างบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมี พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีความพึงพอใจในงาน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.50 เมื่อพิจารณาความพึงพอใจในงานในแต่ละด้าน พบว่า ด้านลักษณะงานอยู่ในระดับสูง ส่วนด้านเพื่อนร่วมงาน ด้านผู้บังคับบัญชา ด้านโอกาสความก้าวหน้า และด้านรายได้ อยู่ในระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ย คือ 3.62 3.32 3.11 และ 3.02 ตามลำดับ

ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ของกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 เมื่อพิจารณาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในแต่ละด้าน พบว่าอยู่ในระดับปานกลางทุกด้าน โดยแต่ละด้านมีค่าเฉลี่ยจากมากไปน้อย ดังนี้ ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน 3.14 ด้านระบบ 3.14 และด้านผลตอบแทน 3.13

การหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .444$) เมื่อพิจารณารายด้านของความพึงพอใจในงาน พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด ได้แก่ ด้านลักษณะงาน ($r = .455$) รองลงมาด้าน โอกาสความก้าวหน้าในงาน ($r = .371$) ด้านเพื่อนร่วมงาน ($r = .287$) ด้านผู้บังคับบัญชา ($r = .233$) ซึ่งความพึงพอใจในงานทั้ง 3 ด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ส่วนด้านรายได้ พบว่ามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .135$)

การหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .316$) เมื่อพิจารณารายด้านของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์มากที่สุด ได้แก่ ด้านระบบ ($r = .315$) รองลงมาด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ($r = .300$) และด้านผลตอบแทน ($r = .199$) ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรทั้ง 3 ด้าน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

อิทธิพลพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ จากตัวแปรทำนายทั้งสิ้น 8 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้า ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ พบว่า มีตัวแปรทำนาย 8 ตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ร้อยละ 24 แต่เมื่อพิจารณาตัวแปรทำนายแต่ละตัวแปร พบว่า ตัวแปรที่มีอิทธิพลทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 2 ตัวแปร คือ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน และความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้าในงาน ส่วนตัวแปรอีก 6 ตัว คือ ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ ไม่มีอิทธิพลทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

อภิปรายผล

ระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยรวมอยู่ในระดับสูง เมื่อพิจารณาพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีรายด้าน พบว่า ค่าเฉลี่ยเรียงลำดับ จากมากไปหาน้อยได้ ดังนี้ พฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมกรให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมกรสำนึกในหน้าที่ พฤติกรรมกรความอดทนอดกลั้น และพฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ ตามลำดับ จากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมกรคำนึงถึงผู้อื่น มีระดับค่าเฉลี่ยสูงกว่าด้านอื่น แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ส่วนใหญ่เป็นพนักงานที่จ้างด้วยเงินรายได้ของส่วนงาน และมีอายุการทำงานน้อยกว่า 10 ปี จึงทำให้การปฏิบัติงานจะต้องคำนึงถึงเพื่อนร่วมงานเคารพสิทธิของเพื่อนร่วมงาน และผู้อื่น เพราะถือว่าตนเองยังต้องพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกันในการปฏิบัติงาน พยายามป้องกันไม่ให้เกิดปัญหากระทบกระทั่งกับผู้อื่น และคอยให้คำปรึกษากันก่อนการลงมือทำเพื่อป้องกันปัญหาที่อาจจะเกิดตามมาจากกระทะนั้น เพราะตระหนักอยู่เสมอว่าการเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งจ้างด้วยเงินรายได้ส่วนงาน ยังขาดความมั่นคงอยู่ถ้าเทียบกับข้าราชการ หรือพนักงานซึ่งจ้างด้วยเงินอุดหนุนรัฐบาล จึงเกิดพฤติกรรมกรทำงานที่ดีขององค์การขึ้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Organ (1989) พบว่าองค์การที่มีระดับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงจะมีลักษณะของความเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่และความเต็มใจที่จะทำงานนอกเหนือบทบาทจากหน้าที่สูงด้วย จึงทำให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการมีคะแนนค่าเฉลี่ยพฤติกรรมกรความคำนึงถึงผู้อื่นสูงกว่าด้านอื่น ๆ ส่วนการที่พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือ อยู่ในระดับค่าเฉลี่ยที่น้อยกว่าด้านอื่น ๆ นั้น ซึ่งอยู่ในระดับปานกลาง แสดงว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ให้ความสำคัญกับการปฏิบัติงานหน้าที่ที่ตนเองรับผิดชอบ จนละเลยการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานต่าง ๆ ภายในองค์การ ซึ่งบุคลากรเองไม่เห็นความสำคัญของกิจกรรมบางอย่างที่มหาวิทยาลัยจัดขึ้น และการร่วมกิจกรรมเหล่านั้น ไม่มีการชดเชยเวลาที่เสียไปให้ และจากการเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยซึ่งจ้างด้วยเงินรายได้ ขาดความมั่นคงและปลอดภัยในการปฏิบัติงาน ทำให้การเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาขององค์การ ที่เสี่ยงต่อการไม่เป็นที่ยอมรับหรือขัดแย้งกับ บุคคลบางกลุ่มในมหาวิทยาลัย ไม่มีหรือลดลงไป จึงเป็นเหตุทำให้ค่าเฉลี่ย พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในด้านนี้ต่ำกว่าด้านอื่น ๆ

จากการทดสอบสมมติฐานทางการวิจัย ปรากฏผลดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$) สอดคล้องกับแนวคิดของออร์แกน (Organ, 1997, p.109) กล่าวว่า เมื่อบุคคลมีความพึงพอใจในงานแล้ว บุคคลนั้นก็จะแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bolon (1993) Karambayya (1998 cited in Podsakoff & MacKenzie, 1993) Smith et al. (1983) และกรรณิการ์ วัฒนาวิโส (2551); เมธีศรีวิริยะเลิศกุล (2542) และ สฎายุ ธีระวณิชตระกูล (2549) พบว่า ความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อภิปรายได้ว่า

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงที่สุดคือ ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน อภิปรายได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเล็งเห็นว่างานที่ปฏิบัตินั้นมีค่า ทำทลายต่อความสามารถ และรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่เกิดขึ้น ผู้ที่มีคะแนนความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน จะมีคะแนนพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูง Organ et al. (2006) ได้ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ว่า เป็นพฤติกรรมที่เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน เพิ่มสมรรถภาพให้ผลการปฏิบัติงานขององค์การ ซึ่งสอดคล้องแบบจำลองคุณลักษณะของงาน ของ Hackman and Oldham (1976) ที่ว่า คุณลักษณะงาน เป็นตัวก่อให้เกิดสภาวะทางจิตใจ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ซึ่งก็คือการนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ ที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อธิบายได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่ รู้สึกกับรายได้ที่ได้รับเหมาะสมกับงานที่ทำหรือไม่ โดยการเปรียบเทียบอัตราค่าจ้าง ที่หน่วยงานไม่อาจหลีกเลี่ยงได้ หากเหมาะสม ก็จะแสดงพฤติกรรมที่ดีออกมา แต่หากไม่เหมาะสมหรือไม่ได้รับการตอบสนอง ก็จะรู้สึกเฉย ๆ การแสดงออกอาจเป็นไปได้

ตามบทบาทหน้าที่ที่รับผิดชอบตามรายละเอียดของงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับ Organ (1988, cited in Podsakoff et al., 2000) พบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักอย่างชัดเจนถึงระบบการให้รางวัลขององค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 ความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสความก้าวหน้า มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสความก้าวหน้า ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อธิบายได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการส่วนใหญ่ ทราบดีถึงความก้าวหน้าในการทำงานที่ชัดเจน ทำให้พนักงานเห็นถึงโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง สอดคล้องกับงานวิจัยของ Backer and Billing (1993, cited in Spector, 1996) พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เนื่องจากถ้าพนักงานมีความพอใจกับนโยบายและการบริหารของหน่วยงานแล้ว พนักงานก็จะพร้อมที่จะปฏิบัติตามระเบียบและสนองตอบต่อนโยบายขององค์กรอย่างเต็มใจ

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร อธิบายได้ว่า เมื่อบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ได้รับการยกย่องชมเชย การเอาใจใส่ให้คำปรึกษาในการปฏิบัติงาน จากผู้บังคับบัญชา มากขึ้นเท่าใด ก็จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Farh, Podsakoff and Ogan (1990) ศึกษาพบว่า เมื่อพนักงานกระทรวงคมนาคมได้หวั่นรับรู้ว่า การได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงานและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งสอดคล้องกับ Deluga (1994, cited in Beugre, 1996) พบว่า ยิ่งผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความเป็นธรรมมากขึ้นเท่าใด ก็จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพิ่มขึ้นมากเท่านั้น Baron (1990) พบว่า การปฏิบัติที่หยาบคายขององค์กรต่อผู้สมัครและพนักงาน มีผลทำให้พวกเขาเกิดความไม่พอใจ ส่งผลทางลบต่อศักยภาพในการทำงานของพวกเขาด้วย เช่นเดียวกับ Bies (1987) พบว่า การได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมจากองค์กร จะทำให้เกิดความรู้สึกด้านลบต่อผู้บังคับบัญชาและองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 1.5 ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากผลการศึกษา พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อธิบายได้ว่า ความใกล้ชิด การให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกันของเพื่อนร่วมงานมากขึ้น ก็จะทำให้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากขึ้นตามไปด้วย ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยนั้นที่สกรณ อภิศักดิ์กุล (2548) พบว่า ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญ ($p < .05$) สอดคล้องกับผลการวิจัยของณารัตน์ชวีร์ ติมาภรณ์วัฒน์ (2551) และภัทรนฤน พันธุ์สีดา (2543) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และเป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการรับรู้ถึงความยุติธรรมที่ได้รับจากองค์การ บุคลากรจึงเกิดความรู้สึกเชื่อมั่นต่อองค์การ ส่งผลต่อความรู้สึกที่ดี เกิดกำลังใจในการทำงาน ส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ดีต่อองค์การ สอดคล้องกับทฤษฎีดุลยภาพของ Adam (1965) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์เป็นกุญแจสำคัญในการลดความขัดแย้งภายในองค์การ นั้นหมายถึงการจะก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อไป ดังนั้น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจึงมีความสัมพันธ์บวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กล่าวคือ หากบุคลากรประเมินว่าสิ่งตอบแทนที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยมีความสมดุลกับสิ่งที่ตนลงทุนไปก็จะช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่บุคลากร แต่หากบุคลากรรับรู้ว่าคุณได้รับการปฏิบัติที่ไม่ยุติธรรมจากมหาวิทยาลัยจะทำให้เกิดความรู้สึกในด้านลบต่อองค์การ (Bies, 1987) เกิดการต่อต้านโดยมีพฤติกรรมการทำงานในด้านลบ ผลของการรับรู้ความไม่เป็นธรรมจะแสดงออกของการมีพฤติกรรมการทำงานที่ไม่พึงประสงค์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การก็จะต่ำ

สมมติฐานที่ 2.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .30 ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.1

ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Moideenkuty, Blau, Kumar and Nalakath (2006) Organ and Konovsky (1989) Greenberg (1990) และภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อภิปรายได้ว่า ผลตอบแทนที่ยุติธรรมจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจาก การทำงานในมหาวิทยาลัยนั้น ถือได้ว่าเป็นการแลกเปลี่ยนระหว่างมหาวิทยาลัยและบุคลากร ดังนั้น หากบุคลากรประเมินว่าสิ่งตอบแทนที่ได้รับจากองค์การมีความสมดุลกับสิ่งที่ตนลงทุนไป มีความไว้วางใจได้ ก็จะช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่บุคลากร และเป็นสิ่งจูงใจให้บุคลากรกระทำพฤติกรรมที่ดี ส่งผลให้พนักงานมีความเต็มใจที่จะช่วยเหลือ และให้ความร่วมมือเต็มที่โดยไม่ต้องร้องขอ รวมไปถึงจะไม่ต้องการทำพฤติกรรมใด ๆ ที่จะเป็นการสร้างความเป็นปฏิกิริยาให้แก่วิชาการที่ปฏิบัติงานด้วยความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ อันจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 2.2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .30 ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.2

ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Organ and Konovsky (1989) Niehoff; Moorman (1993) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อภิปรายได้ว่า กระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนที่ยุติธรรมทำให้นักศึกษามีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจาก กระบวนการพิจารณาที่โปร่งใสเป็นธรรม และมีข้อมูลประกอบการพิจารณาอย่างครบถ้วน จะทำให้นักศึกษามั่นใจว่าผลตอบแทนที่บุคลากรได้รับมีความยุติธรรม แม้ว่าบุคลากรอาจจะรู้สึกได้ว่าผลตอบแทนที่ได้รับในปัจจุบันยังไม่ยุติธรรมเท่าที่ควร แต่ก็ยังเชื่อมั่นว่า กระบวนการที่ยุติธรรมจะทำให้ผลตอบแทนในอนาคตของเขาเป็นไปด้วยความยุติธรรมอย่างแน่นอน จึงเป็นผลให้นักศึกษาก่อความเชื่อมั่นต่อองค์การ และส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานที่ดี สอดคล้องกับงานวิจัยของ Moorman (1991) ศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับพนักงานปฏิบัติงานในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า พนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมทั้งในด้านผลตอบแทนและกระบวนการ

กำหนดผลตอบแทนขององค์การแล้ว จะทำนายพฤติกรรมเพื่อองค์การที่อยู่นอกเหนือบทบาทหน้าที่หรือพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ และสอดคล้องกับ ภิรัช ฌ นคร (2548) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานที่ 2.3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบมีความสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .32 ผลการวิจัยจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.3

ผลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Beugre (1996) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อภิปรายได้ว่า ระบบในองค์การที่มีความยุติธรรมทำให้นุคลากรมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากระบบเปรียบเสมือนเป็นสภาพแวดล้อมอย่างหนึ่งของมหาวิทยาลัย และเป็นตัวกำหนดกระบวนการหรือวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะคนที่อยู่ภายนอกองค์การ และไม่ได้รับรู้ในกระบวนการตัดสินใจ หรือก่อตั้งระบบขึ้นมา จะรับรู้และเข้าใจได้ยาก ดังนั้น หากบุคลากรรับรู้ว่าจะระบบหรือวิธีปฏิบัติที่องค์การกำหนดขึ้นมีความยุติธรรม ก็จะมี ความเต็มใจที่อุทิศทุ่มเท ร่วมแรงร่วมใจในการปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้องค์การบรรลุตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

สมมติฐานที่ 3 ความพึงพอใจในงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีอิทธิพลทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ จากผลการศึกษารั้งนี้ พบว่าตัวทำนายทั้ง 8 ตัวแปรสามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และหากพิจารณาตัวแปรทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ มี 2 ตัวแปร และจากผลการศึกษาในครั้งนี้ตัวแปรที่มีอิทธิพลในการทำนายน้อย เนื่องจากยังอาจมีอิทธิพลจากตัวแปรอื่น ๆ ที่สามารถทำนายได้มากกว่า และเมื่อพิจารณาอิทธิพลของตัวทำนายแต่ละตัวสามารถอธิบายได้ดังนี้

จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่าความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลและสามารถทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย นันทสภรณ์ อภิศักดิ์กุล (2548) และ อัคริยา ร่มวงส์ (2546) อภิปรายได้ว่า ความพึงพอใจในงานโดยรวม ในขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิก

ที่ดีขององค์การ ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของของมาร์ธซ์คีร์ ติมาภรณ์วัฒน์ (2551) และ ภัทธณ พันธ์สีดา (2543) อภิปรายได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เป็นทัศนคติต่อ มหาวิทยาลัย ซึ่งจะส่งผล โดยตรงต่อความพึงพอใจในงาน และเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ เมื่อบุคลากรมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การแล้ว เขาจะเกิดความรู้สึกในการ ตัดสินใจมาก่อนแล้ว จึงเกิดเป็นการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สอดคล้องกับ งานวิจัยของ Podsakoff and Mackenzie (1993) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพล ทางอ้อมผ่านความพึงพอใจในงาน ซึ่งเป็นตัวแปรคั่นกลาง ไปยังพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ความยุติธรรมในองค์การ ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ แต่เมื่อศึกษารายด้าน พบว่า

1. ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน จากการทดสอบสมมติฐาน พบว่า มีอิทธิพล และสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ตรงกับ งานวิจัยของ Langer (1983 cited in Organ, Podsadoff & Mackenzie, 2006) พบว่า คุณลักษณะงานมี ส่วนช่วยเพิ่มความพึงพอใจในงานและช่วยเพิ่มพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้ อภิปรายผลได้ว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความสนใจในตัวเอง งาน วิธีการปฏิบัติงาน ความ หลากหลายของงาน การเรียนรู้ และความรับผิดชอบต่อน้ำที่งาน เป็นต้น ถ้างานนั้น ทำให้ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มีความรู้สึกภาคภูมิใจในความสำเร็จในงานของตน เล็งเห็นว่าจะงานที่ ปฏิบัตินั้นมีค่า และท้าทายความสามารถของตน ส่งผลให้บรรลุเป้าหมายขององค์การ ซึ่ง Organ et al. (2006) ได้ให้ความสำคัญกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ว่า เป็นพฤติกรรมที่ เพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานภายในหน่วยงาน และระหว่างหน่วยงาน เพิ่มสมรรถภาพให้ผลการ ปฏิบัติงานขององค์การ ซึ่งสอดคล้องแบบจำลองคุณลักษณะของงาน Hackman and Oldham (1976) พบว่า คุณลักษณะงาน เป็นตัวก่อให้เกิดสภาวะทางจิตใจ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดการปฏิบัติงานที่มี ประสิทธิภาพ ซึ่งก็คือการนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2. ความพึงพอใจในงานด้านรายได้ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ อภิปรายผลได้ว่า บุคลากรไม่ได้ตระหนักถึงรายได้ที่ได้รับจากมหาวิทยาลัยโดยตรง ซึ่งอาจมาจากทางอื่น ๆ เช่น การ ทำธุรกิจส่วนตัวนอกเหนือจากเวลาราชการ หรืองานที่ปฏิบัติงานอยู่เป็นงานอดิเรก และงานส่วนตัว เป็นงานประจำ จึงอาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับความพึง พอใจในงานด้านรายได้เป็นสำคัญ ซึ่งเมื่อพิจารณาจากระดับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือของ บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการที่อยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งต่ำกว่าระดับอื่น เป็นเพราะบุคลากรต้อง

ไปทำปฏิบัติหน้าที่ส่วนตัว จึงไม่มีเวลาที่จะเข้าร่วมกิจกรรมของมหาวิทยาลัย จึงเป็นสาเหตุทำให้ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

3. ความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสความก้าวหน้า จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า มีอิทธิพลและสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ อภิปรายผลได้ว่า ความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสความก้าวหน้าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากการเรียนรู้ที่ได้รับจากการทำงาน ซึ่งเป็นความรู้สึกลงในทางบวกที่บุคคลให้คุณค่าในงานหรือประสบการณ์จากงาน (Steers, 1991) จึงเกิดความรู้สึกสนองตอบต่อสภาพงาน โดยสามารถคาดเดาจากกาแสดงออกและพฤติกรรมของพนักงานในองค์กร ซึ่งเมื่อพิจารณาแล้วความพึงพอใจในงานด้าน โอกาสความก้าวหน้าในงาน มีอิทธิพลที่น้อย ผู้วิจัยมีเห็นว่า บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ บางส่วนคิดว่ามหาวิทยาลัยยังไม่สามารถตอบสนองความต้องการด้านความก้าวหน้า การเพิ่มทักษะในสายอาชีพได้อย่างทั่วถึง มีข้อจำกัดในด้านโอกาสก้าวหน้าในนโยบายการเลื่อนตำแหน่งที่ไม่ค่อยชัดเจน มีข้อจำกัดในด้านอัตราการก้าวหน้าในงานของตำแหน่งงานต่าง ๆ ในแต่ละหน่วยงาน (Traditional Career Path) ทำให้โอกาสก้าวหน้าของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการหนึ่งคนต้องอาศัยระยะเวลาในการที่จะก้าวขึ้นไปสู่ตำแหน่งที่สูงกว่าจึงต้องอาศัยระยะเวลาในการปฏิบัติงาน เงินเดือน และประสบการณ์ เช่น การปรับจากพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุนวิชาการตำแหน่งปฏิบัติงาน เป็น ตำแหน่งชำนาญการ ต้องมีคุณสมบัติ ระยะเวลาการปฏิบัติงาน 9 ปี ในระดับปริญญาตรี และเงินเดือนของข้าราชการ ชี 7 คูณ 1.3

4. ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ทั้งนี้เป็นเพราะการที่มหาวิทยาลัยเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีการเปลี่ยนแปลงระเบียบ ข้อบังคับ มากขึ้น ทำให้ผู้บังคับบัญชาไม่สามารถแก้ไขปัญหาและตัดสินใจในการปฏิบัติงานให้กับผู้ใต้บังคับบัญชาได้ทันที และบุคลากรมีจำนวนมากขึ้น จึงทำให้ผู้บังคับบัญชาดูแลไม่ทั่วถึงเท่าที่ควรจึงเป็นสาเหตุทำให้ บุคลากรไม่พอใจในด้านผู้บังคับบัญชา จึงทำให้ตัดสินใจที่จะไม่ตั้งใจหรือไม่ทุ่มเทการทำงานต่อองค์กร อันจะไม่ก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของออร์แกน ความพึงพอใจในงานจะนำไปสู่การตัดสินใจที่จะตั้งใจทำงาน ตอบแทนองค์กรและสุดท้ายก็นำไปสู่การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ในที่สุด

5. ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ อภิปรายได้ว่า อาจเป็นเพราะการสนิทสนม ความใกล้ชิด การให้ช่วยเหลือมีน้อย ซึ่งอาจมาจากสาเหตุของการที่มหาวิทยาลัยเพิ่มเปลี่ยนมาเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐมีการเปลี่ยนแปลงใน

ระบบการบริหารจัดการ ทำให้การช่วยเหลือนั้นมีน้อยเนื่องจากไม่แน่ใจจะช่วยเหลืออย่างไร เพราะเรียนรู้ไปพร้อม ๆ กัน ยังไม่มีประสบการณ์ในการให้คำปรึกษา และจากการที่บุคลากรรายได้มีไม่เพียงพอต่อการครองชีพ ทำให้ต้องไปหารายได้เสริม จึงไม่มีเวลาเข้าร่วมกิจกรรม จึงเป็นผลทำให้การสนิทสนมความใกล้ชิดกันน้อยลงเช่นกัน

6. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของภัทรนฤณ พันธุ์สีดา (2543) อภิปรายได้ว่า บุคลากรเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับ กับสิ่งที่บุคลากรลงทุนไป เช่น ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ การอุทิศทุ่มเทในการปฏิบัติงานนั้น ไม่คุ้มค่าต่อการขึ้นค่าจ้าง สวัสดิการต่าง ๆ แต่อาจจะได้รับผลลัพธ์ในทางลบแทน เช่น ความเมื่อยล้าจากการทำงาน การถูกตำหนิจากหัวหน้างาน เมื่อบุคลากรรับรู้ว่าตนเองไม่ได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรม บุคลากรจึงเกิดความไม่พอใจต่อมหาวิทยาลัยและรู้สึกเฉย ๆ ต่อการปฏิบัติงาน จึงทำให้ไม่เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและเมื่อบุคลากรไม่ทุ่มเทแรงกายแรงใจเพื่อตอบแทนองค์การแล้ว การเกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การนี้ก็ลดลง (Organ, Podsakoff & Mackenzie, 2006) อย่างไรก็ตาม บางครั้งมีเหตุผลเนื่องจากตัวแปรภายนอกที่บุคลากรไม่สามารถควบคุมได้ เช่น การมีข้อมูลจำกัด ในการตัดสินใจ ซึ่งข้อมูลนั้นอาจได้มาจากแหล่งข่าวอื่นที่มีความถูกต้อง เชื่อถือได้ การแข่งขันกันเพื่อความอยู่รอดมากกว่าจะคำนึงถึงความยุติธรรม

7. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ และไม่สอดคล้องกับงานวิจัย สฎาญู ชีรวณิชตระกูล (2551) อภิปรายได้ว่า เกิดจากการที่มหาวิทยาลัยมีนโยบายในการลดบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เพื่อต้องการบริหารทรัพยากรบุคคลให้เกิดประโยชน์ ทำให้จำนวนบุคลากรสายสนับสนุนแต่จำนวนงานที่ทำมีเท่าเดิมหรือเพิ่มมากขึ้น ทำให้บุคลากร ต้องปฏิบัติหน้าที่ของตนให้เรียบร้อยก่อนแล้ว จึงจะให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงาน ไม่ทันเพื่อให้งานสำเร็จจูล่วง อีกทั้งบุคลากรได้รับทราบผลของการตัดสินใจเรื่องผลตอบแทนแต่ไม่ได้รับการอธิบายถึงกระบวนการพิจารณาที่โปร่งใสสามารถตรวจสอบ และชี้แจงข้อสงสัยให้กับบุคลากรได้ และบุคลากรมีส่วนร่วมในการช่วยกำหนดกระบวนการหรือพิจารณาในการกำหนดผลตอบแทนที่เกิดขึ้น อีกทั้งยังมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ ไม่ว่าจะเป็นการปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์การ เซวาน์อารมณ อุนนิสัย บุคลิกภาพของบุคลากรแต่ละคน ดังเช่น อัญพร พูลทรัพย์ (2548) พบว่า มีบุคลิกภาพมากกว่า 1 แบบสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีได้ และ นั่นดา

ซูประกอบ (2547) พบว่า บุคคลที่สามารถควบคุมอารมณ์การแสดงออกของตนเองได้อย่างเหมาะสมนั้น เป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลให้เกิดพฤติกรรม การได้สมาชิกที่ดีขององค์กร ได้ จึงทำให้ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ ในการกำหนดผลตอบแทน ไม่ส่งผลต่อ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

8. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ จากการทดสอบสมมติฐานพบว่า ไม่มี อิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการไม่ สอดคล้องกับงานวิจัยของ กริช ฌ นคร (2548) เนื่องมาจากการที่บุคลากรได้รับรู้ถึงสภาพแวดล้อม ภายในมหาวิทยาลัย การตัดสินใจพิจารณาในเรื่องต่าง ๆ ภายในองค์การ ยังขาดความโปร่งใส และ ข้อมูลที่ถูกต้อง ชัดเจน ซึ่งเมื่อบุคลากรเกิดความรู้สึกดังกล่าวต่อเนื่องกัน จะส่งผลกระทบต่อระบบ ขององค์การ ตาม Sheppard et al. (1992) พบว่า การได้รับความไม่ยุติธรรมด้านผลตอบแทนอย่าง ต่อเนื่อง ทำให้เกิดความไม่แน่ใจในการตัดสินใจและมีผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการตัดสินใจของผู้นำ ซึ่งในที่สุดก็กระทบต่อระบบที่ผู้นำสร้างขึ้น ที่สามารถร่วมทำนาย พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากทฤษฎีดุลยภาพ ของ อัดัมส์ (Adam, 1965) ว่าบุคคล จะเปรียบเทียบการลงทุนและผลลัพธ์ที่ได้จากการลงทุน ลงแรง ว่าคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ ลงทุนไปหรือเปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลอื่น ได้รับหรือไม่ ผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรสายสนับสนุนรับรู้ สภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในมหาวิทยาลัยที่กำหนดขึ้นยังไม่มี ความโปร่งใส เป็นธรรม หรือยังมี อคติ และบุคลากรได้รับการปฏิบัติจากองค์การไม่เหมือนกันภายใต้ระบบที่องค์การกำหนดขึ้น จาก การรับรู้ในลักษณะนี้ จะทำให้บุคลากรรู้สึกว่า ตนได้ไม่รับเกียรติจากมหาวิทยาลัย รู้สึกว่าตนเองอยู่กัน ละครระดับ ทำให้รู้สึกไม่มั่นใจว่า จะได้รับการเอาใจใส่ดูแลจากมหาวิทยาลัยอย่างทั่วถึง จึงทำให้ บุคลากรรู้สึกว่า ไม่เป็นส่วนหนึ่งของมหาวิทยาลัย จึงทำให้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้าน ระบบ ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1. ระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านการให้ความร่วมมือมีค่าเฉลี่ยที่ต่ำ ทำให้ผู้วิจัยมองว่า มหาวิทยาลัยควรมีการเพิ่มความปลอดภัยในช่องทางในการรับเรื่องร้องทุกข์หรือ ร้องเรียน เพื่อให้บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการรู้สึกว่าเขามีความปลอดภัยในสวัสดิภาพของตน เมื่อตนเองเสนอแนวทางการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจเป็นสิ่งที่ขัดแย้งกับกลุ่มคนบางกลุ่ม
2. ผลการวิจัยปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี ความพึงพอใจในงาน โอกาสความก้าวหน้ามีอิทธิพลน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับด้านลักษณะงาน เพื่อให้เกิดพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีเพิ่มขึ้น มหาวิทยาลัยควรวางแนวทางในการจัดทำเส้นทางความก้าวหน้าในสาย

อาชีพ ของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ อันเป็นหนทางสู่การพัฒนาบุคลากรที่มีคุณค่าให้แก่ องค์การในระยะยาวอีกทางหนึ่ง

3. ผลการวิจัยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การ นั้น มหาวิทยาลัยควรตระหนักถึงความสำคัญของการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การ ถึงแม้จะไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การก็ตาม โดยควรมีการ กำหนดคกฏเกณฑ์ในระบบที่ต้องมีการพิจารณาและตัดสินใจ เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงานที่จัด เช่นเกี่ยวกับการจัดสรรผลตอบแทน โดยพยายามให้บุคลากรเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนด เป้าหมายการทำงาน อันเป็นเกณฑ์ที่บุคลากรทั้งมหาวิทยาลัยยอมรับ อีกทั้งมหาวิทยาลัยควรชี้แจง เกี่ยวกับกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนให้แก่บุคลากรได้ทราบทั่วถึงและชัดเจน มี มาตรฐานและความเท่าเทียมกัน เพื่อให้พนักงานได้รับทราบและเข้าใจตรงกัน ตลอดทั้งควรเพิ่ม ช่องทางการสื่อสารมากขึ้น ให้เหมาะสมกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงได้

4. ในการคัดเลือกบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ เข้ามาปฏิบัติงานในมหาวิทยาลัย นอก จะพิจารณาให้ตรงกับมาตรฐานตำแหน่งงาน และตรงกับภาระหน้าที่งานแล้ว มหาวิทยาลัยควรให้ ความสำคัญกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยอาจจะสร้างแบบวัดบุคลิกภาพ ของ บุคลากรสายสนับสนุนที่มหาวิทยาลัยต้องการ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นที่น่าจะมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เช่น บุคลิกภาพ ภาวะผู้นำ เป็นต้น

2. การวิจัยในครั้งนี้ เป็นการประเมิน ของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของ ตัวบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการเองเท่านั้น แต่หากต้องการให้ผลการวิจัยครอบคลุมมากขึ้น ควรมี การประเมินในระดับหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน เพื่อนำผลที่ได้จากการประเมินมาเปรียบเทียบ ความแตกต่างกัน

บรรณานุกรม

- กรรณิกา ปาป้อง. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและความพึงพอใจในชีวิตกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- กรรณิการ์ วัฒนาวีโส. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างผู้นำแบบเปลี่ยนแปลง กับความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษาบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- กองการเจ้าหน้าที่. (2552). จำนวนข้าราชการ ลูกจ้างประจำ พนักงานมหาวิทยาลัย. ม.ป.ท. กัลยา วานิชย์บัญชา. (2540). หลักสถิติ (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์. (2541). มหาวิทยาลัยที่ทางแยก จุดประกายวิสัยทัศน์อุดมศึกษาไทยในอนาคต. กรุงเทพฯ: ชัคเชสมิเดีย.
- จันทร์ฉาย วิเศษสุวรรณ. (2543). ความพึงพอใจและแนวทางเสริมสร้างความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการของมหาวิทยาลัยบูรพา. วิทยานิพนธ์การศึกษามหาบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- ชาญณรงค์ หาญอมรเศรษฐ์. (2533). หัวหน้างานกับความพึงพอใจในการทำงานและสัมฤทธิ์ผลของงาน : ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. สารนิพนธ์รัฐศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารรัฐกิจ, คณะรัฐศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ตุลยา เจริญทอง. (2550). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ส่วนกลาง. งานวิจัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ทบวงมหาวิทยาลัย. (2537). รายงานสัมมนาทางวิชาการเนื่องในวันสถาปนาทบวงมหาวิทยาลัยครบ 22 ปี เรื่องกระแสอุดมศึกษาไทยในแผน 8. กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.
- _____. (2541). หลักการและแนวปฏิบัติมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล. กรุงเทพฯ: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- ธงชัย สันติชัย. (2546). การบริหารทุนมนุษย์. กรุงเทพฯ: ประทุมช่าง.
- นฤเบศร์ สายพรหม. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- นันทา ชูประกอบ. (2547). ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคล ศิลปศาสตรมหาบัณฑิตบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นันทัสภรณ์ อภิศักดิ์กุล. (2548). การรับรู้วัฒนธรรมองค์การ และความพึงพอใจในงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานฝ่ายบริการลูกค้า บริษัทการบินไทย จำกัด (มหาชน). วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- พัฒนาพงศ์ หนูพันธ์. (2537). รางวัลตอบแทนภายในและภายนอกที่มีผลต่อความพึงพอใจในงานของผู้บริหารสาขาธนาคารพาณิชย์ไทยขนาดใหญ่ ในเขตกรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์มหาบัณฑิต, สาขาสังคมวิทยาและมานุษยวิทยามหาบัณฑิต(สังคมวิทยา), คณะสังคมวิทยาและมานุษยวิทยา, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
- ภัทรนถน พันธุ์สีดา. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ภิรัช ฒ นคร. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: กรณีศึกษา พนักงานระดับปฏิบัติการของ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขารัฐศาสตร์, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- มาร์ณัชศรีวิรี ลิมาภรณ์วัฒน์ชัย. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษากรณีสำนักงานใหญ่ของบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง. งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล.(2542). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์การเอกชนขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- รัตนา ศิริพานิช.(2535). หลักการสร้างแบบสอวัดทางจิตวิทยาและทางการศึกษา. กรุงเทพฯ: คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วิจิตร ศรีสอาน. (2540). แนวปฏิบัติในการเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. กรุงเทพฯ: ทบวงมหาวิทยาลัย.
- วิริณธิ์ ธรรมนารถสกุล.(2544). อิทธิพลของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การต่อผลการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ: ศึกษาอิทธิพลทางตรง อิทธิพลคั่นกลางและอิทธิพลสอดแทรก. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์ดุขฎิบัณฑิต, สาขาพฤติกรรมศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒประสานมิตร.
- สญาญู ชีระวงษิตระกุล. (2547). การส่งเสริมพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การผู้การพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์การอย่างยั่งยืน. วารสารศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยบูรพา, 16(1), 15.
- _____. (2549). แบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของอาจารย์คณะศึกษาศาสตร์ในมหาวิทยาลัยของรัฐ. วิทยานิพนธ์. การศึกษาดุขฎิบัณฑิต, สาขาการบริหารการศึกษา, คณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- _____. (2551). อิทธิพลของการแลกเปลี่ยนระหว่างผู้นำกับผู้ตาม การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของอาจารย์มหาวิทยาลัยบูรพา ประเภทพนักงานมหาวิทยาลัย. การวิจัยคณะศึกษาศาสตร์, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2541). พฤติกรรมองค์การ (พิมพ์ครั้งที่ 3). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. (2540). เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทางสังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 4). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์เลื่องเชียง.

- สุพรรณนา ประทุมวัน.(2544). *คุณภาพชีวิตในการทำงานที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานโรงงานผลิตสายพานยาง*. วิทยานิพนธ์ วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อชรียา ร่วมวงศ์. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน และผลการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาบริษัท บางจากกรีนเนท จำกัด*. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิตมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, คณะสังคมศาสตร์, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.
- อัญพร พูลทรัพย์. (2548). *บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: กรณีศึกษากองรายได้ การประปานครหลวง*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- อภิสิทธิ์ อนันตนาถรัตน์. (2539). *ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับรูปแบบพฤติกรรม การของผู้บังคับบัญชาตามการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชา*. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, คณะศิลปศาสตร์, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Adam, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz(Ed.), *Advance in Ezperimental Social Psychology, 2*: New York: Academic Press.
- Ackfeldt, A. L. & Leonard, V. C. (2005). A study of organizational citizenship behaviors in a retail setting. *The Journal of Business Research, 58*, 151-159.
- Barling, J., & Michelle, P. (1993) Interactional, formal, and distributive justice in the workplace: A exploratory study. *Journal of Psychology Interdisciplinary and Applied, 127*, 649-656
- Baron, J. (1990). Reactiveness and rational thinking: Response to Duemler and Mayer. *Journal of Educational Psychology, 82*, 77-87
- Beugre, C. D. (1996). *Analyzing the effects of perceived fairness on organizational commitment and workplace aggression*. Dissertation: Rensselger Polytechnic Institute.
- Bies, R. J. (1987). *The predicament of justice: The management of moral outrage*. In L.L. Cummings & B.M. Staw(Ed.). *Research in organizational behavior*, Greenwich, CT: JAI Press.

- Bolon, D. S. (1997). Organizational citizenship behavior among hospital employees: A multidimension analysis involving job satisfaction and organization commitment. *Hospital and Health Service Administration*, 42(2), 221-241.
- Chen, Z. X., & Francesco, A. M. (2003). The relationship between the three components of commitment and employee performance in China. *Journal of Vocational Behavior*, 62, 490-510.
- Cherrington, D. J. (1994). *Organizational behavior* (2nd ed.). Massachusetts: Allyn and Bacon.
- Folger, R., & Cropanzano, R. (1998). *Organizational Justice and Human Resource Management*. California: Sage.,
- Folger, R., & Konovsky, M. A. (1989). Effects of procedural and Distributive justice on reactions to Pay raise decisions. *Academy of Management Journal*, 32, 115-130
- Greenberg, J. (1990). Organizational justice : Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16, 399-432
- _____. (1999). *Managing Behaviors in Organizations* (2nd ed.). New Jersey: Prentice Hill/Inc.
- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1993). *Behaviors in organizations* (4th ed.). Boston: Allyn Bacon.
- _____. (2003). *Behaviors in organizations : Understanding and Managing the Human Side of Work* (8th ed.). New Jersey: Prentice Hall.
- Hackman, J. R., & Oldham, G. (1976). *Motivation through the design of work: Test of a theory*. Work redesign, MA: Addison-Wesley.
- Luthan, F. (1992). *Organization behavior*. New York: McGraw Hill.
- Meyer, J. P., Stanley, D. J., Herscovitch, L., & Topolnytsky, L. (2002). Affective continuance and normative commitment to the organization:A meta-analysis of antecedents, correlates and consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 61, 20-52.
- Moideenkutty, U., Blau, G., Kumar, R., & Nalakath, A. (2006). Comparing correlates of organizational citizenship versus in-role behavior of sales representatives in India. *International Journal of Commerce and Management*, 16(1), 15-28.

- Moorman, R. H. (1991, December). Relationship between organizational justice and citizenship behaviors : Do fairness perceptions influence employee citizenship. *Journal of Applied Psychology, 76*, 845-855.
- 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. *Employee Responsibilities And Rights Journal, 6*(3), 213-223.
- Niehoff, B. P. & Moorman, R. H. (1993). Justice as an mediator of the relationship between Methods of monitoring and organizational Citizenship behavior. *Academy of Management Journal. 36*, 527-556
- Organ, D. W. (1997). Organizational Citizenship Behavior : It's Construct Clean-up Time. *Human Performance, 10*, 85-97.
- Organ, D. W., Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B. (2006). *Organizational citizenship behavior its nature, Antecedents, and consequences. London : SAGE Publications.*
- Organ, D. W., & Ryan K. (1995). A meta-analytic review of attitudinal and dispositional predictors of organizational citizenship behavior. *Personnel psychology, 48*, 445-802.
- Podsakoff, P. M., & Mackenzie, S. B.(1993). Citizenship behaviors and fairness In organizations. Issues and directions for future research. *Employee Responsibilities And Rights Journal, 6*(3), 257-269.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & Mackenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quality and quantity of work group performance. *Journal of Applied Psychology, 82*, 262-270.
- Podsakoff, P. M., Mackenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behavior : A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research, *Journal of Management, 25*(3), 513-563.
- Porter, L. W., & Steers R. M. (1973). Organizational work and personal factor in employee turnover and absenteeism, *Psychological Bullett., 80*, 309-405

- Skarlicki, D. P., & Latham, G. P. (1996). Increasing citizenship behavior within a labor union: Test of organizational justice theory. *Journal of Applied Psychology, 81*(2), 161-169.
- Sheppard, B. H., Lewicki, R. J., & Minton, J. W. (1992). *Organizational Justice*. United State of America : Macmillan.
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983). Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology, 68*, 653-663.
- Spector, P. E. (1996). *Industrial and Organizational Psychology: Research and Practice*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Steers, R. M. (1991). *Introduction to organizational behavior* (4th ed.). New York: Harper Collins Publishers.
- Tansky, J. W. (1993). Justice and Organizational citizenship behavior: What Is the relationship?. *Employee Responsibilities and Rights Journal, 6*(3), 195-206.
- Thibaut, J., & Walker, L. (1978). A Theory of Procedure. *California Law Review, 66*, 541-566.
- Vecchio, R. P. (1991). *Organizational behavior* (2nd ed.). Chicago: The Dryden Press.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

ตารางแสดงค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาและค่าความเชื่อมั่น

ผนวก ก
ตารางแสดงค่าความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา
และค่าความเชื่อมั่น

ข้อ	รายละเอียด	ค่า IOC	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
	แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน		ค่า Alpha (ทั้งฉบับ) .9602	
	ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน		ค่า Alpha (6) ข้อ .8881	
1	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ	1.00	.8005	.9574
2	งานของท่านเป็นงานที่ได้ใช้ทักษะหลากหลาย	1.00	.6231	.9594
3	งานของท่านเป็นงานที่ทำให้เกิดความสามารรถ	0.67	.7572	.9578
4	งานของท่านเป็นงานที่มีคุณประโยชน์	0.67	.6876	.9589
5	งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ	1.00	.7184	.9584
6	งานของท่านเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย	0.67	.6709	.9589
	ความพึงพอใจในงานด้านรายได้		ค่า Alpha (3) ข้อ .9248	
7	รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน	1.00	.7164	.9582
8	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ	1.00	.7311	.9581
9	อัตราเงินเดือนของท่านจัดว่าอยู่ในกลุ่มต่ำกว่าตำแหน่งหรือวุฒิเดียวกันในองค์กรอื่น	1.00	.6156	.9595
10	รายได้ของท่านได้รับเป็นรายได้อันมั่นคง	-0.34	0	0

ข้อ	รายละเอียด	ค่า IOC	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
	ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้า		ค่า Alpha (3) ข้อ .9551	
11	ท่านมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี	0.67	.8582	.9566
12	การจะได้เลื่อนตำแหน่งขึ้นอยู่กับความสามารถในการปฏิบัติงาน	0	0	0
13	ท่านคิดว่ามีโอกาสดำเนินงานที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง	1.00	.8651	.9566
14	ท่านมีโอกาสดำเนินงานหาความรู้หรือได้รับการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้า	1.00	.8567	.9566
	ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา		ค่า Alpha (4) ข้อ .9076	
15	หัวหน้าของท่านจะกล่าวชมเชยพนักงานที่ทำงานดี	1.00	.7079	.9584
16	หัวหน้าของท่านสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เหมาะสมและมีการตัดสินใจที่ดีให้แก่ท่าน	0.67	.8288	.9571
17	หัวหน้าของท่านเป็นคนที่มีความคิดทันสมัย	0.67	.7745	.9576
18	หัวหน้าของท่านมีความรอบรู้เรื่องการปฏิบัติงานเป็นอย่างดี	-0.34	0	0
19	หัวหน้าของท่านเป็นคนที่จริงจัง	-0.34	0	0
20	หัวหน้าของท่านเป็นคนที่ค่อนข้างไม่ฟังผู้อื่น	1.00	.6373	.9594
	ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน		ค่า Alpha (6) ข้อ .9259	
21	เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน	1.00	.7602	.9578
22	เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นอย่างดี	1.00	.6594	.9589

ข้อ	รายละเอียด	ค่า IOC	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
	ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน			
23	เมื่อปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี	0.67	.4363	.9610
24	เมื่อปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อร่วมงานของท่านส่วนมากปฏิบัติงานด้วยความกระฉับกระเฉงว่องไว	0.67	.5579	.9599
25	เพื่อนร่วมงานของท่านล้วนแล้วแต่น่าเชื่อถือในขณะที่ปฏิบัติงานร่วมกัน	0.67	.7424	.9580
26	เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนมากมีไหวพริบดี	-0.34	-	-
27	เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนมากเป็นคนที่คือร้อนไม่ฟังผู้อื่น	1.00	.6945	.9586
28	เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนมากค่อนข้างเกียจคร้าน	-0.34	0	0
	แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ		ค่า Alpha (ทั้งฉบับ) .9559	
	การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน		ค่า Alpha (7) ข้อ .9283	
1	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม	1.00	.8721	.9513
2	ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในครั้งที่ผ่านมาในอัตราใกล้เคียงกับที่ท่านคิดว่าท่านสมควรจะได้รับจากผลการปฏิบัติที่ได้ทำไป	1.00	.7928	.9524
3	เงินเดือนที่ท่านได้รับไม่เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานของท่าน	1.00	.5852	.9557

ข้อ	รายละเอียด	ค่า IOC	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
	การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน			
4	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน	0.67	.8001	.9524
5	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับประสบการณ์ของท่านไปใช้ในการปฏิบัติงาน	0.67	.8299	.9523
6	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่สูญเสียไปในการปฏิบัติงาน	1.00	.8972	.9518
7	ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์การคุ้มค่ากับสิ่งที่ท่านได้อุทิศทุ่มเทในการปฏิบัติงาน	1.00	.7110	.9536
	การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน		ค่า Alpha (7) ข้อ .9236	
8	ท่านเชื่อว่า ทุก ๆ สิ่งที่ท่านปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์การได้ถูกนำมาใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน	1.00	.6913	.9541
9	ท่านไม่ได้รับรับข้อมูลเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานของท่านจากผู้บังคับบัญชา	0	0	0

ข้อ	รายละเอียด	ค่า IOC	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
	การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน			
10	กระบวนการตัดสินใจหรือวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อกำหนดผลตอบแทนภายในองค์กรมีความยุติธรรม	1.00	.9063	.9517
11	ท่านคิดว่า หัวหน้าประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน โดยมีพื้นฐานอยู่บนข้อมูลที่ถูกต้องแม่นยำ	1.00	.8441	.9520
12	ท่านเชื่อว่า หัวหน้ามีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน	1.00	.8443	.9517
13	หัวหน้าของท่านแสดงให้เห็นว่า มีความตั้งใจที่จะสร้างความยุติธรรมขึ้นในกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนแก่บุคลากร	1.00	.7954	.9524
14	ท่านคิดว่าหัวหน้าของท่านตัดสินใจผลการปฏิบัติงานและกำหนดผลตอบแทนของท่านด้วยความรู้สึกส่วนตัว	1.00	.6032	.9560
15	ท่านมั่นใจว่าผลการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทนภายในองค์กร มาจากกระบวนการพิจารณาที่โปร่งใส	1.00	.8035	.9522
	การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ		ค่า Alpha (5) ข้อ .7202	
16	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ภายในองค์กรของท่านมีความยุติธรรม	0.67	.7725	.5756

ข้อ	รายละเอียด	ค่า IOC	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
	การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ			
17	ในองค์การของท่าน การตัดสินใจใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจะมีพื้นฐานบนข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ	1.00	.8524	.5543
18	ในองค์การของท่าน บุคลากรสามารถขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในเรื่องงานได้	1.00	.7465	.5901
19	องค์การของท่านมักจะปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้สามารถรองรับกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปได้	0.67	.4205	.6926
20	ในองค์การของท่าน บุคลากรได้รับอนุญาตให้แสดงความคิดเห็นได้แย้งการตัดสินใจในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงานได้	0	0	0
21	กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่องค์การของท่านกำหนดขึ้นขาดความยืดหยุ่นและไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง	0.34	.0312	.7871
22	องค์การสามารถอธิบายกฎเกณฑ์ต่างๆ ให้บุคลากรรับทราบอย่างชัดเจน	1.00	.0809	.7907
	แบบสอบถามพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ		ค่า Alpha (ทั้งฉบับ) .9294	
	พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือผู้อื่น		ค่า Alpha (5) ข้อ .9744	
1	ท่านพร้อมปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงานด้วยความเต็มใจ	1.00	.9611	.9626

ข้อ	รายละเอียด	ค่า IOC	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
	พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือผู้อื่น			
2	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทันหรือมีงานล้นมือ	1.00	.8813	.9751
3	ท่านให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ แม้ว่าจะไม่ใช่หน้าที่ โดยพวกเขาไม่ต้องร้องขอ	1.00	.9136	.9701
4	ท่านช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาส่วนตัว เพื่อให้เขาสามารถทำงานต่อไปได้ด้วยความเต็มใจ	1.00	.9611	.9626
5	ท่านพยายามทำงานเหมือนว่างานยุ่ง แต่จริง ๆ แล้ว ไม่ใช่ เพื่อหลีกเลี่ยงที่จะรับงานเพิ่ม	-0.34	0	0
6	ท่านช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน	1.00	.9151	.9700
	พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่		ค่า Alpha (6) ข้อ .7162	
7	ท่านเป็นคนตรงต่อเวลาในการทำงาน ทั้งตอนเช้าและหลังพักกลางวัน	1.00	.5055	.6591
8	หากงานไม่เสร็จ ท่านมักจะทำงานเลยเวลาพักหรือเวลาเลิกหรือนำงานกลับไปทำที่บ้าน เพื่อให้งานเสร็จ	0.67	.5940	.6260
9	ท่านพยายามศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มคุณภาพงานให้ดีขึ้น	1.00	.7239	.6146

ข้อ	รายละเอียด	ค่า IOC	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
	พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่			
10	ท่านไม่คุยโทรศัพท์ส่วนตัวในเวลาทำงาน	0.67	.0752	.8050
11	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับของ องค์การอย่างเคร่งครัด	1.00	.6463	.6263
12	หากท่านสามารถแจ้งล่วงหน้าได้ จะแจ้ง ล่วงหน้าเสมอเมื่อไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้	1.00	.3966	.6967
	พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น		ค่า Alpha (5) ข้อ .7000	
13	ท่านระมัดระวังคำพูดและการกระทำของ ตนเองที่อาจเกิดผลกระทบกับผู้อื่น	0.67	.7421	.5083
14	ท่านรับฟังและเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็น ของผู้อื่น	1.00	.6082	.5684
15	เมื่อต้องใช้อุปกรณ์ปฏิบัติงานของส่วนรวม หากท่านใช้เสร็จแล้วจะรีบนำมาวางไว้ที่เดิม เพื่อให้ผู้อื่นใช้ต่อ	1.00	.6370	.6027
16	ท่านรับผิดชอบงานของตน โดยไม่ปล่อยเป็น ภาระตกค้างของผู้อื่น	0	0	0
17	ท่านจะมาตรงเวลาเมื่อมีการนัดหมายทำงาน ร่วมกัน	1.00	.0053	.8426
18	ท่านพยายามหลีกเลี่ยงที่จะเป็นผู้สร้างปัญหา ในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน	1.00	.5330	.5966

ข้อ	รายละเอียด	ค่า IOC	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
	พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น	ค่า Alpha (5) ข้อ .7000		
19	ท่านมีความตั้งใจที่จะทำงานที่จะปรับปรุงการทำงานมากกว่าที่จะวิจารณ์ผู้อื่น	-0.34	0	0
20	ท่านอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวกต่าง ๆ ขององค์กร	1.00	.5177	.6092
21	ท่านควบคุมอารมณ์ได้ดี เมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน	1.00	.6768	.5389
22	ท่านชอบพูดว่าอยากจะลาออกจากงานเมื่ออยู่ในสถานการณ์กดดัน	1.00	.5591	.5872
23	ท่านไม่ค่อยพอใจเมื่อถูกมอบหมายให้ทำงานมากกว่าผู้ร่วมงานคนอื่น	0.67	.1389	.7615
24	เมื่อท่านถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ท่านจะไม่แสดงอาการท้อแท้ แต่จะพิจารณาแก้ไข	0.67	.5748	.6072
	พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ	ค่า Alpha (4) ข้อ .9156		
25	ท่านติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ขององค์กร	0.67	.7610	.9104
26	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์กร	1.00	.9134	.8528
27	เมื่อมีการเปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น ท่านมักจะเป็นผู้ฟังมากกว่าที่จะแสดงความคิดเห็นออกไป	-0.37	0	0

ข้อ	รายละเอียด	ค่า IOC	Reliability	
			Corrected Item-Total Correlation	Alpha if Item Deleted
	พฤติกรรมกรให้ความร่วมมือ			
28	เมื่อท่านเล็งเห็นสิ่งที่คุณเชื่อว่าเป็นปัญหาแก่องค์กร ท่านจะเสนอแนวทางแก้ไข แม้ว่าจะเป็นการเสี่ยงต่อการไม่เป็นที่ยอมรับ	0.67	.7987	.8976
29	ท่านให้คำแนะนำที่สร้างสรรค์แก่เพื่อนร่วมงานเกี่ยวกับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน	-0.34	0	0
30	ท่านอาสาทำกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพพจน์ให้แก่องค์กร โดยไม่ต้องร้องขอ	1.00	.7900	.8969

ภาคผนวก ข

แบบสอบถาม

แบบสอบถาม

เรื่องปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐแห่งหนึ่ง

เรียน บุคลากรสายสนับสนุนวิชาการผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามฉบับนี้วัดความรู้สึก ความคิดและการกระทำ คำถาม ไม่มีผิด ไม่มีถูก และไม่มีการนำมาเปรียบเทียบแต่อย่างใด การแสดงผลข้อมูลจะกระทำในภาพรวม ไม่เปิดเผยผู้ตอบ ดังนั้นขอความกรุณาให้ท่านโปรดตอบด้วยความจริงใจและตรงกับความรู้สึก ความคิดหรือการกระทำของท่านหรือที่ท่านได้พบมาจริง ๆ โดยข้อมูลที่ได้นำไปใช้เพื่อประโยชน์ในการศึกษาวิจัยเฉพาะในวิทยานิพนธ์ฉบับนี้เท่านั้น

คำชี้แจง แบบสอบถามต่อไปนี้มีจำนวนรวม 67 ข้อ ขอให้ท่านโปรดตอบให้ครบทุกข้อ โดยแบบสอบถามที่ได้รับ ประกอบข้อคำถามทั้งหมด 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐาน แบบเลือกตอบ จำนวน 4 ข้อ

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน ประมาณค่า 5 ระดับ จำนวน 22 ข้อ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ประมาณค่า 5 ระดับ
จำนวน 20 ข้อ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ประมาณค่า 5 ระดับ
จำนวน 25 ข้อ

และตั้งแต่ตอนที่ 2-4 โปรดพิจารณาข้อความดังกล่าว แล้วทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่องท้ายของข้อความที่ตรงตามความรู้สึกของท่านมากที่สุดเพียงคำตอบเดียวโดยแบ่งออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

- | | |
|---|--|
| 5 | หมายถึง ท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยอย่างยิ่งกับสถานการณ์นั้น |
| 4 | หมายถึง ท่านมีความรู้สึกเห็นด้วยกับสถานการณ์นั้น |
| 3 | หมายถึง ท่านมีความรู้สึกไม่แน่ใจกับสถานการณ์นั้น |
| 2 | หมายถึง ท่านมีความรู้สึกไม่เห็นด้วยกับสถานการณ์นั้น |
| 1 | หมายถึง ท่านมีความรู้สึกไม่เห็นด้วยอย่างยิ่งกับสถานการณ์นั้น |

ตอนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลพื้นฐานเกี่ยวกับลักษณะส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ลงในช่อง หน้าข้อความที่เป็นจริงเกี่ยวกับท่านในปัจจุบัน

1. เพศ

ชาย

หญิง

2. อายุ (เศษของปีเกิน 6 เดือน นับเป็น 1 ปี)..... ปี

3. อายุการทำงาน (เศษของปีเกิน 6 เดือน นับเป็น 1 ปี)..... ปี

4. สถานภาพบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการ

ข้าราชการ

พนักงานมหาวิทยาลัย งบประมาณแผ่นดิน

พนักงานมหาวิทยาลัย งบประมาณรายได้

ความหมายของคำศัพท์ที่ปรากฏในแบบสอบถาม เป็นดังนี้

1. องค์กร หมายถึง คณะหรือภาควิชา หรือส่วนงานตามที่ท่านได้สังกัดอยู่
2. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง หัวหน้าคนปัจจุบันที่ดูแลควบคุมการทำงานของท่านตามที่ท่านได้เป็นผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่
3. ผู้ร่วมงาน หมายถึง บุคลากรทุกประเภทที่ปฏิบัติงานอยู่ร่วมในองค์กรเดียวกันกับท่าน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน

ความหมายของคำศัพท์ที่ปรากฏในแบบสอบถาม เป็นดังนี้

1. องค์กร หมายถึง คณะหรือภาควิชา หรือส่วนงานตามที่ท่านได้สังกัดอยู่
2. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง หัวหน้าคนปัจจุบันที่ดูแลควบคุมการทำงานของท่านตามที่ท่านได้เป็นผู้ได้บังคับบัญชาอยู่
3. ผู้ร่วมงาน หมายถึง บุคลากรทุกประเภทที่ปฏิบัติงานอยู่ร่วมในองค์กรเดียวกันกับท่าน

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ความพึงพอใจในงานด้านลักษณะงาน					
1	งานที่ท่านทำอยู่ในปัจจุบันเป็นงานที่น่าสนใจ					
2	งานของท่านเป็นงานที่ใช้ทักษะหลากหลาย					
3	งานของท่านเป็นงานที่ทำหายความสามารถ					
4	งานของท่านเป็นงานที่มีคุณประโยชน์					
5	งานของท่านทำให้ท่านรู้สึกภาคภูมิใจในผลงานที่ทำ					
6	งานของท่านเป็นงานที่น่าเบื่อหน่าย					
	ความพึงพอใจในงานด้านรายได้					
7	รายได้ที่ท่านได้รับจากการทำงานนี้เพียงพอต่อการใช้จ่ายประจำวัน					
8	เงินเดือนที่ท่านได้รับมีความเหมาะสมกับงานที่ทำ					
9	อัตราเงินเดือนของท่านจัดว่าอยู่ในกลุ่มต่ำกว่าตำแหน่งหรือวุฒิเดียวกันในองค์กรอื่น					
	ความพึงพอใจในงานด้านโอกาสความก้าวหน้า					
10	ท่านมีโอกาสดำเนินงานในหน้าที่การงานเป็นอย่างดี					
11	ท่านคิดว่ามีโอกาสที่จะได้เลื่อนตำแหน่ง					
12	ท่านมีโอกาสได้ศึกษาหาความรู้หรือได้รับการฝึกอบรมเพื่อความก้าวหน้า					

ตอนที่ 2 แบบสอบถามความพึงพอใจในงาน (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	ความพึงพอใจในงานด้านผู้บังคับบัญชา					
13	หัวหน้าของท่านจะกล่าวชมเชยพนักงานที่ทำงานดี					
14	หัวหน้าของท่านสามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เหมาะสมและมีการตัดสินใจที่ดีให้แก่ท่าน					
15	หัวหน้าของท่านเป็นคนที่มีความคิดทันสมัย					
16	หัวหน้าของท่านเป็นคนที่ดีใจและไม่ฟังผู้อื่น					
	ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงาน					
17	เพื่อนร่วมงานมีส่วนช่วยให้ท่านเกิดกำลังใจในการปฏิบัติงาน					
18	เพื่อนร่วมงานของท่านให้ความช่วยเหลือซึ่งกันและกัน เป็นอย่างดี					
19	เมื่อปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อนร่วมงานของท่านมีความรับผิดชอบในหน้าที่เป็นอย่างดี					
20	เมื่อปฏิบัติงานร่วมกันเพื่อนร่วมงานของท่านส่วนมากปฏิบัติงานด้วยความกระฉับกระเฉง ว่องไว					
21	เพื่อนร่วมงานของท่านล้วนแล้วแต่น่าเบื่อในขณะที่ปฏิบัติงานร่วมกัน					
22	เพื่อนร่วมงานของท่านส่วนมากเป็นคนที่ดีใจและไม่ฟังผู้อื่น					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

ความหมายของคำศัพท์ที่ปรากฏในแบบสอบถาม เป็นดังนี้

1. ผลตอบแทน หมายถึง ค่าตอบแทนที่ได้จากการปฏิบัติงานให้แก่องค์กร เช่น เงินเดือน เงินค่าครองชีพชั่วคราว เงินค่าปฏิบัติงานนอกเวลา สวัสดิการต่าง ๆ
2. องค์กร หมายถึง คณะหรือภาควิชา หรือส่วนงานตามที่ท่านได้สังกัดอยู่

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน					
1	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม					
2	ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนในครั้งที่ผ่านมาในอัตราใกล้เคียงกับที่ท่านคิดว่าท่านสมควรจะได้รับจากผลการปฏิบัติที่ได้ทำไป					
3	เงินเดือนที่ท่านได้รับไม่เหมาะสมกับผลการปฏิบัติงานของท่าน					
4	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับความรู้ความสามารถที่ใช้ในการปฏิบัติงาน					
5	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับการนำประสบการณ์ของท่านไปใช้ในการปฏิบัติงาน					
6	ท่านได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับเวลาที่สูญเสียไปในการปฏิบัติงาน					
7	ผลตอบแทนที่ท่านได้รับจากองค์กรไม่คุ้มค่ากับสิ่งที่ท่านได้อุทิศทุ่มเทในการปฏิบัติงาน					
	การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน					
8	ท่านเชื่อว่า ทุก ๆ สิ่งที่ท่านปฏิบัติเพื่อให้เกิดประโยชน์แก่องค์กรได้ถูกนำมาใช้ประกอบการพิจารณาประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
9	กระบวนการตัดสินใจหรือวิธีปฏิบัติต่าง ๆ ที่ใช้เพื่อกำหนดผลตอบแทนภายในองค์กรมีความยุติธรรม					
10	ท่านคิดว่า หัวหน้าประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน โดยมีพื้นฐานอยู่บนข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ					
11	ท่านเชื่อว่า หัวหน้ามีเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานในการประเมินผลการปฏิบัติงานของท่าน					
12	หัวหน้าของท่านแสดงให้เห็นว่า มีความตั้งใจที่จะสร้างความยุติธรรมขึ้นในกระบวนการตัดสินใจ เพื่อกำหนดผลตอบแทนแก่บุคลากร					
13	ท่านคิดว่าหัวหน้าของท่านตัดสินใจผลการปฏิบัติงาน และกำหนดผลตอบแทนของท่านด้วยความรู้สึกส่วนตัว					
14	ท่านมั่นใจว่าผลการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทนภายในองค์กร มาจากกระบวนการพิจารณาที่โปร่งใส					
	การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ					
15	เมื่อพิจารณาโดยรวมแล้ว การตัดสินใจในเรื่องต่าง ๆ ภายในองค์กรของท่านมีความยุติธรรม					
16	ในองค์กรของท่าน การตัดสินใจใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานจะมีพื้นฐานบนข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ					
17	ในองค์กรของท่าน บุคลากรสามารถขอข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการตัดสินใจในรายงานได้					
18	องค์กรของท่านมักจะปรับเปลี่ยนกฎเกณฑ์ต่างๆ เพื่อให้สามารถรองรับกับสภาพแวดล้อมภายนอกที่เปลี่ยนแปลงไปได้					

ตอนที่ 3 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
19	กฎเกณฑ์ต่าง ๆ ที่องค์กรของท่านกำหนดขึ้นขาดความยืดหยุ่นและไม่ทันต่อการเปลี่ยนแปลง					
20	องค์กรสามารถอธิบายกฎเกณฑ์ต่างๆ ให้บุคลากรรับทราบอย่างชัดเจน					

ตอนที่ 4 แบบสอบถามพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	พฤติกรรมให้ความช่วยเหลือผู้อื่น					
1	ท่านปฏิบัติงานแทนเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงานด้วยความเต็มใจ					
2	ท่านช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ทำงานไม่ทัน หรือมีงานล้นมือ					
3	ท่านให้คำแนะนำ และให้ความช่วยเหลือแก่พนักงานใหม่ แม้ว่าจะไม่ใช่น้ำที่โดยพวกเขาไม่ต้องร้องขอ					
4	ท่านช่วยเหลือ และให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานที่มีปัญหาส่วนตัว เพื่อให้เขาสามารถทำงานต่อไปได้ด้วยความเต็มใจ					
5	ท่านช่วยเหลือและให้คำแนะนำแก่เพื่อนร่วมงานที่ประสบปัญหาในการทำงาน					
	พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่					
6	ท่านเป็นคนตรงต่อเวลาในการทำงาน ทั้งตอนเช้าและหลังพักกลางวัน					
7	หากงานไม่เสร็จ ท่านมักจะทำงานเลยเวลาพัก หรือเวลาเลิก หรือนำงานกลับไปทำที่บ้านเพื่อให้งานเสร็จ					

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
8	ท่านพยายามศึกษาเพิ่มเติมเพื่อเพิ่มคุณภาพงานให้ดีขึ้น					
9	ท่านไม่คุยโทรศัพท์ส่วนตัวในเวลาทำงาน					
10	ท่านปฏิบัติตามกฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์กรอย่างเคร่งครัด					
11	หากท่านสามารถแจ้งล่วงหน้าได้ จะแจ้งล่วงหน้าเสมอเมื่อไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้					
	พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น					
12	ท่านระมัดระวังคำพูดและการกระทำของตนเองที่อาจเกิดผลกระทบต่อผู้อื่น					
13	ท่านรับฟังและเคารพสิทธิในการแสดงความคิดเห็นของผู้อื่น					
14	เมื่อต้องใช้อุปกรณ์ปฏิบัติงานของส่วนรวม หากท่านใช้เสร็จแล้วจะรีบนำมาวางไว้ที่เดิมเพื่อให้ผู้อื่นใช้ต่อ					
15	ท่านจะมาตรงเวลา เมื่อมีการนัดหมายทำงานร่วมกัน					
16	ท่านพยายามหลีกเลี่ยงที่จะเป็นผู้สร้างปัญหาในกลุ่มเพื่อนร่วมงาน					
	พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น					
17	ท่านอดทนต่อข้อจำกัดและความไม่สะดวก ต่าง ๆ ขององค์กร					
18	ท่านควบคุมอารมณ์ได้ดี เมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้ร่วมงาน					
19	ท่านชอบพูดว่าอยากจะลาออกจากงานเมื่ออยู่ในสถานการณ์กดดัน					
20	ท่านไม่ค่อยพอใจเมื่อถูกมอบหมายให้ทำงานมากกว่าผู้ร่วมงานคนอื่น					

ตอนที่ 4 คำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ (ต่อ)

ลำดับ	รายละเอียด	ระดับความคิดเห็น				
		5	4	3	2	1
	พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น					
21	เมื่อท่านถูกตำหนิเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน ท่านจะไม่แสดงอาการท้อแท้ แต่จะพิจารณาแก้ไข					
	พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ					
22	ท่านติดตามข่าวสารความเคลื่อนไหวต่าง ๆ ขององค์การ					
23	ท่านมีส่วนร่วมในการจัดหรือเข้าร่วมในกิจกรรมขององค์การ					
24	เมื่อท่านเล็งเห็นสิ่งที่คุณเชื่อว่าเป็นปัญหาแก่องค์การ ท่านจะเสนอแนวทางแก้ไข แม้ว่าจะเป็นการเสี่ยงต่อการไม่เป็นที่ยอมรับ					
25	ท่านอาสาทำกิจกรรมที่จะช่วยสร้างภาพลักษณ์ให้แก่องค์การ โดยไม่ต้องร้องขอ					

ขอขอบคุณบุคลากรสายสนับสนุนวิชาการผู้ตอบแบบสอบถามทุกท่านเป็นอย่างสูง

เบญจมาศ อุติมาศ

นิติปรีชญญาโท

สาขาการจัดการทรัพยากรมนุษย์

คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว

ภาคผนวก ค

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิ

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการตรวจเครื่องมือ

1. ดร.นฤมล ชูชินปราการ อาจารย์ประจำภาควิชาการจัดการธุรกิจและสารสนเทศ
คณะกรรมการจัดการและการท่องเที่ยว
มหาวิทยาลัยบูรพา
2. ดร.ศักดิ์นา บุญเปี่ยม อาจารย์ประจำภาควิชาจิตวิทยา
คณะมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา
3. ดร.สฎายุ วีระวณิชตระกูล อาจารย์ประจำภาควิชานวัตกรรมการบริหารและผู้นำ
การศึกษา
คณะศึกษาศาสตร์
มหาวิทยาลัยบูรพา