ผลการประเมินคุณภาพวารสารที่อยู่ในฐานข้อมูล TCI

โปรดระบุหมายเลข ISSN หรือชื่อของวารสารที่ต้องการทราบผลประเมิน : ค้นหา

ลำดับ	ชื่อวารสาร	ISSN	เจ้าของ	จัดอยู่ในวารสารกลุ่มที่	สาขา
1	วารสารอิเล็กทรอนิกส์การเรียนรู้ทางไกลเชิงนวัตกรรม	2287-0326	สถาบันวิจัยและพัฒนา มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช	1	มนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์

tci.thai@gmail.com

อิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

The Influence of Organizational Justice on In-role Performance: The Mediating Effect of Perceived Organizational Support

ปิลันธนา แป้นปลื้ม[1]
piluntana.pan@stou.ac.th

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์[2]
viroj_jade@hotmail.com

บทคัดย่อ

การศึกษาครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยสำรวจข้อมูลด้วยแบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนทั้ง 12 สาขาวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช จำนวน 180 คน แล้วนำมาวิเคราะห์ด้วยสถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ร้อยละ และการวิเคราะห์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการถดถอยเชิงพหุ

ผลการศึกษาพบว่า ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ กระบวนการ และการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีอิทธิพลกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สำหรับการทดสอบลักษณะความเป็นตัวแปรกลาง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางของความยุติธรรมทั้งสามด้านกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ มีการอภิปราย สรุปผล และประโยชน์ของการศึกษา รวมทั้งเสนอแนะการวิจัยในอนาคต

คำสำคัญ: การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ผลการปฏิบัติงานตามบทบาท

---

[1] นักศึกษาหลักสูตรปรัชญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

[2] คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Abstract

The objective of this research was to study the influence of organizational justice on in-role performance through the mediating variable of perceived organizational support. Data were collected by conducting a questionnaire based survey of 180 academic personnel and support personnel in the 12 academic schools of Sukhothai Thammathirat Open University. Descriptive statistics for data analysis were the frequency, percentage, Pearson's correlation coefficient, and multiple regression analysis.

The results showed that distributive justice, procedural justice, and interactional justice had an effect on perceived organizational support. Moreover, perceived organizational support had an effect on in-role performance. Testing of the effect of the mediating variable indicated that perceived organizational support was a mediating variable between the three kinds of organizational justice and in-role performance. The findings were discussed, the implications, and suggestions were also made for further study.

Keywords: Perceived Organizational Support, Distributive Justice, Procedural Justice, Interactional Justice, In-role Performance

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช (มสธ.) เป็นมหาวิทยาลัยเปิดที่ใช้ระบบการเรียนการสอนทางไกล ซึ่งเป็นระบบการเรียนการสอนที่ไม่มีชั้นเรียน ผู้เรียนและผู้สอนอยู่ไกลกัน แต่สามารถมีกิจกรรมการเรียนการสอนร่วมกันได้โดยอาศัยสื่อประสม และมีรูปแบบการบริหารองค์การเป็นแบบรวมบริการ ประสานภารกิจ" ซึ่งเป็นแนวคิดในการมุ่งใช้ทรัพยากรทุกประเภทและความชำนาญการร่วมกัน ดังนั้น มสธ. จึงกำหนดให้หน่วยงานที่มีภารกิจเหมือนกันมีเพียงหน่วยเดียว โดยให้บริการแบบรวมศูนย์เพื่อลดขั้นตอนการทำงานหรือลดระยะเวลาในการทำงาน อันก่อให้เกิดความประหยัดคุ้มค่า และเกิดประโยชน์สูงสุด เช่น ส่วนพัสดุ ส่วนการเงินและบัญชี ส่วนอาคารสถานที่ อาคารที่ทำการ ศูนย์คอมพิวเตอร์ และห้องสมุด เป็นต้น (www.stou.ac.th)

จากรูปแบบการบริหารงานแบบรวมบริการ ประสานภารกิจ ทำให้องค์การมีการแบ่งส่วนงานแตกต่างจากมหาวิทยาลัยในระบบปิดหรือมหาวิทยาลัยส่วนใหญ่ในประเทศ อย่างที่เห็นได้ชัดในส่วนงานที่รับผิดชอบด้านการจัดการเรียนการสอน โดยมหาวิทยาลัยทั่วไป เรียกว่า "คณะ" แต่ มสธ. เรียกว่า "สาขาวิชา" ซึ่งมีการบริหารงานโดยประธานกรรมการประจำสาขาวิชา เทียบเท่ากับ คณบดี และมีรองประธานกรรมการประจำสาขาวิชา เลขานุการประจำสาขาวิชา และกรรมการประจำสาขาวิชาเป็นทีมบริหาร ยังมีบุคลากรสายสนับสนุนคอยอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน บทบาทหน้าที่ของคณาจารย์แต่ละสาขาวิชาต้องดำเนินตามภารกิจ 5 ด้าน ได้แก่ 1) งานการศึกษา 2) งานวิจัย บทความวิชาการ ตำรา นวัตกรรม สิทธิบัตร อนุสิทธิบัตร 3) งานพัฒนาองค์กร 4) งานบริการวิชาการ และ 5) งานทำนุบำรุงศิลปวัฒนธรรม ซึ่งรายละเอียดในการปฏิบัติงานไม่ว่าจะเป็นบุคลากรสายวิชาการ (คณาจารย์) และบุคลากรสายสนับสนุนต้องปฏิบัติงานตามภารกิจทั้ง 5 ด้าน ซึ่งจะนำไปใช้เป็นดัชนีชี้วัดผลการ

ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคลในการปรับเลื่อนเงินเดือน แม้แต่การต่อสัญญาจ้างกรณีที่เป็นพนักงานของมหาวิทยาลัย โดยมหาวิทยาลัยจะวางกรอบและการกำหนดภาระงานตามข้อตกลงมาให้ ในการประเมินผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของคณาจารย์จะจัดทำภายในแต่ละสาขาวิชานั้นๆ เป็นผู้กำหนดและที่มีความคล้ายกันคือ ประธานกรรมการปรจำสาขาวิชานั้นๆ เป็นผู้มีส่วนในการประเมินและให้คะแนนร้อยละ 10 จากผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ของแต่ละบุคคล ทีมบริหารมีหน้าที่ตรวจสอบและกลั่นกรอง

ด้านสวัสดิการทางมสธ. ยังจัดสวัสดิการในเรื่องต่างๆ ให้แก่บุคลากรโดยการสนับสนุนสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงินและการสนับสนุนจากองค์การที่ไม่ที่เป็นตัวเงินอีกด้วย

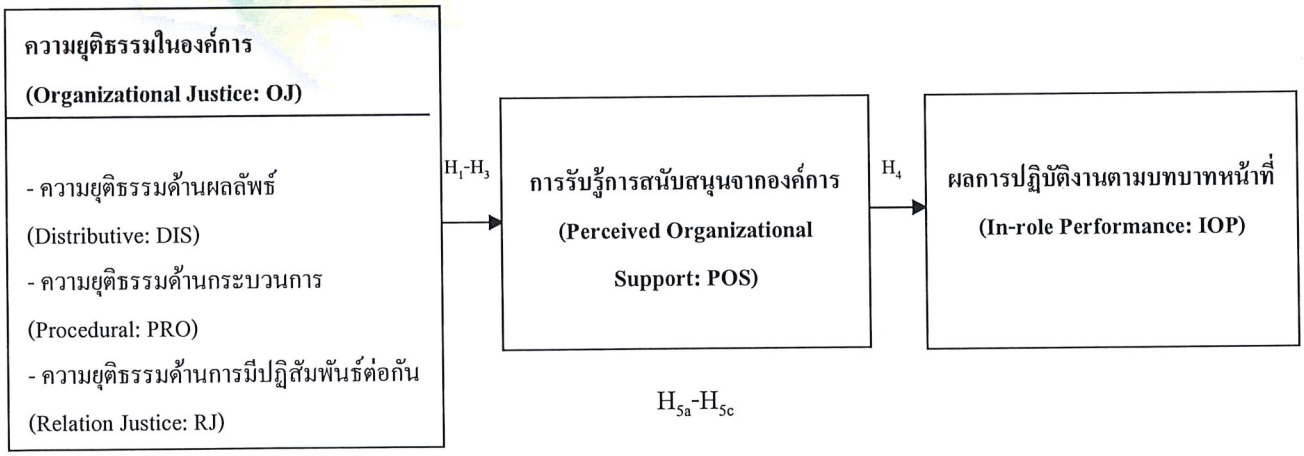
การศึกษาความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งประกอบไปด้วย ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ที่มีอิทธิพลกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนทั้ง 12 สาขาวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

กรอบแนวคิดการวิจัย

โครงการวิจัยอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีกรอบแนวความคิด ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

1. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ได้พยายามอธิบายให้เข้าใจถึงการเพิ่มและสูญเสียอำนาจ เหมือนกับกระบวนการแลกเปลี่ยนอิทธิพลระหว่างผู้นำกับผู้ตามที่เกิดขึ้นตลอดเวลาในการอยู่ร่วมกัน ทฤษฎีนี้พิจารณาบนพื้นฐานของกระบวนการมีความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เพื่อใช้อธิบายพฤติกรรมของกลุ่มคนในสังคมอันซับซ้อน สิ่งสำคัญของการมีความสัมพันธ์กันในสังคมก็เพื่อแลกเปลี่ยนผลประโยชน์หรือความพอใจด้านต่างๆ กัน การนำประสบการณ์นั้นๆ มาใช้ได้ ในการดำเนินการแลกเปลี่ยนทางสังคม ไม่ใช่แต่เพียงผลประโยชน์ด้านวัตถุ ยังรวมทางด้านจิตใจ เช่น การถูกยอมรับ ยกย่องและผลกระทบทางจิตใจอื่นๆ ทุกคนเรียนรู้การแลกเปลี่ยนทางสังคมตั้งแต่เยาว์วัย และพัฒนาการแลกเปลี่ยนตามความคาดหวังของตนเองมากขึ้นและต้องการความยุติธรรมมากขึ้นด้วย

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2553 อ้างถึงใน Blau (1964) กล่าวถึง ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมว่าถูกนำมาใช้ในงานวิจัยทางด้านองค์การเพื่อเป็นพื้นฐานสำหรับความเข้าใจในบทบาทขององค์การที่มีต่อการสร้างความรู้สึกและภาระหน้าที่ของพนักงานที่จะช่วยเหลือองค์การ และแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และเมื่อนำทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมมาใช้ในองค์การก็จะพบความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยน 2 ประเภท คือ การแลกเปลี่ยนระหว่างองค์การกับพนักงาน และระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง

2. ทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

การรับรู้ในการสนับสนุนขององค์การ (Perceived Organization Support: POS) คือ ความเชื่อโดยทั่วไปของบุคลากรเกี่ยวกับการที่องค์การให้ความสำคัญแก่การช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่ของพวกเขา ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Rhoades and Eisenberger (2002) ที่กล่าวถึงการรับรู้สนับสนุนจากองค์กรว่าเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดความยึดมั่นผูกพันต่อองค์กร ความรู้สึกที่สัมพันธ์กับงาน และตอบสนองความรู้สึกที่ส่งผลต่องานในด้านความพึงพอใจในงานและอารมณ์ของพนักงานผู้ปฏิบัติงาน Homans (1958) กล่าวว่า มนุษย์ส่วนใหญ่จะประเมินต้นทุนและผลประโยชน์อยู่เสมอว่า ต้นทุนและผลประโยชน์สมดุลกันหรือไม่ ต้นทุนคือการทุ่มเททำงาน ความรัก ความผูกพันองค์การ ผลประโยชน์อาจเป็นผลทางเศรษฐกิจหรือทางจิตวิทยา เช่น การเห็นคุณค่าผลงานและตัวบุคคล การใส่ใจทุกข์สุข การดูแลความเป็นอยู่ ผลลัพธ์ที่ต้องการก็คือ การทำงานตามบทบาทเดิม และการทำงานเกินบทบาท

3. ความยุติธรรมในองค์การ

ความยุติธรรมในองค์การ (Organization Justice: OJ) คือ สิ่งที่พนักงานรับรู้ว่าตนได้รับการปฏิบัติ ในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยความเป็นธรรมหรือไม่ ความยุติธรรมในองค์การอาจเป็นความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice: PJ) คือกระบวนการตลอดจนกฎ ระเบียบ และเกณฑ์ที่ใช้ประกอบการพิจารณาให้ผลประโยชน์หรือผลตอบแทนมีความถูกต้องเป็นธรรมหรือไม่ เลือกปฏิบัติหรือเอนเอียงเป็น 2 มาตรฐานหรือไม่ ความเป็นธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice: DJ) พนักงานรับรู้ว่าตนได้รับผลตอบแทนหรือค่าตอบแทนสมดุล

กับแรงงาน แรงใจ ความทุ่มเท ความพากเพียรพยายามที่ให้กับงานหรือไม่ และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactive Justice: IJ) พนักงานรับรู้ว่าได้รับการยอมรับในผลงาน ความรู้ความสามารถจากผู้นำหรือไม่ ได้รับสิทธิ ความสนใจ การเข้าพบ ความเป็นกันเองและการอธิบายข้อสงสัยอย่างมีเหตุผลหรือไม่ (Greenberg and Baron, 1997) Greenberg (1990) กล่าวว่า ความยุติธรรมภายในองค์การเป็นความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์การจัดสรรให้พนักงาน และความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทน สำหรับหลักสำคัญของความยุติธรรมมี 2 ประการ (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992) คือ (1) หลักความสมดุล และ (2) หลักการความถูกต้อง ดังนั้น การจัดการต้องควบคู่กับธรรมาภิบาล โดยคำนึงถึงหลักของความยุติธรรมและความถูกต้องในการปฏิบัติงานร่วมกันไป พบว่าความยุติธรรมในองค์การ (Organization Justice: OJ) มีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (Perceived Organization Support: POS) (Piercy et al., 2006; Asgari et al., 2006)

4. ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role Performance) หมายถึง ผลการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจากภาระหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์การ มีงานวิจัยที่กล่าวถึงปัจจัยที่ส่งต่อผลการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ ดังเช่น การวิเคราะห์งานวิจัยของที่ระบุการเพิ่มขึ้นของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จะเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของพนักงาน และจากการศึกษาของ (Eisenberger et al., 2002 อ้างถึงในวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2553) ศึกษาเชิงทฤษฎี พบว่า การรับรู้การสนับสนุนขององค์การผ่านความรู้สึกในการตอบแทนจะเพิ่มผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผลการปฏิบัติงานที่นอกเหนือบทบาทหน้าที่ และลดพฤติกรรมด้านลบของพนักงาน และยังมีงานวิจัยเชิงประจักษ์ที่ศึกษาในลักษณะการวิเคราะห์เส้นทางในโมเดลเชิงสาเหตุ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการดำเนินงานของพนักงาน และมีลักษณะความเป็นตัวแปรกลางในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับนโยบายระดับต่างๆ ขององค์การกับผลการดำเนินงานของพนักงานด้วย นอกจากนั้นยังมีการศึกษาของ (Eisenberger et al., 2001 อ้างถึงในวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2553) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การผ่านความรู้สึกของการตอบแทน พบว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์การให้การสนับสนุนก็จะมีความรู้สึกต้องตอบแทนและจะเป็นการเพิ่มผลการปฏิบัติตามบทบาทหน้าที่ และลดพฤติกรรมในด้านลบด้วย ตลอดจนการศึกษาของ (Stamper and Johlke, 2003 อ้างถึงในวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์, 2553) ศึกษาความสัมพันธ์ของความเครียดจากความขัดแย้งและความไม่ชัดเจนในองค์การ กับทัศนคติต่องานและผลการปฏิบัติงานในหน้าที่โดยผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางจากการสำรวจเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จึงสรุปได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

สมมติฐานการวิจัย

Hypothesis 1 ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ มีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

Hypothesis 2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการ มีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

Hypothesis 3 ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีอิทธิพลกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

Hypothesis 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

Hypothesis 5a การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางของความยุติธรรมในองค์การด้านผลลัพธ์และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

Hypothesis 5b การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางของความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

Hypothesis 5c การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางของความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

วิธีการวิจัย

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยมีรายละเอียดเกี่ยวกับวิธีดำเนินการวิจัยดังนี้

1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

1.1 ประชากร ประชากรของการศึกษาเป็นบุคลากรสายวิชาการ (อาจารย์) และบุคลากรสายสนับสนุน (เจ้าหน้าที่) ทั้ง 12 สาขาวิชาของ มสธ. มีจำนวน 414 คน

1.2 กลุ่มตัวอย่าง การสุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มอย่างง่ายสาขาวิชาละ 15 คน รวมกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 180 คน จำนวนตอบกลับทั้งหมด 180 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ของจำนวนตอบกลับแบบสอบถามจะต้องไม่ต่ำกว่าร้อยละ 20 (Aaker, Kumer and Day, 2001)

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวม คือ แบบสอบถาม แบ่งออกเป็น 4 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ตอนที่ 2 ด้านความยุติธรรมในองค์การ จำนวน 12 ข้อ แบ่งย่อยเป็น 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน อย่างละ 4 ข้อ

ตอนที่ 3 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ จำนวน 17 ข้อ

ตอนที่ 4 ด้านผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จำนวน 5 ข้อ

แบบสอบถามในตอนที่ 2-4 เป็นแบบมาตรประมาณค่า Likert-scale จำนวน 5 ระดับ โดยระดับที่ 1 เท่ากับเห็นด้วยน้อยที่สุด ถึงระดับ 5 เท่ากับเห็นด้วยมากที่สุด และทำการหาความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถามแต่ละด้านด้วยค่า Cronbach alphas ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.72-0.95 โดยมีเกณฑ์การพิจารณาระดับ ค่าความยากของแบบสอบถามที่ $0.71 \leq p < 1.00$ ระดับความเชื่อมั่นสูง (ศิริชัย กาญจนวาสี, 2544) ดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าความเชื่อมั่นของเครื่องมือวัด

ตัวแปร	ค่าความเชื่อมั่น (Cronbach Alpha)
ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (DIS)	0.77
ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (PRO)	0.87
ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (RJ)	0.95
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (POS)	0.92
ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (INR)	0.72

3. การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้สถิติเชิงอนุมาน ได้แก่ การวิเคราะห์ความสัมพันธ์เพียร์สัน สำหรับการทดสอบสมมติฐานของการวิจัยใช้การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบความมีอิทธิพลของปัจจัยต่างๆ และการทดสอบลักษณะความเป็นตัวแปรกลาง ซึ่งมีสมการที่ใช้ในการทดสอบตามสมมติฐานดังต่อไปนี้

Equation 1: POS = $\beta_{01} + \beta_1 DIS + \varepsilon$

Equation 2: POS = $\beta_{02} + \beta_2 PRO + \varepsilon$

Equation 3: POS = $\beta_{03} + \beta_3 RJ + \varepsilon$

Equation 4: INR = $\beta_{04} + \beta_4 POS + \varepsilon$

Equation 5a: INR = $\beta_{05} + \beta_5 POS + \beta_6 DIS + \varepsilon$

Equation 5b: INR = $\beta_{06} + \beta_7 POS + \beta_8 PRO + \varepsilon$

Equation 5c: INR = $\beta_{07} + \beta_9 POS + \beta_{10} RJ + \varepsilon$

จากสมการทดสอบสมมติฐาน แสดงรายละเอียดของแต่ละตัวแปรดังนี้

DIS = Distributive Justice (ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์)

PRO = Procedural Justice (ความยุติธรรมด้านกระบวนการ)

RJ = Relation Justice (ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน)

POS = Perceived Organizational Support (การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ)

INR = In-role Performance (ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่)

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

ผลการวิจัย

จำนวนผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 74.4 มีอายุ 46 ปีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 50.0 สถานภาพสมรส คิดเป็นร้อยละ 48.3 มีระดับการศึกษาปริญญาเอก คิดเป็นร้อยละ 36.1 ระยะเวลาการทำงานในมหาวิทยาลัย 1-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 40.0 รายได้ที่ได้รับอยู่ในระหว่าง 30,001-45,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 37.8 ส่วนใหญ่ปฏิบัติตำแหน่งสายวิชาการ คิดเป็นร้อยละ 63.9 และมีสถานภาพในการทำงานเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 40.0

ผลการวิจัยได้แบ่งการนำเสนอเป็น 2 ส่วน โดยส่วนที่หนึ่งนำเสนอด้านความสัมพันธ์ และส่วนที่สองนำเสนอเกี่ยวกับการทดสอบสมมติฐาน ดังตารางที่ 3 และตารางที่ 4

ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

ตัวแปร	DIS	PRO	RJ	POS	INR
ค่าเฉลี่ย (Mean)	3.32	3.22	3.56	3.16	3.64
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD)	1.04	1.05	1.04	1.04	0.67
ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (DIS)	-				
ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (PRO)	0.65**				
ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (RJ)	0.54**	0.61**			
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (POS)	0.69**	0.57**	0.60**		
ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (INR)	0.16*	0.25**	0.14	0.23**	-

*p<0.05, **p<0.01

จากตารางที่ 3 แสดงให้เห็นผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าความสัมพันธ์ของตัวแปรที่ศึกษา พบว่า ตัวแปรส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์แต่มีเพียงตัวแปร ผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรอื่น ยกเว้นความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

ตารางที่ 4 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย/ตัวแปรตาม						
	1 POS	2 POS	3 POS	4 INR	5a INR	5b INR	5c INR
ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (DIS)	0.70***				0.02		
ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (PRO)		0.57***				0.13*	
ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (RJ)			0.60***				0.03
การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ (POS)				0.35***	0.13*	0.07	0.13*
Adjusted R^2	0.48	0.32	0.36	0.04	0.06	0.07	0.05
F	170.25***	86.04***	102.90***	10.02***	4.83***	5.56***	4.24***

*p<0.05, **p<0.01, ***p<0.001

จากตารางที่ 4 เป็นผลการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุเพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

สมการที่ 1 ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์มีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ß=0.70, p<0.001) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 48 จากผลการ วิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1

สมการที่ 2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ß=0.57, p<0.001) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 32 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 2

สมการที่ 3 ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ß=0.60, p<0.001) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 36 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 3

สมการที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (ß=0.35, p<0.001) โดยมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ ร้อยละ 4 จากผลการวิจัยเป็นไปตามสมมติฐานที่ 4

สมการที่ 5a เมื่อมีการควบคุมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งเป็นตัวแปรกลาง ผลปรากฏว่า ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์มีลักษณะเป็นตัวแปรกลางอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ß=0.02, p>0.05) ขณะเดียวกันการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีลักษณะเป็นตัวแปรกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาท

หน้าที่ (ß=0.13, p<0.05) แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จากผลการวิจัย จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5a

สมการที่ 5b เมื่อมีการควบคุมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งเป็นตัวแปรกลาง ผลปรากฏว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (ß=0.13, p<0.05) ขณะเดียวกัน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีลักษณะเป็นตัวแปรกลางอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ß=0.07, p>0.05) แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางระหว่างความยุติธรรมด้านกระบวนการและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5b

สมการที่ 5c เมื่อมีการควบคุมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งเป็นตัวแปรกลาง ผลปรากฏว่า ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (ß=0.03, p>0.05) ขณะเดียวกันการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ มีลักษณะเป็นตัวแปรกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (ß=0.13, p<0.05) แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางระหว่างความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกันและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5c

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ สอดคล้องกับผลการศึกษาที่ผ่านมา เช่น การศึกษาของ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2553) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเป็นตัวแปรกลาง พบว่า ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ และด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นต้น และทฤษฎีของ Tepper และคณะ (Tepper…et al. 1998: p.144-160) ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเขาด้วยความยุติธรรมในระหว่างที่ปฏิบัติงานด้วยกัน ดังนั้น ผลการวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน รับรู้ถึงความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ที่เกิดจากการปฏิบัติขององค์การอยู่ในระดับสูง ก็จะทำให้เกิดการรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์การในระดับสูงด้วย โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ เป็นตัวแปรกลางของความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เช่นเดียวกัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะแสดงให้เห็นว่ามีอิทธิพลและมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ และในการศึกษาครั้งนี้ก็พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมทำให้บุคคลต้องแสดงการ

ตอบแทนด้วยความรู้สึกและการกระทำ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งเป็นไปตามผลการวิจัยและสนับสนุนการศึกษาของ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2553)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยกับบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนทั้ง 12 สาขาวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งเป็นองค์การที่มีลักษณะเป็นหน่วยงานราชการด้านการศึกษา จึงมีวัฒนธรรมองค์การด้านต่างๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างจากองค์การธุรกิจทั่วไปหรือองค์การระดับอุดมศึกษาในระบบปิด ดังนั้นการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนขององค์การในระดับอุดมศึกษาที่เป็นระบบเปิด เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การตามระบบการบังคับบัญชาของลักษณะความเป็นหน่วยงานราชการ รวมทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่นั้นเกิดจากความสำนึกในหน้าที่ของข้าราชการ ที่มีลักษณะความเป็นผู้ให้ความรู้ในการให้การศึกษาเพื่อผลิตสื่อหลักคือ เอกสารการสอนสำหรับทุกคนที่ต้องการจะศึกษาสามารถศึกษาได้ตลอดชีวิตและเปิดโอกาสสำหรับทุกคน และด้วยเป็นหน่วยงานราชการจึงมีระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจึงสอดคล้องกับผลการวิจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และมีลักษณะความเป็นตัวแปรกลางของความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงการจัดการ (Managerial Contributions) ประโยชน์ทางการจัดการในการศึกษาเพื่อสร้างความชัดเจนในลักษณะขององค์การ ที่มีการบริหารในระบบราชการ และกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะงานอาชีพที่เฉพาะเจาะจง มีความแตกต่างจากงานอาชีพอื่น

2. ประโยชน์เชิงทฤษฎี (Theoretical Contributions) ลักษณะกรอบแนวคิดในการวิจัยก่อให้เกิดการบูรณาการทางทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ให้เห็นปัจจัยสำคัญที่มาก่อน ได้แก่ ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และปัจจัยที่เป็นผลของการรับรู้การสนับสนุนขององค์การในลักษณะของผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งการศึกษาปัจจัยทั้งสามเปรียบเทียบกันทำให้เห็นความแตกต่างที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีลักษณะคล้ายกัน แต่สามารถแยกออกจากกันได้

บทสรุป

จากการศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ กระบวนการ และการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ กระบวนการ และการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีอิทธิพลกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ส่วนการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สำหรับการทดสอบลักษณะความเป็นตัวแปรกลาง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางระหว่างความยุติธรรมทั้งสามด้านกับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต (Future Direction for Research) มีรายละเอียดดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนตัวแปรอื่นที่นอกเหนือจากงานวิจัยครั้งนี้ โดยให้ครอบคลุมกับทุกสายงานเพื่อให้ทราบปัญหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร

2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์การ

3. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผลการศึกษาเป็นข้อมูลเชิงสถิติ และมีข้อจำกัดในการอธิบายประเด็นทางสังคมศาสตร์ จำนวนตัวอย่างที่ศึกษาจำกัดเฉพาะสาขาวิชา การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นโดยครอบคลุมบุคลากรทุกหน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัย ซึ่งควรเพิ่มการศึกษาเชิงลึกหรือสัมภาษณ์ในประเด็นความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานขององค์การเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.มณฑิชา พุทชาคำ ที่ให้คำแนะนำในการดำเนินการวิจัย และขอขอบคุณคณาจารย์และเจ้าหน้าที่หน่วยเลขานุการของทั้ง 12 สาขาวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้ตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ในการวิจัยนี้

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช. www.stou.ac.th.

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*. ฉบับภาษาไทย สาขาสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปะ. ปีที่ 30 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2553.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). *ทฤษฎีการทดสอบดั้งเดิม*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Aaker, D. A., Kumar, V. and Day, G. S. (2001). *Marketing research*. New York: John Wiley and Sons.

George C. Homans. 1958. Social Behavior as Exchange. *American Journal of Sociology*, 63: 597-606.

Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16,399– 432.

Greenberg, J., & Baron, R. A. (1997). *Behavior in organizations: Understanding and managing the Human side work.* (6th ed.). New Jersey: Prentice-Hal.

Piercy, N. F., Cravens, D. W., Lane, N., & Vorhies, D.W. (2006). Driving organizational citizenship Behaviors and salesperson in-role behavior performance: the role of management control and perceived organizational support. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(2): 244-262.

Rhoades, L, & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87: 698-714.

Sheppard B. H., Lewicki, R. J., & Minton, J. W. (1992). *Organizational justice: The search for fairness in The workplace*. New York, NY: Macmillan, Inc.

Tepper, B. J., Eisenbach, R. J., Kirby, S. L., & Potter, P. W. (1998). *Test of a justice-based model of Subordinates' resistance to downward influence attempts.* Group & Organization Management, 23, 144 –160.