



อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ

วราพร เจริญสมบูรณ์นิติ

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, E-mail : waracharoen88@gmail.com

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) เพื่อศึกษาระดับของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 2) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้ พนักงานบริษัทมหาชนมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอยู่ในระดับสูง ระดับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ อยู่ในระดับสูง ระดับคุณภาพชีวิตการทำงานอยู่ในระดับสูง และระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับสูง ผลการศึกษาความสัมพันธ์พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน และการรับรู้บรรยากาศขององค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งโดยตรง และผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน

คำสำคัญ : การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ, การรับรู้บรรยากาศขององค์การ, คุณภาพชีวิตการทำงาน, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ,



Research and Development Journal Suan Sunandha Rajabhat University

Vol. 9 No. 1 (January – June) 2017

Influences of an Organizational Justice and a Perceived Organizational on Organizational Citizenship Behavior, with Consideration of Work Quality

Waraporn Charoensomboonnithi

Thammasat University E-mail : waracharoen88@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to study the level, relationship, and influences of organizational justice, perceived organization, organizational citizenship and quality of work. The results of this study were as follows: the subjects had high levels of perceived organizational, quality of work, and organizational citizenship behavior. There was a significant positive correlation between organizational justice and perceived organization, organizational justice and quality of work, organization and quality of work, organizational justice and organizational citizenship behavior, perceived organization and quality of work, perceived organization and organizational citizenship behavior, and quality of work and organizational citizenship behavior. Organizational Justice had an indirect effect through the mediation of quality of work. Perceived organization had a direct effect and indirect effect through the mediation of quality of work.

Key words : Organizational Justice, Perceived Organization, Work Quality, Organizational Citizenship Behavior.



บทนำ

ปัจจุบันเศรษฐกิจของโลกมีการขยายตัวเป็นอย่างมาก อันเนื่องมาจากการรวมกลุ่มประเทศ เพื่อแลกเปลี่ยนทางวัฒนธรรมและการค้า การเปิดการค้าเสรี ฯลฯ ทำให้ทุกภาคส่วนเกิดการแข่งขันกันทางธุรกิจเป็นอย่างมาก บุคลากรทั้งภาครัฐและภาคเอกชนต่างเร่งปรับปรุงและพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อให้มีความสามารถเพียงพอที่จะแข่งขันกับบุคลากรองค์กรอื่นๆ ทั้งในระดับประเทศ และระหว่างประเทศ โดยองค์กรแต่ละแห่งก็ได้มีการวางเป้าหมายในการพัฒนาศักยภาพองค์กรทั้งในระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว องค์กรต่าง ๆ จึงให้ความสำคัญทางด้าน การบริหารทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งถือว่าสำคัญที่สุดและส่งผลโดยตรงต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลของการทำงานที่เจ้านักการไปสุ่เป้าหมาย ในการปฏิบัติงานนอกจากพฤติกรรมการทำงานที่กำหนดอย่างเป็นทางการแล้ว ยังมีพฤติกรรมอีกรูปแบบหนึ่งทีเรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร(Organizational citizenship behavior) ซึ่ง Organ (1988) ระบุว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นพฤติกรรมส่วนบุคคลที่แสดงออกด้วยความสมัครใจ โดยไม่ได้ตระหนักอย่างชัดเจนถึงระบบการให้รางวัลขององค์กร เป็น พฤติกรรมที่สนับสนุน ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานทั้งหมดขององค์กร จากการศึกษา พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่า มีหลายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ปัจจัยสำคัญประการหนึ่งคือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของบุคลากรในองค์กร ต่อมาเป็นปัจจัยด้านการรับรู้บรรยากาศขององค์กร ซึ่ง Schneider (1973 อ้าโน อาทียา หมิ่นเดช, 2550) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้บรรยากาศ

ขององค์กรเป็นการรับรู้ของสมาชิกในองค์กร ต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งบรรยากาศนี้จะขึ้นอยู่กับมุมมองของสมาชิกมากกว่าเป็นภาพที่แท้จริง นอกจากนี้แล้ว คุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรก็มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น มิติของการมีชีวิตที่ดีประกอบด้วยความสุข ความพอใจในชีวิต ความนับถือตนเอง สุขภาพและสภาพการทำงาน ของร่างกายและสภาวะทางเศรษฐกิจที่ดี เป็นต้น (e.g., George and Bereson, 1980) ในการศึกษานี้ได้ศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้บรรยากาศขององค์กร ที่มีอิทธิพลของคุณภาพชีวิตการทำงาน

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้บรรยากาศในการทำงาน ที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อ

วิธีดำเนินการวิจัย

1. การเก็บรวบรวมข้อมูล
การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยขออนุญาต องค์กรบริษัทมหาชนแห่งหนึ่งในการทำการศึกษา และเก็บข้อมูลจากพนักงานบริษัทมหาชนจำกัดที่เป็นกลุ่มตัวอย่าง โดยทำการส่งแบบสอบถามให้

เน้นความเป็นวัช ปลูกฝังองค์ความรู้ ยึดมั่นคุณธรรมให้เชิดชู เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่สากล



กลุ่มตัวอย่างของงานวิจัย พร้อมการชี้แจงว่า การเก็บข้อมูลทั้งนี้เพื่อทำการศึกษาเท่านั้น ไม่มีการส่งผลกระทบต่อองค์กรหรือผู้ตอบแบบสอบถามแต่อย่างใด จากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลกลับ

2. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลใช้โปรแกรมสำเร็จรูปคอมพิวเตอร์ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์และทดสอบดังนี้

1) การวิเคราะห์สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล สถิติที่ใช้ คือ การหาค่าความถี่ และค่าร้อยละ

ส่วนที่ 2 การวิเคราะห์ระดับของการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้บรรยากาศขององค์กร คุณภาพชีวิตทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

2) ในการทดสอบสมมติฐานจะทดสอบโดยใช้การทดสอบสถิติต่าง ๆ มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บรรยากาศขององค์กรสถิติที่ใช้ Pearson's Product Moment Correlation

สมมติฐานที่ 1.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร

สมมติฐานที่ 1.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร

สมมติฐานที่ 1.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร

สมมติฐานที่ 1.4 ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์กร

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงานสถิติที่ใช้ Pearson's Product Moment Correlation

สมมติฐานที่ 2.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 2.4 ความยุติธรรมด้านข้อมูลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สถิติที่ใช้ Pearson's Product Moment Correlation

สมมติฐานที่ 3.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

เน้นความเป็นวิจัย ปุจฉาของคณาจารย์ ยึดมั่นคุณธรรมให้เชิดชู เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่สากล



สมมติฐานที่ 3.4 ความยุติธรรมด้านข้อมูล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน สถิติที่ใช้ Pearson's Product Moment Correlation

สมมติฐานที่ 4.1 การรับรู้บรรยากาศด้านโครงสร้างองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.2 การรับรู้บรรยากาศด้านความรับผิดชอบส่วนบุคคลมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.3 การรับรู้บรรยากาศด้านการให้รางวัลและการลงโทษมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.4 การรับรู้บรรยากาศด้านความเสี่ยง และการรับความเสี่ยงมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.5 การรับรู้บรรยากาศด้านความอบอุ่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.6 การรับรู้บรรยากาศด้านการสนับสนุนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.7 การรับรู้บรรยากาศด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวังมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.8 การรับรู้บรรยากาศความขัดแย้งและความอดทนต่อการขัดแย้งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานที่ 4.9 การรับรู้บรรยากาศเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สถิติที่ใช้ Pearson's Product Moment Correlation

สมมติฐานที่ 5.1 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

สมมติฐานที่ 5.2 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม

สมมติฐานที่ 5.3 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา

สมมติฐานที่ 5.4 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้านพฤติกรรมให้ความร่วมมือ

สมมติฐานที่ 5.5 การรับรู้บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ สถิติที่ใช้ Pearson's Product Moment Correlation

สมมติฐานการวิจัยที่ 7 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การการรับรู้บรรยากาศขององค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้งโดยตรงและผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน ใช้สถิติการวิเคราะห์เส้นทางส่งผล (Path Analysis)

เน้นความเป็นวิจัย บুদ্ধิขององค์การรู้ ยึดมั่นคุณธรรมให้เชิดชู เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่สากล



ผลการวิจัย

ผลการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานรายด้านพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ โดยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านข้อมูล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .706, .742, .558, .647$ ตามลำดับโดย $p < .01$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1.1, 1.2, 1.3 และ 1.4

สมมติฐานที่ 2 และสมมติฐานรายด้านพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดย การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านข้อมูล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .806, .832, .245, .709$ ตามลำดับโดย ; $p < .01$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 2.1, 2.2, 2.3 และ 2.4

สมมติฐานที่ 3 และสมมติฐานรายด้านพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทุกด้านมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านข้อมูล มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .562, .505, .268, .551$

ตามลำดับโดย $p < .01$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 3.1, 3.2, 3.3 และ 3.4

สมมติฐานที่ 4 และสมมติฐานรายด้านพบว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์การทุกด้าน มีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน โดย การรับรู้บรรยากาศขององค์การด้านโครงสร้าง ด้านความรับผิดชอบส่วนบุคคล ด้านการให้รางวัล และการลงโทษ ด้านความเสี่ยงและการรับ ความเสี่ยง ด้านความอบอุ่น ด้านการสนับสนุน ด้านมาตรฐานของการปฏิบัติงานและการคาดหวัง ด้านความขัดแย้งและความอดทนต่อความขัดแย้ง ด้านเอกลักษณ์ขององค์การและความจงรักภักดี มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .845, .292, .758, .731, .697, .743, .754, .808, .751$ ตามลำดับ โดย ; $p < .01$) จึงยอมรับสมมติฐานที่ 4.1, 4.2, 4.3, 4.4, 4.5, 4.6, 4.7, 4.8 และ 4.9

สมมติฐานที่ 5 และสมมติฐานรายด้านพบว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์การทุกด้านมี ความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ โดยพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การด้านพฤติกรรมให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมความสุภาพอ่อนน้อม พฤติกรรม ความมีน้ำใจเป็นนักกีฬา พฤติกรรมให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีความสัมพันธ์ ทางบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การอย่าง มีนัยสำคัญทางสถิติ ($r = .708, .588, .459, .758, .603$ ตามลำดับโดย $p < .01$) จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 5.1, 5.2, 5.3, 5.4 และ 5.5

สมมติฐานที่ 6 พบว่า คุณภาพชีวิต การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยรวมอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ($r = .710, p < .01$) จึงยอมรับ สมมติฐานที่ 6

เน้นความเป็นวิจัย ปุ่อกฝงของค้ความรู้ ยัดมันคุณธรรมให้เชิดชู เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่ส่กาด



สมมติฐานที่ 7 พบว่า ยอมรับสมมติฐานที่ 7 บางส่วน นั่นคือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี โดยผ่านคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี และการรับรู้บรรยากาศขององค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทั้งโดยตรงและผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน

สรุปและอภิปรายผล

วิเคราะห์สมมติฐานที่ 1 พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ พิมพ์พิศา อจละนันท์ (2555) และงานวิจัยของ Alikhani and Lebad (2014) ที่พบว่า ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการรับรู้บรรยากาศขององค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลงานวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสำคัญต่อองค์การ พนักงานรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทำให้เกิดปฏิสัมพันธ์ที่ดีระหว่างกันไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และการได้รับความใกล้ชิดทำให้พนักงานเกิดรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ และเกิดคุณค่าในตนเอง เป็นเหตุให้บรรยากาศในองค์การเป็นไปในทางที่ดีขึ้นด้วย

วิเคราะห์สมมติฐานที่ 2 พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ วัลลพ ล้อมตะคุ (2554) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามสมมติฐานที่ตั้งไว้ เนื่องจากการรับรู้ของพนักงาน

ที่ได้รับ ความยุติธรรมภายในองค์การทั้งในด้านผลตอบแทน กระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์การ การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระบบข้อมูลต่าง ๆ ภายในองค์การ ล้วนแล้วแต่มีความสำคัญต่อพนักงานด้วยกันทั้งสิ้น เมื่อพนักงานเกิดการรับรู้และรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์การ ไม่ถูกเอารัดเอาเปรียบ ก็จะทำให้คุณภาพชีวิตการทำงานของพนักงานดีขึ้นตามไปด้วย

วิเคราะห์สมมติฐานที่ 3 พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Organ (1988; 1990) ที่บอกว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคคล โดยบุคคลจะให้ความหมายของความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับองค์การในรูปแบบของการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่ดำเนินไปอย่างยุติธรรมแล้ว จะเป็นเหตุจูงใจให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้วยความสมัครใจ แต่หากบุคคลรับรู้และเชื่อว่าองค์การได้ปฏิบัติต่อตนเองอย่างไม่ยุติธรรม บุคคลจะปฏิบัติตนให้กับองค์การเท่าที่จำเป็นตามบทบาทหน้าที่ที่องค์กรกำหนดเท่านั้น ซึ่งถือว่าเป็นพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่เพื่อไม่ให้ตนเองถูกลงโทษและถูกเอารัดเอาเปรียบโดยองค์การ ดังนั้น ปัจจัยสำคัญประการหนึ่ง ซึ่งส่งเสริมให้บุคคลแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าจะปฏิบัติต่อตนเองอย่างยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Moorman (1991) ได้ศึกษาวิจัยเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็น

เน้นความเป็นวิจัย ปุจฉาของคณาจารย์ยึดมั่นคุณธรรมให้เชิดชู เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่สากล



สมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ และส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ ตั้งสมมติฐานไว้ เนื่องจาก องค์การมีการปฏิบัติ เป็นแบบอย่างเพื่อให้พนักงานที่เพิ่งเข้ามาได้ เรียนรู้และปฏิบัติตามกันจนกลายเป็นวัฒนธรรม ในองค์การ พนักงานจะรู้สึกเป็นหนึ่งเดียวกัน ร่วมใจกันทำงาน โดยไม่รู้สึกถึงการถูกเอาเปรียบ

วิเคราะห์สมมติฐานที่ 4 พบว่า การรับรู้ บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับ คุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($r=.863, p<.01$) ซึ่งสอดคล้องกับ โหมฤทัย ทองนุช (2556) มาสรีน ศุกลปักษ์และจริยาพร เจริญโล่ทองดี (2553) ที่พบว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์การมี ความสัมพันธ์กับคุณภาพชีวิตการทำงาน อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ ตั้งสมมติฐานไว้ เนื่องจาก คุณภาพชีวิตการทำงาน เป็นการรับรู้ความสุขโดยรวมในการทำงาน ปัจจุบัน โดยมีลักษณะการทำงานที่ทำให้พนักงาน เกิดความรู้สึกมีความสุขในการทำงาน ไม่ถูก เอาเปรียบ เปรียบ สามารถตอบสนองความจำเป็น พื้นฐานของพนักงาน ทั้งรายได้และผลตอบแทน ที่เป็นธรรม สภาพแวดล้อม ความปลอดภัยใน การทำงาน ความสัมพันธ์อันดีในการทำงาน ร่วมกัน การบริหารในการทำงาน การรักษามดุล ระหว่างชีวิตในการทำงานและก่อให้เกิดความภูมิใจ ในการทำงาน ตามแนวคิดของ Glaser (1976) คุณภาพชีวิตในการทำงาน ไม่ได้หมายความว่า การมีความสุขในการทำงานเพียงอย่างเดียว แต่ยัง รวมถึงความปลอดภัยในการทำงาน การชดเชยที่ เพียงพอและความยุติธรรมแต่รวมไปถึงการจ้าง งานที่เท่าเทียมกัน

วิเคราะห์สมมติฐานที่ 5 พบว่า การรับรู้ บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ($r=716, p<.01$) ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ พรตบุตรี จุฑากนก พบว่า การรับรู้ บรรยากาศขององค์การมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ เนื่องจาก การรับรู้บรรยากาศขององค์การมี ความสัมพันธ์กับการดำเนินงานตามหลัก ทรัพยากรมนุษย์ เช่น สวัสดิการ ระบบการคัดเลือก การเลื่อนตำแหน่ง การฝึกอบรมและการพัฒนา เป็นต้น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการทำงาน ของพนักงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิด Kolb, Rubin and McIntyre (1979 อังไฉ นงเยาว์ แก้วมรกต, 2542) ที่กล่าวว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์การ ช่วยในการศึกษากระบวนการบริหาร โดยเฉพาะ อย่างยิ่งรูปแบบต่าง ๆ ของการบริหารต่อบุคคล และการแสดงออกถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์การ

วิเคราะห์สมมติฐานที่ 6 พบว่า คุณภาพ ชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ($r=.710, p<.01$) ซึ่งสอดคล้อง กับงานวิจัยของ ปรีชาติ ปานสำเนียง และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2556) ที่พบว่า คุณภาพ ชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิจัยครั้งนี้เป็นไปตามที่ตั้งสมมติฐานไว้ เนื่องจาก คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่ง ในการพัฒนาองค์การ เพราะถือว่าเป็นผลกระทบ โดยตรงต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์การ ดังนั้น องค์การจึงเล็งเห็นความสำคัญ



และพยายามที่จะให้พนักงานเข้าร่วมอบรมเพื่อพัฒนาการทำงานและการปรับทัศนคติในการทำงาน อีกทั้งยังทำให้พนักงานไม่รู้สึกรีดเคียดต่อการทำงานอีกด้วย ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Huse and Cummings (1985 : 198-199) ที่กล่าวว่า คุณภาพชีวิตการทำงานเป็นประสิทธิผลขององค์การที่เกิดจากความสุขของพนักงานเป็นผลสืบเนื่องมาจากการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงาน ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานนั้น ๆ ส่งผลให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดี

วิเคราะห์สมมติฐานที่ 7 ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไม่สามารถส่งผลโดยตรงกับพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดี แต่จะต้องผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน และการรับรู้บรรยากาศขององค์การสามารถส่งผลทั้งทางตรงและทางอ้อมโดยผ่านคุณภาพชีวิตการทำงานไปยังพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะสามารถแสดงออกมาด้วยความเต็มใจ โดยทั้งการรับรู้ความยุติธรรม และการรับรู้บรรยากาศขององค์การต่างมีความสัมพันธ์เชิงสาเหตุให้เกิดพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดี และในการศึกษาครั้งนี้คุณภาพชีวิตการทำงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรสื่อไปยังพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้บรรยากาศขององค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน นอกจากนี้ยังพบว่า การรับรู้บรรยากาศขององค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีในรูปแบบที่หลากหลาย ทั้งทางตรงและทางอ้อมผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งบรรลุจุดประสงค์

ของงานวิจัยชิ้นนี้ที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาตัวแปรที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดี โดยสะท้อนผ่านค่าสถิติที่แสดงให้เห็นว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและการรับรู้บรรยากาศขององค์การเป็นสาเหตุของพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดี และมีคุณภาพชีวิตการทำงานเป็นตัวแปรสื่อจากสาเหตุไปสู่พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดี ซึ่งตัวแปรเหล่านี้เป็นตัวแปรที่องค์การต่าง ๆ ให้ความสนใจเพื่อจะได้ส่งเสริมและสนับสนุนนำไปสู่การแสดงผลพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะสำหรับองค์การ

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอยู่ในระดับสูง แต่การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การบางด้านที่พนักงานให้ความสนใจควรมีการแก้ไขได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งองค์การควรพิจารณาปรับเปลี่ยนการบริหารให้เหมาะสมตามโครงสร้างองค์การที่เปลี่ยนไป

2. ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

2.1 เนื่องประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้คือ พนักงานของบริษัทมหาชนแห่งหนึ่งเท่านั้น ผลการศึกษาจึงอาจไม่สามารถอ้างอิงถึงองค์การมหาชนแห่งอื่น ๆ ได้ เนื่องจากมีวัฒนธรรมองค์การที่ต่างกัน ในการวิจัยครั้งต่อไปจึงควรขยายไปยังองค์การมหาชนอื่น ๆ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่หลากหลายและครอบคลุมมากขึ้น

2.2 ควรศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การที่มีระเบียบวิธีดำเนินงานที่แตกต่างกัน เช่น บริษัทเอกชน แต่ละธุรกิจ หน่วยงานของภาครัฐ และองค์การ

เน้นความเป็นวิจัย ปู่กับของดีความรู้อยู่ที่นั่นคุณธรรมให้เชิดชู เป็นองค์กรแห่งการเรียนรู้สู่สากล



รัฐวิสาหกิจ เพื่อให้เข้าใจความแตกต่างของพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้น

2.3 ควรศึกษาหาตัวแปรอื่น ๆ ที่เป็น
สาเหตุของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กร ในบริบทของประเทศไทย เพื่อเข้าใจและ
ส่งเสริมให้พฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรในประเทศไทยเพิ่มมากขึ้น

2.4 ควรศึกษาพฤติกรรมกรการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์กรในลักษณะงานวิจัยเชิง
คุณภาพควบคู่กับงานวิจัยเชิงปริมาณ เพื่อให้ได้
ข้อมูลของพฤติกรรมกรการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กรในเชิงลึกมากยิ่งขึ้น

References

- Ajalanant, P. (2012). **The Relationship between organizational justice, organization climate, and organizational citizenship behavior: in the automotive industrial company in eastern Thailand.** Master of Business Administration. Sripatum University.
- Alikhani & Lebadi (2014). The Relationship between Organizational Climate and Organizational Justice and Mental Health of the Staff in Shahidbeheshti University of Medical Sciences. **J.Appl. Environ. Biol. Sci.**, 4(10), 114-121.
- Huse, E.F. & Cummings, T.G. (1985). **Organization Development and Change.** Minnesota: West Publishing.
- Lomtaku, W. (2011). **Causal Factors Affecting Organizational Citizenship Behavior of administrative staff in public autonomous universities.** A Thesis Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree of Master of Management Suranaree University of Technology.
- Moorman, R.H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship. **Journal of Applied/psychology.** 76(6), 845-855.
- Organ, D.W. (1988). **Organizational Citizenship Behavior: The Goods Soldier Syndrome.** Lexington, MA: Lexington.