

ปัจจัยจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

ปริญญานิพนธ์

ของ

เบญจวรรณ โทประเสริฐ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

พฤษภาคม 2551

ปัจจัยจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

ปริญญานิพนธ์
ของ
เบญจวรรณ โทประเสริฐ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

พฤษภาคม 2551

ลิขสิทธิ์เป็นของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

ปัจจัยจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด

บทคัดย่อ

ของ

เบญจวรรณ โทประเสริฐ

เสนอต่อบัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ เพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษา
ตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์

พฤษภาคม 2551

เบญจวรรณ โทประเสริฐ. (2551). *ปัจจัยจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด*. ปรินญานิพนธ์ วท.ม. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. คณะกรรมการควบคุม : รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินท์ ชูชม, รองศาสตราจารย์ อัจฉรา สุขารมณ.

การวิจัยครั้งนี้มีความมุ่งหมาย 3 ประการ คือ 1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กร กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ 2) เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะ และความยุติธรรมในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ 3) เพื่อค้นหาปัจจัยสำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานปฏิบัติการโปรเจกต์ 692N ฝ่ายการผลิต ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด (โรงงาน 1) จำนวน 202 คน ซึ่งใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย ค่าสถิติพื้นฐาน สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) การวิเคราะห์ความแปรปรวน 2 ทาง (Two-way ANOVA) และสถิติถดถอยแบบเพิ่มตัวแปรทีละขั้น (Stepwise Multiple Regression) วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows Version 11.0

สรุปผลการวิจัยดังนี้

1. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน บุคลิกภาพแบบมีสติ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และด้านระบบมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ .05 แต่พบว่าความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

3. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กรไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ แต่พบว่า กลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กรสูง มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กรต่ำ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. เมื่อพิจารณาในภาพรวมของพนักงานปฏิบัติการ พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน บุคลิกภาพแบบมีสติ แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน และความยุติธรรมในองค์กร ด้านกระบวนการ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการได้ร้อยละ 53 อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

PSYCHOLOGICAL CHARACTERISTIC FACTOR AND ORGANIZATIONAL JUSTICE
RELATED TO WORK BEHAVIOR OF HINO'S WORKERS

AN ABSTRACT
BY
BENCHAWAN THOPRASERT

Presented in Partial Fulfillment of the Requirements for the
Master of Science Degree in Applied Behavioral Science Research
at Srinakharinwirot University
May 2008

Benchawan Thoprasert . (2008). *Psychological Characteristic Factor and Organizational Justice Related to Work Behavior of Hino's Workers*. Master thesis, (Applied Behavioral Science Research). Bangkok : Graduate School, Srinakharinwirot University. Advisor Committee : Assoc.Prof. Dr.Oraphin Choochom, Assoc.Prof. Ashara Sucaromana.

The objectives of the study were 1) to investigate the relationships among psychological characteristics and organization justice of workers' behavior, 2) to examine the and interactive effects of psychological characteristics and organization justices of workers' behavior, 3) to search the significant predictors of work behavior for operation workers. The sample comprised 202 workers of 692N project's workers in production department of HINO MOTORS MANUFACTURING (THAILAND) LIMITED (Fac.1). Independent variables in the study consisted of psychological characteristics factors (i.e., work self-efficacy, conscientiousness personality, intrinsic work motivation, and extrinsic work motivation) and organizational justice (i.e., distributive, procedural, interactional, and systematic justice). A dependent variable was work behavior. The data were collected by using questionnaires. The SPSS for windows version 11.0 (Statistical Package for the Social Science for Windows) was used for analyzing the data by Basic statistic data, Pearson's Product Moment Correlation Coefficient, Two-way ANOVA and Stepwise Multiple Regression Analysis .

Research results were summarized as follows :

1. Work self-efficacy, conscientiousness, and **intrinsic work motivation and extrinsic work motivation** were positively correlated with work behavior at the .01 level of significance.
2. Procedural justice, interactional justice and systematic justice were positively correlated with work behavior at the .05 level of significance. However, distributive justice was not correlated with work behavior.
3. The interactive effects of psychological characteristics and organizational justice on work behavior of operation workers were insignificantly found. However, operation worker group who had high psychological characteristics and organization justice were more effective than those who had low psychological characteristics and organizational justice at the .01 level of significance.

4. Work self-efficacy, conscientiousness, **extrinsic work motivation** and procedural justice could predict 53% of the variance in work behavior at the .05 level of significance.

ปริญญานิพนธ์
เรื่อง

ปัจจัยจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
ของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด
ของ
เบญจวรรณ โทประเสริฐ

ได้รับอนุมัติจากบัณฑิตวิทยาลัยให้นับเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์
ของมหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ

..... คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.เพ็ญศิริ จีระเดชากุล)
วันที่ เดือน พฤษภาคม พ.ศ. 2551

คณะกรรมการควบคุมปริญญานิพนธ์

คณะกรรมการสอบปากเปล่า

..... ประธาน
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินท์ ชูชม)

..... ประธาน
(อาจารย์ ดร.สุภาพร ณะชานันท์)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ อัจฉรา สุขารมณ)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินท์ ชูชม)

..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์ อัจฉรา สุขารมณ)

..... กรรมการ
(ว่าที่ร้อยตรี อาจารย์ ดร.มนัส บุญประกอบ)

ประกาศคุณูปการ

ปริญญานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จด้วยความกรุณาอย่างสูงจาก รองศาสตราจารย์ ดร.อรพินทร์ ชูชม ประธานกรรมการที่ปรึกษา และรองศาสตราจารย์อัฉรา สุขารมณั์ กรรมการที่ปรึกษาปริญญานิพนธ์ ที่กรุณาให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และแนวคิด ตลอดจนมอบหมายให้ผู้วิจัยเรียนรู้การดำเนินการวิจัยตาม ขั้นตอนอย่างเป็นระบบ ตั้งแต่แรกเริ่มจนกระทั่งแล้วเสร็จ

ขอกราบขอบพระคุณ อาจารย์ ดร.สุภาพร ธนะชานนท์ และว่าที่ร้อยตรี อาจารย์ ดร.มนัส บุญประกอบ ที่ได้กรุณาเป็นกรรมการสอบปากเปล่า และขอกราบขอบพระคุณอาจารย์ ดร.ยุทธนา ไชยจุฑา อาจารย์ศยามล เอกะกุลานันต์ คุณศุภชัย รุ่งเรืองวุฒิกุล และคุณรณณยุทธ พุ่งโพธิ์แดง ที่กรุณาเป็นผู้เชี่ยวชาญในการตรวจสอบและให้คำแนะนำเกี่ยวกับแบบสอบถามในการศึกษาวิจัย

ขอขอบพระคุณคณาจารย์ของสถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ทุกท่าน ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชา ความรู้ เสริมสร้างบุคลิกภาพ และจรรยาบรรณของนักวิจัยที่ดีแก่ศิษย์ ตลอดจนขอบคุณเจ้าหน้าที่และ บุคลากรของสถาบันฯ ทุกท่านที่คอยอำนวยความสะดวกให้ ตลอดระยะเวลาที่ศึกษาเป็นอย่างดี

ขอขอบคุณพนักงานปฏิบัติการ ฝ่ายการผลิต บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ทุกท่านที่สละเวลาในการตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ได้ผลวิจัยที่เป็นประโยชน์ ต่อส่วนรวม ขอขอบคุณหัวหน้างานทุกท่านที่ให้ความช่วยเหลือความสะดวกในการแจกและรวบรวม แบบสอบถาม และขอขอบคุณบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ที่อนุญาตให้ ผู้วิจัยได้ศึกษาการวิจัยในครั้งนี้

ขอบคุณพี่กมลพรรณ จันทรพยอม พี่จุฬิพร ภิบาลจันทร์ น้องพรรณทิพา ไทประเสริฐ เพื่อนในกลุ่มชั้นเรียน สาขาการวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ภาคพิเศษ รุ่น 4 ทุกคน รวมถึงเพื่อนๆ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ทุกท่านที่ให้กำลังใจและให้ความช่วยเหลือ มาตลอดเวลาที่ศึกษาอยู่

คุณความดีใดๆ อันพึงได้จากการวิจัยครั้งนี้ ขอมอบแด่ คุณพ่อประจวบ ไทประเสริฐ และคุณแม่ ฉวี ไทประเสริฐ

เบญจวรรณ ไทประเสริฐ

สารบัญ

บทที่	หน้า
1 บทนำ.....	1
ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหาวิจัย.....	1
ความมุ่งหมายของการวิจัย.....	3
ความสำคัญของการวิจัย.....	3
ขอบเขตของการวิจัย.....	4
นิยามปฏิบัติการ.....	4
กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	7
สมมติฐานการวิจัย.....	9
2 เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	10
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ.....	10
จิตลักษณะของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน.....	17
การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับ	
พฤติกรรมการทำงาน.....	17
บุคลิกภาพมีสติที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน.....	22
แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน.....	25
ความยุติธรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน.....	36
ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับ	
พฤติกรรมการทำงาน	40
ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรม	
การทำงาน.....	44
ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันที่เกี่ยวข้องกับ	
พฤติกรรมการทำงาน	49
ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน.....	52
ประวัติความเป็นมาบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด..	53

สารบัญ (ต่อ)

บทที่	หน้า
3 วิธีดำเนินการวิจัย.....	55
การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง.....	55
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	56
การเก็บรวบรวมข้อมูล.....	64
การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
การวิเคราะห์ข้อมูล.....	64
4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	65
ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	66
5 สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	76
สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีการศึกษาค้นคว้า.....	76
สรุปผลการศึกษาค้นคว้า.....	79
อภิปรายผล.....	80
ข้อเสนอแนะ.....	86
บรรณานุกรม.....	88
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ.....	95
ภาคผนวก ข คำอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามเรื่อง “ปัจจัยจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ”.....	97
ประวัติย่อผู้วิจัย.....	107

บัญชีตาราง

ตาราง	หน้า
1 ตารางแสดงแนวคิดในการตัดสินความยุติธรรมด้านกระบวนการ.....	46
2 แสดงสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายการผลิต.....	56
3 จำนวนและร้อยละของพนักงานปฏิบัติการที่จำแนกตามภูมิภาค.....	66
4 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	68
5 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแยกเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ตามตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	69
6 ความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะกับพฤติกรรมการทำงาน.....	70
7 ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงาน.....	71
8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานที่จำแนกตาม การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานและความยุติธรรมในองค์กร มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน	72
9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานที่จำแนกตาม บุคลิกภาพแบบมีสติและความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน	72
10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานที่จำแนกตาม แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานและความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อ พฤติกรรมการทำงาน	73
11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานที่จำแนกตาม แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานและความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อ พฤติกรรมการทำงาน.....	74
12 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน ค่าสถิติ t ค่าสหสัมพันธ์หาคู่ และสัมประสิทธิ์การทำนายพฤติกรรม การทำงานของพนักงานงานปฏิบัติการ.....	75
13 แสดงค่าอำนาจจำแนก(r) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด พฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติ.....	98

บัญชีตาราง (ต่อ)

ตาราง

หน้า

14 แสดงค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่นของการรับรู้ความสามารถ ของตนเองในการทำงาน.....	99
15 แสดงค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่นของบุคลิกภาพแบบมีสติ.....	100
16 แสดงค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่นของแรงจูงใจภายใน ในการปฏิบัติงาน.....	101
17 แสดงค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่นของแรงจูงใจภายนอก.....	102
18 แสดงค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่นของความยุติธรรมในองค์กร.....	103

บัญชีภาพประกอบ

ภาพประกอบ	หน้า
1 กรอบแนวคิดในการวิจัย.....	8
2 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม ปัญญา และองค์ประกอบ ส่วนบุคคล และอิทธิพล จากสิ่งแวดล้อม.....	14
3 ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานกับผลลัพธ์.....	18
4 ความต้องการ 5 ระดับของมาสโลว์.....	30
5 แผนภาพแสดงความสมดุลตามหลักการตัดสินใจตามคุณธรรม.....	37

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหาวิจัย

ในโลกปัจจุบันที่การดำเนินธุรกิจเต็มไปด้วยการแข่งขันกันในทุกๆ ด้าน ซึ่งในประเทศไทยเป็นอีกประเทศหนึ่งที่มีอัตราการขยายตัวทางเศรษฐกิจสูง และกำลังก้าวสู่ความเป็นประเทศอุตสาหกรรมใหม่ ทำให้มีความจำเป็นในการพัฒนาอุตสาหกรรมของประเทศ เพื่อให้สามารถแข่งขันกับตลาดโลกได้ โดยการพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์ การเพิ่มผลผลิตและการลดต้นทุน (สิทธิโชค สุนทรโณภาส. 2547 : 61-67) บริษัทต่างๆ ในภาคอุตสาหกรรมยานยนต์ จึงมีการพัฒนาและปรับปรุงประสิทธิภาพการผลิตในโรงงานอุตสาหกรรม เพื่อที่จะให้การผลิตของโรงงานมีประสิทธิภาพที่ดีอยู่เสมอ ซึ่งการที่จะให้ผลิตภัณฑ์มีคุณภาพ และอัตราผลผลิตที่ดีจะต้องตระหนักถึงการพัฒนาศักยภาพมนุษย์ด้วยเช่นกัน เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์เป็นปัจจัยความสำเร็จขององค์กร และเป็นปัจจัยหลักในการเพิ่มศักยภาพขององค์กร บุคคลในองค์กรถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญอีกองค์ประกอบหนึ่งที่ทำหน้าที่ปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ให้สำเร็จตามวัตถุประสงค์ (วัตรภู อาจหาญ. 2542 : 16) หรือสำเร็จตามเป้าหมายที่องค์กรกำหนดไว้

การจะพัฒนาองค์กรให้สำเร็จตามเป้าหมายนั้น ทรัพยากรบุคคลจะต้องมีคุณภาพ และบุคคลต้องทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการที่บุคคลจะทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้นไม่ได้ขึ้นอยู่กับความรู้ความสามารถเท่านั้น บุคคลจะต้องมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน (Self – efficacy) เป็นตัวแปรที่สำคัญ สอดคล้องกับการศึกษาของซานดรีและโรเบิร์ตสัน (Sandri & Robertson.1993 : 139-152) ที่ทำการสังเคราะห์งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานและพฤติกรรมการทำงาน โดยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและการเลือกแสดงพฤติกรรมของบุคคล โดยสอดคล้องกับการศึกษาของ วัลภา สบายยิ่ง (2542 : 107) พบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อการตั้งเป้าหมายส่วนบุคคล และผลการปฏิบัติงานด้านปริมาณของพนักงานขายตรง

บุคลิกภาพของบุคคลเป็นส่วนสำคัญอีกหนึ่งประการที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานซึ่ง วรพจน์ สถิตยเสถียร (2548 : 86) กล่าวว่า บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติสูง (Conscientiousness) จะสามารถใช้ความคิด ความสามารถ ความมีวินัยในการปฏิบัติงานได้ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของสินีนางู พันธุ์ดี (วัลภา สบายยิ่ง. 2542 : 54 ; อ้างอิงจาก สินีนางู พันธุ์ดี) ที่ศึกษาเปรียบเทียบบุคลิกภาพของครูแนะแนวและครูที่ประสบความสำเร็จตามบทบาทหน้าที่การงาน

ในโรงเรียนมัธยมศึกษา พบว่า ครูแนะแนวที่ประสบความสำเร็จส่วนใหญ่มีบุคลิกภาพมีอารมณ์มั่นคง ควบคุมตนเองได้ และตรงไปตรงมา

นอกจากนั้นปัจจัยส่วนบุคคลภายในที่สำคัญอีกหนึ่งปัจจัยที่มีผลกับพฤติกรรมการทำงาน คือแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน (Motivation at Work) การที่พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงานสูง โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เกิดขึ้นภายในตัวของพนักงานเองก็จะมีผลต่อการทำงาน ทำให้งานมีประสิทธิภาพสูงตามไปด้วย (ปริยาพร วาทอนุดโรจน์. 2535 : 105) ซึ่งแรงจูงใจเป็นส่วนหนึ่งของการสร้างกำลังใจในการปฏิบัติงาน ซึ่งมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมของบุคคลโดยตรง เป็นสิ่งที่ดึงดูดความสามารถของบุคคลออก เป็นแรงกระตุ้นให้คนอยากทำงานและทำงานด้วยความเต็มใจ (ไพลิน ผ่องใส. 2531 : 111-112) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ ธนวรรณ พริ้งเกษมชัย (2549 : 94) พบว่า แรงจูงใจในด้านลักษณะงาน การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับสภาพแวดล้อมในการทำงาน และค่าตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทางจังหวัดขอนแก่น เช่นเดียวกับการศึกษางานวิจัยของ น้ำฝน เพ็ชรดี (2547 : 75-76) ปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน ด้านโอกาสในการก้าวหน้าหน้าที่การงาน ด้านการได้รับการยอมรับนับถือ ด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน

จากปัจจัยภายในที่กล่าวข้างต้นนั้น ปัจจัยทางสภาพแวดล้อมภายนอกก็มีส่วนสำคัญที่จะทำให้อุบัติการณ์การมีพฤติกรรมการทำงานที่มีส่วนให้องค์กรสำเร็จตามเป้าหมาย ซึ่งสภาพแวดล้อมในการทำงานและระบบการจ่ายค่าตอบแทน ระบบการบริหารงานที่มีความยุติธรรมยังถือว่าเป็นองค์ประกอบสำคัญของการส่งเสริมประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรอีกประการหนึ่ง เนื่องจากความยุติธรรมเป็นคุณธรรมขั้นพื้นฐานที่ทำให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข โดยเฉพาะสังคมการทำงานภายในองค์กรที่มีระบบย่อยๆ หลายระบบที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กันมีคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไป มาทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรและคนเหล่านั้นได้นำเอาความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพ ความอดทน ความพยายาม ความทุ่มเทมาใช้ในการทำงานเพื่อแลกกับเงินเดือน และความมั่นคง หากเขารับรู้ว่าการแลกเปลี่ยนดังกล่าวไม่มีความยุติธรรมจะทำให้เขารู้สึกไม่พอใจ และเกิดพฤติกรรมเชิงลบในการทำงาน หรือมีผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีคุณภาพ (จินตนา พงษ์ศรีทอง. 2546 : 2) โดยสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ นุชนารถ อยู่ดี (2548 : 101-102) พบว่าความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานเช่นเดียวกัน

ในการปฏิบัติงานของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด นั้น ในสายของพนักงานปฏิบัติการจะมีปัญหาในการปฏิบัติงานอยู่บ่อยครั้ง เนื่องจากมีปัญหาลูกค้าได้เรียกร้องขอแลกเปลี่ยนสินค้าคืนกลับมายังบริษัท เพราะเกิดจากปัญหาชิ้นส่วนสินค้าเหล่านั้นไม่ได้ตามคุณภาพที่ลูกค้าต้องการ นอกจากนั้นยังเกิดปัญหาความผิดพลาดของการติดรหัสสินค้าไม่ตรงกับตัวสินค้า และปัญหาการปะปนสินค้าในบรรจุภัณฑ์เดียวกัน (ฝ่ายควบคุมคุณภาพ. 2550 :1) จากปัญหาดังกล่าวข้างต้นทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการ ทั้งนี้ เพราะพนักงานเป็นทรัพยากรสำคัญขององค์กรที่ส่งผลโดยตรงต่อความอยู่รอดของแต่ละองค์กร ภายใต้ภาวะการแข่งขันทางด้านต้นทุนที่สูงขึ้นเรื่อยๆ ในภาวะตลาดโลกในปัจจุบันและในอนาคต อันใกล้ ซึ่งจะปรับเปลี่ยนเป็นการค้าเสรีมากขึ้นเรื่อยๆ โดยบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ก็เป็นสถานประกอบการหนึ่งในธุรกิจด้านการผลิตชิ้นส่วนและประกอบรถยนต์ ที่เกี่ยวข้องกับภาคอุตสาหกรรมยานยนต์ ที่ต้องมีการพัฒนาทั้งบริษัทและทรัพยากรบุคคลเพื่อให้บรรลุจุดมุ่งหมายของบริษัท

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะ และความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะ และความยุติธรรมในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อค้นหาปัจจัยสำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

ความสำคัญของการวิจัย

1. เพื่อให้ได้ข้อมูลเกี่ยวกับปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อเป็นแนวทางให้ฝ่ายทรัพยากรบุคคลและการบริหาร เข้าใจถึงพฤติกรรมการทำงาน of พนักงานปฏิบัติการ และนำผลการวิจัยไปใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขปรับปรุงระบบการบริหารบุคคล กำหนดนโยบาย การคัดสรรพนักงานที่เหมาะสมกับงาน รวมถึงการวางแผนโครงการต่างๆ และพัฒนาศักยภาพการทำงาน of พนักงานได้

ขอบเขตของการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานปฏิบัติการโปรเจกต์ 692N ฝ่ายการผลิต ของ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด (โรงงาน 1) มีพนักงานในสายการผลิต จำนวน 546 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานปฏิบัติการโปรเจกต์ 692N ฝ่ายการผลิต ของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด (โรงงาน 1) ซึ่งมีทั้งหมด 14 สายการผลิต จำนวน 225 คน

ตัวแปรที่ศึกษา

1. ตัวแปรต้น (Independent Variable) แบ่งเป็นดังนี้

1.1 จิตลักษณะของพนักงาน แบ่งเป็น

1.1.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน

1.1.2 บุคลิกภาพแบบมีสติ

1.1.3 แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

1.1.4 แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน

1.2 ความยุติธรรมในองค์กร แบ่งเป็น

1.2.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

1.2.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

1.2.3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

1.2.4 ความยุติธรรมด้านระบบ

2. ตัวแปรตาม (Dependent Variable) คือ พฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

นิยามปฏิบัติการ

พฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ หมายถึง การที่พนักงานได้ปฏิบัติงานตาม ขั้นตอนการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จโดยเร็ว โดยสามารถทำงานได้ผลผลิตและคุณภาพตาม แผนการผลิตของบริษัทได้อย่างถูกต้องและตรงตามเวลา รวมถึงพนักงานสามารถปรับปรุงแก้ไข ข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานได้ ตลอดจนการที่พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุง และพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานในองค์กร

แบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบคำตอบเดียวในลักษณะของ

มาตรประเมินค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ซึ่งพนักงานที่ได้คะแนนสูงจากแบบวัดนี้ แสดงว่ามีพฤติกรรมในการทำงานที่เหมาะสมสูง

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อ และรับรู้ว่ามีทักษะ มีความมั่นใจในความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ตามแผนการผลิตและได้ตามมาตรฐานการทำงานของบริษัท

แบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานของพนักงาน ปฏิบัติการ โดยได้รับแนวคิดมาจากแบนดูรา (Bandura .1986) และพัฒนาจากแบบวัดของ เบญจมาศ ไรจน์นกิจ (2546) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .93 ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบคำตอบเดียวในลักษณะของมาตรประเมินค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ซึ่งพนักงานที่ได้คะแนนสูงจากแบบวัดนี้ แสดงว่ามีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานสูง

บุคลิกภาพแบบมีสติ หมายถึง การที่พนักงานมีความเป็นเหตุเป็นผล มีความเป็นระเบียบ มีวินัยในตน จดจ่อในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ มีความระมัดระวังในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย ยึดมั่นในหลักการปฏิบัติตามคำมั่นที่ให้ไว้

แบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบมีสติในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ โดยได้รับแนวคิดมาจากคอสต้าและแมคแครี (Costa & McCrae. 1992) และพัฒนาจากแบบวัดของ วัลภา สบายยิ่ง (2542) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .74 ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบคำตอบเดียวในลักษณะของมาตรประเมินค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ซึ่งพนักงานที่ได้คะแนนสูงจากแบบวัดนี้ แสดงว่ามีบุคลิกภาพแบบมีสติในการทำงานสูง

แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดัน ความไม่ต้องการหรือ ความต้องการที่ผลักดันให้บุคคลมีความเต็มใจในการทำงานซึ่งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนี้ มีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ

1. แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความต้องการและความพึงพอใจของบุคคล ที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆด้วยความเต็มใจ ที่เกิดขึ้นจากการแสวงหาของตนเอง โดยปัจจัยที่ ซ่อนเร้นอยู่ภายในงาน เช่น ความน่าสนใจในงาน ความแปลกใหม่ เป็นแรงผลักดัน

2. แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะแสดง พฤติกรรมใดออกมาโดยต้องอาศัยสิ่งจูงใจภายนอก รางวัล แรงเสริม การแข่งขัน หรือกฎข้อบังคับของ บริษัท ทำให้มองเห็นจุดหมายและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม

แบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน แบบวัดนี้พัฒนามาจากแบบวัดของ ออร์พินท์ ชูชม ; อัจฉรา สุขารมณ และวิลาสลักษณ์ ชีววัลลี (2542) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .93 และแบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน ได้รับแนวคิดมาจากเฮอส์เบิร์ก (Herzberg, 1959) แบบวัดนี้พัฒนามาจากแบบวัดของ ประยงค์ มีผล (2545) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .87 แบบวัดแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบคำตอบเดียวในลักษณะของมาตราประเมินค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ซึ่งพนักงานที่ได้คะแนนสูงในองค์ประกอบใดจากแบบวัดนี้แสดงว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์ประกอบนั้นสูง

ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ความเท่าเทียมกันในองค์กรในด้านต่างๆ ดังนี้

1. ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่ามีความสมมูลถูกต้องตามความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ เวลา และความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนเหมาะสมกับความมานะพยายามและความเครียดที่ได้รับจากการทำงานว่าผลตอบแทนดังกล่าวมีความเหมาะสมต่อการทำงานของตน

2. ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การที่พนักงานมีการรับรู้ถึงวิธีการ กลไก โครงสร้าง ในการทำงานขององค์กรนั้นๆ มีความเท่าเทียมกันที่จะเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อมูล ความคิดเห็น และการตัดสินใจในกระบวนการทำงานได้

3. ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในการติดต่อประสานงานระหว่างบุคคล ระหว่างผู้บังคับบัญชา และพนักงาน ได้รับการปฏิบัติอย่างให้เกียรติและคำนึงถึงสิทธิของพนักงานอย่างเป็นธรรมรวมทั้งได้รับความยุติธรรมในการจัดหาและให้แหล่งข้อมูลในการสื่อสารภายในองค์กร

4. ความยุติธรรมด้านระบบ หมายถึง การที่พนักงานได้รับความยุติธรรมในระบบที่มีความโปร่งใสไม่มีอคติซึ่งกันและกัน พนักงานทุกคนได้รับการปฏิบัติจากองค์กรเหมือนกัน และได้รับการบริหารงานจากผู้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน

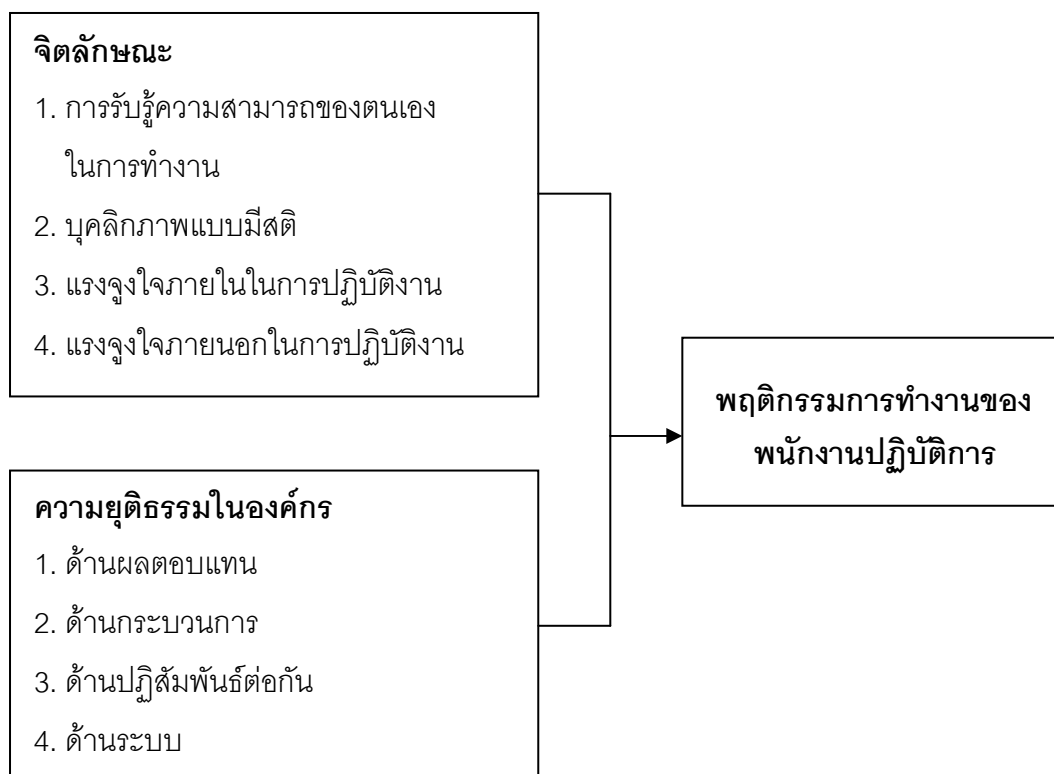
แบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กร โดยได้รับแนวคิดมาจากเชพเพิร์ด (Sheppard, Lewicki and Minton. 1992) แบบวัดนี้พัฒนามาจากแบบวัดของนุชนารถ อยู่ดี (2548) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .89 ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 32 ข้อ เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบคำตอบเดียวในลักษณะของมาตราประเมินค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ซึ่งพนักงานที่ได้คะแนนสูงในด้านใดจากแบบวัดนี้แสดงว่าพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านนั้นสูง

กรอบแนวคิดในการวิจัย

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ใช้กรอบแนวคิดในการวิจัยโดยอาศัยแนวคิดแบนดูรา (Bandura.1986) ซึ่งกล่าวว่าการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลเนื่องมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่าง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรม องค์ประกอบส่วนบุคคล และอิทธิพลของสภาพแวดล้อม โดยทั้ง 3 องค์ประกอบนี้แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรม และองค์ประกอบส่วนบุคคล และอิทธิพลของสภาพแวดล้อมนั้น ต่างเป็นตัวกำหนดที่มีอิทธิพลเชิงเหตุ-ผลซึ่งกันและกัน โดยสอดคล้องกับแนวคิดของ ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์ (2535) ได้กล่าวว่า ปัจจัยบุคคลที่มีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันออกไป ทั้งทางด้านบุคลิภาพที่เป็นส่วนประกอบโครงสร้างลักษณะรวมของคน ทำให้ลักษณะนิสัยแตกต่างกันออกไป การสนใจเป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน สิ่งเหล่านี้ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานรวมถึงทำให้เกิดแรงผลักดันให้บุคคลปฏิบัติงาน นอกจากปัจจัยบุคคลแล้ว ปัจจัยสภาพแวดล้อมซึ่งเป็นสถานการณ์ภายนอกที่มีผลต่อการแสดงพฤติกรรมเช่นกัน ทั้งทางด้านที่เกี่ยวกับงาน วิธีการทำงานเป็นระบบขั้นตอน และด้านที่เกี่ยวข้ององค์กรในเรื่อง สวัสดิการ เงินเดือน และการบังคับบัญชา ปัจจัยสภาพแวดล้อมจึงเป็นปัจจัยที่มีผลต่อการทำงานด้วย ในการที่จะวิเคราะห์ธรรมชาติการทำงานของมนุษย์ได้นั้นจะต้องมีการวิเคราะห์ทั้งจากปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ จิตลักษณะ และสภาพแวดล้อม ได้แก่ ความยุติธรรมในองค์กร ที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้เกิดความสำเร็จ ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้กำหนดกรอบการวิจัย โดยมีปัจจัยจิตลักษณะ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน บุคลิภาพแบบมีสติ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน และความยุติธรรมในองค์กร ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และด้านระบบ ที่มีผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการไว้ดังนี้ (หน้าที่ 8)

ตัวแปรต้น

ตัวแปรตาม



ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน บุคลิกภาพแบบมีสติ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

2. ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และด้านระบบมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

3. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ ดังนี้

3.1 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน และความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

3.2 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบมีสติ และความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

3.3 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

3.4 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน และความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

4. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน บุคลิกภาพแบบมีสติ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และด้านระบบ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการได้

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง และได้นำเสนอตามหัวข้อต่อไปนี้

1. พฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ
 - 1.1 แนวคิด ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ
2. จิตลักษณะของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
 - 2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
 - 2.2 บุคลิกภาพมีสติที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
 - 2.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
3. ความยุติธรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
 - 3.1 ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
 - 3.2 ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
 - 3.3 ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
 - 3.4 ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน
4. ประวัติความเป็นมาบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

1. พฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

ความหมายของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

คำว่า พฤติกรรม หรือ Behavior นี้ อธิบายความหมายได้โดยสังเขปว่า คือ กิริยาอาการที่แสดงออก หรือการเกิดปฏิกิริยาเมื่อเผชิญกับสิ่งภายนอก การแสดงออกนั้นอาจเกิดจากอุปนิสัยที่ได้สะสมหรือจากความเคยชินอันได้รับจากประสบการณ์และการศึกษาอบรมก็ตาม การแสดงออกนี้อาจเป็นได้ทั้งในรูปคล้ายตามหรือต่อต้าน และอาจเป็นได้ทั้งคุณและโทษต่อทั้งเจ้าของพฤติกรรมเองและหรือต่อสิ่งภายนอก เช่น หน่วยงานของเจ้าของพฤติกรรมนั้นก็ได (สุพิชญา อรุณวงษ์, 2550 : 26)

พฤติกรรม หมายถึง การกระทำหรือการแสดงออกทางกล้ามเนื้อ ความคิดหรือความรู้สึก พฤติกรรมแบ่งออกเป็นประเภทใหญ่ๆ ได้ 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมปลุกย่อย (Molecular behavior) เป็นพฤติกรรมที่ไม่มีเป้าหมายแน่ชัด พฤติกรรมเหล่านี้เกิดขึ้นจากการกระทำอัตโนมัติของกล้ามเนื้อ และมักจะเป็นไปได้โดยสัญชาตญาณ เช่น การกระพริบตา การใช้มือปิดจมูกเมื่อมีสิ่งมารบกวน เป็นต้น

2. พฤติกรรมที่มีเป้าหมาย (Molar behavior) เป็นพฤติกรรมที่มีเป้าหมายแน่นอนในการทำกิจกรรมนั้น เช่น การศึกษาเล่าเรียน การทำงาน เป็นต้น

พฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นมักจะเกิดจากการที่มีแรงจูงใจมาช่วยกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมนั้นขึ้น แรงกระตุ้นที่ทำให้เกิดพฤติกรรมขึ้นมี 2 ประเภท คือ

1. แรงกระตุ้นภายใน (Internal stimulus) ได้แก่ ความต้องการอาหาร ต้องการพักผ่อน ต้องเกียจคร้าน ซื่อเสียด

2. แรงกระตุ้นภายนอก (External stimulus) ได้แก่ แรงกระตุ้นที่มาจากภายนอก เช่น เวลาอัคคีภัย จะทำให้เกิดพฤติกรรมวิ่งหนีไฟ เมื่อเห็นสัตว์ร้ายต่างๆ จะเกิดพฤติกรรมให้หลบหลีกหนีสัตว์ร้ายเหล่านั้น (อนุสรฯ สรรพอุดม. 2547 : 24-25)

การปฏิบัติงานของพนักงานในแต่ละบริษัทนั้นสิ่งสำคัญที่สุดในการทำงานของพนักงานคือ พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน เพราะหากว่าพนักงานมีการปฏิบัติหน้าที่ได้ตรงตามวัตถุประสงค์ขององค์กรแล้วนั้น ผลของงานนั้นๆ ก็จะมีประสิทธิภาพ ซึ่งในด้านของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานนั้นได้มีผู้ให้นิยามไว้ ดังนี้

อนุสรฯ สรรพอุดม (2547 : 8) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมในการทำงานของพนักงาน หมายถึง กริยาที่แสดงออก การกระทำ รวมถึงพฤติกรรมภายใน เช่น จำนวนวันขาดลามายเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น ระยะเวลาในการปฏิบัติงานในบริษัทที่ทำงานอยู่ และการตัดสินใจที่จะทำงานกับองค์กรของพนักงาน

สุพิชญา อรุณวงษ์ (2550 : 6) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หมายถึง การประพฤติปฏิบัติหรือกิจกรรมต่างๆ ของพนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน โดยรวมถึงกระบวนการตัดสินใจก่อนและหลังจากการเกิดกิจกรรมนั้นๆ ด้วย

น้ำฝน เพ็ชรดี (2547 : 5) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หมายถึง การกระทำในการปฏิบัติงานของพนักงาน สำหรับพฤติกรรมใน 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมุ่งมั่นตั้งใจทำงาน ด้านการขาดงานหรือการทำงานเชื่องช้า การลาออกจากงาน

ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์ (2548 : 9) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หมายถึง การกระทำกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย หรือกิจกรรมที่ตนตั้งใจจะทำ โดยใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ เพื่อให้กิจกรรมบรรลุเป้าหมายหรือนโยบายขององค์กร

กาญจนา เหมะธ (2542 : 6) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หมายถึง การกระทำที่พนักงานแสดงออกเพื่อปฏิบัติต่องานที่เกี่ยวข้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบ ซึ่งเป็นการแสดงออกของพนักงาน หรือมีผลการปฏิบัติงาน

ธนวรรณ พริ้งเกษมชัย (2549 : 6) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมในการทำงานของ พนักงาน หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกมาในขณะที่ทำงาน ในด้านต่างๆ ดังนี้

- การเพิ่มผลผลิต วัดจากข้อบกพร่อง การปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงาน และการที่พนักงานปฏิบัติงานตามหน้าที่ของตนเองอย่างเต็มความสามารถ และมีประสิทธิภาพ

- ความพึงพอใจในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความกระตือรือร้น ตั้งใจและมีความสุขในการปฏิบัติงาน

นุชรา โพธิ์งาม (2549 : 6) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หมายถึง กริยาที่แสดงออก การกระทำการประพฤติดปฏิบัติ หรือกิจกรรมต่างๆของพนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงาน ด้านต่างๆ ดังนี้

- ด้านการลาออกจากงาน หมายถึง ความต้องการของพนักงานที่จะลาออกจากองค์กร ซึ่งเป็นอันสิ้นสุดสถานภาพการเป็นพนักงาน

- ด้านเพิ่มผลผลิต ซึ่งหมายความว่า การวัดการทำงานซึ่งประกอบไปด้วยประสิทธิผล เป็นการบรรลุผลตามเป้าหมายและประสิทธิภาพ เป็นการใช้ทรัพยากรเพื่อให้บรรลุเป้าหมายนั้นโดยที่ต้นทุนต่ำที่สุด

- ด้านความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกในทางบวกของพนักงานที่มีต่อการทำงาน

จุฑามาศ ปานสมบุญ (2548: 4) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หมายถึง การประพฤติดปฏิบัติหรือกิจกรรมต่างๆ ของพนักงานที่เกี่ยวข้องโดยตรงกับการทำงานโดยรวม ถึงกระบวนการในการตัดสินใจก่อนและหลังจากการเกิดกิจกรรมนั้นๆ ด้วย แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ ด้านการเพิ่มผลผลิต ด้านการขาดงาน/มาสาย ด้านการฝึกฝนทักษะ ด้านความพึงพอใจในการทำงาน ด้านแนวโน้มการทำงานต่อไปในอนาคต

ประจักษ์ จงอัศฎญาณกุล (2546 : 6) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หมายถึง การปฏิบัติของพนักงานที่แสดงออกในรูปของการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย รับผิดชอบในการปฏิบัติงานเพื่อให้งานบรรลุเป้าหมาย รวมถึงการกระทำที่ตอบสนองต่อนโยบาย บริษัท และเพื่อประโยชน์ของบริษัท

วิภาดา หลวงนา (2546 : 5) ได้ให้ความหมายของ พฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หมายถึง การกระทำที่เกิดขึ้นภายหลังจากความรู้สึกนึกคิดโดยแสดงออกในรูปของการปฏิบัติงาน แยกเป็น 4 ด้าน คือ การขาดงาน การทำงานสาย การมีส่วนร่วมในองค์กรและการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร

กาญจนา นุ้ใจทอง (2542 : 40) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน หมายถึง การกระทำของบุคคลที่เกิดขึ้นภายในงานซึ่งได้แก่ ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน และความตั้งใจที่จะออกจากงาน

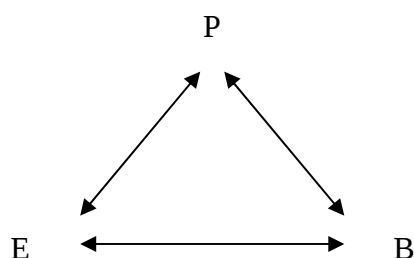
พฤติกรรมการทำงาน นั้นจัดเป็นพฤติกรรมที่มีเป้าหมาย และพฤติกรรมการทำงานหมายถึง กิริยาที่แสดงออก การกระทำ การปฏิบัติหรือกิจกรรมต่างๆ ของพนักงาน ตามกิจกรรมที่ได้รับมอบหมาย หรือกิจกรรมที่ตนตั้งใจจะทำ โดยใช้ศักยภาพของตนอย่างเต็มที่ตามหน้าที่และความรับผิดชอบตามหน้าที่ของตนเองให้ดีที่สุด เพื่อให้กิจกรรมบรรลุเป้าหมายหรือนโยบายขององค์กร ตลอดจนการที่พนักงานมีส่วนร่วมในองค์กรและการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์กร

การศึกษาวิจัยพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮีโนมอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด เรื่องนี้นั้นศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งมีเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงาน สรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จโดยเร็ว โดยสามารถทำงานได้ผลผลิตและคุณภาพตามแผนการผลิตของบริษัทได้อย่างถูกต้องและตรงตามเวลา รวมถึงพนักงานสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานได้ ตลอดจนการที่พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานในองค์กร

แบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบคำตอบเดียวในลักษณะของมาตราประมาณค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ซึ่งพนักงานที่ได้คะแนนสูงจากแบบวัดนี้ แสดงว่ามีพฤติกรรมในการทำงานที่เหมาะสมสูง

1.1 แนวคิด ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

แบนดูรา (Bandura.1986: 24) ซึ่งเขามีความเชื่อว่า การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของบุคคลเป็นผลเนื่องมาจากการมีปฏิสัมพันธ์ซึ่งกันและกันระหว่าง 3 องค์ประกอบ ได้แก่ พฤติกรรม องค์ประกอบส่วนบุคคล และอิทธิพลของสภาพแวดล้อม โดยทั้ง 3 องค์ประกอบนี้ จะทำหน้าที่เป็นตัวกำหนดที่มีอิทธิพลเชิงเหตุ-ผลซึ่งกันและกัน ดังแสดงในภาพที่ 2 (หน้า 14)



B = พฤติกรรม (behavior)

P = องค์ประกอบส่วนบุคคลและปัญญา (other personal factors and cognitive)

E = อิทธิพลของสภาพแวดล้อม (environmental influences)

ภาพประกอบ 2 โครงสร้างความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม ปัญญา และองค์ประกอบส่วนบุคคล และอิทธิพล จากสิ่งแวดล้อม

จากภาพประกอบ 2 แสดงให้เห็นว่า พฤติกรรม ปัญญาและองค์ประกอบส่วนบุคคล และอิทธิพลของสภาพแวดล้อมนั้น ต่างเป็นตัวกำหนดที่มีอิทธิพลเชิงเหตุ-ผลซึ่งกันและกัน นั่นก็หมายความว่า ถ้าองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งเปลี่ยนไป ก็จะมีผลทำให้องค์ประกอบอื่นๆ เปลี่ยนแปลงตามไปด้วย เช่น สายสมรเข้าไปเป็นผู้จำหน่ายตรงได้เห็นเพื่อนประสบความสำเร็จในการทำงาน สภาพแวดล้อม (E) เช่นนี้มีผลทำให้สายสมรเชื่อว่า (P) ความพยายามมุมานะของตนเองสามารถทำให้ประสบความสำเร็จได้ซึ่งมีผลทำให้สายสมรมีพฤติกรรม (B) ซึ่งแสดงถึงความพยายามมุมานะด้วย แล้วพฤติกรรมซึ่งแสดงถึงความพยายามมุมานะของสายสมรก็ทำหน้าที่เป็นสภาพแวดล้อม (E) ให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ ด้วย

ในด้านของพฤติกรรมการทำงานของบุคคลนั้นมีปัจจัยที่เกี่ยวข้องหลายประการ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 94-96) ดังนี้

1. ปัจจัยที่บุคคล บุคคลมีลักษณะและคุณสมบัติเฉพาะตัวแตกต่างกันไปซึ่งมีผลต่อการแสดงออกของพฤติกรรมแตกต่างกันไปด้วย ปัจจัยในตัวบุคคลได้แก่

1.1 ความถนัด เป็นความสามารถเฉพาะบุคคลซึ่งมีความชำนาญในเฉพาะด้านที่ไม่เหมือนกัน ถ้าเราสามารถทดสอบความถนัดของบุคคลได้ก็จะมอบหมายงานให้เหมาะกับบุคคลนั้น

1.2 ลักษณะทางบุคลิกภาพ เป็นส่วนประกอบที่เป็นโครงสร้างในลักษณะรวมกันของคนนั้น ทำให้ลักษณะนิสัยการแสดงออกแตกต่างกันไป

1.3 ลักษณะทางกายภาพ เป็นความแตกต่างทางความสามารถทางด้านกายภาพ บุคคลที่แข็งแรงย่อมเหมาะกับงานในลักษณะหนึ่งแตกต่างจากคนที่หน้าตาสวยงาม

1.4 ความสนใจและการจูงใจ เป็นความสนใจของแต่ละคนที่ไม่เหมือนกัน ความสนใจเป็นแรงผลักดัน ใ้บุคคลเลือกงานตามความพอใจด้วย

1.5 อายุ เพศและวัยต่างๆ มีผลต่อการทำงาน เด็กย่อมไม่เหมาะแก่การทำงานที่จำเจ และต้องใช้แรงงานหนัก หญิงและชายมีลักษณะของงานที่แตกต่างกันบ้าง

1.6 การศึกษามีส่วนในการคัดเลือกงานที่แตกต่างกัน ผู้ชำนาญการเฉพาะย่อมต้องการผู้ผ่านการฝึกอบรมในด้านนั้นๆ มิฉะนั้นก็ไม้อาจจะกระทำได้

1.7 ประสบการณ์ การเคยเรียนรู้มาก่อนย่อมมีความชำนาญในงานนั้น งานบางอย่างจึงบ่งจำนวนปีที่เคยทำงานก่อนจะเข้าทำงาน

สิ่งเหล่านี้ ทำให้มนุษย์มีความแตกต่างกันมาก และมีผลต่อการทำงานและการเลือกงานอีกด้วย

2. ปัจจัยที่สภาพแวดล้อม เป็นสถานการณ์ภายนอก มีผลต่อการแสดงออก สภาพแวดล้อมแบ่งเป็น 2 ปัจจัย

2.1 ปัจจัยที่เกี่ยวกับงาน ในวงการธุรกิจอุตสาหกรรมมีงานในลักษณะแตกต่างกันมาก งานบางอย่างอยู่ในสำนักงาน เป็นงานที่เกี่ยวข้องกับเอกสารสิ่งพิมพ์ บุคคลที่นิยมนงานในห้องทำงานปรับอากาศ สถานที่โอ่อามีความสะดวกสบายจะเป็นเครื่องจูงใจให้ทำงาน แต่งานบางอย่างเป็นงานภายนอกอาคาร เช่น การควบคุมงานก่อสร้าง การคุมงานชุดและเจาะเป็นงานที่ทำทายความสามารถ การแก้ปัญหาและในบางครั้งก็เสี่ยงอันตรายมีบุคคลบางคนก็สนใจเช่นกัน ลักษณะเกี่ยวกับงานจึงแยกออกได้ดังนี้

2.1.1 วิธีการทำงาน เป็นระบบของการทำงานว่ามีขั้นตอนอย่างไร ต้องติดต่อประสานงานกับบุคคลใดบ้าง งานมีความยากง่ายเพียงไร

2.1.2 เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน ความคล่องตัวของการทำงานอยู่ที่อุปกรณ์ที่ใช้ช่วยในการผ่อนแรงว่ามีความสะดวกสบายเพียงไร

2.1.3 การจัดบริเวณสถานที่ทำงาน ที่ทำงานคับแคบ อากาศร้อนอบอ้าว มีผลกระทบต่อการทำงานของบุคคล การจัดสวน จัดบริเวณที่ทำงานมีส่วนจูงใจให้บุคคลรักและทำงาน

2.1.4 ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมอื่นๆ เช่น ความสะดวกสบายทางคมนาคม การป้องกันอุบัติเหตุและอันตรายที่เกิดขึ้น

2.2 ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับองค์การ มีผลต่อการตัดสินใจทำงานในทางอ้อมคือ

2.2.1 ลักษณะขององค์การ เป็นลักษณะของสถานที่ทำงานหากมีสวัสดิการ หากเป็นโรงงานอุตสาหกรรมก็หวังในเรื่องรายได้

2.2.2 ชนิดของการฝึกอบรมและการบังคับบัญชา เป็นการพิจารณาสายงานว่ามีลำดับขั้นตอนมากเพียงใด ต้องผ่านการฝึกอบรมมากเพียงใด ผู้บังคับบัญชาเป็นคนลักษณะใด

2.2.3 ชนิดของเครื่องจูงใจ ได้แก่ เงินเดือน โบนัส สวัสดิการอื่นๆ มีผลต่อการตัดสินใจในการทำงานเช่นเดียวกัน

2.2.4 สภาพแวดล้อมในสังคม ธุรกิจอุตสาหกรรมนั้นมีฐานะอย่างไรในสังคม เป็นที่ยอมรับของบุคคลในวงการณ์หรือไม่ มีความน่าเชื่อถือหรือไม่

ปัจจัยทั้งด้านบุคคล และปัจจัยด้านสภาพแวดล้อมมีผลต่อการตัดสินใจของพนักงานในการเลือกงาน ข้อเท็จจริงเหล่านี้ เป็นสิ่งที่นักบริหารงานบุคคลทำความเข้าใจว่า ปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อคนชนิดใดและมีมากน้อยเพียงใดบุคคลยังอาจให้ความสนใจในปัจจัยที่แตกต่างกันไปตามกาลเวลาและโอกาสอีกด้วย การพิจารณาถึงตัวแปรด้านสภาพแวดล้อมก็ดี ด้านบุคคลก็ดี ควรจะพิจารณาในเชิงระบบ เพราะแต่ละส่วนมีผลต่อการทำงานและมีบทบาทต่องานในหน่วยงานด้วย

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

นุชรา โพธิ์งาม (2549 : 113) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยจูงใจ บุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจ ปัจจัยด้านบุคลิกภาพ สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จุฑามาศ ปานสมบุญ (2548: 144-147) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยจูงใจโดยรวม กับปัจจัยด้านบุคลิกภาพโดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายปฏิบัติการผลิต ในด้านประสิทธิภาพการทำงานโดยเทียบกับปีที่ผ่านมา ด้านการได้รับฝึกฝนทักษะ ด้านความพึงพอใจโดยรวมในการทำงาน และด้านแนวโน้มการทำงานต่อไปในอนาคต อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ประจักษ์ จงอัฐยากุล (2546 : 96) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้บรรยากาศองค์การด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมการทำงานด้านการกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

วิภาดา หลวงนา (2546 : 89) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของบรรยากาศองค์การ และความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง

ผลการวิจัยพบว่า บรรยายาขององค์การ กับความผูกพันต่อองค์การโดยรวม มีความสัมพันธ์เชิงบวกกับ พฤติกรรมการทำงานด้านการปฏิบัติตามข้อบังคับขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

กาญจนา นุ้ใจทอง (2542 : 40) ได้ศึกษาเรื่อง อิทธิพลของบรรยายาขององค์การ และความผูกพันต่อองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ความผูกพันอันเนื่องมาจากหน้าที่ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังกล่าวนี้ สรุปได้ว่า พฤติกรรมการทำงานของพนักงานนั้น สืบเนื่องมาจากแรงจูงใจต่างๆ ซึ่งมาจากการที่พนักงานมีปัจจัยด้านบุคลิกภาพที่ดี พนักงานมีความผูกพันกับหน้าที่พนักงานมีความสัมพันธ์ภายในองค์กรในลักษณะที่ดีและได้ค่าตอบแทน และสวัสดิการที่เหมาะสม มีผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจและมีระบบงานที่มั่นคง ซึ่งเมื่อแรงจูงใจดังกล่าวเป็นไปด้วยดีแล้วนั้นจะสามารถทำให้พนักงานเกิดกำลังใจที่จะทำงานได้เต็มความสามารถ และจะส่งผลให้ งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์การได้

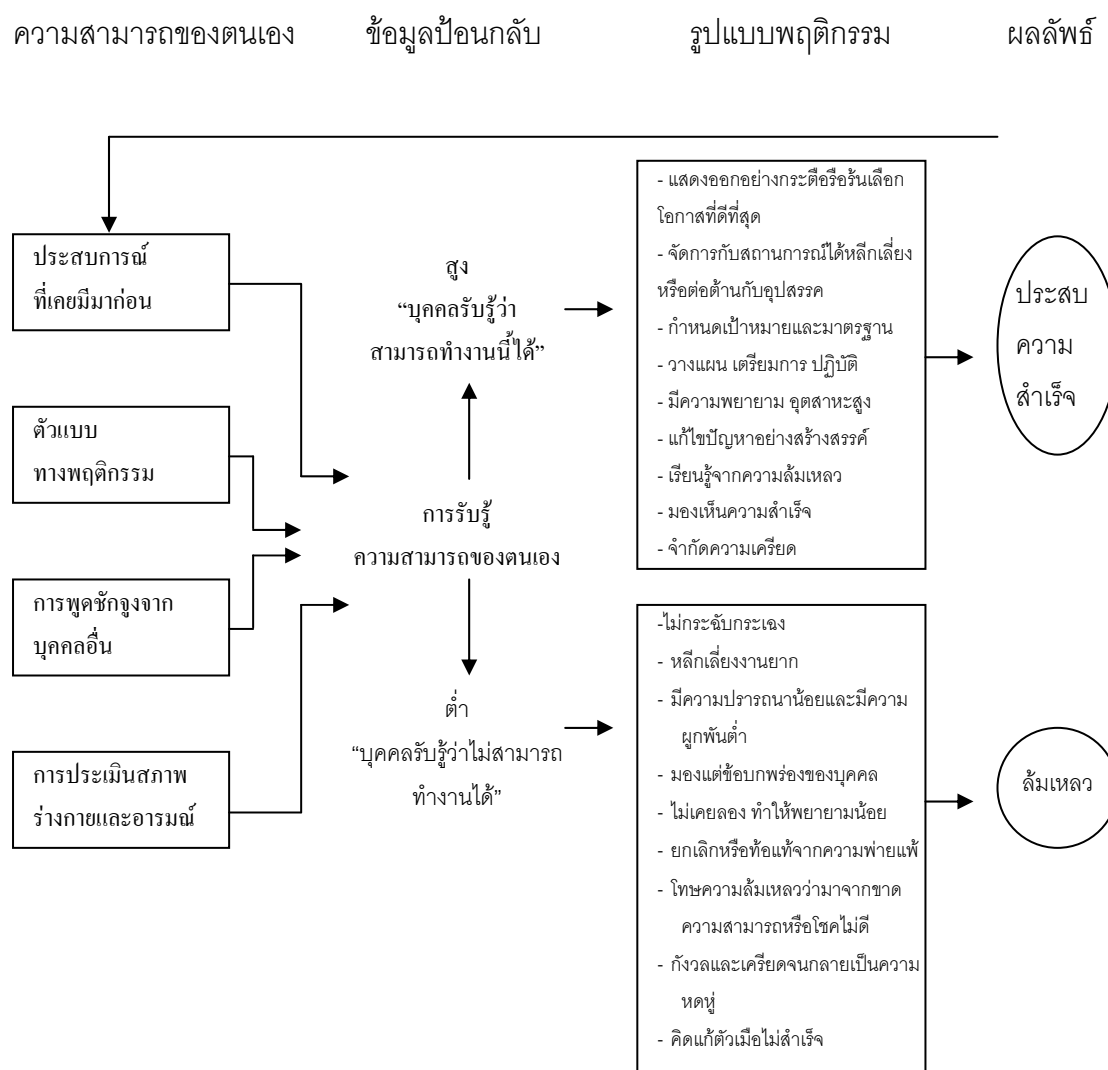
2. จิตลักษณะของพนักงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

2.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

แนวคิด ทฤษฎีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน (Work Self-efficacy)

แบนดูรา (Evans. 1989 : 53-54 ; อ้างอิงจาก Bandura.1986) มีความเชื่อว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานนั้นมีความสำคัญและมีผลต่อการกระทำของบุคคลและการพัฒนาความสามารถและทักษะของบุคคล บุคคลที่มีทักษะเดียวกันสามารถแสดงออกถึงการกระทำหรือการปฏิบัติงานในคุณภาพที่แตกต่างกันได้ขึ้นอยู่กับว่าบุคคลนั้นมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานสูงหรือต่ำต่อสภาพการณ์นั้นๆ ดังนั้นสิ่งที่กำหนดประสิทธิภาพของพฤติกรรม การแสดงออกจึงขึ้นอยู่กับ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานในสภาพการณ์นั้นๆ และการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันก็อาจแสดงพฤติกรรมได้แตกต่างกันเช่นกัน บุคคลจะเลือกกระทำกิจกรรมที่เขาเชื่อว่าตนเองสามารถจัดการได้ แต่เขาจะมีแนวโน้มหลีกเลี่ยงกิจกรรมหรือสถานการณ์ที่เชื่อว่าเกินกว่าความสามารถในการจัดการของตนเอง ถ้าบุคคลมีการรับรู้ว่าคุณมีความสามารถสูง เขาจะแสดงออกถึงความสามารถนั้นออกมา มีความเข้าใจ และความอุตสาหะในการเผชิญกับอุปสรรคและความยากลำบาก

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานนั้นมีความสัมพันธ์กับรูปแบบของพฤติกรรมและผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นว่าจะประสบความสำเร็จหรือล้มเหลว ดังภาพประกอบ 3 (Kreitner & Kinicki. 2001 : 143 ; อ้างอิงจาก Bandura.1989)



ภาพประกอบ 3 ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานกับผลลัพธ์

แบนดูรา (Sadri et al. 1993: 141; อ้างอิงจาก Bandura. 1986) เสนอว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานใน 3 ลักษณะด้วยกันดังนี้ คือ

1) พฤติกรรมที่บุคคลเลือกกระทำ (the behaviors on chooses) บุคคลมีแนวโน้มจะหลีกเลี่ยงงานและสถานการณ์ที่เขาเชื่อว่าเกินความสามารถของเขา และบุคคลจะกระทำกิจกรรมที่แน่ใจว่าเขามีความสามารถที่จะทำ บุคคลที่ประเมินความสามารถของตนเองมากเกินไปจนความเป็นจริงจะเลือกทำกิจกรรมที่เกินความสามารถ จะทำให้เขาพบกับความลำบากและเป็นทุกข์จากความล้มเหลว ส่วนคนที่ประเมินความสามารถของตนเองต่ำเกินไปก็จะจำกัดตัวเอง ทำให้ขาดประสบการณ์ที่จะได้รับสิ่งที่ดีๆ การประเมินที่ดี คือ ประเมินสูงกว่าที่บุคคลนั้นสามารถจะทำได้เล็กน้อย ซึ่งจะทำให้บุคคลทำกิจกรรมที่ยาก พอเหมาะ และท้าทายความสามารถ ส่วนการประเมินที่แม่นยำ (ตรงกับความสามารถ) กิจกรรมที่เลือกมีแนวโน้มสูงที่จะประสบความสำเร็จ

2) การใช้ความพยายามและความคงทนในการทำพฤติกรรมของบุคคล (effort expenditure and persistence) การตัดสินใจความสามารถของคนยังเป็นตัวกำหนดว่า บุคคลจะใช้ความพยายามของเขามากเท่าไร และจะคงทนทำกิจกรรมไปนานเท่าไรเมื่อพบอุปสรรคหรือประสบการณ์ที่ไม่น่าพอใจบุคคลที่ยังตัดสินใจว่าตนมีความสามารถจะยังมีความเข้มแข็งและคงทนในความพยายาม มีความแตกต่างระหว่างความพยายามที่ใช้ในช่วงการเรียนรู้กับช่วงนำทักษะการเรียนรู้ไปใช้ ในตอนเรียนรู้คนที่รู้ว่าตนมีความสามารถสูง อาจรู้สึกว่ามีเจ้าน้อยที่จะต้องใช้ความพยายามมาก แต่เวลานำทักษะที่เรียนรู้ไปใช้คนที่เชื่อว่าตนมีความสามารถจะใช้ความพยายามและลงทุนสูง ส่วนคนที่สงสัยในความสามารถของตนเองจะใช้ความพยายามมากในการเรียนรู้แต่ใช้ความพยายามน้อยกว่าเมื่อตอนใช้ทักษะที่เรียนมาแล้ว

3) ภาวะการกระตุ้นเร้าเชิงสรีระของบุคคล (state of physiological arousal) ซึ่งจะออกมาในรูปของกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานจะมีอิทธิพลต่อกระบวนการคิดและปฏิกิริยาทางอารมณ์ของบุคคลในระหว่างที่กระทำพฤติกรรม และมีผลต่อการคาดคะเนเกี่ยวกับการจัดการสภาพแวดล้อมในภายหน้าของเขา บุคคลซึ่งรับรู้ว่ามีความสามารถสูงจะมีความพยายามและเอาใจใส่ในการกระทำพฤติกรรมมากยิ่งขึ้น ส่วนบุคคลที่รับรู้ว่ามีความสามารถต่ำ มีแนวโน้มที่จะมีปฏิกิริยาทางอารมณ์ต่อตนเองทางลบ เช่น วิตกกังวล มีความหวาดหวั่น มีความเครียดสูง และเขาจะกระทำพฤติกรรมต่างๆ อย่างไม่เต็มความสามารถ อันจะส่งผลให้บุคคลประสบกับความล้มเหลวในการกระทำพฤติกรรมมากยิ่งขึ้น

แบนดูรา (Bandura. 1986) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของบุคคลนั้น พัฒนามาจากปัจจัยหลักที่สำคัญคือ หากใครก็ตามมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานก็จะมีผลต่อความสำเร็จจากการกระทำ (enactive attainment) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถ

ของบุคคลมากที่สุด เนื่องจาก ความสำเร็จจากการกระทำนั้นเป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับโดยตรง และเป็นข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสูงการที่บุคคลทำงานแล้วประสบความสำเร็จซ้ำๆ กันหลายๆ ครั้ง จะทำให้บุคคลมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานเพิ่มมากขึ้น ถึงแม้ว่าบางครั้งงานนั้นจะเกิดความล้มเหลวบ้างก็ตาม แต่ก็จะมีผลมากนักเพราะบุคคลจะมองว่าการที่เขาประสบความสำเร็จ ล้มเหลวนั้นอาจมาจากปัจจัยอื่นๆ เช่น เขายังใช้ความพยายามไม่เพียงพอ หรือใช้วิธีการทำงานที่ไม่เหมาะสมมากกว่าที่เขาจะระบุว่าเขาไม่มีความสามารถ และบุคคลจะบอกตนเองว่าความล้มเหลวนั้นจะเป็นบทเรียนให้คนใช้ความพยายามในการทำงานให้มากขึ้น ส่วนบุคคลที่ทำงานแล้วประสบความสำเร็จ ล้มเหลวเสมอๆ จะส่งผลให้บุคคลประเมินการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานต่ำลง โดยเฉพาะอย่างยิ่งถ้าความล้มเหลวนั้นเคยเกิดขึ้นจากสภาพแวดล้อมเลวร้าย ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานนี้มีแนวโน้มที่จะแผ่ขยายไปยังสภาพการณ์ เวลา งาน หรือบุคคลที่มีลักษณะคล้ายคลึงกันได้ จากแนวคิดและทฤษฎีด้านการรับรู้ความสามารถของตนเองนั้น ผู้วิจัยได้รวบรวมการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานของพนักงานนั้นได้มีผู้ให้นิยามไว้ดังนี้

เบญจมาศ โรจน์ธนกิจ (2546 : 10) ได้ให้ความหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน หมายถึง บุคคลมีความมั่นใจในการตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของตนเองว่าจะจัดการและดำเนินการกระทำพฤติกรรมให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ เป็นการตัดสินใจว่าเขาสามารถทำได้หรือไม่ รวมถึงการที่หัวหน้างานรับรู้ว่าจะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้หรือไม่

ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์ (2548 : 8) ได้ให้ความหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน หมายถึง การพิจารณาตัดสินใจเกี่ยวกับตนเองว่าตนเองมีความสามารถพอที่จะจัดการและกระทำพฤติกรรมบางอย่างให้มีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายตามที่กำหนดไว้ได้มากน้อยเพียงใด และตนเองมีความสามารถอยู่ในระดับใด

กาญจนา เหมะธรร (2542 : 9) ได้ให้ความหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงความสามารถของตนเองที่จะปฏิบัติงานตามตำแหน่งหน้าที่ความรับผิดชอบให้บรรลุผลสำเร็จ

เศรษฐา ตันติเดชามงคล (2546 : 10) ได้ให้ความหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน หมายถึง การตัดสินใจของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถของตนเองว่าสามารถจัดการและดำเนินการกระทำให้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้ ซึ่งรวมถึงการรับรู้ว่าจะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้หรือไม่

แบนดูรา (วัลภา สบายยิ่ง. 2542 : 35 ; อ้างอิงจาก Bandura. 1986) ได้ให้ความหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน หมายถึง การที่บุคคลตัดสินใจเกี่ยวกับความสามารถของงานว่า สามารถกระทำพฤติกรรมบางอย่างในสถานการณ์ที่เฉพาะเจาะจงได้หรือไม่ ซึ่งในสถานการณ์

นั้นบางครั้งอาจมีความคลุมเครือ ไม่ชัดเจน มีความแปลกใหม่ ไม่สามารถทำนายสิ่งที่เกิดขึ้นได้ และสถานการณ์เหล่านั้นมักจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ ซึ่งการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานไม่ได้ขึ้นอยู่กับทักษะที่บุคคลมีอยู่ในขณะนั้น หากแต่ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของบุคคลว่าเขาสามารถทำได้ด้วยทักษะที่มีอยู่

กอร์ดอน (Gordon. 1999 : 66) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการที่เขาจะสามารถปฏิบัติงานให้ประสบความสำเร็จได้หรือไม่ ซึ่งส่งผลต่อการรับรู้ความยากของเป้าหมาย ความผูกพันต่อเป้าหมาย และงานที่พนักงานเลือก

ครีเทอร์และคินิคกี (Kreitner and Kinicki. 2001: 142) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน หมายถึง ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับโอกาสในการบรรลุความสำเร็จของงานที่เฉพาะเจาะจง

ชูลซ์ (Schultz and Schultz. 2001: 361) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน หมายถึง ความเชื่อของบุคคลเกี่ยวกับความสามารถในการปฏิบัติงานให้สำเร็จ ซึ่งเป็นความรู้สึกเกี่ยวกับความมีประสิทธิภาพและสมรรถนะในการจัดการกับความต้องการของชีวิต

สรุปได้ว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อและรับรู้ว่ามีทักษะ มีความมั่นใจในความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ตามแผนการผลิตและได้ตามมาตรฐานการทำงานของบริษัท

แบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ โดยได้รับแนวคิดมาจากแบนดูรา (Bandura .1986) และพัฒนาจากแบบวัดของเบญจมาศ โรจนธนกิจ (2546) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .93 ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบคำตอบเดียวในลักษณะของมาตราประมาณค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ซึ่งพนักงานที่ได้คะแนนสูงจากแบบวัดนี้ แสดงว่ามีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานมาก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน

เบญจมาศ โรจนธนกิจ (2546 : 80) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน วัฒนธรรมองค์การ ความยุติธรรมในองค์การกับผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์ (2548 : 123) ได้ศึกษาเรื่อง การมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของ

ตนเองในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

กาญจนา เหมะธร (2542 : 107) ได้ศึกษาเรื่อง การศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานสายการผลิต บริษัท สหโมเสคอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานมากกว่ามีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่า ทั้งนี้เป็นเพราะการที่บุคคลได้มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานต่อการกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งสูง บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นสูงด้วยเช่นกัน

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า การที่พนักงานรับรู้ความสามารถของตนเองจะมีความสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงาน และบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานสูงจะมีพฤติกรรมปฏิบัติงานสูงกว่าบุคคลที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานน้อย ซึ่งอาจกล่าวได้ว่า หากพนักงานคนใดรู้ว่าตนมีความสามารถก็จะมีคามสนใจและตั้งใจในการทำงานส่งผลให้เกิดพฤติกรรมในการทำงานที่ดี

2.2 บุคลิกภาพมีผลที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ในด้านความหมายของบุคลิกภาพนั้น บุคลิกภาพ หมายถึง คุณลักษณะโดยส่วนรวมทั้งหมดของบุคคล ซึ่งประกอบไปด้วยคุณลักษณะภายนอก ได้แก่ รูปร่าง หน้าตา ฯลฯ และคุณลักษณะภายใน ได้แก่ นิสัย ความคิด ความเชื่อ ทศนคติ ค่านิยม ฯลฯ ซึ่งคุณลักษณะทั้งหลายเหล่านี้เป็นตัวกำหนดรูปแบบของพฤติกรรมการแสดงออก จนกลายเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว อันมีผลทำให้บุคคลนั้นแตกต่างไปจากคนอื่น จะเห็นได้ว่าบุคลิกภาพเป็นลักษณะเฉพาะของแต่ละบุคคลซึ่งมีความแตกต่างกันไป และสาเหตุที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคนแตกต่างกันนั้น เนื่องมาจากปัจจัยสำคัญ 2 ประการ คือ (เต็มศักดิ์ คทวณิช. 2546 : 233)

1. อิทธิพลของพันธุกรรมที่มีต่อบุคลิกภาพของบุคคล (Heredity) ซึ่งส่วนใหญ่แล้วจะพบว่าบุคลิกภาพในส่วนของคุณลักษณะภายนอก หรือทางร่างกายนั้นจะได้รับอิทธิพลมาจากพันธุกรรมเป็นส่วนใหญ่ เช่น บุคลิกลักษณะด้านรูปร่างหน้าตา กลไกการทำงานของร่างกายบางอย่าง รวมถึงบุคลิกภาพในส่วนที่เป็นคุณลักษณะภายในบางอย่างที่เชื่อว่าการถ่ายทอดจากพันธุกรรมด้วย เช่น ด้านสติปัญญา เป็นต้น

2. อิทธิพลของสิ่งแวดล้อมที่มีต่อบุคลิกภาพของบุคคล (Environment) สำหรับสิ่งแวดล้อมนั้นนักจิตวิทยาถือว่า เป็นปัจจัยสำคัญในการกำหนดบุคลิกภาพของบุคคลมากกว่าพันธุกรรม โดยเฉพาะสิ่งแวดล้อมทางสังคม ซึ่งประกอบไปด้วย ครอบครัว สถานศึกษา ศาสนา สื่อมวลชน รวมไปถึงสังคมทุกระดับที่บุคคลได้มีโอกาสปฏิสัมพันธ์ (Interaction) หรือเกี่ยวข้องด้วย

โดยสิ่งแวดล้อมทางสังคมเหล่านี้จะให้ประสบการณ์ต่างๆ แก่บุคคลจนสั่งสมขึ้นเป็นบุคลิกภาพเฉพาะของบุคคลนั้น

แนวคิดทฤษฎีบุคลิกภาพแบบมีสติ

บุคลิกภาพนั้นมีหลายลักษณะจัดเป็นเอกลักษณ์ส่วนบุคคล ในด้านของบุคลิกภาพในองค์กรนั้นเราสามารถพบเห็นได้จากบุคลิกลักษณะที่ถูกแสดงออกมาตามสถานการณ์ในองค์กรนั้นๆ ซึ่งอย่างไรก็ตามอาจจะไม่ใช่บุคลิกภาพที่ดีที่สุด และสิ่งเหล่านี้เองผู้จัดการต้องการที่จะรู้และเข้าใจความหลากหลายของพนักงานเพื่อให้เกิดความเข้าใจและความได้เปรียบ ซึ่งในการบริหารจัดการพนักงาน จึงมีลักษณะการบริหารที่แตกต่างกันหลากหลายรูปแบบ ดังนั้นเราจะกล่าวบุคลิกภาพที่จัดเป็นพฤติกรรมในองค์กร ซึ่งได้แก่ บุคลิกภาพที่เกิดขึ้นจากสถานการณ์ที่แยะโดยเฉพาะสถานการณ์ที่ไม่เป็นไปตามบทบาทหน้าที่นั้นๆ และเป็นสถานการณ์ที่เกิดจากการลงโทษและการเสริมแรงแต่บุคลิกภาพที่เข้มแข็งนั้นจะเกิดจากสถานการณ์ ที่เกิดการกระทบกระทั่งในองค์กรน้อย

บุคลิกภาพในองค์กรนั้นมีหลายด้านแต่ด้านหนึ่งที่มีความสำคัญต่อการทำงานเป็นด้านที่ส่งผลต่อความถูกต้องในการทำงาน และส่งผลถึงความรับผิดชอบในการทำงานคือบุคลิกภาพแบบมีสติ ซึ่งเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มีแรงจูงใจไปสู่ความสำเร็จ บุคคลใดก็ตามที่มีบุคลิกภาพแบบมีสตินั้นจะเป็นบุคคลที่มีความเชื่อถือเป็นที่น่าไว้วางใจ และมีแรงจูงใจในทางบวก แต่บุคคลที่มีความมีสติน้อยจะเป็นบุคคลที่ไม่มีเหตุผล และไม่มี ความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน บุคลิกภาพแบบมีสตินั้นเป็นส่วนหนึ่งของทฤษฎีบุคลิกภาพแบบ 5 องค์ประกอบ ในด้านของการศึกษาบุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบในองค์กรนั้น มีการศึกษาไว้ในต่างประเทศเป็นจำนวนมาก ทั้งนี้เนื่องจากบุคลิกภาพเหล่านี้มีผลและมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในองค์กร (John. 1996 : 75-77) ในการศึกษาบุคลิกภาพของบุคคล แนวคิดที่เป็นที่ยอมรับกันมาก ซึ่งแมคแคร์และคอสตาร์ได้ศึกษาวิจัยอย่างกว้างขวางและแสดงให้เห็นว่าโครงสร้างองค์ประกอบซึ่งพัฒนาจากแนวคิดองค์ประกอบดั้งเดิม 5 ประการ สามารถใช้ทำนายผลการปฏิบัติงานได้ โดยเฉพาะในการใช้กับข้อมูลแรงงานรายใหม่ (Costa & McCrae. 1992 : 13-18) รูปแบบบุคลิกภาพดังกล่าว 5 องค์ประกอบ ประกอบด้วย 1) แบบหวุ่นไหว (neuroticism) 2) แบบแสดงตัว (extraversion) 3) แบบเปิดกว้าง (openness) 4) แบบอ่อนโยน (agreeableness) และ 5) แบบมีสติ (conscientiousness) (วัลภา สบายยิ่ง. 2542 : 51) ซึ่งบุคลิกภาพที่สำคัญองค์ประกอบหนึ่งคือ บุคลิกภาพแบบมีสติ ซึ่งเป็นบุคลิกภาพที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ โดยในการทำงานของพนักงานหากจะได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานที่ดีได้นั้นความมีสติในการทำงานก็จัดเป็นสิ่งที่สำคัญ ซึ่งในด้านบุคลิกภาพแบบมีสตินี้ ได้มีผู้ให้นิยามไว้ดังนี้

วัลภา สบายยิ่ง (2542 : 9) ได้ให้ความหมายของ บุคลิกภาพแบบมีสติ หมายถึง การมีความสามารถ (competence) ความเป็นระเบียบ (order) การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ (dutifulness) การมีความต้องการสัมฤทธิ์ผล (achievement striving) ความมีวินัยในตนเอง (self-discipline) และความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ (deliberation)

- การมีความสามารถ หมายถึง ผู้ที่สามารถจัดการกับชีวิตตนเองได้มีความเป็นเหตุเป็นผลและมีประสิทธิภาพในตนเอง
- ความเป็นระเบียบ หมายถึง ผู้ที่มีความเป็นระเบียบเรียบร้อย
- การมีความรับผิดชอบในหน้าที่ หมายถึง ผู้ที่ยึดมั่นในหลักการทางจริยธรรมและการปฏิบัติตามคำมั่นที่ให้ไว้
- การมีความต้องการสัมฤทธิ์ผล หมายถึง การทำงานหนักเพื่อประสบความสำเร็จในงานตามเป้าหมาย
- ความมีวินัยในตนเอง หมายถึง ความสามารถที่จะเริ่มและปฏิบัติงานให้สำเร็จแม้ว่าเต็มไปด้วยความเบื่อหน่าย หรืออุปสรรคก็ตาม
- ความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ หมายถึง การมีความคิดที่สามารถปฏิบัติได้มีความระมัดระวังในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย

สรุปได้ว่า บุคลิกภาพแบบมีสติ หมายถึง การที่พนักงานมีความเป็นเหตุเป็นผล มีความเป็นระเบียบ มีวินัยในตน จดจ่อในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีความคิดที่สามารถปฏิบัติได้ มีความระมัดระวังในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย ยึดมั่นในหลักการปฏิบัติตามคำมั่นที่ให้ไว้

แบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับบุคลิกภาพแบบมีสติในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ โดยได้รับแนวคิดมาจากคอสต้าและแมคครี (Costa & McCrae. 1992) และพัฒนาจากแบบวัดของ วัลภา สบายยิ่ง (2542) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .74 ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 10 ข้อ เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบคำตอบเดียวในลักษณะของมาตราประมาณค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ซึ่งพนักงานที่ได้คะแนนสูงจากแบบวัดนี้ แสดงว่ามีบุคลิกภาพแบบมีสติในการทำงานมาก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบมีสติ

วัลภา สบายยิ่ง (2542 : 102-110) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพแบบมีสติมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .14 แสดงว่าหากมีคะแนนบุคลิกภาพสูงก็จะมีบุคลิกภาพแบบมีสติสูงด้วย ซึ่งบุคลิกภาพแบบมีสตินั้นมีความสัมพันธ์กับการปฏิบัติงานของพนักงานโดยตรง

พิศาล สระบัว (2550 : 66) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ของค่านิยม บุคลิกภาพ และความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่เกี่ยวกับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

สรุปได้ว่า บุคลิกภาพมีผลต่อการปฏิบัติของพนักงานโดยเฉพาะอย่างยิ่งบุคลิกภาพแบบมีสตินั้น มีความสัมพันธ์ต่อประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานของพนักงาน เพราะผลสัมฤทธิ์ของงานที่มีประสิทธิภาพสูงตรงตามมาตรฐานที่ต้องการนั้น เกิดจากการทำงานที่มีสติ

2.3 แรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ในทางจิตวิทยาได้กล่าวถึง แรงจูงใจ หมายถึง สภาวะของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมไปยังจุดหมายปลายทาง ความต้องการแรงจูงใจในการทำงานจึงเป็นความพยายามของบุคคลในการทำงานให้เจริญก้าวหน้า แรงจูงใจจะทำให้แต่ละบุคคลเลือกพฤติกรรมเพื่อตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่เหมาะสมที่สุดในแต่ละสถานการณ์ที่แตกต่างกันออกไปพฤติกรรมที่เลือกแสดงนี้ เป็นผลจากลักษณะในตัวบุคคลและสภาพแวดล้อมดังนี้ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 129-130)

1. ถ้าบุคคลมีความสนใจในสิ่งใดก็จะเลือกแสดงพฤติกรรมและมีความพอใจที่จะทำกิจกรรมนั้นๆรวมทั้งพยายามทำให้เกิดผลดีที่สุด
2. ความต้องการจะเป็นแรงกระตุ้นที่ทำให้กิจกรรมต่างๆ เพื่อสนองความต้องการนั้น
3. ค่านิยมที่เป็นคุณค่าของสิ่งต่างๆ เช่น ค่านิยมทางเศรษฐกิจ สังคม ความงาม จริยธรรม วิชาการ เหล่านี้จะเป็นแรงกระตุ้นให้แรงขับของพฤติกรรมตามค่านิยมนั้น
4. ทศนคติที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งก็มีผลต่อพฤติกรรมนั้น เช่น ถ้ามีทศนคติที่ดีต่อการทำงานก็จะทำงานด้วยความทุ่มเท
5. ความมุ่งหวังที่ต่างระดับกัน ก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วยคนที่ตั้งระดับต่างกันก็เกิดแรงกระตุ้นที่ต่างระดับกันด้วย คนที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้สูงจะพยายามมากกว่าผู้ที่ตั้งระดับความมุ่งหวังไว้ต่ำ
6. การแสดงออกของความ ต้องการในแต่ละสังคมจะแตกต่างออกไปตามขนบธรรมเนียม ประเพณีและวัฒนธรรมของสังคมของตน ยิ่งไปกว่านั้นคนในสังคมเดียวกัน ยังมีพฤติกรรมในการแสดงความต้องการที่ต่างกันอีกด้วยเพราะสิ่งเหล่านี้เกิดจากการเรียนรู้ของคน
7. ความต้องการอย่างเดียวกันทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่แตกต่างกันได้
8. แรงผลักดันที่แตกต่างกัน ทำให้การแสดงออกของพฤติกรรมที่เหมือนกันได้

9.พฤติกรรมอาจสนองความต้องการได้หลายๆ ทางและมากกว่าหนึ่งอย่างในเวลาเดียวกัน เช่น ตั้งใจทำงานเพื่อไ้ขึ้นเงินเดือนและได้ชื่อเสียงเกียรติยศ ความยกย่องและยอมรับจากผู้อื่น

แรงจูงใจภายในในการทำงานกับการบริหารงานบุคคล

เป็นที่ยอมรับว่าบุคคลเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดขององค์การ การปฏิบัติงานในองค์การควรจะได้ตอบสนองความต้องการของบุคคล โดยทั่วไปการทำงานของบุคคลไม่เต็มความสามารถ ยกเว้นบุคคลจะมีแรงจูงใจที่จะทำงานตามที่เขาต้องการ โดยเฉพาะแรงจูงใจที่เหมาะสมจะทำให้เขาเอาใจใส่กับงานมากขึ้น หากหน่วยงานต้องการได้พนักงานมีแรงจูงใจในการทำงาน จึงต้องทำความเข้าใจถึงความต้องการของพนักงานและสามารถหาสิ่งจูงใจให้เขาทำงานขณะเดียวกัน หากความต้องการของเขามีจุดหมายเดียวกันกับเป้าหมายตามที่ต้องการ งานด้านบริหารบุคคลจึงมีส่วนสำคัญที่จะตอบสนองความต้องการของบุคคลเพื่อสร้างแรงจูงใจในการทำงานให้กับพนักงาน

ปัจจัยจูงใจของแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานแบ่งเป็น 2 ประเภทคือแรงจูงใจภายในและแรงจูงใจภายนอก แรงจูงใจภายในแตกต่างจากแรงจูงใจภายนอกที่ว่าแรงจูงใจภายใน เกิดจากพฤติกรรมที่เขาแสดงออก ด้วยความต้องการของตนเองมากกว่า ผลตอบแทนจากวัตถุและสิ่งของ

แนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในมี 3 แนวคิดที่จะให้เข้าใจพฤติกรรมการจูงใจคือ

(1) แนวคิดของเฮ็บบ์ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 129-141 ; อ้างอิงจาก Hebb.1995) เน้นทางด้านชีวภาพที่อธิบายถึงบุคคล ชอบที่จะค้นหาสิ่งเร้าใจ ระดับของสิ่งเร้าใจเกิดจาก ปัจจัยสิ่งแวดล้อมของบุคคลนั้น ถ้าระดับสิ่งเร้าใจต่ำ เมื่อเปรียบเทียบกับระดับความปรารถนาของคนนั้นบุคคลก็จะเกิดแรงจูงใจ ภายในเพิ่มขึ้น

(2) แนวคิดของซาจอนซ์ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 129-141 ; อ้างอิงจาก Zajonce.1960) กล่าวว่า บุคคลมีความปรารถนาและพฤติกรรมตามปรารถนา ความเชื่อ ความคิด การรับรู้ค่านิยมของตนเอง

(3) แนวคิดของไวท์ (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535:129-141 ; อ้างอิงจาก White.1959) บุคคลมีสมรรถภาพ และความสามารถ ซึ่งสามารถจัดการเอาชนะสิ่งแวดล้อมและสถานการณ์

จากแนวคิดทั้ง 3 สามารถสรุปได้ว่า ระดับความพยายามของบุคคลในการทำงานสามารถอธิบายรางวัลจากแรงจูงใจภายในเป็น 2 ลักษณะคือ

(ก) ที่ตั้งของสาเหตุและผล (Locus of Causality) เมื่อพฤติกรรมเกิดจากแรงจูงใจภายใน การรับรู้ของบุคคลจะอยู่ภายใต้การควบคุมของตัวเอง ในทางตรงกันข้าม ถ้าการรับรู้ของบุคคลว่า

ความสำเร็จของงานเกิดขึ้นจากปัจจัยภายนอก บุคคลก็จะคาดหวังถึงรางวัล ค่าตอบแทนที่ได้รับจากภายนอก

(ข) รางวัลและค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อการจูงใจภายในเช่นกันรางวัลและค่าตอบแทนจะทำให้คนเกิด ความมั่นใจถึงความสามารถและเกิดความเชื่อมั่นในความสามารถของตนเอง ส่วน คำตำหนิหรือกล่าวโทษก็จะทำให้บุคคลเกิดความรู้สึกถึงความไร้สมรรถภาพของตนเองและไม่สามารถตัดสินใจหรือเชื่อถือตนเองจะลดแรงจูงใจภายในได้เช่นเดียวกัน

ความต้องการของบุคคลเกิดจากการขาดสิ่งใดสิ่งหนึ่งของบุคคลนั้นเป็นการขาดความสมดุลทั้งทางร่างกายและสภาพแวดล้อมภายนอก แรงจูงใจให้เกิดแรงขับ (Drive) ขึ้น บุคคลทุกคนต้องการหลายสิ่งหลายอย่างและมีความต้องการหลายระดับ ความต้องการของบุคคลแบ่งเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

1. ความต้องการทางกายภาพ (Physiological Needs) เป็นแรงผลักดันที่เกิดขึ้น พร้อมกับความต้องการมีชีวิต การดำรงชีวิต วุฒิภาวะไม่จำเป็นต้องอาศัยประสบการณ์การเรียนรู้แต่อย่างไร เกิดขึ้นเนื่องจากความต้องการร่างกายของเราเป็นสำคัญ เป็นแรงขับเบื้องต้นที่ร่างกายถูกกระตุ้น ทำให้เกิดความว่องไว กระฉับกระเฉง มีชีวิตชีวาที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้า เกิดขึ้นจากสภาวะทางอารมณ์ สิ่งกระตุ้นทั้งจากภายในและภายนอกจะมีอิทธิพลต่อแรงจูงใจดังนี้

1.1 ความหิว คนเราต้องมีอาหารเข้าสู่ร่างกายเพื่อหล่อเลี้ยงชีวิต อาหารเป็นสิ่งจำเป็น ความต้องการอาหารเกิดขึ้น เนื่องจากอาหารในเลือดลดลง กระเพาะอาหารบีบตัวสร้างสิ่งเร้าภายใน เป็นสภาวะของแรงขับ

1.2 ความกระหาย เมื่อร่างกายของคนเราขาดน้ำ ทำให้เรารู้สึกลำคอและปากแห้งผาก เกิดความต้องการที่จะได้น้ำมาดื่ม เพื่อรักษาความสมดุลของร่างกาย ร่างกายของคนเรามักจะสูญเสีย น้ำ เนื่องจากอากาศร้อนอบอ้าว การออกกำลังกาย การทำงานหนัก ทำให้เหงื่อออกร่างกายขับน้ำเป็น ปัสสาวะ ทำให้ต้องการน้ำไปเพิ่มเติมเสมอ

1.3 ความต้องการทางเพศ ความต้องการด้านนี้จะเริ่มขึ้นเมื่อคนเราเข้าสู่วัยรุ่น และเป็นผู้ใหญ่ อาจจะลดลงเมื่อมีอายุมากขึ้นตามลำดับ การแสดงออกถึงความต้องการทางเพศ ขึ้นอยู่กับปัจจัยอื่นๆ เช่น ความพึงพอใจ ทัศนคติ ขนบธรรมเนียมประเพณีของสังคมนั้น

1.4 อุณหภูมิที่เหมาะสม สิ่งมีชีวิตจะดำรงชีวิตอยู่ได้ก็ต้องอาศัยความสมดุลทางด้านร่างกาย อุณหภูมิในร่างกายไม่สูงหรือต่อจนเกินไปอุณหภูมิภายนอกก็เช่นกัน ไม่ต่ำหรือสูงเกินไปกว่าปกติที่ร่างกายจะทนได้ เมื่อเกิดความหนาวจัดก็จะเกิดแรงขับ เพื่อเสาะแสวงหาสิ่งอื่น มาทำให้ร่างกายเกิดความอบอุ่นตามต้องการ เสื้อผ้า เครื่องนุ่งห่ม ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งในปัจจัย 4

1.5 การหลีกเลี่ยงความเจ็บปวด แรงขับเคลื่อนนี้เกิดจากความต้องการหลีกเลี่ยงความเจ็บปวดเพื่อให้ร่างกายเกิดความปลอดภัย ความเจ็บไข้ของร่างกาย ทำให้อวัยวะพยายามสร้างภูมิคุ้มกัน จนสามารถต้านทานโรคและเมื่อมีบุคคลอื่นๆ จะทำร้ายเรา เราก็จะพยายามหลีกเลี่ยงหรือหลบไป เป็นต้น

1.6 ความต้องการพักผ่อนนอนหลับเมื่อร่างกายเกิดความเหน็ดเหนื่อย เนื่องจากการใช้พลังงานออกแรงในการทำงาน เกิดความเหนื่อยล้าเกิดความอ่อนเพลียของร่างกาย เราต้องการนอนหลับพักผ่อน เพื่อจะผ่อนคลายให้ร่างกายได้มีโอกาสสะสมพลังงานใหม่ และซ่อมแซมส่วนสึกหลอของร่างกาย

1.7 ความต้องการอากาศบริสุทธิ์ที่มีก๊าซออกซิเจน สำหรับการหายใจ เราอาจอดข้าวอดน้ำได้หลายชั่วโมง แต่กลืนหายใจได้ไม่นาน

1.8 ความต้องการการขับถ่าย เป็นการขับของเสียออกจากร่างกาย เป็นสิ่งจำเป็น เช่นเดียวกับอาหารและน้ำ เพราะของเสียเหล่านี้จะเป็นพิษต่อร่างกาย ทำให้เราอึดอัดไม่สบาย บางครั้งถ้าตกค้างในร่างกายนานๆ อาจทำลายชีวิตได้

2. ความต้องการทางจิตใจและสังคม (Psychological and Social Needs) การมุ่งใจประเภทนี้ ค่อนข้างจะสลับซับซ้อน เกิดขึ้นจากสภาพสังคม วัฒนธรรม การเรียนรู้และประสบการณ์ที่บุคคลนั้นได้รับและเป็นสมาชิกอยู่ แยกได้ดังนี้

2.1 ความต้องการที่เกิดจากสังคม ซึ่งเป็นมรดกตกทอดทางวัฒนธรรมและกลายมาเป็นลักษณะนิสัย ประจำตัวของแต่ละคนซึ่งสิ่งเหล่านี้จะแตกต่างกันไปในแต่ละสังคม

2.2 ความต้องการทางสังคมที่เกิดจากการเรียนรู้ เราต้องมีประสบการณ์และการเรียนรู้มาก่อน จึงจะเข้าใจและเลือกปฏิบัติได้ บางที่เราต้องศึกษาว่ามันเริ่มต้นอย่างไรและปฏิบัติอย่างไรในสังคม

ในด้านทฤษฎีแรงจูงใจในการทำงานนั้น แบ่งการพิจารณาได้ 2 ประเภท

1. ทฤษฎีแรงจูงใจที่อธิบายเนื้อหาของงาน ได้แก่ ความสำคัญของงาน ความท้าทายของงาน ความเจริญก้าวหน้าในงาน ความรับผิดชอบในงาน

2. ทฤษฎีแรงจูงใจที่อธิบายกระบวนการในการทำงาน ได้แก่ กระบวนการทางจิตวิทยา การตัดสินใจและการเลือกงาน

การทำงานของแต่ละบุคคลย่อมขึ้นอยู่กับแรงจูงใจ ที่เป็นสิ่งกระตุ้นให้แต่ละคนทำงาน ผลงานจะดีมีประสิทธิภาพหรือไม่ ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายนอกและปัจจัยภายใน ปัจจัยภายนอกได้แก่ สิ่งแวดล้อมในการทำงานเช่น สถานที่ แสงสว่าง ระเบียบกฎเกณฑ์ของสถานที่ทำงาน บรรยากาศ เวลาในการทำงาน เป็นต้น เศรษฐกิจเป็นคำตอบแทนจากการทำงานได้แก่ค่าจ้าง ค่าแรง เงินเดือน โบนัส

ค่าสมนาคุณ ค่าตอบแทน รวมทั้งฐานะทางครอบครัว ฐานะทางสังคม การเป็นส่วนหนึ่งของงานและสังคม ก็จะทำให้บุคคลนั้นเกิดความภาคภูมิใจมีความรับผิดชอบมากขึ้น ส่วนปัจจัยภายใน ได้แก่ เจตคติต่องาน ความรู้สึกว่างานนั้นมีคุณค่าเป็นการรับผิดชอบต่อสังคม จะก่อให้เกิดประโยชน์แก่ตนเองและสังคมก็จะทำให้บุคคลนั้นภาคภูมิใจ มีความรับผิดชอบมากขึ้น ส่วนความอิสระในการทำงาน ความสามารถใช้ความรู้ความสามารถได้เต็มที่โดยไม่ต้องมีใครมาบังคับบัญชา ไม่ได้รับการบีบบังคับจากผู้อื่น มีอิสระในการทำงาน เป็นมูลเหตุให้คนตั้งใจทำงาน และมีความสุขในการทำงานด้วย (ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 129-141)

แนวคิด ทฤษฎีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยภายในที่ทำให้เกิดพฤติกรรมได้แก่ ปัจจัยที่อยู่ภายในของแต่ละบุคคลซึ่งมีอยู่แตกต่างกันในการบริหารงานบุคคลผู้บริหารจะพบว่าการทำงานของผู้นั้นได้บังคับบัญชาที่มีความแตกต่างกันบาง คนขยันหมั่นเพียรทำงานหนักกว่าคนอื่น มีประสิทธิภาพในการทำงานสูงกว่าคนอื่น ทั้งนี้เนื่องมาจากแรงจูงใจในการทำงานได้รับผลกระทบจากปัจจัยภายในที่แตกต่างกัน ปัจจัยที่สำคัญ ที่มีผลกระทบต่อการกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม ได้แก่ ความสนใจ ทศนคติ และความต้องการ ในความจริงจะพบว่าคนที่ทำงานหรือกระทำกิจกรรมที่ตนเองชอบหรือสนใจ มักจะยินดีและทุ่มเทความพยายามให้กับงานหรือกิจกรรมนั้นๆ มากกว่าการทำงานที่ตนไม่สนใจ นอกจากนี้แล้วคนยังมีทัศนคติในทางบวกต่องานนั้นๆ ก็จะยิ่งขยันหมั่นเพียร ทำงานหนักยิ่งขึ้น จึงอาจกล่าวได้ว่าความสนใจและทัศนคติที่ดีที่มีต่องาน มีผลกระทบต่อการจูงใจในการทำงานของบุคคลได้ส่วนหนึ่ง (สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2540 : 385-387)

อย่างไรก็ตาม นักวิชาการจำนวนมากได้ให้ความสนใจกับปัญหาด้านความต้องการมากกว่า โดยได้ทำการศึกษาค้นคว้าเกี่ยวกับความต้องการของมนุษย์ และเห็นว่าเมื่อมนุษย์มีความต้องการเกิดขึ้นและความต้องการนั้นยังไม่ได้รับการตอบสนอง จะมีความพยายามเพิ่มขึ้นเพื่อให้สามารถตอบสนองความต้องการของตนให้ได้ จึงมีความเห็นว่ามนุษย์มีพลังกระตุ้นอันเกิดจากความต้องการ แนวความคิดที่นิยมกันมาก ได้แก่แนวความคิดเกี่ยวกับลำดับขั้นของความต้องการของอับบราฮัม มาสโลว์ (สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2540 : 385-387 ; อ้างอิงจาก Maslow .1970) ซึ่งได้จัดลำดับไว้ดังนี้

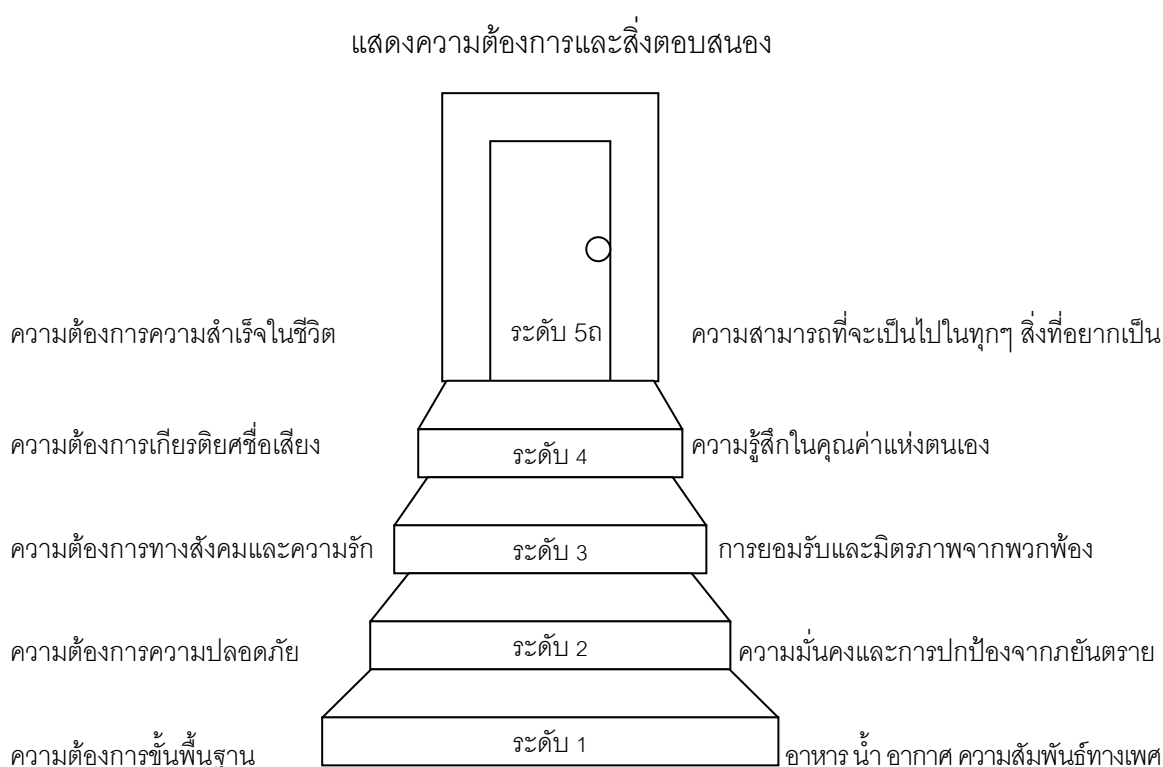
ความต้องการทางร่างกายเป็นความต้องการขั้นพื้นฐานที่ต้องได้รับการตอบสนองจาก			
อาหาร	น้ำ	อากาศ	และความสัมพันธ์ทางเพศ
ความต้องการความปลอดภัย		เป็นความต้องการที่ต้องได้รับการตอบสนองด้วยความ	
มั่นคง		และการปกป้องจากภัยอันตรายต่างๆ	

ความต้องการทางสังคมและความรัก เป็นความต้องการที่ต้องได้รับการตอบสนอง โดย
การยอมรับและมิตรภาพจากพวกพ้อง

ความต้องการเกียรติยศชื่อเสียง เป็นความต้องการที่ต้องตอบสนองด้วยความรู้สึกลง
คุณค่าแห่งตนเอง

ความต้องการความสำเร็จในชีวิต การสนองตอบความต้องการนี้ ได้แก่ การที่สามารถจะ
เป็นได้ทุกๆ สิ่งที่ยากจะเป็น

ความต้องการและสิ่งตอบสนองความต้องการดังกล่าวข้างต้นอาจแสดงได้ดัง
ภาพประกอบ 4



ภาพประกอบ 4 ความต้องการ 5 ระดับของมาสโลว์

มาสโลว์ มีความเห็นว่าความต้องการทั้ง 5 ระดับนี้ต่างก็มีความสำคัญต่อมนุษย์ได้
สถานการณ์ต่างๆ ไม่เท่ากันเสมอไป คือความต้องการใดยังไม่ได้รับการตอบสนองความต้องการนั้นก็
จะเป็นพลังกระตุ้นพฤติกรรมมนุษย์ให้เป็นไปตามที่ต้องการได้ แต่เมื่อความต้องการนั้นได้รับการ
ตอบสนองแล้วก็จะไม่เป็นพลังกระตุ้นพฤติกรรมอีกต่อไป โดยความต้องการขั้นสูงกว่าจะทำหน้าที่เป็น
พลังกระตุ้นแทนต่อไป ดังนั้น ความต้องการขั้นสูงนี้จะไม่เป็นพลังกระตุ้นได้เลย ถ้าความต้องการขั้นต่ำ
กว่ายังไม่ได้รับการตอบสนองมนุษย์ทุกคนย่อมแสวงหาการตอบสนองความต้องการของตนสูงขึ้นไป

ตามลำดับขั้นจนถึงความต้องการสูงสุด คือความต้องการความสำเร็จในชีวิต ไม่มีใครยินดีกับความ ต้องการขั้นพื้นฐานเพียงอย่างเดียวเท่านั้น

แนวความคิดนี้เป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารในการสร้างการจูงใจเพื่อกระตุ้นพฤติกรรม ผู้ใต้บังคับบัญชา ทำให้ผู้บริหารต้องคอยสนใจศึกษาความเปลี่ยนแปลงในความต้องการของผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่เสมอ เพื่อจะได้รู้ว่าความต้องการขั้นใดกำลังมีอิทธิพลอยู่ในขณะนั้น และพยายามตอบสนองความต้องการให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงนั้นๆ และเป็นที่น่าสังเกตว่าโดยทั่วไป ความต้องการของบุคคลที่ทำงานในองค์กร ที่มีความสำคัญต่อการจูงใจนั้นประกอบด้วยความต้องการความมั่นคงปลอดภัยซึ่งมักจะแสดงออกในรูปของความต้องการอำนาจ ความต้องการทางสังคมและความรักซึ่งแสดงออกในรูปของความต้องการเข้าพวกพ้องหรือเข้ากลุ่ม และความต้องการความสำเร็จในชีวิต ซึ่งเป็นส่วนที่แยกไม่ออกจากความต้องการความสำเร็จในการทำงาน นอกจากนี้ แมคเคลแลนด์ (ปริยาพร วงศ์อนุตรโรจน์. 2535 : 129-135 ; อ้างอิงจาก McClelland . n.d) ยังได้พยายามเน้นเฉพาะความต้องการระดับสูงสุดโดยให้ความเห็นว่า ความเต็มใจในการทำงานของคนเกิดขึ้นจากความต้องการความสำเร็จ คือคนที่ต้องการความสำเร็จจะเห็นว่าการได้เป็นสมาชิกขององค์กรก็คือ โอกาสที่จะแก้ปัญหาที่ท้าทายและสร้างคุณงามความดี สิ่งที่ต้องการของบุคคลเหล่านี้ก็คือการได้มีความรับผิดชอบในงาน การบรรลุจุดมุ่งหมายของงาน และการได้รับข้อมูลย้อนกลับอย่างสม่ำเสมอ งานที่ยุ่งยากแต่สามารถบรรลุผลสำเร็จได้จะทำให้เกิดความรู้สึกว่ามีการแข่งขันซึ่งจะเป็นการจูงใจบุคคลเหล่านี้ได้เป็นอย่างดี โดยเขาจะทำงานหนักเพื่อเอาชนะความยุ่งยากเหล่านั้น ผู้บริหารต้องรับรู้ความต้องการความสำเร็จนี้และระบุได้ว่าใครบ้างที่มีความต้องการความสำเร็จเป็นอย่างมาก เพื่อหาแนวทางในการจูงใจโดยการกำหนดงานที่ค่อนข้างจะยากแต่ก็สามารถบรรลุผลสำเร็จได้และพยายามป้อนข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับความก้าวหน้าของงานให้รู้เป็นระยะๆ

อรพินทร์ ชูชม ; อัจฉรา สุขารมณและวิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี (2542 : 3) ได้ให้ความหมายแรงจูงใจภายใน หมายถึง ความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการเสาะแสวงหาของตนเอง โดยปัจจัยที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในงาน (เช่น งานที่น่าสนใจ แปลกใหม่ และท้าทาย) เป็นแรงผลักดัน ไม่ต้องอาศัยรางวัลภายนอก หรือกฎเกณฑ์ภายนอกเป็นข้อบังคับ ประกอบด้วยองค์ประกอบ 5 ด้านได้แก่ ความต้องการสิ่งท้าทาย ความสนใจ – เพลิดเพลิน ความเป็นตัวของตัวเอง ความต้องการมีความสามารถ และความมุ่งมั่น

สรุปได้ว่า แรงจูงใจภายใน หมายถึง ความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆด้วยความเต็มใจ ที่เกิดขึ้นจากการเสาะแสวงหาของตนเอง โดยปัจจัยที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในงาน เช่น ความน่าสนใจในงาน ความแปลกใหม่ เป็นแรงผลักดัน ไม่ต้องอาศัยรางวัลภายนอก

แนวคิด ทฤษฎีแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน

ปัจจัยภายนอกของบุคคล หมายถึง ปัจจัยทางองค์การที่จะช่วยรักษาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ไว้ได้ โดยมีข้อสมมติว่าจะมีผลกระทบต่อสมาชิกในองค์การทุกคนเหมือนกันหมด แนวความคิดนี้จึงไม่คำนึงถึงความแตกต่างของบุคคลในการตอบสนองต่อปัจจัยต่างๆ เหล่านั้น แนวความคิดที่สำคัญๆ (สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. 2540 : 388-389) ได้แก่

1. ทฤษฎีปัจจัยสองประการของ เฮิร์สเบิร์ก (ประยงค์ มีผล. 2545 : 29-30 ; อ้างอิงจาก Herzberg. 1959) ได้ทำการศึกษาปัจจัยภายนอกที่มีผลกระทบต่อนแรงจูงใจของคนในองค์การ และแบ่งปัจจัยออกเป็นสองประการ คือ

1.1 ปัจจัยสร้างแรงจูงใจ ซึ่งคือ เป็นตัวกระตุ้นแรงจูงใจเป็นปัจจัยเกี่ยวกับงาน ซึ่งเป็นสาเหตุแห่งความพอใจในการทำงาน ได้แก่ความสำเร็จในการทำงาน การยอมรับ ความรับผิดชอบ โอกาสก้าวหน้า และลักษณะของงานที่ทำ ถ้ามีปัจจัยเหล่านี้คนงานก็จะเกิดความพอใจในการทำงานและเกิดแรงจูงใจ เพราะสามารถสนองความต้องการความสำเร็จในชีวิตได้ แต่ถ้าไม่มีปัจจัยเหล่านี้ความพอใจในการทำงานและแรงจูงใจก็ไม่เกิดขึ้น

1.2 ปัจจัยรักษาสุขลักษณะ (Hygiene Factor) เป็นปัจจัยที่เกี่ยวกับสิ่งแวดล้อมของงาน ซึ่งมักจะเป็นสาเหตุแห่งความไม่พอใจในการทำงาน ปัจจัยเหล่านี้ได้แก่ นโยบายและการบริหารขององค์การ การควบคุมบังคับบัญชา เงินเดือน สภาพการทำงาน และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ถ้าปัจจัยเหล่านี้ขาดไปจะทำให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ถ้ามีอยู่ก็สามารถช่วยป้องกันไม่ให้เกิดความไม่พอใจในการทำงาน แต่ก็ไม่ได้เพิ่มความพอใจในการทำงานหรือเพิ่มแรงจูงใจได้เลย ที่เรียกว่าปัจจัยรักษาสุขลักษณะก็เพราะเป็นปัจจัยที่ช่วยป้องกันความรู้สึกเบื่อหน่ายงานได้

จากแนวความคิดข้างต้นจะเห็นว่าการไม่มีความไม่พอใจในการทำงาน ไม่ได้หมายความว่า จะมีความพอใจในการทำงาน แต่เป็นเพียงความรู้สึกเฉยๆ ไม่มีอะไรเกิดขึ้น สภาพการทำงานที่ดีและนโยบายขององค์การที่สมเหตุสมผลไม่ใช่พลังที่จะกระตุ้นแรงจูงใจให้สูงได้ แต่มักจะเป็นสิ่งที่ต้องทำมาก่อนการสร้างแรงจูงใจเสมอ คนที่ไม่มีความไม่พอใจในการทำงานย่อมถูกจูงใจได้ง่ายกว่าคนที่มีความไม่พอใจในการทำงานเป็นพื้นฐานอยู่แล้ว

แนวความคิดนี้มีประโยชน์ต่อผู้บริหารในอันที่จะรักษาพฤติกรรมที่พึงประสงค์ไว้ โดยคำนึงอยู่เสมอว่าความพอใจในการทำงานจะทำให้เกิดความตั้งใจในการทำงาน และความไม่พอใจในการทำงานจะนำไปสู่การหลีกเลี่ยงงาน ผู้บริหารจึงควรควบคุมปัจจัยภายนอกโดยพยายามปรับปรุงปัจจัยเกี่ยวกับงานเพื่อสร้างแรงจูงใจ และพยายามรักษาปัจจัยแวดล้อมของงานให้อยู่ในระดับที่จะไม่ก่อให้เกิดความไม่พอใจในการทำงานได้

2. แนวความคิดเกี่ยวกับการเสริมพลัง (Reinforcement) เป็นแนวความคิดที่เน้นการให้รางวัลและการเสริมพลังเพื่อการจูงใจ โดยมีความเห็นว่มนุษย์จะกระทำการใดๆ ที่รู้ว่าจะได้รับรางวัลตอบแทน สกินเนอร์ (ประยงค์ มีผล. 2545 : 29-30 ; อ้างอิงจาก B.F. Skinner. n.d.) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างรางวัลกับการทำงานเพื่อหาทางทำให้วิธีการให้รางวัลได้ผล โดยพิจารณาถึงส่วนประกอบ 3 ประการ คือ

2.1 สิ่งเร้า หมายถึงสิ่งแวดลอมหรือสภาวะของพฤติกรรมที่เกิดขึ้น

2.2 การตอบสนองสิ่งเร้า หมายถึง พฤติกรรมหรือการทำงาน

2.3 ตัวเสริมพลัง หมายถึง รางวัลตอบแทนทางบวกซึ่งจะให้ได้ก็ต่อเมื่อพฤติกรรมหรือการทำงานดีและเหมาะสม

ส่วนประกอบทั้งสามนี้มีความสัมพันธ์กันโดยเงื่อนไขเชิงปฏิบัติ หมายความว่า เมื่อเกิดสภาวะอย่างหนึ่งขึ้นแล้วมีการให้รางวัล การเกิดสภาวะที่เหมือนเดิม เช่น การที่คนหนึ่งทำงานแล้วได้รับรางวัลตอบแทน เมื่อเกิดสภาวะเหมือนๆ กันขึ้นคือมีการทำงานเหมือนเดิม คนๆ นั้นก็จะเชื่อมโยงความคิดไปถึงรางวัลที่ตนเคยได้รับทำให้เกิดสิ่งเร้าขึ้น คนๆ นั้นจะทำงานซ้ำเหมือนเดิมอีกเพราะคิดว่าจะได้รับรางวัลเช่นเดิม เมื่อมีการให้รางวัลอีกการให้รางวัลนี้ก็จะเป็นตัวเสริมพลังทางบวก ถ้ามีการเสริมพลังเรื่อยๆ ไปก็จะเป็นการจูงใจให้ทำงานสูงขึ้นเรื่อยๆ ผู้บริหารจึงควรคำนึงอยู่เสมอว่าการให้รางวัลตอบแทนอย่างต่อเนื่อง สำหรับพฤติกรรมที่พึงประสงค์จะทำให้เกิดการจูงใจในการทำงานขึ้น

อรพินทร์ ชูชม (2547 : 4) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจภายนอก หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมใดออกมาโดยต้องอาศัยสิ่งจูงใจภายนอก (extrinsic incentives) รางวัล แรงเสริม หรือกฎข้อบังคับมาเป็นเงื่อนไขตัวกำหนดให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ออกมา โดยสิ่งจูงใจภายนอกที่ใช้อาศัยสิ่งจูงใจภายนอกทางบวกเพื่อให้พฤติกรรมที่พึงประสงค์ดำรงอยู่และมีความเข้มข้นในการแสดงพฤติกรรมนั้น ได้แก่ การให้รางวัลหรือให้ได้รับผลลัพธ์ในทางบวก หลังจากได้กระทำพฤติกรรมนั้น

ในด้านแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน จัดว่าเป็นสิ่งสำคัญในอันที่จะทำให้พนักงานมีกำลังใจในการปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรซึ่งในรายด้านนี้ มีผู้ให้นิยามไว้ดังนี้

สุพิชญา อรุณวงษ์ (2550 : 6) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง อิทธิพลภายในของบุคคลซึ่งเกี่ยวกับระดับการกำหนดทิศทาง และการใช้ความพยายามในการทำงานอย่างต่อเนื่อง การจูงใจจึงเป็นสิ่งเร้า ซึ่งทำให้บุคคลเกิดความคิดริเริ่ม ควบคุม รักษาพฤติกรรมและการกระทำ หรือเป็นสภาพภายใน ซึ่งเป็นสาเหตุให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ทำให้เกิดความเชื่อมั่นว่าจะสามารถบรรลุเป้าหมายบางประการได้

ธนวรรณ พริ้งเกษมชัย (2549 : 4) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ลักษณะงาน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โอกาสในการก้าวหน้า การยอมรับนับถือ ความรับผิดชอบที่ได้รับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ

ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ (2548 : 4) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้นหรือเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีความเต็มใจและมีความพึงพอใจในการที่จะปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

น้ำฝน เพ็ชรดี (2547 : 4) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงจูงใจจากปัจจัยต่างๆ ที่เป็นสิ่งกระตุ้นหรือเป็นแรงผลักดันจากความต้องการหรือความคาดหวังต่างๆ เพื่อให้พนักงานมีความเต็มใจและมีความพึงพอใจในการที่จะทำให้เกิดพฤติกรรม นั่นคือ ปฏิบัติงานที่บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

นฤมล วินิจวงษ์ (2547 : 4) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดัน หรือความต้องการที่ผลักดันให้บุคคลที่มีความเต็มใจในการทำงาน เกิดความพอใจและมุ่งมั่นที่จะทำงานให้ดีที่สุดเพื่อบรรลุผลสำเร็จ วัตถุประสงค์พึงพอใจของพนักงานที่มีต่อสิ่งจูงใจ หรือสิ่งกระตุ้นที่ได้รับจากการทำงานกับบริษัท

เกษสุตา ดันขุน (2545 : 5) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่จะปฏิบัติงานให้ประสบผลสำเร็จ และบรรลุวัตถุประสงค์ที่มีรางวัลเป็นเป้าหมาย

ประยงค์ มีผล (2545 : 5) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง แรงผลักดันหรือแรงกระตุ้นที่เกิดจากความต้องการที่จะได้รับการตอบสนองต่อสิ่งกระตุ้นที่องค์กรจัดให้ ซึ่งก่อให้เกิดพฤติกรรมในการทำงาน

เบญจมาภรณ์ มะวิญญู (2545 : 4) ได้ให้ความหมายของ แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึงแรงผลักดันจากความต้องการและความคาดหวังต่างๆ ของมนุษย์เพื่อให้แสดงออกตามที่ต้องการ อาจกล่าวได้ว่า ผู้บริหารจะใช้การจูงใจให้ผู้ใต้บังคับบัญชาทำในสิ่งต่างๆ ด้วยความพึงพอใจในทางกลับกันผู้ใต้บังคับบัญชาก็อาจใช้วิธีการเดียวกันกับผู้บริหาร

สรุปได้ว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน หมายถึง สิ่งกระตุ้นหรือแรงผลักดัน ความไม่ต้องการหรือความต้องการที่ผลักดันให้บุคคลมีความเต็มใจในการทำงานซึ่งแรงจูงใจในการปฏิบัติงานนี้มีองค์ประกอบ 2 ด้าน คือ

1. แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆด้วยความเต็มใจ ที่เกิดขึ้นจากการเสาะแสวงหาของตนเอง โดยปัจจัยที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในงาน เช่น ความน่าสนใจในงาน ความแปลกใหม่ เป็นแรงผลักดัน

2. แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน หมายถึง ความต้องการของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมใดออกมาโดยต้องอาศัยสิ่งจูงใจภายนอก รางวัล แรงเสริม การแข่งขัน หรือกฎข้อบังคับของบริษัท ทำให้มองเห็นจุดหมายและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม

แบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน แบบวัดนี้พัฒนามาจากแบบวัดของออร์พินท์ ชูชม อัจฉรา สุขารมณและวิลาสลักษณ์ ชั่ววัลลี (2542) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .93 และแบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน ได้รับแนวคิดมาจากเฮอส์เบิร์ก (Herzberg, 1959) แบบวัดนี้พัฒนามาจากแบบวัดของประยงค์ มีผล (2545) ซึ่งมีค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .87 แบบวัดแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานและแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบคำตอบเดียวในลักษณะของมาตราประมาณค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ซึ่งพนักงานที่ได้คะแนนสูงในองค์ประกอบใดจากแบบวัดนี้แสดงว่ามีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานในองค์ประกอบนั้นมาก

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน

น้ำฝน เพ็ชรดี (2547 : 75) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ระดับปานกลาง

ประยงค์ มีผล (2545 : 71-72) ได้ศึกษาเรื่อง ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัทไหมทอง จำกัด กรุงเทพมหานคร ผลการวิจัยพบว่า แรงจูงใจในการทำงานส่งผลที่ดีต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน เมื่อพนักงานกับผู้ร่วมงานมีสัมพันธภาพที่ดี พนักงานก็จะมีแรงจูงใจในการทำงาน ช่วยเหลือกัน มีความสามัคคี คอยให้คำปรึกษาซึ่งกันและกัน มีความเห็นอกเห็นใจกัน ซึ่งจะส่งผลให้การทำงานบรรลุตามเป้าหมายขององค์กร และเมื่อพนักงานกับผู้บังคับบัญชามีสัมพันธภาพที่ดี พนักงานก็จะมีแรงจูงใจในการทำงาน คอยให้คำปรึกษาเมื่อพนักงานมีปัญหาทั้งในเวลาการทำงานและนอกเหนือจากเวลาการทำงาน ตลอดจนการแสดงออกถึงความเป็นกันเองกับพนักงาน เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ทำให้พนักงานมีความรู้สึกสบายใจ ทำให้เกิดกำลังใจที่จะทำงานได้เต็มความสามารถ และจะส่งผลให้งานบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร

ธนวรรณ พริ้งเกษมชัย (2549 : 94-95) ได้ศึกษาเรื่อง แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการ

ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน ในด้านการเพิ่มผลผลิตของพนักงานรถโดยสารประจำทาง และด้านการไม่ลาหรือไม่ขาดงาน การไม่มาทำงานสาย เนื่องจากพนักงานคนใดได้ทำงานตามความสามารถของตนเอง ได้รับความยกย่องไว้วางใจจากเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ได้รับผิดชอบงานที่ทำหาย เหมาะสมกับตำแหน่งหน้าที่ มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี และได้รับค่าตอบแทนและสวัสดิการที่เหมาะสม เพียงพอต่อการดำรงชีพแล้วจะทำให้พนักงานคนนั้น มีการลาหยุดเท่าที่จำเป็น ไม่หลีกเลี่ยงงาน มาทำงานตรงต่อเวลา สามารถปฏิบัติงานของตนเองอย่างเต็มความสามารถ ทำงานอย่างไม่มีข้อบกพร่อง และสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของตนเองได้

อนุสรฯ สรรพอุดม (2547 : 72) ได้ศึกษาเรื่องปัจจัยเชิงจิตที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด ผลการวิจัย พบว่า แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการที่มากขึ้นจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ดี องค์กรก็จะเกิดประสิทธิภาพ และประสิทธิผลสูงสุด

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสรุปได้ว่า การที่พนักงานมีแรงจูงใจในด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการที่ดีและเพิ่มมากขึ้นตามความสามารถและความขยันของพนักงาน ตลอดจนสภาพแวดล้อมที่มีความเหมาะสมต่อการทำงานจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานที่ดีมีประสิทธิภาพ

3. ความยุติธรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

ความหมายของความยุติธรรมในองค์กร

นุชนารถ อยู่ดี (2548 : 7) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติในด้านต่างๆ จากองค์การอย่างยุติธรรม

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548 : 7) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรพิจารณาเกี่ยวกับความยุติธรรมที่ตนได้รับจากการทำงานในองค์การ โดยตัดสินจากประสบการณ์ที่ได้รับการปฏิบัติจากองค์การโดยผ่านนโยบาย มาตรการ ข้อกำหนดในด้านต่าง และการกระทำของตัวแทนขององค์การ

พนิดา ทองเงา (2548 : 7) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่ามีผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์การ กระบวนการที่องค์การใช้เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทน และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การและพนักงานมีความยุติธรรม

กรีนเบิร์ก (Greenberg. 1990 : 400) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์การจัดสรรให้กับพนักงาน และความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินเพื่อกำหนดผลตอบแทน

มัวร์แมน (Moorman. 1991 : 845) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึงวิธีการ หรือหนทางที่พนักงานตัดสินใจว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่นๆ

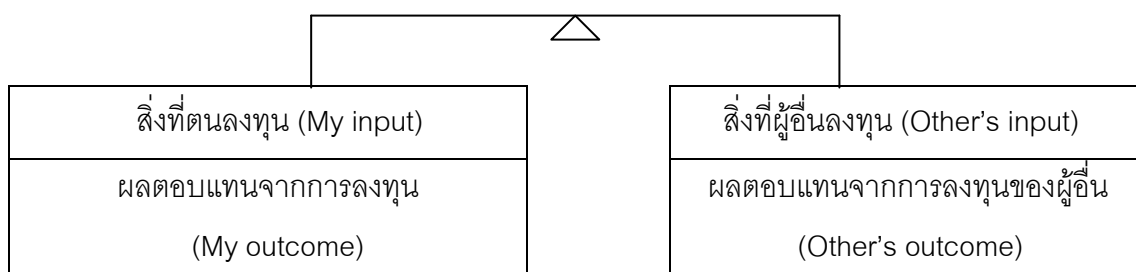
คอลควิท และคณะ (Colquitt and Others. 2001 : 425) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง ความเหมาะสมถูกต้อง ชอบธรรม และตรงไปตรงมา

สรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ความเท่าเทียมกันในรายด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ด้านระบบ

หลักที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรม

เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton. 1992 : 10-12) กล่าวว่า หลักในการประเมินกระบวนการ หรือการกระทำต่างๆ จะประกอบด้วยหลักสำคัญ 2 ประการ คือ

1. หลักการของความสมดุล (Balance) เป็นการเปรียบเทียบการกระทำของตนเองกับการกระทำของบุคคลอื่นที่เหมือนกันในสถานการณ์เดียวกันหรือสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน โดยสร้างสมการของผลตอบแทนต่อคุณค่าของสิ่งที่ตนลงทุน หากสิ่งที่ลงทุนไปมากกว่าผลตอบแทนที่ได้รับ จะรู้สึกว่าคุณค่าไม่ได้รับความยุติธรรม แต่หากลงทุนไปมากและได้ผลตอบแทนมากเช่นเดียวกัน จะรู้สึกว่าตนได้รับความยุติธรรม ดังแสดงในภาพประกอบ 5 (Sheppard Lewicki and Minton. 1992 : 11)



ภาพประกอบ 5 แผนภาพแสดงความสมดุลตามหลักการตัดสินความยุติธรรม

2. หลักการของความถูกต้อง (Correctness) เป็นการแสดงถึงคุณภาพของการตัดสินใจ วิธีปฏิบัติ หรือการกระทำต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ หลักของความถูกต้องประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ ความคงที่แน่นอน (Consistency) ความแม่นยำ (Accuracy) ความชัดเจน (Clarity) วิธีปฏิบัติที่โปร่งใส (Procedural thoroughness) และความสอดคล้องกับคุณธรรมและค่านิยมในเวลานั้น (Compatibility with the morals and values of the times)

เป้าหมายของความยุติธรรมในองค์การ

เชพพาร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton. 1992 : 17-18) บุคคลและองค์การต่างติดตามความยุติธรรมจากเรื่องราวในแต่ละวัน โดยมีเป้าหมายต่างกัน ซึ่งเป้าหมายของความยุติธรรมในองค์การแบ่งได้เป็น 3 ประการคือ

1. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน (Performance effectiveness) ซึ่งจะพิจารณาถึงความสำเร็จ โดยเฉพาะอย่างยิ่งความสำเร็จของบุคคล เป้าหมายของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับผลผลิตที่มีคุณภาพสูงและมีปริมาณมากจากการผลิตของแต่ละบุคคล กลุ่มสายงานและองค์การ ซึ่งเป็นเป้าหมายพื้นฐานที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีเศรษฐศาสตร์คลาสสิก (Classical Economic Theories)

2. เพื่อให้บรรลุและรักษาไว้ซึ่งความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Sense of Community) คือการที่บุคคลจะพยายามทำให้รู้สึกว่าเป็นสมาชิกของกลุ่มและสามารถบ่งชี้ว่าตนเป็นสมาชิกของกลุ่ม ซึ่งปรากฏเป็นสังคมได้แก่ ระดับหน่วยงาน แผนก ฝ่ายหรือองค์การ ซึ่งเป้าหมายนี้มีความสำคัญเพิ่มขึ้นในองค์การที่ให้ความสำคัญกับกลุ่มงาน ทีมข้ามสายงาน หรือกลยุทธ์พื้นฐานในการทำงาน

3. เพื่อศักดิ์ศรีของบุคคลและความเป็นมนุษย์ (Individual dignity and humanness) จะพิจารณาถึงผลตอบแทน ขบวนการและระบบภายในองค์การที่จะสร้างวิถีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดี สร้างความมีเอกลักษณ์และคุณค่าของบุคคล

จากแนวคิดทฤษฎีดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์การเป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากองค์การ โดยในการวิจัยครั้งนี้ได้ศึกษาตามแนวคิดของเชพพาร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton. 1992) ที่ได้แบ่งความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ประเภท ซึ่งประกอบด้วย ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) และความยุติธรรมด้านระบบ (Systematic Justice) ซึ่งแนวคิดนี้มีการนิยามความยุติธรรมในองค์การได้อย่างชัดเจนและครอบคลุม นอกจากนี้ยังได้อธิบายถึงรายละเอียดต่างๆ ของความยุติธรรมในแต่ละด้านไว้อีกด้วย

ประเภทของความยุติธรรมในองค์กรในองค์การ

เชพพาร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton. 1992 : 12-14) แบ่งระดับของความยุติธรรมในองค์กรในองค์การ ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ได้แก่ ความสมดุลและความถูกต้องในการจัดสรรผลตอบแทน เช่น การจ่ายค่าจ้าง

2. ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ (Procedural Justice) ได้แก่ ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจ เช่น ในการจ่ายค่าตอบแทน นอกจากบุคคลจะประเมินความยุติธรรม

ในการจัดสรรผลตอบแทนแล้ว ยังประเมินถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจตัดสินผลตอบแทนว่ามีความยุติธรรมหรือไม่

3. ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ (Systematic Justice) ได้แก่ สภาพแวดล้อมขององค์กรซึ่งเป็นตัวกำหนดกระบวนการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เช่น ระบบการบังคับบัญชา การสร้างข้อมูล กระบวนการของข้อมูล และระบบการรับข้อมูลในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยากโดยเฉพาะคนที่อยู่ภายนอกองค์กร และไม่ได้เข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจ

โฟลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano. 1998 : 26-49) แบ่งประเภทของความยุติธรรมในองค์กรในองค์การออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) เป็นความยุติธรรมในองค์กร (Perceived fairness) ต่อผลลัพธ์ (Outcome) หรือการจัดสรร (Allocation) ที่ได้รับของแต่ละบุคคล เมื่อบุคคลพิจารณาความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน เขาจะประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความเหมาะสมถูกต้องตามจริยธรรมหรือไม่

2. ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ (Procedural Justice) คือการที่บุคคลรับรู้ถึงวิธีการ กลไก หรือ กระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการในการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท หรือกระบวนการแบ่งปันสิ่งต่างๆ ในองค์กร

3. ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) คือการที่บุคคลรับรู้ว่าการปฏิบัติจากผู้อื่นด้วยความยุติธรรม แบ่งเป็น

3.1 ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายมีความถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อพนักงาน และสามารถอธิบายในสิ่งที่พนักงานมีความกังวลใจได้

3.2 ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal) หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นในองค์กร หรือบุคคลที่มีการแลกเปลี่ยนกันทางสังคม ซึ่งในองค์การอาจหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้

จากแนวคิดดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปประเภทของความยุติธรรมในองค์กรในองค์การออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

1. ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน (Distributive Justice)
2. ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ (Procedural Justice)
3. ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice)
4. ความยุติธรรมในองค์กรในองค์กรด้านระบบ (Systematic Justice)

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กร

พนิดา ทองเงา (2548 : 96) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร ภายในองค์กร การรับรู้พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการ ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรภายในองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจากหัวหน้างาน โดยความยุติธรรมในองค์กรภายในองค์กรจะส่งผลต่อการปฏิบัติพฤติกรรมตามหน้าที่งานของพนักงาน

เบญจมาศ โรจน์ธนกิจ (2546 : 80) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร ความยุติธรรมในองค์กรกับผลการปฏิบัติงาน ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรนั้น สรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ และการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร ซึ่งจะส่งผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานในด้านการปฏิบัติตามหน้าที่และยังส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ดีของพนักงานด้วยเช่นกัน

3.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน

ก่อน ค.ศ.1975 การศึกษาในเรื่องความยุติธรรมส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับของความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) โดยจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับผลตอบแทนตามที่ตนคาดหวังไว้เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่จะได้รับแนวคิดมาจากงานของ อัดัมส์ (Adam. 1965 : 276-299) ซึ่งใช้กรอบทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมในการประเมินความยุติธรรมตามแนวคิดของอัดัมส์เห็นว่า สิ่งที่บุคคลคำนึงถึงนั้นไม่ใช่แค่ผลตอบแทนที่สูงที่สุดเท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงว่าผลลัพธ์นั้นยุติธรรมหรือไม่ อัดัมส์ เสนอว่า วิธีทางหนึ่งที่จะตัดสินว่าผลตอบแทนนั้นยุติธรรมหรือไม่ก็คือการคำนวณอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) อย่างเช่น ระดับการศึกษา สติปัญญา ความสามารถ และประสบการณ์ กับผลตอบแทนที่ตนเองได้รับเปรียบเทียบกับคนอื่น งานวิจัยส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่าบุคคลพิจารณาความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน ความท้าทายของ ความมั่นคงในงาน การบังคับบัญชา การเลิกจ้าง นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรในด้านผลตอบแทนกับทัศนคติและพฤติกรรมต่างๆ ของพนักงาน เช่น ผลการปฏิบัติงาน, ความพึงพอใจในงาน, ความยึดมั่นในองค์กร และความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์กรต่อไป

ทฤษฎีดุลยภาพของอัดัมส์ (Adams's theory)

โครงสร้างหลักที่สำคัญของความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยน ตามหลักทฤษฎีดุลยภาพของอัดัมส์ (Mowday. 1991 : 112-114 ; อ้างอิงจาก Adams.1965) คือ สิ่งทีลงทุน (Inputs) และ

ผลตอบแทน (Outcomes) โดยสิ่งที่ลงทุนหมายถึง สิ่งที่บุคคลเสียสละลงทุนในการแลกเปลี่ยนโดยคาดหวังสิ่งตอบแทนคือ เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ การฝึกฝน อบรม และผลตอบแทน ซึ่งประกอบด้วย รางวัล หรือสิ่งต่างๆ ที่บุคคลได้รับจากการแลกเปลี่ยน เช่น ค่าจ้าง อำนาจในการควบคุมบังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ และสวัสดิการต่างๆ

ซึ่งสิ่งที่พนักงานลงทุนและผลตอบแทนจากการลงทุนของพนักงานนั้น จะต้องประกอบด้วย เงื่อนไข 2 ประการ คือ สิ่งนั้นจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange) เช่น เป็นผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยน และสิ่งนั้นจะต้องได้รับการยอมรับจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดในกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange process) ถ้าปราศจากเงื่อนไขทั้งสองข้อนี้ก็ไม่สามารถพิจารณาสิ่งนั้นๆ ว่าเป็นสิ่งที่พนักงานลงทุนหรือผลลัพธ์จากการลงทุนได้

ตามทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Mowday. 1991 :114 ; อ้างอิงจาก Adams.1965) กล่าวถึงผลของการรับรู้ความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นต่อบุคคลนี้

1. เมื่อบุคคลรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรม จะทำให้เกิดความตึงเครียดขึ้น
2. ระดับของความเครียดจะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของความไม่ยุติธรรมที่ได้รับ
3. ความเครียดที่เกิดขึ้นจะกลายเป็นแรงจูงใจ ให้บุคคลพยายามที่จะลดความเครียด

ดังกล่าว

4. ขนาดของแรงจูงใจในการลดความไม่ยุติธรรมเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของการรับรู้ความไม่ยุติธรรม

เมื่อมีความไม่ยุติธรรมเกิดขึ้นจะทำให้บุคคลพยายามกระทำพฤติกรรมต่างๆ เพื่อลดความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นนั้น โดยความรุนแรงของขนาดแรงจูงใจ ในการกระทำพฤติกรรมดังกล่าวจะแปรผันตามระดับของความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้น โดยบุคคลมีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมต่างๆ ดังนี้

1. เปลี่ยนแปลงสิ่งที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้อัตราส่วนของผลตอบแทนกับสิ่งที่ใช้ในการทำงานเท่าเทียมกับบุคคลอื่นที่เปรียบเทียบกับ
2. เปลี่ยนแปลงผลตอบแทน เพื่อให้อัตราส่วนของผลตอบแทนกับสิ่งที่ใช้ในการทำงานเท่าเทียมกับบุคคลอื่นที่เปรียบเทียบกับ (อดัมส์ เชื่อว่าบุคคลพยายามที่จะเพิ่มผลตอบแทนของเขาและหลีกเลี่ยงที่จะเพิ่มสิ่งที่ใช้ในการทำงาน เพื่อที่จะแสวงหาความยุติธรรม)
3. ปิดเปลือกความคิด หรือเปลี่ยนการรับรู้เกี่ยวกับตนเองหรือบุคคลที่ตนเองเปรียบเทียบกับเพื่อให้รู้สึกเท่าเทียมกัน (อดัมส์ กล่าวว่าบุคคลมักจะปิดเปลือกการรับรู้สิ่งที่ใช้ในการทำงานและผลตอบแทนของบุคคลอื่นมากกว่าของตนเอง)
4. ออกจากการแข่งขัน ออกจากงานหรือองค์กร

5. แสดงพฤติกรรมเพื่อเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ใช้ในการทำงาน และ หรือ ผลตอบแทนของบุคคลที่เปรียบเทียบกับ

6. เลือกเปรียบเทียบกับบุคคลใหม่ที่น่าเปรียบเทียบกับเพื่อช่วยให้รู้สึกยุติธรรม

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์มุ่งเน้นถึงปฏิกริยาที่มีผลตอบแทนที่ไม่ยุติธรรม ทฤษฎีนี้จึงสามารถอธิบายได้ถึงสาเหตุของการแสดงพฤติกรรมของพนักงาน เช่น การที่พนักงานคนหนึ่งลดพฤติกรรมการทำงานหรือลดคุณภาพของผลการปฏิบัติงานลง อาจเป็นผลมาจากการที่เขาเปรียบเทียบตนเองกับบุคคลอื่น และเห็นว่าตนเองได้รับผลตอบแทนน้อยกว่าคนอื่น จากการทำงานประเภทเดียวกัน ด้วยการใช้ทักษะหรือเวลาในการทำงานเท่ากัน จึงเป็นผลให้แรงจูงใจในการทำงานของเขาลดลง ดังนั้นองค์การจึงควรพิจารณาถึงรูปแบบของการให้รางวัลตอบแทน สำนวจถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการให้รางวัลหรือผลตอบแทนนั้น ว่าเขารู้สึกว่ามีความยุติธรรมเท่าเทียมกันหรือไม่ในองค์การ

แบบจำลองการตัดสินความยุติธรรมของลิเวนทอลล์

ลิเวนทอลล์ (นุชนารถ อยู่ดี. 2548 : 35 ; อ้างอิงจาก Leventhal. 1976) ได้พัฒนาแบบจำลองการตัดสินความยุติธรรม (Justice judgment Model) ขึ้นเพื่ออธิบายความยุติธรรมในองค์การซึ่งมีแนวคิดพื้นฐานจากทฤษฎีดุลยภาพ โดยชี้ให้เห็นถึงความสำคัญของบรรทัดฐานการจัดสรรผลตอบแทนในแง่มุมต่างๆ ซึ่งมีเกณฑ์เฉพาะ แบบจำลองนี้มีแนวคิดในเชิงรุกมากกว่าทฤษฎีดุลยภาพ โดยบุคคลตัดสินการสมควรได้รับรางวัลโดยการใช้กฎของความยุติธรรมที่แตกต่างกัน ได้แก่ กฎของการลงทุน (Contribution role) กฎของความเท่าเทียม (Equality rule) กฎของความต้องการ (Needs rule) และได้เสนอระยะต่างๆ ที่บุคคลทำการประเมินความยุติธรรมด้านผลตอบแทนออกเป็น 4 ระยะ ดังนี้

1. การถ่วงน้ำหนัก (Weighting) โดยบุคคลจะเลือกที่จะใช้กฎความยุติธรรมข้อใดและให้น้ำหนักเท่าใด
2. การประมาณการณเบื้องต้น (Preliminary estimation) ซึ่งบุคคลจะประมาณการณทั้งด้านปริมาณและประเภทของผลลัพธ์ที่ควรได้รับโดยมีพื้นฐานตามกฎของความยุติธรรมแต่ละกฎ
3. การรวมกันของกฎความยุติธรรม (Rule combination) เป็นการเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ควรได้รับโดยมีพื้นฐานตามกฎแต่ละข้อ
4. การประเมินผลลัพธ์ (Outcome evaluation) เป็นการประเมินความยุติธรรมของรางวัลที่ได้รับจริงโดยเปรียบเทียบผลลัพธ์ที่ควรจะได้รับ

จากการศึกษานิยามและแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับ ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงาน

ให้กับองค์การ ว่ามีความสมดุลและถูกต้องกับสิ่งที่ตนลงทุนให้กับองค์การ เช่น ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ เวลา และความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงการเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับในสถานการณ์เดียวกันหรือคล้ายกัน

นุชนารถ อยู่ดี (2548 : 7) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานให้กับองค์การ ว่ามีความสมดุลและถูกต้องกับสิ่งที่ตนลงทุนให้กับองค์การ เช่น ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ เวลา และความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงการเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับในสถานการณ์เดียวกันหรือคล้ายกัน

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548 : 7) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน หมายถึง ความคิดที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานให้กับองค์การมีความสมดุลและถูกต้องเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งต่างๆ ที่บุคคลากรนำมาลงทุนให้กับองค์การ เช่น ความรู้ ประสบการณ์ ความมานะพยายาม หรือความเครียดที่ได้รับจากการทำงาน

พนิดา ทองเงา (2548 : 7) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ ว่า ตนได้รับผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมจากการทำงาน โดยผลตอบแทนนั้น มีคุณค่าสอดคล้องกับนโยบายการดำเนินงานขององค์การ

กรีนเบิร์ก (Greenberg. 1990 : 399) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้ถึงผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์การมีความยุติธรรม

เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard Lewicki and Minton. 1992 : 12) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับมีความเสมอภาคและถูกต้อง เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง หรือ การจัดสรรทรัพยากรในการทำงานให้

โฟลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano. 1998 : 26) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ถึงผลตอบแทนหรือการจัดสรรผลตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรม

สรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงค่าตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานให้องค์การว่ามีความสมดุลถูกต้องตามความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ เวลา และความคิดสร้างสรรค์ ตลอดจนเหมาะสมกับความมานะพยายามและความเครียดที่ได้รับจากการทำงานว่าผลตอบแทนดังกล่าวมีความเหมาะสมต่อการทำงานของตน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน

พนิดา ทองเงา (2548 : 97) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร ภายในองค์กร การรับรู้พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และการรับรู้คุณภาพการบริการ

ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรภายในองค์การของพนักงานด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานจากหัวหน้างานซึ่งหมายความว่ายิ่งพนักงานรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การด้านผลตอบแทนก็จะยิ่งทำให้หัวหนารับรู้ว่าพนักงานมีการปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มขึ้น

นุชนารถ อยู่ดี (2548 : 102-103) ได้ศึกษาเรื่องลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความยุติธรรมในองค์กรในองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาขององค์การเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากการทำงานในองค์การของพนักงานนั้นถือได้ว่าเป็นการแลกเปลี่ยนทั้งทางเศรษฐกิจและสังคมระหว่างพนักงานกับองค์การ ดังนั้นถ้าพนักงานประเมินว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การมีความสมดุลกับสิ่งที่ลงทุนไป รับรู้ หรือประเมินว่าตนได้รับค่าจ้าง โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง อย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ก็จะช่วยเสริมสร้างทัศนคติที่ดี และเป็นสิ่งจูงใจให้มีพฤติกรรมปฏิบัติงานที่ดี มีความตั้งใจ ทุ่มเทให้กับการทำงานอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการตอบแทนต่อองค์การ ส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานของพนักงานได้มาตรฐาน ตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า การที่พนักงานได้รับผลตอบแทนที่เท่าเทียมกันตามความสามารถตามประสบการณ์ ตามการศึกษา ตามความมานะและความขยันหมั่นเพียรจะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมการทำงานในทางบวก และเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ส่งเสริมให้พนักงานมีทัศนคติที่ดี และจูงใจให้พนักงานปฏิบัติงานได้อย่างมีมาตรฐาน และตรงตามเป้าหมายที่องค์การกำหนดไว้

3.2 ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ

ภายหลังจากที่ทฤษฎีดุลยภาพ และแบบจำลองของความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนไม่สามารถที่จะอธิบายและทำนายปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความไม่ยุติธรรมได้อย่างสมบูรณ์ (Cropanzano and Randall. 1993 : 3-20) และการค้นพบว่าการกระจายผลตอบแทนไม่สำคัญเท่ากับกระบวนการหรือวิธีการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทน ในช่วงต้นทศวรรษ 1970 นักวิจัยเริ่มพิจารณาว่าการประเมินการตัดสินใจในการแบ่งสรรรางวัลนั้น ไม่เพียงแค่ว่าพิจารณาว่ารางวัลคืออะไร แต่ยังต้องพิจารณาว่ารางวัลนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไรอีกด้วย ซึ่งก็คือความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) ซึ่งหมายถึง ความยุติธรรมในองค์กรในกระบวนการกำหนดปริมาณและการแบ่งสรรรางวัลแก่พนักงาน เพิ่มจากการศึกษาในเรื่องของความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice)

โดยมโนทัศน์เกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ จะเน้นไปที่ลักษณะของกระบวนการ ซึ่งมีต้นกำเนิดมาจากแนวคิดด้านปฏิกิริยาของคู่พิพาทที่มีต่อกระบวนการทางกฎหมาย

ของทิบบอล และวอร์คเกอร์ (Greenberg. 1987 : 13-14; อ้างอิงจาก Thibault and Walker. 1975) ซึ่งศึกษากระบวนการแก้ไขข้อพิพาท (Third-party dispute resolution procedures) ของผู้พิพากษา (Arbitration) ที่ประกอบด้วย ขั้นตอนของกระบวนการ (Process stage) ได้แก่ ช่วงนำหลักฐานมาแสดง และขั้นตอนของการตัดสินใจ (Decision Stage) ได้แก่ช่วงที่นำหลักฐานมาใช้ในการแก้ไขข้อพิพาท งานวิจัยของเขาเสนอว่า คู่พิพาท (Disputants) จะละทิ้งการควบคุมในขั้นตอนของการตัดสินใจ ตราบเท่าที่เขายังรักษาการควบคุมในขั้นตอนของกระบวนการ คือ คู่พิพาทจะมองว่ากระบวนการมีความยุติธรรมถ้าเขาเชื่อว่าเขามีความสามารถในการควบคุม เช่น เขาสามารถควบคุมการแสดงหลักฐานและมีเวลาเพียงพอในการนำเสนอปัญหาของเขา หรือเรียกว่า กระบวนการในการควบคุม (Process control) โดยที่บุคคลจะเกิดความรู้สึกพอใจถ้าได้มีส่วนร่วมในการควบคุมกระบวนการ ดังนั้นหากคู่พิพาทได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจที่ดีความ คู่พิพาทได้แสดงความเห็นในกระบวนการตัดสินใจที่ดีความจะทำให้คู่พิพาทยอมรับผลการตัดสินใจมากขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยเรื่องความยุติธรรมในองค์กรที่บุคคลแสดงให้เห็นว่าเมื่อเขาได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจอยู่แล้ว เขาจะพึงพอใจมากยิ่งขึ้นเมื่อเชื่อว่ากระบวนการ หรือวิธีการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนนั้นมีความยุติธรรม

ในช่วงแรกของการวิจัยเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ จะมุ่งเน้นไปที่โครงสร้าง หรือองค์ประกอบของกระบวนการ เช่น โอกาสในการเข้ามีส่วนร่วม, การออกเสียงในการแสดงความคิดเห็น และงานวิจัยต่อๆ มาได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความยุติธรรมด้านกระบวนการในหลายๆ ด้าน เช่น การประเมินผลการปฏิบัติทางวินัย การตัดสินใจทางด้านงบประมาณ และการเลิกจ้าง

ลีเวนทัล (Leventhal. 1980 : 27-55) ได้เสนอแนะว่า กระบวนการยุติธรรมมีผลจากหลายองค์ประกอบที่ควบคุมกระบวนการ และควบคุมการตัดสินใจ เขาได้เสนอกฎของความยุติธรรมด้านกระบวนการ 6 ข้อที่เป็นเกณฑ์ในกระบวนการแบ่งสรรผลตอบแทนที่ผู้ได้รับจะพอใจและรับรู้ ซึ่งความยุติธรรมนั้น ได้แก่

1. กระบวนการจัดสรรต้องมีความคงที่แน่นอน (Consistency Rule)
2. ผู้ที่ทำการตัดสินใจต้องไม่ได้ผลประโยชน์ส่วนตัวจากกระบวนการจัดสรรนั้น (Bias-suppression Rule)
3. ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการตัดสินใจนั้นต้องมีคุณภาพ แม่นยำ (Accuracy Rule)
4. ปรับปรุง ยกเลิกการตัดสินใจ เนื่องจากข้อมูลที่ไม่ถูกต้องได้ (Correctability Rule)
5. แสดงถึงการที่บุคคลทุกคนทุกระดับจะได้รับการพิจารณา โดยทั่วถึงและเท่าเทียมกัน (Representativeness Rule)

6. มีมาตรฐานทางศีลธรรม จริยธรรม โดยสอดคล้องกับหลักคุณธรรม และค่านิยมของผู้รับ (Ethicality Rule)

โดยที่บุคคลเลือกใช้กฎของความยุติธรรมด้านกระบวนการดังกล่าวข้างต้นแตกต่างกันตามแต่ละสถานการณ์ โดยการให้น้ำหนักที่แตกต่างกัน นั่นคือ หากกฎใดใช้ได้ดีกว่าในการตัดสินความยุติธรรม กฎนั้นจะมีน้ำหนักความสำคัญมากกว่า

เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard ; Lewicki and Minton.1992 : 31) กล่าวว่าโดยทั่วไปบุคคลจะมีความเชื่อว่าการที่ยุติธรรม จะก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ยุติธรรม ดังนั้นหากสามารถหาค่าประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญของกระบวนการที่ยุติธรรมด้านกระบวนการที่ยุติธรรมได้ ก็มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ยุติธรรมมากขึ้น และในการตัดสินใจความยุติธรรมด้านกระบวนการ เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน ได้ใช้หลักความสมดุล (Balance) หลักความถูกต้อง (Correctness) และเป้าหมายทั้ง 3 ประการ ได้แก่ เป้าหมายด้านการมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Performance effectiveness) เป้าหมายด้านการบรรลุผลและคงไว้ซึ่งความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Sense of community) และเป้าหมายด้านความมีเกียรติศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์ (Individual dignity and humanness) เป็นเกณฑ์ที่ทำให้เกิดเป็นมาตรฐานในการตัดสิน

ตาราง 1 ตารางแสดงแนวคิดในการตัดสินความยุติธรรมด้านกระบวนการ

เป้าหมายของความยุติธรรม	ความสมดุล	ความถูกต้อง
ด้านการมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	การตรวจสอบและความสมดุล (Check and Balance)	ความเป็นกลาง (Neutral)
ด้านการบรรลุผลและคงไว้ซึ่งความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	ความสมดุลของอำนาจ (Balance of power)	ความคงที่แน่นอนของกระบวนการ (Consistency with specified procedures)
ด้านความมีเกียรติศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์	ความสมดุลในสิ่งลงทุน (Balance of power)	สถานะของบุคคลในกลุ่ม (Standing)

ที่มา : เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard ; Lewicki and Minton. 1992 : 31)

1. การตรวจสอบและความสมดุล (Check and Balance) จะต้องมีการตรวจสอบกระบวนการต่างๆ ภายในองค์การอย่างเพียงพอและมีอคติน้อยที่สุด

2. ความสมดุลของอำนาจ (Balance of Power) กระบวนการต่างๆ ในองค์การจะต้องไม่ถูกรวบอำนาจโดยกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่อให้เกิดความกลมเกลียวกันในองค์การ

3. ความสมดุลในสิ่งที่ลงทุน (Balance of Power) กระบวนการต่างๆ ในองค์การจะต้องไม่ถูกรวบอำนาจโดยกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่อให้เกิดความกลมเกลียวกันในองค์การ

4. ความเป็นกลาง (Neutral) ข้อมูลที่นำมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจจะต้องมีความเป็นกลาง เชื่อถือได้และต้องมีการทบทวนหรือตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนนำไปใช้

5. ความคงที่แน่นอน (Consistency with specified) กระบวนการที่กำหนดขึ้นต้องเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีมาตรฐานเดียวกันในการนำไปปฏิบัติ แม้ว่าจะต่างเวลาหรือต่างบุคคลกันก็ตาม

6. สถานะของบุคคลในกลุ่ม (Standing) บุคคลจะต้องได้รับการปฏิบัติด้วยวิธีการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีความเหมาะสมกับสถานะทางสังคมของบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นๆ ในฐานะที่เป็นสมาชิกของกลุ่มหรือขององค์การ

จากแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องนั้นได้มีผู้ให้นิยามของความยุติธรรมในองค์กรไว้ ดังนี้

นุชนารถ อยู่ดี (2548 : 7) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ หมายถึง ความคิดของพนักงานที่มีต่อวิธีการ กลไก หรือกระบวนการการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์การว่ามีความยุติธรรม กล่าวคือ กระบวนการดังกล่าวจะต้องไม่ถูกรวบอำนาจโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง พนักงานมีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจได้

พนิดา ทองเงา (2548 : 7) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าการสร้างของกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนถูกกำหนดขึ้นอย่างยุติธรรมและองค์การเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อมูล เพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนขององค์การ

ลินด์ และไทเลอร์ (นุชนารถ อยู่ดี. 2548 : 36 ; อ้างอิงจาก Lind and Tyler. 1988 : 18) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง ความยุติธรรมของกระบวนการหรือวิธีการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทน

กรีนเบิร์ก (Greenberg. 1990 : 399) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง ความยุติธรรมของวิธีการที่องค์การนำมาใช้ในการกำหนดผลตอบแทน

โฟลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano. 1998 : 26) ได้ให้ความหมายของความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าการ กลไก หรือกระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการในการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท หรือกระบวนการจัดสรรสิ่งต่างๆ ในองค์กร

จอห์น (John. 1996 : 141-142) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลเห็นว่ากระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจผลตอบแทนมีความสมเหตุสมผล โดยที่กระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจจะต้องประกอบด้วยลักษณะดังนี้

1. มีเหตุผลเพียงพอในการตัดสินใจ
2. กระบวนการ หรือวิธีปฏิบัติมีความคงที่แน่นอนกับทุกคน ในทุกช่วงเวลา
3. มีข้อมูลที่ชัดเจน และปราศจากอคติ
4. กระบวนการหรือผลตอบแทนมีความยุติธรรม

สรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ หมายถึง การที่พนักงานมีการรับรู้ต่อวิธีการ กลไก โครงสร้าง ในการทำงานขององค์กรนั้นๆ โดยรับรู้ว่าการบวนการขององค์กรมีความเท่าเทียมกันที่จะเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนะข้อมูล ความคิดเห็น และการตัดสินใจในกระบวนการทำงานได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ

พนิดา ทองเงา (2548 : 97-98) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรภายในองค์กร การรับรู้พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการ ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรภายในองค์กรของพนักงานด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจากหัวหน้างาน เนื่องจากในความเป็นจริงองค์กรไม่สามารถให้ผลตอบแทนที่เท่าเทียมกันกับพนักงานทุกคนได้ พนักงานที่รู้สึกว่าการตนเองได้รับผลตอบแทนที่ไม่ยุติธรรมจึงรู้สึกไม่พอใจ และต้องการค้นหาสาเหตุในการตัดสินใจขององค์กร ถ้าองค์กรสามารถแสดงให้เห็นได้ว่า กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนขององค์กรมีความยุติธรรม จะทำให้พนักงานลดความไม่พอใจและยอมรับผลการตัดสินใจเกี่ยวกับผลตอบแทนขององค์กรได้มากขึ้น

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548 : 114) ได้ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันขององค์กร และความตั้งใจลาออก ผลการวิจัยพบว่า หากบุคลากรรับรู้ว่าการกระบวนการพิจารณาเพื่อตัดสินใจให้รางวัลและผลตอบแทนต่างๆ ในองค์กรมีกฎเกณฑ์ที่น่าเชื่อถือ มีความโปร่งใส มีความคงเส้นคงวา มีการพิจารณาจากข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมเป็นไปตามมาตรฐานทางศีลธรรม ก็จะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าการตนอยู่ภายใต้กระบวนการที่เป็นธรรมไม่รู้สึก

ถูกเอาเปรียบ จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร ยินดีที่จะทำงานให้กับองค์กรต่อไป เกิดความผูกพันต่อองค์กร

นุชนารถ อยู่ดี (2548 : 103) ได้ศึกษาเรื่องลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความยุติธรรมในองค์กรในองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาขององค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากการกำหนดผลตอบแทนที่ยุติธรรมจะทำให้พนักงานทุ่มเท อุทิศ แรงกาย แรงใจ ในการปฏิบัติงานอย่างเต็มความสามารถ เพื่อตอบแทนสิ่งที่ตนเองได้รับจากองค์กร เพราะกระบวนการที่โปร่งใสและเป็นธรรมตั้งอยู่บนพื้นฐานและข้อมูลที่ถูกต้องจะช่วยให้พนักงานมีความมั่นใจว่าตนจะได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม และถ้าหากตนเองได้มีส่วนร่วมในกระบวนการแล้ว ก็ยิ่งจะทำให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อองค์กรมากยิ่งขึ้น ส่งผลให้เกิดพฤติกรรม การตอบแทนองค์กร ในรูปของผลการปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า การที่กระบวนการขององค์กรมีมาตรฐาน มีความยุติธรรม มีศีลธรรม จะทำให้พนักงานรับรู้และเข้าใจกระบวนการนั้นๆ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน เกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ส่งผลให้มีพฤติกรรม การตอบแทนองค์กร ในรูปของผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ

3.3 ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

แนวคิดเกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

กรีนเบิร์ก (Greenberg. 1993 : 81-103) ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ความยุติธรรมในองค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) ซึ่งสะท้อนถึงระดับที่พนักงาน จะได้รับการปฏิบัติจากองค์กรด้วยความสุภาพ (Politeness) ด้วยความเคารพ (Dignity) นับถือ (Respect) รวมถึงการมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่นในองค์กร เช่น ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และผู้ใต้บังคับบัญชา

2. ความยุติธรรมในองค์กรด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) เน้นที่ความถูกต้องและคุณภาพของสิ่งที่จะอธิบายแก่พนักงาน โดยเฉพาะในเรื่องเกี่ยวกับกระบวนการที่ใช้ในองค์กรว่าทำไมจึงใช้วิธีการนี้ หรือแบ่งปันผลตอบแทนออกมาเช่นนี้ โดยที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายต้องมีความถูกต้องเหมาะสม ดังนั้นผู้บังคับบัญชาจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อพนักงานและสามารถอธิบายในสิ่งที่พนักงานมีความกังวลใจได้

ไบส์ และมอค (นุชนารถ อยู่ดี. 2548 : 41 ; อ้างอิงจาก Bies and Moag. 1986) ได้พิจารณาความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) จากมุมมองทางด้านสังคม (Social side of justice) โดยอธิบายว่าหมายถึง คุณภาพของการปฏิบัติต่อกันและกันระหว่างบุคคลที่มีอำนาจการตัดสินใจในการให้รางวัลในองค์การแก่พนักงาน รวมถึงการปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพและให้เกียรติ โดยแบ่งความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) หมายถึง ความคิดที่พนักงานมีต่อผู้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีเหตุผลชัดเจนและเพียงพอที่จะสามารถอธิบายการตัดสินใจในงานของผู้ได้บังคับบัญชาได้ ไบส์ และ เชพพิโร (นุชนารถ อยู่ดี. 2548 : 41; อ้างอิงจาก Bies and Shapiro. 1987) ได้พิจารณาแนวทางในการตัดสินใจ โดยใช้มิติทางการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลพบว่าบุคคลที่ได้รับการปฏิเสธการรับเข้าทำงานมีแนวโน้มที่จะยอมรับผลการตัดสินใจว่ายุติธรรม เมื่อได้รับคำอธิบายที่มีเหตุผลมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการอธิบายสอดคล้องกับการศึกษาของ ไบส์ เชพพิโร และคัมมิงส์ (นุชนารถ อยู่ดี. 2548 : 41 ; อ้างอิงจาก Bies Shepero and Cumming. 1998) ที่พบว่าความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการจะเพิ่มขึ้นเมื่อพนักงานเชื่อว่าได้รับคำอธิบายที่มีเหตุผลเพียงพอและมีการสื่อสารอย่างจริงจัง

2. ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) หมายถึง ความคิดที่พนักงานมีต่อผู้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานและปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ให้การยอมรับ

ในด้านของความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ได้มีผู้ให้นิยามไว้ดังนี้

นุชนารถ อยู่ดี (2548 : 7) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง ความคิดที่พนักงานมีต่อผู้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีความยุติธรรม

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548 : 7) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง ความคิดที่มีต่อผู้บังคับบัญชาในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ได้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีความยุติธรรมในการสื่อสารให้ข้อมูลในการตัดสินใจต่างๆ และการให้เกียรติบุคลากร

พนิดา ทองเงา (2548 : 7) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าการหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากองค์การ (เช่น หัวหน้า) แสดงความจริงใจ ให้เกียรติ และคำนึงถึงสิทธิของพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมทั้งมีการให้ข้อมูลและอธิบายถึงเหตุผลในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ขององค์การต่อพนักงานตามความเป็นจริง

บีส และโมแอจ (เปรมจิตร คล้ายเพชร. 2548 : 42 ; อ้างอิงจาก Bies and Moag.1986) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง คุณภาพของการ

ปฏิบัตระหว่างบุคคลที่ได้รับจากผู้ทำการตัดสินใจในการให้รางวัลขององค์กร รวมทั้งการปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเคารพและให้เกียรติ การจัดหาแหล่งข้อมูลในการสื่อสาร และคำอธิบายในการตัดสินใจ

โฟลเกอร์และครอพานซาโน (Folger and Cropanzano. 1998) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าการปฏิบัติจากคนอื่นด้วยความยุติธรรม

ไบส์และมอค (นุชนารถ อยู่ดี. 2548 : 40 ; อ้างอิงจาก Bies and Moag.1986) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรม และมีเหตุผลที่สามารถอธิบายในสิ่งที่เขาทำได้และเสนอว่าบุคคลจะใช้ความยุติธรรมในองค์กรด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) เมื่อตัดสินใจที่จะปฏิบัติหรือมีปฏิริยาต่างๆ ต่อหัวหน้างาน และใช้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ (Procedural Justice) เมื่อตัดสินใจที่จะมีปฏิริยาต่อองค์กร

เทปเปอร์ และไอร์เซ็นบาค (นุชนารถ อยู่ดี. 2548 : 40 ; อ้างอิงจาก Tepper and Eisenbach. 1998 : 144-160) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชาว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเขาด้วยความยุติธรรมในระหว่างที่ปฏิบัติงานด้วยกัน

สรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าการได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันในการติดต่อประสานงานระหว่างบุคคล ระหว่างผู้บังคับบัญชา และพนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างให้เกียรติและคำนึงถึงสิทธิของพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมทั้งได้รับความยุติธรรมในการจัดหาและให้แหล่งข้อมูลในการสื่อสารภายในองค์กร

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

พนิดา ทองเงา (2548 : 98) ได้ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรภายในองค์กร การรับรู้พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการ ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรภายในองค์กรของพนักงานด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจากหัวหน้างาน เนื่องจากความยุติธรรมในองค์กรภายในองค์กรนั้นพนักงานสามารถประเมินได้จากวิธีการปฏิบัติที่องค์กรหรือหัวหน้างานซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากองค์กรปฏิบัติต่อตน

นุชนารถ อยู่ดี (2548 : 103) ได้ศึกษาเรื่องลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และความยุติธรรมในองค์กรในองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาขององค์การเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้เกิดบรรยากาศที่ดีในการทำงานร่วมกัน มีการช่วยเหลือให้คำชี้แนะปรึกษาหาแนวทางที่ดีที่สุดในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า การที่องค์กรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะทำให้พนักงานรับรู้เข้าใจ ในการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและต่อผู้บังคับบัญชา การปฏิสัมพันธ์ต่อกันนั้น จะทำให้เกิดการช่วยเหลือในการทำงาน มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด

3.4 ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ

เปรมจิตร์ คล้ายเพชร (2548 : 8) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ หมายถึง ความคิดที่มีต่อระบบต่างๆ ในองค์การว่ามีความยุติธรรม คือ ระบบมีความโปร่งใส ไม่มีอคติ บุคลากรทุกคนในองค์การได้รับการปฏิบัติจากองค์การเหมือนกันภายใต้ระบบการบริหารบุคคลต่างๆ ที่องค์การกำหนดขึ้น เช่น ระบบการบังคับบัญชา ระบบการรับรู้ข้อมูลในองค์การ เป็นต้น

นุชนารถ อยู่ดี (2548 : 8) ได้ให้ความหมายของ ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ หมายถึง ความคิดที่พนักงานมีต่อระบบการบริหารงานต่างๆ ภายในองค์การว่ามีความยุติธรรม คือ ระบบการบริหารต้องมีความโปร่งใส ไม่มีอคติ มีการสื่อสารข้อมูลอย่างชัดเจนและเพียงพอ พนักงานทุกคนในองค์การจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

สรุปได้ว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ หมายถึง การที่พนักงานได้รับความยุติธรรมในระบบที่มีความโปร่งใสไม่มีอคติซึ่งกันและกัน พนักงานทุกคนได้รับการปฏิบัติจากองค์การเหมือนกัน และได้รับการบริหารงานจากผู้บังคับบัญชาโดยเท่าเทียมกัน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ

นุชนารถ อยู่ดี (2548 : 103) ได้ศึกษาเรื่องลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และ ความยุติธรรมในองค์กรในองค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาองค์การ เอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผล การปฏิบัติงาน เนื่องจากระบบเปรียบเสมือนเป็นสภาพแวดล้อมอย่างหนึ่งขององค์การเป็นตัวกำหนด กระบวนการ หลักเกณฑ์หรือแนวทางในการปฏิบัติต่างๆ ในองค์การ ดังนั้นหากพนักงานรับรู้ว่ามีระบบ หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่องค์การกำหนดขึ้นมีความยุติธรรมก็จะมีผลต่อการตั้งใจในการทำงานอย่างเต็ม ความสามารถ เพราะไม่ต้องคอยกังวลว่าจะมีการเล่นพรรคเล่นพวกหรือผู้บริหารองค์การจะมีอคติต่อ พนักงานกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

จากงานวิจัยดังกล่าวสรุปได้ว่า หากระบบงานมีมาตรฐาน มีหลักเกณฑ์ และมีแนวทาง ปฏิบัติที่ชัดเจน มีระบบความยุติธรรมภายในองค์กรที่ดีจะทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ การปฏิบัติงาน และปฏิบัติงานไปด้วยความเรียบร้อย ถูกต้อง

แบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กร โดยได้รับแนวคิดมาจากเชพเพิร์ด (Sheppard, Lewicki and Minton. 1992) แบบวัดนี้พัฒนาจากแบบวัดของนุชนารถ อยู่ดี (2548) ซึ่งมี ค่าความเชื่อมั่นทั้งฉบับ .89 ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 32 ข้อ เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบ คำตอบเดียวในลักษณะของมาตราประมาณค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ซึ่งพนักงานที่ได้คะแนนสูงในด้านใดจากแบบวัดนี้แสดงว่าพนักงานมีการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กรด้านนั้นมาก

4. ประวัติความเป็นมาบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด (Hino Motors Manufacturing (Thailand) Ltd.) สำนักงานตั้งอยู่ ณ เลขที่ 99 หมู่ 3 ถนนเทพารักษ์ ตำบลเทพารักษ์ อำเภอเมือง จังหวัดสมุทรปราการ ก่อตั้งมานานกว่า 40 ปี แต่ได้ปรับปรุงกิจการเปลี่ยนแปลงชื่อบริษัทมาเป็นระยะ ในการก่อตั้งครั้งแรกใช้ชื่อว่า บริษัท ไทยฮิโนอุตสาหกรรม จำกัด ประกอบกิจกรรมประกอบรถยนต์ บรรทุกและผลิตอะไหล่รถยนต์ ในปี 2540 เกิดวิกฤตทางเศรษฐกิจของประเทศ บริษัทได้ปรับปรุงการบริหารงานของบริษัท โดยรวมกิจการกับบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส เซลล์ จำกัด ซึ่งเป็นบริษัทที่ดูแลทางด้าน การตลาดและการจัดจำหน่ายจากนั้นจึงเปลี่ยนชื่อใหม่เป็นบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ประกอบกิจการประกอบรถยนต์บรรทุก ผลิตอะไหล่รถยนต์ จัดจำหน่าย และศูนย์บริการ

ในปี พ.ศ.2546 อุตสาหกรรมรถยนต์ได้เติบโตและขยายตัวมากขึ้นประกอบกับภาวะทาง เศรษฐกิจของประเทศมีการขยายตัวดีขึ้น เพื่อความคล่องตัวและสามารถแข่งขันกับระบบตลาดรถยนต์ ได้ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด ได้แยกการบริหารงานกันอีกครั้งหนึ่ง เมื่อวันที่ 1

กรกฎาคม 2546 โดยเปลี่ยนเป็น บริษัท ฮีโนมอเตอร์ส เซลล์ (ประเทศไทย) จำกัด รับผิดชอบงาน การตลาด การจัดจำหน่ายและศูนย์บริการรถยนต์ฮีโน่ และก่อตั้ง บริษัท ฮีโนมอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด รับผิดชอบประกอบรถยนต์บรรทุกภายใต้ชื่อ “ฮีโน่ (HINO)” ขนาดรถบรรทุก 4 ล้อ 6 ล้อ 10 ล้อ และรถบรรทุกโดยสาร รวมทั้งผลิตชิ้นส่วนรถยนต์เพื่อการจำหน่ายภายในประเทศและ ต่างประเทศ เช่น มาเลเซีย ปากีสถาน เป็นต้น มีผู้ถือหุ้นคือ บริษัท ฮีโนมอเตอร์ส จำกัด (ประเทศ ญี่ปุ่น) จำนวน 80% และบริษัท มิตซูบิชิ จำกัด (ประเทศญี่ปุ่น) จำนวน 20% มีทุนจดทะเบียน 2,000 ล้านบาท (สุทธิพงษ์ เอี่ยมศิริ. 2547 : 23)

ปัจจุบันบริษัท ฮีโนมอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด มีโรงงาน 3 แห่ง คือ

โรงงาน 1 จัดตั้งอยู่ที่ 99 หมู่ 3 ถนนเทพารักษ์ ตำบลเทพารักษ์ อำเภอเมือง จังหวัด สมุทรปราการ มีพนักงานประจำจำนวน 819 คน และพนักงานชั่วคราวจำนวน 1,399 คน ซึ่งโรงงาน 1 มีผลผลิตเป็นชิ้นส่วนรถยนต์เพื่อการจำหน่ายภายในประเทศและต่างประเทศ

โรงงาน 2 จัดตั้งอยู่ที่ 33/9 หมู่ 5 ถนนเทพารักษ์ ตำบลบางพลี อำเภอเมือง จังหวัด สมุทรปราการ มีพนักงานประจำจำนวน 257 คน และพนักงานชั่วคราวจำนวน 228 คน ซึ่งโรงงาน 2 มีผลผลิตเป็นชิ้นส่วนรถยนต์เพื่อการจำหน่ายภายในประเทศและต่างประเทศ

โรงงาน 3 จัดตั้งอยู่ที่ 700/509 หมู่ 2 นิคมอุตสาหกรรมอมตะนคร อำเภอเมืองพานทอง จังหวัดชลบุรี มีพนักงานประจำจำนวน 201 คน และพนักงานชั่วคราวจำนวน 163 คน ซึ่งโรงงาน 1 มีผลผลิตเป็นรถยนต์บรรทุก และชิ้นส่วนรถยนต์เพื่อการจำหน่ายภายในประเทศและต่างประเทศ

จากการศึกษาและวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการตามแบบประเมินของ บริษัทฮีโนมอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด มีรายละเอียดดังนี้

1. การปฏิบัติงานตามมาตรฐานการทำงาน หมายถึง การทำงานตามขั้นตอนการทำงาน ให้ ถูกต้องตามมาตรฐานที่กำหนด และมีความรู้ ความเข้าใจในขอบข่ายงานที่ปฏิบัติเป็นอย่างดี
2. การปฏิบัติงานตามแผนการผลิต หมายถึง การทำงานได้ผลการผลิตและคุณภาพตาม แผนการผลิต การทำงานให้เสร็จในเวลาที่กำหนด และปริมาณที่รับผิดชอบได้บรรลุเป้าหมายที่กำหนดไว้
3. พนักงานจะต้องมีความรู้ในงาน (ทักษะและเทคนิค) หมายถึง เทคนิค กระทำ ความเข้าใจ ต่อสภาพอย่างลึกซึ้ง หมายถึง มีเทคนิค มีความสามารถในการยังรู้อันตรายที่จะสามารถป้องกันการ เกิดอันตรายได้
4. ความสามารถในการแสดงออก หมายถึง กล้าแสดงออกในด้านความคิด รวมถึงการมี ส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานในองค์กร

5. ความเป็นระเบียบ และมีวินัย หมายถึง การปฏิบัติตนให้มีระเบียบวินัยที่ดี และเป็นไปตามกฎข้อบังคับของบริษัท

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงนำผลการวิเคราะห์การปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการเป็นแนวทางในการสร้างแบบสอบถามพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานปฏิบัติ

บทที่ 3

วิธีดำเนินการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

1. การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง
2. เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
3. การเก็บรวบรวมข้อมูล
4. การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

การกำหนดประชากรและการเลือกกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานปฏิบัติการโปรเจกต์ 692N ฝ่ายการผลิต ของ บริษัท ซีโนมอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด (โรงงาน 1) มีพนักงานในสายการผลิต จำนวน 546 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานปฏิบัติการโปรเจกต์ 692N ฝ่ายการผลิต ของบริษัท ซีโนมอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด (โรงงาน 1) ซึ่งมีทั้งหมด 14 สายการผลิต จำนวน 225 คน ตามตารางของ Krejcie and Morgan (พวงรัตน์ ทวีรัตน์. 2543 : 303 ; อ้างอิงจาก Krejcie and Morgan. n.d.) โดยการกำหนดสัดส่วนตามสายการผลิต จากนั้นใช้วิธีการสุ่ม ตัวอย่างอย่างง่าย ในแต่ละสายการผลิต ปรากฏว่าได้รับแบบสอบถามที่มีคำตอบครบสมบูรณ์กลับคืนทั้งสิ้น 202 ชุด คิดเป็นร้อยละ 89.8% ของจำนวนแบบสอบถามที่ส่งไป (ดังตาราง 2)

ตาราง 2 แสดงสัดส่วนจำนวนกลุ่มตัวอย่างในแต่ละสายการผลิต

ลำดับ	สายการผลิต	จำนวนพนักงานทั้งหมด	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง	จำนวนที่เก็บได้จริง
1	FR. DIFF ASS'Y (S20)	18	7	6
2	DIFF. ASS'Y (B200)	23	9	7
3	DIFF. ASS'Y (B190)	5	2	2
4	RR.AXLE ASS'Y	58	24	19
5	DIFF. CASE (S20,B190)	10	4	4
6	DIFF. CASE (B200A)	8	3	3
7	HUB (4X2)	14	6	6
8	HUB (4X4)	14	6	5
9	DECK WELDING	104	43	40
10	KNUCKLE	10	4	4
11	RR.AXLE HOUSING	53	22	15
12	FRAME ASS'Y	152	63	61
13	EDP & PAINT-FRAME & PART	44	18	17
14	ARM BUSH SUB-ASS'Y	33	14	13
รวม		546	225	202

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยดำเนินการสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ตามขั้นตอนต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 1 ศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงาน ปฏิบัติการ จิตลักษณะของพนักงาน ความยุติธรรมในองค์กร เพื่อกำหนดนิยามและโครงสร้างของตัวแปรที่ต้องการวัด

ขั้นตอนที่ 2 นำแบบวัดที่พัฒนาและสร้างขึ้นไปให้อาจารย์ที่ปรึกษา และผู้เชี่ยวชาญในแต่ละสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรนั้นๆ ตรวจสอบความเที่ยงตรงด้านเนื้อหาและภาษาที่ใช้ จำนวน 5 ท่าน และดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามคำแนะนำอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ

ขั้นตอนที่ 3 นำแบบสอบถามที่ได้ปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานปฏิบัติการที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยจำนวน 50 คน นำข้อมูลที่ได้มาตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือวิจัย

3.1 การวิเคราะห์รายข้อ (Item – analysis) ผู้วิจัยหาความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของแบบสอบถามในแบบสอบถามทุกชุด (Item – total correlation) เมื่อได้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของคะแนนรายข้อกับคะแนนรวมของแบบสอบถามแต่ละชุด ผู้วิจัยพิจารณาคัดเลือกข้อคำถามที่มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกสูงและมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ไว้ใช้ในการวิจัย และเลือกตัดข้อที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่ำหรือมีความสัมพันธ์ทางลบทิ้งไป

3.2 การวิเคราะห์ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยผู้วิจัยหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (Alpha – Coefficient) ของครอนบาคในแบบสอบถามทุกชุดเพื่อหาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับ

ขั้นตอนที่ 4 คัดเลือก ปรับปรุงแบบสอบถามอีกครั้งและจัดทำเป็นแบบสอบถามฉบับสมบูรณ์พร้อมที่จะนำไปใช้จริง โดยแบบวัดต่างๆ ที่ใช้จริงนั้นมีคุณภาพทั้งด้านความเที่ยงตรงและเชื่อถือได้

เกณฑ์การให้คะแนนแบบวัด ผู้วิจัยให้คะแนนแบบวัด ดังนี้

กรณีข้อความทางบวก

จริงที่สุด	ให้คะแนน	ระดับคะแนน 6
จริง	ให้คะแนน	ระดับคะแนน 5
ค่อนข้างจริง	ให้คะแนน	ระดับคะแนน 4
ค่อนข้างไม่จริง	ให้คะแนน	ระดับคะแนน 3
ไม่จริง	ให้คะแนน	ระดับคะแนน 2
ไม่จริงเลย	ให้คะแนน	ระดับคะแนน 1

กรณีข้อความทางลบ

จริงที่สุด	ให้คะแนน	ระดับคะแนน 1
จริง	ให้คะแนน	ระดับคะแนน 2
ค่อนข้างจริง	ให้คะแนน	ระดับคะแนน 3
ค่อนข้างไม่จริง	ให้คะแนน	ระดับคะแนน 4
ไม่จริง	ให้คะแนน	ระดับคะแนน 5
ไม่จริงเลย	ให้คะแนน	ระดับคะแนน 6

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัย

แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยมี 1 ฉบับ จำนวน 4 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังของพนักงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

ตอนที่ 3 แบบสอบถามจิตลักษณะของพนักงานปฏิบัติการ

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานปฏิบัติการ

ตอนที่ 1 ข้อมูลภูมิหลังของพนักงาน เป็นแบบสอบถามที่ถามข้อมูลภูมิหลังต่างๆ ของกลุ่มตัวอย่างได้แก่ อายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับการศึกษา รายได้ต่อเดือนและลักษณะลูกจ้าง

1. ปัจจุบันท่านมีอายุกี่ปี

☐ 15-20 ปี

☐ 21-25 ปี

☐ 26-30 ปี

☐ 31-35 ปี

☐ 36-40 ปี

2. ท่านมีประสบการณ์การทำงานกี่ปี

☐ ต่ำกว่า 2 ปี

☐ 3-4 ปี

☐ 5-6 ปี

☐ 7 ปีขึ้นไป

3. ท่านจบการศึกษาระดับใด

☐ ม.3

☐ ปวช.หรือเทียบเท่า

☐ ปวส.หรือเทียบเท่า

☐ปริญญาตรี

4. ท่านมีรายได้ต่อเดือนโดยประมาณเท่าใด

☐ 4,000-8,000 บาท

☐ 8,001-12,000 บาท

☐ 12,001-16,000 บาท

☐ 16,001-20,000 บาท

☐ 20,001 บาทขึ้นไป

5. ท่านเป็นลูกจ้างแบบใด

☐ พนักงานประจำ

☐ พนักงานชั่วคราว

ตอนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานพนักงานปฏิบัติการ เป็นแบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติการ คือ พนักงานปฏิบัติงานตามขั้นตอนการทำงานที่ได้รับมอบหมายให้เสร็จโดยเร็ว โดยสามารถทำงานได้ผลผลิตและคุณภาพตามแผนการผลิตของบริษัทได้อย่างถูกต้องและตรงตามเวลา รวมถึงพนักงานสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการปฏิบัติงานของพนักงานได้ ตลอดจนการที่พนักงานมีส่วนร่วมในการปรับปรุงและพัฒนาวิธีการปฏิบัติงานในองค์กร

แบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ ผู้วิจัยสร้างขึ้นเอง ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 20 ข้อ มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .33 - .70 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาเท่ากับ .90 เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 10 ข้อ คือ ข้อ 2, 4, 5, 7, 8, 9, 15, 16, 17 และ 19 และข้อคำถามทางลบจำนวน 10 ข้อ คือ ข้อ 1, 3, 6, 10, 11, 12, 13, 14, 18 และ 20 เป็นแบบวัดที่ให้ผู้ตอบเลือกตอบคำตอบเดียวในลักษณะของมาตราประมาณค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง และไม่จริงเลย ซึ่งพนักงานที่ได้คะแนนสูงจากแบบวัดนี้ แสดงว่ามีพฤติกรรมในการทำงานที่เหมาะสมสูง แบบสอบถามนี้ได้มีการทดลองใช้กับพนักงานปฏิบัติการสายผลิตรถบรรทุก บริษัทฮีโน่มอเตอร์ส์ แมนูแฟคเจอร์ (ประเทศไทย) จำกัด (โรงงาน 3) จำนวน 50 คน

ตัวอย่าง

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
1. ท่านทำงานช้ากว่าเวลาตามแผนการผลิต						
2. ท่านไม่เคยผลิตชิ้นส่วนเสีย						
3. ท่านเคยทำงานสลับขั้นตอนการทำงาน						

ตอนที่ 3 แบบสอบถามจิตลักษณะของพนักงานปฏิบัติการ เป็นแบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน บุคลิกภาพแบบมีสติ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน ดังนี้

การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน เป็นแบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการที่พนักงานมีความเชื่อและรับรู้ว่ามีทักษะ มีความมั่นใจในความสามารถที่จะปฏิบัติงานได้ตามแผนการผลิต และได้ตามมาตรฐาน ผู้วิจัยได้รับแนวคิดมาจากแบนดูรา (Bandura.1986) และพัฒนาจากแบบวัดของ เบญจมาศ วิจารณ์กิจ (2546) จำนวน 10 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 6 ข้อ คือ ข้อ 1,3,5,8,9 และ10 และข้อคำถามทางลบจำนวน 4 ข้อ คือ ข้อ 2,4,6 และ7 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .25 - .72 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาเท่ากับ .81

บุคลิกภาพแบบมีสติ เป็นแบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับการที่พนักงานมีความเป็นเหตุเป็นผล มีความเป็นระเบียบ มีวินัยในตน จดจ่อในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง มีความระมัดระวังในการปฏิบัติให้บรรลุเป้าหมาย ยึดมั่นในหลักการปฏิบัติตามและคำมั่นที่ให้ไว้ ผู้วิจัยได้รับแนวคิดมาจากคอสต้าและแมคครี (Costa & McCrae.1992) และพัฒนาจากแบบวัดของ วัลภา สบายยิ่ง (2542) จำนวน 10 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 1,3,5,7 และ10 และข้อคำถามทางลบจำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 2,4,6,8 และ 9 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .19 - .72 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาเท่ากับ .79

แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน เป็นแบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความต้องการและความพึงพอใจของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมต่างๆด้วยความเต็มใจ ที่เกิดขึ้นจากการเสาะแสวงหาของตนเอง โดยปัจจัยที่ซ่อนเร้นอยู่ภายในงาน แบบวัดนี้พัฒนาจากแบบวัดของอรพินทร์ ชูชม อัจฉรา สุขารมณ์ และวิลาสลักษณ์ ชีววัลลี (2542) จำนวน 10 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 1, 2, 5,7,8 และ10 และข้อคำถามทางลบจำนวน 4 ข้อ คือ ข้อ 3,4,6 และ 9 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .31 - .76 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาเท่ากับ .82

แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน เป็นแบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความต้องการของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมใดออกมาโดยต้องอาศัยสิ่งจูงใจภายนอก รางวัล แรงเสริม การแข่งขัน การควบคุมหรือกฎข้อบังคับของบริษัท ทำให้มองเห็นจุดหมายและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม แบบวัดนี้ผู้วิจัยได้รับแนวคิดมาจากเฮอริสเบิร์ก (Herzberg.1959) และพัฒนาจากแบบวัดของ ประยงค์ มีผล (2545) จำนวน 10 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 6 ข้อ คือ ข้อ 1,4,5,6,7 และ 8 และข้อคำถามทางลบจำนวน 4 ข้อ คือ ข้อ 2,3,9 และ10 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .26 - .82 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาเท่ากับ .86

โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประเมินค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย รวมทั้งหมดจำนวน 40 ข้อ แบบสอบถามนี้ได้มีการทดลองใช้กับ พนักงานปฏิบัติการสายผลิตรถบรรทุก บริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด (โรงงาน 3) จำนวน 50 คน

ตัวอย่าง

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน 1. ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถทำงานตาม ขั้นตอนของบริษัทกำหนดไว้ 2. ท่านไม่มั่นใจว่าท่านจะสามารถผลิต ชิ้นส่วนได้ตามเวลาของแผนการผลิต บุคลิกภาพแบบมีสติ 1. เมื่อทำสิ่งใดท่านจดจ่อในสิ่งที่ทำ 2. ท่านชอบคิดเรื่องอื่นๆในขณะที่ทำงาน แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน 1. ท่านอยากเรียนรู้งานที่ทำอยู่เสมอ 2. ท่านชอบทำงานที่ท้าทายความสามารถ แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน 1. ท่านต้องการงานที่มีโบนัสมาก 2. ท่านต้องการงานในที่ที่มีหัวหน้าคอย ตรวจตราอย่างเข้มงวด						

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานปฏิบัติการ เป็นแบบวัดที่มีเนื้อหาเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และด้านระบบ แบบวัดนี้ผู้วิจัยได้พัฒนาขึ้นโดยได้รับแนวคิดมาจากเซพพาร์ด เลวิกกีและมินตัน (Sheppard ; Lewicki and Minton.1992) แบบวัดนี้พัฒนาจากแบบวัดของนุชนารถ อยู่ดี (2548) โดยแบบสอบถามเป็นแบบมาตราประมาณค่า 6 ระดับ คือ จริงที่สุด จริง ค่อนข้างจริง ค่อนข้างไม่จริง ไม่จริง ไม่จริงเลย จำนวน 32 ข้อ แบบสอบถามนี้ได้มีการทดลองใช้กับพนักงานปฏิบัติการสายผลิตรถบรรทุก บริษัทฮีโนมอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ส (ประเทศไทย) จำกัด (โรงงาน 3) จำนวน 50 คน มีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาทั้งฉบับเท่ากับ .71 ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน คือ

1. ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน จำนวน 8 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 4 ข้อ คือ ข้อ 1,3,5 และ 6 และข้อคำถามทางลบจำนวน 4 ข้อ คือ ข้อ 2,4,7 และ 8 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .31 - .67 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาเท่ากับ .78

2. ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ จำนวน 8 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 3 ข้อ คือ ข้อ 1,3 และ 5 และข้อคำถามทางลบจำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 2,4,6,7 และ 8 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .45 - .71 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาเท่ากับ .83

3. ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน จำนวน 8 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 1,3,4,7 และ 8 และข้อคำถามทางลบจำนวน 3 ข้อ คือ ข้อ 2,5 และ 6 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .17 - .72 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาเท่ากับ .79

4. ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ จำนวน 8 ข้อ เป็นข้อคำถามทางบวกจำนวน 5 ข้อ คือ ข้อ 2,3,4,5 และ 8 และข้อคำถามทางลบจำนวน 3 ข้อ คือ ข้อ 1,6 และ 7 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .20 - .56 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาเท่ากับ .72

ตัวอย่าง

ข้อความ	จริง ที่สุด	จริง	ค่อนข้าง จริง	ค่อนข้าง ไม่จริง	ไม่ จริง	ไม่ จริง เลย
ด้านผลตอบแทน 1. ท่านรับรู้ว่าคุณค่าตอบแทนของท่านเหมาะสมกับงานที่ท่านทำอยู่ 2. ท่านได้ผลตอบแทนในการทำงานล่วงเวลาไม่คุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป ด้านกระบวนการ 1. ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถแสดงความคิดเห็นในขั้นตอนการทำงานได้อย่างเท่าเทียมกับคนอื่น 2. ท่านไม่เคยรับรู้ขั้นตอนการทำงานทั้งหมดของสายการผลิตของท่าน ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน 1. ท่านรับรู้ว่าคุณให้ความสำคัญในสิทธิการทำงานของท่านอย่างเท่าเทียมกัน 2. ท่านรับรู้ว่าคุณไม่เคยได้รับเกียรติจากหัวหน้า ด้านระบบ 1. ท่านรับรู้ว่าคุณบริษัทของท่านยกเว้นกฎข้อบังคับบางข้อกับพนักงานกลุ่มอื่น 2. กฎระเบียบการแต่งกายได้รับข้อยกเว้นเฉพาะบางฝ่าย						

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล ตามขั้นตอน ดังนี้

1. ผู้วิจัยขอหนังสือแนะนำตัวจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อติดต่อขอความร่วมมือ
2. ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามไปแจกกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามด้วยตัวเองในช่วงเวลาพักของพนักงานปฏิบัติการ
3. ผู้วิจัยรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดแล้วเลือกเอาเฉพาะฉบับที่สมบูรณ์เพื่อจะนำไปวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน

การจัดกระทำและการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยดำเนินการจัดกระทำกับข้อมูลที่รวบรวมมาได้ตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความสมบูรณ์ของแบบสอบถามแต่ละฉบับ
2. ตรวจสอบให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนด แล้วบันทึกข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์
3. วิเคราะห์ข้อมูลตามวิธีทางสถิติ

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 11.0 (Statistical Package for the social science for Windows)

1. คำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน เพื่อบรรยายลักษณะของกลุ่มตัวอย่างแต่ละตัวแปรต่างๆ เพื่อหาค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน
2. ใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation) เพื่อหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต้นกับตัวแปรตามใช้ทดสอบสมมติฐานข้อ 1 และข้อ 2
3. ใช้การวิเคราะห์ความแปรปรวน 2 ทาง (Two-way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 3
4. ใช้สถิติถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรทีละขั้น (Stepwise Multiple Regression) เพื่อทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการจากจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กรในองค์กรเพื่อทดสอบสมมติฐานข้อ 4

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยได้กำหนดสัญลักษณ์ต่างๆที่ใช้ประกอบในการเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

$\bar{X}$	แทน	คะแนนเฉลี่ย (Mean)
SD	แทน	ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
n	แทน	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
Min	แทน	คะแนนต่ำสุด
Max	แทน	คะแนนสูงสุด
t	แทน	ค่าสถิติวิเคราะห์ในการแจกแจงแบบ t (t-distribution)
r	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน
R	แทน	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	แทน	ค่าอำนาจในการทำนาย
β	แทน	สัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน
p	แทน	ระดับนัยสำคัญทางสถิติ

การเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างพนักงานปฏิบัติการ

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภูมิหลังของตัวแปรตาม

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะกับความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรทีละขั้นเพื่อทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานปฏิบัติการ นำเสนอผลในตาราง 3

ตาราง 3 จำนวนและร้อยละของพนักงานปฏิบัติการที่จำแนกตามภูมิหลัง

ตัวแปร	จำนวน	ร้อยละ
อายุ		
15-20 ปี	4	2.00
21-25 ปี	50	24.80
26-30 ปี	115	56.90
31-35 ปี	24	11.90
36-40 ปี	9	4.50
ประสบการณ์การทำงาน		
ต่ำกว่า 2 ปี	23	11.40
3-4 ปี	124	61.40
5-6 ปี	28	13.90
7 ปีขึ้นไป	27	13.40
ระดับการศึกษา		
ม. 3	26	12.90
ปวช. หรือเทียบเท่า	105	52.00
ปวส. หรือเทียบเท่า	60	29.70
ปริญญาตรี	11	5.40
รายได้ต่อเดือน		
4,000-8,000 บาท	36	17.80
8,001-12,000 บาท	94	46.50
12,001-16,000 บาท	25	12.40
16,001-20,000 บาท	33	16.30
20,000 บาทขึ้นไป	14	6.90

จากตาราง 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ของพนักงานปฏิบัติการที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้มีจำนวนทั้งสิ้น 202 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ อายุ 26-30 ปี จำนวน 115 คน คิดเป็นร้อยละ 56.90 รองลงมา อายุ 21-25 ปี จำนวน 50 คน คิดเป็นร้อยละ 24.80 และอายุ 31-35 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 11.90 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีประสบการณ์ทำงาน 3-4 ปี จำนวน 124 คน คิดเป็นร้อยละ 61.40 รองลงมาประสบการณ์ทำงาน 5-6 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 13.90 และประสบการณ์ทำงาน 7 ปีขึ้นไป จำนวน 27 คน คิดเป็นร้อยละ 13.40 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาปวช.หรือเทียบเท่า จำนวน 105 คน คิดเป็นร้อยละ 52.00 รองลงมา ระดับการศึกษาปวส.หรือเทียบเท่า จำนวน 60 คน คิดเป็นร้อยละ 29.70 และระดับการศึกษา ม.3 จำนวน 26 คน คิดเป็นร้อยละ 12.90 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีรายได้ 8,001-12,000 บาท จำนวน 94 คน คิดเป็นร้อยละ 46.50 รองลงมารายได้ 4,000-8,000 บาท จำนวน 36 คน คิดเป็นร้อยละ 17.80 และรายได้ 16,001-20,000 บาท จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 16.30 ตามลำดับ กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นพนักงานชั่วคราว จำนวน 112 คน คิดเป็นร้อยละ 55.40 และพนักงานประจำ จำนวน 90 คน คิดเป็นร้อยละ 44.60

ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์สถิติพื้นฐานของตัวแปรต้น และตัวแปรตาม

2.1 ผลการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน บุคลิกภาพแบบมีสติ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และด้านระบบ นำเสนอผลในตาราง 4

ตาราง 4 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	$\bar{X}$	SD
พฤติกรรมการทำงาน	75.87	8.02
การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน	37.80	4.70
บุคลิกภาพแบบมีสติ	40.10	4.66
แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน	38.42	4.00
แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน	35.83	4.60
ความยุติธรรมในองค์กร	97.69	14.76
ด้านผลตอบแทน	21.09	4.65
ด้านกระบวนการ	24.08	4.16
ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน	26.88	5.78
ด้านระบบ	25.62	4.26

จากตาราง 4 พบว่าโดยภาพรวมพนักงานปฏิบัติการมีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมทำงานเท่ากับ 75.87 ส่วนจิตลักษณะที่มีคะแนนเฉลี่ยสูงสุด ได้แก่ บุคลิกภาพแบบมีสติมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 40.10 รองลงมาแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 38.42 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 37.80 ตามลำดับ โดยแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานมีคะแนนเฉลี่ยต่ำสุดเท่ากับ 35.83 ในกลุ่มของจิตลักษณะ ส่วนความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมมีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 97.69 ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และด้านระบบ มีคะแนนเฉลี่ยเท่ากับ 21.09, 24.08, 26.88 และ 25.62 ตามลำดับ

2.2 ผลการวิเคราะห์คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานที่วิเคราะห์ตามกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำ ของการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน บุคลิกภาพแบบมีสติ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และด้านระบบ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

ตาราง 5 คะแนนเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน โดยแยกเป็นกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำตามตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปร	พฤติกรรมการทำงาน			
	กลุ่มต่ำ		กลุ่มสูง	
	$\bar{X}$	SD	$\bar{X}$	SD
การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน	72.17	.72	79.38	.73
บุคลิกภาพแบบมีสติ	72.00	.65	80.43	.72
แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน	72.36	.68	79.78	.75
แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน	73.34	.81	77.90	.75
ความยุติธรรมในองค์กร	74.32	.82	76.93	.74

จากตาราง 5 พบว่า กลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานสูง บุคลิกภาพแบบมีสติสูง แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานสูง แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานสูง และความยุติธรรมในองค์กรสูง มีคะแนนเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานที่สูงกว่า (=79.38 , 80.43, 79.78, 77.90 และ 76.93) กลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานต่ำ บุคลิกภาพแบบมีสติต่ำ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานต่ำ แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานต่ำ และความยุติธรรมในองค์กรต่ำ (=72.17, 72.00, 72.36, 73.34 และ 74.32)

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน บุคลิกภาพแบบมีสติ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ นำเสนอผลในตาราง 6

ตาราง 6 ความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะกับพฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปร	BEH	SEF	PER	INM	EXM
พฤติกรรมการทำงาน (BEH)	1				
การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน (SEF)	.61**	1			
บุคลิกภาพแบบมีสติ (PER)	.66**	.62*	1		
แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน (INM)	.49**	.51**	.61**	1	
แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน (EXM)	.32**	.22**	.34**	.30**	1

** p < .01

จากตาราง 6 พบว่าปัจจัยจิตลักษณะทุกตัวมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ระหว่าง .32 - .66 โดยความสัมพันธ์สูงสุด คือบุคลิกภาพแบบมีสติมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน (r = .66) รองลงมา คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน (r = .61) แสดงว่า พนักงานปฏิบัติการที่มีจิตลักษณะสูง (ต่ำ) จะมีพฤติกรรมการทำงานอย่างเหมาะสมสูง (ต่ำ) ตามไปด้วย ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 1

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยจิตลักษณะทั้งหมดยังมีความสัมพันธ์ทางบวกซึ่งกันและกันอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และด้านระบบ กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการนำเสนอผลในตาราง 7

ตาราง 7 ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปร	BEH	DTJ	PDJ	IRJ	STJ
พฤติกรรมการทำงาน (BEH)	1				
ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน (DTJ)	-.11	1			
ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ (PDJ)	.25**	.42**	1		
ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (IRJ)	.15*	.33**	.65**	1	
ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ (STJ)	.16*	.36*	.55*	.58*	1

** p < .01 * p < .05

จากตาราง 7 พบว่าความยุติธรรมในองค์กรบางด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (r) อยู่ระหว่าง .15-.25 โดยความสัมพันธ์สูงสุด คือ ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ (r = .25) รองลงมา คือ ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ (r = .16) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05 แสดงว่าพนักงานปฏิบัติการที่ได้รับ ความยุติธรรมในองค์กรสูง (ต่ำ) จะมีพฤติกรรมการทำงานอย่างเหมาะสมสูง (ต่ำ) ตามไปด้วย ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 และพบว่าความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 2

นอกจากนี้ยังพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรแต่ละด้านนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกซึ่งกันและกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .05

ตอนที่ 5 ผลการวิเคราะห์ปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน บุคลิกภาพแบบมีสติ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน และความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ นำเสนอผลในตาราง 8-11

ตาราง 8 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานที่จำแนกตามการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานและความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปร	df	Mean square	F	sig.
การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน (SEF)	1	2548.08	49.67	.00**
ความยุติธรรมในองค์กร (JUS)	1	40.28	0.79	.38
(SEF) X (JUS)	1	3.48	0.07	.80

** p < .01 * p < .05

จากตาราง 8 พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานและความยุติธรรมในองค์กรไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ($F = .07, p > .01$) แต่เมื่อพิจารณาอิทธิพลหลักของตัวแปรต้นทีละตัว พบว่า พฤติกรรมการทำงานแปรปรวนไปตามการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน โดยกลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานสูง ($\bar{X} = 79.38$) มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานต่ำ ($\bar{X} = 72.17$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3.1

ตาราง 9 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานที่จำแนกตามบุคลิกภาพแบบมีสติและความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปร	df	Mean square	F	sig.
บุคลิกภาพแบบมีสติ (PER)	1	3498.67	75.63	.00**
ความยุติธรรมในองค์กร (JUS)	1	103.15	2.23	.14
(PER) X (JUS)	1	10.25	0.22	.64

** p < .01 * p < .05

จากตาราง 9 พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบมีสติและความยุติธรรมในองค์กรไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ($F = .22, p > .01$) แต่เมื่อพิจารณาอิทธิพลหลักของตัวแปรต้นที่ละตัวพบว่า พฤติกรรมการทำงานแปรปรวนไปตามบุคลิกภาพแบบมีสติ โดยกลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติสูง ($\bar{X} = 80.43$) มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติต่ำ ($\bar{X} = 72.00$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3.2

ตาราง 10 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานที่จำแนกตามแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานและความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปร	df	Mean square	F	sig.
แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน (INM)	1	2696.13	53.36	.00**
ความยุติธรรมในองค์กร (JUS)	1	62.70	1.24	.27
(INM) X (JUS)	1	1.17	0.02	.88

** $p < .01$

จากตาราง 10 พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานและความยุติธรรมในองค์กรไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ($F = .02, p > .01$) แต่เมื่อพิจารณาอิทธิพลหลักของตัวแปรต้นที่ละตัวพบว่า พฤติกรรมการทำงานแปรปรวนไปตามแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานสูง ($\bar{X} = 79.78$) มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานต่ำ ($\bar{X} = 72.36$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3.3

ตาราง 11 ผลการวิเคราะห์ความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานที่จำแนกตามแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานและความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน

ตัวแปร	df	Mean square	F	sig.
แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน (EXM)	1	1016.29	17.16	.00**
ความยุติธรรมในองค์กร (JUS)	1	333.01	5.62	.02**
(EXM) X (JUS)	1	4.28	0.07	.78

** p < .01

จากตาราง 11 พบว่า ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานและความยุติธรรมในองค์กรไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ($F = .07, p > .01$) แต่เมื่อพิจารณาอิทธิพลหลักของตัวแปรต้นทีละตัว พบว่า พฤติกรรมการทำงานแปรปรวนไปตามแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน และความยุติธรรมในองค์กร โดยกลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานสูง ($\bar{X} = 77.90$) มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานต่ำ ($\bar{X} = 73.34$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูง ($\bar{X} = 76.93$) มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่ำ ($\bar{X} = 74.32$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3.4

ตอนที่ 6 ผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณแบบเพิ่มตัวแปรทีละขั้นเพื่อทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการนำเสนอผลในตาราง 12

ตาราง 12 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยในรูปคะแนนมาตรฐาน ค่าสถิติ t ค่าสหสัมพันธ์พหุคูณ และสัมประสิทธิ์การทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติงาน

ตัวแปรทำนาย	β	t	sig.
การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน	.30	4.76	.00**
บุคลิกภาพแบบมีสติ	.41	6.39	.00**
แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน	.12	2.31	.02*
ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ	.15	2.90	.00**
R	R = .73		
R ²	R ² = .53		

** p < .01 * p < .05

จากตาราง 12 เมื่อพิจารณาในภาพรวม พบว่า บุคลิกภาพแบบมีสติเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่สุด ($\beta = .41$, $t = 6.39$) รองลงมา คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน ($\beta = .30$, $t = 4.76$) ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ ($\beta = .15$, $t = 2.90$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน ($\beta = .12$, $t = 2.31$) อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติงานได้ร้อยละ 53 ซึ่งสนับสนุนสมมติฐานที่ 4

บทที่ 5

สรุปผล อภิปราย และข้อเสนอแนะ

สังเขปความมุ่งหมาย สมมติฐานและวิธีการศึกษาค้นคว้า

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณเรื่อง “ปัจจัยจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด” ซึ่งใช้แนวคิดของแบนดูรา (Bandura, 1986) ในการวิจัย โดยผู้วิจัยกำหนดความมุ่งหมายของการวิจัย สมมติฐานและวิธีดำเนินการวิจัย ดังนี้

ความมุ่งหมายของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะ และความยุติธรรมในองค์กร กับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด
2. เพื่อศึกษาปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะ และความยุติธรรมในองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด
3. เพื่อค้นหาปัจจัยสำคัญในการทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด

สมมติฐานในการวิจัย

1. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน บุคลิกภาพแบบมีสติ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ
2. ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และด้านระบบมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ
3. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ ดังนี้
 - 3.1 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน และความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ
 - 3.2 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบมีสติ และความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

3.3 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

3.4 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน และความยุติธรรมในองค์กรมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

4. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน บุคลิกภาพแบบมีสติ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และด้านระบบ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการได้

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานปฏิบัติการโปรเจกต์ 692N ฝ่ายการผลิตของบริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด (โรงงาน 1) มีพนักงานในสายการผลิตจำนวน 546 คน

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยในครั้งนี้เป็นพนักงานปฏิบัติการโปรเจกต์ 692N ฝ่ายการผลิตของบริษัทฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด (โรงงาน 1) ซึ่งมีทั้งหมด 14 สายการผลิต จำนวน 202 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามจำนวน 1 ฉบับ มีจำนวน 4 ตอน ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้ คือ

ตอนที่ 1 ข้อมูลเบื้องต้นของพนักงาน

ตอนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 20 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .33 - .70 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น แบบแอลฟาเท่ากับ .90

ตอนที่ 3 แบบสอบถามจิตลักษณะของพนักงานปฏิบัติการ แบ่งเป็น 4 ปัจจัย ดังนี้

3.1 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน จำนวน 10 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .25 - .72 และค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาเท่ากับ .81

3.2 บุคลิกภาพแบบมีสติ จำนวน 10 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .19 - .72 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาเท่ากับ .79

3.3 แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน จำนวน 10 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .31 - .76 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาเท่ากับ .82

3.4 แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน จำนวน 10 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .26 - .82 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาเท่ากับ .86

ตอนที่ 4 แบบสอบถามความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานปฏิบัติการ ทั้งฉบับมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาเท่ากับ .71 ซึ่งแบ่งเป็น 4 ด้าน ดังนี้

4.1 ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน จำนวน 8 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .31 - .67 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาเท่ากับ .78

4.2 ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ จำนวน 8 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .45 - .71 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาเท่ากับ .83

4.3 ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน จำนวน 8 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .17 - .72 และมีค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาเท่ากับ .79

4.4 ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ จำนวน 8 ข้อ มีความสัมพันธ์ระหว่างคะแนนรายข้อกับคะแนนรวม อยู่ระหว่าง .20 - .56 และค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นแบบแอลฟาเท่ากับ .72

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูล โดยผู้วิจัยขอหนังสือจากบัณฑิตวิทยาลัย เพื่อติดต่อขอความร่วมมือในการตอบแบบสอบถาม จากนั้นทำการเก็บรวบรวมข้อมูลโดยนำแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถาม แล้วผู้วิจัยจึงรวบรวมแบบสอบถามทั้งหมดแล้วนำไปวิเคราะห์ข้อมูลและทดสอบสมมติฐาน

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้จะทำการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS Version 11.0 (Statistical Package for the social science for Windows) เพื่อคำนวณหาค่าสถิติพื้นฐาน สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation)

การวิเคราะห์ความแปรปรวน 2 ทาง (Two-way ANOVA) และสถิติถดถอยแบบเพิ่มตัวแปรทีละขั้น (Stepwise Multiple Regression)

สรุปผลการศึกษาค้นคว้า

1. การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน บุคลิกภาพแบบมีสติ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยจิตลักษณะทั้งหมดยังมีความสัมพันธ์ในทางบวกซึ่งกันและกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

2. ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และด้านระบบมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติ .05 และพบว่าความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน

นอกจากนี้ยังพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรแต่ละด้านนั้นมีความสัมพันธ์ในทางบวกซึ่งกันและกัน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

3. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานและความยุติธรรมในองค์กรไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน แต่พบว่า พฤติกรรมการทำงานแปรปรวนไปตามการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน โดยกลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานสูง มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานต่ำ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

4. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบมีสติและความยุติธรรมในองค์กรไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน แต่พบว่า พฤติกรรมการทำงานแปรปรวนไปตามบุคลิกภาพแบบมีสติ โดยกลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติสูง มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติต่ำ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

5. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานและความยุติธรรมในองค์กรไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน แต่พบว่า พฤติกรรมการทำงานแปรปรวนไปตามแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน โดยกลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานสูงมีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานต่ำ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

6. ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานและความยุติธรรมในองค์กรไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน แต่พบว่า พฤติกรรมการทำงานแปรปรวนไปตามแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานและความยุติธรรมในองค์กร โดยกลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานสูงมีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานต่ำอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และกลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูง มีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่ำ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

7. เมื่อพิจารณาในภาพรวมของพนักงานปฏิบัติการ พบว่า บุคลิกภาพแบบมีสติเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่สุด รองลงมา คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ และแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการได้ร้อยละ 53

อภิปรายผล

ผู้วิจัยจะอภิปรายผลจากข้อค้นพบของการวิจัยตามสมมติฐาน มีรายละเอียดดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน บุคลิกภาพแบบมีสติแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของปัจจัยจิตลักษณะกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ พบว่า ปัจจัยจิตลักษณะทุกปัจจัย ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน บุคลิกภาพแบบมีสติ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 ที่ผู้วิจัยตั้งไว้ ดังนี้

1.1 บุคลิกภาพแบบมีสติมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน จากผลการวิจัย หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติการมีบุคลิกภาพแบบมีสติสูงจะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานสูงด้วย ที่ผลเป็นเช่นนี้อาจเนื่องจากบุคลิกภาพแบบมีสติเป็นคุณลักษณะของบุคคลที่มีความรับผิดชอบ มีแรงจูงใจไปสู่ความสำเร็จ บุคคลใดก็ตามที่มีบุคลิกภาพแบบมีสตินั้นจะเป็นบุคคลที่มีความเชื่อถือเป็นที่น่าไว้วางใจ และมีแรงจูงใจในทางบวก แต่บุคคลที่มีความมีสติน้อยจะเป็นบุคคลที่ไม่มีเหตุผล และไม่มีความรับผิดชอบต่อหน้าที่การงาน (Johns. 1996 : 75-77) นอกจากนี้การทำงานของพนักงานปฏิบัติการในแต่ละครั้งต้องมีความรอบคอบ จิตใจจดจ่อ ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่สำคัญของ

บุคลิกภาพแบบมีสติ สอดคล้องกับงานวิจัยของวัลภา สบายยิ่ง (2542 : 102-110) ได้ศึกษาเรื่อง ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง ผลการวิจัยพบว่าบุคลิกภาพแบบมีสติมีอิทธิพลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์อิทธิพลเท่ากับ .14

1.2 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน จากผลการวิจัย หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติการมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานสูงจะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานสูงด้วย ซึ่งสอดคล้องกับปิยานันท์ จิตมานะศักดิ์ (2548 : 123) ได้ศึกษาพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานโดยรวมอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นเดียวกับกาญจนา เหมะธรร (2542 : 107) ได้ศึกษาพบว่า พนักงานที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานมากกว่ามีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่า ทั้งนี้อาจเป็นเพราะการที่บุคคลได้มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานต่อการกระทำพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งสูง บุคคลก็มีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมนั้นสูงด้วยเช่นกัน

1.3 แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน จากผลการวิจัย หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติการมีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานสูงจะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานสูงด้วย เนื่องจากแรงจูงใจภายในให้ความสำคัญถึงคุณสมบัติของงาน โดยที่คุณลักษณะของงานเองเป็นตัวกระตุ้นทำให้บุคคลเกิดความอยากรู้อยากเห็น สนใจ เรียนรู้ ฯลฯ สิ่งเหล่านี้ผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่างๆ นอกจากนี้ผลงานวิจัยต่างประเทศต่างก็สอดคล้องกันว่าแรงจูงใจภายในมีความสัมพันธ์กับประสิทธิผลของพฤติกรรม (อรพินทร ชูชม ; อัจฉรา สุขารมณ และ วิลาศลักษณ์ ชั่ววลี. 2542 : 3 ; อ้างอิงจาก Haywood & Switzky, 1986) โดยผลงานวิจัยครั้งนี้ยังสอดคล้องกับงานวิจัย ธนวรรณ พริ้งเกษมชัย (2549 : 94-95) ได้ศึกษาวิจัย พบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน

1.4 แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน จากผลการวิจัยหมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติการมีแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานสูงจะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานสูงด้วย ซึ่งเฮิร์สเบิร์ก (ประยงค์ มีผล. 2545 : 29-30 ; อ้างอิงจาก Herzberg. 1959) ได้กล่าวว่าแรงจูงใจภายนอกเกิดจาก ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสิ่งแวดล้อมของงาน ได้แก่ เงินเดือน นโยบายและการบริหารที่ดี จะทำให้คนงานเกิดความพอใจในการทำงาน ทำให้เกิดประสิทธิภาพต่อผลการทำงาน สอดคล้องกับ น้ำฝน เพ็ชรดี (2547 : 75) ที่ได้ศึกษาพบว่า แรงจูงใจในการปฏิบัติงาน ด้านลักษณะงาน ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในหน่วยงาน และด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่มีต่อการปฏิบัติงาน ระดับปานกลาง

สมมติฐานที่ 2 ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และด้านระบบมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ

จากการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ส่วนความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบ และด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งผลการวิจัยนี้สนับสนุนสมมติฐานที่ 2 ที่ผู้วิจัยตั้งไว้ และความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ดังนี้

1.1 ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน จากผลการวิจัย หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการสูง จะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานสูงด้วย และการที่กระบวนการขององค์กรมีมาตรฐานมีความยุติธรรม มีศีลธรรม จะทำให้พนักงานรับรู้และเข้าใจกระบวนการนั้นๆ ส่งผลต่อความพึงพอใจในการปฏิบัติงานเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร ส่งผลให้มีพฤติกรรมตอบสนององค์กร ในรูปของผลการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ โดยสอดคล้องกับงานวิจัยของเปรมจิตร คล้ายเพชร (2548 : 114) ได้ศึกษาพบว่า หากบุคลากรรับรู้ว่าการพิจารณาเพื่อตัดสินใจให้รางวัลและผลตอบแทนต่างๆ ในองค์กรมีกฎเกณฑ์ที่น่าเชื่อถือ มีความโปร่งใส มีความคงเส้นคงวา มีการพิจารณาจากข้อมูลที่ถูกต้องเหมาะสมเป็นไปตามมาตรฐานทางศีลธรรม ก็จะทำให้บุคลากรรู้สึกว่าได้ตอบแทนอยู่ภายใต้กระบวนการที่เป็นธรรมไม่รู้สึกถูกเอาเปรียบ จะเกิดทัศนคติที่ดีต่อองค์กร เต็มใจที่จะปฏิบัติงานในองค์กร

1.2 ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน จากผลการวิจัยหมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบจะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานสูงด้วย ซึ่งระบบงานที่มีมาตรฐาน มีหลักเกณฑ์ และมีแนวทางปฏิบัติที่ชัดเจน มีระบบความยุติธรรมภายในองค์กรที่ดีจะทำให้พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการปฏิบัติงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของนุชนารถ อยู่ดี (2548 : 103) ที่ได้ศึกษาพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน เนื่องจากระบบเปรียบเสมือนเป็นสภาพแวดล้อมอย่างหนึ่งขององค์กรเป็นตัวกำหนดกระบวนการ หลักเกณฑ์หรือแนวทางในการปฏิบัติต่างๆ ในองค์กร ดังนั้นหากพนักงานรับรู้ว่าการระบบ หลักเกณฑ์ต่างๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้นมีความ

ยุติธรรมก็จะมีคามตั้งใจในการทำงานอย่างเต็มความสามารถ เพราะไม่ต้องคอยกังวลว่าจะมีการเล่นพรรคเล่นพวกหรือผู้บริหารองค์การจะมีอคติต่อพนักงานกลุ่มใดกลุ่มหนึ่ง

1.3 ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานจากผลการวิจัยหมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติกรรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกันสูงจะทำให้มีพฤติกรรมการทำงานสูงด้วย ซึ่งการที่องค์กรมีปฏิสัมพันธ์ที่ดีต่อกันจะทำให้พนักงานรับรู้ เข้าใจ ในการปฏิสัมพันธ์ดังกล่าวทั้งต่อเพื่อนร่วมงานและต่อผู้บังคับบัญชา การปฏิสัมพันธ์ต่อกันนั้นจะทำให้เกิดการช่วยเหลือในการทำงาน มีบรรยากาศที่ดีในการทำงาน ส่งผลให้การทำงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และเกิดประสิทธิผลสูงสุด เช่นเดียวกับงานวิจัยของ พนิดา ทองเงา (2548 : 98) ที่ได้ศึกษาวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์การภายในองค์การของพนักงานด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การและพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานจากหัวหน้างาน เนื่องจากความยุติธรรมในองค์การภายในองค์การนั้นพนักงานสามารถประเมินได้จากวิธีการปฏิบัติที่องค์กรหรือหัวหน้างานซึ่งเป็นผู้ที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากองค์การปฏิบัติต่อตน

1.4 ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน หมายถึง การพนักงานปฏิบัติกรมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนสูงหรือต่ำก็ไม่ส่งผลใดๆกับพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งอาจเกิดจากพนักงานมีการรับรู้ผลตอบแทนที่ไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานจะได้รับเงินเดือนพื้นฐานเท่ากันตามแต่ระดับการศึกษา และในสายการผลิตที่ต้องทำงานหนักและมีสภาพแวดล้อมที่แย่กว่าสายการผลิตอื่น ก็จะได้รับผลตอบแทนเพิ่มขึ้น จึงอาจทำให้พนักงานรับรู้ความยุติธรรมเกี่ยวกับผลตอบแทนอย่างเท่าเทียมกัน ซึ่งไม่สอดคล้องตามหลักทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ ซึ่งภายหลังที่ทฤษฎีดุลยภาพและแบบจำลองของความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนไม่สามารถที่จะอธิบายและทำนายปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความไม่ยุติธรรมได้อย่างสมบูรณ์จึงมีการศึกษาและค้นพบว่าการกระจายผลตอบแทนไม่สำคัญเท่ากับกระบวนการหรือวิธีการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทน (Cropanzano and Randall. 1993 : 3-20) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของผู้วิจัยที่พบว่า ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงาน มาเป็นอันดับแรกของกลุ่มความยุติธรรมในองค์การที่จำแนกในแต่ละด้าน อีกทั้งยังสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้อีกด้วย

สมมติฐานที่ 3 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์การมีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ ดังนี้

3.1 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานและความยุติธรรมในองค์กรไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3.1 ผู้วิจัยตั้งไว้ แต่พบว่าพนักงานปฏิบัติการที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานสูงมีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานต่ำ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของเบญจมาศ ใจนันทิกิจ (2546 : 80) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.2 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพแบบมีสติและความยุติธรรมในองค์กรไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3.2 ผู้วิจัยตั้งไว้ แต่พบว่า กลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติสูงมีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีบุคลิกภาพแบบมีสติต่ำ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นเดียวกับงานวิจัยของพิศาล สระบัว (2550 : 66) ได้ศึกษาวิจัยพบว่า บุคลิกภาพมีความสัมพันธ์กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

3.3 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานและความยุติธรรมในองค์กรไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3.3 ผู้วิจัยตั้งไว้ แต่พบว่า กลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานสูงมีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงานต่ำ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 เช่นเดียวกับงานวิจัยของ นุชนารถ ธาตุทอง (2539) พบว่า นักวิชาการศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์สูงมีพฤติกรรมการทำงานสูงกว่านักวิชาการศึกษาที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ต่ำ

3.4 ปฏิสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานและความยุติธรรมในองค์กรไม่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงาน ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 3.4 ผู้วิจัยตั้งไว้ แต่พบว่า กลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานสูงมีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงานต่ำ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยอนุสรฯ สรรพอุดม (2547 : 72) ได้ศึกษาวิจัย พบว่า แรงจูงใจด้านค่าตอบแทน และสวัสดิการที่มากขึ้นจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมที่ดี องค์กรก็จะเกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด และกลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูงมีพฤติกรรมการทำงานมากกว่ากลุ่มพนักงานปฏิบัติการที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่ำ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย พนิดา ทองเงา (2548 : 96) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรภายในองค์กร การรับรู้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการ ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์กรภายในองค์กรของ

พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการทำงานเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน จากหัวหน้างาน โดยความยุติธรรมในองค์การภายในองค์การจะส่งผลต่อการปฏิบัติพฤติกรรมตามหน้าที่งานของพนักงาน

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน บุคลิกภาพแบบมีสติแรงงูใจภายในในการปฏิบัติงาน แรงงูใจภายนอกในการปฏิบัติงาน ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และด้านระบบ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการได้

จากการวิเคราะห์ พบว่า บุคลิกภาพแบบมีสติเป็นตัวทำนายพฤติกรรมการทำงานที่ดีที่สุดรองลงมา คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ตามลำดับ และแรงงูใจภายนอกในการปฏิบัติงาน อย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยตัวแปรทั้ง 4 ตัว สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ร้อยละ 53 ซึ่งผลการวิจัยดังกล่าวสนับสนุนสมมติฐานที่ 4 ที่ผู้วิจัยได้ตั้งไว้ จากผลงานวิจัยที่แสดงว่า บุคลิกภาพแบบมีสติมีอิทธิพลสูงที่สุดในการทำนายพฤติกรรมการทำงาน เนื่องจากการที่พนักงานมีความเป็นเหตุเป็นผล มีความเป็นระเบียบ มีวินัยในตน จดจ่อในการทำสิ่งใดสิ่งหนึ่ง เพื่อให้บรรลุเป้าหมาย ซึ่งเป็นบุคลิกภาพที่สามารถทำนายผลการปฏิบัติงานได้ โดยในการทำงานของพนักงานหากจะได้ประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานที่ดีได้นั้นควมมีสติในการทำงานก็จัดเป็นสิ่งที่สำคัญ (วัลภา สบายยิ่ง. 2542 : 51) รองลงมา คือ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน ซึ่งแบนดูรา (Bandura. 1986) กล่าวว่า การรับรู้ความสามารถของบุคคลนั้น พัฒนามาจากปัจจัยหลักที่สำคัญคือ หากใครก็ตามมีการรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงานก็จะมีผลต่อความสำเร็จจากการกระทำ (enactive attainment) ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความสามารถของบุคคลมากที่สุด เนื่องจาก ความสำเร็จจากการกระทำนั้นเป็นประสบการณ์ที่บุคคลได้รับโดยตรง และเป็นข้อมูลที่มีความเที่ยงตรงสูง จากผลงานวิจัยสอดคล้องกับงานวิจัยของ ประทีป จินน์ (2539 : บทคัดย่อ) การรับรู้ความสามารถของตนเองของตนด้านการทำงานของนักศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับประสิทธิภาพการทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างมีระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ส่วนตัวแปรที่ 3 ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงาน คือ ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ ซึ่งเชพพาร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton. 1992 : 31) กล่าวว่า โดยทั่วไปบุคคลจะมีความเชื่อว่ากระบวนการที่ยุติธรรม จะก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ยุติธรรม ดังนั้นหากสามารถชี้องค์ประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญของกระบวนการที่ยุติธรรมด้านกระบวนการที่ยุติธรรมได้ ก็มีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ยุติธรรมมากขึ้น ในเป้าหมายด้าน

การมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน และตัวแปรสุดท้ายที่สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานได้ คือ แรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน เนื่องจากการจูงใจภายนอก เช่น รางวัล แรงเสริม การแข่งขัน ความก้าวหน้า หรือกฎข้อบังคับของบริษัท ทำให้มองเห็นจุดหมายและนำไปสู่การแสดงพฤติกรรม สอดคล้องกับงานวิจัยของ จุฑามาศ ปานสมบุญ (นุชรา โพธิ์งาม . 2549 : 119 ; อ้างอิงจาก จุฑามาศ ปานสมบุญ. 2548 : 149) ที่ศึกษา พบว่า ปัจจัยด้านความต้องการความก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันและมีความสัมพันธ์กันในระดับต่ำกับพฤติกรรมการทำงานด้านการออกจากงานของพนักงาน

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในทางปฏิบัติ

จากผลการวิจัยปัจจัยจิตลักษณะ และความยุติธรรมในองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด ผู้วิจัยมีข้อเสนอแนะดังนี้

1. จากผลการศึกษาจิตลักษณะ พบว่า จิตลักษณะมีความสัมพันธ์พฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ ดังนั้น ฝ่ายบุคลากรควรให้ความสำคัญการคัดสรรและคัดเลือกบุคลากรที่จะเข้าร่วมกับองค์กร เพราะจากผลการวิจัย จะเห็นได้ว่า จิตลักษณะ ได้แก่ การรับรู้ความสามารถของตนเองในการทำงาน บุคลิกภาพแบบมีสติ แรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน และแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมทำงาน ซึ่งผู้คัดสรรพนักงานควรประเมินลักษณะบุคลิกภาพของผู้สมัครด้วย ซึ่งวิธีการประเมินควรใช้แบบทดสอบที่สามารถประเมินลักษณะบุคลิกภาพเช่นนี้ได้ เพราะยิ่งถ้าบุคลากรมีจิตลักษณะที่สูงก็จะทำให้ผลการทำงานสูงกว่าบุคลากรมีจิตลักษณะที่ต่ำ แต่ในปัจจุบันองค์กรที่เกี่ยวกับอุตสาหกรรมยานยนต์ใช้แบบทดสอบเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไป และการสัมภาษณ์เท่านั้น

2. จากผลการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พบว่า ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และด้านระบบ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงาน ดังนั้น องค์กรควรมีการปรับปรุงกระบวนการให้พนักงานได้เห็นว่าองค์กรมีความยุติธรรมในขั้นตอนการกำหนดผลตอบแทนและระบบงานต่างๆ ให้มีความโปร่งใส ให้เป็นมาตรฐานมากขึ้น โดยการกำหนดนโยบายเกี่ยวกับการประเมินที่เป็นมาตรฐานเดียวกันและเหมาะสม มีข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้ และสามารถให้พนักงานได้รับรู้และตรวจสอบได้ ยิ่งถ้าพนักงานได้มีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ จะทำให้พนักงานเชื่อถือในองค์กรยิ่งขึ้น รวมถึงส่งผลให้พนักงานมีทัศนคติที่ดีต่อเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมตอบสนองในด้านผลการทำงานที่ดีด้วย

3. องค์กรควรให้ความสนใจและสนใจพนักงานด้วยกิจกรรมต่างๆ ที่ทำให้พนักงานเห็นว่าตัวพนักงานนั้นมีความสำคัญอย่างยิ่งในการจะพัฒนาหรือปรับปรุงพฤติกรรมการทำงานให้ดียิ่งขึ้น โดยให้พนักงานร่วมกันคิดหัวข้อเรื่องที่จะทำ มีการกำหนดเป้าหมาย แผนการทำงาน วิเคราะห์ปัญหา ขั้นตอนการทำงาน รวมถึงผลการดำเนินงาน อย่างมีอิสระ โดยมีผู้บังคับบัญชาเป็นที่ปรึกษา และคอยให้คำแนะนำ รวมทั้งการให้ข้อมูลป้อนกับพนักงานอย่างชัดเจนเพื่อให้เกิดความเข้าใจง่าย พร้อมกับคำเสนอแนะที่ดีกว่ามาตรฐานเดิม ซึ่งจะเป็นการสร้างสิ่งจูงใจกับพนักงานได้ดียิ่งขึ้น นอกจากนี้ปัจจัยสภาพแวดล้อมจากการทำงานที่ถือว่าเป็นแรงจูงใจภายนอกที่สำคัญที่บริษัทควรมีมาตรฐานส่งเสริมจูงใจในเรื่อง เงินเดือน สวัสดิการ ความมั่นคง ปลอดภัยจากการทำงาน เพื่อให้พนักงานทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีความพึงพอใจ

ข้อเสนอแนะสำหรับการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. การศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษาค้นคว้าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ เช่น วัฒนธรรมองค์กร ความฉลาดทางอารมณ์ และภาวะผู้นำ ที่มีความเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงาน เพื่อเป็นประโยชน์ให้กับบริษัทได้รับรู้เกี่ยวกับคุณลักษณะของพนักงาน และนำไปปรับปรุงการคัดสรรพนักงานให้เหมาะสมกับงานที่ทำ เพื่อพัฒนาศักยภาพของพนักงานให้เพิ่มขึ้น พร้อมกับการปรับปรุงนโยบายต่างๆ ให้พนักงานเกิดความพึงพอใจ ส่งผลให้ผลของการทำงานดีขึ้นด้วย

2. การศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในฝ่ายอื่นๆ เพื่อค้นหาปัจจัยที่จะนำไปสู่การพัฒนาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานด้านอื่นๆ ต่อไป เช่น ฝ่ายคุณภาพ หรือฝ่ายบริหารโรงงาน

3. การศึกษาในครั้งต่อไปควรศึกษาวิจัยเชิงทดลองกับพนักงานปฏิบัติการ โดยอาจจะจัดทำโปรแกรมการฝึกอบรมให้พนักงานรับรู้ว่าคุณมีความสามารถในการทำงาน แล้วดูผลการปฏิบัติงานว่าพนักงานมีพฤติกรรมในการทำงานที่เหมาะสมมากขึ้นหรือไม่

บรรณานุกรม

บรรณานุกรม

- กาญจนา เหมะธรร. (2542). *การศึกษาพฤติกรรมการทำงานขอพนักงานสายการผลิต บริษัท สหโมเสค อุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน)*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการแนะแนว). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- กาญจนา นุ้ใจกอง. (2542). *ความสัมพันธ์ระหว่างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการทำงานใน พนักงานปฏิบัติการ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). เชียงใหม่ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่. ถ่ายเอกสาร.
- เกษสุตา ต้นขุน. (2545). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลสมิติเวช สุขุมวิท กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จุฑามาศ ปานสมบุญ. (2548). *ปัจจัยที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานขอพนักงานสายงานปฏิบัติการผลิตของบริษัท วงศ์ไพฑูรย์กรุ๊ป จำกัด(มหาชน)*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- จินตนา พงษ์ศรีทอง. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความพึงพอใจในงาน : ศึกษากรณีการรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย*. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- เต็มศักดิ์ คทวนิช. (2546). *จิตวิทยาทั่วไป*. กรุงเทพฯ : ซีเอ็ดดูเคชั่น.
- ธนวรรณ พริ้งเกษมชัย. (2549). *แรงจูงใจที่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานรถโดยสารประจำทาง จังหวัดขอนแก่น*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ธิดารัตน์ ดีประเสริฐ. (2548). *แรงจูงใจและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษาบริษัทแอมพาส อินดัสตรี จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นฤมล วินิจวงษ์. (2547). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงาน กลุ่มบริษัท INFONET THAILAND*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (ธุรกิจศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- นุชนารถ อยู่ดี. (2548). *ลักษณะบุคลิกภาพเชิงรุก แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ และการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงาน : กรณีศึกษาองค์การเอกชนแห่งหนึ่ง*.

- วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- นุชรา โพธิ์งาม .(2549). *ปัจจัยจูงใจ บุคลิกภาพ และวัฒนธรรมองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรม การปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท อีสต์ เวสต์ สยาม จำกัด*. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- น้ำฝน เพ็ชรดี. (2547). *ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรม และปัจจัยที่เป็นแรงจูงใจในการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา บริษัท เคน แมกซ์ (ประเทศไทย) จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- บัณฑิตวิทยาลัย. (2547). *คู่มือการจัดทำปริญญาบัตรและสารนิพนธ์*. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- เบญจมาภรณ์ มะวิญญร. (2545). *แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานสายงานโรงงานรังสิต*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- เบญจมาศ ใจจั่นนิกิจ. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง วัฒนธรรมองค์การความยุติธรรมในองค์การกับผลการปฏิบัติงาน*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประจักษ์ จงอัศบุญกุล. (2546). *การรับรู้บรรยากาศองค์การและพฤติกรรมการทำงาน กรณีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมกระดาษลูกฟูกแห่งหนึ่ง*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. . (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ประยงค์ มีผล. (2545). *ตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเสื้อผ้าสำเร็จรูป บริษัท ไหมทอง จำกัด กรุงเทพมหานคร*. สารนิพนธ์ กศ.ม. (เอกจิตวิทยาการศึกษา). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. (2535). *จิตวิทยาการบริหารงานบุคคล*. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ศูนย์สื่อเสริมกรุงเทพ.
- ปิยานันท์ จิตรมานะศักดิ์. (2548). *การมอบอำนาจในงาน การรับรู้ความสามารถของตนเองและพฤติกรรมการทำงานของพนักงานธนาคาร : ศึกษาเฉพาะกรณีธนาคารทหารไทย จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.

- เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- ฝ่ายควบคุมคุณภาพ. (2550). Summary Data Problem From Customer. สมุทรปราการ : บริษัท ฮีโน่ มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด. ถ่ายเอกสาร.
- พินิดา ทองเงา. (2548). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร การรับรู้พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้คุณภาพการบริการ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- พวงรัตน์ ทวีรัตน์. (2331). วิธีการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์และสังคมศาสตร์. พิมพ์ครั้งที่ 2. กรุงเทพฯ : สำนักทดสอบทางการศึกษาและจิตวิทยา มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- พิศาล สระบัว. (2550). ความสัมพันธ์ของค่านิยม บุคลิกภาพ และความพึงพอใจในชีวิตความเป็นอยู่ กับประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคสำนักงานใหญ่ กรุงเทพมหานคร. วิทยานิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- ไพลิน ผ่องใส. (2531). การจัดการสมัยใหม่. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วรพจน์ สถิตย์เสถียร. บุคลิกภาพห้าองค์ประกอบกับกลวิธีเผชิญความเครียดของนิสิตปริญญาตรี มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. สารนิพนธ์ กศ.ม. (จิตวิทยาพัฒนาการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- วิภาดา หลวงนา. (2546). อิทธิพลของบรรยากาศองค์กร และความผูกพันต่อองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- วัตรภู อัจฉาญ. (2542). ปัจจัยที่มีผลกระทบต่อประสิทธิผลในการปฏิบัติงานของกองวิชาการ สำนักงานตำรวจแห่งชาติ. วิทยานิพนธ์ ศศ.ม. (รัฐศาสตร์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย, มหาวิทยาลัยรามคำแหง.
- วัลภา สบายยิ่ง. (2542). ปัจจัยด้านการตั้งเป้าหมาย การรับรู้ความสามารถของตนเองและบุคลิกภาพที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของผู้จำหน่ายตรง. วิทยานิพนธ์ วท.ด. (การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.

- เศรษฐา ตันติเดชามงคล. (2546). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความสามารถของตนเอง การสนับสนุนทางองค์การและพฤติกรรมความปลอดภัยของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิต ผลิตภัณฑ์เมลามีนและพลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดสมุทรปราการ*. วิทยานิพนธ์ วท.ม. (จิตวิทยาอุตสาหกรรม). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สาขาวิชาวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. (2540). *เอกสารการสอนชุดวิชา 32304 การบริหารงานบุคคล หน่วยที่ 8-15*. พิมพ์ครั้งที่ 22. กรุงเทพฯ : สำนักพิมพ์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สิทธิโชค สุนทรโสภาส. (2547, ธันวาคม). *การศึกษาสภาพแวดล้อมการทำงานในอุตสาหกรรม*. วารสารพระจอมเกล้าลาดกระบัง 12(3) : 61-67.
- สุทธิพงษ์ เอี่ยมศิริ. (2547). *ความผูกพันของลูกจ้างรับเหมาค่าแรงต่อองค์การผู้ว่าจ้าง ศึกษาเฉพาะกรณี บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ แมนแฟคเจอร์ริง (ประเทศไทย) จำกัด*. วิทยานิพนธ์. คณะสังคมสงเคราะห์ศาสตร์ (พัฒนาแรงงานและสวัสดิการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์. ถ่ายเอกสาร.
- สุพิชญา อรุณวงษ์. (2550). *ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพ ปัจจัยจูงใจ และความผูกพันต่อองค์การที่มีผลต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานบริษัท วิศวกรรม จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อนุสร ธรรมพุดม. (2547). *ปัจจัยจูงใจที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัท ดี คอมพิวเตอร์ จำกัด*. สารนิพนธ์ บธ.ม. (การจัดการ). กรุงเทพฯ : บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ. ถ่ายเอกสาร.
- อรพินท์ ชูชม. (2547). *พฤติกรรมมนุษย์และสังคมเกี่ยวกับการจัดการสิ่งแวดล้อมอุตสาหกรรม*. กรุงเทพฯ : บัณฑิตศึกษา (วิทยาศาสตร์สุขภาพ). มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- อรพินท์ ชูชม อัจฉรา สุขารมณและวิลาสลักษณ์ ชวัลลีย์. (2542). *การพัฒนาแบบวัดแรงจูงใจภายใน*. กรุงเทพฯ : สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ.
- Adams, J.S. (1965). "Inequity in Social Exchange" *Advances in Experimental Social Psychology* 2. : 276-299.
- Albert Bandura. (1977). *Social Learning theory*. USA : Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.
- Albert Bandura. (1986). *Social foundations of thought*. USA : Prentice-Hall, Inc., Englewood Cliffs, New Jersey.

- Colquitt, J. A.; Conlon, D. E.; Wesson, M. J.; Porter, C. O. L. H.; and Yee Ng, K. (2001)
 "Justice at the Millennium: A Meta-Analysis Review of 25 Years of Organizational
 Justice Research". *Journal of Applied Psychology*. : 425-445.
- Costa, P.T, Jr & McCrae, R.R. (1992). *Revised NEO Personality Inventory and NEO
 Five-Factor Inventory*. Professional Manual, Psychological Assessment Resources.
 Odessa, FL.
- Cropanzano, T., and Randall, M. (1993). Injustice and Work Behavior: A Historical Review in
 Justice in the Workplace, *In Approaching Fairness in Human Resource
 Management*. : 3-20. Edited by Cropanzano, R. Hillsdale: Lawrence Erlbaum.
- Evans, R. I. (1989). *The Man and His Ideas: A Dialogue*. New York: Greenwood Press, Inc.
- Folger, R and Cropanzano, R. (1998). *Organizational Justice and Human Resource
 Management*. California: Sage.
- Gordon, J. R. 1999. *Organizational Behavior: A Diagnostic Approach*. 6th ed. New Jersey:
 Prentice-Hall, Inc.
- Greenberg, J. (1987). "A taxonomy of Organizational Justice Theories" *Academy of
 Management Journal*. : 9-22.
- Greenberg, J. (1990). "Organizational Justice: Yesterday, Today and Tomorrow." *Journal of
 Management*. : 399-423.
- Greenberg, J. (1993). "Stealing in the Name of Justice: Informational and Interpersonal
 Moderators of Thefts Reactions to Underpayment inequity." *Organizational
 Behavior & Human decision Processes*. : 81-103.
- John, G. (1996). *Organizational Behavior: Understanding and Managing Life at Work*. 4th
 ed. New York: Harper Collins College.
- Kreitner, R. and A. Kinicki. 2001. *Organizational Behavior*. 5th ed. New York: McGraw-Hill
 Companies, Inc.
- Leventhal, G. S. (1980). "What should be done with Equity Theory? New Approaches to the
 study of Fairness in Social Relationship." *In Social Exchange: Advance in Theory
 and Research*. : 27-55. Edited by Gergen, K. J.; Greenberg, M. S.; and
 Willis, R. H. New York: Plenum Press.

- Moorman, R. H.(1991). *"Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors: Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship?."* *Journal of Applied Psychology*. : 845-855.
- Mowday, R. T. (1991).*"Equity Theory Predictions of Behavior in Organization."* In *Motivation and Work Behavior*. pp. 91-114. Edited by Steers and Porter. New York: Mc Graw-Hill.
- Sandri. Golnaz & Robertson Ivan T. (1993). *Self-efficacy and Work-related Behavior : A Review and Meta-analysis. Applied Psychology : An International Review*. 42 (2) : 139-152
- Schultz, D. P. and E. S. Schultz. 2001. *Psychology and Work Today*. 8th ed. New Jersey: Prentice-Hall, Inc.
- Sheppard, H.B., Lewicki, R. J.; and Minton, J.W. 1992. *Organizational Justice (The Search for Fairness in the Workplace)*. United States: Macmillan, Inc.

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ตรวจสอบความเที่ยงตรงของแบบสอบถาม

- | | |
|----------------------------------|--|
| 1. อาจารย์ ดร.สุภาพร ณะชานนท์ | สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 2. อาจารย์ ดร.ยุพธนา ไชยจุลกุล | สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์
มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ |
| 3. อาจารย์ ดร.ศยามล เอกะกุลนันต์ | ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ |
| 4. คุณศุภชัย รุ่งเรืองวุฒิกุล | ผู้จัดการส่วนผลิต
บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง(ประเทศไทย) จำกัด |
| 5. คุณวรรณยุทธ พุ่งโพธิ์แดง | ผู้จัดการหน่วยงาน (รักษาการ)
บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง(ประเทศไทย) จำกัด |

ภาคผนวก ข

คำอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่น ของแบบสอบถามเรื่อง
“ปัจจัยจิตลักษณะและความยุติธรรมในองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับ
พฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ”

ค่าอำนาจจำแนก และความเชื่อมั่นของแบบสอบถามเรื่อง “ปัจจัยจิตลักษณะ และความยุติธรรมในองค์กร ที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติการ”

ตาราง 13 แสดงค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดพฤติกรรมการทำงานของพนักงานปฏิบัติ

คำถาม	ค่าอำนาจจำแนก
1. ท่านทำงานช้ากว่าเวลาตามแผนการผลิต	.53
2. ท่านไม่เคยผลิตชิ้นส่วนเสีย	.46
3. ท่านเคยทำงานสลับขั้นตอนการทำงาน	.37
4. ท่านผลิตชิ้นส่วนได้จำนวนตามแผนการผลิตทุกวัน	.33
5. ท่านทำงานตามขั้นตอนการทำงานอย่างเคร่งครัด	.40
6. ท่านไม่เคยปรับปรุงการทำงานให้ดีขึ้นเลย	.48
7. ท่านมักแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากการทำงานทันทีที่พบ	.65
8. ท่านร่วมกิจกรรมของบริษัทเกี่ยวกับการปรับปรุงการผลิตให้ดีขึ้นทุกครั้ง	.72
9. ท่านพัฒนาปรับปรุงการผลิตให้ดีขึ้นเสมอ	.58
10. ท่านไม่เคยระมัดระวังการหยิบชิ้นส่วนในขณะทำงาน	.36
11. ท่านทำงานไปเรื่อยๆ โดยไม่สนใจแผนการผลิต	.57
12. ท่านไม่เคยเร่งรีบทำงานให้เสร็จตามแผนการผลิต	.68
13. เพื่อนร่วมงานไม่สามารถทำงานได้ เนื่องจากรองานจากท่านเสมอ	.55
14. ท่านผลิตชิ้นส่วนไม่ทันตามเวลา ต้องร้องขอให้หัวหน้าช่วยเสมอ	.54
15. ท่านผลิตชิ้นส่วนที่มีคุณภาพดีทุกชิ้น	.62
16. ท่านไม่เคยซ่อมแซมหรือแก้ไขชิ้นส่วนที่เกิดจากการผลิตของท่าน	.42

ตาราง 13 (ต่อ)

คำถาม	ค่าอำนาจจำแนก
17. ท่านผลิตชิ้นส่วนได้ตามมาตรฐานของบริษัท	.66
18. ท่านเคยทำงานข้ามขั้นตอนนี้	.41
19. ท่านทำงานครบทุกขั้นตอน โดยไม่มีหัวหน้ามาคอยสั่งให้ทำ	.39
20. ท่านไม่สนใจว่าจะทำงานได้ตามมาตรฐานหรือไม่ ขอเพียงให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด	.52

$$\alpha \text{ (ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น แบบแอลฟา ของ ครอนบัค)} = .90$$

ตาราง 14 แสดงค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น ของการรับรู้ความสามารถของตนเอง
ในการทำงาน

คำถาม	ค่าอำนาจจำแนก
1. ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถทำงานตามขั้นตอนที่บริษัทกำหนดไว้ได้	.61
2. ท่านไม่มั่นใจว่าท่านจะสามารถผลิตชิ้นส่วนได้ตามเวลาของแผนการผลิต	.64
3. เมื่อลงมือทำงาน ท่านสามารถทำงานให้เสร็จได้เสมอ	.61
4. ท่านไม่มั่นใจว่าจะจัดการปัญหาที่เกิดขึ้นในขณะทำงาน	.39
5. ท่านมั่นใจว่าความสามารถของท่านเพียงพอกับงานที่ทำ	.72
6. ท่านไม่มั่นใจว่าท่านจะผลิตชิ้นส่วนได้จำนวนตามแผนการผลิต	.50
7. ท่านไม่มั่นใจว่าท่านจะทำงานที่ยากได้	.48
8. ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถทำงานได้ทุกตำแหน่ง	.53
9. ท่านมั่นใจว่าท่านสามารถปรับปรุงขั้นตอนการทำงานได้ดีกว่าเดิม	.25
10. ท่านเชื่อว่าท่านสามารถผลิตชิ้นส่วนให้มีคุณภาพดีกว่ามาตรฐานได้	.31

$$\alpha \text{ (ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น แบบแอลฟา ของ ครอนบัค)} = .81$$

ตาราง 15 แสดงค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น ของบุคลิกภาพแบบมีสติ

คำถาม	ค่าอำนาจจำแนก
1.เมื่อทำสิ่งใดท่านจดจ่อในสิ่งที่ทำ	.43
2.ท่านชอบคิดเรื่องอื่นๆในขณะที่ทำงาน	.32
3.ท่านมาทำงานตรงตามเวลา	.72
4. ท่านไม่ใช่คนที่มีระเบียบแบบแผน	.33
5. ท่านพยายามทำงานที่ได้รับมอบหมายอย่างเต็มที่	.69
6.ท่านมักเสียเวลานานกว่าจะเริ่มงานอย่างจริงจัง	.43
7. ท่านสามารถควบคุมตนเองได้เป็นอย่างดีในการทำงานให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด	.59
8.ท่านไม่เคยจัดระเบียบตนเองได้เลย	.56
9.เมื่อท่านมีปัญหาเกี่ยวกับเพื่อนร่วมงาน ท่านจะไม่สามารถทำงานได้สำเร็จ	.19
10. ท่านเป็นคนมีวินัยในตนเองสูง	.37

α (ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น แบบแอลฟา ของ ครอนบัค) = .79

ตาราง 16 แสดงค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น ของแรงจูงใจภายในในการปฏิบัติงาน

คำถาม	ค่าอำนาจจำแนก
1.ท่านอยากเรียนรู้งานที่ทำอยู่เสมอ	.50
2.ท่านชอบทำงานที่ท้าทายความสามารถ	.39
3.ท่านไม่ชอบทำงานแปลกๆใหม่ๆ	.50
4.ท่านต้องการทำงานที่ง่ายมากกว่างานที่ใช้ความสามารถอย่างเต็มที่	.39
5.ท่านชอบงานที่เปิดโอกาสให้ท่านแสดงความคิดแปลกๆใหม่ๆ	.44
6.ท่านทำงานเพื่อให้ผ่านพ้นไปวันๆหนึ่ง	.75
7.ท่านมีความสนใจอยากเรียนรู้งานทุกขั้นตอนในงานของตนเอง	.46
8.เมื่อได้รับมอบหมายงานให้ทำงานท่านมักจะเริ่มงานทันที	.76
9.ท่านชอบทำงานง่ายๆ	.40
10.ท่านชอบทำงานด้วยความคิดของตนเอง	.72

α (ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น แบบแอลฟา ของ ครอนบัค) = .82

ตาราง 17 แสดงค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น ของแรงจูงใจภายนอกในการปฏิบัติงาน

คำถาม	ค่าอำนาจจำแนก
1.ท่านต้องการทำงานที่มีโบนัสมาก	.82
2.ท่านต้องการทำงานในที่ที่มีหัวหน้าคอยตรวจตราอย่างเข้มงวด	.52
3. งานที่ไม่ได้รับค่าตอบแทน ท่านจะไม่รับทำงานนั้น	.75
4. ท่านจะตั้งใจทำงานถ้าได้รับเงินพิเศษ	.44
5.ท่านพอใจสภาพแวดล้อมที่มีอากาศถ่ายเทดี	.46
6.ท่านไม่พอใจอุปกรณ์การทำงานที่มีสภาพเก่าชำรุด	.56
7. ท่านต้องการได้รับคำชมเชยจากหัวหน้าในการทำงาน	.78
8. ท่านชอบทำงานที่มีการยกย่อง	.53
9.ท่านทำงานได้แม้ว่าสภาพแวดล้อมจะมีเสียงดังมาก	.46
10.ท่านไม่ต้องการให้มีการอบรมพนักงานเพื่อเพิ่มพูนทักษะ	.26
α (ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น แบบแอลฟา ของ ครอนบัค) = .86	

ตาราง 18 แสดงค่าอำนาจจำแนก (r) และค่าความเชื่อมั่น ของความยุติธรรมในองค์กร

คำถาม	ค่าอำนาจจำแนก
ด้านผลตอบแทน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ = .78	
1. ท่านรับรู้ว่าคุณค่าตอบแทนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับงานที่ท่านทำอยู่	.61
2. ท่านได้ผลตอบแทนในการทำงานล่วงเวลาไม่คุ้มค่ากับเวลาที่เสียไป	.48
3. ท่านได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือน ในอัตราใกล้เคียงกับที่คาดหวังไว้	.36
4. ผลตอบแทนที่ท่านได้รับ ไม่คุ้มค่ากับความเครียด และแรงกดดันที่ท่านได้รับจากการทำงาน	.67
5. เงินเดือนที่ท่านได้รับอยู่ในปัจจุบันเหมาะสมกับตำแหน่ง และหน้าที่ที่รับผิดชอบ	.59
6. ผลตอบแทนต่างๆ ที่ได้รับจากการทำงานมีความยุติธรรม เหมาะสมกับทักษะและประสบการณ์ของท่าน	.40
7. ท่านรู้ว่าองค์กรพิจารณาผลตอบแทนแก่พนักงานโดยคำนึงถึงการขาด ลา มาสาย มากกว่าผลการทำงาน	.31
8. ท่านควรได้รับผลตอบแทนต่างๆจากการทำงานมากกว่าที่ได้รับปัจจุบัน	.46

ตาราง 18 (ต่อ)

คำถาม	ค่าอำนาจจำแนก
ด้านกระบวนการ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ = .83	
1.ท่านรับรู้ว่าคุณสามารถแสดงความคิดเห็นในขั้นตอนการทำงานได้อย่างเท่าเทียมกับคนอื่น	.45
2.ท่านไม่เคยรับรู้ขั้นตอนการทำงานทั้งหมดของสายการผลิตของท่าน	.49
3.องค์กรของท่านมีเกณฑ์มาตรฐานในการประเมินผลการทำงาน	.51
4.องค์กรของท่านไม่ได้อธิบายกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการให้ผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างชัดเจน	.52
5.ท่านมั่นใจว่าผลการตัดสินใจในการปรับเงินเดือนภายในองค์กร มาจากกระบวนการพิจารณาที่โปร่งใส	.52
6.ท่านไม่แน่ใจว่า องค์กรประเมินผลการทำงานของท่าน โดยมีข้อมูลที่ถูกต้อง แม่นยำ และเพียงพอ	.68
7.ท่านไม่สามารถดูผลการประเมินผลการทำงานของท่านได้	.71
8.กระบวนการตัดสินใจในเรื่องผลการตอบแทนมักจะจำกัดอยู่ในกลุ่มผู้บริหาร	.59

ตาราง 18 (ต่อ)

คำถาม	ค่าอำนาจจำแนก
ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ = .79	
1.ท่านรับรู้ว่าคุณลักษณะของท่านให้ความเคารพในสิทธิการทำงานของผู้อื่นอย่างเท่าเทียมกัน	.56
2.ท่านรับรู้ว่าคุณไม่เคยได้รับเกียรติจากหัวหน้า	.72
3.เมื่อเกิดข้อผิดพลาดจากการทำงาน หัวหน้าจะอธิบายเหตุผลให้ท่านนำไปแก้ไข	.55
4.หัวหน้าของท่านสามารถให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน และเพียงพอแก่ท่านเท่าเทียมกับเพื่อนร่วมงาน	.57
5.เมื่อท่านซักถามข้อสงสัยจากการทำงาน หัวหน้ามักบ่นเบี่ยงและไม่ยอมชี้แจงข้อมูลที่ชัดเจน	.63
6.ท่านรับรู้ว่าคุณมีอคติต่อท่านมากกว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น	.48
7.หัวหน้าของท่านปฏิบัติต่อท่านด้วยความสุภาพอ่อนโยน	.39
8.ท่านรับรู้ว่าคุณลักษณะของท่านแสดงความห่วงใยกับพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกันโดยไม่มีข้อยกเว้น	.18

ตาราง 18 (ต่อ)

คำถาม	ค่าอำนาจจำแนก
ด้านระบบ มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ = .72	
1.ท่านรับรู้ว่ามีบริษัทของท่านยกเว้นกฎข้อบังคับบางข้อให้แก่พนักงานกลุ่มอื่น	.55
2.ท่านรับรู้ว่ามีบริษัทได้ประกาศให้พนักงานรับรู้ทั่วกันเกี่ยวกับกฎระเบียบการแต่งกายทางบริษัท	.51
3.ท่านรับรู้ข้อมูลข่าวสารต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานอย่างทั่วถึงและเท่าเทียมกัน	.48
4.ในองค์กรของท่านมีระบบในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับพนักงานโดยปราศจากอคติ	.56
5.ท่านได้รับการปลูกฝังจากองค์กรว่า ความยุติธรรมเป็นสิ่งที่สำคัญอย่างมากในการดำเนินงานภายในองค์กร	.20
6.กฎระเบียบการแต่งกายได้รับข้อยกเว้นเฉพาะบางฝ่าย	.47
7.องค์กรของท่านไม่มีนโยบายในการรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน เกี่ยวกับการแบ่งสรรผลตอบแทนประจำปี	.29
8.ท่านรับรู้ว่ามีองค์กรนำกฎระเบียบ และมาตรการต่างๆ มาใช้อย่างยุติธรรม	.28
α (ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น แบบแอลฟา ของ ครอนบัค) = .86	

ประวัติย่อผู้วิจัย

ประวัติย่อผู้วิจัย

ชื่อ ชื่อสกุล	นางสาวเบญจวรรณ โทประเสริฐ
วันเดือนปีเกิด	ธันวาคม พ.ศ.2524
สถานที่เกิด	จ.ฉะเชิงเทรา
สถานที่อยู่ปัจจุบัน	บ้านเลขที่ 62 หมู่ 11 ต.คลองหลวงแพ่ง อ.เมือง จ.ฉะเชิงเทรา 24000
ตำแหน่งหน้าที่การงานปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ดูแลชิ้นส่วนที่นำเข้าจากต่างประเทศ
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ฮีโน่มอเตอร์ส แมนูแฟคเจอริ่ง (ประเทศไทย) จำกัด
ประวัติการศึกษา	
พ.ศ.2541	มัธยมศึกษาตอนปลาย (ม.6) โรงเรียนเบญจมราชรังสฤษฎิ์ จ.ฉะเชิงเทรา
พ.ศ.2545	ปริญญาตรีศิลปศาสตรบัณฑิต สาขาการจัดการทั่วไป สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา กรุงเทพฯ
พ.ศ.2551	ปริญญาโทวิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต การวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ประยุกต์ สถาบันวิจัยพฤติกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ กรุงเทพฯ