

อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีต่อทัศนคติในการทำงาน
และความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลาง
และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร

สุรัสวดี โปสินธุ์
จิรัชศักดิ์ จิยะจันทร์
คณะบริหารธุรกิจและรัฐประศาสนศาสตร์
มหาวิทยาลัยเวสเทิร์น
littleprincess999@hotmail.com

บทคัดย่อ

ในการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ที่มีต่อทัศนคติในการทำงาน และความพึงพอใจในค่าตอบแทน ของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร มีวัตถุประสงค์ในการวิจัย 1) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน 2) เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อทัศนคติในการทำงาน 3) เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่อทัศนคติในการทำงาน ของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร

จำนวนประชากร และกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ได้แก่ พนักงานในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ การแจกความถี่ ร้อยละ ค่าเฉลี่ย และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน, การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ, การทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง t-Test และการวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) สรุปผลการทดสอบสมมติฐานพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีนัยสำคัญทางสถิติเชิงบวกต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน, ความพึงพอใจในค่าตอบแทน มีนัยสำคัญทางสถิติเชิงบวกต่อทัศนคติในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีนัยสำคัญทางสถิติเชิงบวกต่อทัศนคติในการทำงาน ผลจากการทดสอบความแปรปรวนแบบทางเดียว (One-Way ANOVA) สรุปได้ว่า ตัวแปรชุดแรกระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กรปัจจุบัน และตัวแปรชุดที่สองตำแหน่งงานปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ไม่แตกต่างกัน ทั้งนี้สามารถนำผลการวิจัยไปปรับใช้กับองค์กรเพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในด้านการบริหารจัดการค่าตอบแทน และบริหารความยุติธรรม ซึ่งเป็นการสร้างคุณภาพชีวิตที่ดี การทุ่มเท การอยู่กับองค์กรได้อย่างมีความสุข เพื่อความสำเร็จ และบรรลุเป้าหมายการดำเนินธุรกิจอย่างยั่งยืนขององค์กร

[วารสารธรรมศาสตร์ ปีที่ 36 ฉบับที่ 3 ปี พ.ศ. 2560]

คำสำคัญ: วิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม, อิทธิพล, ความยุติธรรม, ทักษะคนดี, ค่าตอบแทน

The Influence of Perceived Justice on Attitude Towards Job Satisfaction and Pay Satisfaction Among SMEs Employees in Bangkok Metropolitan Area

Surassawadee Posindhu

Chirasak Chiyachantana

Faculty of Business and Public Administration,

Western University

littleprincess999@hotmail.com

Abstract

The purposes of this research were to investigate the influence of perceptions of organizational justice on compensation satisfaction, to study the influence of compensation satisfaction on work attitudes, and to study the influence of perceptions of organizational justice on working attitudes of small and medium enterprise employees in Bangkok Metropolitan Area.

The population and sample used in this quantitative research were 400 employees in small and medium enterprises in Bangkok Metropolis. Statistics used for data analysis were frequency, percentage, mean and standard deviation, multiple regression analysis, t-test. One-Way ANOVA Test and Analysis.

The results of the hypothesis testing revealed that the perceived justice in the organization. Positive statistical significance for satisfaction in compensation, satisfaction in compensation Positive statistical significance for work attitude. And the perception of justice in the organization. Positive statistical significance for work attitude. The results of Analysis of Variance test (One-Way ANOVA) can be concluded that the first set of variables were the duration working with the current organization, there was an average of the perception of organizational justice were not significantly different. The second set of variables were current Job Position, there was an average of the perception of organizational justice were not significantly different. The results of the research can be applied to the organization to effectively manage the compensation. And administer

justice. This is a good quality of life, dedicated to being with the organization happily.
For success and achieve corporate sustainability goals.

[Thammasat Journal, Volume 36 No.3, 2017]

Keywords: Small and Medium Enterprises, Influence, Justice, Attitude, Compensation

บทนำ

คำตอบแทนจากการทำงานเป็นสิ่งตอบแทนที่สำคัญที่สุดที่องค์กรมอบให้พนักงานเพื่อแลกเปลี่ยนกับการทำงานของพนักงานที่พยายามให้เกิดความสำเร็จต่อองค์กร (Bartol & Locke, 2000, p. 104) และคำตอบแทนจากการทำงานเป็นปัจจัยสำคัญที่องค์กรใช้จูงใจพนักงานให้พยายามทำงานมากขึ้น (Gardner, Van Dyne, & Pierce, 2004, p. 307) และดึงดูดพนักงานที่มีคุณภาพให้อยู่ทำงานกับองค์กร (Trevor, Gerhart & Boudreau, 1997, p. 44) แต่คำตอบแทนจากการทำงานเป็นต้นทุนการดำเนินงานที่สำคัญขององค์กร โดยเป็นส่วนประกอบของต้นทุนสินค้า หรือบริการถึงร้อยละ 57 (Williams, McDaniel, & Nguyen, 2006, p. 392) และคนส่วนมากเลือกใช้ชีวิตภายใต้ระบบคำตอบแทนจากการทำงานและมีเหตุผลส่วนตัวที่แตกต่างกันไป เช่น การทำงานเป็นการเพิ่มคุณค่าของคน เป็นต้น (Hulin, 2002, p. 16) แต่เหตุผลส่วนใหญ่ คือ ความต้องการเงินคำตอบแทนจากการทำงาน (Jurgensen, 1978, p. 267; Kasser & Ryan, 1993, p. 420) กระทั่งสามารถกล่าวได้ว่า ไม่มีสิ่งใดที่จูงใจให้พนักงานทำงานกับองค์กรได้ดีไปกว่าคำตอบแทนในการทำงาน (Locke, Feren, McCaleb, Shaw, & Denny, 1980, p. 369) ซึ่งการแสดงอิทธิพลจูงใจให้พนักงานทำงานมากขึ้น และดึงดูดให้พนักงานทำงานอยู่กับองค์กร เกิดจากคำตอบแทนจากการทำงานแสดงอิทธิพลผ่านทางทัศนคติของพนักงานที่มีต่อคำตอบแทนในการทำงาน หรือความพึงพอใจในคำตอบแทนจากการทำงาน ทำให้พนักงานแสดงทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานดังกล่าว

ดังนั้น ความพึงพอใจในคำตอบแทนจากการทำงานจึงถือเป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้องค์กรประสบความสำเร็จตามเป้าหมายขององค์กร โดยองค์กรจะสื่อถึงทัศนคติและพฤติกรรมที่องค์กรต้องการและสอดคล้องกับกลยุทธ์เป้าหมายขององค์กร ผ่านทางการออกแบบระบบคำตอบแทนทำให้เพิ่มความสามารถในการแข่งขันและประสิทธิภาพในการดำเนินการขององค์กร โดยการรักษานักงานไว้ทำงานกับองค์กรและจูงใจให้พนักงานทำงานให้มากขึ้น (Dreher, Ash, & Bretz, 1988, p. 238)

ในส่วนภาคธุรกิจ “วิสาหกิจ” ขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) อยู่มากกว่าร้อยละ 99 ซึ่งมีบทบาทในการสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจเกือบร้อยละ 40 ของผลิตภัณฑ์มวลรวมทั้งประเทศ SMEs เป็นกลไกสำคัญในการเชื่อมโยงกิจกรรมทางเศรษฐกิจระหว่างธุรกิจประเภทต่าง ๆ มีบทบาทสำคัญในเชิงสังคม โดยเฉพาะการเป็นแหล่งจ้างงานและสร้างรายได้ให้แก่ประชาชนและชุมชนในทุกพื้นที่ ทั้งยังเป็นกลไกที่สามารถเชื่อมโยงมรดกทางธรรมชาติ ประวัติศาสตร์ และวัฒนธรรมของชาติ เข้ากับระบบเศรษฐกิจสมัยใหม่ ซึ่งจะเอื้อต่อการธำรงรักษาและเพิ่มคุณค่าแก่มรดกอันเป็นอัตลักษณ์ของชาติไทย การอยู่รอดและเติบโตของ SMEs ในแต่ละประเภทธุรกิจในแต่ละพื้นที่นั้น ยังจำเป็นต้องได้รับการสนับสนุนจากหน่วยงานและภาคส่วนต่าง ๆ เพื่อช่วยยกระดับความสามารถในการดำเนินธุรกิจแทบทุกด้าน แม้ว่าจะมีหน่วยงานจำนวนไม่น้อยที่ให้ความสำคัญต่อ SMEs และมีแผนงานเพื่อสนับสนุน SMEs โดยเฉพาะ แต่ก็มักจะทำขึ้นบนพื้นฐานของข้อมูลสถิติระดับมหภาค จึงมีแผนงานและมาตรการจำนวนมากที่ไม่เกิดประสิทธิผลอย่างที่คาดหวัง เนื่องจากผู้เกี่ยวข้องยังขาดความเข้าใจในพื้นฐานลักษณะธุรกิจและ

สภาพแวดล้อมของ SMEs ในแต่ละกลุ่มธุรกิจ แต่ละพื้นที่ (สำนักงานส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (สสว.), คัดจาก www.sme.go.th เมื่อ 20 กันยายน 2558)

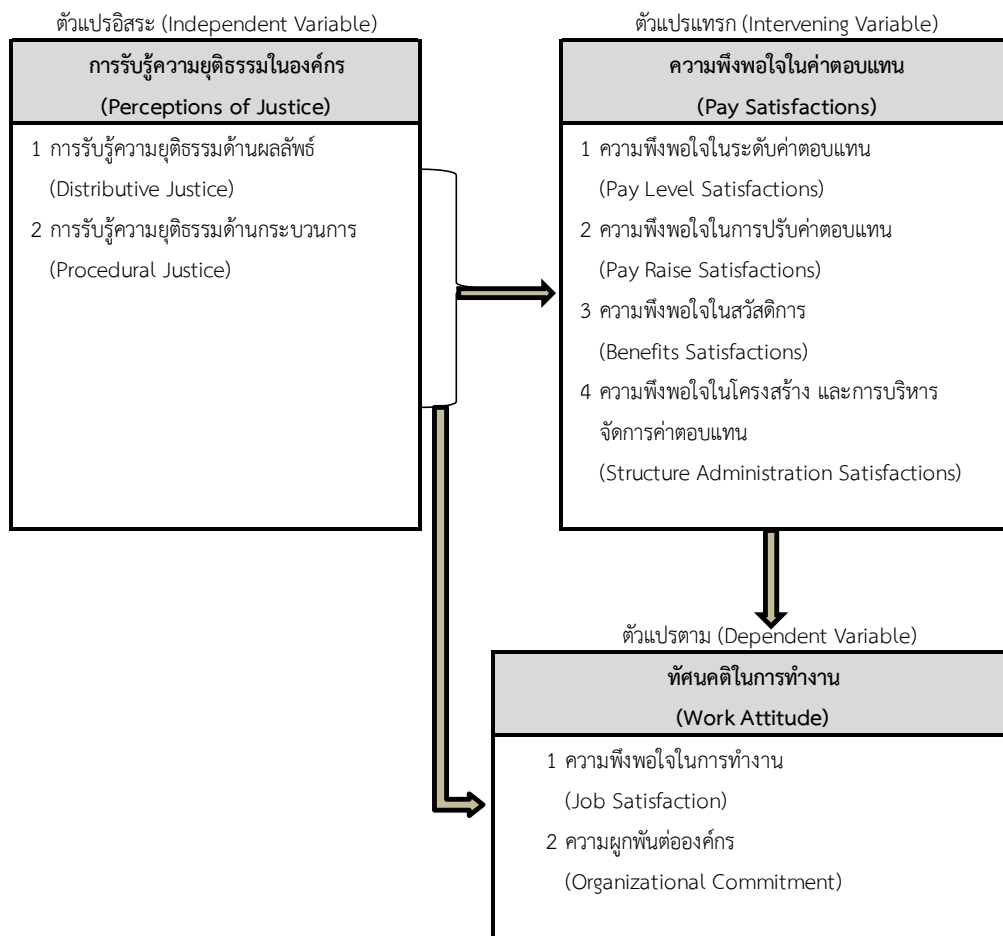
โดย ณ ในปัจจุบันมีองค์กรต่าง ๆ เปิดดำเนินธุรกิจเพิ่มมากขึ้น จึงทำให้มีการแข่งขันแย่งชิงแรงงานกันมากขึ้นตามไปด้วย องค์กรจึงจำเป็นต้องสร้างแรงจูงใจให้เกิดขึ้นกับพนักงาน เพื่อให้พนักงานรักงาน รักในหน้าที่การทำงาน จงรักภักดีและผูกพันต่อองค์กร ด้วยเหตุนี้ การสร้างความรู้สึผูกพันของพนักงานต่อองค์กรนั้นจึงเป็นส่วนที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งการรักษาบุคลากรที่มีประสิทธิภาพให้อยู่กับองค์กรได้ยาวนานเป็นกลยุทธ์ที่สำคัญที่สุดในการแก้ปัญหาด้านการขาดแคลนบุคลากร ส่งผลทำให้องค์กรมีศักยภาพในการแข่งขันกับคู่แข่งในตลาดการค้าได้ ความผูกพันต่อองค์กรมีสาเหตุต่างกันออกไปไม่ว่าจะเป็นสาเหตุด้านปัจจัยส่วนบุคคล อีกทั้งทัศนคติของพนักงานที่มีต่อองค์กรก็ตาม จากเหตุปัจจัยด้านต่าง ๆ ที่ส่งผลความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน และให้พนักงานสามารถปฏิบัติงานอย่างทุ่มเทเต็มความสามารถ เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายตามที่องค์กรได้ตั้งไว้ (กฤษฎา ตันเปาว์, เกวรินทร์ เกษศิริ และพระครูรัตนปัญญาโสภณ กลั่นสุ, 2559)

ดังนั้น หากสามารถเพิ่มความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กรไม่เพียงแต่เพิ่มพฤติกรรมการทำงานที่ดีของพนักงาน ยังเพิ่มความสามารถในการแข่งขันและผลประกอบการของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมประเภทกิจการบริการในอนาคตได้ ซึ่งเป็นประโยชน์อย่างยิ่งกับวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมประเภทกิจการบริการ ภายใต้การแข่งขันที่ ณ ปัจจุบันในธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมนั้น รัฐบาลและภาคเอกชนได้มีการสนับสนุน ส่งเสริมเพื่อสร้างโอกาสให้ทำโครงการแนวคิดธุรกิจคนรุ่นใหม่ start up เพื่อการพัฒนาอย่างยั่งยืนของธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

จากความสำคัญดังกล่าวของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อทัศนคติในการทำงาน ในบริบทของการรับรู้ความยุติธรรม ประกอบกับการบริหารงานที่เหมาะสมจึงจะส่งผลต่อผลการดำเนินงานขององค์กร ผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรในบริบทของการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงาน โดยศึกษาจากความเห็นของพนักงานในธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมประเภทกิจการบริการในกรุงเทพมหานคร เกี่ยวกับอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันต่อองค์กรในบริบทของการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานขององค์กร เพื่อนำผลที่ได้มาใช้เป็นแนวทางในการวางแผนการพัฒนาบริหารองค์กรธุรกิจของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมในประเทศไทยให้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง และปรับตัวเข้ากับสภาพแวดล้อมปัจจุบันได้

กรอบแนวคิดในการวิจัย

กรอบแนวคิดในการศึกษาเรื่องอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ที่มีต่อทัศนคติในการทำงาน และความพึงพอใจในค่าตอบแทน ของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร ซึ่งสามารถสร้างกรอบแนวคิดได้ ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดในการวิจัย

สมมติฐานในการวิจัย

เพื่อเป็นแนวทางในการวิจัย ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานของการวิจัยดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวก ต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน
2. ความพึงพอใจในค่าตอบแทน มีอิทธิพลเชิงบวก ต่อทัศนคติในการทำงาน
3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวก ต่อทัศนคติในการทำงาน

แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

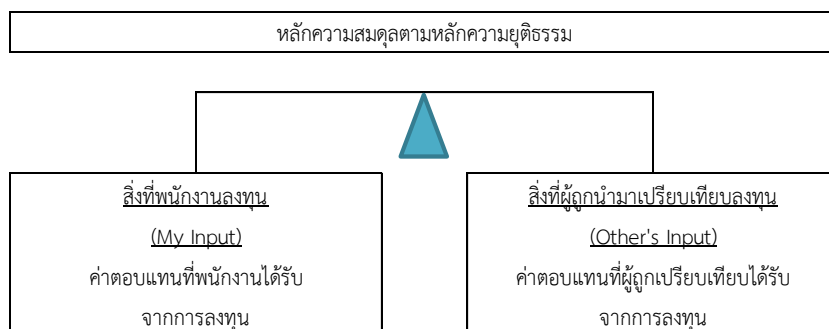
แนวคิดทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการวิจัยครั้งนี้ โดยศึกษาจากแนวคิดทฤษฎีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีต่อทัศนคติในการทำงาน และความพึงพอใจในค่าตอบแทน และวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม มีสาระสำคัญ ดังนี้

ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (Perceptions of Justice)

แนวคิดทฤษฎีหลักความสมดุล และหลักความถูกต้อง (Balance and Correctness Theory)

แนวคิดทฤษฎีของ Sheppard, Lewicki, & Minton (1992, p. 10–12) ได้ให้คำนิยามถึงแนวคิดทฤษฎีที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรมนี้ไว้ว่า หลักเกณฑ์ที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรมนั้นประกอบด้วยหลักสำคัญ 2 ประการ คือ

1. หลักความสมดุล (balance) หมายถึง บุคคลจะเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับจากการกระทำของตนเองกับของผู้อื่นที่อยู่ในสถานการณ์เดียวกัน เช่น การเปรียบเทียบการขึ้นเงินเดือนของตนเองกับผู้อื่นที่ทำงานเหมือนกัน โดยดูจากสิ่งที่ได้ทุ่มเทให้กับองค์กร เช่น ความมานะพยายาม เวลา เป็นต้น ถ้าบุคคลนั้นคิดว่าตนเองได้ทุ่มเทให้กับองค์กรมากแต่ได้รับค่าตอบแทนน้อยเขาจะรู้สึกที่ไม่ยุติธรรม แต่ถ้าเขาทุ่มเทมาก และได้รับค่าตอบแทนมากเขาก็จะรู้สึกว่าการค่าตอบแทนนั้นมีความยุติธรรมตามภาพด้านล่างนี้



ภาพที่ 2 แสดงความสมดุลตามหลักความยุติธรรม

ที่มา: จาก Sheppard, Lewicki, & Minton (1992, p. 11)

2. หลักความถูกต้อง (correctness) หมายถึง ความถูกต้องในการตัดสินใจ กระบวนการ และการกระทำต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร หลักความถูกต้องนี้มีองค์ประกอบสำคัญ อยู่ 5 ประการ คือ ความแน่นอน (consistency) ความแม่นยำ (accuracy) ความชัดเจน (celerity) วิธีปฏิบัติที่โปร่งใส (procedural thoroughness) และความสอดคล้องกับคุณธรรมและค่านิยมในเวลานั้น (compatibility with the morals and values of the times) การตัดสินใจโดยอาศัยหลักความถูกต้องนี้ ไม่ได้ขึ้นอยู่กับมาตรฐานภายนอกที่จะต้องนำไปเปรียบเทียบกับผู้อื่น แต่เป็นมาตรฐานภายในที่จะต้องพิจารณาว่าอะไรถูก หรืออะไรผิด

ตามแนวคิดทฤษฎีของ Sheppard, Lewicki, & Minton (1992) นี้ สรุปได้ว่าหากพนักงานจะตัดสินใจการกระทำบางอย่างที่อาจนำมาซึ่งผลประโยชน์หรือความเสียหาย มาสู่ใครก็ตามจะโดยตั้งใจหรือไม่ตั้งใจก็ตามว่ามีความยุติธรรมหรือไม่นั้น ต้องดูว่าการกระทำนั้น ๆ มีทั้งหลักความสมดุล และหลักความถูกต้องหรือไม่ ถ้ามีทั้งสองหลักนี้ก็จะมีความยุติธรรม แต่ถ้ามีเพียงหลักอย่างใดอย่างหนึ่งก็แสดงให้เห็นว่าจะมีบางอย่างที่ไม่ยุติธรรม

ทฤษฎีเกี่ยวกับความพึงพอใจในค่าตอบแทน (Pay Satisfactions)

1. แนวคิดทฤษฎีความเสมอภาค

ทฤษฎีความเสมอภาค (equity theory) ของ Adams (1963, pp. 427–429) และ Goodman & Friedman (1971, p. 277) ได้ให้ความเห็นไว้ว่าพนักงานจะคงความยุติธรรม หรือความเสมอภาคของตนในความสัมพันธ์ที่มีกับองค์กร และความเสมอภาคดังกล่าวนี้พิจารณาโดยเปรียบเทียบกับสังคมบนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนทางสังคม โดยการแลกเปลี่ยนดังกล่าวที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานกับองค์กร โดยที่พนักงานจะพิจารณาอัตราส่วนของค่าตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร (outputs) เช่น ค่าจ้าง เงินเดือน วันหยุด สวัสดิการในการทำงาน การได้รับความยอมรับจากองค์กร กับสิ่งที่พนักงานทุ่มเทความรู้ โดยเปรียบเทียบกับผู้อื่นทั้งพนักงานในตำแหน่งเดียวกันทั้งในและนอกองค์กร หรือเปรียบเทียบกับตนเองในเวลาที่แตกต่างกัน หากพบว่าอัตราส่วนนี้ใกล้เคียงกันมากเท่าใด จะมีความพึงพอใจมากขึ้นเท่านั้น

2. แนวคิดทฤษฎีความไม่สอดคล้องคู่

จากการศึกษาของ Miceli & Lane (1991) สรุปว่าโมเดลทฤษฎีความไม่สอดคล้องฉบับปรับปรุง ไม่สมบูรณ์ เพราะคำจำกัดความของมิติต่าง ๆ ของความพึงพอใจในค่าตอบแทนยังไม่ชัดเจน เช่น ความพึงพอใจในการปรับค่าตอบแทนไม่ได้ระบุขนาดของค่าตอบแทนที่ปรับเปลี่ยน และมีการพิจารณาแต่ละมิติของค่าตอบแทนเหมือนกัน ทำให้การตัดสินใจในแต่ละมิติของความพึงพอใจด้วยวิธีเดียวกัน นอกจากนี้ ปฏิกริยาที่มีต่อทั้งค่าตอบแทนทางตรง และค่าตอบแทนทางอ้อมแตกต่างกัน ควรที่จะต้องแยกพิจารณาเป็นปฏิกริยาของพนักงานที่มีต่อค่าตอบแทน และระบบค่าตอบแทน และควรแยกความพึงพอใจ

ในระบบค่าตอบแทนออกเป็นความพึงพอใจในระบบค่าตอบแทนที่มีลักษณะงานแบบเดียวกัน (range) กับความพึงพอใจในระบบค่าตอบแทนที่มีลักษณะงานตามระดับชั้น (hierarchy)

โมเดลผลลัพธ์ของการตัดสินใจด้านค่าตอบแทน ก่อให้เกิดแนวคิดใหม่ต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน โดยการเปลี่ยนจากแนวคิดทางจิตวิทยาไปเป็นแนวคิดของความเสมอภาค และความไม่สอดคล้องกันต่อการรับรู้ของพนักงาน พร้อมทั้งใช้สหวิทยาการในการอธิบายการตัดสินใจเรื่องค่าตอบแทนของพนักงาน ความก้าวหน้าอย่างแรกจากแนวคิดนี้ในการวิจัย คือ การมุ่งเน้นต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานที่เกิดจากความพึงพอใจในค่าตอบแทนของทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร แต่ไม่ได้อธิบายกลไกการเกิดทัศนคติ และพฤติกรรมในการทำงานดังกล่าว แต่แสดงให้เห็นว่าความพึงพอใจในค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับการเกิดของทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานที่มีมาจากความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงาน ทำให้เกิดความสนใจศึกษาตามมาจำนวนมาก สิ่งสำคัญที่โมเดลผลลัพธ์ของการตัดสินใจด้านค่าตอบแทนนำเสนอ คือ นโยบายค่าตอบแทนมีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานที่เกิดจากความพึงพอใจในค่าตอบแทนของพนักงาน ทั้งในระดับบุคคล ระดับกลุ่ม และระดับองค์กร แต่โมเดลผลลัพธ์ของการตัดสินใจด้านค่าตอบแทนไม่สามารถอธิบายกลไกการเกิดทัศนคติ และพฤติกรรมในการทำงานดังกล่าว

ทฤษฎีเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน (Work Attitude)

แนวคิดทฤษฎีสองปัจจัย (Herzberg's Two Factor Theory)

ทฤษฎีแรงจูงใจของ Frederick Herzberg (1968) นักจิตวิทยา ได้คิดค้นทฤษฎี และได้ให้คำนิยามถึงแนวคิดทฤษฎี ที่เป็นที่ยอมรับกันอย่างกว้างขวางในวงการบริหารไว้ ซึ่งมีชื่อเรียกแตกต่างกันไป คือ motivation-maintenance หรือ dual factor theory หรือ the motivation hygiene theory ตามสมมติฐานของทฤษฎีนี้ Frederick Herzberg เชื่อว่าการที่พนักงานจะปฏิบัติงานได้ผลดีมีประสิทธิภาพ ได้นั้น ย่อมขึ้นกับความพอใจของพนักงานหรือผู้ปฏิบัติงาน เพราะความพึงพอใจในงานจะช่วยเพิ่มความสนใจในการทำงาน และเพิ่มความกระตือรือร้นในการทำงานมากขึ้น ย่อมทำให้ผลผลิตสูงขึ้น อีกทั้งในทางตรงกันข้ามถ้าเกิดความไม่พอใจในงาน ย่อมก่อให้เกิดผลเสียทำให้พนักงานไม่สนใจในการทำงาน ไม่มีความกระตือรือร้น ส่งผลให้ผลผลิตที่ต่ำลง หน้าที่ของผู้บริหาร ก็คือ จะต้องรู้วิธีที่จะทำให้พนักงานผู้ปฏิบัติงานเกิดความพึงพอใจ เพื่อจะให้น่าไปสู้เป้าหมายที่วางไว้ และผลผลิตของงานสูงขึ้น

ตามทฤษฎีของ Frederick Herzberg นี้สรุปได้ว่า ปัจจัยจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น อันได้แก่ ตัวงาน หรือลักษณะของงานมีความสำคัญมากกว่า ปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย เพราะเป็นปัจจัยที่กระตุ้นให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานอย่างแท้จริง ส่วนปัจจัยค้ำจุน หรือปัจจัยสุขอนามัย เป็นความต้องการที่ไม่มีวันที่จะสิ้นสุดลงมีแต่จะมีความต้องการเพิ่มมากขึ้น ๆ จะช่วยลดความไม่พอใจที่ทำงานได้ แต่ไม่สามารถสร้างความพึงพอใจที่แท้จริงและถาวรได้ อีกทั้งพนักงานที่ปฏิบัติงานทุกระดับจะมีความพอใจในงานอย่างแท้จริงเมื่อเขาเห็นว่างานนั้นมีความหมาย และเป็นสิ่งที่ท้าทายสำหรับเขา และรวมถึงในกระบวนการจูงใจที่ต้องการจะสร้างให้เกิดแรงจูงใจที่ดีนั้น ต้องมีการกำหนดปัจจัยต่าง ๆ ทั้ง 2 กลุ่ม

คือ ปัจจัยแรงจูงใจ หรือปัจจัยกระตุ้น และปัจจัยค่าจูน หรือปัจจัยสุขอนามัย ทั้ง 2 อย่างพร้อมกัน ผู้บริหารจะนำแนวคิดทฤษฎีของ Frederick Herzberg ไปประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติงาน โดยการสร้างบรรยากาศในการทำงานให้พนักงานเกิดความพึงพอใจโดยคำนึงถึงปัจจัยค่าจูน ซึ่งได้แก่ มีสภาพแวดล้อมในการทำงานที่ดี มีนโยบาย และการบริหารจัดการที่ชัดเจน มีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างบุคคลในที่ทำงาน จัดเงินเดือน และค่าตอบแทนที่เหมาะสมเพียงพอ รวมทั้งมีความมั่นคงของหน้าที่การทำงาน เป็นต้น ดังนั้น ปัจจัยค่าจูน หรือปัจจัยสุขอนามัย จึงมีความสำคัญ และมีความจำเป็น เมื่อมีปัจจัยตามที่กล่าวข้างต้นอยู่แล้วก็จะเป็นการง่ายที่จะจูงใจพนักงานผู้ปฏิบัติงาน โดยใช้ปัจจัยจูงใจเพื่อให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพขึ้น และเป็นไปตามนโยบายและเป้าหมายขององค์กร

ทฤษฎีเกี่ยวกับวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (Small and Medium Enterprise (SMEs))

วิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม (Small and Medium Enterprise: SMEs) ธุรกิจ SMEs หมายถึง ธุรกิจที่เป็นอิสระมีเอกชนเป็นเจ้าของ ดำเนินการโดยเจ้าของเอง ไม่เป็นเครื่องมือของธุรกิจใด ไม่ตกอยู่ภายใต้อิทธิพลของบุคคลหรือธุรกิจอื่น มีต้นทุนในการดำเนินงานต่ำ และมีพนักงานจำนวนไม่มาก

ประเทศไทยได้มีกฎหมายธุรกิจ SMEs ประกาศอย่างเป็นทางการ ซึ่งเรียกว่าพระราชบัญญัติส่งเสริมวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม พ.ศ. 2543 มาตรา 4 กล่าวว่าไว้ว่า วิสาหกิจขนาดกลางหรือวิสาหกิจขนาดย่อม (SMEs) ได้แก่ วิสาหกิจที่มีจำนวนการจ้างงานมูลค่าสินทรัพย์ถาวร หรือทุนจดทะเบียนที่ชำระแล้วตามจำนวนที่กำหนดในกฎกระทรวง โดยตามกฎหมายฉบับนั้นนั้น ได้ให้อำนาจ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงอุตสาหกรรม ซึ่งได้แบ่งประเภทและจำแนกลักษณะของธุรกิจ SMEs แบ่งออกเป็น 4 ประเภทได้ครอบคลุมกิจการ 4 กลุ่ม คือ กิจการผลิต (product sector) ครอบคลุมถึงการผลิตที่เป็นลักษณะของการประกอบการอุตสาหกรรมทุกประเภท เหมือนแร่ รวมถึงกิจการผลิตสินค้าในที่ยังรวมถึงการแปรรูปผลิตผลการเกษตรอย่างง่ายที่มีลักษณะเป็นการอุตสาหกรรม วิสาหกิจชุมชน รวมถึงธุรกิจแฟรนไชส์ และ OTOP และการผลิตที่เป็นประกอบการอุตสาหกรรมในครัวเรือนอีกด้วย กิจการบริการ (service sector) การบริการตอบสนองความต้องการของลูกค้า เป็นธุรกิจที่ใช้เงินลงทุนไม่สูงมากนัก แต่ต้องอาศัยแรงงานและมีมือของบุคลากร ครอบคลุมถึงการศึกษ การสุขภาพ การบันเทิง การขนส่ง การก่อสร้าง และอสังหาริมทรัพย์ การโรงแรมและห้องพัก การภัตตาคาร การขายอาหาร การขายเครื่องดื่มของภัตตาคารและร้านอาหาร การให้บริการเช่าสิ่งบันเทิงและการพักผ่อนหย่อนใจ การให้บริการส่วนบุคคล บริการในครัวเรือน บริการที่ให้กับธุรกิจ การซ่อมแซมทุกชนิด การท่องเที่ยว ธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว กิจการค้าส่ง (wholesaling sector) ครอบคลุมถึงการให้บริการเกี่ยวกับการค้า การค้าส่ง หมายถึง การขายสินค้าใหม่และสินค้าใช้แล้วให้แก่ ผู้ค้าปลีก ผู้ใช้ในงานอุตสาหกรรม งานพาณิชย์กรรม สถาบัน ผู้ใช้ในงานวิชาชีพ และรวมทั้งการขายให้แก่ผู้ค้าส่งด้วยตนเอง และการค้าปลีก (retailing sector) ครอบคลุมถึงการให้บริการเกี่ยวกับการค้า การค้าปลีก หมายถึง การขายโดยไม่มี การเปลี่ยนรูปสินค้าทั้ง

สินค้าใหม่และสินค้าใช้แล้วให้กับประชาชนทั่วไป เพื่อการบริโภคหรือการใช้ประโยชน์เฉพาะส่วนบุคคล ในครัวเรือน การค้าในขั้นนี้มีความหมายรวมถึง การเป็นนายหน้าหรือตัวแทนการซื้อขาย สถาบันบริการน้ำมัน และสหกรณ์ผู้บริโภค

จากผลการวิจัยแนวคิดทฤษฎีของกัญญามาน อินทว้าง และวัลลภา ศรีทองพิมพ์ (2551) ได้แสดงให้เห็นถึงการดำเนินธุรกิจ SMEs ด้วยการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงไปใช้นั้น ผู้ประกอบการจะมีความสำเร็จในการประกอบธุรกิจ เติบโตภาวะวิกฤติทางเศรษฐกิจได้ สามารถใช้ภูมิปัญญาในการแก้ไขปัญหาเศรษฐกิจ มีความเอื้อเฟื้อต่อกันในกลุ่ม นอกชุมชน ผลลัพธ์ที่ได้จากแนวคิดและแนวทางการนำปรัชญาของเศรษฐกิจพอเพียงมาประยุกต์ใช้กับธุรกิจขนาดกลาง และขนาดย่อมได้

แนวคิดทฤษฎีตามกล่าวข้างต้นในการนำปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียงมาใช้ นั้น ผู้ประกอบการ SMEs จำเป็นต้องมีความเข้าใจอย่างชัดเจนถึงระบบการจัดการขั้นพื้นฐานในการดำเนินธุรกิจ กล่าวคือ ผู้ประกอบการ SMEs ต้องใช้หลักความพอเพียง คือ ใช้ทรัพยากรอย่างประหยัด และคุ้มค่า กระบวนการจ้างงานที่มีศักยภาพ จัดการด้านการเงินให้มีความเสี่ยงต่ำ รวมถึงควรใช้หลักมีเหตุมีผล มีคุณธรรม และมีความรู้ที่ดีในการจัดการเทคโนโลยีให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับธุรกิจ มีการจ้างงานให้ค่าตอบแทนที่ถูกต้อง ใช้วัตถุดิบในพื้นที่ และสามารถจัดการกับความเสี่ยงด้วยการหาผลิตภัณฑ์ใหม่ ๆ สูตลาด ลดภาระหนี้สิน จึงจะทำให้ผู้ประกอบการ SMEs สามารถดำเนินธุรกิจได้อย่างยั่งยืน

การศึกษาและทบทวนแนวคิดตามข้างต้น ผู้ศึกษาสามารถสรุปได้ว่าความพึงพอใจในค่าตอบแทนจากการทำงานได้รับความสนใจอย่างกว้างขวาง แต่พบว่าการศึกษาศึกษาส่วนใหญ่มุ่งเน้นต่อปัจจัยที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในค่าตอบแทน (Berger & Schwab, 1980; Berkowitz et al., 1987; Dyer & Theriault, 1976; Judge, 1993) และค้นหาความกระจ่างเกี่ยวกับมิติของความพึงพอใจในค่าตอบแทน (Gerhart & Milkovich, 1992; Heneman & Schwab, 1979; Lawler, 1971; Miceli & Lane, 1991) แต่มีนักวิชาการเพียงบางส่วนที่สนใจกลไกการแสดงอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานที่เกิดจากความพึงพอใจในค่าตอบแทน (Huber, Seybolt, & Veneman, 1992; Judge, 1993; Lucero & Allen, 1994)

นอกจากนี้ ยังพบว่างานวิจัยในการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีข้อสรุปสอดคล้องกับข้อเสนอตามแนวคิดรูปแบบการแลกเปลี่ยนของความพึงพอใจในค่าตอบแทนว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ มีอิทธิพลต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานที่เกี่ยวข้องแตกต่างกัน โดยการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์มีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานที่มุ่งเน้นต่อตัวงานที่ทำมากกว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการจะมีความสัมพันธ์ต่อทัศนคติและพฤติกรรมที่มุ่งเน้นต่อองค์กรในภาพรวมมากกว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Cropanzano & Greenberg, 1997; Folger & Konovsky, 1989; Greenberg, 1987; McFarlin & Sweeney, 1992; Sweeney & McFarlin, 1993)

ระเบียบวิธีวิจัย

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณแบบสำรวจความคิดเห็น (survey research) โดยใช้แบบสอบถาม (questionnaire) เป็นเครื่องมือเพื่อสำรวจข้อมูลความคิดเห็น

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ คือ พนักงานในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร ตามท้องที่กรขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยเชิงปริมาณครั้งนี้ได้แก่ พนักงานในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร โดยกำหนดขนาดของกลุ่มตัวอย่างด้วยสูตรไม่ทราบขนาดจำนวนประชากรที่แน่นอน และจำนวนประชากรมีขนาดใหญ่ ดังนั้น ขนาดตัวอย่างสามารถคำนวณได้จากสูตรไม่ทราบขนาดกลุ่มตัวอย่าง โดยกำหนดระดับค่าความเชื่อมั่นร้อยละ 95 และระดับค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่ร้อยละ 5 (กัลยา วาณิชย์บัญชา, 2546, น. 74) ซึ่งสูตรในการคำนวณที่ใช้ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ คือ

$$\text{สูตร } n = \frac{P(1 - P)Z^2}{E^2}$$

เมื่อ n แทน ขนาดตัวอย่าง

P แทน สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยกำลังสุ่ม .50

Z แทน ระดับความเชื่อมั่นที่ผู้วิจัยกำหนดไว้ Z มีค่าเท่ากับ 1.96 ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (ระดับ .05)

E แทน ค่าความคลาดเคลื่อนสูงสุดที่รับได้ = .05

$$\text{แทนค่า } n = \frac{(.05)(1 - .5)(1.96)^2}{(.05)^2}$$

$$= 384.16$$

เพื่อความสะดวกในการประเมินผล และการวิเคราะห์ข้อมูล ผู้วิจัยจึงใช้ขนาดกลุ่มตัวอย่างทั้งหมด 400 ตัวอย่าง ซึ่งถือได้ว่าผ่านเกณฑ์ตามที่เงื่อนไขกำหนด คือ ไม่น้อยกว่า 384 ตัวอย่าง รวมถึงกลุ่มตัวอย่างพนักงานจำเป็นต้องผ่านกระบวนการปรับเงินเดือนมาแล้วอย่างน้อยหนึ่งครั้ง หรือมีอายุงานมากกว่าหนึ่งปี

ระยะเวลาในการเก็บข้อมูล

มีช่วงระยะเวลาในการดำเนินการเก็บข้อมูลระหว่างเดือนกุมภาพันธ์ 2560 ถึง พฤษภาคม 2560

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยที่เป็นการดำเนินงานเชิงปริมาณ ดังนั้น เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ แบบสอบถาม โดยแบบสอบถามประกอบด้วยส่วนสำคัญ 4 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นคำถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (perceptions of justice) จำนวนรวม 10 ข้อ ส่วนที่ 2 เป็นคำถามเกี่ยวกับความพึงพอใจในค่าตอบแทน (pay satisfactions) จำนวนรวม 14 ข้อ ส่วนที่ 3 เป็นคำถามเกี่ยวกับทัศนคติในการทำงาน (work attitude) จำนวนรวม 10 ข้อ โดยกำหนดค่าคะแนนของช่วงน้ำหนักเป็น 5 ระดับ (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง=1, ไม่เห็นด้วย=2, ไม่แน่ใจว่าเห็นด้วย หรือไม่เห็นด้วย=3, เห็นด้วย=4, เห็นด้วยอย่างยิ่ง=5) แบ่งระดับคะแนนใช้การจัดระดับคะแนนเฉลี่ย โดยการแปลความแต่ละระดับจะใช้อันตรภาคชั้นช่วงความกว้างเท่ากับ 0.80 (ชูใจ คูหารัตนไชย, 2546) และส่วนที่ 4 เป็นคำถามเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลทั่วไป ซึ่งมีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบสอบถามกรอกรายละเอียดที่ตรงกับคุณสมบัติของตนเองในด้านต่าง ๆ ตามความเป็นจริง โดยมีข้อคำถามเกี่ยวกับปัจจัยด้าน เพศ อายุ आयुงานในองค์กรปัจจุบัน ระดับการศึกษา และตำแหน่งงานในปัจจุบัน โดยลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบ (Check List) จำนวน 5 ข้อ จำนวนรวมทั้งหมด 39 ข้อ (Liu, Tang, & Zhu, 2008; Tekin & Erturk, 2014; Al-Zu'bi, 2010; Lee, 2000; Thomas & Nagalingappa, 2012; Sethi, Iqbal & Rauf, 2014)

การทดสอบเครื่องมือ

นำเครื่องมือที่ปรับปรุงแล้วเสนอให้ผู้เชี่ยวชาญเพื่อตรวจสอบความตรงทางเนื้อหา (content validity) หรือความสอดคล้องระหว่างข้อความที่เขียนขึ้นในแบบสอบถามกับนิยามศัพท์ที่กำหนดไว้ โดยหาค่าดัชนีความสอดคล้อง IOC (Index of Item Objective Congruence) โดยมีค่า IOC อยู่ระหว่าง 0.60-1.00 ผ่านเกณฑ์ 0.50 ขึ้นไปทุกข้อคำถาม (สุวิมล ติรภานันท์, 2551) และนำเครื่องมือไปทดลองใช้ (Try out) โดย Pilot Study กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างจำนวน 30 คน แล้วนำผลการทดลองมาใช้คำนวณเพื่อหาค่าความน่าเชื่อถือ (Reliability) ด้วยวิธีการหาค่าตามวิธีของ Cronbach Alpha Formula โดยใช้ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา (α -coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่น (reliability) ในส่วนของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (Perceptions of Justice) สูงมากเท่ากับ .930 ความพึงพอใจในค่าตอบแทนสูงมากเท่ากับ .848 และทัศนคติในการทำงานสูงมากเท่ากับ .917 มีค่าความน่าเชื่อถือมากกว่า 0.80 ขึ้นไปทุกตัวแปร จึงมีความเหมาะสมที่จะสามารถนำไปใช้เก็บข้อมูลจริงต่อไป (Cronbach, 2003)

การวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเชิงปริมาณ การวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ SPSS for Windows เพื่อการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยการนำข้อมูลเข้า (data entry) การใช้คำสั่งสถิติ ตลอดจนการนำเสนอผลลัพธ์และการเขียนผลการวิเคราะห์ในรายงานผลการวิจัยโดยมีขั้นตอนการวิเคราะห์ข้อมูลและการใช้สถิติ แบ่งออกเป็น 3 ส่วน ดังนี้ 1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (descriptive analysis) ได้แก่ การแจกแจงความถี่ (frequency) และแสดงหาค่าร้อยละ (percentage) และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย 2. วิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือ (reliability) ของตัวแปรอิสระ (independent variable) ตัวแปรแทรก (intervening variable) และตัวแปรตาม (dependent variable) ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (perceptions of justice) ความพึงพอใจในคำตอบแทน และทัศนคติในการทำงาน อาศัยสถิติ Cronbach's Alpha นำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย 3. วิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในคำตอบแทน และทัศนคติในการทำงานระหว่างพนักงานในองค์กรกับองค์กร ของวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าเฉลี่ย (mean) และค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (standard deviation) และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

หาความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระ ตัวแปรแทรก และตัวแปรตาม ตามกรอบแนวความคิด (conceptual framework) โดยตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร, ตัวแปรแทรก ได้แก่ ความพึงพอใจในคำตอบแทน และตัวแปรตาม ได้แก่ ทัศนคติในการทำงาน โดยตัวแปรอิสระ ตัวแปรแทรก และตัวแปรตาม ของการศึกษานี้เป็นข้อมูลเชิงปริมาณ (metric data) ทั้งหมด ใช้การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (multiple regression analysis) เป็นสถิติที่ใช้ทดสอบสมมติฐานงานวิจัย โดยค่านัยสำคัญ (probability: α) เท่ากับ .05 ในการทดสอบสมมติฐานเพื่อความเชื่อมั่น 95 (confidence intervals level 95%) เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน และนำเสนอข้อมูลในรูปแบบตารางประกอบคำบรรยาย

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows แบ่งออกเป็น 6 ตอน

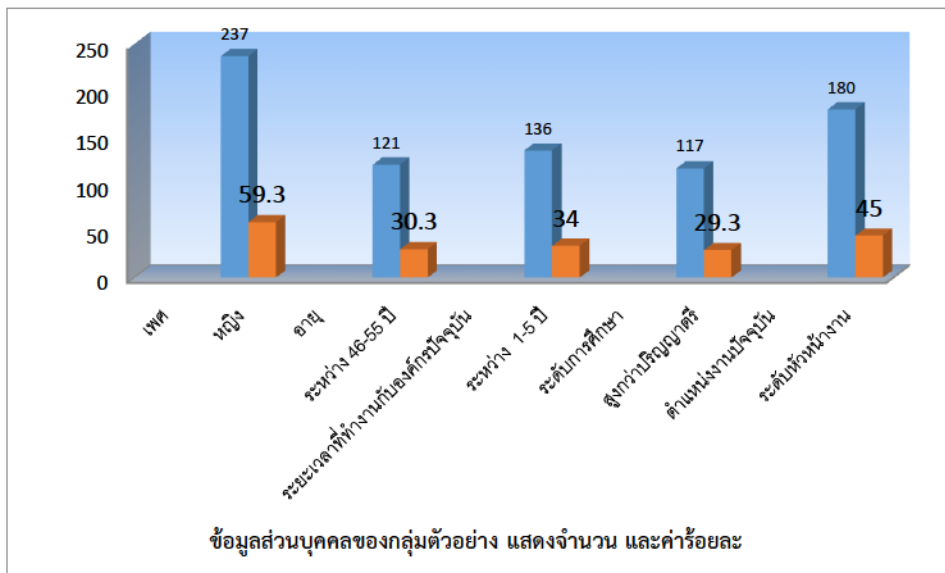
1. วิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคล โดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ การแจกแจงความถี่ และแสดงหาค่าร้อยละ ใช้อธิบายข้อมูลพื้นฐานส่วนบุคคล ของกลุ่มตัวอย่าง
2. วิเคราะห์ค่าความน่าเชื่อถือของตัวแปร อาศัยสถิติ Cronbach's Alpha
3. วิเคราะห์ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปร ค่าเฉลี่ยและค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และระดับคะแนน
4. วิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อทดสอบสมมติฐานงานวิจัย โดยค่านัยสำคัญ เท่ากับ 0.05 เป็นเกณฑ์ในการยอมรับหรือปฏิเสธสมมติฐาน

5. วิเคราะห์สมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง t-Test ทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง 2 กลุ่มที่เป็นอิสระจากกัน เพื่อต้องการหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มหนึ่งว่าแตกต่างจากอีกกลุ่มหนึ่งหรือไม่

6. วิเคราะห์ความแปรปรวน (Analysis of Variance: ANOVA) แบบทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่มีการเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของประชากรที่มากกว่า 2 กลุ่มขึ้นไป การสุ่มตัวอย่างแต่ละกลุ่มเป็นอิสระต่อกัน ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha=0.05$

ผลการศึกษา

ผลการเก็บรวบรวมแบบสอบถามจากพนักงานในธุรกิจวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร จำนวน 400 คน โดยกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง จำนวน 237 คน คิดเป็นร้อยละ 59.3 มีช่วงอายุระหว่าง 46-55 ปีมากที่สุด จำนวน 121 คน คิดเป็นร้อยละ 30.3 ระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กรปัจจุบัน อยู่ในช่วงระหว่าง 1-5 ปี จำนวน 136 คน คิดเป็นร้อยละ 34.0 จบระดับการศึกษาที่มีการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี จำนวน 117 คน คิดเป็นร้อยละ 29.3 และมีตำแหน่งงานปัจจุบันอยู่ในระดับหัวหน้างาน จำนวน 180 คน คิดเป็นร้อยละ 45.0



ภาพที่ 3 แสดงจำนวนและค่าร้อยละ ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อทดสอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน

ตัวแปรตาม : ความพึงพอใจในค่าตอบแทน	B	Std. Error	β	t	Sig.
ค่าคงที่	4.074	.166		24.503	.000
H1: การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	.077	.08	.102	2.047	.041*

R = .102, R2 = .010, F = 4.190,
Sig. = .041*

ผลการทดสอบสมมติฐาน (ตารางที่ 1) แสดงให้เห็นถึงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 (F = 4.190, Sig. = .041) มิติที่ใช้วัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ โดยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความพึงพอใจในค่าตอบแทนมีอิทธิพลกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (R = .102) คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่ร่วมกัน สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามความพึงพอใจในค่าตอบแทน ได้ร้อยละ 01.0 (R2 = .010)

ผลการทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน (Sig. = .041*)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทนในเชิงบวก ($\beta = .102$)

สมมติฐานที่ 2 ความพึงพอใจในค่าตอบแทน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติในการทำงาน

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อทดสอบความพึงพอใจในค่าตอบแทนมีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติในการทำงาน

ตัวแปรตาม : ทัศนคติในการทำงาน	B	Std. Error	β	t	Sig.
ค่าคงที่	2.367	.195		12.137	.000
H2: ความพึงพอใจในค่าตอบแทน	.471	.045	.466	10.509	.000*

R = .466, R2 = .217, F = 101.434,
Sig. = .000*

ผลการทดสอบสมมติฐาน (ตารางที่ 2) แสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในคำตอบแทน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($F = .602$, $Sig. = .000$) มิติที่ใช้วัดความพึงพอใจในคำตอบแทน ได้แก่ ความพึงพอใจในระดับคำตอบแทน ความพึงพอใจในการปรับคำตอบแทน ความพึงพอใจในสวัสดิการ และความพึงพอใจในโครงสร้างและการบริหารจัดการคำตอบแทน โดยความพึงพอใจในคำตอบแทนและทัศนคติในการทำงาน มีอิทธิพลกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .110$) คือ ความพึงพอใจในคำตอบแทนที่ร่วมกัน สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามทัศนคติในการทำงานได้ร้อยละ 01.2 ($R^2 = .012$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ข้อมูลความพึงพอใจในคำตอบแทน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติในการทำงาน พบว่า ความพึงพอใจในคำตอบแทน มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกต่อทัศนคติในการทำงาน ($Sig. = .000^*$)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า ความพึงพอใจในคำตอบแทน มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการทำงานในเชิงบวก ($\beta = .466$)

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติในการทำงาน

ตารางที่ 3 การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ เพื่อทดสอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติในการทำงาน

ตัวแปรตาม : ทัศนคติในการทำงาน	B	Std. Error	β	t	Sig.
ค่าคงที่	30630	.161		22.531	.000
H3: การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	.181	.037	.238	4.882	.000*

$R = .238$, $R^2 = .057$, $F = 23.836$,
 $Sig. = .000^*$

ผลการทดสอบสมมติฐาน (ตารางที่ 3) แสดงให้เห็นถึงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ที่ระดับความเชื่อมั่นร้อยละ 95 ($F = .669$, $Sig. = .000$) มิติที่ใช้วัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ โดยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและทัศนคติในการทำงาน มีอิทธิพลกัน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ($R = .451$) คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่ร่วมกัน สามารถอธิบายความผันแปรของตัวแปรตามทัศนคติในการทำงานได้ร้อยละ 20.3 ($R^2 = .203$)

ผลการทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติในการทำงาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกต่อทัศนคติในการทำงาน ($Sig. = .000^*$)

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลต่อทัศนคติในการทำงานในเชิงบวก ($\beta = .238$)

ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสถิติ t-Test และระดับนัยสำคัญทางสถิติในการทดสอบเปรียบเทียบค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างช่วงอายุ 2 กลุ่ม ในแต่ละด้านของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

	ช่วงอายุ	N	Mean	S.D.	Mean Difference	t	df	Sig 2 tailed
การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์	1	210	4.378	.36871	-.0096	-.107	111	.915
	2	190	4.387	.34371				
การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ	1	210	4.456	.20356	-.0892	-.102	111	.269
	2	190	4.366	.32831				

หมายเหตุ: 1 หมายถึง ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี, ระหว่าง 25-35 ปี และระหว่าง 36-45 ปี
2 หมายถึง ช่วงอายุระหว่าง 46-55 ปี และมากกว่า 55 ปี

ทดสอบสมมติฐานของกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามเพศที่แตกต่างกันแบ่งเป็น 2 กลุ่มช่วงอายุ ที่เป็นอิสระจากกัน เพื่อหาความแตกต่างของค่าเฉลี่ยของกลุ่มตัวอย่างกลุ่มหนึ่งว่าแตกต่างจากอีกกลุ่มหนึ่งต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ และด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ จากผลการทดสอบวิเคราะห์ข้อมูล Independent Sample t-Test (ตารางที่ 4) การทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ t-Test ปรากฏว่า ค่า $t = -.107$ และค่า $Sig = .915$ ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ของกลุ่มตัวอย่างช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี, ระหว่าง 25-35 ปี และระหว่าง 36-45 ปี ก็กับกลุ่มตัวอย่างช่วงอายุระหว่าง 46-55 ปี และมากกว่า 55 ปี ไม่แตกต่างกัน

การทดสอบโดยใช้ค่าสถิติ t-Test ปรากฏว่า ค่า $t = -.102$ และค่า $Sig = .269$ ซึ่งมากกว่า .05 แสดงว่าค่าเฉลี่ยของคะแนนการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการของกลุ่มตัวอย่าง กลุ่มตัวอย่างช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี, ระหว่าง 25-35 ปี และระหว่าง 36-45 ปี ก็กับกลุ่มตัวอย่างช่วงอายุระหว่าง 46-55 ปี และมากกว่า 55 ปี ไม่แตกต่างกัน

การวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA) เพื่อทดสอบความแตกต่างระหว่างค่าเฉลี่ยที่ได้จากกลุ่มตัวอย่าง 3 กลุ่มขึ้นไป เพื่อตรวจสอบตัวแปรอิสระชุดแรก ตัวแปรอิสระระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กรปัจจุบัน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ตัวแปรตามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

โดยตัวแปรประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์, การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ตัวแปรอิสระชุดที่สอง ตัวแปรอิสระตำแหน่งงานปัจจุบัน แบ่งเป็น 4 กลุ่ม ตัวแปรตามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยตัวแปรประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์, การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การทดสอบสมมติฐานใช้โปรแกรม SPSS for Windows ตรวจสอบการแจกแจงของข้อมูล และวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA) ระดับนัยสำคัญทางสถิติ $\alpha = .05$

ตารางที่ 5 ตาราง ANOVA พรรณนาลักษณะข้อมูลตัวแปรอิสระระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กรปัจจุบัน

Mean		
ระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กรปัจจุบัน	DJ	PJ
< 1 ปี	4.4122	4.4261
ระหว่าง 1-5 ปี	4.4397	4.3809
ระหว่าง 6-10 ปี	4.4559	4.4118
>10 ปี	4.3284	4.442
Total	4.412	4.4115
Between Groups	Sig.	Importance Significance
การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (DJ)	0.113	Not Significant
การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (PJ)	.559	Not Significant

ตารางที่ 6 ตาราง ANOVA พรรณนาลักษณะข้อมูลตัวแปรอิสระตำแหน่งงานปัจจุบัน

Mean		
ตำแหน่งงานปัจจุบัน	DJ	PJ
ระดับปฏิบัติการ	4.423	4.3635
ระดับหัวหน้างาน	4.3822	4.4211
ระดับผู้จัดการ	4.428	4.496
เจ้าของกิจการ	4.5455	4.4636
Total	4.412	4.4115
Between Groups	Sig.	Importance Significance
การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (DJ)	0.228	Not Significant
การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (PJ)	0.093	Not Significant

สรุปผลวิเคราะห์ความแปรปรวนแบบจำแนกทางเดียว (One-Way ANOVA) ผลการทดสอบตัวแปรอิสระชุดแรก สรุปได้ว่า ระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กรปัจจุบันของพนักงานในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการทดสอบตัวแปรอิสระชุดสอง สรุปได้ว่า ตำแหน่งงานปัจจุบันของพนักงานในองค์กรวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร มีค่าเฉลี่ยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ไม่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญ

บทสรุป และอภิปรายผล

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำมาสรุปผลงานวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 7 สรุปสมมติฐาน

สมมติฐาน	ความพึงพอใจในค่าตอบแทน	ทัศนคติในการทำงาน
1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์	√+	
2. ความพึงพอใจในค่าตอบแทน		√+
3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์		√+

หมายเหตุ: √+ หมายถึง พบความสัมพันธ์เชิงบวก

สรุปสมมติฐาน (ตารางที่ 7) การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ทั้ง 2 ด้าน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน ทั้ง 4 ด้าน สรุปได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน ผลการทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน (Sig. = .041*)

การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทน ทั้ง 4 ด้าน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติในการทำงาน ทั้ง 2 ด้าน สรุปได้ว่าความพึงพอใจในค่าตอบแทน มีอิทธิพลอย่างมี

นัยสำคัญทางสถิติต่อทัศนคติในการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน พบว่า ความพึงพอใจในค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกต่อทัศนคติในการทำงาน (Sig. = .000*)

การทดสอบสมมติฐานเพื่อหาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ทั้ง 2 ด้าน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติในการทำงาน ทั้ง 2 ด้าน สรุปได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติต่อทัศนคติในการทำงาน ผลการทดสอบสมมติฐาน วิเคราะห์ข้อมูลการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กร มีอิทธิพลเชิงบวกต่อทัศนคติในการทำงาน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญเชิงบวกต่อทัศนคติในการทำงาน (Sig. = .000*)

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลนำมาอภิปรายผลได้ดังนี้

ผลการวิจัยคุณลักษณะส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง โดยมีช่วงอายุ 46-55 ปี มีระยะเวลาที่ทำงานกับองค์กรปัจจุบัน ช่วงระหว่าง 1-5 ปี มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี และตำแหน่งงานปัจจุบันอยู่ในระดับหัวหน้างาน เป็นส่วนใหญ่

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 1 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่อความพึงพอใจในค่าตอบแทน ของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับแนวคิดของ Heneman & Judge (2000, p. 93) ที่พบและได้กล่าวไว้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ เป็นปัจจัยสำคัญในการอธิบายการแสดงอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อทัศนคติ และพฤติกรรมการทำงานที่เกิดจากความพึงพอใจในค่าตอบแทน

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 2 เพื่อศึกษาอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อทัศนคติในการทำงาน ของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับข้อเสนอแนวคิดของ Moorman (1991) ที่ได้พบและกล่าวไว้ว่า ทัศนคติในการทำงานที่เกิดจากความพึงพอใจในค่าตอบแทนเป็นผลจากการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นระหว่างพนักงานและองค์กร ซึ่งการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจจะเกิดควบคู่กับทัศนคติในการทำงานที่เกิดจากการคิดไตร่ตรอง หรือการรับรู้โดยพนักงาน จะพยายามทำงานให้กับองค์กรตามรูปแบบค่าตอบแทนที่ต้องการได้รับ และจากการเปรียบเทียบค่าตอบแทนที่ได้รับก่อให้เกิดทัศนคติในการทำงานที่สอดคล้องกันที่สุดในขณะเดียวกันการแลกเปลี่ยนทางสังคมจะก่อให้เกิดปฏิกริยาทางอารมณ์ที่นำไปสู่ทัศนคติในการทำงานต่าง ๆ หากพนักงานมีความรู้สึกว่าองค์กรจะตอบแทนการทำงานปัจจุบันของตนด้วยสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ ในอนาคต พนักงานจะมีทัศนคติ และพฤติกรรมเชิงบวกต่อองค์กร แต่หากรู้สึกในทางตรงข้ามพนักงานก็จะมีทัศนคติและพฤติกรรมเชิงลบต่อองค์กร

วัตถุประสงค์การวิจัยที่ 3 เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่อทัศนคติในการทำงาน ของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร สอดคล้องกับข้อเสนอแนวคิดของ Heneman & Judge (2000, pp. 91, 93, 98) ที่พบและกล่าวไว้ว่าทั้งการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ เป็นปัจจัยสำคัญในการอธิบายการแสดงอิทธิพล

ของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อทัศนคติและพฤติกรรมการทำงานที่เกิดจากความพึงพอใจในค่าตอบแทน รวมถึงได้กล่าวเพิ่มเติมอีกว่าความพึงพอใจในค่าตอบแทนจากการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กรมีความสัมพันธ์กัน

ข้อเสนอแนะ

ผู้วิจัยได้นำข้อสำคัญของการวิจัยมาวิเคราะห์เพื่อพัฒนาเป็นข้อเสนอแนะในการพัฒนา การบริหารจัดการค่าตอบแทน และบริหารความยุติธรรมในองค์กร เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการ บริหารจัดการองค์กร ประกอบกับต้องสอดคล้องกับนโยบายการบริหารจัดการองค์กร รวมถึงเป็นการ สร้างคุณภาพชีวิตในการทำงานแก่พนักงาน ซึ่งจะสามารถดึงดูดให้พนักงานที่มีคุณภาพมาสมัครเข้าทำงาน ทุ่มเท อยู่กับองค์กรได้อย่างมีความสุขและยาวนาน เพื่อความสำเร็จและบรรลุเป้าหมายขององค์กร รวมถึงอีกนัยหนึ่งจะสามารถลดต้นทุนในการบริหารจัดการด้านค่าตอบแทนได้ด้วย โดยในภาพรวมผู้วิจัย มีข้อเสนอแนะดังนี้

1. องค์กรควรเพิ่มการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยการกำหนดสัดส่วนในการจัดสรร ค่าตอบแทนตามความทุ่มเททำงาน หรือตามผลงาน ผลงานของพนักงาน เพื่อเพิ่มความพึงพอใจในการ ทำงาน จะทำให้พนักงานเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร
2. องค์กรควรกำหนดนโยบายการบริหารจัดการค่าตอบแทน โดยการกำหนดสัดส่วนของวิธี และรูปแบบสัดส่วนค่าตอบแทนจากการทำงาน ซึ่งรวมทั้งค่าตอบแทนทางตรงและค่าตอบแทนทางอ้อม โดยจำเป็นต้องคำนึงถึงความแตกต่างในการแสดงอิทธิพลของมิติต่าง ๆ ของความพึงพอใจในค่าตอบแทน ให้สอดคล้องกับนโยบายหลักขององค์กร
3. องค์กรควรกำหนดนโยบายการบริหารจัดการค่าตอบแทนด้านกระบวนการ ที่นำมาจัดสรร ค่าตอบแทนแก่พนักงาน ให้มีความชัดเจน เชื่อถือได้ มีมาตรฐาน และเป็นธรรมแก่ทุกคนในองค์กร
4. องค์กรจำเป็นต้องกำหนดนโยบายการบริหารจัดการค่าตอบแทนให้ชัดเจน เพื่อเพิ่มความ พึงพอใจในการทำงาน และเพื่อเพิ่มการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ของพนักงาน โดยผ่านทาง การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ซึ่งจะส่งผลทำให้พนักงานแสดงพฤติกรรมที่ดีในการปฏิบัติงาน ในหน้าที่รับผิดชอบของตนเอง และต่อลูกค้าขององค์กร ทั้งนี้ จะเป็นการส่งผลที่ดีแก่องค์กรในการเพิ่ม ความสามารถในการแข่งขันได้
5. องค์กรควรเพิ่มความพึงพอใจในสวัสดิการ และควรเพิ่มความพึงพอใจในการปรับค่าตอบแทน เพื่อจะเป็นการเพิ่มความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งจะทำให้พนักงานทุ่มเททำงานให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ประสบความสำเร็จ อีกทั้งทำให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้นอีกด้วย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ประโยชน์ต่อผู้ประกอบการ โดยสร้างความชัดเจนในการตัดสินใจเกี่ยวกับค่าตอบแทน และนโยบายค่าตอบแทน เพื่อประโยชน์ในการปฏิบัติที่มีผลต่อความสามารถในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และการบริหารพฤติกรรมองค์กรให้มีความสามารถในการแข่งขันแก่องค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ
2. การวิจัยเรื่องอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีต่อทัศนคติในการทำงาน และความพึงพอใจในค่าตอบแทน ของพนักงานวิสาหกิจขนาดกลาง และขนาดย่อม ในกรุงเทพมหานคร ในครั้งนี้
3. ประโยชน์ต่อพนักงาน หลังจากที่ยังสามารถกำหนดแนวคิดนโยบายค่าตอบแทน ที่ถูกต้องตรงต่อความพึงพอใจแล้ว จะก่อให้เกิดคุณภาพชีวิตที่ดีในการทำงานอยู่กับองค์กร
4. ประโยชน์ทางวิชาการก่อให้เกิดความก้าวหน้าทางวิชาการด้านพฤติกรรมองค์กรและการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นการเสริมความเข้าใจกลไกในการแสดงอิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทน ต่อทัศนคติในการทำงานของพนักงาน

เอกสารอ้างอิง

- กฤษฎา ต้นเปาว์, เกวรินทร์ เกษรศิริ และพระครูรัตนปัญญาโสภณ กลั่นสุข (2559). ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน กรณีศึกษา บริษัท ไทย นิซิอัส เอ็นจิเนียริง จำกัด. *การประชุมวิชาการระดับชาติสหวิทยาการเอเชียอาคเนย์ 2559 ครั้งที่ 3*.
- กัญญาณ อินทว้าง และวัลลภา ศรีทองพิมพ์. (2551). *แนวทางการพัฒนาระบบการจัดการของธุรกิจขนาดกลางและขนาดย่อมด้วยการใช้ปรัชญาเศรษฐกิจพอเพียง* (รายงานการวิจัย). กรุงเทพฯ: สำนักงานคณะกรรมการวิจัยแห่งชาติ
- กัลยา วานิชย์บัญชา. (2546). *การวิเคราะห์สถิติ: สถิติสำหรับการบริหารและวิจัย*. พิมพ์ครั้งที่ 7 กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ชูใจ คูหารัตนไชย. (2546). *สถิติเบื้องต้น (Introduction to Statistics)*. กรุงเทพฯ: ภาควิชาสถิติประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีมหานคร.
- สุวิมล ทิรกันนันท. (2551). *การสร้างเครื่องมือวัดตัวแปรในการวิจัยทางสังคมศาสตร์: แนวทางสู่การปฏิบัติ*. กรุงเทพฯ : โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- Adams, J. S. (1963). Toward an understanding of inequity. *Journal of Abnormal and Social Psychology*, 67, 422–436.

- Al-Zu'bi, H. A. (2010). A study of relationship between organizational justice and job satisfaction. *International Journal of Business and Management*, 5(12), 102–109.
- Bartol, K. M., & Locke, E. A. (2000). Incentives and motivation. In S. Rynes, & B. Gerhardt (Eds.), *Compensation in organizations: Progress and prospects* (pp. 104–147). San Francisco, CA: Lexington Press.
- Berger, C. J., & Schwab, D. P. (1980). Pay incentives and pay satisfaction. *Industrial Relations*, 19, 206–211.
- Berkowitz, L., Fraser, C., Treasure, P., & Cochran, S. (1987). Pay, equity, job gratifications, and comparisons in pay satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 72, 544–551.
- Cropanzano, R., & Greenberg, J. (1997). Progress in organizational justice: Tunneling through the maze. In C. L. Cooper, & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology* (pp. 317–372). New York: Wiley.
- Dreher, G. F., Ash, R. A., & Bretz, R. D. (1988). Benefit coverage and employee cost: Critical factors in explaining compensation satisfaction. *Personnel Psychology*, 41, 237–254.
- Dyer, L., & Theriault, R. (1976). The determinants of pay satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 61, 596–604.
- Folger, R., & Konovsky, M. A. (1989). Effects of procedural and distributive justice on reactions to pay raise decisions. *Academy of Management Journal*, 32, 115–130.
- Gardner, D. G., Dyne, L. V., & Pierce, J. L. (2004). The effects of pay level on organization-based self-esteem and performance: A field study. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 77(3), 307–322.
- Gerhart, B., & Milkovich, G. T. (1992). Employee compensation: Research and practice. In M. D. Dunnette, & L. M. Hough (Eds.), *Handbook of industrial and organizational psychology* (pp. 481–570). Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.

- Goodman, P. S., & Friedman, A. (1971). An examination of Adams' theory of inequity. *Administrative Science Quarterly*, 16(3), 271–288.
- Greenberg, J., (1987). A Taxonomy of organizational justice theories. *Academy of Management Review*, 12(1), 9–22.
- Heneman, H. G., & Judge, T. A. (2000). Compensation attitudes. In S. L. Rynes, & B. Gerhart (Eds.), *Compensation in organizations* (pp. 61–103). San Francisco, CA: Jossey-Boss.
- Heneman, H. G., & Schwab, D. P. (1979). Work and rewards theory. In D. Yoder, & H. G. Heneman, Jr. (Eds.), *ASPA handbook of personnel and industrial relations*. Washington, DC: Bureau of National Affairs.
- Herzberg, F. (1968). One more time: how do you motivate employees? *Harvard Business Review*, 46(1), 53–62.
- Huber, V. L., Seybolt, P. M., & Veneman, K. (1992). The relationship between individual inputs, perceptions, and multidimensional pay satisfaction. *Journal of Applied Social Psychology*, 22, 1356-1373.
- Hulin, C. L. (2002). Lessons from industrial and organizational psychology. In J. Brett & F. Drasgow (Eds.), *The psychology of work: Theoretically based empirical research* (pp. 3-22). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Judge, T. A. (1993). Validity of the dimensions of the pay satisfaction questionnaire: Evidence of differential prediction. *Personnel Psychology*, 46, 331–355.
- Jurgensen, C. E. (1978). Job preferences (What makes a job good or bad?). *Journal of Applied Psychology*, 63(3), 267–276.
- Kasser, T., & Ryan, R. M. (1993). A dark side of the American dream: Correlates of financial success as a central life aspiration. *Journal of Personality and Social Psychology*, 65(2), 410–422.

- Lawler, E. E. (1971). *Pay and organizational effectiveness: A psychological view*. New York: McGraw-Hill.
- Lee, H. R. (2000). *An empirical study of organizational justice as a mediator of the relationships among leader-member exchange and job satisfaction, organizational commitment, and turnover intentions in the lodging industry* (Doctoral dissertation Virginia Polytechnic Institute and State University).
- Locke, E. A., Feren, D. B., McCaleb, V. M., Shaw, K. N., & Denny, A. T. (1980). The relative effectiveness of four methods of motivating employee performance. In K. D. Duncan, M. M. Gruenberg, & D. Wallis (Eds.), *Changes in working life* (pp. 363–388). New York: Wiley & Sons.
- Lucero, M. A., & Allen, R. E. (1994). Employee benefits: A Growing source of psychological contract violations. *Human Resource Management, 33*, 425–446.
- McFarlin, D. B., & Sweeney, P. D. (1992). Distributive and procedural justice as predictors of satisfaction with personal and organizational outcomes. *Academy of Management Journal, 35*, 626–637.
- Miceli, M. P., & Lane, M. C. (1991). Antecedents of pay satisfaction: A review and extension. In K. M. Rowland, & G. R. Ferris (Eds.), *Research in personnel and human resources management* (pp. 235–309). Greenwich, CT: JAI Press.
- Moorman, R. H. (1991). Relationship between organizational justice and organizational citizenship behaviors: Do fairness perceptions influence employee citizenship? *Journal of Applied Psychology, 76*, 845–855.
- Sethi, M., Iqbal H., & Rauf, M. O. (2014). Relationship between perceived organizational justice and the employees job satisfaction. *Abasyn University Journal of Social Sciences, 7*(1), 100–117.
- Sheppard, B. H., Lewicki, R. J., & Minton, J. W. (1992). *Organizational justice*. New York: Macmillan.

- Sweeney, P. D., & McFarlin, D. B. (1993). Workers' evaluations of the "ends" and the "means": An examination of four models of distributive and procedural justice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 55, 23–40.
- Tekin, E. K. & Ertürk, A. (2014). Relative influence of fairness perceptions, job satisfaction and intrinsic motivation on organizational commitment. *Journal of Naval Science and Engineering*, 10(2), 66–91.
- Thomas, P., & Nagalingappa, G. (2012). Consequences of perceived organizational justice: An empirical study of white-collar employees. *Researchers World-Journal of Arts, Science & Commerce*, 3(2), 54–63.
- Trevor, C. O., Gerhart, B., & Boudreau, J. W. (1997). Voluntary turnover and job performance: Curvilinearity and the moderating influences of salary growth and promotions. *Journal of Applied Psychology*, 82(1), 44–61.
- Williams, M. L., McDaniel, M. A., & Nguyen, N. T. (2006). A meta-analysis of the antecedents and consequences of pay level satisfaction. *Journal of Applied Psychology*, 91(2), 392–413.