

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์กร และความพึงพอใจในงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับ

นายพัชรพล โปษะกฤษณะ

โครงการทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิต
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2548

Relationships between Perception of Organizational Justice, Organizational Citizenship
Behavior and Job satisfaction : The moderating effect of Optimism

Mr. Patcharaphon Poshakrishna

A Senior Project in Partial Fulfillment of the Requirements
for the Degree of Bachelor of Psychology
Faculty of Psychology
Chulalongkorn University
Academic Year 2005

4537416238 นายพัชรพล โปษะกฤษณะ: ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความพึงพอใจในงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดี
เป็นตัวแปรกำกับ (Relationships between Perception of Organizational Justice, Organizational
Citizenship Behavior and Job satisfaction : The moderating effect of Optimism) อ.ที่ปรึกษา:
อาจารย์อานนท์ ศักดิ์วีระวิทย์ จำนวน 28 หน้า

งานวิจัยชิ้นนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมใน
องค์การกับความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีการมองโลก
ในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมี
สหสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน การมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ
พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่ไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์แต่อย่างใด

หลักสูตร วิทยาศาสตร์บัณฑิต
สาขาวิชา จิตวิทยา

ลายมือชื่อ นิสิต...พัชรพล โปษะกฤษณะ.....
ลายมือชื่อ อ.ที่ปรึกษา.....

4537416238 PATCHARAPHON POSHAKRISHNA: RELATIONSHIPS BETWEEN
PERCEPTION OF ORGANIZATIONAL JUSTICE, ORGANIZATIONAL CITIZENSHIP
BEHAVIOR AND JOB SATISFACTION : THE MODERATING EFFECT OF OPTIMISM

Advisor: LECTURER. ARNOND SAKWORAWICH. 28pp.

The purpose of this research study was to examine the relationships between perceived organizational justice, job satisfaction, and organizational citizenship behavior, and to investigate that optimism had the moderating effect on these relationships. Findings indicated that perceived organizational justice had positive correlation with job satisfaction, optimism had positive correlation with organizational citizenship behavior, but optimism was not the moderator variable.

Program: Bachelor of Science

Field of Study: Psychology

Student's signature.....*Patcharaphon*.....

Advisor's signature.....*Arnon Sakworawich*.....

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	III
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	IV
สารบัญ	V
สารบัญตาราง	VI
สารบัญรูปภาพ	VII
ความนำ	1
แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง	2
ระเบียบวิธีวิจัย	13
ผลการวิจัย	17
อภิปรายผล	22
รายการอ้างอิง	25

สารบัญตาราง

ตารางที่	หน้า
1 แสดงค่าสถิติพื้นฐาน และค่าความเที่ยง และความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย...	18
2 การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้นทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมี การมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับ.....	19
3 การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้นทำนายความพึงพอใจในงาน โดยมีการมองโลกในแง่ดี เป็นตัวแปรกำกับ.....	.20

สารบัญรูปภาพ

ภาพที่	หน้า
1 แผนภาพแสดงกรอบการวิจัย.....	12
2 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา.....	21

ความนำ

ในปัจจุบันองค์กรต่างๆ มุ่งหวังให้พนักงานทำงานอย่างมีความสุข และช่วยกันทำงาน แม้ว่างานที่ทำนั้นจะไม่ใช่ว่าภาระหน้าที่ของตนก็ตาม ซึ่งปัจจัยทั้งสองอย่างนี้สะท้อนออกมาด้วยความพึงพอใจในงาน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงานเป็นการประเมินปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน ไม่ว่าจะเป็น การจ่ายค่าตอบแทน เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน และ ความมั่นคงในงานที่ทำ (Locke, 1976) โดยจากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Muchinsky, 2003) ซึ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีความสำคัญคือ ช่วยทำให้งานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และลดการใช้ทรัพยากรที่ไม่จำเป็นในองค์กร ตลอดจนลดข้อผิดพลาดในการทำงานให้น้อยลง ตัวแปรหนึ่งซึ่งสามารถอธิบายความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร ซึ่งหมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์กรและผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม (Organ, 1988, 1990) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร กับความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎี Equity Theory ของ Adams (Adams, 1965) จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องพบว่าอาจมีตัวแปรที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้ชัดเจนขึ้น ตัวแปรที่สนใจศึกษาในครั้งนี้คือ การมองโลกในแง่ดี เนื่องจากการมองโลกในแง่ดีเป็นการอนุমানสาเหตุเมื่อเผชิญกับสถานการณ์ต่างๆ ผู้ที่มองโลกในแง่ดี เมื่อเผชิญกับสถานการณ์ที่เลวร้ายจะให้เหตุผลกับตนเองว่า สถานการณ์เกิดขึ้นเพราะผู้อื่นหรือปัจจัยภายนอก (external) ซึ่งจะคงอยู่ชั่วคราว (unstable) และเฉพาะเรื่องที่เกิดเท่านั้น ไม่ไปกระทบเรื่องอื่นๆ ในชีวิต (specific) (Seligman, 1990) ถ้าหากพนักงานมีลักษณะการมองโลกในแง่ดีและอนุমানสาเหตุไปในทางที่ดีแล้ว ก็อาจส่งผลให้ยังมีความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอันจะส่งผลให้องค์กรพัฒนาอย่างมีประสิทธิภาพ งานวิจัยชิ้นนี้จึงมีวัตถุประสงค์ คือ (1) เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ (2) ศึกษาว่าการมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความพึงพอใจในงานหรือไม่ หากการมองโลกในแง่ดีสามารถเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร และการรับรู้ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจริง ก็น่าจะเป็นปัจจัยที่องค์กรควรให้ความสำคัญ ไม่ว่าจะเป็นการคัดเลือก

ไม่ได้ถูกควบคุมโดยสิ่งจูงใจของแต่ละคน (Organ, 1987, 1990, 1991) และจากการศึกษาในเรื่องพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสามารถแบ่งพฤติกรรมนี้ออกเป็น 5 ด้าน คือ

การช่วยเหลือโดยไม่คำนึงถึงตนเอง (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงประโยชน์ส่วนตน เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการทำงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับการใช้วัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ ซึ่งเป็นสิ่งสะท้อนถึงความเต็มใจที่จะช่วยงานหรือแก้ปัญหาให้พนักงานคนอื่น

ความมีน้ำใจนักกีฬา (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจจากการถูกรบกวน ความเครียด หรือความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการทำงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่ตนมีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องความเป็นธรรม หรือร้องทุกข์ได้ แต่ตระหนักว่าหากร้องทุกข์ไปจะเป็นการเพิ่มภาระให้ผู้บริหาร และจะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน จึงอดทนด้วยความเต็มใจ นอกจากนี้ยังหลีกเลี่ยงที่จะจับผิดปัญหา และนินทาผู้อื่น

ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์การ ไม่ว่าจะเป็น การตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การ ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในการส่วนตัว ซึ่งคนที่มีความสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและนโยบายขององค์การเป็นอย่างดี

การทำหน้าที่ของพลเมือง (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและการมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์การ เช่น มีส่วนร่วมในการเข้าร่วมประชุม เก็บความลับขององค์การ มีความรู้สึกต้องการจะพัฒนาองค์การ และแสดงความคิดเห็น ตลอดจนข้อเสนอที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ

การคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นและเคารพในสิทธิของแต่ละบุคคล เพื่อลดการกระทบกระทั่งกัน ไม่ให้เกิดปัญหาขึ้นตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การต้องอาศัยการ พึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิอื่นในการใช้สมบัติส่วนรวม

จากองค์ประกอบข้างต้นพบว่าองค์ประกอบของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกของที่ดี้องค์การสามารถจัดองค์ประกอบข้างต้นให้เหลือเป็นองค์ประกอบใหญ่ๆ ได้ 2 องค์ประกอบใหญ่ๆ คือ ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องการปฏิบัติของพนักงานแต่ละคนที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ (Master et al., 2000; Moorman et al.,

1998; Organ & Bateman, 1991; Podsakoff et al., 1997; Rioux & Penner, 2001; Smith et al., 1983 ; Tepper et al., 2001) สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้จะแบ่งพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็น 2 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง (Altruism) และ ความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) ตามแนวคิดของ Smith et al. (1983) ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของนักวิจัยส่วนใหญ่

เมื่อพนักงานแสดงพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ก็จะทำให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน แม้ว่าการช่วยเหลือเหล่านั้นจะนอกเหนือจากงานหรือหน้าที่ของแต่ละบุคคลก็ตาม ผลของการช่วยเหลือซึ่งกันและกันจะก่อให้เกิดบรรยากาศที่ดีในองค์กร พนักงานรู้สึกว่างค์กรของตนน่าอยู่ ทำให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรมากยิ่งขึ้นไปด้วย คุณภาพของงานก็จะออกมาดีขึ้น และจะพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อประโยชน์ขององค์กร นอกจากนี้ยังทำให้อัตราการขาดลามาสายลดลง อีกด้วย (Organ, 1991)

ความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีภายในองค์กร

ในอดีตมีผู้ศึกษาความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นจำนวนมาก เช่น Smith, Organ & Near (1983) พบว่าความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการให้ความช่วยเหลือ และ Bolon (1997) ได้ศึกษาพบว่าความพึงพอใจในงาน โดยรวม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกขององค์กร แต่ยังพบว่าความพึงพอใจด้านลักษณะงาน การได้รับค่าตอบแทน การนิเทศงาน และเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงานด้านเพื่อนร่วมงานสามารถพยากรณ์พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร (Perception of Organizational Justice)

เนื่องจากในอดีตมีผู้ที่สนใจศึกษาตัวแปรที่อธิบายความสัมพันธ์ของความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างต่อเนื่อง โดยในอดีตที่ผ่านมาได้มีการศึกษาตัวแปรทางด้านบุคลิกภาพ เช่น บุคลิกภาพ 5 องค์ประกอบ (Big Five) ซึ่งถึงแม้ว่าจะพบความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ตัวแปรด้านบุคลิกภาพนี้ถือเป็นตัวแปรที่เกี่ยวข้องกับลักษณะเฉพาะบุคคลซึ่งเปลี่ยนแปลงได้ยาก (Organ, 1994)

ดังนั้นจึงมีการศึกษาตัวแปรอื่นๆ เพิ่มเติม และตัวแปรหนึ่งที่ได้รับ ความสนใจคือ การรับรู้ความ ยุติธรรมภายในองค์กร ซึ่งเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญต่อการบริหารงานของผู้บริหารองค์กร ความยุติธรรมในองค์กรนั้นมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน และมีผลต่อการดำเนินงานที่มี ประสิทธิภาพขององค์กร (Moore, 1978) โดยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรนั้นหมายถึง การรับรู้ ของพนักงานเกี่ยวกับการปฏิบัติจากองค์กร และการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับ บัญชาด้วยความยุติธรรม (Organ, 1988, 1990) เกี่ยวข้องกับกฎและบรรทัดฐานทางสังคมที่ควบคุม การจัดสรรผลตอบแทน (ทั้งรางวัลและการลงโทษ) และกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อ จัดสรรผลตอบแทน รวมถึงการตัดสินใจด้านอื่นๆ และด้านการปฏิบัติกันระหว่างบุคคลด้วย (Folger & Cropanzano, 1990) ในการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมนั้นต้องศึกษาถึงรายละเอียดของความ ยุติธรรมด้วย จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า มีนักวิจัยหลายท่านแบ่งมิติของการรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์กร ไว้หลายลักษณะ แต่มิติขององค์ประกอบที่พบมากที่สุด คือ

การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง การรับรู้ของ พนักงานว่าตนได้รับผลตอบแทนจากการทำงานเหมาะสมกับสิ่งที่ตนได้ทำลงไปหรือไม่ การศึกษา ในเรื่องของการรับรู้ความยุติธรรมจะศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมด้านนี้เป็นหลัก งานวิจัยหลายชิ้น มาจากงานของ Adams (1965) ผู้ซึ่งเสนอทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams (Equity Theory) (Adams, 1965) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social exchange) คือ การแลกเปลี่ยนสองทางเมื่อบุคคลให้บางสิ่งบางอย่างกับผู้อื่นแล้ว เขาควรจะได้รับบางอย่างกลับคืน มาเช่นกัน นอกจากนี้ยังเป็นการวิเคราะห์ปฏิกิริยาของบุคคลแต่ละคน ซึ่งมักกระทำตนเป็นผู้ สังเกตการณ์เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับสิ่งที่ตนลงทุนกับผลลัพธ์ที่ได้ และการที่ผู้อื่นลงทุนกับ ผลลัพธ์ที่ผู้อื่นได้รับ แล้วนำสัดส่วนมาเปรียบเทียบกัน ผลที่ลงทุนถือเป็นต้นทุนสำหรับการ แลกเปลี่ยนกับองค์กร เช่น การตั้งใจทำงาน การตรงต่อเวลา ส่วนผลลัพธ์นั้นอาจเป็นสิ่งที่ทำให้เกิด ความพึงพอใจ เช่น โบนัส การเลื่อนขั้น สำหรับบุคคลที่มาเปรียบเทียบอาจเป็นเพื่อนร่วมงานหรือใคร ก็ได้หรือเปรียบเทียบกับตนเอง Adams (1965) ยังระบุอีกว่า กรณีที่บุคคลรับรู้ว่าได้เปรียบในการ ลงทุน คือลงทุนน้อยแต่ได้ผลตอบแทนมากกว่า อาจทำให้เขารู้สึกไม่ยุติธรรม แต่ความรู้สึกดังกล่าว จะหมดไปภายในเวลาที่รวดเร็วกว่ากรณีที่เขาเสียเปรียบ โดยทั่วไประดับที่กระตุ้นความรู้สึก (Threshold level) ได้เปรียบจะต่ำกว่าระดับของกรณีรู้สึกได้เปรียบ ในบางกรณีอาจไม่เกิดการรับรู้ ความยุติธรรมถึงแม้ว่าตนเองได้ผลลัพธ์ในการทำงานต่ำกว่าการลงทุนในการทำงาน ถ้าหากเพื่อน ร่วมงานต่างได้รับอัตราส่วนของการเปรียบเทียบดังกล่าวเหมือนกันกับตน แต่เมื่อใดก็ตามหากบุคคล รู้สึกว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้ทำลงไป บุคคลจะรู้สึกไม่พอใจโดย

ความไม่พอใจของบุคคลจะแตกต่างกัน ตามระดับของการรับรู้ความยุติธรรมที่แต่ละคนได้รับจากองค์การ

การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่ายโยบาย หรือกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนของตนมีความถูกต้องและเหมาะสมมากน้อยเพียงใด เป็นแนวคิดที่มักศึกษาควบคู่ไปกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน Folger & Cropanzano (1998) กล่าวว่าในการตรวจสอบความยุติธรรมด้านกระบวนการนี้จะเกิดการมองเห็นภาพได้ชัดเจนกว่าความยุติธรรมด้านผลตอบแทน Folger & Cropanzano (1998) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ความยุติธรรมด้านกระบวนการคือ การที่บุคคลจะรับรู้่วิธีการ กลไก หรือกระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการกำหนดค่าตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท (dispute resolution) หรือกระบวนการในการตัดสินใจขององค์การเป็นต้น Folger & Cropanzano (1998) ยังเสนออีกว่าความยุติธรรมด้านกระบวนการ มีความเกี่ยวข้องกับ การประเมินหรือพิจารณาตนเอง และการประเมินผลในการตัดสินใจของแต่ละบุคคล (Subjective judgment) ซึ่งการประเมินกระบวนการในการจัดสรรต่างๆ จะเน้นไปที่กระบวนการของการประเมิน (Appraisal of process) การที่บุคคลขาดการมีส่วนร่วมในกระบวนการของการประเมิน หรือกระบวนการตัดสินใจ จะมีผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการซึ่งรูปแบบของการมีส่วนร่วมนี้เรียกว่า การควบคุมด้านกระบวนการ (Process control) หรือการมีสิทธิมีเสียง (Voice) กระบวนการตัดสินใจที่ดี จะเปิดโอกาสให้บุคคลที่เกี่ยวข้องมีส่วนร่วมในการแสดงความรู้สึกหรือความคิดเห็นของตนในด้านต่างๆ ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องจะมองกระบวนการแก้ปัญหาว่ามีความยุติธรรม ถ้าเขาได้รับโอกาสเพียงพอที่จะแสดงเหตุผลของเขา หรือเรียกว่า “การมีสิทธิมีเสียง” เมื่อบุคคลมีความเชื่อว่ากระบวนการตัดสินใจไม่ยุติธรรมเพียงพอ บุคคลจะมีความยึดมั่นผูกพันต่อผู้จ้างงานของตนน้อยลง ต้องการลาออก ย้าย หรือเปลี่ยนงานมากขึ้น ผลการปฏิบัติงานลดลง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การลดลง เช่น ให้ความช่วยเหลือองค์การน้อยลง บุคคลจะคำนึงถึงความยุติธรรมด้านกระบวนการมากกว่าที่จะคำนึงถึงรูปแบบความสัมพันธ์กับผู้นำ จึงเป็นเหตุผลสำคัญที่ช่วยตัดสินใจเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการ Leventhal (1980) เสนอว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการจะมุ่งสนใจในเกณฑ์ 6 ด้าน ซึ่งความยุติธรรมด้านกระบวนการจะปรากฏ หากบุคคลรับรู้ได้ว่าตนได้รับความยุติธรรม มีดังนี้ (a) ต้องมีความสม่ำเสมอกับทุกคนและทุกเวลา (b) ปราศจากความลำเอียง (c) แน่ใจว่าข้อมูลที่ได้มานั้นถูกเก็บและนำมาใช้อย่างถูกต้อง (d) มีวิธีแก้ไขข้อผิดพลาดในการตัดสินใจ (e) มีความเหมาะสมกับบุคคลและมีมาตรฐานทางจริยธรรม (f) ต้องแน่ใจว่าความคิดเห็นจากกลุ่มต่างๆที่มีผลต่อการตัดสินใจ จะต้องนำมาประกอบพิจารณา

การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interactional Justice) แบ่งออกเป็น 2 ด้านย่อย คือ

- **การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice)** หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณบังคับบัญชาเข้าใจความรู้สึกของพนักงาน มีความห่วงใย สุภาพ ให้เกียรติ และคำนึงถึงศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ อันจะส่งผลให้พนักงานรับรู้ว่าคุณบังคับบัญชาปฏิบัติต่อตนอย่างเท่าเทียม Folger & Skarlicki (2001) เสนอไว้ว่า การให้เกียรติต่อพนักงานอาจส่งผลดีต่อองค์การเป็นอย่างยิ่ง ในทางกลับกันการ หยาบคาย หรือดูถูกพนักงานอาจสร้างผลเสียต่อองค์การอย่างคาดไม่ถึงเช่นกัน

- **การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice)** หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าคุณบังคับบัญชามีความรู้ในกระบวนการต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อพนักงาน และสามารถอธิบายให้พนักงานทราบอย่างถูกต้องเหมาะสม เพื่อให้พนักงานเข้าใจ คลายกังวล และยอมรับในการตัดสินใจ รวมไปถึงสาเหตุและผลลัพธ์ของการตัดสินใจที่เกิดขึ้นจากกระบวนการนั้นๆ ด้วย (Greenberg, 1993)

Greenberg ได้ศึกษาโดยทำการทดลองในโรงงาน 2 แห่ง ของบริษัทแห่งหนึ่งโดยประกาศว่าจะลดเงินเดือนพนักงาน 15 % โดยโรงงานแรก จะให้คำอธิบายอย่างละเอียดและมีการแสดงความเสียใจในการประกาศด้วย กลับกัน ในโรงงานอีกแห่งจะให้แค่เพียงคำอธิบายสั้นๆ และไม่มีการแสดงความเสียใจหรือขอโทษแต่อย่างใด จากนั้นก็วัดรายการสิ่งของซึ่งถูกขโมย พบว่าการขโมยสิ่งของทั้งสองโรงงานเพิ่มขึ้น แต่ถ้าหากเทียบกัน 2 โรงงานแล้วพบว่า โรงงานแห่งที่ 2 จะมีการขโมยของสูงกว่าโรงงานแรก (เนื่องจากคำอธิบายสั้นเกินไป) และในปี 1994 Greenberg ได้ทดลองเกี่ยวกับการห้ามสูบบุหรี่ในที่ทำงาน โดยแบ่งพนักงานออกเป็น 2 กลุ่ม กลุ่มแรกได้รับจดหมายประกาศห้ามสูบบุหรี่โดยบอกถึงความต้องการขององค์การและผลกระทบต่อองค์การ ส่วนอีกกลุ่มได้รับจดหมายห้ามสูบบุหรี่ ซึ่งมีข้อความแสดงถึงความเข้าใจในตัวพนักงานว่าเป็นการยากในการเลิกสูบบุหรี่ แต่การสูบบุหรี่ส่งผลต่อองค์การเป็นอันมาก ผลการทดลองพบว่ากลุ่มที่ได้รับจดหมายแสดงถึงการให้เกียรติพนักงานมีแนวโน้มในการต่อต้านการห้ามสูบบุหรี่น้อยกว่ากลุ่มที่ได้รับเพียงจดหมายเตือนขององค์การเพียงอย่างเดียว

การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (Systemic Justice) เป็นการรับรู้ความยุติธรรมของระบบทั้งหมดที่ส่งผลต่อกระบวนการต่างในองค์การและกระบวนการในการให้ผลตอบแทนแก่พนักงาน สำหรับงานวิจัยชิ้นนี้จะแบ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็น 4 องค์ประกอบ คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) การรับรู้ความยุติธรรมด้าน

กระบวนการ (Procedural Justice) การรับรู้ ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) ตามแนวคิดของ Greenberg (1993) ซึ่งมีความตรงสูงกว่าแนวคิดอื่นๆ เนื่องจากมีอำนาจในการทำนายผลการรับรู้ความยุติธรรมที่สูง

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า มีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การไว้ดังนี้ Moorman et al (1998) ศึกษาหัวหน้างานกับลูกน้องที่ทำงานในโรงพยาบาลทหารพบว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผ่านทางการรับรู้การสนับสนุนขององค์การ และในปี 1991 Moorman ได้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม (ด้านผลตอบแทน และ กระบวนการ) กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยเสนอว่าพนักงานจะแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเมื่อตนเองรับรู้ว่าองค์การนั้นมีความยุติธรรมต่อตน (ทั้งด้านผลตอบแทนและกระบวนการ) แต่ Moorman พบว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการแต่กลับไม่พบความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน) นอกจากนี้ด้านการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) ของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การนั้นมีความสัมพันธ์อย่างเด่นชัดกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ พนักงานที่รับรู้ว่ามีผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อตนอย่างยุติธรรม มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีผู้พยายามหาคำอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปร 2 ตัวนี้ โดย Blau (1964) เสนอ Social Exchange Theory ซึ่งอธิบายไว้ว่า การแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจและทางสังคมนั้นมีความแตกต่างกัน หากพนักงานเกิดความเข้าใจว่าความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การเป็นการแลกเปลี่ยนอย่างหนึ่ง นอกเหนือจากสัญญาหรือบทบาทหน้าที่ต่างๆที่ได้กำหนดไว้ เมื่อพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การก็อาจทำให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความพึงพอใจในงาน

จากการวิเคราะห์ห่อถักของ Colquitt (2001) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างพนักงาน และด้านข้อมูลข่าวสาร มี

ความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน Li & Baldwin (1996) เสนอว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงาน โดยรวม Deconnick & Stilwell (2004) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานด้านผลตอบแทน สาเหตุที่ทำให้มีการวิจัยเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น สามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎี คุลยภาพ (Equity Theory) ของ Adams (1965) ซึ่งกล่าวไว้ว่าคุณคนจะประเมินว่าตนได้รับความยุติธรรม หากได้รับสิ่งตอบแทนที่คุ้มค่ากับสิ่งที่ตนได้ลงทุนไปหรือเปรียบเทียบกับสิ่งที่คนอื่นได้รับ ซึ่งนำมาประยุกต์ใช้กับองค์การได้ดีเพราะการที่พนักงานรับรู้ว่าจะได้รับความยุติธรรมก็จะทำให้เกิดความพึงพอใจในงาน

การมองโลกในแง่ดีในฐานะตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การความพึงพอใจในงาน และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

แม้ว่าจะมีการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกในองค์การอยู่หลายชิ้น ไม่ว่าจะเป็นของ Alper, Cengiz, & Adnan (2004) เสนอว่าความสัมพันธ์ของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรพบว่ามีค่าเท่ากับ .55 และความสัมพันธ์ของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ .48 และการศึกษาของ Kelly & Michelle, (2002) พบว่าความสัมพันธ์ของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเท่ากับ .41 จากการศึกษาที่เป็นตัวกระตุ้นให้นักจิตวิทยาองค์กรหลายท่านเกิดมุมมองใหม่ในการอธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้วยการศึกษาตัวแปรอื่นที่สามารถอธิบายความสัมพันธ์ของสองตัวแปรนี้ให้ชัดเจนยิ่งขึ้น จากการทบทวนวรรณกรรมพบว่า Farh & Earley (1997) ได้เสนอตัวแปรลักษณะความเป็นคนสมัยใหม่ (Modernization) กับความเป็นคนประเพณีนิยม (Traditional) ในการเป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การซึ่งพบว่า ลักษณะการเป็นคนสมัยใหม่มีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การมากกว่าลักษณะอนุรักษนิยม เนื่องจากคนสมัยใหม่ถือว่าการแลกเปลี่ยนต้องอยู่ในรากฐานของคุลยภาพ ผลที่ได้รับต้องสะท้อนถึงสิ่งที่บุคคลได้กระทำไป

จากแนวคิดในการหาตัวแปรกำกับเพื่ออธิบายความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น การวิจัยครั้งนี้จึงสนใจที่จะศึกษา ตัวแปร การมองโลกในแง่ดี ในบทบาทของการเป็นตัวแปรกำกับของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กรกับความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การมองโลกในแง่ดีเป็นลักษณะบุคลิกภาพที่คงทน ในด้านความคาดหวังว่าตนจะต้องประสบกับ สถานการณ์ที่ดีในอนาคต (Scheier & Carver, 1992) จากงานศึกษาหลายชิ้นพบว่า การมองโลกในแง่ดีเป็นปัจจัยหนึ่งที่บุคคลใช้ในการเผชิญปัญหา เพื่ออธิบายสาเหตุแก่ตนเอง เมื่ออยู่ในสถานการณ์ ต่างๆไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์กดดัน และเป็นปัญหา ไปจนถึงสถานการณ์ที่ดี บุคคลที่มีลักษณะการ มองโลกในแง่ดี มีรูปแบบของการให้เหตุผลต่อเหตุการณ์ที่เลวร้ายที่เกิดขึ้นในชีวิต ว่ามาจากปัจจัย ภายนอก ไม่ได้เกิดขึ้นมาจากตน เป็นอุปสรรคชั่วคราว และเกิดขึ้นเฉพาะสถานการณ์นั้น หรือมองว่า สถานการณ์ร้ายนั้นเป็นเรื่องของโชคร้าย หรือมีคนนำมาสู่ตน คนกลุ่มนี้จึงไม่หมกมุ่นกับความพ่าย แพ้ แต่จะเผชิญหน้ากับสถานการณ์ร้ายด้วยการยอมรับ และทำทลายความพ่ายแพ้ด้วยการมีความ พยายามมากขึ้น ผู้มองโลกในแง่ดีมีลักษณะการอธิบายถึงเหตุการณ์ดี ที่เกิดขึ้น ผู้มองโลกในแง่ดีมี ลักษณะการอธิบายถึงเหตุการณ์ดีๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิตว่าเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นจากสาเหตุในตัวเอง มัก เกิดขึ้นสม่ำเสมอ และครอบคลุมถึงเหตุการณ์อื่นด้วย (internal, permanent, and universal) เช่น เมื่อ ได้คะแนนสอบไม่ดี ผู้มองโลกในแง่ดีจะมองว่าข้อสอบนั้นยากผิดธรรมดา หรือไม่ค่อยชอบวิชานั้น หรือ ดูหนังสือไม่ค่อยชอบวิชานั้น หรือ ดูหนังสือไม่ตรง (external, unstable, and specific) ซึ่งการ มองสถานการณ์เช่นนี้จะไม่ทำให้ความมั่นใจลดลง และยังช่วยทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงแก้ไข พัฒนาตนเองมากขึ้น (Seligman, 1990) การมองโลกในแง่ดีเป็นข้อสันนิษฐานได้ว่าถ้ามีระดับการ มองโลกในแง่ดีนั้นจะรวมไปถึงการมีความคาดหวังต่อผลลัพธ์ในทางบวก มากกว่าการมองโลกในแง่ดีต่ำ ข้อสันนิษฐานนี้อิงจากลักษณะที่อิงจากพฤติกรรมของผู้ที่มองโลกในแง่ดี (e.g. Peale, 1956; Taylor; 1989; Weinstien, 1980) แนวคิดเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีนี้ไม่จำเป็นต้องบ่งบอกถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมเฉพาะบุคคลและผลลัพธ์ของการกระทำ ไม่ได้เพียงมุ่งสนใจใน ผลลัพธ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรม แต่รวมไปถึงถึงผลลัพธ์ที่เป็นอิสระจากพฤติกรรมและอ้างอิงไปยัง สาเหตุของผลนั้นมาจากโชคชะตา รูปแบบของผลอย่างแรก คือ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ประสิทธิภาพของตน (self-efficacy) ซึ่งหมายถึงความคาดหวังที่สร้างสิ่งใดสิ่งหนึ่งขึ้นจาก ความสามารถของตนเองในทางที่ผลลัพธ์นั้นออกมาเป็นทางบวก (Bandura, 1977, 1992) และยัง พบว่าการรับรู้ประสิทธิภาพของตนเป็นส่วนประกอบของการมองโลกในแง่ดีเมื่อหมายถึงส่วนย่อย ของผลลัพธ์ของการมองโลกในแง่ดี (Schwarzer, 1993) แนวคิดของ Scheier และ Carverเกี่ยวกับการ มองโลกในแง่ดีเสนอว่าผลลัพธ์นั้นส่งผลโดยตรงกับความสนใจของแต่ละบุคคล และอาจมี

แนวคิดอื่นที่อาจนำความคาดหวังซึ่งส่งผลต่อเงื่อนไขในการมีชีวิตอยู่ (e.g. Schweizer & Schneider, 1997; Wengler & Svenson, 1982; Zimbardo, 1990) เช่น แนวคิดเกี่ยวกับการมองโลกในแง่ดีทางสังคมที่สนใจในงานที่ทำ หมายถึงการแผ่ขยายความคาดหวังทางบวกต่อผลลัพธ์ไปสู่สังคมและสภาพแวดล้อม (Schwarzer & Schneider, 1997) ทุกคนรู้ว่าการมีชีวิตอยู่เป็นสุขนั้นขึ้นอยู่กับสังคมและสภาพแวดล้อม หากเปลี่ยนเงื่อนไขเหล่านั้น ได้ย่อมพบกับความสุข

จากทฤษฎีข้างต้น สามารถอนุมานได้ว่า เมื่อพนักงานที่มีลักษณะการมองโลกในแง่ดีสูงรับรู้ว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรม ก็จะทำให้เหตุผลว่าเป็นเรื่องที่เกิดเพียงชั่วคราว ไม่ใช่เรื่องที่ต้องใส่ใจอะไรมากนัก ทำให้ยังคงแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ต่อไป แต่ถ้าหากพนักงานมีการมองโลกในแง่ดีต่ำ เมื่อรับรู้ว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรมก็จะทำให้ลดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลง

นอกจากนี้ การมองโลกในแง่ดีน่าจะความสามารถในการเป็นตัวแปรกำกับระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับความพึงพอใจในงานด้วยเช่นกัน เพราะ เมื่อพนักงานประสบกับสถานการณ์ต่างๆในการทำงาน ซึ่งบางครั้งพนักงานอาจได้รับความยุติธรรม เช่น การปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม หรือไม่ยุติธรรมเช่น ได้รับการประเมินงานด้วยความลำเอียง เป็นต้น หากพนักงานมีลักษณะการมองโลกในแง่ดีและสามารถอนุมานสาเหตุให้กับเหตุการณ์ต่างๆที่ตนได้ประสบมาในทางที่ดีแล้ว ย่อมทำให้เกิดทัศนคติทางบวกอันจะนำไปสู่ความพึงพอใจในงานต่อไป จากแนวคิดเบื้องต้นนำไปสู่สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย ในการวิจัยครั้งนี้มีสมมติฐานการวิจัย 5 ข้อ คือ

สมมติฐานที่ 1: ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 2: การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานที่ 3: การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

สมมติฐานที่ 4: การมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กับ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

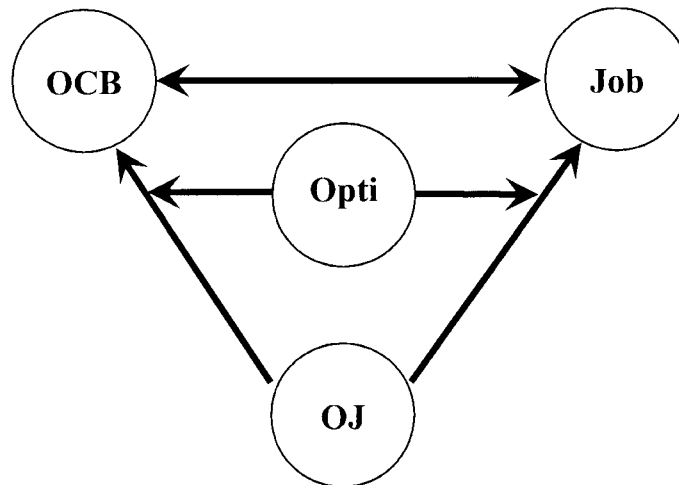
สมมติฐานที่ 5 : การมอง โลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กับ ความพึงพอใจในงาน

กรอบการวิจัย

จากสมมติฐานทั้ง 5 ขื่อนำมาสร้างเป็นกรอบการวิจัยได้ดังภาพ

ภาพที่ 1

แผนภาพแสดงกรอบการวิจัย



หมายเหตุ	OCB	คือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
	Job	คือ ความพึงพอใจในงาน
	Opti	คือ การมองโลกในแง่ดี
	OJ	คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

ระเบียบวิธีวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานของบริษัทเอกชน ที่มีวุฒิการศึกษาในระดับปริญญาตรีขึ้นไปหรือเทียบเท่า จำนวน 222 คน จากการส่งแบบสอบถามทั้งสิ้น 280 คน คิดเป็น 79.29 %

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิจัยครั้งนี้ได้ใช้มาตรวัดต่างๆ คือ มาตรวัดการรับรู้ความยุติธรรม มาตรวัดความพึงพอใจในงาน มาตรวัดการอนุมานสาเหตุ มาตรวัดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยนำมาตรวัดที่ได้รับการยอมรับและพัฒนาแบบวัดขึ้นมาใหม่ดังต่อไปนี้

มาตรวัดการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร ใช้มาตรวัดของชวล์ฉน์जू เหล่าพุนพัฒนา (2548) ซึ่งปรับปรุงจากมาตรวัดการรับรู้ความยุติธรรมในงานวิจัยของ Colquitt et al (2001) เป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีข้อกระทงทั้งสิ้น 27 ข้อ แบ่งเป็นข้อทางบวก 22 ข้อ และข้อทางลบ 5 ข้อ โดยเป็น 4 ด้าน คือ

การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน จำนวน 6 ข้อ เป็นข้อทางบวก 4 ข้อ และข้อทางลบ 2 ข้อ มีค่าความเที่ยงเดิมเท่ากับ .70 และค่าความเที่ยงในการนำมาตรไปทดลองใช้เท่ากับ .86

การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ จำนวน 8 ข้อ เป็นข้อความทางบวก 7 ข้อ และข้อทางลบ 1 ข้อ มีค่าความเที่ยงเดิมเท่ากับ .80 และค่าความเที่ยงในการนำมาตรไปทดลองใช้เท่ากับ .76

การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำนวน 6 ข้อ เป็นข้อความทางบวกทั้งหมด เป็นข้อทางบวก 4 ข้อ และข้อทางลบ 2 ข้อ มีค่าความเที่ยงเดิม เท่ากับ .86 และค่าความเที่ยงในการนำมาตรไปทดลองใช้เท่ากับ .82

การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร จำนวน 7 ข้อ เป็นข้อความทางบวกทั้งหมด มีค่าความเที่ยงเดิมเท่ากับ .76 และค่าความเที่ยงในการนำมาตรไปทดลองใช้เท่ากับ .76

ค่าความเที่ยง ของมาตรวัดการรับรู้ความยุติธรรม (เดิม) รวมทั้งฉบับเท่ากับ .80 ส่วนค่าความเที่ยงในการนำมาตรไปทดลองใช้รวมทั้งฉบับเท่ากับ .92

มาตรวัดความพึงพอใจในงาน ใช้มาตรวัดของ อานนท์ ศักดิ์วีระวิทย์ (กำลังตีพิมพ์) ตามแนวคิดของ Hackman & Oldham (1975) แบ่งเป็น 2 ส่วน

ความพึงพอใจในงานโดยรวม เป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 7 ระดับ มีข้อกระทงทั้งสิ้น 5 ข้อ แบ่งเป็นข้อทางบวก 3 ข้อ และข้อทางลบ 2 ข้อ

ความพึงพอใจในงานด้านย่อย เป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 7 ระดับ มีข้อกระทงทั้งสิ้น 14 ข้อ แบ่งเป็นข้อทางบวก 3 ข้อ และข้อทางลบ 2 ข้อ แบ่งเป็น 5 ด้าน (1) ความมั่นคงในงานที่ทำ จำนวน 2 ข้อ (2) การจ่ายค่าตอบแทน จำนวน 2 ข้อ โอกาสก้าวหน้าในการทำงาน จำนวน 4 ข้อ เพื่อนร่วมงาน จำนวน 3 ข้อ ผู้บังคับบัญชา จำนวน 3 ข้อ

มาตรวัดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ใช้มาตรวัดของวิรัชญา วัน โธ (2546) ซึ่งปรับปรุงจากมาตรวัดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในงานวิจัยของ Smith และคณะ (1983) และ Morrisson (1994) เป็นมาตรประมาณค่า (Rating Scale) 5 ระดับ มีข้อกระทงทั้งสิ้น 34 ข้อ แบ่งเป็นข้อทางบวก 28 ข้อ และข้อทางลบ 6 ข้อ แบ่งเป็น 2 ด้าน

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง จำนวน 16 ข้อ เป็นข้อทางบวก 13 ข้อ และข้อทางลบ 3 ข้อ มีค่าความเที่ยงเดิมเท่ากับ .85 และค่าความเที่ยงในการนำมาตรไปทดลองใช้เท่ากับ .80

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านสำนึกในหน้าที่ จำนวน 18 ข้อ แบ่งเป็นข้อทางบวก 15 ข้อ และข้อทางลบ 3 ข้อ มีค่าความเที่ยงเดิมเท่ากับ .81 และค่าความเที่ยงในการนำมาตรไปทดลองใช้เท่ากับ .77

ค่าความเที่ยงในการนำมาตรไปทดลองใช้รวมทั้งฉบับเท่ากับ .87

มาตรวัดการอนุมานสาเหตุ พัฒนาขึ้นด้วยตนเอง ตามแนวคิดของ Seligman (1990) เนื่องจากแบบวัดเดิมเป็นแบบวัดการอนุมานสาเหตุของเด็กนักเรียนที่กำลังศึกษา จึงได้ปรับปรุงขึ้นมาใหม่ให้ตรงกับกลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาในครั้งนี้ เป็นมาตรวัดการอนุมานสาเหตุ (Attributional Style Questionnaire :ASQ)

ค่าความเที่ยงของมาตรวัดการอนุมานสาเหตุที่ได้พัฒนาขึ้นทั้งฉบับ เท่ากับ .79

การพัฒนาและหาคุณภาพของมาตรวัดการอนุมานสาเหตุ

1. ศึกษา และรวบรวม เอกสาร ทฤษฎี นิยาม และงานวิจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรม การมองโลกในแง่ดี พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน เพื่อสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย
 2. พัฒนามาตรวัดการมองโลกในแง่ดี (แบบวัดการอนุมานสาเหตุ) โดยให้ข้อคำถามครอบคลุมกับนิยามและทฤษฎีที่ศึกษามา
 3. นำไปให้ผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ตรวจสอบความถูกต้องของและความตรงทางภาษามาตรวัด
 4. นำมาตรวัดที่ได้พัฒนาขึ้น ไปทดลองใช้กับพนักงานในบริษัทเอกชน บริษัทต่างๆ จำนวน 85 คน (นำมาใช้เป็นข้อมูลได้ 79 คน คิดเป็น 92.94 %)
 5. หาค่าความเที่ยงและอำนาจจำแนกรายชื่อของมาตรวัดที่ได้พัฒนาขึ้น และตัดข้อคำถามที่มีอำนาจจำแนกรายชื่อเป็นลบทิ้ง โดยตัดข้อคำถามทิ้งทั้งสิ้น 11 ข้อ จากเดิม 24 ข้อ คงเหลือ 13 ข้อ และความเที่ยงเป็น .79
 6. สำหรับมาตรวัดการอนุมานสาเหตุ ซึ่งเป็นแบบวัดที่ได้พัฒนาขึ้นเอง ได้มีการทดลองใช้แบบวัดเพิ่มเติม เพื่อหาความตรงของเครื่องมือโดยมีวิธีการดังนี้
 - 6.1 ทดสอบ Construct Validity โดยการพิจารณาอาชีพผู้ตรงข้าม ที่มีความแตกต่างกันอย่างเด่นชัดในเรื่องการมองโลกในแง่ดี และกลุ่มอาชีพที่ได้เลือกเพื่อการศึกษาหา Construct Validity คือ ตำรวจ และ นักจิตวิทยาการศึกษา โดยตำรวจเป็นตัวแทนของกลุ่มที่มองโลกในแง่ร้าย เนื่องจากตำรวจ ต้องทำงานในด้านอาชญากร ต้องสืบสวน สอบสวน และหาข้อผิดพลาดต่างๆ เพื่อที่จะนำข้อผิดพลาดเหล่านั้นมาดำเนินคดีกับผู้กระทำผิด ในทางกลับกันนักจิตวิทยาศึกษานั้นได้รับการปลูกฝังในด้าน Humanistic ซึ่งมองคนในทางที่ดี และสามารถที่จะเจริญงอกงามต่อไปได้ จึงมีแนวโน้มที่จะมองโลกในแง่ดีสูง การทดลองใช้มาตรวัดในครั้งนี้ ทดลองใช้กับกลุ่มอาชีพตำรวจ 20 คน (ใช้ข้อมูลได้ 18 ชุด คิดเป็น 90%) และนักจิตวิทยาการศึกษา 20 คน โดยเก็บข้อมูลกลุ่มตำรวจจากสำนักงานตำรวจแห่งชาติ ส่วนนักจิตวิทยาการศึกษา จะเก็บจากนิสิตจิตวิทยาการศึกษาระดับปริญญาโท ชั้นปีที่ 1 และ 2
- ผลการหาค่ามัชฌิมเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ของ 2 กลุ่มนี้ มีดังนี้ กลุ่มตำรวจ มี $M = 4.46$ $SD = .39$ และ กลุ่มนักจิตวิทยาการศึกษา มีค่า $M = 4.17$ และ $SD = .38$
- จากนั้นนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยวิธีการทางสถิติโดยใช้ t -test พบว่ากลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มนี้มีลักษณะการมองโลกในแง่ดี แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ ที่ระดับต่ำกว่า .05 ($t = 2.269$ $df = 33$)

6.2 ทดสอบ Concurrent Validity โดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างแบบวัดการอนุมานสาเหตุของ กรกวรรณ สุพรรณวรรณ (2001) กับมาตรวัดการอนุมานสาเหตุที่ได้พัฒนาขึ้นเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ โดยนำแบบวัดทั้ง 2 ชุดมารวมกันให้เป็นชุดเดียวกัน โดยมีข้อกระทงทั้งสิ้น 39 ข้อ (แบบวัดเดิม 16 ข้อ และแบบวัดที่สร้างเพื่อการศึกษาในครั้งนี้ 24 ข้อ แต่มีข้อที่เหมือนกัน 1 ข้อ) ใช้วิธีหาความสัมพันธ์ระหว่างแบบวัด และเก็บกลุ่มตัวอย่าง ผู้ที่มีประสบการณ์ในการทำงานและมีการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี ที่ทำงานอยู่ในองค์กรใดก็ได้ จำนวน 60 คน (ใช้ข้อมูลได้ 56 ชุด คิดเป็น 98%) และนำมาวิเคราะห์หาความสัมพันธ์ระหว่างแบบวัดทั้ง 2 ชุด พบว่าแบบวัดทั้งสองมีสหสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญ ที่ .71

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ขอความร่วมมือจากบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง เพื่อทำการเก็บข้อมูล ด้วยการแจกแบบสอบถามผ่านแผนกทรัพยากรบุคคลของบริษัท โดยแบบสอบถามแต่ละชุดจะใส่ซองไว้ เมื่อผู้ตอบแบบสอบถามส่งกลับก็จะปิดผนึกซองเพื่อให้ข้อมูลที่ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นความลับ จากนั้นนำผลที่ได้ไปวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป SPSS ต่อไป

ผลการวิจัย

ผลที่ได้จากการหาสถิติความสัมพันธ์ นำมาใช้ตรวจสอบสมมติฐานการวิจัยได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1: ความพึงพอใจในงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากการวิเคราะห์ผลด้วยสถิติความสัมพันธ์ (Correlation) พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ต่ำกว่า .01 ($r = .31, p < .01$) ผลที่ได้สนับสนุนสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 2: การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร จากการวิเคราะห์ผลด้วยสถิติความสัมพันธ์ (Correlation) พบว่าไม่มีความสัมพันธ์ระหว่างความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่าง ผลที่ได้ไม่สนับสนุนสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 3: การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน พบว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญที่ต่ำกว่า .01 ($r = .54, p < .01$) ผลที่ได้สนับสนุนสมมติฐาน

การหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรด้วยสถิติสหสัมพันธ์ (Correlation) นำผลที่ได้มาเขียนเป็นตารางความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรได้ดังนี้

ตารางที่ 1 แสดงค่าสถิติพื้นฐาน และค่าความเที่ยง และความสัมพัทธ์ระหว่างตัวแปรในการวิจัย

ตัวแปร	M	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1 ความพึงพอใจในงาน	86.68	15.70	.90															
2 - ด้านความพึงพอใจในงานโดยรวม	21.80	5.58	.83	.79														
3 - ด้านความมั่นคงในงาน	10.07	2.35	.62	.36	.74													
4 - ด้านการจ่ายค่าตอบแทน	8.28	2.62	.65	.41	.53	.77												
5 - ด้านโอกาสก้าวหน้า	17.97	3.86	.88	.65	.52	.56	.76											
6 - ด้านเพื่อนร่วมงาน	15.00	2.65	.72	.47	.39	.28	.60	.66										
7 - ด้านผู้บังคับบัญชา	13.53	3.55	.74	.50	.29	.32	.58	.55	.88									
8 การมองโลกในแง่ดี	175.33	20.49	.04	.07	.06	.04	.07	-.02	-.08	.79(.79)								
9 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร	123.96	14.52	.31	.20	.23	.21	.35	.29	.16	.14	.88(.89)							
10 - ด้านการช่วยเหลือผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเอง	57.34	7.80	.21	.11	.17	.12	.27	.26	.08	.10	.90	.81(.80)						
11 - ด้านความสำนึกในหน้าที่ตน	66.62	8.27	.34	.24	.24	.26	.37	.26	.20	.15	.91	.63	.82(.83)					
12 การรับรู้ความยุติธรรมด้านรวม	83.25	14.07	.54	.39	.25	.46	.41	.29	.59	-.01	.05	-.01	.10	.91(.92)				
13 - ด้านผลตอบแทน	17.37	3.98	.47	.35	.24	.59	.35	.26	.33	-.01	.03	-.03	.08	.74	.79(.86)			
14 - ด้านกระบวนการ	24.38	4.87	.44	.31	.27	.43	.39	.23	.39	.02	.12	.09	.13	.87	.60	.75(.76)		
15 - ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	19.77	4.24	.42	.34	.11	.17	.27	.20	.65	-.01	-.02	-.04	.01	.71	.30	.41	.80(.82)	
16 - ด้านข่าวสารข้อมูลข่าวสาร	21.72	4.47	.40	.26	.17	.28	.29	.25	.53	-.03	.15	-.05	.08	.88	.50	.71	.56	.84(.76)

หมายเหตุ N = 222 ค่าสหสัมพันธ์ > .13 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ($p < .05$) ค่าสหสัมพันธ์ > .17 มีนัยสำคัญทางสถิติที่ .01 ($p < .01$)
 ค่าตามแนวทแยงคือค่าความเที่ยงของแบบวัด และค่าในวงเล็บคือค่าความเที่ยงของแบบวัดในขั้นทดลองใช้

สมมติฐานที่ 4 : การมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม
ในองค์กร วิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยพหุเชิงชั้น (Hierarchical Regression)

ตารางที่ 2

การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้นทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยมีการมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับ

	β	t	R	R^2	Adjusted R^2	F	ΔR^2	F change
ขั้นที่ 1			.19	.04	.03	3.52*	.04	3.52*
OJ	.01	.17						
Optim	.19	2.65**						
ขั้นที่ 2			.20	.04	.02	2.41	.001	.22
OJ	-.32	-.45						
Optim	-.04	-.08						
OJ								
×Optim	.004	.47						

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

จากตารางเห็นได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ไม่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ การมองโลกในแง่ดีสามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้ และเมื่อวิเคราะห์หาความสามารถในการเป็นตัวแปรกำกับของการมองโลกในแง่ดีระหว่างความสัมพันธ์ของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า การมองโลกในแง่ดีไม่สามารถทำนายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้างต้นได้ผลที่ได้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 5 : การมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กับ ความพึงพอใจในงาน วิเคราะห์ด้วยสถิติถดถอยพหุเชิงชั้น (Hierarchical Regression)

ตารางที่ 3

การวิเคราะห์ถดถอยพหุเชิงชั้นทำนายความพึงพอใจในงานโดยมีการมองโลกในแง่ดีเป็นตัวแปร
กำกับ

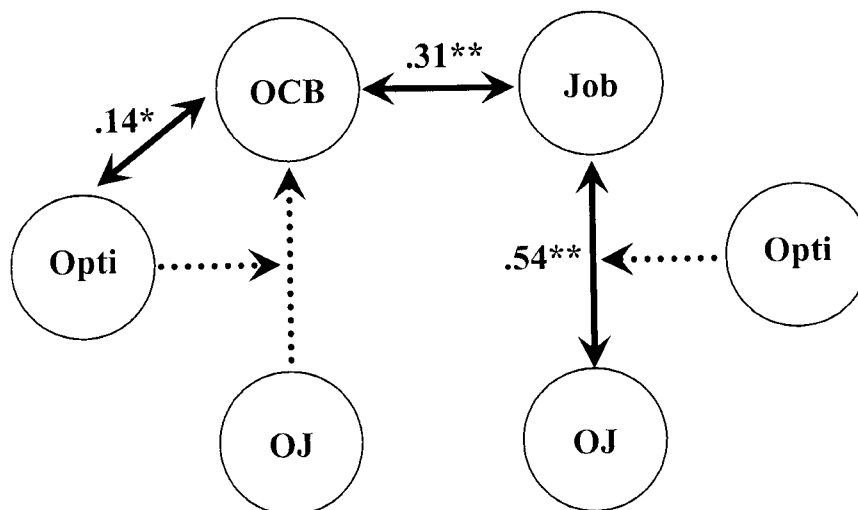
	β	t	R	R^2	$Adjusted R^2$	F	ΔR^2	F change
ขั้นที่ 1			.51	.26	.25	31.44***	.26	31.44***
OJ	.51	7.92***						
Optim	.01	.16						
ขั้นที่ 2			.51	.26	.24	20.88***	.000	.06
OJ	.66	1.06						
Optim	.12	.27						
OJ								
XOptim	-.18	-.25						

* $p < .05$ ** $p < .01$ *** $p < .001$

จากตารางเห็นได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร สามารถทำนายความพึงพอใจในงานได้ แต่การมองโลกในแง่ดีไม่สามารถทำนายความพึงพอใจในงาน และเมื่อวิเคราะห์หาความสามารถในการเป็นตัวแปรกำกับของการมองโลกในแง่ดี ระหว่างความสัมพันธ์ของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน พบว่าการมองโลกในแง่ดีไม่สามารถทำนายความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรข้างต้นได้ ผลที่ได้จึงไม่สนับสนุนสมมติฐาน

แม้ว่าการมองโลกในแง่ดีจะไม่มีความสามารถในการเป็นตัวแปรกำกับ แต่จากการวิเคราะห์เพิ่มเติมพบว่าการมองโลกในแง่ดีมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรอย่างมีนัยสำคัญต่ำกว่า .01 ($r = .14, p < .05$)

จากผลการวิจัยนำมาเขียนเป็นแผนภาพ ได้ดังดังนี้
 ภาพที่ 2
 แผนภาพแสดงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษา



หมายเหตุ

- หมายถึง ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร
- หมายถึง พบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร

อภิปรายผลการวิจัย

จากการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบหาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าตัวแปรทั้งสองมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญกัน ตรงตามสมมติฐาน เหตุที่เป็นเช่นนั้นสามารถอธิบายได้ด้วยทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) คือ เมื่อพนักงานรู้สึกพึงพอใจในงานที่ตนได้ทำแล้วนั้น ก็ส่งผลให้เกิดความรู้สึกอยาก ตอบแทนสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้กับองค์กรบ้าง ซึ่งการตอบแทนรูปแบบหนึ่งก็คือ พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น การช่วยประหยัดทรัพยากรต่างๆที่ใช้ในองค์กร ไม่ว่าจะเป็น ไฟฟ้า น้ำประปา หรือกระดาษ หรือการช่วยเหลือและให้คำปรึกษาแก่เพื่อนร่วมงานเพื่อให้งานต่างสำเร็จ ลุล่วงอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพมากขึ้นด้วย

จากการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมไม่มีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งขัดแย้งกับทฤษฎีก่อนหน้าที่ผู้ศึกษาและวิจัยหลายๆ ท่านเสนอไว้ว่าทั้งสองตัวแปรนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญ เมื่อพิจารณาผลการวิจัยดังที่ เสนอไว้ข้างต้นแล้ว จากการทบทวนวรรณกรรมและงานวิจัยที่ผ่านมา พบว่า งานวิจัยของ Lam, Hui & Law (1999) เป็นงานวิจัยข้ามวัฒนธรรม (Cross Culture) ได้ทำการวิจัยกับพนักงานบริษัทเอกชน ในประเทศอเมริกา ออสเตรเลีย ญี่ปุ่น ฮองกง พบว่าพนักงานบริษัทของฮองกงและญี่ปุ่น มีแนวโน้ม ที่จะรับรู้ว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นเป็นสิ่งที่จำเป็นต้องทำในภาระงานอยู่แล้ว กล่าวคือ พนักงานของบริษัทฮองกงและญี่ปุ่นนั้นรับรู้ว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ถือเป็นหน้าที่ในงานหน้าที่หนึ่งนั่นเอง ดังนั้นแม้ว่าพนักงานจะรับรู้ว่าการให้ความยุติธรรมกับ ตนหรือไม่ก็ตาม พนักงานก็ยังคงต้องแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป ไม่ว่าจะเป็น การทำงานล่วงเวลา สอนและนิเทศงานพนักงานใหม่ ซึ่งตรงข้ามกับพนักงานบริษัท ของอเมริกา และออสเตรเลียที่รับรู้ว่าการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นคือพฤติกรรม นอกเหนือหน้าที่ที่ตนได้รับมอบหมาย ซึ่งกลุ่มประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงาน บริษัทเอกชนที่ทำงานในบริษัทที่เจ้าของกิจการเป็นชาวจีน และญี่ปุ่น จึงอาจได้รับอิทธิพลจากการ บริหารงานในองค์กรตามแนวทางของชาวจีนหรือชาวญี่ปุ่น ผลการวิจัยที่ได้จึงมีความคล้ายคลึงกับ งานวิจัย ของ Lam, Hui & Law (1999) ที่เสนอไว้ข้างต้น

จากการวิเคราะห์ทางสถิติหาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน พบว่าตัวแปรสองตัวนี้มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญตรงตามสมมติฐาน โดยสามารถอธิบายสาเหตุของความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสองตัวนี้ ด้วยทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams (1965) (Equity Theory) ซึ่งเมื่อพนักงานได้รับรู้ว่าสิ่งที่ตนลงทุนลงแรงไปในการทำงานให้กับองค์กรนั้น ได้รับการตอบแทนกลับมามีความเหมาะสมและเท่าเทียมกัน พนักงานย่อมเกิดความพึงพอใจในงานที่ตนทำ

และมีงานวิจัยที่สามารถอธิบายว่าเหตุใดที่ทำให้การมองโลกในแง่ดี ไม่สามารถเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน คืองานวิจัยของ Edward & Lawrence (2001) ซึ่งเสนอไว้ว่าผู้ที่นิยมความสมบูรณ์แบบ (Perfectionism) คือ ผู้ที่มีมาตรฐานในผลงานในระดับที่สูงเกินกว่ามาตรฐาน จะมีแนวโน้มที่จะมีการอนุมานสาเหตุในทางลบ ผลการวิจัยดังกล่าวจึงนำมาอธิบายได้ว่าเหตุใดการมองโลกในแง่ดีจึงไม่สามารถเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีในองค์กร เนื่องจากพนักงานบางคนอาจมีความเป็นผู้ที่นิยมความสมบูรณ์แบบ (Perfectionism) และผู้ที่มีลักษณะดังกล่าวนี้จะเป็นผู้ที่พยายามทำงานต่างๆ ของตนให้มีประสิทธิภาพ ปราศจากข้อบกพร่อง โดยการแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เช่น สอนงานเพื่อร่วมงาน เพื่อช่วยลดข้อผิดพลาดของผลงาน อันส่งผลต่อการประหยัดทรัพยากรขององค์กรได้ แต่บุคคลเหล่านี้มีการอนุมานสาเหตุต่างๆ ไปในทางลบ ซึ่งขัดแย้งกับสมมติฐานเดิมที่ตั้งว่าผู้ที่มองโลกในแง่ดีจะสามารถแสดงพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกมา และอิทธิพลของการลำเอียงเข้าหาตนเอง (Self-Serving Bias) สามารถอธิบายปรากฏการณ์ที่การมองโลกในแง่ดีไม่สามารถในการเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน เนื่องจาก ผู้ที่มองโลกในแง่ดี เมื่อเผชิญสถานการณ์ที่ดี ก็ย่อมอนุมานว่าสถานการณ์ที่ดีนั้น เกิดจากตนเอง ซึ่งจะคงอยู่ตลอดไป และมีผลต่อสถานการณ์อื่นในชีวิต แต่ในทางกลับกันเมื่อเผชิญสถานการณ์ด้านร้าย จะอนุมานว่าเป็นเพราะสิ่งแวดล้อมภายนอก เกิดขึ้นชั่วคราว และไม่มีผลต่อสถานการณ์อื่นในชีวิต การมองโลกในแง่ดีที่มากเกินไปจึงอาจส่งผลให้เกิดการอนุมานสาเหตุที่ผิด เช่น เมื่อพนักงานได้รับมอบหมายให้ทำงานร่วมกันทำโครงการ และโครงการนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี พนักงานที่มองโลกในแง่ดีจะอนุมานว่าเป็นเพราะตนลงทุนลงแรง และทุ่มเทเป็นอย่างมากในการทำโครงการมากกว่าผู้อื่น โครงการนี้สำเร็จได้เพราะตน หรือหากโครงการนี้ล้มเหลวก็จะอนุมานว่าเพราะเพื่อนในกลุ่มไร้ความสามารถหรือทำงานผิดพลาดทำให้โครงการออกมาล้มเหลว การอนุมานสาเหตุที่ผิด

เช่นนี้ อาจส่งผลต่อเจตคติต่างๆที่มีต่อองค์กรไม่ว่าจะกับเพื่อร่วมงาน ค่าตอบแทน หรือ องค์กรเอง โดยทำให้มองว่าบุคคลรอบข้างมีความสามารถน้อยกว่าตน และทำงานไร้ประสิทธิภาพ ซึ่งอาจส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นเพื่อนร่วมงาน การบริหารงาน หรือการจ่ายค่าตอบแทน เป็นต้น

การนำไปใช้ ข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้แสดงให้เห็นว่าเมื่อพนักงานได้รับรู้ว่าตนได้รับความยุติธรรมในองค์กรแล้ว ย่อมที่จะมีแนวโน้มให้เกิดความพึงพอใจในงานตามไปด้วย และเมื่อพนักงานเกิดความพึงพอใจในงานก็จะเป็นตัวช่วยกระตุ้นให้แสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรออกมา ผลการวิจัยดังกล่าว แสดงให้เห็นว่า องค์กรต่างๆ ควรมุ่งที่จะสร้างเสริมหรือปรับปรุงกระบวนการต่างๆภายในองค์กร ไม่ว่าจะเป็น การจ่ายค่าตอบแทน กระบวนการประเมินผล การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และการแจ้งข้อมูลข่าวสารแก่พนักงาน ให้เป็นไปอย่างยุติธรรมปราศจากความลำเอียง และควรมีการประเมินผลความพึงพอใจในงานของพนักงานเพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงรูปแบบการบริหารงานให้พนักงานรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเพิ่มขึ้นต่อไป

นอกจากนี้ ผลการวิจัยอีกอย่างหนึ่งที่พบในการวิจัยนี้คือ การมองโลกในแง่ดีมีสหสัมพันธ์ทางบวกในการเป็นพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นั่นอาจช่วย แสดงให้เห็นว่าการมองโลกในแง่ดี เป็นตัวแปรหนึ่งซึ่งมีแนวโน้มก่อให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร องค์กรต่างๆสามารถ นำแนวคิดนี้ไปใช้ในการคัดเลือกพนักงานที่มีการมองโลกในแง่ดีสูงเข้ามาทำงาน ด้วยวิธีต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นการสร้างมาตรฐานวัดการมองโลกในแง่ดี โดยมีบริบทต่างๆที่เกี่ยวข้องกับองค์กรนั้นๆ หรือการสร้างแบบสัมภาษณ์แบบมีโครงสร้างในเรื่องการมองโลกในแง่ดี เป็นต้น

การศึกษาในอนาคต ควรศึกษาว่ามีตัวแปรอื่นอีกหรือไม่ที่สามารถเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน ตัวแปรใดที่เป็นตัวยับยั้งไม่ให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว เป็นต้น เพื่อที่จะพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรดังกล่าว ให้เป็นไปอย่างถูกต้องและตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด เพื่อนำองค์ความรู้ที่ได้ไปใช้ในการพัฒนารูปแบบการบริหารงานในองค์กรอย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

รายการอ้างอิง

- กรกวรรณ สุพรรณวรธยา. (2544) การวิเคราะห์การมองโลกในแง่ดีและกลวิธีการเผชิญ. วิทยาลัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชวัลณัฐ เหล่าพูนพัฒน์. (2548). ปัจจัยส่งผลกระทบต่อความผูกพันกับองค์กร โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ. วิทยาลัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- ภัทรนฤน พันธุ์สีดา. (2543). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง. วิทยาลัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล. (2542). ความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรเอกชนขนาด. วิทยาลัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัย ธรรมศาสตร์.
- เยาวเรศ เอื้ออารีเลิศ. (2545) ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร ความคล้ายคลึง ในเจตคติต่อการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอและพยาบาลประจำการ ตามการ รับรู้ของพยาบาลประจำการ โรงพยาบาลศูนย์. วิทยาลัยพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิตสาขาวิชาการบริหารการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- วิชัยญา วัฒน. (2546). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับการสนับสนุนจากองค์กรและจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมีความกตัญญูเป็นตัวแปร. วิทยาลัยศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุกาญจน์ ชัยณรงค์. (2545). ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กร การแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้าหอผู้ป่วยกับพยาบาลประจำการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานประจำการ โรงพยาบาลสังกัดสำนักการแพทย์. วิทยาลัยพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาการพยาบาล คณะพยาบาลศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

- Adams, J. S. (1965). Inequity in social exchange. In L. Berkowitz (Ed.), *Advances in experimental social psychology* (Vol. 2 pp. 267-299). New York: Academic Press.
- Baron, R. A., & Byrne D. (2003). *Social Psychology* (10th ed.). New York: Allyn and Bacon.
- Bies, R. J., & Moag. J. S. (1986). *Interactional Justice: Communication Criteria of fairness. Research on Negotiation in organizational. 1*, 43-55.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: John Wiley.
- Colquitt, J. A. & Greenberg, J. (2001). Doing Justice to Organizational Justice. In S.Gilliland, D. Steiner & D, Skarlicki. (Eds). *Theoretical and cultural perspectives on organizational justice*. Connecticut: Information Age Publ,
- Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a Measure. *Journal of Applied Psychology*, 86, 386-400.
- Colquitt J. A., Wesson, M. J., Porter, C. O. L. H., Conlon, D. E., Ng, K. Y. (2001). *Justice at the millennium: A meta-analytic review of 25 years of organizational justice research. Journal of Applied Psychology*, 86, 425-445
- Deconnick, J. B. & Stiwell, C. D. (2004). Incorporating in organizational justice, role states, pay satisfaction and supervisor satisfaction in a model of turnover intentions. *Journal of Business Research*, 57, 225-232.
- Edward, C. C. & Lawrence, J. S. (2001). Negative Attributional Style as a Moderator of the Link Between Perfectionism and Depressive Symptoms: Preliminary Evidence for an Integrative Model. *Journal of Applied Psychology*, 48, 490-495.
- Folger , R., & Cropanzano , R. (1998). *Organizational Justice and human resource management*. California. Sage.
- Folger , R., & Konovsky , M. A. (1989). Effect of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. *Academy of Management Journal*, 32, 115-130.
- Jin-Lih, F. & Christopher. E. P. (1997). Impetus for action: A Culture analysis of justice and Organizational Citizenship Behavior in Chinese Society. *Administrative Science Quarterly*, 42(3), 421-444.
- Greenberg, J. (1993). Stealing in the name of justice : Informational and Interpersonal moderators of theft reactions to underpayment inequity. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, 81-103.

- Hackman, J. R., & Oldham, G. R. (1975). Development of the Job Diagnosis Survey. *Journal of Applied Psychology, 60*, 159-170.
- Katz, D., & Kahn, R. L. (1978). *The social psychology of organizations*. New York: Wiley.
- Lam, S. K., Hui, C. & Law, K. S. (1999). Organizational citizenship behavior: Comparing perspectives of supervisors and subordinates across four international samples. *Journal of Applied Psychology, 84*(4), 594-601.
- Li, T. & Baldwin L.J. (1996). Distributive and procedural justice as related to satisfaction and commitment. *S.A.M. Advanced Management Journal, 61*, 25-32.
- Masterson, S. S., Lewis, K., Goldman, B. M., & Tylor, M. S. (2000). Integrating justice and social exchange: the differing effects of fair procedures and treatment on work relationships. *Academy of Management Journal, 43*, 738-748.
- Moorman, R. H., Blakely, G. L., & Niehoff, B. P. (1998). Does perceived organizational support mediate the relationship between procedural justice and organizational citizenship behavior? *Academy of Management Journal, 41*, 351-357.
- Muchinsky, P. M. (2003). *Psychology applied to work*. Belmont: Wadsworth/Thomson Learning.
- Organ, D. W. (1994). Personality and Organizational citizenship behavior. *Journal of Management, 20*, 465-478.
- Organ, D. W., & Bateman, T. S. (1991). *Organizational behavior* (4th ed.). Homewood: Irwin.
- Organ, D. W., & Konovsky, M. (1989). Cognitive versus affective determinants of organizational citizenship behavior. *Journal of Applied Psychology, 74*, 157-164.
- Podsakoff, P. M., Ahearne, M., & MacKenzie, S. B. (1997). Organizational citizenship behavior and the quantity and quality of work group performance. *Journal of Applied Psychology, 82*, 825-836.
- Peterson, C., & Seligman, M. E. P. (1984). Casual explanations as a risk factor for depression. *Psychological Review, 91*, 347-374.
- Peterson, C., & Seligman, M. E. P. (1984). Explanatory style and illness. *Journal of personality, 55*, 237-265.
- Rioux, S. M., & Penner, L. A. (2001). The Causes of organizational citizenship behavior: A motivational analysis. *Journal of Applied Psychology, 86*, 1306-1314.

- Schier, M. F., Weintraub, J. K. & Carver, C. S. (1986). Coping with stress: Divergent Strategies of optimist and pessimists. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51(6), 1257-1264.
- Schier, M. F., Weintraub, J. K. & Carver, C. S. (1989). Assessing coping Strategies: a theoretically based approach. Strategies of optimist and pessimists. *Journal of Personality and Social Psychology*, 56(2), 267-283.
- Seligman, M. E. P. (1990). *Learned optimism*. New York: Simon & Schuster
- Smith, C. A., Organ, D. W., & Near, J. P. (1983) Organizational citizenship behavior: Its nature and antecedents. *Journal of Applied Psychology*, 68, 653- 663.
- Tepper, B. J., Lockhart, D., & Hoobler, J. (2001). Justice, citizenship, and role definition effects. *Journal of Applied Psychology*, 86, 789-796.
- Tremblay, M. & Roussel, P. (2001). Modelling the role of the role of organizational justice: Effects on satisfaction and unionization propensity of Canadian managers. *Journal of Business Ethics*, 38, 193 – 204.