บทบาทของความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางต่อความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงาน บริษัท คูย่งฮวด (1995) จำกัด

The Mediating Role of Job Satisfaction in the Relationship between Perceived Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior of Employees at Kuyonghuad (1995) Co., Ltd.

กิติพร คูกิจติเกษม[1*] สุรเกียรติ ปริชาตินนท์[2] และ ชุติกร ปรุงเกียรติ[3]
Kitiporn Kookittikasem[1*], Surakiat Parichatnon[2] and Chutiokorn Prungkiat[3]

Received:
May 20h,2026.

Revised:
June 2nd,2026

Accepted:
November 16th,2026

DOI:
10.65205/jmsr.2026.e287626

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา (1) ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท คูย่งฮวด (1995) จำกัด (2) อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความพึงพอใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ (3) บทบาทของความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กลุ่มตัวอย่าง คือ พนักงานบริษัท คูย่งฮวด (1995) จำกัด จำนวน 139 คน ซึ่งได้มาจากการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น ตามแผนกที่สังกัด เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย คือ แบบสอบถาม วิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา การวิเคราะห์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้นอย่างง่ายและการถดถอยเชิงเส้นพหุคูณ รวมทั้งการวิเคราะห์บทบาทตัวแปรคั่นกลาง

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.53, S.D.=0.80) ความพึงพอใจในงานอยู่ในระดับมาก ($\bar{x}$ =3.74, S.D.=0.64) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{x}$ =4.25, S.D.=0.61) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.724, p<0.001) และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.517, p<0.001) นอกจากนี้ ผลการวิเคราะห์บทบาทตัวแปรคั่นกลางพบว่า ความพึงพอใจในงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้งนี้ ผลการทดสอบอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมเป็นไปตามเกณฑ์การพิจารณาตัวแปรคั่นกลางที่กำหนดในการวิจัย

คำสำคัญ: การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

[1] นักศึกษาหลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการสมัยใหม่ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์
Master of Business Administration Program in Modern Management, Faculty of Management Technology, Rajamangala University of Technology Isan, Surin Campus, Thailand
[2-3] อาจารย์, สาขาการจัดการ คณะเทคโนโลยีการจัดการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน วิทยาเขตสุรินทร์
Lecturer, Department of Management, Faculty of Management Technology, Rajamangala University of Technology Isan, Surin Campus, Thailand
* Corresponding author and email: kkitkasem@gmail.com

Abstract

This study employed a quantitative research design and aimed to: (1) examine the levels of perceived organizational justice, job satisfaction, and organizational citizenship behavior (OCB) among employees of Kouyonghuad (1995) Co., Ltd.; (2) investigate the effects of perceived organizational justice and job satisfaction on OCB; and (3) examine the mediating role of job satisfaction in the relationship between perceived organizational justice and OCB. The sample consisted of 139 employees of Kouyonghuad (1995) Co., Ltd., selected through stratified random sampling based on departmental affiliation. Data were collected using a questionnaire and analyzed using descriptive statistics, correlation analysis, simple linear regression, multiple linear regression, and mediation analysis.

The results showed that perceived organizational justice was at a high level ($\bar{x}$=3.53, S.D.=0.80), job satisfaction was at a high level ($\bar{x}$=3.74, S.D.=0.64), and OCB was at the highest level ($\bar{x}$=4.25, S.D.=0.61). Perceived organizational justice had a statistically significant positive effect on job satisfaction (β=0.724, p<0.001), while job satisfaction had a statistically significant positive effect on OCB (β=0.517, p<0.001). Furthermore, the mediation analysis indicated that job satisfaction mediated the relationship between perceived organizational justice and OCB. The direct and indirect effects were evaluated according to the mediation criteria specified in the study.

Keywords: Perceived Organizational Justice, Job Satisfaction, Organizational Citizenship Behavior

บทนำ

อุตสาหกรรมวัสดุก่อสร้างของประเทศไทยมีการเติบโตอย่างต่อเนื่อง โดยได้รับแรงหนุนจากการขยายตัวของภาคอสังหาริมทรัพย์ การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน และการลงทุนของภาครัฐ ส่งผลให้ความต้องการวัสดุก่อสร้างเพิ่มสูงขึ้นอย่างต่อเนื่อง (Industrial Economics Office, 2024; Construction Industry Association of Thailand under Royal Patronage, 2023) อย่างไรก็ตาม ธุรกิจรับเหมาก่อสร้างในช่วงปี 2568–2570 มีแนวโน้มเติบโตในอัตราที่ไม่สูงนัก เนื่องจากได้รับผลกระทบจากความไม่แน่นอนทางเศรษฐกิจและการเมือง แม้ว่าตลาดยังคงขยายตัว แต่การแข่งขันมีความรุนแรงมากขึ้นจากการเข้าสู่ตลาดของผู้ประกอบการรายใหม่ การเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมผู้บริโภค และแรงกดดันด้านต้นทุนการผลิต (Krungsri Research, 2025; Business Development Department, 2024) สถานการณ์ดังกล่าวทำให้องค์การจำเป็นต้องให้ความสำคัญกับการบริหารทรัพยากรมนุษย์ โดยเฉพาะการส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมที่เอื้อต่อความร่วมมือและประสิทธิภาพในการดำเนินงาน ทั้งนี้ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior: OCB) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออกด้วยความสมัครใจนอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ที่กำหนด ซึ่งครอบคลุมการช่วยเหลือผู้อื่น ความมีน้ำใจ ความรับผิดชอบในการทำงาน การมีส่วนร่วมต่อองค์การ และความอดทนต่อสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ (Organ, 1988; Podsakoff et al., 2000) พฤติกรรมดังกล่าวจึงมีความสำคัญต่อการทำงานร่วมกัน การประสานงาน และประสิทธิภาพโดยรวมขององค์การ โดยเฉพาะธุรกิจวัสดุก่อสร้างที่ต้องอาศัยการประสานงานระหว่างหน่วยงานและความร่วมมือของพนักงานในกระบวนการดำเนินงาน อย่างไรก็ตาม จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้างาน รวมถึงข้อมูลการดำเนินงานภายในบริษัท คูย่งฮวด (1995) จำกัด พบว่าพนักงานบางส่วนยังขาดความเต็มใจในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ขาดความรอบคอบและความรับผิดชอบในการปฏิบัติงาน มีส่วนร่วมในกิจกรรมขององค์การค่อนข้างต่ำ และไม่สามารถปรับตัวต่อสถานการณ์กดดันในการทำงานได้อย่างเหมาะสม ส่งผลให้เกิดความล่าช้าในการประสานงาน ความผิดพลาดในการปฏิบัติงาน และความขัดแย้งระหว่างบุคลากร นอกจากนี้ การประสานงานระหว่างหน่วยงานบางส่วนยังไม่ราบรื่น การแลกเปลี่ยนข้อมูลขาดความต่อเนื่อง และพนักงานมีส่วนร่วมในการเสนอแนวทางปรับปรุงการทำงานหรือกิจกรรมพัฒนาองค์การค่อนข้างจำกัด ทำให้การแก้ไขปัญหาบางกรณีใช้เวลานานและเพิ่มภาระในการติดตามงานของหัวหน้างาน สถานการณ์

ดังกล่าวจึงนำไปสู่คำถามสำคัญว่า ปัจจัยใดสามารถอธิบายและส่งเสริมให้พนักงานแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้มากขึ้นภายใต้บริบทการแข่งขันของธุรกิจวัสดุก่อสร้าง

การอธิบายปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมดังกล่าวสามารถเชื่อมโยงกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perceived Organizational Justice: POJ) ซึ่งหมายถึงการรับรู้ของพนักงานต่อความเป็นธรรมที่ได้รับจากองค์การ ทั้งในด้านผลลัพธ์ กระบวนการ และการปฏิบัติระหว่างบุคคล (Gomes and Marques, 2025; Colquitt, 2001) โดยแนวคิดนี้สามารถอธิบายได้ผ่านทฤษฎีความเสมอภาค (Equity Theory) ของ Adams (1965) ซึ่งเสนอว่าพนักงานประเมินความเป็นธรรมจากการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ตนทุ่มเทให้แก่องค์การกับสิ่งที่ได้รับกลับคืน และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ของ Blau (1964) ซึ่งอธิบายว่าความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์การตั้งอยู่บนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยน เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์การปฏิบัติต่อเขาอย่างเป็นธรรม ย่อมมีแนวโน้มตอบแทนด้วยทัศนคติและพฤติกรรมเชิงบวก รวมถึงพฤติกรรมที่เกินกว่าหน้าที่ที่กำหนดไว้ อย่างไรก็ตาม ผลของการรับรู้ความยุติธรรมอาจไม่ได้เกิดขึ้นต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยตรงเพียงอย่างเดียว แต่สามารถเกิดผ่านทัศนคติของพนักงานที่มีต่องาน โดยเฉพาะ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ซึ่งสะท้อนระดับความรู้สึกในทางบวกที่พนักงานมีต่องานและประสบการณ์ในการทำงาน เมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์การมีความเป็นธรรมในการจัดสรรผลตอบแทน การกำหนดกระบวนการและการปฏิบัติต่อบุคลากร ย่อมมีแนวโน้มเกิดความรู้สึกที่ดีต่องานและมีความพึงพอใจในงานมากขึ้น ในทางกลับกัน ความพึงพอใจในงานสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานในทางบวก โดยพนักงานที่มีความพึงพอใจมีแนวโน้มเต็มใจให้ความร่วมมือช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และปฏิบัติงานนอกเหนือจากข้อกำหนดของบทบาทมากขึ้น ดังนั้น จึงเกิดประเด็นที่ควรศึกษาเพิ่มเติมว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยตรงหรือไม่ และความพึงพอใจในงานเป็นกลไกสำคัญที่ช่วยส่งผ่านอิทธิพลดังกล่าวไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การหรือไม่ ประเด็นนี้มีความสำคัญต่อการทำความเข้าใจกลไกทางพฤติกรรมของพนักงานมากกว่าการพิจารณาเฉพาะความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างตัวแปร

จากการทบทวนวรรณกรรมที่ผ่านมา พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่มุ่งศึกษาความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หรือศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแยกจากกัน ขณะที่การศึกษาบทบาทของความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางที่อธิบายกลไกการส่งผ่านอิทธิพลจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การยังมีจำนวนจำกัด โดยเฉพาะในบริบทของธุรกิจวัสดุก่อสร้างในประเทศไทย เมื่อพิจารณาร่วมกับปัญหาที่พบในบริษัท คูย่งฮวด (1995) จำกัด ซึ่งเกี่ยวข้องกับความร่วมมือ การประสานงาน ความรับผิดชอบ และการมีส่วนร่วมของพนักงาน จึงเกิด ช่องว่างของการวิจัย ว่าความรู้สึกต่อความเป็นธรรมภายในองค์การจะสามารถอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานได้มากน้อยเพียงใด และความพึงพอใจในงานจะทำหน้าที่เป็นกลไกเชื่อมโยงระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมดังกล่าวหรือไม่ ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาระดับของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตลอดจนอิทธิพลระหว่างตัวแปรและบทบาทของความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางในพนักงานบริษัท คูย่งฮวด (1995) จำกัด เพื่อให้ได้ข้อค้นพบที่สามารถอธิบายกลไกการเกิดพฤติกรรมเชิงบวกของพนักงาน และนำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ การสร้างสภาพแวดล้อมการทำงานที่เป็นธรรม การส่งเสริมความพึงพอใจในงาน และการพัฒนาพฤติกรรมที่เอื้อต่อประสิทธิภาพและความสามารถในการแข่งขันขององค์การในระยะยาว

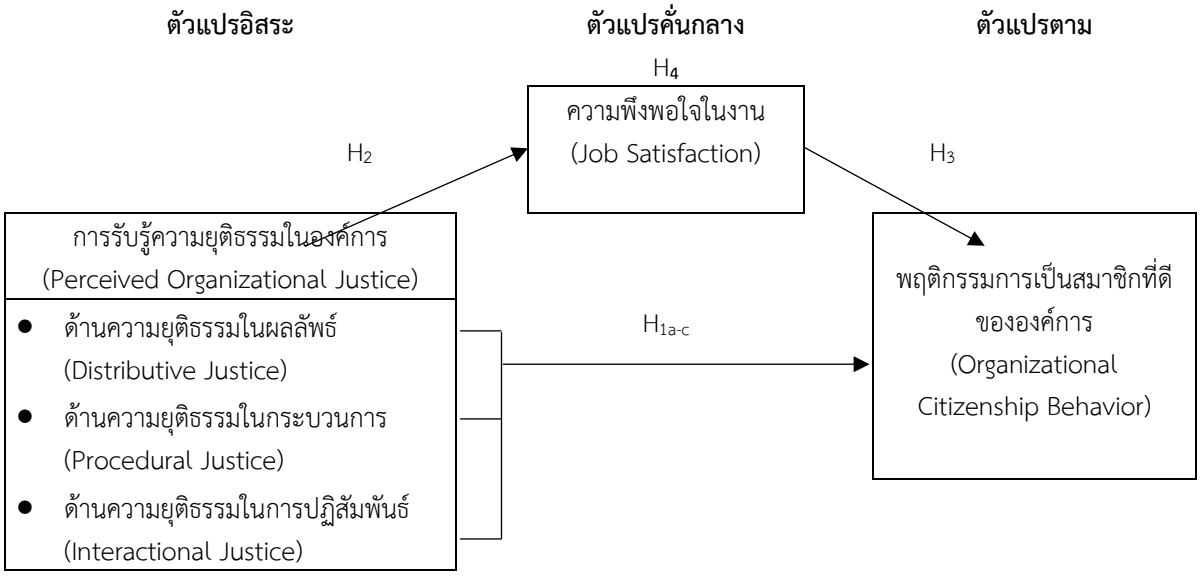
วัตถุประสงค์ของงานวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัท คูย่งฮวด (1995) จำกัด
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความพึงพอใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัท คูย่งฮวด (1995) จำกัด

3. เพื่อศึกษาบทบาทของความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางต่ออิทธิพลระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ คูย่งฮวด (1995) จำกัด

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยสังเคราะห์กรอบแนวคิดการวิจัยโดยกำหนดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เป็นตัวแปรอิสระ ความพึงพอใจในงาน เป็นตัวแปรคั่นกลาง และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เป็นตัวแปรตาม ทั้งนี้ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การพิจารณาในภาพรวม โดยครอบคลุมด้านความยุติธรรมในผลลัพธ์ ด้านความยุติธรรมในกระบวนการ และด้านความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์ ซึ่งใช้เป็นองค์ประกอบของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มิได้กำหนดให้แต่ละด้านเป็นตัวแปรอิสระแยกจากกัน กรอบแนวคิดดังกล่าวมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความพึงพอใจในงาน ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ รวมทั้งตรวจสอบบทบาทของความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังแสดงในรูปที่ 1



รูปที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย

H_{1a-c} การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านความยุติธรรมในผลลัพธ์$_a$ ด้านความยุติธรรมในกระบวนการ$_b$ ด้านความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์$_c$ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

H_2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน

H_3 ความพึงพอใจในงาน มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

H_4 ความพึงพอใจในงาน มีบทบาทเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาบทบาทของความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานบริษัท คูย่งฮวด (1995) จำกัด โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และดำเนินการวิจัยดังรายละเอียดต่อไปนี้

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานบริษัท คูย่งฮวด (1995) จำกัด ซึ่งปฏิบัติงานในฝ่ายขาย ฝ่ายคลังสินค้า/จัดส่ง ฝ่ายจัดซื้อ ฝ่ายบัญชี/การเงิน ฝ่ายบุคคล ฝ่ายธุรการ และฝ่ายปฏิบัติการ จำนวนทั้งสิ้น 213 คน โดยใช้ข้อมูลจากฐานข้อมูลบุคลากรของบริษัท ณ ปี พ.ศ. 2568

กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamane (1973) ที่ระดับความคลาดเคลื่อน 0.05 ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 139 คน จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) โดยแบ่งชั้นตามแผนกที่พนักงานสังกัด และจัดสรรจำนวนกลุ่มตัวอย่างตามสัดส่วนของจำนวนประชากรในแต่ละแผนก เพื่อให้กลุ่มตัวอย่างมีสัดส่วนสอดคล้องกับโครงสร้างประชากรของบริษัท โดยกำหนดกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ ฝ่ายขาย จำนวน 16 คน ฝ่ายคลังสินค้า/จัดส่ง จำนวน 19 คน ฝ่ายจัดซื้อ จำนวน 5 คน ฝ่ายบัญชี/การเงิน จำนวน 8 คน ฝ่ายบุคคล จำนวน 2 คน ฝ่ายธุรการ จำนวน 3 คน และฝ่ายปฏิบัติการ จำนวน 86 คน รวมทั้งสิ้น 139 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยและคุณภาพของเครื่องมือ

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นแบบสอบถาม (Questionnaire) ซึ่งผู้วิจัยพัฒนาขึ้นจากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี เอกสาร และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องให้สอดคล้องกับกรอบแนวคิดและวัตถุประสงค์ของการวิจัย แบบสอบถามแบ่งออกเป็น 5 ตอน ได้แก่ (1) ข้อมูลส่วนบุคคลและลักษณะการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม (2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ครอบคลุม 3 ด้าน ได้แก่ ความยุติธรรมในผลลัพธ์ ความยุติธรรมในกระบวนการ และความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์ รวม 12 ข้อ (3) ความพึงพอใจในงาน ครอบคลุมองค์ประกอบด้านลักษณะงาน ค่าตอบแทนและสวัสดิการ โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการยอมรับ สภาพแวดล้อมในการทำงาน และความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา รวม 7 ข้อ และ (4) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ครอบคลุมพฤติกรรมด้านการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น ความสำนึกในหน้าที่ ความอดทนอดกลั้น การคำนึงถึงผู้อื่น และการให้ความร่วมมือในการปฏิบัติงาน รวม 5 ข้อ ข้อคำถามของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า 5 ระดับ (Likert Scale) ตั้งแต่ 1 = เห็นด้วยน้อยที่สุด ถึง 5 = เห็นด้วยมากที่สุด

ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ ผู้วิจัยนำแบบสอบถามเสนอผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยประเมินค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับวัตถุประสงค์ (Index of Item-Objective Congruence: IOC) กำหนดเกณฑ์ยอมรับไม่น้อยกว่า 0.60 ผลการตรวจสอบพบว่า ข้อคำถามทุกข้อมีค่า IOC เท่ากับ 1.00 จากนั้นนำแบบสอบถามที่ผ่านการปรับปรุงไปทดลองใช้ (Try-out) กับกลุ่มที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน ซึ่งไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างในการวิจัย และตรวจสอบความเชื่อมั่นด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ผลการตรวจสอบพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีค่าความเชื่อมั่นรวมเท่ากับ 0.918 โดยจำแนกเป็นด้านความยุติธรรมในผลลัพธ์ 0.873 ด้านความยุติธรรมในกระบวนการ 0.881 และด้านความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์ 0.894 ขณะที่ความพึงพอใจในงานมีค่าเท่ากับ 0.907 และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าเท่ากับ 0.889 ส่วนแบบสอบถามรวมมีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.921 แสดงว่าเครื่องมือมีความเชื่อมั่นในระดับที่ยอมรับได้และเหมาะสมสำหรับนำไปใช้เก็บรวบรวมข้อมูล

การเก็บรวบรวมข้อมูลในการวิจัย

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ผ่านการตรวจสอบคุณภาพแล้วไปเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบริษัท คูย่งฮวด (1995) จำกัด ตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนดไว้ 139 คน โดยดำเนินการเก็บข้อมูลในแต่ละแผนกตามสัดส่วนของประชากร หลังจากได้รับแบบสอบถามคืน ผู้วิจัยตรวจสอบความครบถ้วนและความสมบูรณ์ของแบบสอบถามทุกฉบับ ก่อนนำข้อมูลที่มีความสมบูรณ์เข้าสู่กระบวนการวิเคราะห์ทางสถิติ ทั้งนี้ ได้รับแบบสอบถามที่สมบูรณ์และสามารถนำมาวิเคราะห์ได้จำนวน 139 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100 ของกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้

1) สถิติเชิงพรรณนา ใช้การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) เพื่ออธิบายข้อมูลส่วนบุคคลและลักษณะการทำงานของผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้ค่าเฉลี่ย (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) เพื่ออธิบายระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยแปลผลค่าเฉลี่ยตามเกณฑ์ 5 ระดับ ได้แก่ 4.21–5.00 ระดับมากที่สุด 3.41–4.20 ระดับมาก 2.61–3.40 ระดับปานกลาง 1.81–2.60 ระดับน้อย และ 1.00–1.80 ระดับน้อยที่สุด

2) การวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร ใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) เพื่อพิจารณาทิศทางและระดับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

3) การวิเคราะห์อิทธิพลระหว่างตัวแปร ใช้การวิเคราะห์การถดถอยเชิงเส้น (Linear Regression Analysis) เพื่อทดสอบอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อความพึงพอใจในงาน อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และอิทธิพลของความพึงพอใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตามสมมติฐานการวิจัย โดยกำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05

4) การวิเคราะห์บทบาทตัวแปรคั่นกลาง ทดสอบบทบาทของความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) ในฐานะตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ (Perceived Organizational Justice) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior) โดยพิจารณาอิทธิพลทางตรงและอิทธิพลทางอ้อมของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การผ่านความพึงพอใจในงาน ทั้งนี้ การวิเคราะห์อิทธิพลทางอ้อมใช้วิธี Bootstrap เพื่อประมาณค่าช่วงความเชื่อมั่น (Confidence Interval) ของอิทธิพลทางอ้อม หากช่วงความเชื่อมั่นของอิทธิพลทางอ้อมไม่คร่อมค่าศูนย์ ให้พิจารณาว่าความพึงพอใจในงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ผลการวิจัย

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 1 ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัท คูย่งฮวด (1995) จำกัด

1) ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 139 คน

ผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่อายุ 35–44 ปี จำนวน 43 คน (ร้อยละ 30.94) มีระดับการศึกษาต่ำกว่ามัธยมศึกษาตอนปลาย จำนวน 52 คน (ร้อยละ 37.41) ดำรงตำแหน่งพนักงานปฏิบัติการ จำนวน 96 คน (ร้อยละ 69.06) มีอายุงาน 1–3 ปี จำนวน 56 คน (ร้อยละ 40.29) และมีรายได้ต่อเดือนต่ำกว่า 15,000 บาท จำนวน 120 คน (ร้อยละ 86.33)

2) ผลการวิเคราะห์ระดับตัวแปรที่ศึกษา

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.53, S.D.=0.80) เมื่อพิจารณารายด้าน พบว่าด้านความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด ($\bar{X}$=3.73, S.D.=0.90) เช่น ผู้บังคับบัญชาสื่อสารกับพนักงานอย่างชัดเจนและสุภาพ และปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเคารพและให้เกียรติ รองลงมา ได้แก่ ด้านความยุติธรรมในกระบวนการ ($\bar{X}$=3.55, S.D.=0.85) เช่น การเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็นในกระบวนการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับงาน และการมีขั้นตอนการตัดสินใจเกี่ยวกับงานที่ชัดเจนและโปร่งใส และ ด้านความยุติธรรมในผลลัพธ์ ($\bar{X}$=3.30, S.D.=0.87) เช่น การประเมินความพยายามและผลงานของพนักงานอย่างเท่าเทียม และการได้รับผลประโยชน์และสวัสดิการที่สะท้อนความสามารถและผลงานอย่างเหมาะสม ตามลำดับ

ความพึงพอใจในงานโดยภาพรวมอยู่ในระดับมาก ($\bar{X}$=3.74, S.D.=0.64) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ งานที่ทำมีความท้าทายและเหมาะสมกับความสามารถ ($\bar{X}$=4.12, S.D.=0.88) รองลงมา ได้แก่ ความสัมพันธ์และความร่วมมือกับเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}$=4.10, S.D.=0.79) การได้รับการยอมรับและให้เกียรติจากหัวหน้างานและเพื่อนร่วมงาน ($\bar{X}$=3.84, S.D.=0.88) การสนับสนุนและคำแนะนำของหัวหน้างาน ($\bar{X}$=3.68, S.D.=0.82) สภาพแวดล้อมในการทำงานที่เอื้อต่อความสะดวกสบาย

และความปลอดภัย ($\bar{X}$=3.56, S.D.=0.89) และโอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาทักษะในงาน ($\bar{X}$=3.52, S.D.=0.92) ขณะที่ผลตอบแทนและสวัสดิการที่สะท้อนความพยายามและผลงานมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}$=3.35, S.D.=1.02)

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยภาพรวมอยู่ในระดับมากที่สุด ($\bar{X}$=4.25, S.D.=0.61) โดยข้อที่มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด คือ การร่วมมือกับทีมเพื่อให้การทำงานราบรื่นและมีประสิทธิภาพ ($\bar{X}$=4.40, S.D.=0.71) รองลงมา ได้แก่ การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและร่วมมือกับทีมอย่างสม่ำเสมอ ($\bar{X}$=4.38, S.D.=0.67) การปฏิบัติตามกฎระเบียบและมาตรการขององค์กร ($\bar{X}$=4.25, S.D.=0.81) และการอดทนและปรับตัวต่อปัญหาในการทำงาน ($\bar{X}$=4.21, S.D.=0.82) ส่วนการทำงานเกินหน้าที่และรับผิดชอบต่อเป้าหมายองค์กรมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด ($\bar{X}$=4.01, S.D. = 0.82)

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 2 อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความพึงพอใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัท คูย่งฮวด (1995) จำกัด

ก่อนการวิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร เพื่อประเมินความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรและตรวจสอบปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระที่อาจส่งผลต่อการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ ผลการวิเคราะห์พบว่า ตัวแปรที่ศึกษาแต่ละคู่มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรไม่เกิน 0.90 จึงไม่พบสัญญาณของปัญหา Multicollinearity ในระดับรุนแรงในเบื้องต้น และสามารถนำตัวแปรเข้าสู่การวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัยต่อไป

ตารางที่ 1 การวิเคราะห์การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความพึงพอใจในงานที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ตัวแปรอิสระ	ตัวแปรตาม			t	p-value	VIF
	สัมประสิทธิ์การถดถอยไม่ปรับมาตรฐาน (B)	ค่าความคลาดเคลื่อนมาตรฐาน (S.E.)	สัมประสิทธิ์การถดถอยแบบปรับมาตรฐาน (Beta)			
แบบจำลองที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ⟶ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ						
ค่าคงที่	3.465	0.230	-	15.057	<0.001	
ด้านความยุติธรรมในผลลัพธ์	0.058	0.097	0.083	0.603	0.548	2.925
ด้านความยุติธรรมในกระบวนการ	-0.090	0.111	-0.122	-0.809	0.420	3.520
ด้านความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์	0.256	0.09	0.368	2.802	**0.006***	2.641
F=5.891 P<0.001 Adj. R^2 = 0.096 R= 0.341						
แบบจำลองที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ⟶ ความพึงพอใจในงาน						
ค่าคงที่	1.714	0.169	-	10.12	<0.001	
การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ	0.578	0.047	0.724	12.29	**<0.001***	1.000
F=151.1 P<0.001 Adj. R^2 = 0.521 R = 0.724						
แบบจำลองที่ 3 ความพึงพอใจในงาน ⟶ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ						
ค่าคงที่	2.432	0.272	-	8.895	<0.001	
ความพึงพอใจในงาน	0.499	0.071	0.517	6.970	<0.001*	1.000
F=48.58 P<0.001 Adj. R^2 = 0.256 R = 0.512						

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 พบว่าผลการวิเคราะห์การถดถอยเพื่อทดสอบอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความพึงพอใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า

แบบจำลองที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทั้ง 3 ด้านสามารถร่วมกันอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 9.60 (Adj. R^2=0.096) และสมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติ (F=5.891, p<0.001) เมื่อพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า ด้านความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.368, p=0.006) จึงยอมรับสมมติฐาน H_{1c} ขณะที่ ด้านความยุติธรรมในผลลัพธ์ (β=0.083, p=0.548) และ ด้านความยุติธรรมในกระบวนการ (β=-0.122, p=0.420) ไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงปฏิเสธสมมติฐาน H_{1a} และ H_{1b} ตามลำดับ

แบบจำลองที่ 2 พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสามารถอธิบายความแปรปรวนของความพึงพอใจในงานได้ร้อยละ 52.10 (Adj. R^2=0.521) และสมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติ (F=151.10, p<0.001) โดยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.724, p<0.001) กล่าวคือ เมื่อพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเพิ่มขึ้น ความพึงพอใจในงานมีแนวโน้มเพิ่มขึ้นตามไปด้วย จึงยอมรับสมมติฐาน H_2 ทั้งนี้ ค่า VIF เท่ากับ 1.00 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ 10 จึงไม่พบปัญหา Multicollinearity ในการวิเคราะห์ครั้งนี้

แบบจำลองที่ 3 พบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.517, p<0.001) โดยสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 25.60 (Adj. R^2=0.256) และสมการถดถอยมีนัยสำคัญทางสถิติ (F=48.58, p<0.001) จึงยอมรับสมมติฐาน H_3 ทั้งนี้ ค่า VIF ของตัวแปรอิสระในแบบจำลองที่ 1 อยู่ระหว่าง 2.641–3.520 และแบบจำลองที่ 2 และ 3 เท่ากับ 1.00 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ 10 จึงไม่พบปัญหา Multicollinearity ในการวิเคราะห์ครั้งนี้

ผลการวิจัยตามวัตถุประสงค์ข้อ 3 บทบาทของความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรคั่นกลางต่ออิทธิพลระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของพนักงานบริษัท คูยง่งฮวด (1995) จำกัด

ตารางที่ 2 ความพึงพอใจในงานมีบทบาทเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ขั้นตอนการทดสอบ	ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร	Beta	t	p-value	ผลการทดสอบ
ขั้นที่ 1	การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ⟶ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	0.386	2.943	0.004*	มีอิทธิพล
ขั้นที่ 2	การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ⟶ ความพึงพอใจในงาน	0.724	12.290	<0.001*	มีอิทธิพล
ขั้นที่ 3	ความพึงพอใจในงาน ⟶ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	0.517	6.970	<0.001*	มีอิทธิพล
ขั้นที่ 4	การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ + ความพึงพอใจในงาน ⟶ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ	-0.158 / 0.626	-1.487 / 5.905	0.139 / <0.001*	มีลักษณะเป็นตัวแปรคั่นกลางแบบสมบูรณ์
F = 25.61, p < 0.001, Adj. R^2 = 0.263, R = 0.523					

*ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 2 พบว่า ขั้นที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.386, p=0.004) ขั้นที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.724, p<0.001) และ ขั้นที่ 3 ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.517, p<0.001) สำหรับ ขั้นที่ 4 เมื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานเข้าสู่สมการร่วมกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยแบบปรับมาตรฐานลดลงและเปลี่ยนทิศทางจาก β=0.386 เป็น β=-0.158 และไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (p = 0.139) ขณะที่ความพึงพอใจในงานยังคงมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (β=0.626, p<0.001) โดยแบบจำลองมีนัยสำคัญทางสถิติ (F=25.61, p<0.001) และสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ร้อยละ 26.30 (Adj. R^2=0.263)

เมื่อพิจารณาตามแนวทางการทดสอบตัวแปรคั่นกลางของ Baron and Kenny (1986) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ มีอิทธิพลต่อความพึงพอใจในงาน และความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ เมื่อเพิ่มความพึงพอใจในงานเข้าสู่สมการร่วมกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การลดลงและไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ (p=0.139) ขณะที่ความพึงพอใจในงานยังคงมีอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปได้ว่า ตามเกณฑ์การทดสอบของ Baron and Kenny (1986) ความพึงพอใจในงานมีบทบาทเป็นตัวแปรคั่นกลางแบบสมบูรณ์ (Full Mediation) ในความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และจึงยอมรับสมมติฐาน H_4

สรุปและอภิปรายผล

1. ระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิจัยพบว่า ประชากรกลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยด้านความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์มีค่าเฉลี่ยสูงที่สุด สะท้อนว่าพนักงานให้ความสำคัญกับการสื่อสาร การให้เกียรติ และการปฏิบัติอย่างเหมาะสมจากผู้บังคับบัญชา ผลดังกล่าวสอดคล้องกับ Suksamang and Na-Nan (2019) ที่พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจของพนักงาน และสอดคล้องกับ Leineweber et al. (2025) ที่ชี้ให้เห็นว่าความยุติธรรมด้านกระบวนการและการปฏิสัมพันธ์มีความเกี่ยวข้องกับผลลัพธ์ด้านการทำงานและความเป็นอยู่ของพนักงาน

ความพึงพอใจในงานโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยเฉพาะด้านลักษณะงานและความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน ขณะที่ผลตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำกว่าด้านอื่น ผลดังกล่าวมีแนวโน้มสอดคล้องกับ Chaiyapornparn and Chuacharoen (2025) ซึ่งพบว่าลักษณะงานมีระดับความพึงพอใจสูง ขณะที่ค่าจ้างและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุด สะท้อนว่าความเหมาะสมของงานและความสัมพันธ์ในที่ทำงานเป็นองค์ประกอบสำคัญของความพึงพอใจ ขณะเดียวกันผลตอบแทนยังเป็นประเด็นที่องค์การควรให้ความสำคัญ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอยู่ในระดับมากที่สุด โดยเฉพาะการร่วมมือกับทีมและการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับงานของ Cruthka and Sriboonlue (2025) และ Bua-on et al. (2025) ที่พบว่าพนักงานมีพฤติกรรม OCB ในระดับสูง และชี้ให้เห็นบทบาทของแรงจูงใจและความสุขในการทำงานต่อพฤติกรรมดังกล่าว ทั้งนี้ ผลการวิจัยสะท้อนว่าองค์การที่มีสภาพแวดล้อมเอื้อต่อความสัมพันธ์และความร่วมมือมีแนวโน้มสนับสนุนการแสดงพฤติกรรมที่เกื้อหนุนการทำงานของทีม

2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมสามารถร่วมอธิบายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่เมื่อพิจารณารายด้านพบว่าเฉพาะความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์มีอิทธิพลเชิงบวกต่อ OCB ขณะที่ความยุติธรรมในผลลัพธ์และกระบวนการไม่พบอิทธิพลอย่างมีนัยสำคัญ ข้อค้นพบดังกล่าวสอดคล้องกับ Thaweepaiboonwong (2023) และ Kittipichayaumporn (2023) ที่พบว่าความยุติธรรมในองค์การไม่ได้ส่งผลต่อ OCB

โดยตรงในทุกกรณี แต่ความสัมพันธ์ดังกล่าวอาจเกิดขึ้นผ่านตัวแปรทางทัศนคติหรือการรับรู้ของพนักงาน เช่น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงาน นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Tufan et al. (2023) ที่พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมของพนักงาน สำหรับผลที่พบเฉพาะความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์ อาจอธิบายได้ว่าการได้รับความเคารพ การสื่อสารอย่างเหมาะสม และการปฏิบัติอย่างมีศักดิ์ศรีจากผู้บังคับบัญชาเป็นประสบการณ์ที่พนักงานรับรู้ได้โดยตรงในชีวิตการทำงานประจำวัน จึงอาจกระตุ้นการตอบสนองเชิงบวก เช่น การช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานและการให้ความร่วมมือกับองค์การได้มากกว่าการรับรู้เกี่ยวกับผลตอบแทนหรือขั้นตอนการตัดสินใจเพียงอย่างเดียว

3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อความพึงพอใจในงาน

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงานอย่างมีนัยสำคัญ สะท้อนว่าเมื่อพนักงานรับรู้ว่าองค์การมีความเป็นธรรมทั้งด้านผลลัพธ์ กระบวนการ และการปฏิสัมพันธ์ ย่อมมีแนวโน้มเกิดทัศนคติเชิงบวกต่องานมากขึ้น ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับ Onthaworn and Pimpaporn (2024) ซึ่งพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความผูกพันในองค์การ และสอดคล้องกับ Leineweber et al. (2025) ที่พบว่าระดับการรับรู้ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในงานและผลลัพธ์ด้านการทำงาน ดังนั้น ความเป็นธรรมในองค์การจึงมิได้มีความสำคัญเฉพาะต่อการรับรู้ว่าองค์การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเหมาะสม แต่ยังเป็นพื้นฐานในการสร้างทัศนคติที่ดีและความพึงพอใจต่อการทำงานด้วย

4. ความพึงพอใจในงานที่มีต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แสดงให้เห็นว่าพนักงานที่มีทัศนคติที่ดีต่องานและมีความพึงพอใจต่อสภาพแวดล้อมในการทำงาน มีแนวโน้มแสดงพฤติกรรมที่เกินกว่าหน้าที่ตามบทบาทมากขึ้น ผลดังกล่าวสอดคล้องกับ Organ (1988) และ Podsakoff et al. (2000) ซึ่งเสนอว่าความพึงพอใจในงานเป็นปัจจัยสำคัญที่เกี่ยวข้องกับการเกิด OCB และสอดคล้องกับ Punnanan and Poedloknimit (2024) ที่พบว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ OCB นอกจากนี้ยังสอดคล้องกับ Bua-on et al. (2025) ที่พบความสัมพันธ์เชิงบวกระหว่างความสุขในการทำงานกับพฤติกรรม OCB ผลดังกล่าวสามารถอธิบายได้ด้วยแนวคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคม กล่าวคือ เมื่อพนักงานได้รับประสบการณ์ที่ดีจากการทำงานและเกิดความพึงพอใจ ย่อมมีแนวโน้มตอบแทนองค์การผ่านพฤติกรรมเชิงบวก เช่น การช่วยเหลือผู้อื่น การให้ความร่วมมือ และการสนับสนุนเป้าหมายขององค์การ ดังนั้น การส่งเสริม OCB จึงควรให้ความสำคัญกับการสร้างสภาพแวดล้อมที่ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานควบคู่กับการบริหารผลการปฏิบัติงาน

5. บทบาทของความพึงพอใจในงานในฐานะตัวแปรคั่นกลาง

ผลการวิจัยพบว่า ความพึงพอใจในงานทำหน้าที่เป็นตัวแปรคั่นกลางแบบสมบูรณ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กล่าวคือ เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ร่วมกับความพึงพอใจในงาน อิทธิพลโดยตรงของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การต่อ OCB ไม่ปรากฏอย่างมีนัยสำคัญ ขณะที่ความพึงพอใจในงานยังคงมีอิทธิพลต่อ OCB ข้อค้นพบนี้สอดคล้องกับ Kittipichayaumporn (2023) ซึ่งพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมไม่มีอิทธิพลโดยตรงต่อ OCB แต่ส่งผลผ่านคุณภาพชีวิตการทำงาน และสอดคล้องกับ Thaweepaiboonwong (2023) ที่พบว่าความยุติธรรมในองค์การส่งผลทางอ้อมต่อ OCB ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ผลการวิจัยจึงสนับสนุนแนวคิดว่าความยุติธรรมอาจไม่ได้เปลี่ยนเป็นพฤติกรรม OCB โดยตรง แต่ต้องผ่านกระบวนการทางทัศนคติของพนักงานก่อน กล่าวได้ว่า ความเป็นธรรมเป็นเงื่อนไขพื้นฐานที่ช่วยสร้างความรู้สึกเชิงบวกต่อการทำงาน และความพึงพอใจในงานเป็นกลไกสำคัญที่เชื่อมโยงความรู้สึกดังกล่าวไปสู่พฤติกรรม OCB ผลการวิจัยจึงมีนัยต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ว่า การส่งเสริม OCB ไม่ควรเน้นเฉพาะการสร้างระบบที่เป็นธรรม แต่ควรดำเนินการให้ความเป็นธรรมนั้นนำไปสู่ประสบการณ์การทำงานที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจด้วย

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1. องค์การควรพัฒนาการบริหารที่เน้นความยุติธรรมในการปฏิสัมพันธ์ เนื่องจากเป็นองค์ประกอบเดียวของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาควรสื่อสารกับ

พนักงานอย่างชัดเจนและสุภาพ เปิดโอกาสให้แสดงความคิดเห็น รับฟังปัญหา และปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความเคารพและให้เกียรติ เพื่อส่งเสริมความร่วมมือและความสัมพันธ์ที่ดีในการทำงาน

2. องค์การควรให้ความสำคัญกับการยกระดับความพึงพอใจในงาน โดยเฉพาะผลตอบแทนและสวัสดิการ ตลอดจนโอกาสความก้าวหน้าและการพัฒนาทักษะ เนื่องจากผลตอบแทนและสวัสดิการมีค่าเฉลี่ยต่ำที่สุดในองค์ประกอบของความพึงพอใจในงาน องค์การจึงควรทบทวนความเหมาะสมของผลตอบแทนและสวัสดิการให้สอดคล้องกับลักษณะงานและผลงาน รวมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาทักษะและความก้าวหน้าในอาชีพให้ชัดเจน

3. องค์การควรใช้ความพึงพอใจในงานเป็นแนวทางสำคัญในการส่งเสริมพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากผลการวิจัยพบว่าความพึงพอใจในงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อ OCB และเป็นตัวแปรคั่นกลางแบบสมบูรณ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับ OCB ดังนั้น การบริหารทรัพยากรมนุษย์ควรมุ่งสร้างประสบการณ์การทำงานที่ดีควบคู่กับการบริหารที่เป็นธรรม เพื่อส่งเสริมให้พนักงานเกิดความเต็มใจในการช่วยเหลือ การทำงานร่วมกัน และการมีส่วนร่วมกับองค์การ

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรศึกษาองค์ประกอบของความพึงพอใจในงานเป็นรายด้าน เพื่อพิจารณาว่าองค์ประกอบใดมีบทบาทสำคัญต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และมีบทบาทในการเป็นตัวแปรคั่นกลางระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับ OCB มากที่สุด

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่อาจเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับ OCB เช่น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ ความไว้วางใจในองค์การ ภาวะผู้นำ หรือคุณภาพชีวิตในการทำงาน เพื่อให้เข้าใจกระบวนการและเงื่อนไขที่นำไปสู่พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้ชัดเจนยิ่งขึ้น

3. ควรศึกษาความแตกต่างของตัวแปรที่เกี่ยวข้องตามลักษณะของพนักงาน เช่น อายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน และรายได้ เพื่อพิจารณาว่าพนักงานแต่ละกลุ่มมีการรับรู้ความยุติธรรม ความพึงพอใจในงาน และ OCB แตกต่างกันหรือไม่ ซึ่งจะช่วยให้สามารถกำหนดแนวทางการบริหารบุคลากรได้เหมาะสมยิ่งขึ้น

4. ควรขยายกลุ่มตัวอย่างและใช้วิธีการวิจัยที่หลากหลายมากขึ้น โดยศึกษาพนักงานในองค์การหรือธุรกิจประเภทอื่นและพื้นที่อื่น รวมทั้งอาจใช้การสัมภาษณ์เชิงลึก การสนทนากลุ่ม หรือการวิจัยแบบผสมผสาน เพื่อให้ได้ข้อมูลเชิงลึกและเพิ่มความสามารถในการอธิบายและอ้างอิงผลการวิจัย

กิตติกรรมประกาศ

ผู้วิจัยขอขอบคุณบริษัท คูย่งฮวด (1995) จำกัด ที่ให้ความอนุเคราะห์และอำนวยความสะดวกในการดำเนินการวิจัย รวมทั้งขอขอบคุณพนักงานทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามและให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ทั้งนี้ เนื่องจากบทความวิจัยมีการเปิดเผยชื่อสถานประกอบการเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทของการศึกษาและเพื่อประโยชน์ทางวิชาการ ผู้วิจัยในฐานะผู้มีอำนาจของบริษัทได้ให้ความยินยอมในการเปิดเผยชื่อบริษัทเพื่อการเผยแพร่บทความวิจัย โดยการเผยแพร่ดังกล่าวเป็นไปเพื่อประโยชน์ในการพัฒนาองค์ความรู้ด้านการบริหารทรัพยากรมนุษย์ และมิได้เปิดเผยข้อมูลอันเป็นความลับทางธุรกิจหรือข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานแต่อย่างใด

ผู้วิจัยตระหนักถึงหลักจริยธรรมการวิจัยและความสำคัญของการคุ้มครองสิทธิของผู้ให้ข้อมูล จึงดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานบนพื้นฐานของความสมัครใจ ผู้ให้ข้อมูลสามารถปฏิเสธหรือยุติการตอบแบบสอบถามได้ทุกเมื่อโดยไม่มีผลกระทบต่อการปฏิบัติงาน สิทธิประโยชน์ หรือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ ข้อมูลที่ได้รับถูกนำเสนอในลักษณะภาพรวมโดยไม่สามารถระบุตัวตนของผู้ให้ข้อมูลรายบุคคล และผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์และรายงานผลตามหลักความซื่อสัตย์ทางวิชาการ ความโปร่งใส และความเป็นกลาง เพื่อให้ผลการวิจัยมีความน่าเชื่อถือและ สามารถนำไปใช้ประโยชน์ทางวิชาการได้อย่างเหมาะสม

เอกสารอ้างอิง

Adams, J. S. (1965) Inequity in social exchange. *Advances in Experimental Social Psychology, 2*(1), 267-299. http://dx.doi.org/10.1016/S0065-2601(08)60108-2

Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The moderator-mediator variable distinction in social psychological research: Conceptual, strategic, and statistical considerations. *Journal of Personality and Social Psychology, 51*(6), 1173–1182. https://doi.org/10.1037/0022-3514.51.6.1173

Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. New York: Wiley.

Bua-on, P., Sawangchai, A., & Sirirak, S. (2025). Happiness at work in relation to organizational commitment and organizational citizenship behavior of employees at Phuket Andaman Concrete Co., Ltd. *SSRU Journal of Public Administration, 8*(2), 24–35. https://so04.tci-thaijo.org/index.php/SSRUJPD/article/view/277349

Business Development Department. (2024). *Nine outstanding and promising business sectors in 2024*. https://www.dbd.go.th/news/177171266

Chaiyapornparn, T., & Chuacharoen, O. (2025). Job satisfactions that influence the employee commitment in private company in Bangkok Area. *Journal of Academic for Public and Private Management, 7*(1), 323–337. https://doi.org/10.14456/jappm.2025.22

Colquitt, J. A. (2001). On the dimensionality of organizational justice: A construct validation of a measure. *Journal of Applied Psychology, 86*(3), 386–400. https://doi.org/10.1037/0021-9010.86.3.386

Construction Industry Association of Thailand under Royal Patronage. (2023). *Report on the situation and outlook of the Thai construction industry 2023*. https://www.tca.or.th/index.php/th/news

Cruthka, P., & Sriboonlue, O. (2025). The influence of leadership styles and work motivation on organizational citizenship behavior among personnel in the private health care business sector. *Princess of Naradhiwas University Journal of Humanities and Social Sciences, 12*(2), 78–104. https://doi.org/10.14456/pnuhuso.2025.19

Gomes, J. F. S., & Marques, T. M. G. (2025). The influence of organisational justice on work engagement, organisational commitment, and job satisfaction: A comprehensive study. *Journal of General Management, 50*(2), 138–149. https://doi.org/10.1177/03063070221140726

Industrial Economics Office. (2024). *Thailand industrial report 2024 and outlook for the construction materials industry.* https://e-library.moc.go.th/book-detail/22972

Kittipichayaumporn, P. (2023). *The relationship between perceived organizational justice and organizational citizenship behavior with a quality of work life as a mediator* [Master's thesis, Chulalongkorn University]. Chulalongkorn University Intellectual Repository. https://doi.org/10.58837/CHULA.THE.2023.542

Krungsri Research. (2025). *Industry outlook 2025–2027: Construction contractors.* Bank of Ayudhya Public Company Limited. https://www.krungsri.com/th/research/industry/industry-outlook/construction-construction-materials

Leineweber, C., Peristera, P., Eib, C., & Bernhard-Oettel, C. (2025). Patterns of organisational justice among Swedish employees: Results from a latent profile analysis. *Scandinavian Journal of Work and Organizational Psychology, 10*(1), Article 10, 1–19. https://doi.org/10.16993/sjwop.340

Onthaworn, W., & Pimpaporn, T. (2024). The effects of work happiness, employee value proposition, and organizational justice on organizational commitment: The case of automotive parts company in

Amata Nakorn Industrial Estate, Chon Buri Province. *Santapol College Academic Journal, 10*(2), 168–176. https://so05.tci-thaijo.org/index.php/scaj/article/view/269480

Organ, D. W. (1988). *Organizational citizenship behavior: The good soldier syndrome*. Lexington Books.

Podsakoff, P. M., MacKenzie, S. B., Paine, J. B., & Bachrach, D. G. (2000). Organizational citizenship behaviors: A critical review of the theoretical and empirical literature and suggestions for future research. *Journal of Management, 26*(3), 513–563. https://doi.org/10.1177/014920630002600307

Punnanan, C., & Poedloknimit, C. (2024). Organizational justice, authentic leadership, and job satisfaction affecting organizational citizenship behavior among personnel in local administrative organizations in Nakhon Ratchasima Province. *Journal of SaengKhomKham Buddhist Studies, 9*(3), 652–670. https://so02.tci-thaijo.org/index.php/jsbs/article/view/271378

Suksamang, J., & Na-Nan, K. (2019). Perceived scale of organizational justice and trust among employees in the electronics factories in Pathum Thani province. *Santapol College Academic Journal, 5*(2), 109–123. https://so05.tci-thaijo.org/index.php/scaj/article/view/177732

Thaweepaiboonwong, J. (2023). The influences of perceived organizational justice on organizational citizenship behavior: The mediating role of perceived organizational support and the moderating role of Machiavellianism. *Executive Journal, 43*(2), 1–21. https://so01.tci-thaijo.org/index.php/executivejournal/article/view/267334

Tufan, C., Namal, M. K., Arpat, B., Yesil, Y., & Mert, I. S. (2023). The mediating effect of organizational justice perception on the relationship between ethical leadership and workplace deviant behaviors. *Sustainability, 15*(2), 1342. https://doi.org/10.3390/su15021342

Yamane, T. (1973). *Statistics: An Introductory Analysis* (3rd ed). Harper and Row, New York.