



**การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน
และแรงจูงใจ ที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน
บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง**

**Effect of Perceived Organizational Justice, Quality of Work Life and
Job Motivation to ward Organizational Commitment of Employees
at Siam Global House Public Company Limited, Lampang Branch**

เพียงขวัญ ตีะยานะ¹

ธนกร น้อยทองเล็ก² บุญทวรรณ วิงวอน³ ชัยยุทธ เลิศพาชิน⁴

¹มหาบัณฑิต หลักสูตรบริหารธุรกิจ สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ
มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

²ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก ³รองศาสตราจารย์ ดร. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

⁴อาจารย์ ดร. ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม อาจารย์ประจำหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชาการจัดการทั่วไป คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์ เพื่อศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน และศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิต และแรงจูงใจในการทำงานที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงาน บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สาขา ลำปาง จำนวน 219 คน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ เครื่องมือ คือ แบบสอบถาม โดยใช้สถิติพรรณนา ในการแจกแจงความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน สถิติอนุมานวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ

จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิต และแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ทุกปัจจัย โดยปัจจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน มีผลต่อความผูกพันมากที่สุด รองลงมาคือ ด้านแรงจูงใจในการทำงาน และด้านการรับรู้ความยุติธรรม ซึ่งสนับสนุนตามสมมติฐาน ณ ระดับนัยสำคัญที่ 0.05



คำสำคัญ : การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน แรงจูงใจในการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร

Abstract

The purposes of research were to study perception of organizational justice, quality of work life, and job motivation, and to investigate effects of the perception of organizational justice and the quality of work life toward the organizational commitment among employees at Siam Global House Public Company Limited, Lampang Branch. The population group was 219 employees at Siam Global House Public Company Limited, Lampang Branch. It was survey research with questionnaire as research tool and data was analyzed by applying descriptive statistics including distributing frequency, percentage, mean and standard deviation, and inferential statistics such as multiple regression analysis.

The outcomes of research revealed that the perception of organizational justice, quality of work life and job motivation was rated as medium for all factors. The factor of quality of work life was the highest effect toward the organizational commitment and followed by job motivation and perception of organizational justice subsequently which supported the hypothesis significantly at the 0.05 level.

Keywords : Perception of Organizational Justice, Quality of Work Life, Job Motivation, Organizational Commitment

บทนำ

การทำงานมีความสำคัญต่อชีวิตมนุษย์เป็นอย่างมาก อาจกล่าวได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งของชีวิตที่ปฏิบัติมากกว่ากิจกรรมใดๆ ในการดำรงชีวิต นอกจากปัจจัย 4 อีกทั้งเพื่อเป็นการสร้างความมั่นคงให้กับตนเองและครอบครัว รวมไปถึงการมีคุณภาพชีวิตและฐานะทางสังคมที่ดี จึงทำให้คนส่วนมากจะจมอยู่กับการใช้ชีวิตในการทำงาน ซึ่งมักได้รับ



ผลกระทบเกิดปัญหาในการทำงานต่าง ๆ นานา เช่น เรื่องงาน เพื่อนร่วมงาน และเจ้านายเป็นต้น หรืออาจจะมากกว่า ที่กล่าวมานี้ แต่จะมีสักกี่คนที่มีความสุขควบคู่ไปกับการทำงาน

ดังนั้นจึงมีความจำเป็นที่จะหาความสุขที่ควบคู่ไปกับการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นด้านความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กร โดยที่ความผูกพันต่อองค์กรเป็นรูปแบบของทัศนคติและพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งจะสะท้อนถึงประสิทธิผลขององค์กร คือ หากพนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร พนักงานจะมีความเต็มใจและยินดีจะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ อีกทั้งความจงรักภักดี แต่ถ้าหากพนักงานขาดความผูกพัน ต่อองค์กรจะส่งผลต่อองค์กรในทางลบ ก่อให้เกิดพฤติกรรมไม่พึงประสงค์ เช่น การทะเลาะเบาะแว้งต่อการปฏิบัติหน้าที่ ความเบื่อหน่ายกับงานที่ทำ การไม่ตรงต่อเวลาในการทำงาน การขาดงาน การโยกย้ายงาน ตลอดจนลาออกจากงานในที่สุด

บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่ก่อตั้งขึ้นในปี พ.ศ. 2540 เพื่อประกอบธุรกิจให้บริการ จัดจำหน่ายสินค้า และเป็นองค์กรภาคเอกชนที่อยู่ใกล้ชิดประชาชน โดยการประกอบธุรกิจจัดจำหน่ายสินค้าจะเน้นในหมวดวัสดุก่อสร้างและสินค้าภายในอาคารหลังเดียวกัน เป็นธุรกิจค้าส่ง ค้าปลีกประเภทบริการตัวเอง ซึ่งเป็นธุรกิจจัดจำหน่ายแนวใหม่ การก่อตั้งองค์กรมาตั้งสิบกว่าปีนั้น บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) ได้ดำเนินขยายการลงทุนและเพิ่มจำนวนสาขา ส่งผลให้บริษัทเป็นองค์กรที่มีขนาดใหญ่มากยิ่งขึ้น โดยได้รวมบุคลากรหลากหลายสายงานที่ร่วมประสานงานกันดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ ให้แก่องค์กร ด้วยที่ว่าคนเราไม่สามารถทำงานคนเดียวเพียงตามลำพังได้แน่นอนว่าทุกคนย่อมต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับผู้อื่นไม่มากนักน้อย

ด้วยแนวทางการบริหารจัดการองค์กรที่สามารถขยายกิจการ และสาขาให้ครอบคลุมพื้นที่บริการ ทำให้บางครั้งทะเลาะพนักงานบางกลุ่ม ทำให้เกิดมุมมองว่าผู้บริหาร ไม่มีความยุติธรรม ตั้งขึ้นในทัศนคติความคิดของแต่ละคน เมื่อเกิดความแตกต่างพนักงานจะรับรู้และประเมินความยุติธรรมจากผลตอบแทนที่ได้รับ จากกระบวนการที่องค์กรใช้เป็นเกณฑ์ ท้ายที่สุดหากไม่เป็นไปตามความคาดหวังย่อมจะส่งผลให้คุณภาพชีวิตการทำงานหายไป ความร่วมมือมีน้อย ขาดแรงจูงใจในการทำงาน ซึ่งจะมีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรจากสาเหตุที่ได้กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจว่ามีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทสยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง



วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง

สมมติฐานการวิจัย

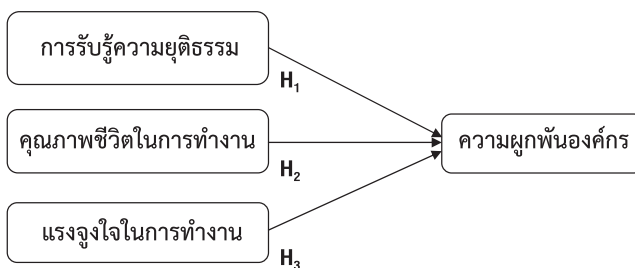
จากหัวข้องานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ทำให้ได้กำหนดสมมติฐาน การวิจัยดังนี้

H1 : การรับรู้ความยุติธรรมมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร

H2 : คุณภาพชีวิตมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร

H3 : แรงจูงใจในการทำงานมีอิทธิพลต่อความผูกพันองค์กร

จากการทบทวนวรรณกรรมที่เกี่ยวข้อง สามารถสรุปเป็นกรอบแนวคิดในการศึกษาดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ประชากรที่ใช้ในการวิจัย คือ พนักงานบริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง จำนวน 219 คน (ข้อมูลจากฝ่ายทรัพยากรบุคคล ของ บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง)



เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (questionnaire) ซึ่งได้สร้างตามความมุ่งหมายและกรอบแนวคิดที่กำหนดขึ้น โดยดำเนินการสร้างแบบสอบถามประกอบด้วย ลักษณะคำถามปลายปิด (close-ended questionnaire) และลักษณะคำถามปลายเปิด (open-ended questionnaire) ซึ่งแบ่งออกเป็น 3 ตอน ได้แก่

ตอนที่ 1 เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลของประชากรที่เป็นพนักงานของ บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง

ตอนที่ 2 เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง

ตอนที่ 3 เกี่ยวกับปัญหาอุปสรรคและข้อเสนอแนะในการปรับปรุงแก้ไขและพัฒนาองค์กรต่อไปมีลักษณะเป็นคำถามปลายเปิด

การเก็บรวบรวมข้อมูลโดยจำแนกแหล่งที่มา 2 แหล่ง คือการเก็บข้อมูลปฐมภูมิ (primary data) ด้วยแบบสอบถามจากพนักงานของ บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง จำนวน 219 คน และการเก็บข้อมูลทุติยภูมิ รวบรวมจากเอกสาร รายงานต่าง ๆ บทความ วารสาร ข้อมูลทางสถิติ รายงานการวิจัยและสิ่งพิมพ์ ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งแนวคิดทฤษฎีต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ข้อมูลทางอินเทอร์เน็ต เพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมใช้ในการสนับสนุนการวิจัยครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น

การวิเคราะห์ข้อมูล ประมวลผลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปในการวิเคราะห์และอธิบายผลการวิจัยโดยใช้สถิติพรรณนา (descriptive statistics) หาค่าร้อยละ (percentage) ค่าเฉลี่ย (mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) สถิติอนุมาน (inferential statistics) ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ (multicollinearity test) โดยใช้ variance inflation factors (VIFs) และการวิเคราะห์ความถดถอยแบบพหุคูณ (multiple regression analysis)

สรุปผลการวิจัย

จากการวิจัยเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง สรุปผลการวิจัยได้ว่าพนักงาน บริษัท สยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง มีความคิดเห็นอยู่ในระดับปานกลาง ได้แก่ ด้านแรงจูงใจใน



การทำงานในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 ด้านการรับรู้ความยุติธรรม ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.02 ซึ่งสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ อัจฉรา เนียมหอม (2551) ที่สรุปว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนกับความผูกพันต่อองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวก อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับ 0.01 และผลงานวิจัยของ ปรีดี อิทธิพงศ์ (2552) ที่นำเสนอว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 รวมถึงผลงานวิจัยของ รุ่งธนา สีทะ (2554) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน ($r=0.433$) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยอภิปรายได้ว่า ผู้ตอบแบบสอบถามให้ความสำคัญในด้านต่าง ๆ ในการวิจัย การรับรู้ความยุติธรรม คุณภาพชีวิตและแรงจูงใจในการทำงานที่ก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร เรียงลำดับจากมากไปหาน้อย ได้แก่ ด้านแรงจูงใจในการทำงานในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.14 ด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.07 และด้านคุณภาพชีวิตในการทำงานในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.02

ด้านแรงจูงใจในการทำงาน กลุ่มประชากรแสดงความคิดเห็นด้านแรงจูงใจในการทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็นพบว่าเพื่อนร่วมงานให้ความเป็นกันเองให้คำปรึกษาหารือเมื่อพบปัญหาในการทำงานมีน้ำหนักมากที่สุด รองลงมาคือ ได้รับการยอมรับจากผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน ดังนั้นจากการวิจัยด้านแรงจูงใจในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ Herzberg (Herzberg, Mausner and Snyderman, 1959) ได้กล่าวถึงปัจจัยจูงใจ เป็นปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับงานโดยตรง เพื่อจูงใจให้คนชอบและรักงานที่ปฏิบัติ เป็นตัวกระตุ้น ทำให้เกิดความพึงพอใจให้แก่บุคคลในองค์การให้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพราะเป็นปัจจัยที่สามารถตอบสนองความต้องการภายในของบุคคลได้ด้วย

โดยเฉพาะในด้านการได้รับการยอมรับนับถือ หมายถึง การได้รับการยอมรับนับถือไม่ว่าจากผู้บังคับบัญชา จากเพื่อน จากผู้มาขอรับคำปรึกษาหรือ จากบุคคลในหน่วยงาน



การยอมรับนี้อาจจะอยู่ในรูปของการยกย่องชมเชย แสดงความยินดี การให้กำลังใจ หรือการแสดงออกอื่นใดที่ก่อให้เกิดถึงการยอมรับในความสามารถ เมื่อได้ทำงานอย่างหนึ่งอย่างใดบรรลุผลสำเร็จ การยอมรับนับถือจะแฝงอยู่กับความสำนึกในงานด้วย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วันวิสา บุญประเสริฐ (2553) พบว่าพนักงานมีแรงจูงใจในการปฏิบัติงานที่มีค่าเฉลี่ยสูง 3 อันดับแรก คือ ความเป็นกันเองระหว่างพนักงานและผู้บังคับบัญชา การช่วยเหลือและสนับสนุนการปฏิบัติงานของผู้บังคับบัญชา และการรับฟังยอมรับความคิดเห็นในเรื่องงาน

รวมถึงสอดคล้องกับผลการวิจัยของ พลอยปลั่ง ธนกิตติกรรมแก้ว (2556) พบว่าค่าความ สัมพันธ์ของแรงจูงใจในการทำงานของครูกับประสิทธิผลของโรงเรียนประถมศึกษา โดยรวมอยู่ในระดับ 0.78 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ซึ่งมีความสัมพันธ์กันอยู่ในระดับมาก

ด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร กลุ่มประชากรแสดงความคิดเห็นการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร อยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเมตตาและจริงใจ มีน้ำหนัมากที่สุด รองลงมาคือ ได้รับข้อมูลที่เป็นประโยชน์จากผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นการเอื้อประโยชน์ในการทำงาน และผู้บังคับบัญชาให้พนักงานมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็น ดังนั้นจากการวิจัยด้านการรับรู้ความยุติธรรม สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton. 1992) ที่ได้มีการแบ่งระดับของความยุติธรรมในองค์กร ออกเป็นความยุติธรรมด้านระบบ ได้แก่ สภาพแวดล้อมขององค์กร เป็นตัวกำหนดกระบวนการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร เช่น ระบบการบังคับบัญชา การสร้างข้อมูล กระบวนการของข้อมูล และระบบการรับข้อมูลในองค์กร ซึ่งเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยาก โดยเฉพาะคนที่อยู่นอกองค์กร และไม่ได้ร่วมในกระบวนการตัดสินใจ

นอกจากนี้มาสเตอร์สัน (Masterson. 2001: 594-604) ได้ศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยใช้แนวคิดของมัวร์แมน (Moorman. 1991: 845-855) และไพรซ์ และมูเลอร์ (Price and Mueller. 1986) โดยแบ่งการรับรู้ความยุติธรรมออกเป็น การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ (interactional justice) หมายถึง ความคิดของพนักงานที่มีต่อความเป็นธรรมของผู้บังคับบัญชาในด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เช่น ความสุภาพ อ่อนโยน และการให้การยอมรับ เป็นต้น และในด้านการให้และรับข้อมูลข่าวสารต่างๆ ของผู้บังคับบัญชาว่ามีเหตุผลชัดเจนเพียงพอที่จะอธิบาย



การตัดสินใจในงานของผู้ได้บังคับบัญชาได้หรือไม่ รวมถึงการ ให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจน ครบถ้วนของผู้บังคับบัญชา เพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของผู้ได้บังคับบัญชาด้วย สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ วิสุทธิ์ สงวนศักดิ์ (2550) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ผู้วิจัยเห็นว่า พนักงานมีการรับรู้เกี่ยวกับการปฏิบัติ จากองค์การอย่างยุติธรรม จึงทำให้พนักงานเกิดความเชื่อมั่นในองค์การ พร้อมทั้งจะ พยายามทุ่มเทแรงกายแรงใจลงไปในการทำงาน เพราะพนักงานเชื่อว่าจะได้รับการปฏิบัติกลับมา จากองค์การอย่างยุติธรรม ซึ่งเป็นผลดีให้แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานเพิ่มขึ้น เช่นเดียวกับผลงานวิจัยของ ศิริพร ชื่นแฉ่ง (2553) ที่พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มี การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 62.00 การรับรู้ความยุติธรรม ในองค์การด้านกระบวนการพบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ด้านกระบวนการอยู่ในระดับสูง ร้อยละ 68.80 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ด้านผลลัพธ์พบว่าพนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลลัพธ์อยู่ใน ระดับสูง ร้อยละ 61.60 และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง ร้อยละ 56.00 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ธิดา เชื้อนแก้ว (2554) สรุปได้ว่า ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พนักงานระดับปฏิบัติมีค่าเฉลี่ยระดับการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมอยู่ในระดับสูง คือมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.49 ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐานเท่ากับ 0.44 หากพิจารณาองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรพบว่า พนักงานมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรระดับสูงมี 2 ด้าน คือ ด้านปฏิสัมพันธ์ ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง และด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน คือมีค่าเฉลี่ย เท่ากับ 3.73 และ 3.54 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ 0.53 และ 0.48 ตามลำดับ

ด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน กลุ่มประชากรแสดงความคิดเห็นด้านคุณภาพชีวิตใน การทำงานอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า พนักงานและ เพื่อนร่วมงานยึดมั่นเป้าหมายในการทำงาน แบบมีส่วนร่วมมีน้ำหนักมากที่สุด รองลงมาคือ ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในการอบรม ประชุมหรือสัมมนา เพื่อเพิ่มพูน ความรู้ ความสามารถในการทำงาน ดังนั้นจากการวิจัยด้านคุณภาพชีวิตในการทำงาน สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ เกษมสุข สวัสดิ์ (2539 : 17) กล่าวว่า ปัจจัยที่ทำให้ บุคคลเกิดความพึงพอใจในงาน ในองค์ประกอบเรื่องเพื่อนร่วมงาน ถ้าคนเรามีเพื่อนร่วมงาน



ที่ถูกใจแล้วแม้สิ่งอื่นจะไม่ค่อยดี เช่น ค่าจ้าง หรือ สภาพการทำงาน เป็นต้น เขาก็ยังชอบ เพราะมีเพื่อนทำให้ที่ทำงานน่าอยู่ยิ่งขึ้น ความมั่นคงในงานถ้าลักษณะงานที่ทำมั่นคง คนเราก็คงตั้งใจที่จะทำเพื่อจะสร้างตนเองให้เจริญก้าวหน้ายิ่งขึ้นเพราะเชื่อว่าพอจะถือเป็น ที่พึ่งได้ แต่ถ้าเป็นงานชั่วคราวแล้วคนงานก็จะไม่สบายใจที่จะทำงานนี้ก็ได้ โอกาสที่ก้าวหน้า เป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งโดยเฉพาะสำหรับคนหนุ่มสาวหรือคนฉลาดที่มีการศึกษาดี ถ้าหากรู้ว่าไม่มีโอกาส ก้าวหน้าแล้ว อาจจะไม่พอใจทำงานนี้ก็ได้ และประชาธิปไตย ในงานคนงานย่อมไม่ชอบกดขี่บังคับถ้าเป็นไปได้ชอบให้มีการปรึกษาเพราะทำให้เขารู้สึกว่า มีส่วนร่วมในงาน สอดคล้องกับผลงานวิจัยของ พิเชิตพงษ์ สีสะโหล (2553) พบว่า พนักงานธนาคารกรุงไทย สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค มีความคิดเห็นต่อ คุณภาพชีวิตการทำงาน ด้านสังคมสัมพันธ์ อยู่ในระดับมาก ซึ่งมีผู้บังคับบัญชาและ เพื่อนร่วมงานทำงานด้วยกันอย่างฉันท์มิตร เมื่อมีปัญหาในเรื่องงาน หรือเรื่องส่วนตัว สามารถขอความช่วยเหลือจากผู้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงานได้เสมอ ซึ่งมีความสัมพันธ์ กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ ภคภรณ์ จินอ่ำ (2555) พบว่า พนักงานบริษัทผลิตท่อพลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง มีความคิดเห็น ต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานในภาพรวมอยู่ในระดับดี ($\mu = 2.79$) เรียงอันดับตามรายด้าน ได้แก่ ด้านการบูรณาการทางสังคม (การทำงานร่วมกัน) ด้านความก้าวหน้าและมั่นคง ในงานด้านโอกาสในการพัฒนาความรู้ความสามารถ และด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอ และยุติธรรม

ด้านความผูกพันต่อองค์กร กลุ่มประชากรแสดงความคิดเห็นด้านความผูกพันต่อ องค์กรอยู่ในระดับปานกลาง เมื่อพิจารณาในแต่ละประเด็น พบว่า พนักงานยินยอมที่จะ ปฏิบัติตามนโยบาย กฎระเบียบและข้อบังคับขององค์กรมีน้ำหนักมากที่สุด รองลงมาคือ พนักงานเต็มใจที่จะทุ่มเทให้กับงานที่ทำ แม้ว่างานนั้นไม่ใช่งานที่รับผิดชอบอยู่ ดังนั้น จากการวิจัยด้านความผูกพันต่อองค์กร สอดคล้องกับแนวคิดและทฤษฎีของ สเตียร์ (Steers, 1977: 46-56) ได้สรุปความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงาน ที่แสดงตนเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์กร มีจุดร่วมที่เหมือนกันกับสมาชิกองค์กรคนอื่นๆ และเต็มใจที่จะทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ เพื่อปฏิบัติงานภารกิจขององค์กร ความรู้สึกนี้จะ แตกต่างจากความผูกพันต่อองค์กรโดยปกติทั่วไป อันเนื่องมาจากการเป็นสมาชิกของ องค์กรโดยปกติตรงที่พฤติกรรมของผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรอย่างแท้จริง จะมุ่งเน้นความเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายขององค์กรด้วย หรือกล่าว อีกนัยหนึ่งว่า ความผูกพันต่อองค์กรประกอบด้วยลักษณะสำคัญอย่างน้อย 3 ประการ คือ



(1) ความเชื่อมั่นอย่างแรงกล้าในการยอมรับเป้าหมายและค่านิยมขององค์กร (2) ความเต็มใจที่จะทุ่มเทความพยายามอย่างมากเพื่อประโยชน์ขององค์กร และ (3) ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะคงไว้ซึ่งความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร อีกทั้งยังสอดคล้องกับทัศนคติหรือความรู้สึกของผู้ปฏิบัติงานซึ่งเชื่อมโยงระหว่างบุคคลกับองค์กรเป็นการประเมินองค์กร ในด้านบวกและมีการใช้ความพยายามในการทำงานเพื่อให้งานบรรลุจุดมุ่งหมาย ซึ่งพอร์เตอร์และคณะ (Porter L., et al. 1974: 603 - 609) ได้ให้ความหมายของความผูกพันต่อองค์กรว่าเป็นความสัมพันธ์ที่จะแสดงออกถึงความเชื่อมโยงระหว่างพนักงานและองค์กรโดยความผูกพันนี้ จะประกอบไปด้วยลักษณะ 3 ประการคือ (1) ความเชื่อมั่นและยอมรับในเป้าหมายขององค์กร (2) ความเต็มใจที่จะใช้ความรู้ความสามารถและความพยายามอย่างเต็มที่ในการปฏิบัติงานเพื่อความสำเร็จขององค์กร และ (3) ความต้องการที่จะดำรงความเป็นสมาชิกภาพขององค์กร

ข้อเสนอแนะ

1. ข้อเสนอแนะในเชิงนโยบายของบริษัท เป็นการต้ออย่างยิ่งที่ได้เห็นการสะท้อนปัญหาและข้อเสนอแนะจากผู้ตอบแบบสอบถามซึ่งทำให้เห็นว่าควรดำเนินการปรับปรุงและให้ความสำคัญกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจในการทำงานควบคู่กันไปในทุกๆด้านเพื่อยกระดับความคิดเห็นของพนักงานที่ร่วมประสานงานกันดำเนินกิจกรรมต่าง ๆ โดยผู้อำนวยการสาขา สามารถใช้เป็นข้อมูลประกอบการจัดทำนโยบาย วางแผนงาน และระเบียบในการปรับปรุงองค์กรและยังใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงที่เสนอต่อคณะกรรมการและผู้บริหารบริษัทนำไปปรับปรุงนโยบายการบริหารงานในภาพรวมขององค์กรตลอดจนสาขาอื่น ๆ ต่อไป

2. ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างครั้งต่อไป ควรทำการวิจัยในลักษณะเดียวกันนี้ซ้ำอีก โดยการศึกษาวิจัยเปรียบเทียบกับบริษัทสยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สาขาอื่นๆ ในประเทศ โดยในแบบสอบถามงานวิจัย ส่วนของข้อมูลทั่วไป ให้เพิ่มคำถามตำแหน่งของผู้ตอบแบบสอบถาม เพื่อให้ผลการวิจัยได้ข้อมูลที่ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด อีกทั้งยังสามารถตั้งปัญหาและข้อเสนอแนะภายในองค์กรได้หลากหลาย มีรายละเอียดของข้อมูลที่ครอบคลุม ที่สำคัญสามารถนำไปปรับปรุง และพัฒนาองค์กรที่ตรงจุดมากที่สุดส่วนหนึ่งต่อไป



เอกสารอ้างอิง

- เกษมสุข สวัสดิ์. (2539). ความพึงพอใจในการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจระดับประทวนในจังหวัดมุกดาหาร. ภาคนิพนธ์ปริญญาพัฒนบริหารศาสตรมหาบัณฑิต, บัณฑิตวิทยาลัย สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.
- ธิดา เชื้อนแก้ว. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- ปรีดี อิทธิพงศ์. (2552). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การคุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์การ : กรณีศึกษาโรงงานอุตสาหกรรมคุณภาพเหล็กแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยา-อุตสาหกรรมและองค์การ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ปทุมธานี.
- พลอยปภัส ธนกิจดิลกณ์แก้ว. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการทำงานของครูกับประสิทธิภาพของโรงเรียนประถมศึกษา อำเภอสนมชัยเขต สังกัดสำนักงานพื้นที่การศึกษาประถมศึกษาฉะเชิงเทรา เขต 2. วิทยานิพนธ์ศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยบูรพา.
- พิชิตพงษ์ สีสะโหล. (2553). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานธนาคารกสิกรไทย จำกัด (มหาชน) สายงานหน่วยปฏิบัติการเครดิตภูมิภาค. วิทยานิพนธ์บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน.
- ภคกรณ์ จินอ่ำ. (2555). คุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานบริษัทผลิตท่อพลาสติกแห่งหนึ่งในจังหวัดระยอง. วิทยานิพนธ์รัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการบริหารทั่วไป มหาวิทยาลัยบูรพา.
- รุ่งนภา สีทะ. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การของข้าราชการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์. ปริญญารัฐประศาสนศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชารัฐประศาสนศาสตร์, บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยศิลปากร.
- วันวิสา บุญประเสริฐ. (2553). แรงจูงใจในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท รักลูก กรุ๊ป. สารนิพนธ์ปริญญาศึกษาศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาการพัฒนารัพยากรมนุษย์ มหาวิทยาลัยรามคำแหง.



- วิสุทธิ์ สงวนศักดิ์. (2550). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความขัดแย้งในองค์กรกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน**. วิทยานิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ. ภาควิชามนุษยศาสตร์บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- ศิริพร ชื่นแผ้ว. (2553). **การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีผลต่อความจงรักภักดีต่อองค์กรของพนักงาน**. สารนิพนธ์ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, ภาควิชามนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.
- สยามโกลบอลเฮ้าส์. **เกี่ยวกับโกลบอลเฮ้าส์**. สืบค้นเมื่อ 3 สิงหาคม 2556. จาก http://www.globalhouse.co.th/investor_info.php.
- อัจฉรา เนียมหอม. (2551). **ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา ธนาคารกรุงศรี-อยุธยา จำกัด (มหาชน)**. ศิลปศาสตรมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- Herzberg, F., Mausner B. & Snyderman, B. (1959). **The Motivation to Work**. New York : John Wiley and Sons.
- Masterson, S.S. (2001). A trickle-Down Model of Organizational Justice: Relating Employees and Customers Perceptions of and Reaction to Fairness. **Journal of Applied Psychology**. 86(4), 594-604.
- Moorman, R.H. (1991). Relationship Between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behaviors : Do Fairness Perceptions Influence Employee Citizenship. **Journal of Applied Psychology**. 76(6), 845-855.
- Porter, L.W., Steer, R.M., Mowday, R.T.; & Boulian, P.V. (1974). Organizational Commitment, Job Satisfaction and Turnover Among Psychiatric Technician. **Journal of Applied Psychology**. 59(5), 603-609.
- Price, J.L & Mueller, C.W. (1986). **Handbook of Organizational Measurement**. Marshfield, Massachusetts : Pitman.
- Sheldon, Marry E. (1971). **Investments and Involvement as Mechanism Producing Commitment to the Organization**. Administrative Science Quarterly. 16(2), 143-150.



- Sheppard, H.B., Lewicki, R.J., & Minton, J.W. (1992). **Organizational Justice (The Search for Fairness in the Workplace)**. United States : Macmillan, Inc.
- Steers, R. March,M. (1977). **Antecedents and Outcome of Organizational Commitment**. Administrative Science Quarterly. 22(1), 46-49.