

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ กับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน: กรณีศึกษาบุคลากร สายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง

RELATIONSHIP BETWEEN ORGANIZATIONAL JUSTICE PERCEPTION AND
DEVIAN'T WORKPLACE BEHAVIOR: A CASE STUDY OF NON-ACADEMIC STAFFS OF
A SELECTED PUBLIC UNIVERSITY

ชัยเสฏฐ์ พรหมศรี¹

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1) ระดับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ และระดับการแสดงออกของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง และ 2) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของบุคลากรสายสนับสนุน โดยใช้แบบสอบถามเก็บข้อมูลจากบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 71 คน ผลการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมองค์การด้านความยุติธรรมระหว่างบุคคล และด้านสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ในขณะที่ด้านการแบ่งสรรปันส่วนและด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง ในส่วนระดับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนพบว่า พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนด้านการเมืองอยู่ในระดับน้อย ส่วนพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนด้านการงานด้านทรัพย์สิน และความก้าวร้าวต่อบุคคล อยู่ในระดับน้อยมาก นอกจากนี้ ผลการทดสอบสมมติฐาน พบว่า ความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วนกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนด้านการเมือง มีความสัมพันธ์กันในทางลบ ($r = -.254$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และพบความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วนกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนด้านความก้าวร้าวของบุคคล ($r = .328$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความยุติธรรมต่อกระบวนการกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนด้านการเมือง ($r = -.254$) และพบความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมต่อกระบวนการกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนด้านความก้าวร้าว ($r = .286$) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) พบว่า ความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วนเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนทางด้านการเมืองและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนทางด้านความก้าวร้าวของบุคคล อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

คำสำคัญ : ความยุติธรรมขององค์การ พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน บุคลากรสายสนับสนุน

¹ อาจารย์ประจำสาขาการจัดการ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
E-mail: chaisaset_promsri@yahoo.com, chaisaset.p@rmu.ac.th

Abstract

The objectives of this study were: 1) to study the levels of perceived organizational justice and workplace deviant behavior of non-academic staffs at a selected public university; and 2) to examine relationship between organizational justice perception and workplace deviant behavior of non-academic staffs at a selected public university. Data were collected from 71 non-academic staffs of a selected public university by using a self-administered questionnaire. The findings indicated that interpersonal and informational justices were perceived at a high level whereas distributive and procedural justices were at a medium level. For workplace deviant behavior, this study found that political deviance was demonstrated at a low level whereas the rest of deviant behaviors were demonstrated at a lowest level. To test hypothesis, the results showed the negative relationship between distributive justice and political deviance at the 0.05 level of significance. Also, the relationship between distributive justice and personal aggression was positively significant at 0.01 level. Results also demonstrated the negative relationship between procedural justice and political deviance, and the positive relationship between procedural justice and personal aggression at 0.05 level. Additionally, stepwise multiple regression analysis also showed the correlation between distributive justice and political deviance, and the correlation between distributive justice and personal aggression at the significant level of 0.05.

Keywords : Organizational justice, Workplace deviant behavior, Non-academic staff

บทนำ

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมองค์กร (Organizational Behavior) เป็นการศึกษาที่มุ่งความสนใจที่ผลกระทบของบุคคล กลุ่ม และโครงสร้างที่มีต่อพฤติกรรมภายในองค์กร (Robbins & Judges, 2007) ซึ่งช่วงเวลาที่ผ่านมามีการศึกษาและวิจัยทางด้านพฤติกรรมองค์กร มุ่งเน้นที่พฤติกรรมที่พึงปรารถนาหรือการพัฒนาพฤติกรรมที่พึงปรารถนามากกว่าพฤติกรรมในด้านลบ (Vardi & Weitz, 2004) ทั้งนี้เป็นเพราะว่านักวิจัยส่วนใหญ่มองว่าพฤติกรรมการเบี่ยงเบนในการทำงานเป็นสิ่งที่ไม่สร้างสรรค์ไม่น่าสนใจ ซึ่งในความเป็นจริงพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Deviant Workplace Behaviors) ถูกพบเห็นได้โดยทั่วไปในองค์กรส่วนใหญ่ ดังที่ Vardi & Wiener (1996) ได้กล่าวไว้ว่า “สมาชิกส่วนใหญ่ขององค์กรมีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรม

ที่ไม่พึงประสงค์ที่เกี่ยวข้องกับงานที่ตนเองทำ ซึ่งการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาไม่ได้เกิดขึ้นเฉพาะแก่พนักงานคนใดคนหนึ่งเฉพาะเจาะจง แต่เกิดกับพนักงานทุกระดับ” นอกจากนี้ งานวิจัยยังชี้ให้เห็นอีกด้วยว่าพฤติกรรมการเบี่ยงเบนในการทำงานเพียงเล็กน้อยสามารถนำไปสู่การเพิ่มขึ้นของเรื่องอื้อฉาวที่ส่งผลกระทบในด้านลบต่อองค์กร (Chirasha & Mahapa, 2012) ด้วยเหตุนี้การศึกษาที่เกี่ยวกับพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาหรือพฤติกรรมแปลกแยกเชิงลบในที่ทำงานจึงมีเพิ่มมากขึ้นในช่วงกว่าทศวรรษที่ผ่านมาเพื่อศึกษาว่าพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาในที่ทำงานก่อให้เกิดผลกระทบต่อองค์กรในด้านใดบ้างและมีแนวทางแก้ไขพฤติกรรมเหล่านั้นอย่างไร

การเพิ่มขึ้นของการศึกษาที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาได้อธิบายประเด็นที่เกี่ยวข้องกับผล

กระทบในเชิงลบต่อทรัพย์สินและผลการดำเนินงานขององค์กร ไม่ว่าจะเป็น การฉ้อโกง การขโมยทรัพย์สินในที่ทำงาน การใช้ความรุนแรงหรือประทุษร้ายเพื่อนร่วมงาน การโกหกหลอกลวง ความก้าวร้าวทั้งทางกายและวาจา การปล่อยข่าวลือที่ประสงค์ร้ายต่อบุคคลอื่น การล่วงละเมิดทางเพศ หรือการทำลายล้าง เป็นต้น ซึ่งผลการวิจัยในต่างประเทศได้รายงานว่ามีพนักงานประมาณ 33-75 เปอร์เซ็นต์เคยเข้าไปเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสม (Fagbohunge, Akinbode & Ayodeji, 2012) ซึ่งผลการศึกษาในประเทศสหรัฐอเมริกา ยังพบมูลค่าความเสียหายอันเนื่องมาจากพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนว่าอยู่ประมาณ 4.2 พันล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐจากความรุนแรงในที่ทำงาน 2 แสนล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐจากการขโมยสิ่งของในที่ทำงาน 5.3 พันล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐสำหรับการใช้อินเทอร์เน็ตเพื่อทำสิ่งอื่นในช่วงเวลางาน และ 3 หมื่นล้านเหรียญดอลลาร์สหรัฐจากการขาดงานของพนักงาน (Chirasha & Mahapa, 2012) ซึ่งถือเป็นตัวเลขที่สูงมากและควรได้รับการดำเนินการหาแนวทางแก้ไขเพื่อลดความเสียหายที่เกิดขึ้น เพราะเป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นบ่อยครั้งในองค์กรบางแห่ง ที่สะท้อนให้เห็นถึงพฤติกรรมของพนักงานที่ส่งผลเสียต่อกระบวนการการทำงานขององค์กร เช่น การที่หัวหน้าตระโกนใส่หน้าพนักงานต่อหน้าธารกำนัล หรือการที่พนักงานขอลาป่วยทั้งๆ ที่ไม่ได้ป่วยเนื่องจากไม่ต้องการเผชิญหน้ากับหัวหน้างานของตน ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาเพราะนำไปสู่การบั่นทอนประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานเพื่อบรรลุเป้าหมายขององค์กรได้ และการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมของบุคลากรในองค์กรนำไปสู่ความเสียหายทั้งด้านชื่อเสียงรายได้ และทรัพย์สินต่างๆ ขององค์กรได้ ด้วยเหตุนี้ผู้บริหารจึงต้องพยายามหาแนวทางในการจัดการที่เหมาะสมเพื่อลดพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์เหล่านี้ให้น้อยลงหรือหมดไปจากองค์กร ในประเทศไทยถึงแม้ว่าจะมีหลักฐานที่แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมความแปลกแยก

ในเชิงลบตามหน้าสื่อกระแสหลักปรากฏอยู่บ้าง แต่การกล่าวถึงแนวทางเพื่อใช้ในการจัดการกับพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาเหล่านี้อย่างจริงจังยังมีอยู่อย่างจำกัด การศึกษาที่ผ่านมาพบว่า ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยทางสังคมและปัจจัยทางด้านองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของสมาชิกในองค์การ (Peterson, 2002) สำหรับการศึกษาปัจจัยทางด้านองค์การ มีงานวิจัยจำนวนมากไม่น้อยที่พบว่า ความผูกพันในองค์การ บรรยากาศของจริยธรรมในองค์การ และความยุติธรรมในองค์การมีผลต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Peterson, 2002; Vardi & Weitz, 2004; Appelbaum, Deguire & Lay, 2005; Gill, et.al., 2011) นอกจากนี้งานวิจัยจำนวนมากแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงานเกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการถูกปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมในที่ทำงาน ทฤษฎีความเท่าเทียมกันสนับสนุนข้อค้นพบจากงานวิจัยเหล่านี้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มักเปรียบเทียบผลลัพธ์ของตนกับพนักงานคนอื่นในที่ทำงาน ในกรณีที่พนักงานพบว่า ความพยายามที่ตนเองทำในการทำงานสะท้อนออกมาซึ่งผลลัพธ์ที่ไม่สอดคล้องกัน กล่าวคือ ได้ผลตอบแทนที่ต่ำกว่าความพยายามของตนเอง ในกรณีนี้พนักงานจะรู้สึกถึงความไม่ยุติธรรม และวิธีการที่ช่วยให้พนักงานรู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรมกลับคืนมา คือ การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาหรือพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Appelbaum, Iaconi, & Matousek, 2007; Holtz, 2014) ดังนั้นอาจกล่าวได้ว่าการรับรู้ต่อความยุติธรรมขององค์กรเป็นสาเหตุของพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน ซึ่งเป็นปฏิกิริยาสะท้อนต่อมุมมองที่ไม่ยุติธรรมที่พนักงานได้ประสบในที่ทำงานของตน ทำให้งานวิจัยส่วนมากมุ่งที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อความยุติธรรมขององค์กรกับรูปแบบพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Mccardle, 2007)

นอกจากนี้การศึกษาพฤติกรรมเบี่ยงเบนเป็นสิ่งที่ดำเนินการได้ยากในบริบทของสังคมไทย ที่มักไม่แสดงออก

ทางความคิดในด้านลบอย่างตรงไปตรงมา ทำให้งานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งศึกษาแต่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) มากกว่า (Gill et.al., 2011) ทำให้บางครั้งอาจไม่พบประเด็นที่สำคัญเกี่ยวกับพฤติกรรมด้านลบในที่ทำงานของพนักงานได้ นอกจากนี้ในมหาวิทยาลัย การศึกษาเรื่องพฤติกรรมเบี่ยงเบนเป็นเรื่องที่ไม่ปรากฏมากนัก ทั้งนี้เพราะงานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งเน้นไปที่การศึกษาเรื่องความพึงพอใจในการทำงาน ความผูกพันในองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแทนที่การศึกษาเรื่องพฤติกรรมเชิงลบของบุคลากร นอกจากนี้การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมเบี่ยงเบนในมหาวิทยาลัยมีอยู่อย่างจำกัด และในมหาวิทยาลัยแห่งนี้ยังพบพฤติกรรมเบี่ยงเบนบางประการของบุคลากรจากการสังเกตของผู้วิจัยดังนั้น การมุ่งความสนใจการศึกษาเรื่องความยุติธรรมขององค์กรและพฤติกรรมเชิงลบของบุคลากรสายสนับสนุน ซึ่งถือว่าเป็นกลุ่มบุคลากรที่สำคัญที่ช่วยทำให้งานภายในและภายนอกขององค์กรขับเคลื่อนไปสู่การบรรลุเป้าหมายยังมีอยู่จำกัด ด้วยเหตุนี้การศึกษาในครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมขององค์กรและพฤติกรรมแปลกแยกในเชิงลบของบุคลากรสายสนับสนุนในมหาวิทยาลัยของรัฐและเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงแนวทางการสร้างคามยุติธรรมขององค์กรให้ดียิ่งขึ้น และนำไปสู่การหาแนวทางลดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาที่อาจนำไปสู่การทำลายองค์กรในอนาคตด้วย

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร และระดับการแสดงออกของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมขององค์กรและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของ

บุคลากรสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง

ขอบเขตการวิจัย

1. ขอบเขตด้านประชากร ศึกษาจากบุคลากรสายสนับสนุนของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 75 คน อย่างไรก็ตามมีผู้ตอบแบบสอบถามด้วยความสมัครใจทั้งหมด 71 คน

2. ขอบเขตด้านเนื้อหา

2.1 การศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ครอบคลุมตัวแปร 4 ตัว ตามแนวคิดของ Greenberg (2005) อ้างถึงใน Moorhead & Griffin (2012) ได้แก่ ความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วน (Distributive Justice) ความยุติธรรมต่อกระบวนการ (Procedural Justice) ความยุติธรรมระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) และความยุติธรรมต่อข้อมูลสารสนเทศ (Informational Justice)

2.2 การศึกษาพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ครอบคลุมตัวแปร 4 ตัว ตามแนวคิดของ Robinson & Bennett (1995) ได้แก่ พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการทำงาน (Production Deviance) พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านทรัพย์สิน (Property Deviance) พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมือง (Political Deviance) และความก้าวร้าวของบุคคล (Personal Aggression)

3. ขอบเขตด้านเวลา การศึกษาครั้งนี้ดำเนินการในช่วงระหว่างเดือนเมษายน-พฤษภาคม 2557

สมมติฐานการวิจัย

ความยุติธรรมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง

การทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง

แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมขององค์กร

ความยุติธรรมขององค์กร เป็นปรากฏการณ์สำคัญที่ได้รับความสนใจและมีการศึกษาเพิ่มมากขึ้นในองค์กร

ต่างๆ ความยุติธรรมสามารถอธิบายได้ในหลากหลายแง่มุม อาทิเช่น การจงใจ ความเป็นผู้นำ และพลวัตกลุ่ม อย่างไรก็ตาม การนำเสนอเรื่องความยุติธรรมในองค์การในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับเรื่องของการใช้อำนาจและพฤติกรรมการเมืองในองค์การมีความเหมาะสม เพราะมีความเชื่อมโยงและสัมพันธ์กัน

ความยุติธรรมขององค์การ เกี่ยวข้องกับการรับรู้ของบุคลากรในองค์การที่มีต่อความเป็นธรรมในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ (Moorhead & Griffin, 2012)

ความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วน (Distributive Justice) เป็นความยุติธรรมที่เกี่ยวกับมุมมองของคนที่มีความยุติธรรมต่อการให้รางวัลภายในองค์การ โดยมองในภาพรวมมากกว่าแค่การเปรียบเทียบระหว่างบุคคล ตัวอย่างเช่น ค่าตอบแทนที่จ่ายให้ผู้บริหารระดับสูงและพนักงานที่อยู่ในระดับเดียวกัน รวมถึงพนักงานที่เข้ามาใหม่ สามารถถูกประเมินได้ในรูปแบบของความยุติธรรมที่มีเหมือนกับบุคลากรคนอื่นๆ ในองค์การ ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมในการให้รางวัลมีผลกระทบต่อความพึงพอใจของบุคคล

1) ความยุติธรรมต่อกระบวนการ (Procedural Justice) เป็นมุมมองของบุคคลที่มีต่อความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้สำหรับตัดสินผลลัพธ์ทั้งหลายที่เกิดขึ้นในองค์การ ตัวอย่างเช่น ผลการปฏิบัติงานของพนักงานถูกประเมินโดยบุคคลที่มีความคุ้นเคยกันเป็นอย่างดี ต่องานที่ปฏิบัติ นอกจากนี้ผู้ประเมินยังอธิบายได้อย่างชัดเจนต่อแนวทางการประเมิน และอธิบายได้ว่าการประเมินจะถูกนำไปเชื่อมโยงกับผลลัพธ์อื่นอย่างไร ไม่ว่าจะเป็นการเลื่อนเงินเดือนหรือตำแหน่ง ในกรณีนี้บุคคลในองค์การจะมองเห็นหรือรับรู้กระบวนการที่เป็นธรรมหรือมีความยุติธรรม เมื่อใดก็ตามที่บุคลากรเห็นว่าองค์การมีความยุติธรรมต่อกระบวนการสูง บุคลากรก็มีแนวโน้มที่จะถูกจูงใจให้เข้าร่วมหรือมีส่วนร่วมต่อบริการต่างๆ ขององค์การมากขึ้น ทำตามระเบียบ และยอมรับผลลัพธ์อื่นๆ ที่ตามมาว่ามีความยุติธรรม

2) ความยุติธรรมระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) เกี่ยวกับระดับของความยุติธรรมที่บุคคลเห็นว่าบุคคลอื่นปฏิบัติต่อตนเองอย่างไร ตัวอย่างเช่น ถ้าพนักงานได้รับการปฏิบัติจากหัวหน้างานของตนเองด้วยความเคารพและคำนึงถึงศักดิ์ศรี โดยการให้ข้อมูลที่ตรงเวลา และเปิดรับฟังมุมมองของตน และจริงจังต่อการทำงานร่วมกับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชาก็มีแนวโน้มที่จะรับรู้หรือแสดงออกซึ่งความยุติธรรมระหว่างบุคคลในระดับสูง

3) ความยุติธรรมต่อข้อมูลสารสนเทศ (Informational Justice) เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมที่มีต่อข้อมูลสารสนเทศที่ใช้เพื่อการตัดสินใจ ถ้าพนักงานมีความรู้สึกว่าผู้บริหารตัดสินใจบนพื้นฐานของข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ถูกต้อง แม่นยำ และข้อมูลเหล่านั้นได้รับการประมวลและพิจารณาอย่างเหมาะสม บุคลากรหรือพนักงานก็มีแนวโน้มที่จะรับรู้ถึงความยุติธรรมต่อข้อมูลสารสนเทศ ถึงแม้ว่าพวกเขาอาจไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจที่เกิดขึ้นของผู้บริหาร ในทางกลับกัน ถ้าพวกเขารู้สึกว่าการตัดสินใจกระทำไปบนพื้นฐานของข้อมูลที่ไม่ถูกต้องและไม่สมบูรณ์ และข้อมูลที่สำคัญถูกละเลยหรือมองข้ามไป บุคคลมีแนวโน้มที่จะมองเห็นความยุติธรรมต่อข้อมูลสารสนเทศในระดับต่ำ

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน หมายถึง พฤติกรรมที่กระทำโดยตั้งใจที่ละเมิดบรรทัดฐานขององค์การ และคุกคามต่อความเป็นอยู่ที่ดีขององค์การ (Robinson & Bennett, 1995) ดังนั้น พนักงานที่แสดงพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนหรือพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาในที่ทำงาน คือ พนักงานที่ขาดแรงจูงใจที่จะทำตามบรรทัดฐานและความคาดหวังขององค์การและพยายามฝ่าฝืนบรรทัดฐานเหล่านั้นโดยความตั้งใจ

Robinson & Bennett (1995) ได้แบ่งกลุ่มพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนหรือพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาออกเป็น 2 องค์ประกอบที่สำคัญ ได้แก่ ความรุนแรงของพฤติกรรมและผลกระทบของพฤติกรรมที่มีต่อบุคคล

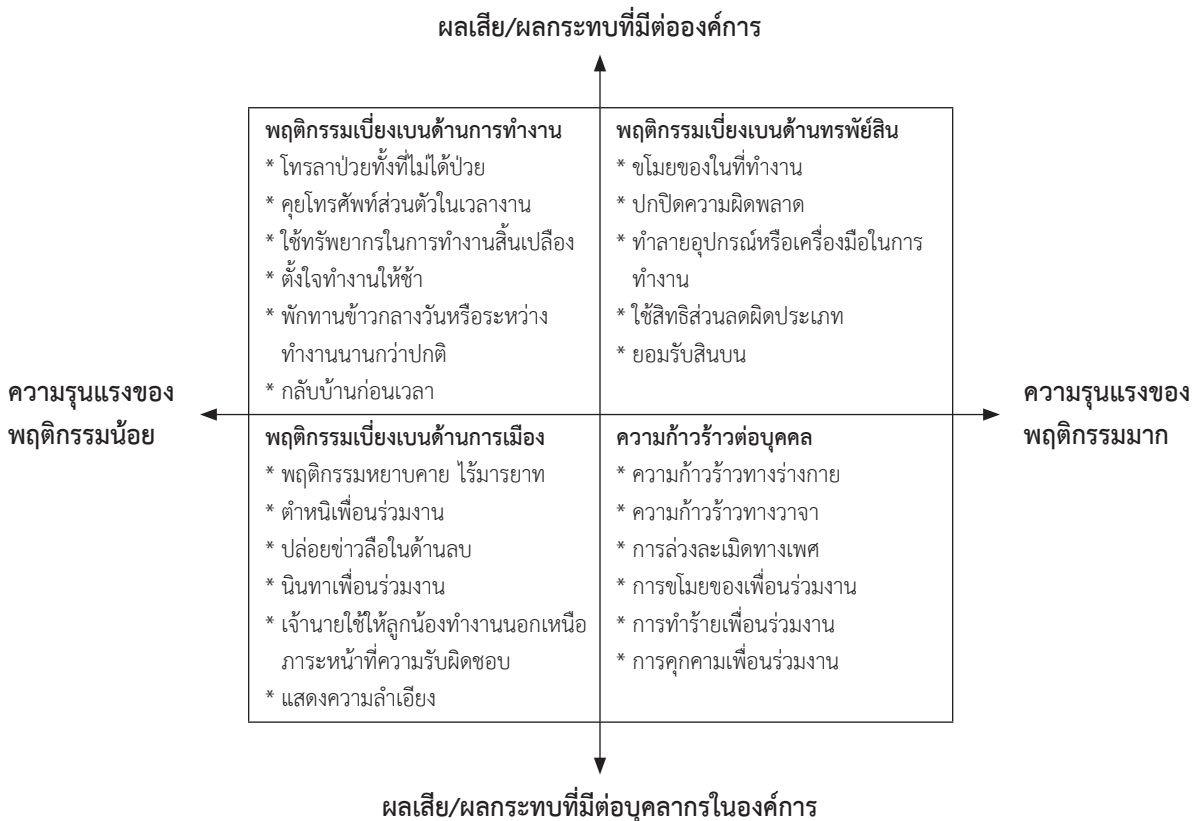
และองค์การโดยกำหนดประเภทของพฤติกรรมออกเป็น 4 ประเภท ได้แก่ (ดูรูปที่ 1 ประกอบ)

1) พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการทำงาน (Production Deviance) หมายถึง พฤติกรรมที่ขัดขวางการทำงานภายในองค์การโดยตรง ตัวอย่างเช่น โทรมั่วทั้งที่ไม่ได้ป่วย คุยโทรศัพท์หรือเล่นเฟซบุ๊กในขณะที่ทำงาน หรือพักทานข้าวกลางวันนานกว่าปกติ เป็นต้น

2) พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านทรัพย์สิน (Property Deviance) หมายถึง การที่พนักงานทำลายทรัพย์สินขององค์การหรือใช้ทรัพย์สินขององค์การไปในที่ไม่เหมาะสม เช่น การขโมยทรัพย์สินในที่ทำงาน การทำลายอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการทำงาน หรือการยอมรับสินบน เป็นต้น

3) พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมือง (Political Deviance) หมายถึง พฤติกรรมที่ส่งผลเสียอย่างไม่ร้ายแรงต่อสมาชิกคนอื่นในองค์การแต่ส่งผลเสียต่อสมาชิกคนใดคนหนึ่งเฉพาะ เช่น การแสดงพฤติกรรมหยาบคาย ไร้มารยาท การตำหนิเพื่อนร่วมงาน หรือการนินทาเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

4) ความก้าวร้าวต่อบุคคล (Personal Aggression) หมายถึง พฤติกรรมที่ส่งผลเสียอย่างร้ายแรงต่อสมาชิกคนอื่นในองค์การเช่น การแสดงความก้าวร้าวทางร่างกายและวาจา การล้วงละเมิดทางเพศ และการทำร้ายเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น



รูปที่ 1 ประเภทของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน
ที่มา: ปรับมาจาก Robinson & Bennett (1995)

การศึกษาเรื่องพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนมีความแตกต่างจากการศึกษาเรื่องจริยธรรม เนื่องจากว่าการศึกษาเรื่องพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนามุ่งเน้นเรื่องของการละเมิดบรรทัดฐานขององค์กร ในขณะที่จริยธรรมมุ่งเน้นไปที่พฤติกรรมที่พิจารณาว่าถูกหรือผิดบนพื้นฐานของความยุติธรรม กฎหมาย หรือข้อกำหนดทางสังคมทั้งหลายที่บ่งชี้ศีลธรรมทางพฤติกรรม ดังนั้นถึงแม้ว่าพฤติกรรมบางประเภทอาจเป็นได้ทั้งพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนและไร้ซึ่งจริยธรรม แต่ทั้งสองส่วนนี้ไม่ได้เชื่อมโยงเข้าด้วยกัน ตัวอย่างเช่น การปล่อยน้ำเสียลงแม่น้ำหรือล่าคลองไม่ได้เป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบนถ้าเป็นการทำตามนโยบายหรือกฎระเบียบของบริษัท อย่างไรก็ตามการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในลักษณะนั้นเป็นการไร้ซึ่งจริยธรรม ในทางตรงกันข้าม การรายงานเกี่ยวกับการกระทำนี้ต่อหน่วยงานของรัฐอาจเป็นการแสดงออกซึ่งความมีจริยธรรม แต่อาจเป็นการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา ในกรณีที่การกระทำนี้ก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรหรือกระทบต่อบรรทัดฐานขององค์กร (Robinson & Bennett, 1995) อย่างไรก็ตามองค์กรควรสร้างแนวทางที่ถูกต้องในการดำเนินกิจกรรมขององค์กรที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม เมื่อใดก็ตามที่พนักงานขององค์กรประพฤติตนไม่เหมาะสมหรือแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนไปจากเดิม อาจพิจารณาได้ว่าพฤติกรรมเหล่านั้นขัดต่อหลักปฏิบัติอันดีงาม และจริยธรรมในการทำงานในภาพรวมด้วย

ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

นักวิชาการได้ทำการศึกษปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน พบว่า ปัจจัยความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ปัจจัยทางสังคมและปัจจัยทางด้านองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของสมาชิกในองค์กร (Peterson, 2002) ถ้าพิจารณาสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนในระดับองค์กร อาจสรุปได้ว่าสาเหตุของพฤติกรรม

ที่ไม่พึงปรารถนาในองค์กรเกิดจากปัจจัยที่สำคัญ 2 ประการ ได้แก่ 1) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ เช่น บรรยากาศในองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนขององค์การ และความไว้วางใจในองค์กร และ 2) ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความเครียดจากงาน และการไร้ซึ่งอำนาจในการทำงาน เป็นต้น (Chirasha & Mahapa, 2012)

ปัจจัยความสัมพันธ์ของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนในระดับส่วนบุคคล มีการศึกษาจำนวนไม่น้อยที่พบความน่าจะเป็นของคุณลักษณะทางบุคลิกภาพของพนักงานที่นำไปสู่การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน ตัวอย่างเช่น การศึกษาของซูซีย์ สมิทธีโร (2551) ที่ทำการศึกษความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counter-productive Behavior) ซึ่งพบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญระหว่างลักษณะบุคลิกภาพกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลิกภาพด้านความหวั่นไหว (Neuroticism) มีความสัมพันธ์ในเชิงบวกอย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

นอกจากนี้การศึกษานumerous ที่ศึกษาปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์กับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน พบว่า พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการงาน และพฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านทรัพย์สินมีแนวโน้มที่จะเกิดขึ้นกับพนักงานอายุน้อย เข้ามาทำงานได้ไม่นานนัก ไม่ใช่พนักงานประจำ หรือทำงานในตำแหน่งงานที่ได้รับเงินเดือนไม่มากนัก อย่างไรก็ตาม การค้นพบนี้อาจเป็นเพียงผลลัพธ์ของธรรมชาติของงานมากกว่าเป็นเพราะคุณลักษณะทางด้านประชากรศาสตร์ (Peterson, 2002) นอกจากนี้ยังมีการค้นพบความแตกต่างระหว่างเพศชายและหญิง ในการแสดงออกพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนในแต่ละประเภท โดยผู้หญิงมีการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการงาน ความก้าวร้าวของบุคคล และพฤติกรรมเบี่ยงเบนทางด้านการเมืองมากกว่าผู้ชาย (Fagbohugbe, Akinbode & Ayodeji, 2012)

อย่างไรก็ตามข้อค้นพบนี้อาจเป็นข้อแตกต่างทางวัฒนธรรมของประชากรที่อาศัยอยู่ในประเทศที่ทำการศึกษารหัสหรือธรรมชาติของงาน ซึ่งไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Anwar et al. (2011) ที่ทำการศึกษาคความแตกต่างระหว่างเพศชายและเพศหญิงที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน โดยเก็บกลุ่มตัวอย่างของอาจารย์ในมหาวิทยาลัย พบว่า อาจารย์ผู้สอนเพศชายมีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนมากกว่าอาจารย์ผู้สอนเพศหญิง

สำหรับการศึกษาปัจจัยทางด้านสังคมและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน พบว่า การรับรู้ต่อการปฏิบัติที่ไม่เท่าเทียมกัน บรรทัดฐานทางสังคม และอิทธิพลของกลุ่มงาน ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา (Everton, Jolton & Mastrangelo, 2007) ในระดับองค์การ มีงานวิจัยจำนวนไม่น้อยที่พบว่า ความผูกพันในองค์การ บรรยากาศของจริยธรรมในองค์การ และ ความยุติธรรมในองค์การ มีผลต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Peterson, 2002; Vardi & Weitz, 2004; Appellbaum, Deguire & Lay, 2005) นอกจากนี้การมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลภายนอกองค์การอาจนำไปสู่การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนา ตัวอย่างเช่น Browning (2009) ได้ทำการศึกษากฎการการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานบริการ พบว่า ทศนคติและพฤติกรรมของลูกค้าผู้เข้ามารับบริการเป็นปัจจัยสำคัญที่มีอิทธิพลต่อพนักงานบริการที่อาจนำไปสู่การแสดงพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนได้

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการศึกษาเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมขององค์การและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ศึกษาจากบุคลากรสายสนับสนุนของคณะบริหาร

ธุรกิจ มหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง จำนวน 75 คน อย่างไรก็ตามมีผู้สมัครใจตอบแบบสอบถามทั้งหมด 71 คน

เครื่องมือที่ใช้ทำการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามที่ประเมินด้วยตนเอง (Self-Administered Questionnaire) เป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล ซึ่งประกอบด้วย 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของบุคลากรสายสนับสนุน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประเภทของตำแหน่งงาน สถานภาพสมรสโดยลักษณะของข้อคำถามเป็นแบบตรวจสอบรายการ (Checklist)

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ ได้แก่ ความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วน (Distributive Justice) ความยุติธรรมต่อกระบวนการ (Procedural Justice) ความยุติธรรมระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) และ ความยุติธรรมต่อข้อมูลสารสนเทศ (Informational Justice) เป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งค่าคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ได้แก่ มากที่สุด (5 คะแนน) มาก (4 คะแนน) ปานกลาง (3 คะแนน) น้อย (2 คะแนน) และน้อยที่สุด (1 คะแนน) ปรับปรุงตามแนวคิดของ Greenberg (2005 อ้างถึงใน Moorhead & Griffin, 2012) แบบสอบถามมีทั้งหมด 12 ข้อ ด้านละ 3 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเรื่องพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ได้แก่ พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการงาน (Production Deviance) พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านทรัพย์สิน (Property Deviance) พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมือง (Political Deviance) และความก้าวร้าวของบุคคล (Personal Aggression) ตามแนวคิดของ Robinson & Bennett (1995) โดยมีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) โดยแบ่งตามค่าคะแนนออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ทำเป็นประจำ (3 คะแนน) ทำเป็นบางครั้ง (2 คะแนน) นานๆ ทำที (1 คะแนน) และไม่เคยทำ (0 คะแนน) แบบสอบถามมีทั้งหมด 12 ข้อ ด้านละ 3 ข้อ

เมื่อรวบรวมข้อมูลและแจกแจงความถี่แล้ว จะใช้คะแนนเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างแบ่งระดับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ ออกเป็น 5 ระดับ คือน้อยที่สุด น้อย ปานกลาง มาก และมากที่สุด ดังนี้

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับขั้น}} = \frac{5 - 1}{5} = 0.8$$

ซึ่งจะได้ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับห่างกัน 0.8 และกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 1.00 ถึง 1.80 หมายความว่า มีการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การอยู่ในระดับน้อยที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย 1.81 ถึง 2.60 หมายความว่า มีการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การอยู่ในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย 2.61 ถึง 3.40 หมายความว่า มีการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การอยู่ในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย 3.41 ถึง 4.20 หมายความว่า มีการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การอยู่ในระดับมาก

ระดับค่าเฉลี่ย 4.21 ถึง 5.00 หมายความว่า มีการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การอยู่ในระดับมากที่สุด

ในส่วนของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน มีระดับการแสดงออกเป็น 4 ระดับ ได้แก่ ไม่เคยทำ นานๆ ทำที ทำเป็นประจำ และ ทำเป็นประจำ

$$\frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{ระดับขั้น}} = \frac{3 - 0}{4} = 0.75$$

ซึ่งจะได้ค่าเฉลี่ยแต่ละระดับห่างกัน 0.75 และกำหนดความหมายของค่าเฉลี่ยแต่ละระดับ ดังนี้

ระดับค่าเฉลี่ย 0.00 ถึง 0.75 หมายความว่า มีการแสดงออกของพฤติกรรมเบี่ยงเบนในระดับน้อยที่สุด

ระดับค่าเฉลี่ย 0.76 ถึง 1.50 หมายความว่า มีการแสดงออกของพฤติกรรมเบี่ยงเบนในระดับน้อย

ระดับค่าเฉลี่ย 1.51 ถึง 2.25 หมายความว่า มีการแสดงออกของพฤติกรรมเบี่ยงเบนในระดับปานกลาง

ระดับค่าเฉลี่ย 2.26 ถึง 3.00 หมายความว่า มีการแสดงออกของพฤติกรรมเบี่ยงเบนในระดับมาก

การตรวจสอบค่าความตรงและความเชื่อมั่น

เพื่อตรวจสอบความตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) และภาษาที่ใช้ให้ครอบคลุมและตรงกับนิยามที่กำหนด และทำการแก้ไขแบบสอบถามตามข้อเสนอแนะโดยการหาค่าความสมเหตุสมผลเชิงเนื้อหาหรือความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบทดสอบแต่ละข้อ ใช้สูตร IOC หาค่าเฉลี่ยดัชนีความสอดคล้องของผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด 3 ท่าน

โดยแบบสอบถามจะเลือกใช้เฉพาะข้อคำถามที่มีดัชนีความสอดคล้องระหว่างแบบสอบถามกับวัตถุประสงค์ของเนื้อหา ตั้งแต่ระดับ 0.5 ขึ้นไป ซึ่งจากผลการประเมินความตรงเชิงเนื้อหา พบว่า ไม่มีข้อใดที่ได้ดัชนีความสอดคล้องต่ำกว่า 0.5 โดยค่าคะแนนของแบบสอบถามทั้ง 2 ตอน อยู่ระหว่าง 0.66-1.00

หลังจากนั้นมีการนำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับกลุ่มตัวอย่าง (Try Out) จำนวน 30 คน ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างเพื่อนำไปหาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้วิธีหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Coefficient Alpha) ซึ่งผลการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การมีค่าเท่ากับ 0.948 และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเรื่องพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน มีค่าเท่ากับ 0.934

การวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษครั้งนี้ใช้ทั้งสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) และสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) ในการวิเคราะห์ข้อมูล โดยมีสถิติที่ใช้ในกระบวนการวิเคราะห์ข้อมูล เช่น การแจกแจงความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) และการวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) โดยใช้โปรแกรม SPSS Version 22.0 สำหรับการวิเคราะห์ข้อมูล

สำหรับการทดสอบสมมติฐานของการวิจัย ใช้การวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's

Product Moment Correlation Coefficient) และใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุแบบขั้นตอน (Stepwise multiple regression analysis) เพื่อตอบสมมติฐานที่ว่า ความยุติธรรมขององค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง

สำหรับเกณฑ์การแบ่งระดับคะแนนค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) แบ่งตามเกณฑ์ของประคอง กรรณสูต (2542) โดยให้ระดับความสัมพันธ์ดังนี้

$r = \pm 0.1$ ถึง ± 0.3 แสดงถึงการมีระดับความสัมพันธ์ต่ำ

$r =$ สูงกว่า ± 0.3 ถึง ± 0.7 แสดงถึงการมีระดับความสัมพันธ์ปานกลาง

$r =$ สูงกว่า ± 0.7 ถึง 1.00 แสดงถึงการมีระดับความสัมพันธ์สูง

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลของบุคลากรสายสนับสนุนคณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง จำแนกตามปัจจัยทางด้านประชากรศาสตร์ พบว่า ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 51 คน

คิดเป็นร้อยละ 71.8 อายุของผู้ตอบแบบสอบถามน้อยที่สุดอยู่ที่ 22 ปี สูงสุดอยู่ที่ 55 ปี และมีอายุเฉลี่ยอยู่ที่ 35.36 ปี มีค่าเบี่ยงเบนมาตรฐานอยู่ที่ 10.12 โดยผู้ไม่กรอกข้อมูลเกี่ยวกับอายุถึง 10 คน ระดับการศึกษาของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อยู่ในระดับปริญญาตรี จำนวน 46 คน คิดเป็นร้อยละ 64.8 ประเภทของตำแหน่งงานของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้แก่ ลูกจ้างชั่วคราว จำนวน 35 คน คิดเป็นร้อยละ 49.3 และสถานภาพสมรสของผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่ ได้แก่ สถานภาพโสด จำนวน 43 คิดเป็นร้อยละ 60.6

ตารางที่ 1 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของระดับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ จำแนกตามรายด้าน เรียงตามลำดับ พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.13$, S.D. = .826) การรับรู้ความยุติธรรมต่อสารสนเทศอยู่ในระดับมาก ($\bar{X} = 4.12$, S.D. = .924) การรับรู้ความยุติธรรมต่อกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.55$, S.D. = 1.17) และการรับรู้ความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 3.50$, S.D. = 1.26)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ ($n = 71$)

ความยุติธรรมขององค์การ	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ระดับ
ความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วน	3.50	1.26	4	ปานกลาง
ความยุติธรรมต่อกระบวนการ	3.55	1.17	3	ปานกลาง
ความยุติธรรมระหว่างบุคคล	4.13	.826	1	มาก
ความยุติธรรมต่อข้อมูลสารสนเทศ	4.12	.924	2	มาก

ตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน จำแนกตามรายด้าน เรียงตามลำดับ พบว่า การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมืองอยู่ในระดับน้อย ($\bar{X} = .927$, S.D. = .735) การแสดงออกซึ่งพฤติกรรม

เบี่ยงเบนด้านการทำงานอยู่ในระดับน้อยมาก ($\bar{X} = .671$, S.D. = .713) การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านทรัพย์สินอยู่ในระดับน้อยมาก ($\bar{X} = .535$, S.D. = .670) และการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านความก้าวร้าวต่อบุคคลอยู่ในระดับน้อยมาก ($\bar{X} = .460$, S.D. = .669)

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (n=71)

พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน	$\bar{X}$	S.D.	ลำดับ	ระดับ
พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการทำงาน	.671	.713	2	น้อยมาก
พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมือง	.927	.735	1	น้อย
พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านทรัพย์สิน	.535	.670	3	น้อยมาก
ความก้าวร้าวต่อบุคคล	.460	.669	4	น้อยมาก

ตารางที่ 3 แสดงค่าความถี่และร้อยละของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนทั้ง 4 ด้าน จำแนกตามรายชื่อผลการวิเคราะห์ พบว่า บุคลากรสายสนับสนุนมีการแสดงออกทางพฤติกรรมการทำงานเบี่ยงเบนเชิงลบในที่ทำงานของตน ตั้งแต่ระดับการแสดงออกทางพฤติกรรมแบบ “นานๆ ทำครั้ง” ถึง ระดับ “ทำเป็นประจำ” ในข้อ “ฉันแสดงความชื่นชอบเพื่อนร่วมงานหรือผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาคนใดคนหนึ่งอย่างชัดเจน” มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 74.3 พฤติกรรม

ที่ทำรองลงมา ได้แก่ “ฉันมักเอางานส่วนตัวมาทำในเวลาทำงานมากกว่างานที่ได้รับมอบหมาย” และ “ฉันมักตำหนิบุคคลอื่นหรือปล่อยให้บุคคลอื่นถูกตำหนิจากความผิดพลาดของตน” ซึ่งมีความถี่เท่ากัน คิดเป็นร้อยละ 53.5 ส่วนพฤติกรรมการทำงานเบี่ยงเบนเชิงลบที่มีการแสดงออกน้อยที่สุด ได้แก่ “ฉันมักกล่าวหรือส่งข้อความที่เป็นการล่อลวงละเมิดทางเพศผ่านทางอีเมลในที่ทำงาน” คิดเป็นร้อยละ 29.6

ตารางที่ 3 ค่าความถี่และร้อยละของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (n = 71)

ข้อคำถาม	ค่าความถี่	ค่าร้อยละ
1. ฉันมักเอางานส่วนตัวมาทำในเวลาทำงานมากกว่างานที่ได้รับมอบหมาย	38	53.5
2. ฉันมักใช้เวลาในการพักเบรคนานกว่าที่ควรจะเป็น	37	52.1
3. ฉันตั้งใจทำงานให้ช้ากว่าที่ตนเองสามารถทำได้	35	49.3
4. ฉันแสดงความชื่นชอบเพื่อนร่วมงานหรือผู้ได้บังคับบัญชาหรือผู้บังคับบัญชาคนใดคนหนึ่งอย่างชัดเจน (n = 70)	52	74.3
5. ฉันมักตำหนิบุคคลอื่นหรือปล่อยให้บุคคลอื่นถูกตำหนิจากความผิดพลาดของตน	38	53.5
6. ฉันมักนินทาเพื่อนร่วมงานเมื่อมีโอกาส (n = 70)	34	48.6
7. ฉันมักเพิ่มรายจ่ายบางอย่างในรายการเบิกเงินชดเชยเพื่อการได้เงินที่มากขึ้นกว่าที่เงินจ่ายออกไป	29	40.8
8. ฉันมักรับของขวัญหรือของกำนัลในการแลกเปลี่ยนสำหรับการปฏิบัติงานที่ดีขึ้นกว่าเดิม (n = 70)	28	40
9. ฉันมักนำเอาทรัพย์สินขององค์กรไปใช้เป็นของส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต	28	39.4
10. ฉันมักต่อว่าบุคคลอื่นในที่ทำงานอย่างรุนแรง	26	36.6
11. ฉันมักกล่าวหรือส่งข้อความที่เป็นการล่อลวงละเมิดทางเพศผ่านทางอีเมลในที่ทำงาน	21	29.6
12. ฉันมักทำให้บุคคลอื่นรู้สึกถูกข่มขู่ทางกายภาพผ่านการคุกคามหรือการไม่เอาใจใส่ในการทำงาน	26	36.6

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน พบว่า ความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วนกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนด้านการเมือง มีความสัมพันธ์กันในทางลบอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระดับต่ำ ($r = -.254$) หมายความว่า ยิ่งบุคลากรสายสนับสนุนมีการรับรู้ต่อความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วนมากขึ้น พฤติกรรมการทำงานเบี่ยงเบนทางด้านการเมืองยิ่งลดลง นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ของความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วนกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนด้านความก้าวร้าวของบุคคล มีความสัมพันธ์กันในทางบวกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระดับปานกลาง ($r = .328$) หมายความว่า ยิ่งบุคลากรสายสนับสนุนมีการรับรู้ต่อความยุติธรรมต่อการแบ่งสรร

ปันส่วนมากขึ้น พฤติกรรมการทำงานเบี่ยงเบนทางด้านความก้าวร้าวของบุคคลยิ่งเพิ่มขึ้น นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมต่อการกระบวนการกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนด้านความก้าวร้าวของบุคคลนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระดับต่ำ ($r = -.254$) หมายความว่า ยิ่งบุคลากรสายสนับสนุนมีการรับรู้ต่อความยุติธรรมต่อการกระบวนการมากขึ้น พฤติกรรมการทำงานเบี่ยงเบนทางด้านการเมืองยิ่งลดลง และยังพบ ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมต่อการกระบวนการกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนด้านความก้าวร้าวอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยมีค่าสหสัมพันธ์ระดับต่ำ ($r = .286$) หมายความว่า ยิ่งบุคลากรสายสนับสนุนมีการรับรู้ต่อความยุติธรรมต่อการกระบวนการมากขึ้น พฤติกรรมการทำงานเบี่ยงเบนทางด้านความก้าวร้าวของบุคคลยิ่งเพิ่มขึ้น

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมขององค์การกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนจำแนกตามรายด้าน ($n = 71$)

ความยุติธรรมขององค์การ	พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน			
	ด้านการทำงาน	ด้านการเมือง	ด้านทรัพย์สิน	ความก้าวร้าว
การแบ่งสรรปันส่วน	.045	-.254*	.220	.328**
กระบวนการ	.071	-.254*	.209	.286*
ระหว่างบุคคล	-.052	-.189	.032	.025
ข้อมูลสารสนเทศ	-.044	-.184	.042	.018

* ความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05, ** ความสัมพันธ์ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01

ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า ปัจจัยความยุติธรรมขององค์การทางด้านการแบ่งสรรปันส่วนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน 2 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนทางด้านการเมือง และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนด้านความก้าวร้าวต่อบุคคล

ตารางที่ 5 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า ความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วน

เป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนทางด้านการเมืองอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีผลทางลบ ($b = -.148$) คือ ถ้าบุคลากรมีการรับรู้ต่อความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วนน้อย จะมีผลให้มีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนทางด้านการเมืองมาก ซึ่งความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วนมีความสัมพันธ์ร่วมกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนทางด้านการเมือง ร้อยละ 5.1

ตารางที่ 5 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วนที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนทางการเมือง

ตัวแปร	B	S.E.	β	t	Sig.
ความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วน	-.148	.068	-.254	-2.182	.032
n = 70					
F = 4.762 df = 1 P = < .05 R ² = .065 Adjusted R ² = .051					

ตารางที่ 6 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอน พบว่า ความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วนเป็นปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนทางด้านการก้าวร้าวของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และมีผลทางบวก ($b = .174$)

คือ ถ้าบุคลากรมีการรับรู้ต่อความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วนมาก จะมีผลให้มีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนทางด้านการก้าวร้าวต่อบุคคลมาก ซึ่งความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วนมีความสัมพันธ์ร่วมกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนทางด้านการก้าวร้าวของบุคคล ร้อยละ 9.4

ตารางที่ 6 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุแบบขั้นตอนของความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วนที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนทางด้านการก้าวร้าวต่อบุคคล

ตัวแปร	B	S.E.	β	t	Sig.
ความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วน	.174	.060	.328	2.881	.005
n = 70					
F = 8.302 df = 1 P = <.05 R ² = .107 Adjusted R ² = .094					

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่าบุคลากรสายสนับสนุน คณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง มีระดับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การด้านความยุติธรรมระหว่างบุคคลอยู่ในระดับมาก หมายความว่า บุคลากรสายสนับสนุนคณะบริหารธุรกิจ รับรู้ว่าตนเองได้รับการปฏิบัติจากหัวหน้างานด้วยความเคารพ และคำนึงถึงศักดิ์ศรี โดยการให้ข้อมูลที่เป็นจริง ตรงเวลา และเปิดรับฟังมุมมองของตน ซึ่งหัวหน้างานอาจไม่ใช่ผู้บริหารระดับสูงของคณะบริหารธุรกิจ แต่อาจเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงตามสายงานนอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบระดับการรับรู้ด้านความยุติธรรมต่อข้อมูลสารสนเทศอยู่ในระดับมาก หมายความว่า บุคลากรสายสนับสนุน

รับรู้ว่าผู้บริหารของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยของรัฐแห่งนี้ ทำการตัดสินใจโดยใช้ข้อมูลพื้นฐานและข้อมูลที่เกี่ยวข้องที่ถูกต้อง แม่นยำในการประมวลผลและพิจารณาอย่างเหมาะสมเพื่อใช้ในการตัดสินใจ ถึงแม้ว่าบุคลากรเหล่านี้อาจไม่เห็นด้วยกับการตัดสินใจที่เกิดขึ้นก็ตาม

ในส่วนของระดับการแสดงออกพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน พบว่า การแสดงออกพฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมืองอยู่ในระดับน้อย หมายความว่า บุคลากรมีการแสดงออกทางพฤติกรรมที่ส่งผลเสียไม่รุนแรงต่อองค์การและสมาชิกคนอื่นมากนัก แต่ส่งผลเสียโดยตรงอย่างมากต่อสมาชิกคนใดคนหนึ่งโดยเฉพาะ เช่น การนินทาว่ากล่าว หรือ การต่อว่าเพื่อนร่วมงานอย่างรุนแรง

ถึงแม้ว่าพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนด้านนี้จะถูกแสดงออกในระดับน้อย แต่เมื่อเปรียบเทียบกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนด้านอื่นๆ แล้ว พฤติกรรมนี้ถูกจัดอยู่ในลำดับแรก ซึ่งเป็นสิ่งที่หน่วยงานต้องให้ความสนใจเพื่อลดการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมในลักษณะนี้

ผลการวิจัยยังพบว่า ถ้าบุคลากรมีการรับรู้ต่อความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วนน้อยจะมีผลให้มีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนทางการเมืองมาก หมายความว่า ถ้าบุคลากรมองว่าการให้รางวัลภายในองค์กรมีความยุติธรรมน้อย ส่งผลให้บุคลากรแสดงพฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อเพื่อนร่วมงานหรือสมาชิกในองค์กรมากขึ้น ซึ่งในกรณีนี้บุคคลที่ถูกกระทำอาจเป็นหัวหน้างานที่ถูกมองว่าไม่ได้พิจารณาการให้รางวัล เช่น การเลื่อนขั้นเงินเดือน หรือการให้โบนัสอย่างยุติธรรม หรือเพื่อนร่วมงานที่ได้รับรางวัลมากกว่าตน ซึ่งพฤติกรรมอาจแสดงออกในรูปแบบของการนินทา หรือพูดจาเสียดสี เป็นต้น นอกจากนี้ ผลการวิจัยยังพบว่า ถ้าบุคลากรมีการรับรู้ต่อความยุติธรรมต่อการแบ่งสรรปันส่วนมาก จะส่งผลให้มีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนทางด้านความก้าวร้าวต่อบุคคลมาก หมายความว่า ถ้าบุคลากรมองว่าการให้รางวัลภายในองค์กรมีความยุติธรรมมาก อาจแสดงพฤติกรรมที่ส่งผลเสียอย่างร้ายแรงต่อสมาชิกคนอื่นในองค์กร แต่อยู่ในระดับไม่มาก ทั้งนี้อาจเป็นไปได้ว่า เมื่อบุคลากรมองว่าหน่วยงานมีความยุติธรรมมากพอแล้ว จึงไม่ได้ให้ความสนใจกับเรื่องขององค์กรอีก แต่อาจมุ่งเน้นไปที่ความสัมพันธ์ในการทำงานระหว่างเพื่อนร่วมงานมากกว่า ทำให้อาจเกิดปัญหาในการทำงานระหว่างกันและนำไปสู่ความรุนแรงหรือความก้าวร้าวต่อบุคคลได้

นอกจากนี้ผลการวิจัยสะท้อนให้เห็นว่าเรื่องพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเป็นเรื่องที่ไม่สามารถปฏิเสธได้ และเป็นเรื่องที่แพร่หลายในพลวัตรขององค์กรซึ่งส่งผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีและควมมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร ข้อค้นพบของงานวิจัยนี้สนับสนุนผลการวิจัยที่ผ่านมา พบว่า ความยุติธรรม

ในองค์กรมีผลต่อการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Peterson, 2002; Appellbaum, Deguire & Lay, 2005; Vardi & Weitz, 2004) และสนับสนุนข้อสรุปจากผลงานวิจัยที่ผ่านมาด้วยว่า การรับรู้ต่อความยุติธรรมขององค์การเป็นสาเหตุของพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนซึ่งเป็นปฏิกิริยาสะท้อนต่อมุมมองที่ไม่ยุติธรรมที่พนักงานได้ประสบในที่ทำงานของตน ทำให้งานวิจัยส่วนมากมุ่งที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ต่อความยุติธรรมขององค์การกับรูปแบบพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Appelbaum, Iaconi & Matousek, 2007) ผลการวิจัยพบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความยุติธรรมขององค์การด้านการแบ่งสรรปันส่วนกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนทางการเมือง และความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความยุติธรรมขององค์การด้านการแบ่งสรรปันส่วนกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนทางด้านความก้าวร้าวต่อบุคคล นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความยุติธรรมขององค์การด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนด้านการเมือง และความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความยุติธรรมขององค์การด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนด้านความก้าวร้าวต่อบุคคล ซึ่งข้อค้นพบดังกล่าวสนับสนุนข้อสันนิษฐานของ DeMore, et al. (อ้างถึงใน Vardi & Weiner, 1996) ที่ว่าพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ต่อความไม่เท่าเทียมกันหรือการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรมภายในองค์กร และยังสนับสนุนข้อค้นพบของ Syaebani & Sorbi (2011) ที่พบความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมขององค์การกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน อย่างไรก็ตามผลการวิจัยพบความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมขององค์การและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเพียงแค่ 2 ด้านนั้น อาจเป็นเพราะเรื่องพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเป็นเรื่องที่มีความซับซ้อนมากกว่าเพียงแค่ความสัมพันธ์ระหว่างการกระทำและผลแห่งการกระทำเท่านั้น ทำให้เรื่องพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนจึงไม่สามารถอธิบายได้จากเพียงแค่เรื่องความ

ยุติธรรมขององค์การเท่านั้น (Syaebani & Sorbi, 2011) นอกจากนี้เรื่องพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนได้รับผลกระทบจาก 2 ปัจจัยหลักที่เกิดขึ้นก่อนอันได้แก่ ปัจจัยทางด้านปัจเจกบุคคล และปัจจัยทางด้านองค์การ ซึ่งไม่สามารถมุ่งเน้นความสนใจไปที่ปัจจัยใดปัจจัยหนึ่ง แต่เพียงอย่างเดียว (Vardi & Weiner, 1996) ซึ่งปัจจัยทางด้านปัจเจกบุคคลประกอบด้วยปัจจัยที่หลากหลายที่เชื่อมโยงบุคคลเข้ากับเรื่องพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องบุคลิกภาพ ค่านิยม ทักษะ ความรู้สึกและอารมณ์ และความเครียด เป็นต้น นอกจากนี้ยังมีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพล เช่น ปัจจัยทางด้านภาระงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องการออกแบบการทำงาน คุณลักษณะของงาน หรือประเภทของงาน ปัจจัยทางด้านกลุ่ม เช่น บรรทัดฐานของกลุ่ม ความเหนียวแน่นของกลุ่ม พลวัตกลุ่ม และความเป็นผู้นำ รวมทั้งปัจจัยทางด้านองค์การ เช่น ประเภทขององค์การ เป้าหมาย วัฒนธรรม บรรยากาศ ระบบการควบคุม การขัดเกลาทางสังคมในองค์การ รวมถึงจริยธรรมในองค์การ (Syaebani & Sorbi, 2011) ซึ่งแนวคิดนี้ได้ช่วยอธิบายว่าทำไมถึงพบความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมขององค์การและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเพียงแค่บางด้านเท่านั้น ดังนั้นจึงอาจกล่าวได้ว่าปัจจัยทางด้านองค์การ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความยุติธรรมขององค์การไม่ได้เป็นสาเหตุพื้นฐานประการเดียวที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

ข้อเสนอแนะเพื่อการนำเอาผลการวิจัยไปใช้

ผู้บริหารของคณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยของรัฐแห่งนี้ ควรกำหนดแนวทางในการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อเลื่อนขั้น เลื่อนตำแหน่ง หรือเพื่อการให้โบนัสอย่างชัดเจน โดยเชื่อมโยงกับเกณฑ์การประเมินผลของมหาวิทยาลัยที่มีอยู่แล้ว โดยมีการตั้งคณะกรรมการประเมินที่เป็นตัวแทนจากทุกหน่วยงานภายในคณะ เข้าร่วมในการประเมิน มีการสร้างระบบเก็บรวบรวมข้อมูลผ่านระบบสารสนเทศที่มีความชัดเจนเหมาะสม

และสามารถคำนวณน้ำหนักคะแนนในแต่ละตัวชี้วัดของภารกิจที่ทำได้ เพื่อนำไปสู่ผลการประเมินที่เป็นธรรมมากยิ่งขึ้น เนื่องจากว่าระดับการรับรู้ของความยุติธรรมขององค์การด้านการแบ่งสรรปันส่วนและด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง

สำหรับการลดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนผู้บริหารของคณะสามารถทำควบคู่ไปกับการปรับเปลี่ยนกระบวนการและแนวทางในการสร้างระดับการรับรู้เรื่องความยุติธรรมขององค์การให้มากยิ่งขึ้นผ่านการจัดทำโครงการพัฒนาบุคลิกภาพ กิจกรรมการทำงานร่วมกันเป็นทีม และเรื่องของการพัฒนาความฉลาดทางสังคม เพื่อเรียนรู้หลักของการควบคุมตนเอง การทำงานร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ และแสดงให้เห็นถึงข้อเสียของการแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมที่จะย้อนกลับมาทำลายตัวบุคลากรที่แสดงพฤติกรรมนั้นเอง ในท้ายที่สุด ซึ่งการดำเนินโครงการหรือกิจกรรมอาจทำเป็นชุดโครงการ หรือทำแบบต่อเนื่องเป็นประจำทุกสัปดาห์ หรือทุกเดือน เพื่อกระตุ้นการตื่นตัวของบุคลากรในการแสดงออกพฤติกรรมในการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยครั้งต่อไป

1. เนื่องจากจำนวนตัวอย่างที่ศึกษาจำกัดเฉพาะบุคลากรสายสนับสนุน คณะบริหารธุรกิจ ของมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นโดยครอบคลุมบุคลากรสายสนับสนุนของทั้งคณะและหน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัย
2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจมีความสัมพันธ์หรือส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนทั้งตัวแปรทางด้านปัจเจกบุคคล ด้านภาระงาน ด้านกลุ่ม และด้านองค์การ
3. ควรมีการเปรียบเทียบความแตกต่างของความยุติธรรมขององค์การและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของประเภทขององค์การที่แตกต่างกัน

บรรณานุกรม

- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2553). *สถิติสำหรับงานวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: ธรรมสาร.
- ชูชัย สมธิไกร. (2551). ลักษณะบุคลิกภาพที่พยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 14 (4), 513-530.
- บุญธรรม กิจปรีดาบริสุทธิ์ (2549). *สถิติวิเคราะห์เพื่อการวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: จามจุรีโปรดักท์.
- ประคอง กรรณสูตร. (2542). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์*. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ศิริชัย กาญจนวาสี. (2554). *การวิเคราะห์พหุระดับ*. พิมพ์ครั้งที่ 5. กรุงเทพมหานคร: จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Anwar, M.N., Sarwar, M., Awan, R.N., & Arif, M.I. (2011). Gender differences in workplace deviant behaviour of university teachers and modification techniques. *International Education Studies*, 4(1), 193-197.
- Appelbaum, S. H., Deguire, K. J., & Lay, M. (2005). The relationship of ethical climate to deviant workplace behavior. *Corporate Governance*, 5(4), 43-56.
- Appelbaum, S. H., Iaconi, G. D., & Matousek, A. (2007). Positive and negative deviant workplace behaviors: causes, impacts, and solutions. *Corporate Governance*, 7(5), 586-598.
- Browning, V. (2008). An exploratory study into deviant behaviour in the service encounter: how and why front-line employees engage in deviant behavior. *Journal of Management & Organizational*, 14(4).
- Chirasha, V. & Mahapa, M. (2012). An analysis of the causes and impact of deviant behavior in the workplace. The case of Secretaries in State Universities. *Journal of Emerging, tends in Economics and Management Sciences*, 3(5), 415-421.
- Everton, W. J., Jolton, J. A., & Mastrangelo, P. M. (2007). Be nice and fair or else: understanding reasons for employees' deviant behaviors. *The Journal of Management Development*, 26(2), 117-131.
- Fagbohungebe, B. O., Akinbode, G. A. & Ayodeji, F. (2012). Organizational determinants of workplace deviant behaviours: an empirical analysis in Nigeria. *International Journal of Business and Management*, 7(5), 207-221.
- Gill, H., Meyer, J. P., Lee, K., Shin, K., & Yoon, C. (2011). Affective and continuance commitment and their relations with deviant workplace behaviors in Korea. *Asia Pacific Journal of Management*, 28, 595-607.
- Holtz, B. C. (2014). Interpersonal justice and deviance: the moderating effects of interpersonal justice values and justice orientation, *Journal of Management*. Retrieved May 15, 2014, from <http://www.camden.rutgers.edu/pdf/holtz.pdf>
- Jambldorj, O. (2011). *Investing the mediating effect of organizational justice on the relationship Guan-Xi and workplace deviance behavior*. Unpublished Master of Business Administration, Ming Chuan University.

- Lau, V. C. S., Au, W. T. & Ho, J. M. C. (2003). A qualitative and quantitative review of antecedents of counterproductive behavior in organizations. *Journal of Business and Psychology*, 18(1).
- Mccardle, J. G. (2007). *Organizational justice and workplace deviance: the role of organizational structure, powerlessness, and information salience*. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Central Florida. Retrieved May 15, 2014 from, http://etd.fcla.edu/CF/CFE0001975/McCardle_Jie_G_200712_PhD.pdf
- Moorhead, G. & Griffin, R. W. (2012). *Managing organizational behavior*. 10thed. South-Western, Cengage Learning: International Edition.
- Peterson, D. K. (2002). Deviant workplace behavior and the organization's ethical climate. *Journal of Business and Psychology*, 17(1), 47-61.
- Robinson, S. L. & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: a multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.
- Robbin, S. & Judge, T. A. (2007). *Organizational Behavior*. 12thed. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Syaebani, M. I. & Sobri, R. R. (2011). Relationship between organizational justice perception and engagement in deviant workplace behavior. *The South East Asian Journal of Management*, V(1), 37-49.
- Vardi, Y. & Wiener, Y. (1996). Misbehavior in organization: motivational framework. *Organization Science*, 7(2), 151-165.
- Vardi, Y. & Weitz, Y. (2004). *Misbehavior in organization: theory, research, and management*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.



Dr. Chaiyaset Promsri received PhD in Global Leadership with specialization on Corporate and Organizational Management from Lynn University, Florida, U.S.A. He also earned MA in Management from Bellevue University, Nebraska, U.S.A. His research interest focuses on crisis and security risk management, conflict management, and leadership. He has constantly published numerous research and review articles in both international and national journals. Dr. Promsri currently serves as a full-time lecturer at Rajamangala University of Technology PhraNakhon, Bangkok, Thailand.