

การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัย/สร้างสรรค์
ระดับปริญญาตรี ระดับชาติ ครั้งที่ 4 ประจำปี 2558

**The National Undergraduate Research
and Innovation Colloquium on Management 2015**



“วิจัยก้าวหน้า เพื่อธุรกิจไทยยั่งยืน”
*“Inspiring Ideas
for Continuous Business
Development”*

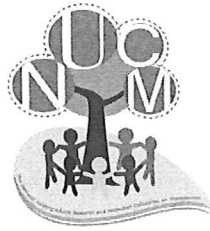
The National
Undergraduate Research
and Innovation Colloquium
on Management 2015

NUCM 2015

Faculty of Commerce and Management
PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY, TRANG CAMPUS

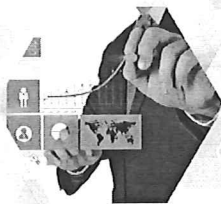
ณ คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

www.nucm.trang.psu.ac.th



การประชุมวิชาการและเสนอผลงานวิจัย/สร้างสรรค์
ระดับปริญญาตรี ระดับชาติ ครั้งที่ 4 ประจำปี 2558

The National Undergraduate Research
and Innovation Colloquium on Management 2015



ณ คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ
มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

The National
Undergraduate Research
and Innovation Colloquium
on Management 2015

NUCM 2015

Faculty of Commerce and Management
PRINCE OF SONGKLA UNIVERSITY, TRANG CAMPUS

รายนามผู้ทรงคุณวุฒิในการวิพากษ์ผลงานวิจัย/สร้างสรรค์

1. กลุ่มสาขาบริหารธุรกิจ
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวัต ลิ้มปัทมชัยกุล
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา
2. กลุ่มสาขาวิชาการตลาด
ผศ. ดร. ศิวฤทธิ์ พงศกรรังศิลป์
สำนักวิชาการจัดการ มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์
3. กลุ่มสาขาวิชาการจัดการการท่องเที่ยว
รองศาสตราจารย์ ดร.เทิดชาย ช่วยบำรุง
คณะกรรมการจัดการการท่องเที่ยว สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์
ดร.เมธาวี ว่องกิจ
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์
4. กลุ่มสาขาวิชาการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศ
คุณศวิต กาสุริยะ
หน่วยวิจัยสารสนเทศ ศูนย์เทคโนโลยีอิเล็กทรอนิกส์และคอมพิวเตอร์แห่งชาติ (NECTEC)
5. กลุ่มสาขาวิชาการบัญชี
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อรุช คงรุ่งโชค
คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสุราษฎร์ธานี
6. กลุ่มสาขาวิชาการจัดการรัฐกิจและวิสาหกิจ/รัฐประศาสนศาสตร์
ดร.ธนวัต สุวรรณวงศ์
มหาวิทยาลัยราชภัฏสงขลา
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุวิทย์ จันทร์เพชร
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ปรารธนา หลีกภัย
อาจารย์สุชานุช พันธนียะ
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง
7. กลุ่มสาขาวิชาศิลปะการแสดงและการจัดการ
รองศาสตราจารย์ฉันทนา เอี่ยมสกุล
สาขาการละคร คณะศิลปกรรมศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ศุภชัย จันทรสวรรณ
คณบดีคณะศิลปนาฏดุริยางค์ สถาบันบัณฑิตพัฒนศิลป์ กระทรวงวัฒนธรรม
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.อนุกุล โรจนสุขสมบูรณ์
คณะศิลปกรรมศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
อาจารย์สมโภชน์ เกตุแก้ว
คณะพาณิชยศาสตร์และการจัดการ มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์ วิทยาเขตตรัง

ความยุติธรรมในองค์การของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 1

Organizational Justice of Nakhon Ratchasima Revenue Office1

วรรณิ์ เทียมรัตน์¹ ธัญญวัฒน์ ชันแก้ว¹ และเฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน²

Wannee Tiamratana¹ Tanyawat Khankaew¹ and Chalermchai Kittisaknawin²

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนและความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 1 (2) เปรียบเทียบความยุติธรรมในองค์การของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 1 ตามปัจจัยส่วนบุคคลกับ (3) เปรียบเทียบความยุติธรรมในองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 1 ตามปัจจัยเกี่ยวกับงาน โดยใช้วิธีวิจัยเชิงปริมาณโดยมีแบบประเมินความยุติธรรมในองค์การที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพว่ามีความเชื่อถือได้เป็นเครื่องมือในการรวบรวมข้อมูล บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 1 จำนวน 123 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน การทดสอบค่าที และการวิเคราะห์ความแปรปรวนทางเดียว

ผลการวิจัยพบว่า(1)บุคลากรมีระดับความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนและความยุติธรรมด้านกระบวนการในระดับปานกลาง(2) ปัจจัยส่วนบุคคลของบุคลากรที่แตกต่างกันมีความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน (3) ปัจจัยที่เกี่ยวกับงานของบุคลากรที่แตกต่างกันมีความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน

คำสำคัญ: ความยุติธรรมในองค์การ, ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน, ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ

Abstract

The objective of this research to study (1) Distributive Justice and Procedural Justice of Nakhon Ratchasima1 Revenue office. (2) Comparison between individual factors and Organizational Justice of Nakhon Ratchasima1 Revenue office. (3) Comparison between task factors and Justice Organization of Nakhon Ratchasima1 Revenue office. This research using Quantitative research methods were collect data from 123 officers of Nakhon Ratchasima1 Revenue office. Data were analyzed: statistics, average, standard deviation, t-test and one-way ANOVA.

The research found that: (1) Distributive Justice and Procedural Justice of Nakhon Ratchasima1 had moderate level. (2) Individual factors are difference had Distributive Justice and Procedural Justice are not difference. (3) Task factors are difference had Distributive Justice and Procedural Justice are not difference.

Keyword: Organizational Justice, Distributive Justice, Procedural Justice

1 นักศึกษาปริญญาตรี คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

2 ผู้ช่วยศาสตราจารย์ประจำคณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

คำนำและวัตถุประสงค์

ความยุติธรรมในองค์การเป็นปัจจัยสำคัญอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อความสำเร็จขององค์การทั้งองค์การภาครัฐ องค์การภาคธุรกิจและองค์การภาคเอกชน (เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน, 2555) บุคลากรในองค์การทุกคนพึงจะได้รับ ความยุติธรรมทั้งจากเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชารวมทั้งจากองค์การที่ลงทุนให้ทั้งความรู้ ความสามารถ และแรงกาย แรงใจ ท่วมเท่างานเพื่อให้องค์การ บุคลากรสามารถรับรู้ความยุติธรรมโดยมักเปรียบเทียบระหว่างตนเองกับเพื่อนร่วม งานจากสิ่งที่ทุ่มเทให้กับองค์การกับสิ่งที่เขาได้รับตอบแทน เพราะความยุติธรรมไม่สามารถมองเห็นเป็นรูปธรรมได้ แต่ สามารถรู้สึกและสัมผัสได้จากการกระทำของคนรอบข้าง หรือผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน หากรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความ ยุติธรรม มีแต่คนเอาใจเอาเปรียบ บุคลากรจะหาทางหรือวิธีการที่จะทำให้ลดประสิทธิภาพในการทำงานของตนเองลง เพื่อให้รู้สึกว่าได้รับการตอบแทน การปฏิบัติเท่าเทียมกับเพื่อนร่วมงานในระดับเดียวกัน ซึ่งส่งผลเสียในหลาย ๆ ด้านต่อ องค์การ นอกจากจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานแล้ว ยังส่งผลต่อปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์การอีกด้วย

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) และความ ยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ (Procedural Justice) ของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 1 มีอำนาจหน้าที่ ในการตรวจสอบและจัดเก็บภาษีในท้องที่ที่รับผิดชอบ เป็นหน่วยงานที่จัดเก็บรายได้ให้แก่รัฐบาล และต้องแบกรับภาระงาน ที่หนักและเครียดอยู่ตลอดเวลา จึงมีคำถามที่น่าสนใจว่า บุคลากรในหน่วยงานนี้มีการรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การเป็น อย่างไร ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยเกี่ยวกับงานที่แตกต่างกันของบุคลากรหน่วยงานนี้มีการรับรู้ถึงความยุติธรรมใน องค์การแตกต่างกันหรือไม่ อย่างไร เพราะผลการวิจัยจะเป็นการจุดประกายให้ผู้บริหารและผู้ที่เกี่ยวข้องนำไปใช้พัฒนา เพื่อประโยชน์แก่บุคลากร หน่วยงานและประเทศ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนและ ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการของ สำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 1
2. เพื่อเปรียบเทียบความยุติธรรมในองค์การของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 1 ตามปัจจัยส่วนบุคคล
3. เพื่อเปรียบเทียบความยุติธรรมในองค์การของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 1 ตามปัจจัย เกี่ยวกับงาน

วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรในการศึกษาครั้งนี้คือ บุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 1 จำนวน 177 คน กลุ่มตัวอย่าง ของการวิจัยนี้ ผู้วิจัยคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตร Yamane (1967) กำหนดค่าความคลาดเคลื่อนเท่ากับ .05 ได้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 123 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลคือแบบประเมินที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพคือความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) และความเชื่อถือได้ (reliability) แล้ว ประกอบด้วยแบบประเมินความยุติธรรมในองค์การของเฉลิม ชัย กิตติศักดิ์นาวิน (2554) ใช้มาตราวัด 7 ระดับของลิเคิร์ต (7-point Likert scale) แบบประเมินความยุติธรรมในองค์การ ด้านผลตอบแทน มีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.977 และแบบประเมินความยุติธรรมในองค์การมีค่าความเชื่อถือได้เท่ากับ 0.941

การวิเคราะห์ข้อมูลประกอบด้วย การวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ค่าคะแนนเฉลี่ย (\bar{X}) ค่าเบี่ยงเบน มาตรฐาน ($S.D.$) และค่าร้อยละ (percentage) เพื่อใช้บรรยายลักษณะส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง การทดสอบ สมมติฐานระหว่างค่าเฉลี่ย 2 กลุ่ม โดยใช้ค่าที (t-test) ทดสอบความแตกต่างของค่าเฉลี่ยคะแนนตัวแปร การทดสอบค่า เฉลี่ยที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป โดยใช้วิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทิศทางเดียว (One-way ANOVA)

ผลการวิจัย

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเพื่อตรวจสอบวัตถุประสงค์แรก พบว่า ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.36$, $SD = .99$) และความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการอยู่ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 4.40$, $SD = .95$)

การตรวจสอบวัตถุประสงค์ที่สองเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยส่วนบุคคลกับความยุติธรรมในองค์การของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกัน (ประกอบด้วย เพศ อายุและระดับการศึกษา) มีความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนและความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน

การตรวจสอบวัตถุประสงค์ถัดไปเพื่อเปรียบเทียบปัจจัยเกี่ยวกับงานกับความยุติธรรมในองค์การของสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา พบว่า ปัจจัยเกี่ยวกับงานแตกต่างกัน (ประกอบด้วย ตำแหน่งงาน ประเภทตำแหน่ง ระดับตำแหน่ง ประเภทการจ้าง เงินเดือน ประสิทธิภาพการทำงานทั้งหมดและประสิทธิภาพทำงานกับกรมสรรพากร) มีความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนและความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน

การอภิปรายผล

ผลการวิจัยนี้พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยที่เกี่ยวกับงานที่แตกต่างกัน มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนและความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน สอดคล้องกับงานวิจัยของรุ่งนภา สีทะ (2554:100) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์” พบว่า เพศและระดับตำแหน่งที่แตกต่างกันมีความยุติธรรมด้านการแบ่งปัน และด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน อรุโณทัย เฝ้าไฟ (2554: 96) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมและความผูกพันในองค์การของข้าราชการในศูนย์ราชการ จังหวัดนครปฐม” พบว่าอายุที่ต่างกันมีความยุติธรรมในองค์การ คือ ความยุติธรรมการแบ่งปัน ความยุติธรรมในการปฏิบัติไม่แตกต่างกัน ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา (2543: 106) การศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง” พบว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาที่แตกต่างกันมีระดับความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนไม่แตกต่างกัน สิริลักษณ์ ตามวงษ์วาน (2554: 99) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษา : โรงไฟฟ้าเอกชนขนาดเล็กในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา” พบว่า ตำแหน่งงานและประสิทธิภาพการทำงานทั้งหมดที่ต่างกัน มีความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการไม่แตกต่างกัน อักษรภาค เครือสุวรรณ (2553) ศึกษาเรื่อง “ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในองค์การ และความยุติธรรมในองค์การ กรณีศึกษา: กรมทางหลวงชนบท (ส่วนกลาง) กระทรวงคมนาคม” พบว่า ข้าราชการ พนักงานและลูกจ้างที่มีรายได้แตกต่างกันมีความยุติธรรมในองค์การไม่แตกต่างกัน

ข้อเสนอแนะ

จากการวิจัยครั้งนี้ผลการศึกษาและสรุปผลการวิจัยแสดงให้เห็นทราบถึงความยุติธรรมในองค์การ ด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการของบุคลากรสำนักงานสรรพากรพื้นที่นครราชสีมา 1 เพื่อนำผลการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลพื้นฐานในการปรับปรุงการปฏิบัติงานต่างๆในองค์การให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานมากขึ้น นอกจากนี้ยังเป็นแนวทางในการพัฒนาการบริหารงานขององค์การ เมื่อบุคลากรมีผลการทำงานที่มากขึ้น มีประสิทธิภาพในตนเองมากขึ้น ก็ส่งผลต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผล ขององค์การมากยิ่งขึ้นตามไปด้วย เพราะบุคลากรจะทุ่มเท เต็มที่กับการทำงานเพื่อองค์การก็ต่อเมื่อบุคลากรรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรม

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป ควรมีการศึกษาความยุติธรรมในองค์การของสำนักงานสรรพากรในพื้นที่อื่นๆ ทั้งในระดับภูมิภาคและส่วนกลาง และศึกษาในด้านอื่น ๆ เพิ่มขึ้น เช่น ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อที่จะเป็นการศึกษาอย่างครอบคลุมมากยิ่งขึ้น และควรมีการศึกษาเปรียบเทียบกับองค์การอื่นหรือองค์การเอกชน เพื่อเปรียบเทียบความยุติธรรมในองค์การ ในหน่วยงานที่มีบริบทและหน้าที่ที่แตกต่างกัน

เอกสารอ้างอิง

- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน.(2555).*ความยุติธรรมในองค์การ: ปัจจัยสำคัญที่องค์กรไม่อาจมองข้าม*.
วารสารรัฐประศาสนศาสตร์ มหาวิทยาลัยราชภัฏนครปฐม ปีที่ 4 ฉบับที่ 1 (พฤษภาคม-สิงหาคม 2555)
หน้า 96-113.
- ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา. *ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ :
ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง* วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์, 2543.
- รุ่งนภา สีทะ. *ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานกิจการ
สตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์*
วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตร์มหาบัณฑิต สาขารัฐประศาสนศาสตร์ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศิลปากร, 2554.
- สิริลักษณ์ ตามวงษ์วาน. *ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
กรณีศึกษา : โรงไฟฟ้าเอกชนขนาดเล็กในเขตอำเภอบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจ
มหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร, 2554.
- อรุณทัย เผ่าไฟ. *ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมและความผูกพันในองค์การของข้าราชการในศูนย์ราชการ จังหวัด
นครปฐม* วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการประกอบการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัย
ศิลปากร, 2554.
- อักษรารักษ์ เครือสุวรรณ. *ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงาน บรรยากาศในองค์การ และความยุติธรรมใน
องค์การ กรณีศึกษา: กรมทางหลวงชนบท (ส่วนกลาง) กระทรวงคมนาคม*
วิทยานิพนธ์การจัดการมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการทรัพยากรมนุษย์ บัณฑิตวิทยาลัย
มหาวิทยาลัยบูรพา, 2553.