

มาตรวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจของพนักงาน
ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี

**PERCEIVED SCALE OF ORGANIZATIONAL JUSTICE AND TRUST
AMONG EMPLOYEES IN THE ELECTRONICS FACTORIES
IN PATHUM THANI PROVINCE**

จิรสุดา สุขต่ำรงค์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

มาตรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความไว้วางใจของ
พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี

จิรสุดา สุขต่ำรงค์

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
ปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต วิชาเอกการจัดการทั่วไป

คณะบริหารธุรกิจ

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

ปีการศึกษา 2561

ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ มาตรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจของพนักงาน
ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี
Perceived Scale of Organizational Justice and Trust among Employees in
the Electronics Factories in Pathum Thani Province

ชื่อ - นามสกุล นางสาวจิรสุดา สุขสำอางค์
วิชาเอก การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ฦ น่าน, ปร.ด.
ปีการศึกษา 2561

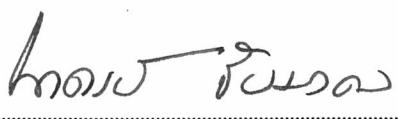
คณะกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


..... ประธานกรรมการ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ฤช จรินทร์, D.B.A.)


..... กรรมการ
(อาจารย์ดวงพร พุททวงศ์, ปร.ด.)


..... กรรมการ
(รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ฦ น่าน, ปร.ด.)

คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี อนุมัติการค้นคว้าอิสระฉบับนี้
เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโทบริหารธุรกิจ


..... คณบดีคณะบริหารธุรกิจ
(ผู้ช่วยศาสตราจารย์นำถรพี ชัยมงคล, ปร.ด.)

วันที่ 5 เดือน เมษายน พ.ศ. 2562

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	มาตรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี
ชื่อ-นามสกุล	นางสาวจิรสุดา สุขสำอางค์
วิชาเอก	การจัดการทั่วไป
อาจารย์ที่ปรึกษา	รองศาสตราจารย์กล้าหาญ ฦ น่าน, ปร.ด.
ปีการศึกษา	2561

บทคัดย่อ

การวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจของพนักงาน ใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี 2) เพื่อยืนยันองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างในการศึกษาคั้งนี้เป็น พนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี

โดยการวิจัยเชิงคุณภาพใช้สัมภาษณ์รายบุคคลแบบเชิงลึกจำนวน 8 คน และการวิจัยเชิงปริมาณใช้การสุ่มตัวอย่างจำนวน 325 คน เครื่องมือที่นำมาใช้ในการวิจัย ได้แก่ 1) การวิจัยเชิงคุณภาพโดยใช้แบบสัมภาษณ์เชิงลึกแล้วนำมาสรุปโดยการสังเคราะห์หัตถ์สัมภาษณ์ผนวกกับแนวคิดทฤษฎีเพื่อกำหนดเป็นข้อคำถาม 2) การวิจัยเชิงปริมาณ โดยใช้แบบสอบถามแบบมาตราส่วนประมาณค่าแบบ (Rating scale Questionnaire) แบบสอบถามมีค่าความเชื่อมั่น 0.968 ในส่วนสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และตรวจสอบแบบจำลองโครงสร้างด้วย การยืนยันองค์ประกอบ

ผลการวิจัย พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ และความไว้วางใจ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ สมการโครงสร้างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 88.813 องศาอิสระ (df) เท่ากับ 69, p -value เท่ากับ 0.054 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.968 และโครงสร้างความไว้วางใจ มีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดย ค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 25.891 องศาอิสระ (df) เท่ากับ 18, p -value เท่ากับ 0.102 ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) เท่ากับ 0.954

คำสำคัญ : มาตรการ ความยุติธรรม ความไว้วางใจ

Independent Study Title	Perceived Scale of Organizational Justice and Trust among Employees in the Electronics Factories in Pathum Thani Province
Name-Surname	Miss Jirasuda Suksamang
Major Subject	General Management
Independent Study Advisor	Associate Professor Khahan Na-Nan, Ph.D.
Academic Year	2018

ABSTRACT

The purposes of this study were to 1) investigate perceived organizational justice and trust among employees in the electronics factories in Pathum Thani Province and 2) confirm the constructs of perceived organizational justice and trust among the employees in the electronics factories in Pathum Thani Province. The samples in this study included the employees in the electronics factories in Pathum Thani Province.

The qualitative research was carried out using in-depth interviews with eight employees. Also, the quantitative research was conducted with 325 employees selected by simple random sampling. The research instruments in this study were 1) in-depth interviews in which the data from the interviews were concluded and synthesized with theories in order to formulate the question items, and 2) rating scale questionnaires with the reliability level of 0.968. The statistics used for data analysis included percentage, mean, standard deviation and Confirmatory Factor Analysis.

The results showed that the perceived organizational justice consisted of three elements while the trust was comprised of two elements. The structural equation of the perceived organizational justice was in accordance with the empirical data. Chi-square (χ^2) was 88.813 with 69 degrees of freedom (df), p -value = 0.054, GFI = 0.968. The structure of trust was in accordance with the empirical data. Chi-square (χ^2) was 25.891 with 18 degrees of freedom (df), p -value = 0.102, GFI=0.954.

Keywords: scale, justice, trust

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระเรื่อง มาตรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี ฉบับนี้สำเร็จลุล่วง อย่างสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยได้รับความกรุณาจากผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.กฤษ จรินโท ประธานกรรมการ ดร. ดวงพร พุททวงศ์ กรรมการ รองศาสตราจารย์ กล้าหาญ ณาน อาจารย์ที่ปรึกษา ที่ได้กรุณาเสียสละเวลา ในการช่วยเหลือและให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตลอดจนข้อเสนอแนะที่มีประโยชน์ เพื่อนำมาปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ ของการค้นคว้าอิสระครั้งนี้ให้มีความสมบูรณ์ ซึ่งเป็นส่วนสำคัญยิ่ง ที่ทำให้การศึกษาครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ผู้ทำการศึกษาวิจัยขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงมา ณ ที่นี้

ขอขอบพระคุณ ผู้ทรงคุณวุฒิที่ตรวจสอบและให้คำแนะนำในการสร้างเครื่องมือในการวิจัย ดังนี้ อาจารย์ธีรวุฒิ วงศ์เสวตกุล ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สุรมงคล นิ่มจิตต์ และนางสุรีพร เป็งเงิน ผู้อำนวยการกองบริหารงานบุคคล มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี ที่กรุณาเสียสละเวลาตรวจสอบความถูกต้องของแบบสอบถาม รวมทั้งขอขอบพระคุณอาจารย์ คณะบริหารธุรกิจ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรีทุกท่านที่ได้อบรมสั่งสอนความรู้อันมีค่าและสามารถนำความรู้ต่าง ๆ มาประยุกต์ใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อไป

ขอขอบพระคุณพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี ที่สละเวลาและให้ความร่วมมือในการตอบแบบสัมภาษณ์ แบบสอบถามเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการศึกษาในครั้งนี้

ขอขอบพระคุณ และมอบความดีทั้งหมดนี้ให้แก่ คุณพ่อ คุณแม่ พี่น้อง เพื่อนที่แสนดีและคณะครู-อาจารย์ ผู้อำนวยการกองคลัง พี่น้องกองคลังที่ให้การสนับสนุนและประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ให้ และเพื่อน ๆ MGX 60 ทุกคนที่เป็นกำลังใจ

สุดท้ายนี้ ผู้วิจัยหวังเป็นอย่างยิ่งว่างานค้นคว้าฉบับนี้จะเป็นประโยชน์สำหรับผู้ที่สนใจหากการค้นคว้าอิสระในครั้งนี้ขาดตกบกพร่อง หรือไม่สมบูรณ์ประการใด ผู้วิจัยขอกราบขอภัยมา ณ โอกาสนี้ด้วย

จิรสุดา สุขสำอังก์

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(3)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(4)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญ	(6)
สารบัญตาราง	(8)
สารบัญภาพ	(9)
บทที่ 1 บทนำ	10
1.1 ความเป็นมาของปัญหา.....	10
1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย.....	12
1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	12
1.4 คำจำกัดความในการวิจัย.....	13
1.5 ขอบเขตการวิจัย.....	14
1.6 กรอบขั้นตอนการวิจัย.....	15
บทที่ 2 ทบทวนวรรณกรรม.....	16
2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร.....	16
2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจของพนักงาน.....	27
2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง.....	33
บทที่ 3 วิธีดำเนินการระเบียบวิธีวิจัย.....	38
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	38
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	40
3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย.....	41
บทที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล.....	45
4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ.....	45
4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ.....	60

สารบัญ (ต่อ)

	หน้า
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัย การอภิปราย และข้อเสนอแนะ.....	92
5.1 สรุปผลการวิจัย.....	93
5.2 อภิปรายผล.....	96
5.3 ข้อเสนอแนะ.....	102
บรรณานุกรม.....	103
ภาคผนวก.....	111
ภาคผนวก ก แบบสอบถามเพื่อการวิจัย.....	112
ภาคผนวก ข ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ.....	113
ประวัติผู้เขียน.....	119



สารบัญตาราง

	หน้า
ตารางที่ 2.1 องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร	24
ตารางที่ 2.2 แสดงสิ่งที่บุคคลลงทุน กับผลลัพธ์ในการเปรียบเทียบความยุติธรรมในองค์กร.....	26
ตารางที่ 2.3 แสดงแนวคิดทฤษฎีความไว้วางใจ	33
ตารางที่ 3.1 จำนวนการแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	40
ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ.....	46
ตารางที่ 4.2 คำนียามเชิงทฤษฎีและค่านียามเชิงปฏิบัติการ.....	54
ตารางที่ 4.3 การระบุประเด็นสำคัญ และพฤติกรรมบ่งชี้.....	55
ตารางที่ 4.4 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม.....	62
ตารางที่ 4.5 ภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง.....	65
ตารางที่ 4.6 ระดับภาพรวมของ.....	67
ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านการมี ปฏิสัมพันธ์.....	68
ตารางที่ 4.8 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปร	75
ตารางที่ 4.9 Model Fit Statistics ของการวิเคราะห์ Structural Equation Modeling	76
ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เชิงยืนยันของตัวแปรแฝงที่จะนำมาใช้ในการทดสอบโมเดล.....	77
ตารางที่ 4.11 ระดับภาพรวมของความไว้วางใจ.....	80
ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรความไว้วางใจระหว่างบุคคล ความไว้วางใจในระบบ.....	82
ตารางที่ 4.13 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปร.....	89
ตารางที่ 4.14 Model Fit Statistics ของการวิเคราะห์ Structural Equation Modeling.....	89
ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เชิงยืนยันของตัวแปรแฝงที่จะนำมาใช้ในการทดสอบโมเดล.....	90

สารบัญภาพ

หน้า

ภาพที่ 4.1	สมการโครงสร้างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานในโรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตจังหวัดปทุมธานี.....	71
ภาพที่ 4.2	ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ในเขตจังหวัดปทุมธานี.....	72
ภาพที่ 4.3	ผลการวิเคราะห์การปรับแก้สมการโครงสร้างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรม ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในเขตจังหวัดปทุมธานี.....	74
ภาพที่ 4.4	สมการโครงสร้างความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ในเขตจังหวัดปทุมธานี.....	85
ภาพที่ 4.5	ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างความไว้วางใจของพนักงาน ด้านความ ไว้วางใจระหว่างบุคคล และความไว้วางใจในระบบของพนักงานในโรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในเขตจังหวัดปทุมธานี.....	86
ภาพที่ 4.6	การปรับแก้สมการโครงสร้างความไว้วางใจของพนักงาน ด้านความไว้วางใจ ระหว่างบุคคล และความไว้วางใจในระบบของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ในเขตจังหวัดปทุมธานี.....	88

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ความเป็นมาของปัญหา

ความยุติธรรมนั้นเป็นเสมือนพื้นฐานของความไว้วางใจ ความสามัคคี ความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ซึ่งก็จะนำไปสู่ความสุขสงบของคนในสังคม ดังนั้นความยุติธรรมจึงเป็นสิ่งสำคัญหนึ่งประการในการที่จะเชื่อมกลุ่มคน หรือกลุ่มของผลประโยชน์ต่าง ๆ ให้สามารถที่จะอยู่ร่วมกันได้อย่างสันติสุข สังคมที่ไร้ซึ่งความยุติธรรมย่อม จะเป็นสังคมที่มีแต่ความแตกแยก ความขัดแย้ง มีความวุ่นวาย และไม่สามารถที่จะสร้างความภาคภูมิใจให้แก่ผู้คนในสังคม และยังนำไปสู่เหตุการณ์ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในด้านการเมือง องค์กร เศรษฐกิจ รวมไปถึงในด้านสังคมและด้านครอบครัว หากเมื่อใดสังคมเริ่มจะมีการตั้งคำถาม หรือมีข้อสงสัยเกี่ยวกับ ความยุติธรรมในองค์กร ความยุติธรรมทางด้านผลตอบแทน และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ เมื่อนั้นจะพบกับสถานการณ์แห่งความไม่ไว้วางใจ ความไม่เชื่อใจซึ่งกันและกันก็มักจะเกิดขึ้นได้ ซึ่งจะส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ที่ไม่เข้าใจกันระหว่างคนในองค์กรและสังคม เป็นดังเช่น ที่นักวิชาการ ประเวศ วะสี ได้กล่าวถึงความยุติธรรมว่า หากสังคมไร้ซึ่งความยุติธรรมจะก่อให้เกิดความขัดแย้ง ความทุกข์ การเสียซึ่งกำลังใจ และก็จะนำไปสู่วิกฤติในด้านต่าง ๆ รวมไปถึงวิกฤติการณ์ทางเศรษฐกิจ การเมือง ที่กำลังพบเจออยู่

การรับรู้ความยุติธรรมด้านต่าง ๆ จึงเป็นเรื่องจำเป็นและสำคัญ เพราะสามารถนำไปแก้ปัญหา หรือช่วยลดปัญหาความขัดแย้ง ก่อให้เกิดความรักความสามัคคี และความร่วมมือร่วมใจ เป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของคนในชาติ ประเทศไทยนั้นพบปัญหาของความยุติธรรม มิได้เกิดขึ้นเฉพาะเพียงในทางสังคม แต่ในองค์กรก็พบปัญหาด้านความยุติธรรมเช่นกัน ระบบการอุปถัมภ์ค้ำชูได้ฝังรากลึก และมีความสัมพันธ์ กระบวนการพิจารณาผลตอบแทน และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์กร จึงก่อให้เกิดปัญหาด้านความยุติธรรมในองค์กรดัง ที่ Baldwin (2006) ได้กล่าวไว้ว่า ปัญหาด้านความยุติธรรมในองค์กรเกิดขึ้นจากการจ่ายค่าตอบแทน การเลื่อนขั้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่งที่ไม่เป็นไปตามผลของงาน หรือภาระงานที่ได้รับผิดชอบ การประเมินความดี หรือความชอบ ดังเช่นการที่บุคคลภายในองค์กรเดียวกันปฏิบัติงานในตำแหน่งระดับเดียวกัน มีภาระงาน และผลงานในระดับที่เท่ากัน แต่พบว่าได้รับผลตอบแทนที่มีความแตกต่างกัน พบว่าพนักงานมีความรู้สึกว่าตนนั้นไม่ได้รับความยุติธรรมเมื่อนั้นก็จะก่อให้เกิดการขาดกำลังใจ ขาดความทุ่มเท ขาดซึ่งแรงจูงใจแรงผลักดัน ในการทำงาน รวมทั้งขาดความไว้วางใจในองค์กรที่ตนทำงานอยู่ ซึ่งจะนำไปสู่การทำให้ประสิทธิภาพของการทำงานที่ลดลงในทางตรงข้าม

ดังนั้นเมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณได้รับความยุติธรรมก็จะมีทัศนคติในทิศทางที่เป็นไปในทางบวก นั่นก็คือ มีความรักมีความผูกพันความไว้วางใจ ต่อองค์กรเพิ่มมากขึ้นเป็นดัง ที่นักวิชาการ ชูชัย สมितिไกร (2545) ได้อธิบายไว้ว่า ในองค์การความยุติธรรมมีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน เพราะจะทำให้พนักงานเกิดความรัก ความผูกพันต่อองค์กร เกิดความไว้วางใจต่อองค์กร และผู้บังคับบัญชา ซึ่งจะทำให้การทำงานที่มีประสิทธิภาพเพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้ความยุติธรรมในองค์การยังจะช่วยลดความไม่เข้าใจกันภายในองค์การได้อย่างดียิ่ง การที่องค์กรนั้น ดำรงไว้ซึ่งความยุติธรรมถือเป็นการสนับสนุนพนักงานเพิ่มขวัญและมีกำลังใจในการทำงาน เพื่อบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร ดังที่ วรรณชัย ชูระแพง และวิโรจน์ เกษญาติกษณ์ (2559) กล่าวไว้ว่า การที่พนักงานรับรู้ได้ว่าตนเองนั้นได้รับการสนับสนุนจากองค์กรผ่านทางผู้บริหาร กฎระเบียบ นโยบายหรือกิจกรรมประเภทต่าง ๆ ที่แสดงถึงความเอาใจใส่ และความห่วงใยในความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ส่งผลทำให้พนักงานรู้สึกว่าคุณต้องทำงานเพื่อตอบแทนองค์กรอย่างเต็มที่ เต็มความสามารถ ผลที่ได้คือ ก่อให้เกิดประสิทธิผลในการทำงานที่ดียิ่งขึ้น นอกจากนโยบายของบริษัท และมีกฎระเบียบที่ดีแล้ว ผู้นำในองค์การจัดว่าเป็นบุคคลที่สำคัญที่สุดในการดำรงไว้ซึ่งความยุติธรรมในองค์การและในการขับเคลื่อนองค์การไปสู่ความสำเร็จ

แบบมาตรวัดที่ใช้ในการวัดในองค์การมีส่วนสำคัญในการที่จะสะท้อนถึงข้อเท็จจริง ว่า เครื่องมือที่ดี และเหมาะสมกับบริบทของงานหรือองค์การ มีผลที่จะทำให้ได้ข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อนำมาพัฒนาองค์การได้อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นในการให้ความสำคัญกับมาตรวัดผลความรู้ความยุติธรรมในองค์การและผลความไว้วางใจของพนักงาน เพื่อจะช่วยให้เห็นถึงข้อมูลเชิงประจักษ์ได้ชัดเจนในการบริหารงานขององค์กร สะท้อนให้เห็นถึงมุมมอง แนวทางในการปฏิบัติงานของพนักงาน และการดำเนินงานขององค์กร แนวทางในการแก้ไขปัญหา สิ่งที่องค์กรควรต้องดำรงรักษาไว้ และสิ่งใดที่ควรต้องทำการปรับปรุง เพื่อช่วยให้้องค์การประสบความสำเร็จตามวัตถุประสงค์ที่องค์กรตั้งเป้าหมายไว้

เนื่องจากองค์การส่วนใหญ่ยังไม่มีกรนำแบบวัดของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความไว้วางใจของพนักงานอย่างเป็นระบบ ซึ่งในบางรายละเอียดของการทดสอบอาจไม่มีความสอดคล้องกับบริบทขององค์การ หรือมีการสร้างแบบวัดขึ้นเพื่อใช้เองภายในองค์การ โดยไม่ได้ผ่านการพัฒนาและวิจัยเพื่อทดสอบความเหมาะสมก่อน ทำให้การวัดผลไม่ได้ผลลัพธ์เท่าที่ควร และในส่วนของพนักงานที่ปฏิบัติงานในองค์การ ก็ต้องการรับรู้ในองค์การที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่นั้น มีความยุติธรรมมากน้อยเพียงใดกับสิ่งที่ตนเองลงทุนไป สามารถให้ความไว้วางใจกับองค์กร หรือผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน เพราะทุกอย่างจะส่งผลถึงความสามารถในการปฏิบัติงานและ

ความก้าวหน้าของพนักงานและองค์กร จากการที่ได้พบทวนงานวิจัยที่พบว่างานวิจัยส่วนใหญ่เป็นการศึกษาหาความสัมพันธ์ หรือปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และปัจจัยที่มีผลต่อความไว้วางใจของพนักงานการศึกษามาตรวัดในเรื่องดังกล่าวนี้ ยังไม่มีการศึกษาในประเทศไทยมากนัก

ดังนั้นการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงเลือกศึกษามาตรวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งผลของการศึกษานี้ คาดหวังว่าจะได้มาตรวัดที่มีความน่าเชื่อถือเหมาะสมกับบริบทขององค์กร ในด้านการรับรู้ความยุติธรรมจากผลตอบแทน จากกระบวนการ หรือจากความสัมพันธ์ เป็นองค์ประกอบที่สำคัญซึ่งก่อให้เกิดความยุติธรรมในองค์กร ซึ่งจะช่วยเสริมสร้างความรัก ความเป็นน้ำหนึ่งใจเดียวกันรวมถึงความเชื่อใจและไว้วางใจ ให้เกิดขึ้นภายในองค์กร สามารถนำไปสู่ให้บุคลากรในองค์กรมีความจงรักภักดีต่อองค์กร ทำงานร่วมกันอย่างมีศักดิ์ศรี มีการเคารพ ให้เกียรติกันและกัน มีความไว้วางใจในองค์กร ซึ่งจะเป็แนวทางที่จะช่วยพัฒนาองค์กรให้เจริญก้าวหน้าอย่างยั่งยืน จึงได้ทำการศึกษาวิจัยในเรื่องนี้

1.2 วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1.2.1 เพื่อศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี

1.2.2 เพื่อยืนยันองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี

1.3 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1.3.1 การสนับสนุนในเชิงทฤษฎี (Theoretical Contribution) เพื่อช่วยให้ทราบถึงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่ามีองค์ประกอบใดบ้าง และมีองค์ประกอบอย่างอื่นใดบ้างที่อยู่ภายนอกเหนือจากที่นักวิชาการได้กล่าวไว้ในเรื่องของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี

1.3.2 การสนับสนุนเชิงประจักษ์ (Empirical Contribution) เพื่อได้เครื่องมือในการวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในบริบทของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี ซึ่งการที่สร้างมาตรวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ส่งผลต่อความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี ได้เก็บตัวอย่างเฉพาะ โรงงานอุตสาหกรรม

อิเล็กทรอนิกส์ในปทุมธานี โดยงานวิจัยนี้สามารถเป็นแนวทางในการศึกษาถึงรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี

1.3.3 การสนับสนุนเพื่อการที่นำไปใช้ (Practical Contribution) ผู้บริหารสามารถนำมาตรวัดนี้ไปใช้วัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของตน เพื่อให้ทราบถึงการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานที่มีต่อองค์กรของตนเอง โดยผู้บริหาร สามารถนำคะแนนการรับรู้ของมาตรวัดนี้ไปวิเคราะห์ หรือนำไปปรับปรุงและแก้ไข องค์กรให้ดียิ่งขึ้น หรือจะนำไปเปรียบเทียบกับธุรกิจประเภทเดียวกัน เพื่อเป็นการนำผลที่ได้มาปรับปรุง และนำไปพัฒนาศักยภาพของบริษัทตนเองได้

1.4 คำจำกัดความในการวิจัย

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง หนทางหรือวิธีการที่พนักงาน จะตัดสินใจว่า 'ได้รับความยุติธรรม หรือไม่ในเรื่องใด ๆ ก็ตาม' ที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในองค์กรอย่างยุติธรรม โดยสามารถแบ่งออกเป็น 3 ด้าน

1. การรับรู้ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน หมายถึง พนักงานสามารถรับรู้ถึงผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์กร มีความเหมาะสมและถูกต้อง ในการจัดสรรของผลตอบแทนเมื่อนำมาเปรียบเทียบกับสิ่งต่าง ๆ ที่พนักงานนำมาลงทุนให้กับองค์กร นั่นก็คือ ประสิทธิภาพ ความรู้และความสามารถ

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ หมายถึง พนักงานสามารถรับรู้ได้ว่าผู้บังคับบัญชา หรือแม้แต่ผู้ที่ได้อำนาจจากบริษัท ให้เกียรติ แสดงให้เห็นถึงความจริงใจ และมองถึงสิทธิประโยชน์ที่ให้พนักงานทุกคนอย่างยุติธรรม และการปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกันรวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารและการอธิบายถึงเหตุผล ในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องข้อมูลต่าง ๆ ของบริษัท ให้พนักงานทราบตามความเป็นจริง

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง ผู้ได้บังคับบัญชามีการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของกระบวนการ ในองค์กรที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อให้ได้มาซึ่งผลตอบแทน โดยเกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในด้านนโยบาย กลไก วิธีการและกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจ หลักเกณฑ์ที่ทำให้กระบวนการที่นำมาใช้เกิดความยุติธรรมจะต้องประกอบด้วย ความเสมอภาค และปราศจากอคติ

ความไว้วางใจ หมายถึง ความไว้วางใจ นั่นก็คือมีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล หรือจะอยู่ในสถานภาพหรือบทบาทอะไร เมื่อบุคคลมีความไว้วางใจต่อกันก็เป็นที่มาของความสุข ในการที่จะดำรงชีวิต และการปฏิบัติงานเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้บุคคลมีความกล้าที่จะทำใน

เรื่องต่าง ๆ ไม่ว่าจะเรื่องนั้นจะไม่เคยทำมาก่อนเลย แต่เกิดความมั่นใจและเชื่อใจ กับสิ่งที่ปฏิบัติกับ ผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา คนรอบข้าง หรือแม้กระทั่งกับระบบของหน่วยงานที่คอยเป็นกำลังใน การทำงานหรือการกระทำเรื่องต่าง ๆ จึงทำให้บุคคลนั้นประสบความสำเร็จ เกิดนวัตกรรม สิ่งใหม่ ๆ ในงานที่ทำ และในสังคมที่คนอื่นจะสามารถนำไปต่อยอดและเกิดประโยชน์กับหน่วยงาน หรือสังคมมากมายต่อไป

1.5 ขอบเขตการวิจัย

การศึกษาในครั้งนี้เป็นการศึกษามาตรวัดการรับรู้ความยุติธรรม และความไว้วางใจของ พนักงานในการทำงานของพนักงานระดับปฏิบัติการ ตรีศึกษา โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี โดยมีขอบเขตการศึกษาดังนี้

1.5.1 ขอบเขตด้านเนื้อหา การวิจัยครั้งนี้มุ่งเน้นศึกษามาตรวัดการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์กร และความไว้วางใจของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี โดยมีตัวแปรที่นำเข้ามาศึกษามีทั้งหมด 2 ปัจจัย 1) ปัจจัยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และ 2) ปัจจัยความไว้วางใจของพนักงาน โดยรายละเอียดของตัวแปรทั้งหมด มีดังต่อไปนี้

1.5.1.1 ปัจจัยการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วย ตัวแปร 3 ตัวแปรย่อย

- 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน
- 2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ
- 3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล

1.5.1.2 ปัจจัยความไว้วางใจของพนักงาน ประกอบด้วย ตัวแปร 2 ตัวแปรย่อย

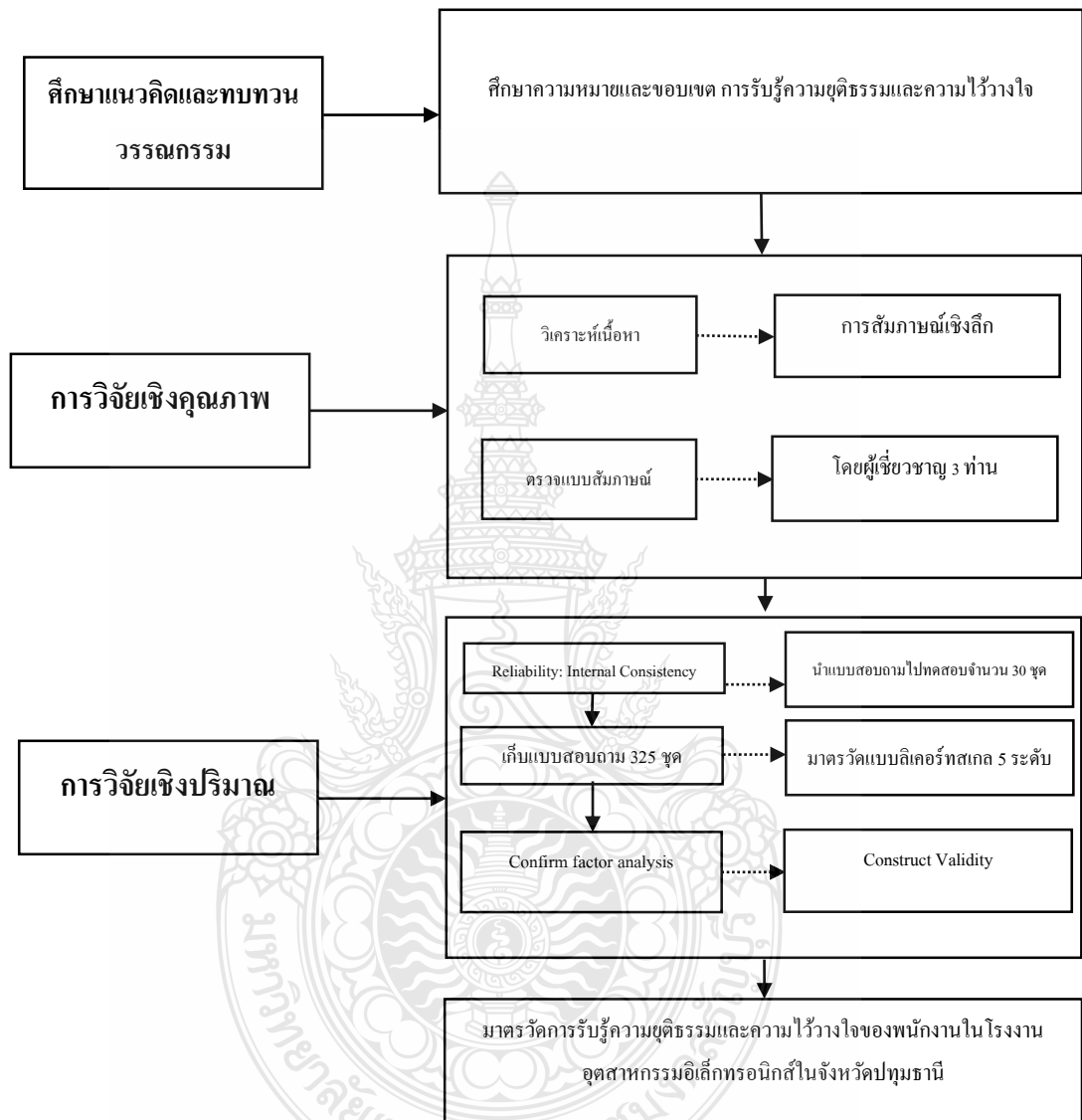
- 1) ความไว้วางใจระหว่างบุคคล
- 2) ความไว้วางใจในระบบ

1.5.2 จำนวนประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่พนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการทำวิจัยครั้งนี้ได้แก่พนักงานใน โรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 325 คน

1.5.3 ขอบเขตด้านพื้นที่ งานวิจัยในครั้งนี้ได้ดำเนินการ เก็บข้อมูลจากพนักงานใน โรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี

1.5.4 ระยะเวลาที่ดำเนินการวิจัย ปีการศึกษา 2561

1.6 กรอบขั้นตอนการวิจัย



บทที่ 2

ทบทวนวรรณกรรม

การศึกษาค้นคว้าวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษานพื้นฐานแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง เพื่อใช้เป็นแนวทางในการศึกษา โดยมีสาระสำคัญ ดังนี้

- 2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร
- 2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจของพนักงาน
- 2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

2.1.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

จากที่ได้ทำการศึกษาและค้นคว้าเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผู้ให้คำนิยามไว้เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรพอสรุปและรวบรวมได้ดังนี้

เบญจมา ณ มหาไชย (2551) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในองค์กร เกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติจากองค์กร ด้วยความยุติธรรม ได้แก่การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม กระบวนการกำหนดผลตอบแทนมีความเหมาะสม โปร่งใส การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาการมี ความเหมาะสม ระบบการบริหารงานมีความเสมอภาค

วิทย์ เมษะวารกุล (2553) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงาน เกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติจากองค์กรด้วยความยุติธรรม เสมอภาค เท่าเทียมกัน ใน 4 ด้านคือ ด้านผลตอบแทน ด้านระบบ ด้านปฏิสัมพันธ์ของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านกระบวนการ

วัลลพ ล้อมตะกู (2554) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึงความถึงการรับรู้ของบุคคลในองค์กรเกี่ยวกับด้านความยุติธรรมของนโยบาย ระบบการจ่ายผลตอบแทนและวิธีการปฏิบัติขององค์กร

กิจ โภคิน เกษมทรัพย์ (2559) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึงในการทำงานด้วยกันของบุคคลในหน่วยงานหรือภายในองค์กร ความยุติธรรมถือเป็นเรื่องสำคัญที่สุด ความลำบากไม่ได้เป็นสิ่งที่ทำให้สังคมแตกแยก ถ้าบุคคลยังรู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรม ความลำบากได้รับเสมอภาคกันทำเพื่อวัตถุประสงค์ เป้าหมายเดียวกันอุดมการณ์เช่นเดียวกัน บุคคลนั้นก็จะยอมอดทนตรากตรำร่วมด้วยช่วยกันเกิดความสามัคคีได้ ฉะนั้นความยุติธรรมจึงเป็น

สิ่งละเอียดอ่อน โดยเฉพาะเมื่อมีความเกี่ยวข้องกับคนหมู่มาก หากองค์กรใดไม่สามารถสร้างความยุติธรรมให้บังเกิดขึ้นได้ ก็จะทำให้คนทำงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน ต้องเปิดโอกาสให้แต่ละคนใช้ศักยภาพตัวเองได้เต็มที่ และผู้นำจำเป็นจะต้องให้ความสำคัญกับอีกหนึ่งด้าน คือสวัสดิการสังคม คอยดูแลคนด้วยโอกาสให้เขามีโอกาสได้รับสิ่งต่าง ๆ อย่างเป็นธรรมด้วยเช่นกัน เป็นการช่วยรักษาสมดุลในสังคมอีกด้านหนึ่ง เพื่อจะสร้างและรักษาความยุติธรรมให้เกิดขึ้นในทุกมิติเพื่อให้องค์กรในสังคมของเราได้เจริญพัฒนาอย่างร่มเย็นเป็นสุขมีประสิทธิภาพ ฉะนั้นจึงมีนักวิชาการทั้งชาวไทย และชาวต่างประเทศได้อธิบายพร้อมให้ความหมายของการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์กรไว้มากมายหลายท่านด้วยกัน แต่มีที่น่าสนใจ ดังนี้

ปาริชาติ ปานสาเนียง (2555) ได้ให้ความหมายของ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ความยุติธรรมของ ผลตอบแทนที่องค์กรมอบให้มีความเหมาะสมกับสิ่งที่ลงทุนไป รวมถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีผลต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานอย่างจริงจัง มีความเสมอภาคกัน โดย พนักงานจะรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กรได้จากการพิจารณา นโยบาย มาตรการ ข้อกำหนดใน การทำงานขององค์กร

ธิติพร มະณี (2558) ให้ความหมายว่า การรับรู้ความยุติธรรม หมายถึง รับรู้ถึงการให้บริการ ที่ถูกต้อง และไม่แบ่งแยก ได้รับการดูแลที่เท่าเทียมกัน โดยการรับรู้ความ ยุติธรรมประกอบด้วย 3 มิติ คือ (1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน (2) การรับรู้ความยุติธรรมในด้านปฏิสัมพันธ์ (3) การรับรู้ความยุติธรรมในด้านกระบวนการ

สาตี เฉลียวเกรียงไกร (2559) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึงการรับรู้ของบุคคลในองค์กรว่า บุคคลได้รับการปฏิบัติจากองค์กรอย่างยุติธรรม

Enoksen (2015) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการปฏิบัติขององค์กรในด้านผลตอบแทนกระบวนการ ในการตัดสินใจด้านผลตอบแทน และระบบขององค์กรที่เป็นตัวกำหนดผลตอบแทนและกระบวนการในการตัดสินใจนั้น

Herr (2015) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับ ความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วย การรับรู้ ความยุติธรรมด้าน กระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจ การแบ่งปันส่วนผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจากองค์กร

Basara (2015) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรว่า หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อการปฏิบัติอย่างยุติธรรมขององค์กรต่อตนเอง

Hannam and Narayan (2015) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ ความยุติธรรมภายในองค์การ ว่า คือ การแปลความหมายข้อมูลของแต่ละบุคคลเกี่ยวกับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมขององค์การ ที่มีต่อพนักงาน ซึ่งประกอบด้วยการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในด้านกระบวนการขององค์การ การรับรู้ความยุติธรรมในด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานในองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการรับรู้ข้อมูลข่าวสาร

Lyu (2016) ได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง บุคคลเกี่ยวกับความเป็นธรรมในองค์การ ซึ่งจะประกอบด้วยความยุติธรรมด้านการแบ่งปันจัดสรรด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทนนั้น และการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ที่องค์การมีต่อบุคคล

Folger & Cropanzano (1998) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเกี่ยวข้องกับ กฎเกณฑ์และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ในการควบคุม ดูแลการจัดแบ่งผลตอบแทน (ทั้งในส่วนให้รางวัลและการลงโทษ) ที่พนักงานมีส่วนจะได้รับและยังหมายรวมถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจ เพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจในด้านอื่น ๆ และการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วยกัน

Beugre (1996) กล่าวว่าไว้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การนั้น หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมคือการแลกเปลี่ยนที่ปรากฏขึ้นภายในองค์การ เป็นสถานที่บุคคลทำการแสดงความคิดเห็นทางด้านสังคม เศรษฐกิจ หากยังเกี่ยวข้องถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลส่งผลมาถึงผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และองค์การ ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นระบบหนึ่งของสังคม

มัวร์แมน (Moorman) กล่าวว่า การรับรู้ซึ่งความยุติธรรมในองค์การ หมายถึงการประเมินของพนักงานว่าตนได้รับความยุติธรรม จากการจัดสรรผลตอบแทนขององค์การ เมื่อนำมาเทียบกับความมุ่งมั่นพยายาม ระดับการศึกษา ผลจากการปฏิบัติงานและสิ่งอื่น ๆ ที่ตนลงทุนในการทำงาน รวมถึงความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ทั้งที่เป็นทางการ นโยบายกฎเกณฑ์ขององค์การที่ใช้ในการตัดสินใจด้านการกระจายผลตอบแทน และปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและลูกน้องภายใต้องค์การ โดยที่หัวหน้างานสามารถอธิบายการตัดสินใจในงานอย่างถูกต้องบนพื้นฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้ และปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความสุภาพ จริงใจ และให้เกียรติ

Greenberg (1990) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การหมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าการจัดสรรผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การมีความความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับต้นทุนที่ตนมีต่อการทำงานในองค์การมีความถูกต้องและเหมาะสมและการรับรู้ของพนักงานว่าวิธีการ นโยบายและกระบวนการขององค์การในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนของพนักงานมี

ความถูกต้อง โดยจะต้องเปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมตรวจสอบ ปราศจากอคติ และไม่ถูกรบกวนงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง

Organ (1988) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์การและผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม

Sheppard, Lewicki and Minton (1992) ที่ได้กล่าวว่า การรับรู้ของพนักงานว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับมีความเสมอภาคถูกต้อง และการรับรู้ว่าผลตอบแทนหรือการจัดสรรผลตอบแทนที่แต่ละบุคคลได้รับมีความยุติธรรม สามารถสร้างความรู้สึกผูกพันให้เกิดขึ้นในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีให้กับบุคลากร

จากการศึกษาความหมายเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ผู้วิจัยสามารถสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง พนักงานมีการรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมในด้านของผลตอบแทน โดยที่ผู้ได้บังคับบัญชาได้รับการปฏิบัติจากองค์การและผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ตนได้รับและสิ่งที่ลงทุนที่ตนให้กับการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการจะต้องเปิดโอกาสให้มีส่วนร่วมสามารถตรวจสอบได้ ปราศจากอคติ ไม่ถูกรบกวนงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ โดยหัวหน้างานต้องสามารถอธิบายการตัดสินใจในงานอย่างถูกต้อง บนพื้นฐานข้อมูลที่เชื่อถือได้ และปฏิบัติต่อลูกน้องด้วยความสุภาพ จริงใจ และให้เกียรติ

2.1.2 การจำแนกองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

Sheppard, Lewicki and Minton (อ้างถึงในสุวิมล สุริยวงศ์, 2554) ได้อธิบายการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive justice) ได้แก่ ความสมดุลและความถูกต้องในการจัดสรรผลตอบแทน เช่น การจ่ายค่าตอบแทน ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน เป็นเรื่องที่น่ามากกล่าวถึงมากที่สุดในเรื่องความยุติธรรมในองค์การ

2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural justice) ได้แก่ ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจ เช่น ในการจ่ายค่าตอบแทน นอกจากบุคคลจะประเมินความยุติธรรมในการจัดสรรผลตอบแทนแล้ว ยังประเมินถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจผลตอบแทนอีกด้วย

3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (Systematic justice) ได้แก่ สภาพแวดล้อมขององค์การถือว่าเป็นสิ่งที่กำหนดกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ เช่น ระบบการบังคับบัญชาการสร้างข้อมูล กระบวนการของข้อมูล และระบบการรับข้อมูลในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งที่เข้าใจได้ยาก โดยเฉพาะคนที่อยู่ภายนอกองค์การ และไม่ได้เข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจ

Singer (1993) ได้จำแนกประเภทของความยุติธรรมในองค์การแบ่งออกเป็น 3 ด้าน

1) ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Outcome Justice) ให้มุ่งไปในปัจจัยที่เป็นตัวกำหนดการจัดสรรผลตอบแทนให้มีความยุติธรรม โดยมีรากฐานมาจากทฤษฎีของ Adams เป็นทฤษฎีความเสมอภาค โดยทำการเปรียบเทียบสัดส่วนของความพยายามกับผลตอบแทนที่ได้รับ กับพนักงานที่อยู่ในสายงานเดียวกัน

2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) หมายความว่าบุคคลที่อยู่ภายในองค์การพิจารณาถึงกระบวนการที่นำมาซึ่งผลลัพธ์ โดยพิจารณาจากการลงมติของผู้บังคับบัญชาว่ามีความเที่ยงตรงเป็นธรรม ปราศจากอคติ ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และกระบวนการไม่ถูกรวบงำจากกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งและสามารถตรวจสอบกระบวนการในการตัดสินใจนั้นได้

3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) หมายความว่าบุคคลในองค์การพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เช่น ความสุภาพอ่อนโยน การให้การยอมรับการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ชัดเจนครบถ้วน ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

Folger and Cropanzano (1998) ได้จำแนกประเภทของความยุติธรรมในองค์การแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1) การรับรู้ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) เป็นการรับรู้ความยุติธรรมต่อผลลัพธ์หรือการจัดสรรที่ได้รับของแต่ละบุคคล เมื่อบุคคลพิจารณาความยุติธรรมในด้านค่าตอบแทน เขาจะประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความเหมาะสมถูกต้องตามหลักจริยธรรมหรือไม่

2) การรับรู้ความยุติธรรมในด้านกระบวนการ (Procedural Justice) บุคคลมีการรับรู้ว่าการไกล หรือ ขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท หรือกระบวนการแบ่งปันสิ่งต่างในองค์การ

3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นด้วยความยุติธรรม แบ่งเป็น ความยุติธรรมของข้อมูลข่าวสาร (Informational) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายนั้นถูกต้องและเหมาะสมเพราะฉะนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อพนักงาน และสามารถอธิบายในสิ่งที่พนักงานมีความกังวลใจได้

Colquitt and Others (2001) ได้สรุปและจำแนกประเภทของความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) ความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ (Distributive justice) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการแบ่งปันผลตอบแทน ผลลัพธ์ หรือรางวัล

ขององค์การ โดยมีหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การ ได้แก่

(1) หลักเกณฑ์ความเป็นธรรม (Equity) คือ บุคคลได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลที่เหมาะสมกับสิ่งที่ตนเองได้ทุ่มเทให้กับองค์การ

(2) หลักความเสมอภาค (Equality) คือ การที่บุคคลมีโอกาสเท่าเทียมกันในการได้รับผลตอบแทนหรือรางวัล โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น ความสามารถ เชื้อชาติ รูปร่างหน้าตา เป็นต้น

(3) หลักเกณฑ์ด้านสิ่งที่ต้องการ (Need) หมายความว่า การที่ผลตอบแทนหรือรางวัลนั้นจะต้องจัดสรรของบุคคล โดยพิจารณาจากพื้นฐานความต้องการองค์การจะต้องให้ความสำคัญใส่ใจเป็นพิเศษกับความต้องการของบุคคลแต่ละคน ให้แต่ละบุคคลได้รับในสิ่งที่เขาต้องการเพื่อทำให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรม

2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural justice) หมายถึงการที่บุคคลรับรู้เกี่ยวกับความยุติธรรมของกระบวนการขององค์การที่ใช้ในการตัดสิน เพื่อให้ซึ่งผลตอบแทน โดยเกี่ยวข้องกับความยุติธรรมในด้านนโยบายและกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจความแตกต่างที่สำคัญระหว่างความยุติธรรมด้านการแบ่งปันผลตอบแทนขององค์การกับความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การ คือ ความแตกต่างระหว่างรายละเอียด (Content) กับกระบวนการ (Process) ซึ่งเป็นหลักพื้นฐานในการศึกษาเกี่ยวกับความยุติธรรม หลักเกณฑ์ที่ทำให้เกิดซึ่งกระบวนการที่นำมาใช้มีความยุติธรรมจะต้องประกอบด้วย

- (1) ให้ความเสมอภาค
- (2) ไม่มีความอคติ
- (3) มีความถูกต้อง
- (4) สามารถแก้ไขได้ในหากเกิดความผิดพลาดขึ้น
- (5) มีความครอบคลุมในประเด็นเนื้อหาที่มีความเกี่ยวข้องกัน
- (6) อยู่บนมาตรฐานด้านจริยธรรมที่เป็นที่ยอมรับโดยทั่วกัน

3) ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์การ (Interactional Justice) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรม ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ

(1) ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (Interpersonal Justice) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการแสดงออกขององค์การด้วยการให้ความสำคัญ การให้เกียรติ และให้ความเคารพต่อบุคคลว่าผู้นั้นเป็นบุคคลที่มีเกียรติ

มีศักดิ์ศรี การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาในองค์กรที่แสดงออกมาด้วยความสุภาพ และให้ความเคารพ ต่อสิทธิของบุคคลจะส่งเสริมให้ความยุติธรรมของบุคคลในองค์กรเพิ่มมากขึ้น

(2) ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารในองค์กร (Informational Justice) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับ ขั้นตอนขององค์กรที่บุคคลให้ความสนใจและต้องการทราบ โดยข้อมูลข่าวสารที่จะทำให้เกิดความ ยุติธรรมนั้นจะต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีเจตนาชัดเจน ปราศจากการซ่อนเร้น มีความถูกต้องและอยู่ บนพื้นฐานของเหตุผล

Moorman, Price and Mueller (1991; cited in Masterson, 2001) อธิบายและแบ่ง ความ ยุติธรรมออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (Distributive Justice) หมายความว่า บุคคลใน องค์กรมีการเปรียบเทียบสิ่งที่ลงทุนไปกับผู้อื่น เช่น ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ความ พยายามและความเครียดที่เกิดจากการทำงาน เป็นต้น

2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) หมายความว่า บุคคลที่อยู่ภายในองค์กรพิจารณาถึงกระบวนการที่นำมาซึ่งผลลัพธ์ โดยพิจารณาจากการลงมติของ ผู้บังคับบัญชาว่ามีความเที่ยงตรงเป็นธรรม ปราศจากอคติ ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง และกระบวนการ ไม่ถูกรวบงำจากกลุ่มใดกลุ่มหนึ่งและสามารถตรวจสอบกระบวนการในการตัดสินใจนั้นได้

3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) หมายความว่า บุคคลในองค์กรพิจารณาถึงความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา เช่น ความสุภาพอ่อนโยน การให้ การยอมรับการให้ข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ ที่ชัดเจนครบถ้วน ที่เป็นประโยชน์ต่อการทำงาน

Judge and Colquitt (2004) ได้แบ่งความยุติธรรมออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1) ความยุติธรรมในส่วนค่าตอบแทน (Distributive Justice) เป็นสิ่งที่บุคคลรับรู้ ความยุติธรรมจากสิ่งที่ได้รับจากการตัดสินใจ

2) ความยุติธรรมในส่วนของกระบวนการ (Procedural Justice) เป็นสิ่งที่บุคคลรับรู้ ความยุติธรรมของกระบวนการจากสิ่งที่ได้รับจากการตัดสินใจ

3) ความยุติธรรมในส่วนของปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) เป็นการที่บุคคล รับรู้ความยุติธรรมของการได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่น ซึ่งแบ่งย่อยออกเป็น 2 ด้าน คือ

(1) ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างกัน (Interpersonal Justice) หมายถึง บุคคลจะได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นด้วยความจริงใจและให้ความเคารพนับถือ

(2) ความยุติธรรมในส่วนของคุณภาพข่าวสาร (Informational Justice) หมายถึง บุคคลได้รับข้อมูลในส่วนของคุณภาพข่าวสารจากองค์การอย่างเพียงพอมีความเหมาะสม และอธิบายในเรื่องต่าง ๆ ด้วยความซื่อสัตย์

ดังนั้น พอสรุปภาพรวมแล้วสามารถจำแนกรับรู้ความยุติธรรมในองค์การได้เป็น 3 ด้านดังต่อไปนี้

1) การรับรู้ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) เป็นการรับรู้ความยุติธรรมต่อผลลัพธ์หรือการจัดสรรที่ได้รับของแต่ละบุคคล เมื่อบุคคลพิจารณาความยุติธรรมในด้านค่าตอบแทน เขาจะประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความเหมาะสมถูกต้องตามหลักจริยธรรมหรือไม่

2) การรับรู้ความยุติธรรมในด้านกระบวนการ (Procedural Justice) บุคคลมีการรับรู้ว่า กลไกหรือ ขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท หรือกระบวนการแบ่งปันสิ่งต่างในองค์การ

3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นด้วยความยุติธรรม แบ่งได้ดังนี้

(1) ความยุติธรรมของคุณภาพข่าวสาร (Informational) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายนั้นถูกต้องและเหมาะสม เพราะฉะนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อพนักงาน และสามารถอธิบายในสิ่งที่พนักงานมีความกังวลใจได้

(2) ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) หมายถึง การที่มีความสัมพันธ์อันดีต่อผู้อื่นหรือแลกเปลี่ยนกันทางสังคมในองค์การ คำว่าในองค์การนั้นหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือ เพื่อนร่วมงาน

ตารางที่ 2.1 องค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

นักวิชาการ	องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การ
Sheppard, Lewicki and Minton (1992) Folger and Cropanzano, (1998) Colquitt and others, (2001) Judge and Colquitt, (2004)	การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive justice)
Moorman., Price and Mueller, (1991) Sheppard, Lewicki and Minton, (1992) Singer (1993) Folger and Cropanzano, (1998) Colquitt and others, (2001) Judge and Colquitt, (2004)	การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural justice)
Moorman., Price and Mueller, (1991) Singer (1993) Folger and Cropanzano, (1998) Colquitt and others, (2001) Judge and Colquitt, (2004)	การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ (Interactional justice)

ที่มา: Folger and Cropanzano, (1998)

หลังจากการที่ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เป็นแนวคิดของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ทำให้ทราบถึงแนวคิดที่เกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าว ที่นักวิจัยหลาย ๆ ท่านได้เสนอแนวคิดไว้หลาย ๆ แนวคิดแตกต่างกันไป ซึ่งหลาย ๆ ท่านนั้นมีแนวคิดไปในทิศทางเดียวกันกับ Folger and Cropanzano (1998) ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของ Folger and Cropanzano (1998) มาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบไปด้วย 3 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน คือ การรับรู้ของพนักงานจากสิ่งที่ได้รับจากการจ่ายค่าตอบแทน 2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ คือ กระบวนการพิจารณา ประเมินผลและตัดสินใจเพื่อ

กำหนดจัดสรรผลตอบแทนของพนักงานตามความเป็นจริง 3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ คือ การรับรู้ของพนักงานต่อการติดต่อสื่อสารประสานงาน จากองค์การที่ชัดเจน เท่าเทียมกัน ทัวถึง รวมถึงการแสดงออกการสร้างความสัมพันธ์ภายในองค์การ

2.1.3 หลักคำคัญที่นำมาใช้ในการตัดสินความยุติธรรม

Sheppard, Lewicki and Minton (1992) กล่าวว่าหลักในการประเมินกระบวนการ หรือ กระทำต่าง ๆ จะประกอบด้วยหลักคำคัญ 2 ประการ คือ

1) หลักในด้านของความสมดุล (Balance) เป็นการเปรียบเทียบการกระทำของตนเองกับบุคคลอื่นที่เหมือนกันในสถานการณ์เดียวกันหรือสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน โดยสร้างสมการของผลตอบแทนต่อคุณค่าของสิ่งที่ตนลงทุน หากสิ่งที่ลงทุนไปมากกว่าผลตอบแทนที่ได้รับ จะรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรม แต่หากลงทุนไปมากและได้ผลตอบแทนมากกว่าเช่นเดียวกันจะรู้สึกว่าตนได้รับความยุติธรรม

2) หลักของความถูกต้อง (Correctness) ซึ่งเป็นการแสดงถึงคุณภาพของการตัดสินใจ วิธีปฏิบัติ กระบวนการและการกระทำต่าง ๆ ที่ปรากฏขึ้นภายในองค์การ โดยหลักของความถูกต้องในการตัดสินใจจะประกอบด้วยลักษณะสำคัญ 5 ประการ คือ คงที่แน่นอน (Consistency) ความแม่นยำ (Accuracy) ความชัดเจน (Clarity) วิธีปฏิบัติที่โปร่งใส (Procedural Thoroughness) และความสอดคล้องกับคุณธรรมและค่านิยมในเวลานั้น (Compatibility with The Morals and Values of The Times)

การรับรู้ความยุติธรรมมีความสำคัญต่อทัศนคติของบุคคลต่อองค์การ เมื่อบุคคลเข้าร่วมเป็นสมาชิกขององค์การ จะแสวงหาความยุติธรรมในการทำงานอยู่ตลอดเวลา ก็มักจะเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตนลงทุนในการทำงาน กับผลลัพธ์ที่ได้รับ ก็อาจจะเปรียบเทียบกับรางวัลที่ได้รับกับบุคคลอื่น หรือเปรียบเทียบกับ การคาดหวังไว้ว่าตนควรจะได้รับ ฉะนั้นสิ่งที่บุคคลได้ลงทุน และผลลัพธ์ในการเปรียบเทียบความยุติธรรมในองค์การแสดงดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.2 แสดงสิ่งที่บุคคลลงทุน กับผลลัพธ์ในการเปรียบเทียบความยุติธรรมในองค์การ

สิ่งที่บุคคลลงทุน	ผลลัพธ์ที่ได้รับ
เวลา	ค่าตอบแทน / เงินพิเศษ
ระดับการศึกษา / การฝึกอบรม	ผลประโยชน์ / สวัสดิการ
ทักษะ	การมอบหมายงานที่ท้าทาย
ความคิดสร้างสรรค์	ความมั่นคงในงาน
ความอาวุโส	ความก้าวหน้าในอาชีพ/การเลื่อนขั้น/เลื่อนตำแหน่ง
ความจงรักภักดีต่อองค์การ	สถานภาพ
อายุ	สภาพแวดล้อมในการทำงานที่น่าพึงพอใจ / ปลอดภัย
ลักษณะบุคลิกภาพ	โอกาสในการพัฒนา / โอกาสในการเติบโต
การทุ่มเทแรงกาย แรงใจ	การยอมรับและให้ความสำคัญ
รูปลักษณะ	การเข้าร่วมในการตัดสินใจในเรื่องสำคัญในการทำงาน

ที่มา: เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548)

สรุปได้ว่าการตัดสินใจความยุติธรรมนั้นต้องมีหลักของความสมดุลที่ได้มาจากการเปรียบเทียบในสิ่งที่ตนได้ลงทุนกับผู้อื่นว่าผลลัพธ์ที่ได้นั้น มีความสมดุล และมียุติธรรมมากขึ้นเพียงได้ และหลักความถูกต้องในการกระทำต่าง ๆ ในการพิจารณาตัดสินใจในการกระบวนการและวิธีการปฏิบัติขององค์การนั้น ๆ

2.1.4 เป้าหมายสำคัญในการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

Sheppard, Lewicki and Minton, 1992 (อ้างถึงใน พงษ์ชัย ไหลพนิชถาวร, 2550) กล่าวว่าไว้ว่าไม่ว่าบุคคลหรือองค์การต่างมีวัตถุประสงค์เดียวกันคือให้การปฏิบัติงานด้านต่าง ๆ ในองค์การเป็นไปด้วยความยุติธรรม โดยมีเป้าหมายที่ต้องการ 3 ด้าน ดังนี้

- 1) เป้าหมายในด้านผลของการปฏิบัติงาน (Performance Effectiveness) เป็นการสะท้อนถึงผลสัมฤทธิ์ (Achievement) โดยมุ่งเน้นที่ผลสัมฤทธิ์ของบุคคลพิจารณาไปที่ กลุ่ม บุคคล ฝาย และองค์การสามารถทำผลงานให้มีคุณภาพดีและมีปริมาณมากได้
- 2) เป้าหมายด้านการบรรลุผล และความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Sense of Community) ซึ่งบุคคลพยายามแสดงพฤติกรรม และสร้างความรู้สึกว่าตนเป็นสมาชิกของกลุ่ม

(Membership) มีความเป็นหนึ่งเดียวกันและมีเอกลักษณ์ (Identification) ในกลุ่มทางสังคม ฝ่ายองค์กรทั้งในหน่วยงานด้วย

3) เป้าหมายด้านความมีเกียรติศักดิ์ศรี และความเป็นมนุษย์ (Individual dignity and Humanness) องค์กรควรมีการดำเนินการทางด้านผลตอบแทน กระบวนการ และระบบต่าง ๆ ในองค์กร ทำให้บุคคลนั้นมีความเป็นอยู่ที่ดี (Well Being) โดยยังมีคงคำนึงถึงความมีเอกลักษณ์ คุณค่าของตัวเอง (Personal Worth)

จากแนวคิดและทฤษฎีดังกล่าวนักวิจัยพอสรุปได้ว่า องค์กรจะมุ่งสู่ความสำเร็จนั้น ปัจจัยหนึ่งซึ่งองค์กรควรเร่งเห็นความสำคัญ คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต้องปฏิบัติให้พนักงานมีความรู้สึกว่าคุณค่าที่พนักงานได้ลงทุนไปในเรื่องความรู้ ความสามารถ เรื่องเวลา เพราะเมื่อพนักงานรู้สึกถึงความไม่มีความเท่าเทียมกันแล้วจะส่งผลทำให้ผลงานที่ออกมามีผลลดลง ทั้ง 3 เป้าหมาย จะพบว่ามี ความขัดแย้งกันอยู่เสมอ ตัวอย่าง องค์กรจ่ายผลตอบแทนจำนวนมากให้กับพนักงานที่ปฏิบัติงานได้ดี ในขณะที่เดียวกันก็อาจจะลดความสามัคคีในกลุ่มพนักงาน และอาจจะทำให้พนักงานบางคนรู้สึกว่า บุคคลนั้นไร้คุณค่า เมื่อความพยายามที่จะทำงานแล้ว แต่ผลการทำงานยังไม่ดีพอ

2.1.5 ผลลัพธ์ของความยุติธรรมในองค์กร

Gilliland and Langdon (1998) ให้ความหมายว่า อิทธิพลของการบริหารจัดการที่ยุติธรรม และทำให้บุคคลในองค์กรได้รับรู้ความยุติธรรมนั้นพิจารณาได้ ดังต่อไปนี้

1) แรงจูงใจและผลลัพธ์การปฏิบัติงานของบุคลากร เกิดแรงจูงใจที่จะปรับปรุง ผลลัพธ์การปฏิบัติงานและทำให้ผลลัพธ์การปฏิบัติงานดียิ่งขึ้น

2) ทักษะคดีที่มีผลต่อการประเมินผลการปฏิบัติงาน นั้นคือการยอมรับและพอใจในระบบที่นำมาใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงาน

3) สถานะขององค์กรจากการเรียกร้องทางด้านกฎหมายของบุคลากร ก็คือเพิ่มการ ป้องกันตนเองทางกฎหมาย ลดพยายามลดความน่าจะเป็นในการถูกร้องเรียนหรือฟ้องร้องทาง กฎหมายจากบุคลากร

4) ทักษะคดีที่มีต่อองค์กร ก็คือเกิดความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชาเกิดความผูกพัน ต่อองค์กร มีความตั้งใจที่จะคงอยู่ในองค์กรอย่างยั่งยืน

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในพนักงาน

ความไว้วางใจได้มีการศึกษาในหลากหลายสาขาวิชา ไม่ว่าจะเป็นทั้งในมนุษยวิทยา จิตวิทยา เศรษฐศาสตร์ สังคมวิทยา และพฤติกรรมองค์กร โดยที่มีแนวทางเรื่องความไว้วางใจ ที่ได้รับ

การศึกษาค้นคว้าเป็นยุคแรก นักวิจัยได้ศึกษาเกี่ยวกับ ความไว้วางใจในองค์กร ได้สนใจในความมุ่งหมายอะไรเป็นแรงจูงใจให้เกิดความไว้วางใจ จนมาถึงในยุคปัจจุบัน นักวิจัยมุ่งความสนใจไปที่พฤติกรรมความไว้วางใจ ความไว้วางใจเป็นองค์ความรู้ที่กว้าง และเป็นแนวคิดที่สำคัญในการที่จะศึกษา เหตุเพราะความไว้วางใจสร้างความร่วมมือของมนุษย์เป็นกุญแจสำคัญระหว่างความสัมพันธ์บุคคลและองค์กร (พิเชษฐ ผดุงเพิ่มตระกูลม 2554, น.12)

2.2.1 ความหมายของความไว้วางใจ

Rotter (1967) เป็นความคาดหวังของบุคคลหรือกลุ่มที่สามารถเชื่อใจในคำสัญญา คำพูด หรือบันทึกที่เป็นลายลักษณ์อักษรของอีกบุคคลหนึ่งหรืออีกกลุ่มหนึ่ง

Zand (1972) ให้ความหมายว่า ความไว้วางใจเป็นพฤติกรรมบุคคลที่มีความเชื่อ ความคาดหวัง หรือความรู้สึกที่แสดงออกระหว่างกัน การพึ่งพากันและกัน ซึ่งการเกิดความไว้วางใจนั้น แสดงว่า บุคคลอื่นจะกระทำการที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อเรา หรืออย่างน้อยที่สุดก็ไม่กระทำการใด ๆ ที่จะเป็นอันตรายต่อเรา และเราก็จะนำความรู้สึกที่เกิดขึ้นนี้ไปใช้ในการตัดสินใจว่าเรายินดีที่จะร่วมมือในเรื่องต่าง ๆ กับพวกเขาเหล่านั้นหรือไม่

Fairholm (1994) ให้ความหมาย ของความไว้วางใจว่า เป็นความสัมพันธ์ ที่มีความเสี่ยงแต่จำเป็น หากเมื่อเรามีความไว้วางใจในตัวบุคคล สิ่งของนั้น ๆ หรือเหตุการณ์ เมื่อเกิดมีความไว้วางใจในผู้อื่นเกิดขึ้นแล้ว เราจะปฏิบัติต่อบุคคลนั้นจากความเชื่อมั่น ถึงแม้ว่าจะไม่มีข้อมูลที่จำเป็นเกี่ยวกับบุคคล จะไม่ครบถ้วนก็ตาม

Mayer et al. (1995) ความไว้วางใจหมายความว่า ความเต็มใจ ที่จะยอมรับความเสี่ยงจากการกระทำของอีกฝ่าย เกิดขึ้นบนพื้นฐานของการคาดหวัง ไว้ว่าผู้หนึ่งจะกระทำในสิ่งที่ส่งผลดีต่อตัวเรา โดยจะไม่ได้คำนึงถึงการควบคุมหรือติดตาม

McKnight (1996) ให้ความหมายว่า ความไว้วางใจ เป็นความรู้สึกมั่นใจ และเชื่อใจ ที่เชื่อว่าบุคคล ๆ นั้น นำไว้วางใจในเหตุการณ์นั้น เป็นผู้ที่มีเต็มใจและมีความสามารถ ที่จะปฏิบัติเพื่อประโยชน์ของผู้อื่นได้สูงสุด

Robinson (1996) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นความคาดหวังในทางบวกต่อบุคคลอื่นไม่ว่าจะเป็นคำพูด การกระทำ หรือการตัดสินใจ ที่จะกระทำตามสมควรแล้วแต่โอกาส

Whitney (1996) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจว่า หมายถึง ความเชื่อ ความมั่นใจในความซื่อสัตย์ ความน่าเชื่อถือ และความยุติธรรม ในบุคคลหรือสิ่งใด ๆ

Shaw (1997) ความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อในการกระทำของบุคคลว่าสอดคล้อง กับความคาดหวังไปในทิศทางบวกของผู้วางใจ ว่าบุคคลนั้นแสดงพฤติกรรมไปในทิศทางที่สอดคล้อง กับผลประโยชน์ที่เราจะได้รับ ตลอดจนมีความมุ่งมั่นตั้งใจ มีความสามารถในการจะปฏิบัติเพื่อสนอง ความต้องการของเราได้

Geller (1999) ให้ความหมายว่า เป็นความเชื่อมั่น ในความสามารถ ความซื่อสัตย์ ลักษณะนิสัย ความจริงของบุคคล หรือแม้แต่สิ่งที่เป็นความสัมพันธ์ ระหว่างเท่านั้น ที่นิยามถึงบุคคล รวมถึง สถานการณ์ระหว่างบุคคล ที่ได้กล่าวอ้างถึง ความหวังดี พฤติกรรม ที่เกิดภายใต้จิตใจของบุคคล

Reina and Reina (1999) ความไว้วางใจ หมายถึง ความเชื่อมั่นของกันและกันระหว่างบุคคลสองฝ่ายในผลการกระทำที่ตกลงหรือสัญญาไว้ ซึ่งจะต้องมีการติดต่อสื่อสารที่ซื่อตรงและจริงใจ เป็นความคาดหวังในความสามารถของอีกฝ่าย

Marshall (2000) ได้ให้ความหมายความไว้วางใจว่า ความไว้วางใจเป็นผลสะท้อนที่เกิดจากความเชื่อมั่น ความซื่อสัตย์ ของบุคคลที่มีต่อลักษณะและความสามารถของบุคคลอื่น

รุจ เจริญลาภ (2548) ให้ความหมายว่า ความคาดหวังหรือความเชื่อมั่นในทางบวกของบุคคลหนึ่ง ที่มีต่ออีกบุคคลหนึ่งไว้ว่าจะกระทำในสิ่งที่เชื่อมั่นหรือคาดหวังไว้

อุทุมพร แก้วขุนทด (2550) ให้ความหมายว่า ความไว้วางใจ คือความเชื่อมั่น เป็นความคาดหวังในความซื่อสัตย์สุจริต มีความยุติธรรมของบุคคลหรือกลุ่ม ขอมปฏิบัติตามคำพูด หรือคำสัญญา พร้อมทั้งจะปฏิบัติในสิ่งที่เป็ประโยชน์ด้วยความเปิดเผย ความหวังใย ความสามารถ และเชื่อถือด้วยความสมัครใจ ไม่จำเป็นต้องควบคุม

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์วิน (2552) ความไว้วางใจ หมายความว่า เป็นการกระทำและความรู้สึกต่อบุคคลที่แสดงถึงความเชื่อมั่น ความมั่นใจ และมีการสนับสนุนต่อบุคคล

พิเชษฐ ผุงเพิ่มตระกูล (2554) ให้ความหมาย ความไว้วางใจ เป็นความสัมพันธ์เกิดขึ้นระหว่างบุคคลจากความรู้สึก มีความเชื่อมั่นของบุคคลต่อบุคคลหรือกลุ่มบุคคล ว่าเป็นคนมีจริยธรรม มีคุณธรรม มีการคาดเดาได้ว่า มีความสามารถในการที่จะพึ่งพาอาศัยได้ มีความเมตตาต่อผู้อื่น มีการแสดงออกถึงความคาดหวังในคำพูด และการปฏิบัติ รวมไปถึงการตัดสินใจในตัวผู้อื่นที่มีผลกระทบกับตัวเอง

พรทิพย์ เกษรานนท์ (2554) ให้ความหมายว่า ความไว้วางใจมีความสำคัญในหลากหลายลักษณะ นั่นก็คือมีความสำคัญต่อความสัมพันธ์ ระหว่างบุคคล หรือจะอยู่ในสถานภาพหรือบทบาทอะไร เมื่อบุคคลมีความไว้วางใจต่อกันก็เป็นที่มาของความสุข ในการที่จะดำเนินชีวิตและการทำงาน เป็นสิ่งที่จะช่วยให้บุคคลกล้าที่จะทำในสิ่งต่าง ๆ ไม่ว่าจะสิ่งนั้นจะไม่เคยทำมาก่อนเลย แต่เกิดความมั่นใจ

และเชื่อใจ กับสิ่งที่ปฏิบัติกับ ผู้บังคับบัญชา ลูกน้อง คนรองข้าง หรือแม้แต่กับ ระบบของหน่วยงานที่คอยสนับสนุนการทำงานหรือการกระทำสิ่งต่าง ๆ จึงทำให้คนนั้นประสบความสำเร็จ เกิดนวัตกรรมสิ่งใหม่ ๆ ในงานที่ทำ และในสังคมที่คนอื่นจะสามารถนำไปต่อยอดและเกิดประโยชน์กับหน่วยงานหรือสังคมมากมายต่อไป นอกจากนี้ ความไว้วางใจยังเป็นหัวใจหรือเป็นรากฐานในการทำงานเป็นทีม เป็นหัวใจสำคัญแห่งการร่วมมือกันปฏิบัติงานที่หลายหน่วยงานพยายามสร้างทีมงานขึ้น และกระตุ้นให้เกิดความร่วมมือร่วมใจในการปฏิบัติงาน เพื่อให้ประสบกับความสำเร็จในการปฏิบัติงาน

มณฑา เรื่องขจร (2556) ให้ความหมายว่า เป็นความคาดหวังและความเชื่อมั่น ว่าบุคคลจะมีความสามารถ มีความรู้ ความรับผิดชอบ ต่อสิ่งที่ได้รับมอบหมาย มีความน่าเชื่อถือ มีความซื่อสัตย์จริงใจพร้อมจะช่วยเหลือ เข้าใจอารมณ์ ความรู้สึกของผู้อื่น

จากที่ได้ศึกษาข้อมูลดังกล่าว ผู้วิจัยสรุปได้ว่า ความไว้วางใจ หมายถึง ความคาดหวังหรือความเชื่อมั่นในทิศทางบวกต่อบุคคลอื่นว่าเป็นผู้ที่มีความซื่อสัตย์ สุจริต มีความสามารถ มีความจริงใจ มีความปรารถนาดี เต็มใจและพร้อมจะทำตามคำพูด หรือตัดสินใจจะแสดงออกในทิศทางที่ตนเองได้หวังไว้ หรือดำเนินการปฏิบัติ โดยไม่เอาเปรียบหรือทำร้าย

2.2.2 แนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ

ความไว้วางใจมีแนวความคิดที่หลากหลายมิติ (Multidimensional approach) (Lewicki and Bunker , 1996 อ้างถึงใน พิเศษฐ์ ผุงเพิ่มตระกูล, 2554, น.14-15) อธิบายแนวความคิดของความไว้วางใจว่าเป็นความไว้วางใจที่มีความแตกต่างกัน ทั้งทางจิตวิทยา ด้านสังคม การเมือง ประวัติศาสตร์ เศรษฐกิจ มานุษยวิทยา รวมถึงชีววิทยาสังคม ซึ่งความแตกต่างเหล่านี้สามารถแบ่งออกเป็น 3 กลุ่ม คือ

1) มุมมองของนักทฤษฎีบุคลิกภาพ (The View of Personality Theorists) ที่มุ่งเน้นถึงความแตกต่างทางบุคลิกภาพส่วนบุคคลที่พร้อมต่อความไว้วางใจ และความพร้อมต่อความไว้วางใจนั้นก็จะถูกสร้างและถูกพัฒนาขึ้นจากบริบททางสังคม แนวคิดของนักทฤษฎี บุคลิกภาพจึงเกี่ยวข้องกับ ความเชื่อ ความรู้สึก หรือความคาดหวัง ที่ลงลึกในลักษณะของบุคลิกภาพซึ่งทำให้เกิดการพัฒนา ด้านจิตสังคมของบุคคลในวัยเยาว์

2) มุมมองของนักสังคมวิทยาและนักเศรษฐศาสตร์ (The View of Sociologists and Economists) ที่มุ่งเน้นถึง ความไว้วางใจนั้นเป็นปรากฏการณ์หนึ่งที่เกิดขึ้นในองค์กร หรือสถาบัน (Institutional phenomenon) ฉะนั้น ความไว้วางใจจึงเป็นแนวคิดที่เป็นทั้งปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นระหว่างองค์กร และภายในองค์กร และเป็นความไว้วางใจของบุคคลภายในสถาบันหรือองค์กรนั้น ๆ

3) มุมมองของนักจิตวิทยาสังคม (The view of Social Psychologists) ที่มุ่งเน้นการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ซึ่งเกิดการสร้างหรือการทำลาย ความไว้วางใจ ในระหว่างบุคคลหรือกลุ่ม

บุคคล นั้นก็ หมายความว่า ความไว้วางใจในมุมมอง นักจิตวิทยาสังคมจึงเป็นความคาดหวัง และยังเป็นส่วนประกอบในบริบทที่จะช่วยเสริมสร้าง การพัฒนาหรือ ยับยั้งและคงไว้ซึ่งความไว้วางใจ

2.2.3 จำแนกองค์ประกอบของความไว้วางใจ

Luhman (1979) ได้เสนอว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ

1) ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal Trust) เป็นความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา

2) ความไว้วางใจในระบบ (System trust) เป็นความไว้วางใจในองค์กรโดยภาพรวม (Organizational Trust) ซึ่งเป็นระบบขององค์กรที่แสดงการยอมรับคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร รวมถึงความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะต้องอยู่ร่วมกับองค์กรแสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจก่อเกิดภายในกรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและระบบสังคมนั่นเอง

Lankton (2008) ได้กล่าวเอาไว้ว่า องค์ประกอบของความไว้วางใจว่ามีอยู่ 3 องค์ประกอบ คือ

1) ความปรารถนาดี (Benevolence) หมายถึงว่า ความเชื่อมั่นว่า การผู้ที่ได้รับ ความไว้วางใจจะปฏิบัติในสิ่งที่ดีต่อผู้ที่มอบความไว้วางใจให้ โดยไม่เห็นแก่ตัว

2) ความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึงว่า ผู้ที่มอบความไว้วางใจให้ สามารถที่จะรับรู้ได้ถึงว่าผู้ที่ได้รับความไว้วางใจ นั้นจะปฏิบัติตามในสิ่งที่ได้ให้สัญญาเอาไว้

3) ความสามารถ (Ability or Competence) หมายถึงว่า กลุ่มของทักษะ ความสามารถ และคุณลักษณะเฉพาะบุคคล เป็นอย่างดี

Borum (2010) ได้กล่าวเอาไว้ว่า องค์ประกอบของความไว้วางใจ ที่ได้ศึกษามา สามารถสรุปได้เป็น 3 องค์ประกอบ

1) ความสามารถ (Ability) หมายถึง การรับรู้ถึงความสามารถของบุคคลที่ได้รับ ความไว้วางใจ และรวมไปถึงความมั่นคง และความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าได้

2) ความปรารถนาดี (Benevolence) หมายถึง การรับรู้และแสดงพฤติกรรมถึงการดูแลเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจ และค่าความนิยม มีความรับผิดชอบ มีการปฏิบัติตามพันธกรณี และความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย

3) ความซื่อสัตย์ (Integrity) หมายถึง การประเมินของผู้มอบความไว้วางใจว่า ผู้ได้รับความไว้วางใจมีความเป็นกลาง เป็นธรรมและถูกต้อง มีการสื่อสารที่เที่ยงตรง นอกจากนี้ยังสนับสนุนการอุทิศตนที่จะทำตามความคาดหวังของผู้มอบความไว้วางใจ ด้วยความมุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมาย

พรทิพย์ เกตุรานนท์ (2552) ได้กล่าวสรุปองค์ประกอบของความไว้วางใจ ว่ามี 2 องค์ประกอบ

1) ความเป็นคนดี มีคุณลักษณะดีโดยเนื้อแท้ (Credibility หรือ Character) หมายถึง บุคคลต้องเป็นคนดี ที่แสดงออกถึงความยุติธรรม ความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ มีวุฒิภาวะ เป็นต้น

2) ความรู้ความสามารถ (Competence) หมายถึง บุคคลต้องมีความรู้ความสามารถ ในส่วนของงานที่ทำสูง มีความรู้ในสาขาวิชาใด วิชาหนึ่ง หรือหลาย หลาย ๆ สาขา เป็นอย่างดี เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวัน (2552) ได้สรุปองค์ประกอบของความไว้วางใจ ดังนี้

1) การยึดถือหลักคุณธรรม (Integrity) หมายถึง ผู้ที่ถูกไว้วางใจจะต้องมีความซื่อสัตย์ และเปิดเผย รักษาความลับสัญญาในสิ่งที่ผู้ถูกไว้วางใจมีต่อ ผู้ที่ไว้วางใจ รวมถึงเป็นผู้มีหลักคุณธรรม และจริยธรรมสูงสุด

2) ความเมตตากรุณา (Benevolence) หมายถึง ผู้ถูกไว้วางใจให้การสนับสนุนเกื้อกูล ผู้ไว้วางใจหลีกเลี่ยงความเห็นแก่ประโยชน์ส่วนตน และแสดงการเอาใจใส่ ช่วยเหลือ เห็นอกเห็นใจ ต่อผู้อื่น

3) สมรรถนะ (Competence) หมายถึง ผู้ที่ถูกไว้วางใจมีความสามารถในด้านความรู้ ทักษะในการปฏิบัติงานที่เชี่ยวชาญเหนือกว่าบุคคลอื่น รวมไปถึงมีความสามารถในการที่จะตัดสินใจ และแก้ปัญหาในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูง

4) ความสามารถพยากรณ์ (Predictability) หมายถึง ผู้ที่ถูกไว้วางใจปฏิบัติตนให้มีความ เสมอต้นเสมอปลาย สม่ำเสมอในพฤติกรรมที่มีการปฏิบัติตามคำพูดของตนเสมอ



ตารางที่ 2.3 แสดงแนวคิดทฤษฎีความไว้วางใจ

Luhman (1979) (2 ปัจจัย)	Lankton (2008) (3 ปัจจัย)	Borum (2010) (3 ปัจจัย)	พรทิพย์ เกตุรานนท์ (2552) (2 ปัจจัย)	เฉลิมชัย กิติศักดิ์นาวิน (2552) (4 ปัจจัย)
1. ความไว้วางใจ ระหว่างบุคคล (Interpersonal trust)	1. ความปรารถนาดี (Benevolence)	1. ความสามารถ (Ability)	1. ความเป็นคนดี (Credibility)	1. การยึดถือหลักคุณธรรม (Integrity)
2. ความไว้วางใจ ในระบบ (System trust)	2. ความซื่อสัตย์ (Integrity)	2. ความปรารถนาดี (Benevolence)	2. ความรู้ความสามารถ (Competence)	2. ความเมตตาคุณธรรม (Benevolence)
	3. ความสามารถ (Ability)	3. ความซื่อสัตย์ (Ability)		3. สมรรถนะ (Competence)
				4. ความสามารถพยากรณ์ (Predictability)

หลักจากการที่ได้ทบทวนวรรณกรรมที่เป็นแนวคิดความไว้วางใจ ทำให้ทราบถึงแนวคิดที่เกี่ยวข้องในเรื่องดังกล่าว ที่นักวิจัยหลาย ๆ ท่านได้เสนอแนวคิดไว้มากมาย แนวคิดแตกต่างกันไป ดังนั้นผู้วิจัยจึงนำองค์ประกอบของความไว้วางใจของ Luhman (1979) ซึ่งทฤษฎีของเขามองว่าความไว้วางใจเป็นตัวแทนของความมั่นใจของบุคคลหนึ่ง ที่มีต่อบุคคลอื่นในการกระทำที่มีจริยธรรมเป็นธรรมและสามารถพยากรณ์ได้ จึงนำมาใช้ในการศึกษาครั้งนี้ ซึ่งประกอบไปด้วย 2 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (วัดประเมินความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา) 2) ความไว้วางใจในระบบ (วัดประเมินความไว้วางใจในองค์กร) ซึ่งจะสามารถอธิบายลักษณะความแตกต่างของการรับรู้ความไว้วางใจของพนักงานได้อย่างครอบคลุม

2.3 งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

2.3.1 งานวิจัยในประเทศ

นิรุช เจริญลอย (2560) ศึกษาเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ใช้แบบมาตรวัดของ Likert scale คือ 1-5 ระดับ ได้แก่ (5) เห็นด้วยมากที่สุด (4) เห็นด้วยอย่างมาก (3) เห็นด้วยปานกลาง (2) เห็นด้วยน้อย และ (1) เห็นด้วยน้อยที่สุด มีข้อคำถาม 15 ข้อ เกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กร ข้อคำถามใช้แนวคิดของ Sheppard, Lewicki and Minton (1992) และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วยคำถามใน 3 ด้านดังนี้ (1) ความยุติธรรมด้าน

ผลตอบแทน (2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (3) ความยุติธรรมด้านระบบ มีการตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถามด้วยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่า ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.980 ถือว่าแบบสอบถามสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้

เพียงขวัญ ต๊ะยานะ (2558) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ใช้แบบมาตรวัดของ Likert scale คือ 1-5 ระดับการรับรู้ได้แก่ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด มีข้อคำถาม 7 ข้อ เกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กร ประกอบไปด้วยคำถามใน 2 ด้านดังนี้ (1) ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (2) ความยุติธรรมด้านการปฏิบัติสัมพันธ์มีการตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถามด้วยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.951 ถือว่าแบบสอบถามสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้

อรสา โพธิ์พฤกษ์ (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานวิทยาลัยเอนศึกษากลุ่มตัวอย่าง พนักงานวิทยาลัยเอกชน ใช้แบบมาตรวัด Likert scale คือ 1-5 ระดับ ได้แก่ ได้แก่ (5) เห็นด้วยมากที่สุด (4) เห็นด้วย (3) ค่อนข้างเห็นด้วย (2) ไม่เห็นด้วย และ (1) ไม่เห็นด้วยเลย โดยมีข้อคำถาม 2 ลักษณะดังนี้ (1) ข้อคำถามเชิงบวก 15 ข้อ (2) ข้อคำถามเชิงลบ 13 ข้อ 1. ความยุติธรรมเชิงกระบวนการประเมิน 12 ข้อ 2. ความยุติธรรมเชิงการปฏิบัติต่อบุคคล 9 ข้อ 3. ความยุติธรรมเชิงผลลัพธ์จากการประเมิน 7 ข้อ และการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดโดยรวมและแต่ละด้านดังนี้ (1) การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.74 (2) ความยุติธรรมเชิงกระบวนการประเมิน เท่ากับ 0.56 (3) ความยุติธรรมเชิงการปฏิบัติต่อบุคคล เท่ากับ 0.67 (4) ความยุติธรรมเชิงผลลัพธ์จากการประเมิน เท่ากับ 0.40

ธิดา เชื้อนแก้ว (2554) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่งศึกษากลุ่มตัวอย่าง พนักงานระดับปฏิบัติการของโรงงาน ใช้แบบมาตรวัด Likert scale คือ 1-5 ระดับ ได้แก่ ได้แก่ (5) เห็นด้วยอย่างยิ่ง (4) เห็นด้วย (3) ไม่น่าพอใจ (2) ไม่เห็นด้วย และ (1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีข้อคำถาม 36 ข้อ เป็นแบบสอบถามวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงาน ข้อคำถามใช้แนวคิดของ Niehoff and Mooman (1993)

โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมของ ภัทรนฤน พันธุ์ลีดา (2543) มาใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาครั้งนี้ โดยนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมกับกลุ่มตัวอย่างแบ่งออกเป็น 3 ด้าน

1. ด้านการจัดสรรผลตอบแทน จำนวน 9 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม เท่ากับ 0.785
2. ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน 15 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม เท่ากับ 0.869
3. ด้านปฏิบัติสัมพันธ์ระหว่างหัวหน้ากับลูกน้อง 12 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม เท่ากับ 0.884

ผลรวมจากข้อคำถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ได้ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม เท่ากับ 0.923

บุศรารัตน์ บัวงาม (2556) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การของพนักงานเทศบาลเมืองกระทุ่มล้ม จังหวัดนครปฐม ใช้แบบมาตรวัดของ Likert scale คือ 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง มีลักษณะแบบสอบถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating scale) จำนวนทั้งหมด 15 ข้อ เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ แบ่งออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ (1) ด้านผลตอบแทน จำนวน 5 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม เท่ากับ 0.798 (2) ด้านกระบวนการ จำนวน 5 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม เท่ากับ 0.920 (3) ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ จำนวน 5 ข้อ ได้ค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถาม เท่ากับ 0.917 มีการตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถามด้วยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่า ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า IOC เท่ากับ 0.96 และมีค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.972 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

กาญจนา สังข์ผาด (2559) ได้ศึกษาเรื่อง การพัฒนาแบบวัดความไว้วางใจระหว่างบุคคลในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดชลบุรีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบวัดความไว้วางใจระหว่างบุคคลในสังคมออนไลน์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ผู้วิจัยสังเคราะห์องค์ประกอบของความไว้วางใจตามกรอบแนวคิดของ Johnson and Johnson (1994), Mayer et al. (1995), McKnight (1996), Mishra (1996), Robbins (2000), Beaton (2007), Lankton (2008), Borum (2010), เฉลิมชัยกิตติศักดิ์นาวิน (2552) และพรทิพย์ เกตุรานนท์ (2552) สามารถจำแนกองค์ประกอบของความไว้วางใจระหว่างบุคคลในเครือข่ายสังคมออนไลน์เป็น 3 องค์ประกอบ ดังนี้ (1) การแสดงความสามารถในเครือข่ายสังคมออนไลน์ (2) ความซื่อสัตย์สุจริตในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ (3) ความปรารถนาดีในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความไว้วางใจสร้างเป็นแบบวัดมาตราประมาณค่า (Rating scale)

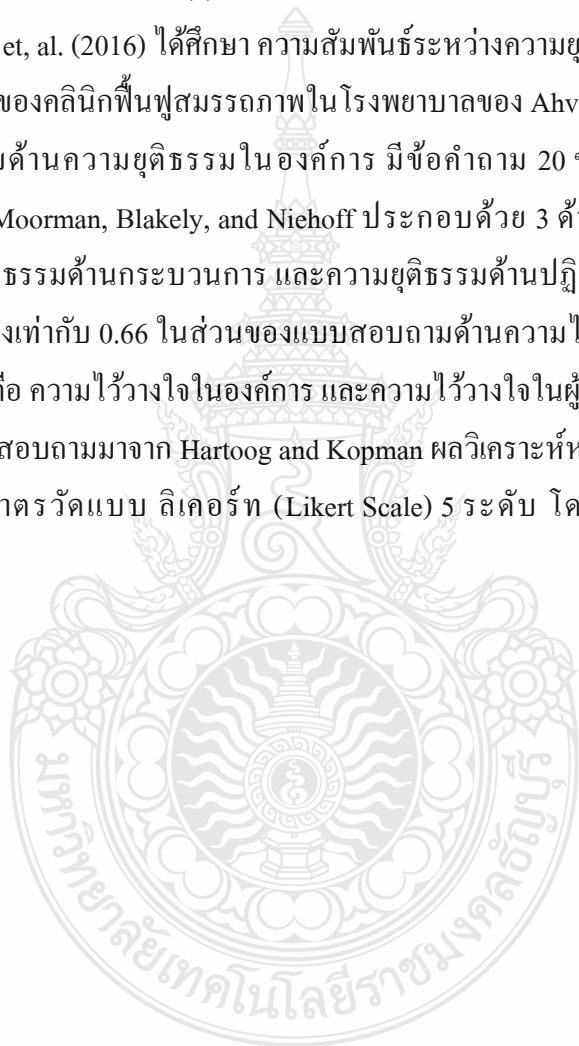
โดยการให้คะแนนใช้คะแนนตามความรู้สึก กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งตามหลัก Likert Scale แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด แต่ละองค์ประกอบมีข้อคำถาม จำนวน 21 ข้อ มีการตรวจสอบหาความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถามด้วยผู้เชี่ยวชาญด้านการวัดผล จำนวน 1 ท่าน และด้านจิตวิทยา จำนวน 4 ท่าน พบว่า ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่า IOC เท่ากับ 0.97 และมีค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.977 ซึ่งแสดงว่าแบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง ผลการวิจัยพบว่า 1) แบบวัดความไว้วางใจระหว่างบุคคลในเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นมีข้อคำถาม จำนวน 45 ข้อ จำแนกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ 1) การแสดงความสามารถในเครือข่ายสังคมออนไลน์ มี 15 ข้อ 2) ความซื่อสัตย์สุจริตในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มี 13 ข้อ และ 3) ความปรารถนาดีในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มี 17 ข้อ 2. คุณภาพของแบบวัดความไว้วางใจระหว่างบุคคลในเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น ประกอบด้วยความตรงเชิงเนื้อหา มีค่า CVI ตั้งแต่ 0.92 ถึง 1.00 ความตรงตามสภาพมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สันระหว่าง 0.236 ถึง 0.513 ความตรงเชิงโครงสร้าง พบว่า โมเดลความไว้วางใจระหว่างบุคคลในเครือข่ายสังคมออนไลน์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่าไค-สแควร์ (χ^2) เท่ากับ 1663.768 ($p = 0.000$, $df = 842$) ค่าไค-สแควร์สัมพัทธ์ (χ^2/df) เท่ากับ 1.976 ค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่าพารามิเตอร์ (RMSEA) เท่ากับ 0.040 ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) กับ 0.977 ค่าดัชนี Tucker Lewis Index (TLI) เท่ากับ 0.973 ค่าดัชนีมาตรฐานรากของกำลังสองเฉลี่ยของเศษ (SRMR) เท่ากับ 0.064 ค่าอำนาจจำแนกรายข้ออยู่ระหว่าง 0.70 ถึง 2.24 ค่าความเที่ยงทั้งฉบับเท่ากับ 0.914 และรายฉบับ มีค่า 0.819, 0.853 และ 0.865 ตามลำดับ 3. เกณฑ์ปกติของแบบวัดความไว้วางใจระหว่างบุคคลในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดชลบุรี เกณฑ์ปกติของฉบับที่ 1 คะแนนเปอร์เซ็นต์ไทล์ มีค่าตั้งแต่ 0.05 ถึง 99.91 คะแนนที่ปกติตั้งแต่ 17 ถึง 81 ฉบับที่ 2 คะแนนเปอร์เซ็นต์ไทล์ มีค่าตั้งแต่ 0.09 ถึง 99.82 คะแนนที่ปกติตั้งแต่ 19 ถึง 79 ฉบับที่ 3 คะแนนเปอร์เซ็นต์ไทล์ มีค่าตั้งแต่ 0.05 ถึง 99.68 คะแนนที่ปกติตั้งแต่ 17 ถึง 77

2.3.2 งานวิจัยต่างประเทศ

Tahseen, and Akhtar (2016) ได้ศึกษา ผลกระทบของความยุติธรรมในองค์การต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ในบทบาทความไว้วางใจ พบว่า มีการใช้แบบสอบถามด้านความยุติธรรมในองค์การ ประกอบด้วย 3 ด้าน คือ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ วัดทั้งหมด 23 ข้อคำถาม และได้พัฒนาแนวคิดแบบสอบถามจาก Niehoff and Moorman's (1993) ผลวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ

0.95 และการใช้แบบสอบถามด้านความไว้วางใจ ได้พัฒนาแนวคิดแบบสอบถามมาจาก Hoy and Tschannen-Moran's (2003) ประกอบไปด้วย 3 ด้าน ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในเพื่อนร่วมงาน และความไว้วางใจในลูกค้าโดยอ้างอิงถึง 6 แง่มุม ได้แก่ ความเสี่ยง ความเมตตา กรุณา ความน่าเชื่อถือ ความสามารถ ความซื่อสัตย์สุจริต และความเปิดกว้าง วัดทั้งหมด 27 ข้อ ผลวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.98 โดยมีมาตรวัดแบบ ลิเคอร์ท (Likert Scale) 6 ระดับ โดยเริ่มจาก (1) ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง (6) เห็นด้วยอย่างยิ่ง

Khiavi and et, al. (2016) ได้ศึกษา ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรกับความไว้วางใจจากพนักงานของคลินิกฟื้นฟูสมรรถภาพในโรงพยาบาลของ Ahvaz ประเทศอิหร่าน พบว่า มีการใช้แบบสอบถามด้านความยุติธรรมในองค์กร มีข้อคำถาม 20 ข้อ และได้พัฒนาแนวคิดแบบสอบถามจาก Moorman, Blakely, and Niehoff ประกอบด้วย 3 ด้าน คือความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ ผลวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.66 ในส่วนของแบบสอบถามด้านความไว้วางใจ มีข้อคำถาม 11 ข้อ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ ความไว้วางใจในองค์กร และความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แบบสอบถามได้พัฒนาแนวคิดแบบสอบถามมาจาก Hartoog and Kopman ผลวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.87 โดยมีมาตรวัดแบบ ลิเคอร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ โดยเริ่มจาก (1) สูงมาก ถึง (5) ต่ำมาก



บทที่ 3

วิธีดำเนินการระเบียบวิธีวิจัย

การวิจัยเรื่อง มาตรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อค้นหาและยืนยันมาตรการ การรับรู้รับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจ สำหรับพนักงาน ที่ทำงานใน โรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี โดยผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยตามขั้นตอน ดังต่อไปนี้

- 3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง
- 3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย
- 3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

3.1.1 ประชากร

ประชากรคือ บุคคลที่ทำงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี จากการสืบค้นข้อมูล ไม่สามารถระบุจำนวนประชากรกลุ่มนี้ได้อย่างแน่ชัด อย่างไรก็ตามเพื่อให้การ ครอบคลุมประชากรที่ต้องการศึกษา การสุ่มตัวอย่างเพื่อการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการคำนวณหาขนาด ของกลุ่มตัวอย่าง โดยใช้สูตรไม่สามารถระบุจำนวนประชากร ของ Cochran (1953)

$$n = \frac{P(1-P)Z^2}{d^2}$$

n คือ จำนวนกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการ

P คือ สัดส่วนของประชากรที่ผู้วิจัยต้องการเลือก (โดยทั่วไปนิยมใช้สัดส่วน 30% หรือ 0.30)

Z คือ ระดับความมั่นใจที่กำหนด (ระดับนัยสำคัญทางสถิติ) เช่น

Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.10 เท่ากับ 1.65 (ความเชื่อมั่น90%) ค่า Z = 1.65

Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.05 เท่ากับ 1.96 (ความเชื่อมั่น95%) ค่า Z = 1.96

Z ที่ระดับนัยสำคัญ 0.01 เท่ากับ 2.58 (ความเชื่อมั่น99%) ค่า Z = 2.58

d คือ สัดส่วนความคลาดเคลื่อนที่ยอมรับให้เกิดขึ้นได้ (ต้องสอดคล้องกับค่า Z ที่ระดับความเชื่อมั่นนั้น ๆ) เช่น

ระดับความเชื่อมั่น 90% สัดส่วนความ คลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.10

ระดับความเชื่อมั่น 95% สัดส่วนความ คลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.05

ระดับความเชื่อมั่น 99% สัดส่วนความ คลาดเคลื่อนเท่ากับ 0.01

$$n = \frac{0.30(1 - 0.30)1.96^2}{0.05^2}$$

ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง (n) = 325 คน

เมื่อได้ขนาดกลุ่มตัวอย่าง ผู้วิจัยได้กำหนดกลุ่มตัวอย่างแบบสัดส่วนตามอัตราประชากรของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดปทุมธานี

3.1.2 กลุ่มตัวอย่าง

การศึกษาเรื่อง มาตรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมในจังหวัดปทุมธานีสามารถแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้ ดังต่อไปนี้

3.1.2.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

กลุ่มที่ 1 กลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก จำนวน 12 คน เป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยได้ใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างแบบเจาะจง (Purposive Sampling) โดยได้แยกสัมภาษณ์โดยผู้ถูกสัมภาษณ์เป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี และทำงานมาอย่างน้อย 3 ปี

3.1.2.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

กลุ่มที่ 2 กลุ่มตัวอย่างสำหรับการการวิจัยเชิงปริมาณ จำนวน 325 คน วิธีการในการคัดเลือกตัวอย่าง ได้ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยการแบ่งกลุ่มตัวอย่างตามกลุ่มนิคมอุตสาหกรรมหลักในจังหวัดปทุมธานี มีจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่แสดงในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1 จำนวนการแบ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ลำดับที่	ชื่อบริษัท	นิคมอุตสาหกรรม	กลุ่มตัวอย่าง (คน)
1	บริษัท ทรากี้ พี ซี บี จำกัด(มหาชน)	สวนอุตสาหกรรมบางกะดี	37
2	บริษัท โซนี่ ดีไวซ์ เทคโนโลยี (ประเทศไทย) จำกัด	สวนอุตสาหกรรมบางกะดี	32
3	บริษัท นิเด็ค ซิบบูระ อิเล็กทรอนิกส์ (ประเทศไทย) จำกัด	สวนอุตสาหกรรมบางกะดี	32
4	บริษัท โคชิบา โฮกุโตะ อิเล็กทรอนิกส์ ดีไวส์ (ประเทศไทย) จำกัด	สวนอุตสาหกรรมบางกะดี	32
5	บริษัท เอสวีไอ จำกัด (มหาชน)	สวนอุตสาหกรรมบางกะดี	32
6	บริษัท ไซโก้ อินสตรูमेंท์ จำกัด (ประเทศไทย)	นิคมอุตสาหกรรมนวนคร	32
7	บริษัท เวสเทิร์น ดิจิตอล จำกัด (ประเทศไทย)	นิคมอุตสาหกรรมนวนคร	32
8	บริษัท เอ็นอีซี โทกิน อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (ประเทศไทย)	นิคมอุตสาหกรรมนวนคร	32
9	บริษัท มิซึกิ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (ประเทศไทย)	นิคมอุตสาหกรรมนวนคร	32
10	บริษัท ไคโกกุ อิเล็กทรอนิกส์ จำกัด (ประเทศไทย)	นิคมอุตสาหกรรมนวนคร	32

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่นำมาใช้ในการศึกษา เรื่อง มาตรการรับรู้ความยุติธรรม และความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดปทุมธานี แบ่งได้ดังนี้

3.2.1 การวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative Research)

1) **แบบสัมภาษณ์เชิงลึก** เป็นแบบสอบถามกึ่งโครงสร้าง (Semi - Structured Interview) โดยกำหนดให้ครอบคลุมองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความไว้วางใจของพนักงาน เป็นการถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การและความไว้วางใจของพนักงาน ที่ดีที่สุดควรมีลักษณะอย่างไร

2) **การตรวจสอบคุณภาพเชิงลึก** รูปแบบของการตรวจแบบสัมภาษณ์กำหนดได้ตามองค์ประกอบหลักและองค์ประกอบย่อยของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความไว้วางใจของพนักงาน โดยระบุรายละเอียดของรายการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความไว้วางใจของพนักงาน (Item) ของทุกองค์ประกอบโดยผู้เชี่ยวชาญทำการตรวจสอบ ว่ารายการใดควรอยู่ในองค์ประกอบใดบ้าง โดยรายการที่ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบจำนวน 3 ท่านขึ้นไป ตอบแบบสอบถามว่าควรอยู่ในองค์ประกอบเดียวกันแสดงว่ารายการนั้น จะต้องอยู่ในองค์ประกอบนั้น ๆ และเพื่อให้ครอบคลุมแนวคิดและทฤษฎีองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความไว้วางใจของพนักงาน และเพื่อป้องกันการคลาดเคลื่อนอันเนื่องมาจากการสร้างมาตรวัดใหม่

3.2.2 การวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative research)

1) แบบสอบถามเชิงปริมาณ เรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความไว้วางใจของพนักงาน ในจังหวัดปทุมธานี วัดแบบลิเคิร์ตสเกล (Likert Scale) โดยแบบสอบถามจะครอบคลุมปัจจัยสำคัญทั้ง 3 ส่วน ได้แก่ ส่วนปัจจัยส่วนบุคคล ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ และส่วนความไว้วางใจของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จังหวัดปทุมธานี

3.3 การสร้างเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามภูมิหลังของบุคคล เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นประกอบด้วยข้อมูลเกี่ยวกับ

- 1) เพศ แบ่งเป็นชาย และหญิง
- 2) อายุ ให้เลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้
- 3) ระดับการศึกษา ให้เลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้
- 4) ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ให้เลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้
- 5) สถานภาพการสมรส ให้เลือกตอบตามช่วงที่กำหนดไว้ให้

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และซึ่งมีขั้นตอนในการสร้าง ดังต่อไปนี้

- 1) ศึกษาจากเอกสารรายงานการวิจัย ตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์ และ ดุษฎีนิพนธ์ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา
- 2) นำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นแบบสอบถามกึ่งโครงสร้าง มาวิเคราะห์หาแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มาประมวลผลเพื่อสร้างแบบสอบถามให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย
- 3) กำหนดคำถามเชิงปฏิบัติการทุกตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาจากนั้นผู้วิจัยทำการระบุประเด็นสำคัญในแต่ละตัวแปรแล้วระบุพฤติกรรมในการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็น
- 4) พิจารณาลักษณะของประเภทคำถามที่เหมาะสมและมาตรฐานประเมินค่า (Rating Scale) ของแต่ละตัวแปร โดยผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ผลของการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกใช้มาตรฐานประเมินค่าของแต่ละตัวแปรมากขึ้น
- 5) ตรวจสอบข้อคำถามแต่ละข้อว่าสามารถตอบตามมาตรวัดได้หรือไม่

6) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และหาค่าความเชื่อมั่น

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความไว้วางใจของพนักงาน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์จังหวัดปทุมธานี ซึ่งมีขั้นตอนในการสร้างดังต่อไปนี้

1) ศึกษาจากเอกสารรายงานการวิจัย ตำรา วารสาร วิทยานิพนธ์ และ คุชฎินิพนธ์ ที่เกี่ยวข้องทั้งในประเทศและต่างประเทศที่เกี่ยวกับตัวแปรที่ต้องการศึกษา

2) นำผลที่ได้จากการสัมภาษณ์เชิงลึก เป็นแบบสอบถามถึงโครงสร้าง มาวิเคราะห์หาแนวคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจ มาประมวลผลเพื่อสร้างแบบสอบถามให้ตรงกับวัตถุประสงค์ของการวิจัย

3) กำหนดคำนิยามเชิงปฏิบัติการทุกตัวแปรที่ผู้วิจัยต้องการศึกษาจากนั้นผู้วิจัยทำการระบุประเด็นสำคัญในแต่ละตัวแปรแล้วระบุพฤติกรรมในการสร้างแบบสอบถามความคิดเห็น

4) พิจารณาลักษณะของประเภทคำถามที่เหมาะสมและมาตรประเมินค่า (Rating scale) ของแต่ละตัวแปร โดยผู้วิจัยทำการทบทวนวรรณกรรม แนวคิด ผลของการสัมภาษณ์เชิงลึก เพื่อให้เกิดความเข้าใจเกี่ยวกับการเลือกใช้มาตรประเมินค่าของแต่ละตัวแปรมากขึ้น

5) ตรวจสอบข้อคำถามแต่ละข้อว่าสามารถตอบตามมาตรวัดได้หรือไม่

6) ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือโดยทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา และหาค่าความเชื่อมั่น

การทดสอบคุณภาพของแบบสอบถาม

ผู้วิจัยจะทำการทดสอบคุณภาพของแบบสอบถามเพื่อให้เกิดความตรงทางด้านเนื้อหา (Content Validity) และความเชื่อมั่น (Reliability) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

1) การทดสอบหาความตรงเชิงเนื้อหา ผู้วิจัยนำแบบสอบถามไปทดสอบความตรงเชิงเนื้อหาโดยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน โดยให้ผู้เชี่ยวชาญประเมินด้วยคะแนน 3 ระดับอันประกอบด้วย

1 = สอดคล้อง

0 = ไม่แน่ใจ

-1 = ไม่สอดคล้อง

นอกจากนั้นยังขอให้ผู้เชี่ยวชาญปรับปรุงแก้ไขข้อคำถามที่ไม่ชัดเจนเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทที่ผู้วิจัยต้องการศึกษา หลังจากนั้นผู้วิจัยนำมาปรับปรุงแก้ไขตามที่ผู้เชี่ยวชาญเสนอแนะ จากนั้น

นำคะแนน ที่ได้จากการประเมินของผู้เชี่ยวชาญมาทำการหาค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถาม กับ คำนิยามเชิงปฏิบัติการ โดยใช้สูตรดังนี้ (สุวิมล ติรกานันท์, 2549)

$$IOC = \frac{\sum R}{n}$$

IOC = ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการ

$\sum R$ = ผลบวกของคะแนนจากผู้เชี่ยวชาญ

n = จำนวนผู้เชี่ยวชาญทั้งหมด

การคัดเลือกข้อคำถามที่ผู้เชี่ยวชาญประเมิน ตรวจสอบเกี่ยวกับการใช้ภาษาและความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายข้อและตรวจสอบ ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา โดยใช้ดัชนีความสอดคล้อง (Index of item objective congruence-IOC) อยู่ระหว่าง 0.67-1.00 จึงจะนำไปทำการทดลองใช้

ผลสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายข้อของ แบบสอบถามทั้งหมด พบว่า ค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในระหว่างค่าที่กำหนดไว้ ผู้วิจัยจึงนำ แบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่น ในขั้นต่อไป

2) การทดสอบความเชื่อมั่น คณะผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการ ทดสอบ จากผู้เชี่ยวชาญและทำการปรับปรุงแก้ไขเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานในโรงงาน อุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ จังหวัดปทุมธานี จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้จากการทดลองใช้มา วิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถาม เพื่อหาคุณภาพเครื่องมือ โดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์ หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของ Cronbach (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของ แบบสอบถามแต่ละส่วน

การวิเคราะห์ข้อมูลการวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research)

การวิเคราะห์ข้อมูลสำหรับการวิจัยครั้งนี้ดำเนินการ โดยยึดหลักของ Creswell (2007) ที่ได้ เสนอแนะแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพเพื่อสร้างทฤษฎีขึ้น ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังนี้

1) การจัดประเภทของข้อมูล (Categories of Information) โดยใช้วิธีเปิดรหัส (Open Coding) ซึ่งเป็นกระบวนการวิเคราะห์ในขั้นตอนแรกของการรวบรวมข้อมูล แล้วนำข้อมูลที่ได้ไป ถอดแถบเสียงจากนั้นนำมาวิเคราะห์และพิจารณาเป็นคำ กลุ่มคำ เพื่อสร้างหมวดหมู่จากข้อมูลดิบ

2) การเชื่อมโยงประเภทข้อมูล (Categories) หรือเรียกว่า การลดรหัสรอบแก่น (Axial Coding) เป็นกระบวนการที่เชื่อมโยงประเภทข้อมูลว่าข้อมูลใดปรากฏการณ์หลัก อธิบายเงื่อนไขของ

การเกิดปรากฏการณ์ ผู้ให้ข้อมูลใช้กลยุทธ์ใด หรือเงื่อนไขใดที่ตอบสนองของปรากฏการณ์และอธิบายผลที่เกิดขึ้นของปรากฏการณ์

3) การลงรหัสแบบคัดเลือก (Selective Coding) เป็นการเรียบเรียงประเภทข้อมูลให้เป็นเรื่องราวของปรากฏการณ์ทั้งหมด โดยดึงหมวดหมู่ประเภทข้อมูลเข้ามามีความเชื่อมโยงกับปรากฏการณ์หลัก

4) การเสนอประพจน์ทางทฤษฎี (Theoretical Proposition) เป็นการเสนอทฤษฎีที่อธิบาย ปรากฏการณ์และเงื่อนไขซึ่งเป็นผลที่ได้จากการวิจัย

การตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ทำการตรวจสอบความเที่ยง โดยนำผลที่ได้จากการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงสำรวจ เข้าสู่กระบวนการทางสถิติเพื่อทำการทดสอบความเที่ยง (Reliability) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค ควรมีค่ามากกว่า 0.7 (Saez et al., 2006; Ahmad et al, 2009; Ganguli and Roy, 2010)

การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis)

การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) ด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirm Factor Analysis) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป ซึ่งดำเนินการหลังจากการสำรวจวิเคราะห์องค์ประกอบในขั้นต้นก่อนหน้า จากนั้นนำไปเก็บข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่างแล้วนำมาวิเคราะห์ เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างก่อนนำไปทดสอบความสอดคล้องของแบบจำลองโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์

บทที่ 4

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยเรื่อง “การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี” โดยใช้วิธีวิจัยแบบผสมผสาน ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิจัยเชิงคุณภาพ ผ่านการคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลคนสำคัญจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี จำนวนทั้งสิ้น 8 ท่าน มาทำการสัมภาษณ์เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความไว้วางใจของพนักงาน เพื่อค้นหาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี จากนั้นผู้วิจัยดำเนินการในรูปแบบการวิจัยเชิงปริมาณ ด้วยการเก็บข้อมูลผ่านแบบสอบถามจากพนักงานที่ปฏิบัติงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 2 เขตนิคมอุตสาหกรรมใหญ่ แบบสอบถามที่ตอบกลับคืนมาจำนวน 325 ฉบับ เพื่อนำมายืนยันการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี

การนำเสนอผลการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจะนำเสนอเป็น 2 ตอน ตอนที่ 1 ศึกษาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ ประกอบด้วย 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคล 1.2 ความคิดเห็นของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และ 1.3 ความคิดเห็นของความไว้วางใจของพนักงาน ตอนที่ 2 ศึกษาผลการวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณประกอบด้วย 2.1 ข้อมูลภูมิหลังของบุคคล 2.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และ 2.3 ความไว้วางใจของพนักงาน

4.1 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพ

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาได้แก่ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ให้ข้อมูลสำคัญ เป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ รวมจำนวนทั้งสิ้น 8 ท่าน ผู้วิจัยใช้เกณฑ์ความสะดวก เต็มใจที่จะให้ข้อมูลเป็นเกณฑ์สำคัญในการได้มาซึ่งข้อมูลในครั้งนี้เป็นสำคัญ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์เนื้อหาสรุปความตามประเด็นสำคัญในการสัมภาษณ์ เพื่อตอบวัตถุประสงค์ 1.2.1 ค้นหาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความไว้วางใจของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี

การวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ครั้งนี้ผู้วิจัยนำเสนอข้อมูลออกเป็น 3 ตอน ได้แก่ 1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ 1.2 ความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี 1.3 ความคิดเห็นความ
ไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี

1.1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญที่ร่วมในการสัมภาษณ์ เพื่อแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความ
ยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัด
ปทุมธานี จำนวน 8 ท่าน ซึ่งมีข้อมูลส่วนบุคคลของพนักงานสรุปได้ดังนี้

ตารางที่ 4.1 ข้อมูลส่วนตัวของผู้ให้ข้อมูลสำคัญ

ชื่อผู้ให้ ข้อมูล	เพศ	อายุ	สถานภาพ	ระดับ การศึกษา	ประสบการณ์ ทำงาน	ตำแหน่งงาน
A1	หญิง	28	โสด	ปริญญาตรี	4 ปี	Senior Engineer
A2	หญิง	26	โสด	ปริญญาตรี	3 ปี	Engineer
A3	หญิง	22	โสด	ปริญญาตรี	3 ปี	NPI Engineer
A4	ชาย	25	โสด	ปริญญาตรี	4 ปี	Engineer
A5	ชาย	26	โสด	ปริญญาตรี	4 ปี	Process Engineer
A6	หญิง	23	สมรส	ปริญญาตรี	3 ปี	Engineer
A7	ชาย	28	โสด	ปริญญาตรี	3 ปี	Engineer MPI
A8	ชาย	42	สมรส	ปริญญาโท	17 ปี	Manager

1.2 ความคิดเห็นการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี

1.2.1 ด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์พบว่า พนักงานต้องการให้มีการชี้แจงในการจ่ายค่าตอบแทน การ
จ่ายสวัสดิการ การปรับตำแหน่ง ให้ชัดเจนเป็นระบบ จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่าผู้ให้
ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า ความยุติธรรมในองค์กร เป็นเรื่องของการจ่ายค่าตอบแทน การปฏิบัติสัมพันธ์กัน
ระหว่างผู้บังคับบัญชากับลูกน้อง และกระบวนการในการจ่ายค่าตอบแทน เป็นเรื่องสำคัญเป็นอย่างยิ่ง
ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 (13 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “มีหลักเกณฑ์ในการตัดสินค่าตอบแทนที่
ชัดเจนและให้พนักงานได้รับทราบโดยทั่วถึงกันในการปรับค่าตอบแทนในแต่ละครั้ง” สอดคล้องกับ

ในขณะที่เดียวกัน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A2 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ชี้แจงสิทธิประโยชน์เช่นผลกำไรในแต่ละปี ควรชี้แจงให้พนักงานได้รับทราบว่าไปในทิศทางเดียวกันกับค่าตอบแทนที่ได้รับหรือไม่ กระบวนการลงเวลาเพื่อปฏิบัติงานเพื่อนำมาคิดค่าตอบแทนควรมีความยุติธรรม” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A3 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “กระบวนการบริหารงานในเรื่องผลประโยชน์ของบริษัทควรให้พนักงานทราบ” ในขณะที่เดียวกัน ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A4 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ด้านผลตอบแทนควรมีความยุติธรรมว่ามีการจ่ายให้อย่างไร” สอดคล้องกับ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A5 (30 ตุลาคม 2561) “ความยุติธรรมในเรื่องการจ่ายค่าตอบแทน ให้กับพนักงาน” และ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A6 (2 พฤศจิกายน 2561) ระบุว่า “ในเรื่องการจ่ายค่าตอบแทน เงินเดือน ควรมีความชัดเจน เพื่อความเข้าใจตรงกัน” รวมถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A7 (2 พฤศจิกายน 2561) ระบุว่า “ให้ข้อมูลพนักงานในเรื่องค่าตอบแทน เงินเดือน สวัสดิการ โบนัส ที่เป็นจริง” และยังมีความคิดเห็นที่หน้าสนใจคือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A8 (3 พฤศจิกายน 2561) ระบุว่า “ให้แสดงแนวนโยบายของบริษัท ในเรื่องการปรับค่าตอบแทน การปรับตำแหน่ง และสวัสดิการเพื่อที่พนักงานทุกคนจะได้รับรู้และเข้าใจ สามารถเข้าถึงและมีการติดตามผลลัพธ์ว่าเป็นอย่างไร”

1.2.2 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์พบว่า ผลตอบแทนที่ได้มีความยุติธรรม จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า ผลตอบแทนที่ได้รับมีความยุติธรรม เพราะมองว่าการจัดทำโครงสร้างค่าตอบแทนต้องมีการสำรวจบริษัทในนิคมอุตสาหกรรมเดียวกันประกอบกับการพิจารณาค่าครองชีพในแต่ละพื้นที่ เพื่อจัดทำโครงสร้างมาตรฐาน ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 (13 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “มีความยุติธรรม ขึ้นกับประสบการณ์ในการทำงาน” สอดคล้องกับ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A2 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ยุติธรรม เนื่องจากงานที่ปฏิบัติได้รับค่าตอบแทนก็ดูเหมาะสมกับงานที่ได้รับมอบหมาย” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A4 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม ในการปฏิบัติงานนอกเวลากึ่งเวลาชัดเจน” และ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A7 (2 พฤศจิกายน 2561) ระบุว่า “มีความยุติธรรมต่อการปฏิบัติงาน” และ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A3 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “มีความยุติธรรมในการจ่ายค่าตอบแทน” รวมถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A6 (2 พฤศจิกายน 2561) ระบุว่า “ยุติธรรม มีความเหมาะสมกับการทำงาน” และ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A5 (30 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ยุติธรรม ตามที่บริษัทมีระเบียบกำหนดไว้” ยังมีความคิดเห็นที่หน้าสนใจคือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A8 (3 พฤศจิกายน 2561) ระบุว่า “มีความยุติธรรม เพราะ จ่ายค่าตอบแทนเป็นไป

ตามโครงสร้างของบริษัท บริษัทอาจจะต้องทำการสำรวจการจ่ายค่าตอบแทนในพื้นที่หรือในนิคมอุตสาหกรรมเดียวกันมาแล้วก่อนที่จะมาทำมาตรฐานการจ่ายค่าตอบแทน”

1.2.3 ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทน

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์พบว่า กระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทนหรือรางวัลมีความยุติธรรม จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า องค์กรมีกระบวนการในการพิจารณาที่ชัดเจน และกำหนดเป็นมาตรฐาน และมีการสื่อสารกันระหว่างพนักงานและองค์กร ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 (13 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “มีความยุติธรรมโดยประเมินจากคะแนนความประพฤติและการทำงานที่ได้รับมอบหมาย” สอดคล้องกับ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A4 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “มีความยุติธรรม โดยพิจารณาจากการผลการปฏิบัติงานที่ได้ปฏิบัติจริง”เช่นเดียวกันกับ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A7 (2 พฤศจิกายน 2561) ระบุว่า “มีความยุติธรรมในกระบวนการในประเมินเพราะมีการดูจากคุณสมบัติหลายประการในการพิจารณาผลตอบแทนหรือโบนัส” และ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A6 (2 พฤศจิกายน 2561) ได้ระบุว่า “มีความเหมาะสมและยุติธรรม ในการจ่ายผลตอบแทน มีความชัดเจน” และยังมีความคิดเห็นที่หน้าสนใจดังเช่น ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A2 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “มีความยุติธรรมเนื่องจากการพิจารณาค่าตอบแทนจาก KPIs ตามโครงสร้างที่ตั้งไว้” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A3 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “กระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทนและเงินรางวัลจากการปฏิบัติงานมีความยุติธรรม” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A5 (30 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “มีความยุติธรรมโดยไม่ได้เห็นกับพรรคพวก พิจารณาตามการปฏิบัติงาน” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A8 (3 พฤศจิกายน 2561) ระบุว่า “ยุติธรรมเพราะองค์กรมีกระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทนที่มีความชัดเจนมีมาตรฐาน”

1.2.4 ความยุติธรรมด้านการปฏิบัติสัมพันธ์

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้บังคับบัญชามีการให้เกียรติและแสดงออกด้วยความสุภาพต่อพนักงานทุกครั้ง จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่เห็นว่า ผู้บังคับบัญชา ดำเนินการให้เกียรติงานที่มอบหมายให้แก่พนักงาน เปิดโอกาสในการดำเนินการอย่างเต็มที่ และหากเกิดปัญหาขึ้นสามารถขอคำปรึกษาได้ทุกปัญหาและพร้อมแก้ไขไปด้วยกัน ส่วนการแสดงออกของผู้บังคับบัญชาก็แสดงออกกับลูกน้องด้วยความสุภาพ ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 (13 ตุลาคม 2561) ได้ระบุว่า “ให้เกียรติ รับฟังความคิดเห็น มีการช่วยเหลือแก้ปัญหาให้กับผู้ใต้บังคับบัญชา ไม่มีการต่อว่าเมื่อมีการปฏิบัติงานที่ผิดพลาด” เช่นเดียวกัน

กับ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A2 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ผู้บังคับบัญชา มีการแสดงออกด้วยความสุภาพ ให้อิสระทั้งด้านความคิดและการปฏิบัติงาน” สอดคล้องกันกับผู้ให้ความคิดเห็นหลาย ๆ ท่าน คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A3 (22 ตุลาคม 2561) “ผู้บังคับบัญชาแสดงออกด้วยความสุภาพ ต่อลูกน้องถึงแม้จะเกิดความผิดพลาดในการทำงานก็แสดงออกด้วยความสุภาพทุกครั้ง” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A4 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติ และแสดงออกด้วยความสุภาพต่อ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A5 (30 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ผู้บังคับบัญชาให้เกียรติและแสดงพฤติกรรมสุภาพกับลูกน้องเสมอ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A6 (2 พฤศจิกายน 2561) ระบุว่า “ผู้บังคับบัญชา แสดงออกด้วยกิริยาที่สุภาพ ให้เกียรติ และยอมรับความคิดเห็นของลูกน้องเพื่อนำไปพิจารณาต่อไป” รวมถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A7 (2 พฤศจิกายน 2561) ระบุว่า “ผู้บังคับบัญชามีความสุภาพและให้เกียรติเสมอ” และ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A8 (3 พฤศจิกายน 2561) ระบุว่า “ให้เกียรติและใช้วาจาสุภาพต่อผู้ใต้บังคับบัญชาให้คำปรึกษาได้ทุกปัญหา”

1.3 ความคิดเห็นความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี

1.3.1 ด้านความไว้วางใจของพนักงาน

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์พบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ ได้ให้ข้อมูลที่มีประเด็นที่น่าสนใจเกี่ยวกับความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา โดยข้อมูลที่ได้จากผู้ให้ข้อมูลสำคัญจะให้ข้อมูลที่คล้ายกัน มีประเด็นหลักอยู่ คือ ผู้บังคับบัญชามีการรับฟังและช่วยเหลือพนักงานเสมอ เมื่อมีงานที่ตัวพนักงานยังไม่สามารถตัดสินใจได้ ก็จะขอคำปรึกษาทุกครั้งก็จะได้รับความช่วยเหลืออย่างเป็นรูปธรรมจนงานนั้นสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี มีการรับฟังความคิดเห็นทุกครั้งที่จะมีการตัดสินใจมีการสอบถามเหตุผลพนักงานทุกครั้ง ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 (13 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “มีการรับฟังความคิดเห็นและช่วยเหลือทุกครั้งโดยการที่มีการเสนอแนะไปก็จะยินดีรับฟังและชี้แนะตลอด” ซึ่งสอดคล้องกับผู้ให้ข้อมูลท่านอื่น ๆ คือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A2 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “มีความช่วยเหลือเสมอ ทำงานเป็นทีมให้คำปรึกษาและช่วยแก้ปัญหาเมื่อมีเหตุการณ์เกิดขึ้น” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A3 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ให้ความช่วยเหลือตลอด ทั้งการให้คำปรึกษาและช่วยเหลือแก้ไขปัญหา เมื่อเกิดปัญหาขึ้น” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A4 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ผู้บังคับบัญชารับฟัง และให้ความช่วยเหลือมีการพูดคุยด้วยเหตุและผล” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A5 (30 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ผู้บังคับบัญชารับฟัง และช่วยเหลือเป็นอย่างดี” และ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A6 (2 พฤศจิกายน 2561) ระบุว่า “ผู้บังคับบัญชารับฟังและคอยให้ความช่วยเหลือเสมอ เมื่อต้องการความช่วยเหลือ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A7 (2 พฤศจิกายน 2561) ระบุว่า

“ผู้บังคับบัญชาให้ความช่วยเหลือในการปฏิบัติงานเสมอ รับฟังข้อเสนอ และปัญหา พร้อมทั้งช่วยหาทางออกให้กับปัญหาที่เกิดขึ้นทุกครั้ง” รวมถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A8 (3 พฤศจิกายน 2561) ระบุว่า “รับฟังและช่วยเหลือเสมอ เช่น การขอคำปรึกษาเรื่องงานก็จะรับฟัง และช่วยเหลือจนสำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดีทุกครั้ง”

1.3.2 ความไว้วางใจในระบบขององค์กร

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญสามารถสรุปประเด็นหลักได้ว่า องค์กรควรมีระบบการปฏิบัติงานที่เหมาะสม จากการสัมภาษณ์ผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่าผู้ให้ข้อมูลส่วนใหญ่ได้ให้ความคิดเห็นว่า บริษัทควรมีระบบการปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกันทั้งบริษัท พนักงานและบริษัทสามารถแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเพื่อพัฒนาบริษัทได้ โดยทุกคนจะมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลักหรือเป้าหมายในการทำงานที่ชัดเจน ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 (13 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ในตัวระบบการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม” สอดคล้องกับ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A3 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ระบบการปฏิบัติงานเหมาะสมมีขั้นตอนการปฏิบัติงานที่เป็นรูปธรรม” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A4 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ระบบปฏิบัติงานมีความเหมาะสม ในการทำงานของแต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบ” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A5 (30 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “ระบบการปฏิบัติงานมีขั้นตอนที่เหมาะสมถึงจะมีหลายกระบวนการก็ตาม” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A7 (2 พฤศจิกายน 2561) ระบุว่า “ระบบการปฏิบัติงานมีความเหมาะสม กับงานที่ปฏิบัติ” และยังมีความคิดเห็นที่น่าสนใจจาก ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A2 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “บริษัทมีการปรับปรุงกระบวนการเพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ดีขึ้น และให้มีความเหมาะสมกับการทำงานในแต่ละแผนกที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ ในงานที่ปฏิบัติอยู่อย่างมีคุณภาพและเป็นไปตามมาตรฐานที่บริษัทกำหนด” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A6 (2 พฤศจิกายน 2561) ระบุว่า “ระบบการปฏิบัติงานบางอย่างยังอยู่ในช่วงปรับปรุงระบบการปฏิบัติงาน ให้เหมาะสมกับงาน ที่มีอยู่มีความเหมาะสมแต่ก็ปรับปรุงและพัฒนาให้ดีขึ้น เพื่อที่จะได้ทำงานลดข้อผิดพลาดที่อาจจะเกิดขึ้น และเพื่อช่วยในการติดตามงานได้ดียิ่งขึ้น” และ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A8 (3 พฤศจิกายน 2561) ระบุว่า “เหมาะสม เพราะระบบการปฏิบัติงานมีมาตรฐานเดียวกันทั้งบริษัททุกคนจะมีตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานหลักของตัวเองชัดเจน เพื่อที่จะได้ทำงานตามเป้าหมายของบริษัท มีจุดมุ่งหมายที่ชัดเจนในการทำงานของตนเองและส่วนรวม ให้บรรลุตามเป้าหมายที่บริษัทตั้งไว้”

1.3.3 ความเชื่อมั่นในระบบขององค์กร

ผลสรุปจากการสัมภาษณ์ของผู้ให้ข้อมูลสำคัญพบว่า ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ให้ข้อมูลที่คล้ายกัน โดยมีประเด็นที่น่าสนใจคือ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญส่วนใหญ่ มีความเชื่อมั่นในระบบการปฏิบัติงานขององค์กร พนักงานมีความเชื่อมั่นในระบบการปฏิบัติงานขององค์กร เพราะทุกกระบวนการในการปฏิบัติงานสามารถตรวจสอบได้และมีมาตรฐานชัดเจน องค์กรมีการเปิดเผยผลประกอบการที่แท้จริงแก่พนักงานเพื่อนำไปสู่การปรับปรุงและพัฒนา ดังตัวอย่างคำสัมภาษณ์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A1 (13 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “เชื่อมั่นในระบบการปฏิบัติงานในองค์กรได้ มีการวางแผนที่ดีโดยเมื่อเราเข้าใจระบบก็จะทำให้ทำงานได้อย่างถูกต้อง” และ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A2 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “เชื่อมั่นในระบบการปฏิบัติงานในองค์กร เพราะมีการนำระบบจากบริษัทแม่นำมาใช้ภายในบริษัท” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A3 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “มีความเชื่อมั่นในระบบการปฏิบัติงาน มีกระบวนการปฏิบัติงานของแต่ละฝ่ายที่ชัดเจน” รวมถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A4 (22 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “มีความเชื่อมั่นในระบบเพราะเป็นองค์กรขนาดใหญ่มีมาตรฐานในระบบปฏิบัติงานภายในองค์กร” อีกทั้ง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A5 (30 ตุลาคม 2561) ระบุว่า “เชื่อมั่นในระบบปฏิบัติงานขององค์กร มีการวางแผนทุกขั้นตอนในการทำงาน” ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A6 (2 พฤศจิกายน 2561) ได้ระบุว่า “มีความเชื่อมั่นในระบบการปฏิบัติงาน เพราะบริษัทมีการสำรวจและปรับปรุงระบบการปฏิบัติงานอยู่ตลอดเวลาเพื่อให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพสูงสุด” และ ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A7 (2 พฤศจิกายน 2561) ระบุว่า “มีความเชื่อมั่นในระบบการปฏิบัติงานขององค์กร” รวมถึง ผู้ให้ข้อมูลสำคัญ A8 (3 พฤศจิกายน 2561) ได้ระบุว่า “เชื่อมั่นได้ เพราะทุกกระบวนการสามารถตรวจสอบได้ มีการเปิดเผยข้อมูลให้ทราบโดยทั่วทั้งบริษัทให้รับทราบได้”

การสังเคราะห์บทสัมภาษณ์กับทฤษฎี

ตามแนวคิดทฤษฎีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจ จากการทบทวนวรรณกรรมมีนักวิชาการหลายๆ ท่านได้เสนอแนวคิดไว้หลายๆ แนวคิดแตกต่างกันไป ซึ่งหลายๆ ท่านได้ให้แนวความคิดไปในทิศทางเดียวกันเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยในที่นี้ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Folger and Cropanzano (1998) เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วย 3 องค์ประกอบ และแนวคิดของ Luhman (1979) แนวคิดทฤษฎีความไว้วางใจ ประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ทฤษฎีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน
2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ
3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์

ทฤษฎีความไว้วางใจ

1. ความไว้วางใจระหว่างบุคคล
2. ความไว้วางใจในระบบ

ข้อมูลการสัมภาษณ์การรับรู้ความยุติธรรม

1. การได้รับค่าตอบแทน
2. กระบวนการในการจ่ายค่าตอบแทน
3. การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับลูกน้อง

ข้อมูลการสัมภาษณ์ความไว้วางใจของพนักงาน

1. ความไว้วางใจของผู้บังคับบัญชา
2. ความไว้วางใจในองค์การ

ผู้วิจัยได้ทำการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎีผนวกกับข้อมูลการสัมภาษณ์พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความไว้วางใจของพนักงาน ทำให้เรารับรู้ว่ามีองค์การมีความยุติธรรมกับพนักงานทุกคนตลอดจนพนักงานก็ให้ความไว้วางใจกับองค์การที่เขาปฏิบัติงานอยู่ ซึ่งรับรู้ได้จากข้อมูลดังนี้

ความยุติธรรมในองค์การ

1. การได้รับค่าตอบแทน เห็นได้จากการจ่ายค่าตอบแทนให้กับพนักงานตามผลงานที่ได้ปฏิบัติมีความขยันขันแข็งตลอดปีการทำงานก็จะได้รับการพิจารณาขึ้นเงินเดือนและได้โบนัส การได้รับสวัสดิการ
2. การได้รับค่าตอบแทนนั้น มีกระบวนการในการจ่ายค่าตอบแทนโดยเห็นได้จากผลกำไรของบริษัท ถ้าบริษัทมีผลกำไรมาก ค่าตอบแทนก็จะคิดให้พนักงานตามอัตราส่วนที่บริษัทได้กำหนดไว้

3. การปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับลูกน้อง รับรู้ได้จากการปฏิบัติงานร่วมกัน มีการเสนอแนวคิดหรือข้อเสนอแนะในการปฏิบัติงาน อาจเป็นการบอกวิธีการแก้ไขปัญหาของงานหรือขอความคิดเห็นในการปฏิบัติงาน การใช้วาจาที่สุภาพในการเจรจาระหว่างผู้บังคับบัญชากับลูกน้อง

ความไว้วางใจ

1. ในความไว้วางใจระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความไว้วางใจนั้นเกิดจากการที่ได้ปฏิบัติงานร่วมกันทำให้เกิดการปฏิสัมพันธ์มีผลทำให้เกิดความไว้วางใจต่อกันผู้ใต้บังคับบัญชาเกิดความเชื่อมั่นในตัวผู้บังคับบัญชาถึงประสิทธิภาพในการทำงานว่าถ้าเกิดปัญหาหรือข้อขัดข้องผู้บังคับบัญชาสามารถที่จะให้คำปรึกษาหรือชี้แนะแนวทางการแก้ปัญหาที่มีปัญหาได้ อีกทั้งผู้บังคับบัญชายังเป็นผู้ที่มีเหตุผลยอมรับฟังความคิดเห็นจากผู้ใต้บังคับบัญชาในกรณีที่มีการให้เสนอแนวทางการปฏิบัติงานร่วมกันเช่นกรณีที่มีการผลิตชิ้นงานใหม่ๆ เกิดขึ้นทำให้ต้องมีการประชุมหารือแนวทางปฏิบัติงานนั้น ๆ เพื่อให้การทำงานมีประสิทธิภาพ และเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาเสนอแนวทางการปฏิบัติงานไปผู้บังคับบัญชารับฟังและเมื่อเห็นว่าดีก็สั่งให้ปฏิบัติงานตามที่เสนอได้

2. ความไว้วางใจในระบบงานพนักงานของบริษัทมีความไว้วางใจกับระบบงานของบริษัทที่ตนเองทำงานอยู่เห็นได้จากการที่บริษัทมีการปรับปรุงระบบการดำเนินงานอย่างสม่ำเสมอเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และจัดการระบบการดำเนินงานเป็นขั้นตอน มีการแบ่งเป็นฝ่ายต่าง ๆ เพื่อให้การทำงานไม่ซ้ำซ้อนและมีความรวดเร็วในการทำงานมากขึ้น

เมื่อได้ทำการศึกษาทบทวนแนวคิดทฤษฎี ผนวกกับการเก็บข้อมูลที่ได้จากสัมภาษณ์ จากกลุ่มตัวอย่างนั้น ผู้วิจัยจึงขอสรุปเป็นคำนิยามเชิงทฤษฎีและคำนิยามเชิงปฏิบัติการ ดังตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2 ค่านิยมเชิงทฤษฎีและค่านิยมเชิงปฏิบัติการ

ชื่อตัวแปร	ค่านิยมเชิงทฤษฎี	ค่านิยมเชิงปฏิบัติการ
<p>รับรู้ความยุติธรรมในองค์กร</p> <p>การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน</p>	<p>การรับรู้ความยุติธรรมต่อผลลัพธ์หรือการจัดสรรที่ได้รับของแต่ละบุคคล</p>	<p>การจ่ายค่าตอบแทนในลักษณะของเงินเดือน โบนัส การให้สวัสดิการ การให้ค่าตอบแทนตามความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในการทำงาน</p>
<p>การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ</p>	<p>บุคคลมีการรับรู้ที่กลไกหรือ ขั้นตอนต่าง ๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม</p>	<p>มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีมาตรฐาน โดยการให้เป็นคะแนน เพื่อประกอบการพิจารณาในการปรับเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่ง</p>
<p>การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์</p>	<p>การที่บุคคลรับรู้ได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นด้วยความยุติธรรม</p>	<p>มีการแสดงออกด้วยความสุภาพ ให้เกียรติ และมีการปฏิบัติด้วยความเมตตา กับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน</p>
<p>ความไว้วางใจ</p> <p>ความไว้วางใจระหว่างบุคคล</p>	<p>เป็นความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา</p>	<p>มีการแสดงออกด้วยการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดกว้างยอมรับความคิดเห็นสิ่งใหม่ๆ ให้ความช่วยเหลือกับผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์ มีหลักการในการปฏิบัติงาน</p>
<p>ความไว้วางใจในระบบ</p>	<p>เป็นความไว้วางใจในองค์กรโดยภาพรวม</p>	<p>องค์กรแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติมีความสำคัญเท่าเทียมกัน โดยการดูแล ใส่ใจ เปิดเผยข้อมูลของบริษัทที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน มีช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน รับเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร</p>

เมื่อได้ข้อมูลสรุปเกี่ยวกับ ค่านิยมเชิงทฤษฎีและค่านิยมเชิงปฏิบัติการ ผู้วิจัยจึงนำค่านิยมเชิงปฏิบัติการ มาทำการระบุประเด็นสำคัญ และพฤติกรรมบ่งชี้ เพื่อนำมาวิเคราะห์เพื่อสร้างข้อคำถามสำหรับการวิจัยต่อไปดังตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3 การระบุประเด็นสำคัญ และพฤติกรรมบ่งชี้

ค่านิยมเชิงปฏิบัติการ	ระบุประเด็นสำคัญ	ข้อคำถามสำหรับการวิจัย
การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนหมายถึง การจ่ายค่าตอบแทนในลักษณะของเงินเดือน โบนัส การให้สวัสดิการ ให้พนักงาน การให้ค่าตอบแทนตามความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในการทำงาน	1. ค่าตอบแทน 2. เงินเดือน 3. โบนัส 4. สวัสดิการ 5. ประสบการณ์	1. องค์กรของท่านยึดหลักเกณฑ์ความเป็นธรรมในการพิจารณาผลตอบแทนแก่ทุกคนในองค์กร 2. องค์กรของท่านยึดหลักความเสมอภาคในการพิจารณาผลตอบแทนแก่ทุกคนในองค์กร 3. ในการพิจารณาเลื่อนขั้นเงินเดือนทุกครั้งที่ผ่านมาท่านได้รับผลตอบแทนในอัตราที่คิดว่าสมควรจะได้รับ 4. ในการพิจารณาโบนัสในแต่ละครั้งท่านคิดว่าได้รับในอัตราที่คิดว่าสมควรจะได้รับ 5. ท่านคิดว่าองค์กรของท่านมีสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ให้กับพนักงาน อย่างเพียงพอและเป็นที่น่าพอใจ 6. ผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ท่านได้รับจากการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมและเหมาะสมกับระดับการศึกษา ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ในการทำงาน

ตารางที่ 4.3 การระบุประเด็นสำคัญ และพฤติกรรมบ่งชี้ (ต่อ)

คำนิยามเชิงปฏิบัติการ	ระบุประเด็นสำคัญ	ข้อคำถามสำหรับการวิจัย
การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง มีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีมาตรฐาน โดยทำให้เป็นคะแนน เพื่อประกอบการพิจารณาในการปรับเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่ง	1. กระบวนการ 2. ปฏิบัติงาน 3. มาตรฐาน	7. ในองค์การของท่านมีกระบวนการ และเกณฑ์การประเมินพิจารณาผลตอบแทนหรือรางวัลต่าง ๆ ที่เป็นมาตรฐาน บุคลากรให้การยอมรับ 8. ก่อนการประเมินผลการปฏิบัติงาน ผู้บังคับบัญชา มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ผลงาน ที่จะพิจารณาประกอบการประเมิน และแจ้งให้บุคลากรทราบโดยทั่วกัน 9. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการรวบรวมข้อมูล ที่ ถูกต้องและสมบูรณ์ ก่อนประเมินผลการปฏิบัติงานทุกครั้ง 10. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความโปร่งใสใน กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการประเมินผลงาน และสามารถชี้แจงข้อมูลให้ทราบได้ 11. กระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทน หรือ รางวัลจากการปฏิบัติงานขององค์การมีความ น่าเชื่อถือในด้านความถูกต้องและยุติธรรม 12. ในการพิจารณาผลตอบแทนและรางวัลในการ ปฏิบัติงาน ทุกคนได้รับการพิจารณาด้วยกฎเกณฑ์ และมาตรฐานเดียวกัน
การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ หมายถึง มีการแสดงออกด้วยความสุภาพให้เกียรติ และมีการปฏิบัติ ด้วยความเมตตา กับผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน	1. สุภาพ 2. ให้เกียรติ 3. เมตตา	13. ในการตัดสินใจใด ๆ ในการปฏิบัติงานของท่าน ผู้บังคับบัญชาดำเนินการด้วยการให้เกียรติ และแสดงออกด้วยความสุภาพ 14. ในการตัดสินใจใด ๆ เกี่ยวกับการปฏิบัติงานของท่านผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อท่านด้วยความเมตตา กรุณา และเห็นอกเห็นใจ

ตารางที่ 4.3 การระบุประเด็นสำคัญ และพฤติกรรมบ่งชี้ (ต่อ)

คำนิยามเชิงปฏิบัติการ	ระบุประเด็นสำคัญ	ข้อคำถามสำหรับการวิจัย
		15. ผู้บังคับบัญชาให้คำอธิบายที่ชัดเจนในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของท่าน
		16. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อทุกคนในองค์กรด้วยความห่วงใยอย่างเท่าเทียมกัน
<p>ความไว้วางใจระหว่างบุคคล หมายถึง มีการแสดงออกด้วยการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดกว้างยอมรับความคิดเห็นสิ่งใหม่ ๆ ให้ความช่วยเหลือกับผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์ มีหลักการในการปฏิบัติงาน</p>	<p>1. รับฟังความคิดเห็น 2. ช่วยเหลือ 3. ซื่อสัตย์ 4. หลักการ</p>	<p>17. ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกน้องเสมอ</p> <p>18. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือและใส่ใจต่อลูกน้องอย่างแท้จริงเพื่อคุณภาพของงานที่ท่านทำ</p> <p>19. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความซื่อสัตย์ในทุกเรื่องที่ทำต่อท่านและผู้อื่น</p> <p>20. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีหลักการเป็นของตนและยึดมั่นในหลักการของตน</p> <p>21. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า ต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพและสามารถแนะนำวิธีการแก้ปัญหาให้ตัวท่านและผู้อื่นได้</p> <p>22. ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบอำนาจในการตัดสินใจต่อท่านและให้อิสระในการตัดสินใจได้อย่างเพียงพอต่อตัวท่าน</p> <p>23. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่เปิดกว้างยอมรับสิ่งใหม่ ๆ เสมอ</p>

ตารางที่ 4.3 การระบุประเด็นสำคัญ และพฤติกรรมบ่งชี้ (ต่อ)

ค่านิยมเชิงปฏิบัติการ	ระบุประเด็นสำคัญ	ข้อคำถามสำหรับการวิจัย
<p>ความไว้วางใจระหว่างบุคคล หมายถึง มีการแสดงออกด้วยการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ใต้บังคับบัญชา เปิดกว้างยอมรับความคิดเห็นสิ่งใหม่ ๆ ให้ความช่วยเหลือกับผู้ใต้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์ มีหลักการในการปฏิบัติงาน</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. รับฟังความคิดเห็น 2. ช่วยเหลือ 3. ซื่อสัตย์ 4. หลักการ 	<ol style="list-style-type: none"> 17. ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกน้องเสมอ 18. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือและใส่ใจต่อลูกน้องอย่างแท้จริงเพื่อคุณภาพของงานที่ทำ 19. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความซื่อสัตย์ในทุกเรื่องที่ทำต่อท่านและผู้อื่น 20. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีหลักการเป็นของตนและยึดมั่นในหลักการของตน 21. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแนะนำวิธีการแก้ปัญหาให้ตัวท่านและผู้อื่นได้ 22. ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบอำนาจในการตัดสินใจต่อท่านและให้อิสระในการตัดสินใจได้อย่างเพียงพอต่อตัวท่าน 23. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่เปิดกว้างยอมรับสิ่งใหม่ ๆ เสมอ

ตารางที่ 4.3 การระบุประเด็นสำคัญ และพฤติกรรมบ่งชี้ (ต่อ)

ค่านิยมเชิงปฏิบัติการ	ระบุประเด็นสำคัญ	ข้อคำถามสำหรับการวิจัย
<p>ความไว้วางใจในระบบ หมายถึง องค์กร แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติมีความสำคัญเท่าเทียมกัน โดยการดูแล ใส่ใจ เปิดเผยข้อมูลของบริษัต์ ด้านวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน มีช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน รับเทคโนโลยีใหม่ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร</p>	<p>1. ประโยชน์ 2. วิสัยทัศน์ พันธกิจ 3. ประสิทธิภาพ</p>	<p>24. องค์กรของท่านให้ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงานทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน 25. ท่านรู้สึกว่าจะได้รับการดูแลเป็นอย่างดีเมื่อได้ทำงานในองค์กร 26. ท่านเชื่อมั่นว่าองค์กรจะเปิดเผยข้อมูลแก่นักกลางแม้จะมีผลกระทบต่อความมั่นคงขององค์กร 27. ท่านเชื่อมั่นว่าช่องทางการสื่อสารที่องค์กรจัดขึ้น สามารถสื่อสารกับผู้บริหารได้ทุกระดับ 28. ท่านเชื่อมั่นว่าองค์กรของท่านเปิดรับเทคโนโลยีและนวัตกรรมใหม่ๆ ที่ทันสมัย 29. ท่านพร้อมที่จะทำงานที่มีประโยชน์ต่อองค์กรร่วมกับผู้บังคับบัญชาและผู้ร่วมงานเสมอ 30. ท่านยอมรับในวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร 31. ท่านเชื่อมั่นว่าองค์กรของท่านเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ</p>

จากตารางที่ 4.3 ข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า จากการสังเคราะห์แนวคิดทฤษฎี ผนวกกับ ข้อมูลการค้นพบของการสัมภาษณ์ ทำให้ได้จำนวนข้อคำถามของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี จำนวน 31 ข้อคำถาม ดังนี้

การรับรู้ความยุติธรรม แยกตามองค์ประกอบ

1. ด้านผลตอบแทน จำนวน 6 ข้อ
2. ด้านกระบวนการ จำนวน 6 ข้อ
3. ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ จำนวน 4 ข้อ

ความไว้วางใจ แยกตามองค์ประกอบ

1. ความไว้วางใจระหว่างบุคคล จำนวน 7 ข้อ (ไม่ผ่าน IOC 2 ข้อ)
2. ความไว้วางใจในระบบ จำนวน 8 ข้อ (ไม่ผ่าน IOC 5 ข้อ)

จากนั้นจัดทำร่างแบบสอบถามเรื่องมาตรการวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี วัดแบบลิเคอร์ท สเกล (Likert Scale) และเข้าสู่กระบวนการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาต่อไป

4.2 การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงปริมาณ

การวิจัยตอนที่ 2 ของการวิจัย จะเป็นการนำผลการวิจัยจากตอนแรกมาทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา ค่าความเชื่อมั่น และความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง โดยการวิเคราะห์เชิงยืนยัน เป็นการตอบวัตถุประสงค์ข้อที่ 2 คือ เพื่อยืนยันการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี โดยนำข้อมูลมาทำการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ดังนี้

การตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content Validity) เป็นการตรวจสอบที่ให้ผู้เชี่ยวชาญ พิจารณาจากขอบเขตเนื้อหาที่ผู้วิจัยต้องการวัด ว่าข้อคำถามทั้งหมดจำนวน 31 ข้อข้างต้น ตรงกับแนวคิด ทฤษฎีและครอบคลุมเนื้อหาที่ต้องการศึกษาหรือไม่ โดยการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาในการศึกษาครั้งนี้ ได้ทำการตรวจสอบจากผู้เชี่ยวชาญจำนวนทั้งสิ้น 3 ท่าน ได้แก่ ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการ 2 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์ 1 ท่าน ผลการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจาก

ผู้เชี่ยวชาญ สรุปค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามศัพท์ในแต่ละด้านเป็นรายชื่อของแบบสอบถามแต่ละชุด พบว่าค่าดัชนีความสอดคล้องอยู่ในระหว่าง 0.67 ถึง 1 ได้ผลออกมาอยู่ 24 ข้อ จาก 31 ข้อและมีค่าดัชนีที่ไม่มีความสอดคล้องจากที่ให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจโดยมีค่า -1 อยู่ 7 ข้อ จาก 31 ข้อ จึงได้ทำการตัดข้อคำถามนั้นทิ้งไป เหลือข้อคำถามที่มีค่าดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามที่ 24 ข้อคำถามจากนั้นผู้วิจัยจึงนำแบบสอบถามไปทดสอบความเชื่อมั่นในขั้นตอนต่อไป

ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นและผ่านการตรวจสอบความตรงตามเนื้อหาจากผู้เชี่ยวชาญและปรับปรุงเรียบร้อยแล้วไปทดลองใช้กับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่าง จำนวน 30 คน แล้วนำผลที่ได้จากการทดลองใช้มาวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามเพื่อหาคุณภาพเครื่องมือโดยนำผลที่ได้มาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงของ Cronbach (Cronbach 's Alpha Coefficient) ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม ผลการทดสอบพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีค่าความเชื่อมั่นสูงสุด 0.929 รองลงมาได้แก่การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์มีค่าความเชื่อมั่นที่ 0.906 เท่ากัน ผลการทดสอบความความไว้วางใจของพนักงาน ด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคลมีค่าความเชื่อมั่นสูงสุด 0.928 รองลงมาได้แก่ด้านความไว้วางใจในระบบมีค่าความเชื่อมั่น 0.828 เมื่อพิจารณาผลทดสอบค่าความเชื่อมั่นทั้งหมดพบว่ามีค่าความเชื่อมั่นสูงมาก อยู่ที่ 0.968 ดังรายละเอียดในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4 ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

ตัวแปร	จำนวนข้อ	ค่าสัมประสิทธิ์ความเชื่อมั่น
ความยุติธรรม		0.958
1. ด้านผลตอบแทน	6	0.906
2. ด้านกระบวนการ	6	0.929
3. ด้านการมีปฏิสัมพันธ์	4	0.906
ความไว้วางใจ		0.935
1. ความไว้วางใจระหว่างบุคคล	5	0.928
2. ความไว้วางใจในระบบ	3	0.828
ทั้งหมด		0.968

หลังจากที่ได้ตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือแล้ว ผู้วิจัยจึงนำข้อมาถามไปใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 325 ชุด มาวิเคราะห์และแปลผลข้อมูล เพื่อให้การนำเสนอข้อมูลมีความสะดวกและเข้าใจเกี่ยวกับผลการวิเคราะห์ข้อมูลมากขึ้น ผู้วิจัยได้ตั้งชื่อตัวแปรใหม่ และกำหนดสัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ และตัวแปรต่าง ๆ ดังนี้

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนค่าสถิติ

Mean	หมายถึง	ค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง	ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
Variance	หมายถึง	ความแปรปรวน
MIN	หมายถึง	คะแนนสูงสุด
MAX	หมายถึง	คะแนนต่ำสุด
SK	หมายถึง	ค่าความเบ้
KU	หมายถึง	ค่าความโด่ง
χ^2	หมายถึง	ดัชนีตรวจสอบความกลมกลืนประเภทค่าสถิติไค-สแควร์
GFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (Goodness of Fit Index)

AGFI	หมายถึง	ดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (Adjust Goodness AGFI of Fit Index)
RMR	หมายถึง	ดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนเหลือ (Root Mean Square Residual)
RMSEA	หมายถึง	ค่ารากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนกำลังสองของการประมาณค่า (Root Mean Square Error of Approximation)
PGFI	หมายถึง	ค่าดัชนีวัดความประหยัดของระดับความเหมาะสมพอดี PGFI (Parsimony. Goodness of Fit Index)

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรแฝง

JT	หมายถึง	ความยุติธรรม
DJ	หมายถึง	ด้านผลตอบแทน
PJ	หมายถึง	ด้านกระบวนการ
IJ	หมายถึง	ด้านการมีปฏิสัมพันธ์
T	หมายถึง	ความไว้วางใจ
IT	หมายถึง	ความไว้วางใจระหว่างบุคคล
ST	หมายถึง	ความไว้วางใจในระบบ

สัญลักษณ์ที่ใช้แทนตัวแปรสังเกต

DJ 1	หมายถึง	ยึดหลักเกณฑ์ความเป็นธรรม
DJ 2	หมายถึง	ความเสมอภาค
DJ 3	หมายถึง	ผลตอบแทนในอัตราที่คิดว่าสมควรจะได้รับ
DJ 4	หมายถึง	การพิจารณาโบนัส
DJ 5	หมายถึง	มีสวัสดิการในด้านต่าง ๆ
DJ 6	หมายถึง	เหมาะสมกับระดับการศึกษาความรู้ ความสามารถ
PJ7	หมายถึง	ผลตอบแทนหรือรางวัลต่าง ๆ ที่เป็นมาตรฐาน
PJ8	หมายถึง	มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ผลงาน
PJ9	หมายถึง	มีการรวบรวมข้อมูลที่ ถูกต้องและสมบูรณ์

PJ10	หมายถึง	มีความโปร่งใสใน กระบวนการตัดสินใจ
PJ11	หมายถึง	กระบวนการมีความน่าเชื่อถือ
PJ12	หมายถึง	การพิจารณาด้วยกฎเกณฑ์และมาตรฐานเดียวกัน
IJ13	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชาดำเนินการด้วยการให้เกียรติ
IJ14	หมายถึง	ปฏิบัติต่อท่านด้วยความเมตตา กรุณา
IJ15	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชาให้คำอธิบายที่ชัดเจน
IJ16	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความห่วงใย
IT17	หมายถึง	ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือ
IT18	หมายถึง	มีความซื่อสัตย์ในทุกเรื่อง
IT19	หมายถึง	มีหลักการเป็นของตนเองและยึดมั่นในหลักการของตน
IT20	หมายถึง	สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า
IT21	หมายถึง	เปิดกว้างยอมรับสิ่งใหม่ ๆ
ST22	หมายถึง	พร้อมที่จะทำงานที่มีประโยชน์ต่อองค์กร
ST23	หมายถึง	ยอมรับในวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร
ST24	หมายถึง	เชื่อมั่นว่าองค์กรเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการวิเคราะห์ในส่วนนี้ เป็นการแจกแจงข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่างตามลักษณะ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน สถานภาพ โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ในจังหวัดปทุมธานี แบ่งกลุ่มตัวอย่างใช้วิธีการสุ่มตามสัดส่วนเพื่อให้ได้ตัวแทนในแต่ละเขตพื้นที่ โดยการเลือกสุ่มตัวอย่างจะใช้วิธีการสุ่มแบบง่าย (Simple Random Sampling) ประกอบด้วย สวนอุตสาหกรรมบางกะดี และนิคมอุตสาหกรรมนวนคร รวมจำนวนกลุ่มตัวอย่างทั้งสิ้น 325 หน่วยตัวอย่าง ดังแสดงในตารางที่ 4.1 ตัวอย่างที่ให้ข้อมูลส่วนมากเป็นเพศหญิงร้อยละ 51.4 ส่วนมากมีอายุในช่วง 25-30 ปี คิดเป็นร้อยละ 34.2 รองลงมาได้แก่ มากกว่า 35 ปีขึ้นไป ร้อยละ 30.2 และมีเพียงร้อยละ 9.8 เท่านั้นที่อยู่ในช่วงอายุ ต่ำกว่า 25 ปี ส่วนระดับการศึกษาสูงสุด ได้แก่ ปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 61.5 รองลงมาได้แก่ผู้ปฏิบัติงานที่มีการศึกษาต่ำกว่าปริญญา ร้อยละ 28.9 และมีเพียงร้อยละ 9.5 ที่มีระดับสูงกว่าปริญญาตรี เมื่อพิจารณากลุ่มตัวอย่างด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงาน พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 4 - 6 ปี คิดเป็นร้อยละ 33.20 รองลงมาคือมีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 0 - 3 ปี คิดเป็นร้อยละ 24.30 และมีเพียง

ร้อยละ 19.40 เท่านั้นที่มีระยะเวลาในการปฏิบัติงาน 7 - 9 ปี และกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานภาพ โสด คิดเป็นร้อยละ 57.80 รองลงมาคือ สมรส คิดเป็นร้อยละ 36.30 และมีเพียงร้อยละ 5.80 เท่านั้นที่มี สถานะหย่า/หม้าย/แยกกันอยู่ ดังปรากฏในตารางที่ 4.5

ตารางที่ 4.5 ภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง

ภูมิหลัง	รวม		
	N	%	
1. เพศ	ชาย	158	48.60
	หญิง	167	51.40
	รวม	325	100
2. อายุ	ต่ำกว่า 25 ปี	32	9.80
	25-30 ปี	111	34.20
	31-35 ปี	84	25.80
	มากกว่า 35 ปีขึ้นไป	98	30.20
	รวม	325	100
3. ระดับการศึกษา	ต่ำกว่าปริญญาตรี	94	28.92
	ปริญญาตรี	200	61.54
	สูงกว่าปริญญาตรี	31	9.54
	รวม	325	100
4. ประสบการณ์ในการทำงาน	0-3 ปี	79	24.30
	4-6 ปี	108	33.20
	7-9 ปี	63	19.40
	10 ปีขึ้นไป	75	23.10
	รวม	325	100

ตารางที่ 4.5 ภูมิหลังของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ภูมิหลัง	รวม		
	N	%	
5. สถานภาพ	โสด	188	57.85
	สมรส	118	36.30
	หย่า/หม้าย/แยกกันอยู่	19	5.85
	รวม	325	100

2.2 ผลการวิเคราะห์การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

2.2.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรสังเกตได้ โดยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ดังต่อไปนี้

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานระดับภาพรวมการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานีอยู่ระดับสูง ($\bar{x} = 3.520$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ($SD = 0.647$) เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีค่าเท่ากับ 0.420 ส่วนค่าความเบ้ (SK) พบว่า มีค่าเป็นลบเท่ากับ -0.377 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่องานสูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนความโด่ง (KU) มีค่าเป็นบวก โดยมีค่าความโด่งอยู่เท่ากับ 0.759 แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงข้อมูลเป็นโค้งสูงกว่าโค้งปกติหรือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่ใกล้เคียงกัน ดังตารางที่ 4.6

ตารางที่ 4.6 ระดับภาพรวมของ

องค์ประกอบ	Mean	SD	Min	Max	SK	KU	Var	ระดับค่าความหมาย
ด้านผลตอบแทน	3.476	0.752	1.00	5.00	-0.434	0.328	0.566	สูง
ด้านกระบวนการ	3.492	0.711	1.00	5.00	-0.284	0.411	0.506	สูง
ด้านการมี					-0.280	0.159	0.575	สูง
ปฏิสัมพันธ์	3.593	0.758	1.00	5.00				
รวม	3.520	0.647	1.00	5.00	-0.377	0.759	0.420	สูง

เมื่อพิจารณาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ทั้ง 3 ด้าน โดยพิจารณาจากข้อคำถามที่ใช้วัดการรับรู้ในแต่ละตัวแปร พบว่า ข้อคำถามด้านค่าตอบแทน มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.437-3.563 โดยกลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อคำถามด้านค่าตอบแทนในระดับสูง คือยึดหลักเกณฑ์ความเป็นธรรม $\bar{x} = 3.563$ ผลตอบแทนในอัตราที่คิดว่าสมควรจะได้รับ มีค่าเฉลี่ยรองลงมา $\bar{x} = 3.529$ และความเสมอภาคมีค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.498$ เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของตัวแปรด้านค่าตอบแทนอยู่ระหว่าง 1.007 -0.813 ส่วนค่าความเบ้ (SK) พบว่า มีค่าเป็นลบระหว่าง -0.168 ถึง -0.604 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนสูง ส่วนความโด่ง (KU) มี โดยมีความโด่งอยู่ระหว่าง -0.057 ถึง 0.692 แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงข้อมูลเป็น โค้งสูงกว่าโค้งปกติหรือผู้ตอบแบบสอบถามส่วนรับรู้ตัวแปรด้านค่าตอบแทนที่ใกล้เคียงกัน ยกเว้นข้อคำถามการพิจารณาโบนัส -0.057 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อคำถามที่ใช้วัดในข้อนี้แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.7

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรด้านกระบวนการ โดยพิจารณาจากข้อคำถามที่ใช้วัดการรับรู้ในแต่ละตัวแปร พบว่า ข้อคำถามด้านด้านกระบวนการ ในระดับที่สูง มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.437-3.585 โดยกลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อคำถามมีความโปร่งใสใน กระบวนการตัดสินใจ ในระดับสูง $\bar{x} = 3.585$ ส่วนข้อคำถามกฎเกณฑ์และมาตรฐานเดียวกันมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ $\bar{x} = 3.532$ และค่าเฉลี่ย $\bar{x} = 3.477$ คือ กระบวนการมีความน่าเชื่อถือ เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของตัวแปรด้านกระบวนการอยู่ระหว่าง 0.436-0.561 ส่วนค่าความเบ้ (SK) พบว่า มีค่าเป็นลบระหว่าง -0.051 ถึง -0.467 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านกระบวนการสูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนความโด่ง (KU) มีค่าความโด่งอยู่ระหว่าง -0.109 ถึง 0.456 แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงข้อมูลเป็น โค้งสูงกว่าโค้งปกติหรือผู้ตอบแบบสอบถามส่วนรับรู้ตัวแปรด้านกระบวนการ ที่ใกล้เคียงกัน ยกเว้นข้อคำถามผลตอบแทนหรือรางวัลต่าง ๆ ที่เป็นมาตรฐาน ที่มีค่าความโด่งเป็น -0.109 และข้อคำถามมีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ผลงาน -0.167 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อคำถามที่ใช้วัดในข้อนี้แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.7

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรด้านการมีปฏิสัมพันธ์โดยพิจารณาจากข้อคำถามที่ใช้วัดการรับรู้ในแต่ละตัวแปร พบว่า ข้อคำถามด้านความเป็นหนึ่งเดียวกับงานในระดับที่สูง มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.538-3.649 โดยกลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อคำถามผู้บังคับบัญชาให้คำอธิบายที่ชัดเจน ในระดับสูง $\bar{x} = 3.649$

ส่วนข้อคำถามด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชาดำเนินการด้วยการให้เกียรติมีค่าเฉลี่ยที่ $\bar{x}=3.606$ ข้อคำถามด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ในการปฏิบัติต่อท่านด้วยความเมตตา กรุณามีค่าเฉลี่ย $\bar{x}=3.582$ ข้อคำถามด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความห่วงใยมีค่าเฉลี่ย $\bar{x}=3.538$ เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของตัวแปรด้านความเป็นหนึ่งเดียวกับงานอยู่ระหว่าง 0.800-0.907 ส่วนค่าความเบ้ (SK) พบว่า มีค่าเป็นลบระหว่าง -0.296 ถึง -0.452 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านการมีปฏิสัมพันธ์ สูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนความโด่ง (KU) มีค่าเป็นบวก โดยมีค่าความโด่งอยู่ระหว่าง 0.219 - 0.291 แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงข้อมูลเป็น โค้งสูงกว่าโค้งปกติหรือผู้ตอบแบบสอบถามรับรู้ตัวแปรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ที่ใกล้เคียงกันดังตารางที่ 4.7

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์

ตัวแปร	Mean	SD	Min	Max	SK	KU	Var	ระดับค่า ความหมาย
ด้านค่าตอบแทน								
1. ยึดหลักเกณฑ์ความเป็นธรรม	3.563	0.813	1	5	-0.500	0.692	0.660	สูง
2. ความเสมอภาค	3.498	0.863	1	5	-0.604	0.576	0.745	สูง
3. ผลตอบแทนในอัตราที่คิดว่าสมควรจะได้รับ	3.529	0.915	1	5	-0.440	0.220	0.836	สูง
4. การพิจารณาโบนัส	3.446	1.00	1	5	-0.345	-0.057	1.01	สูง
5. มีสวัสดิการในด้านต่าง ๆ	3.385	0.911	1	5	-0.319	0.089	0.830	สูง
6.เหมาะสมกับระดับการศึกษา ความรู้ ความสามารถ	3.437	0.875	1	5	-0.168	0.157	0.765	สูง
รวม	3.476	0.752	1	5	-0.434	0.328	0.566	สูง
ด้านกระบวนการ								
7. ผลตอบแทนหรือรางวัลต่าง ๆ ที่เป็นมาตรฐาน	3.437	0.882	1	5	-0.051	-0.109	0.778	สูง
8. มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ผลงาน	3.455	0.893	1	5	-0.061	-0.167	0.798	สูง
9. มีการรวบรวมข้อมูลที่ต้องการและสมบูรณ์	3.468	0.884	1	5	-0.307	0.233	0.781	สูง
10. มีความโปร่งใสใน กระบวนการตัดสินใจ	3.585	0.852	1	5	-0.387	0.239	0.725	สูง

ตารางที่ 4.7 ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์
(ต่อ)

ตัวแปร	Mean	SD	Min	Max	SK	KU	Var	ระดับค่า ความหมาย
11. กระบวนการมีความน่าเชื่อถือ	3.477	0.870	1	5	-0.467	0.337	0.756	สูง
12. การพิจารณาด้วยกฎเกณฑ์และ มาตรฐานเดียวกัน	3.532	0.833	1	5	-0.457	0.456	0.694	สูง
รวม	3.492	0.711	1	5	-0.284	0.411	0.506	สูง
ด้านการมีปฏิสัมพันธ์								
13. ผู้บังคับบัญชาดำเนินการด้วย การให้เกียรติ	3.606	0.800	1	5	-0.296	0.219	0.641	สูง
14. ปฏิบัติต่อท่านด้วยความเมตตา กรุณา	3.582	0.845	1	5	-0.382	0.280	0.713	สูง
15. ผู้บังคับบัญชาให้คำอธิบายที่ ชัดเจน	3.649	0.882	1	5	-0.420	0.251	0.778	สูง
16. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อทุกคน ด้วยความห่วงใย	3.538	0.907	1	5	-0.452	0.291	0.823	สูง
รวม	3.593	0.758	1	5	-0.280	0.159	0.575	สูง

2.2.2 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของแบบจำลองการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ด้าน ค่าตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการปฏิสัมพันธ์

การตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามวัตถุประสงค์กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้กำหนดโมเดลการวิจัยและพารามิเตอร์ต่าง ๆ ที่ต้องประมาณค่าเพื่อศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี โดยการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม AMOS เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์และเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบความสัมพันธ์ที่สร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง โดยจะแสดงผลดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืน การวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เพื่อศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และตรวจสอบความสอดคล้องของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ด้านค่าตอบแทน ด้านกระบวนการ

และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อยืนยันการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

1. ทดสอบ โมเดลและเส้นทางตามวัตถุประสงค์โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Parameter Estimates) หรือค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficients) และพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (SMC) หรือค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย

2. หากพบว่ามีส่วนเส้นทางที่ไม่เป็นไปตามสมมติฐานจึงทำการตัดเส้นทางนั้นออกไป

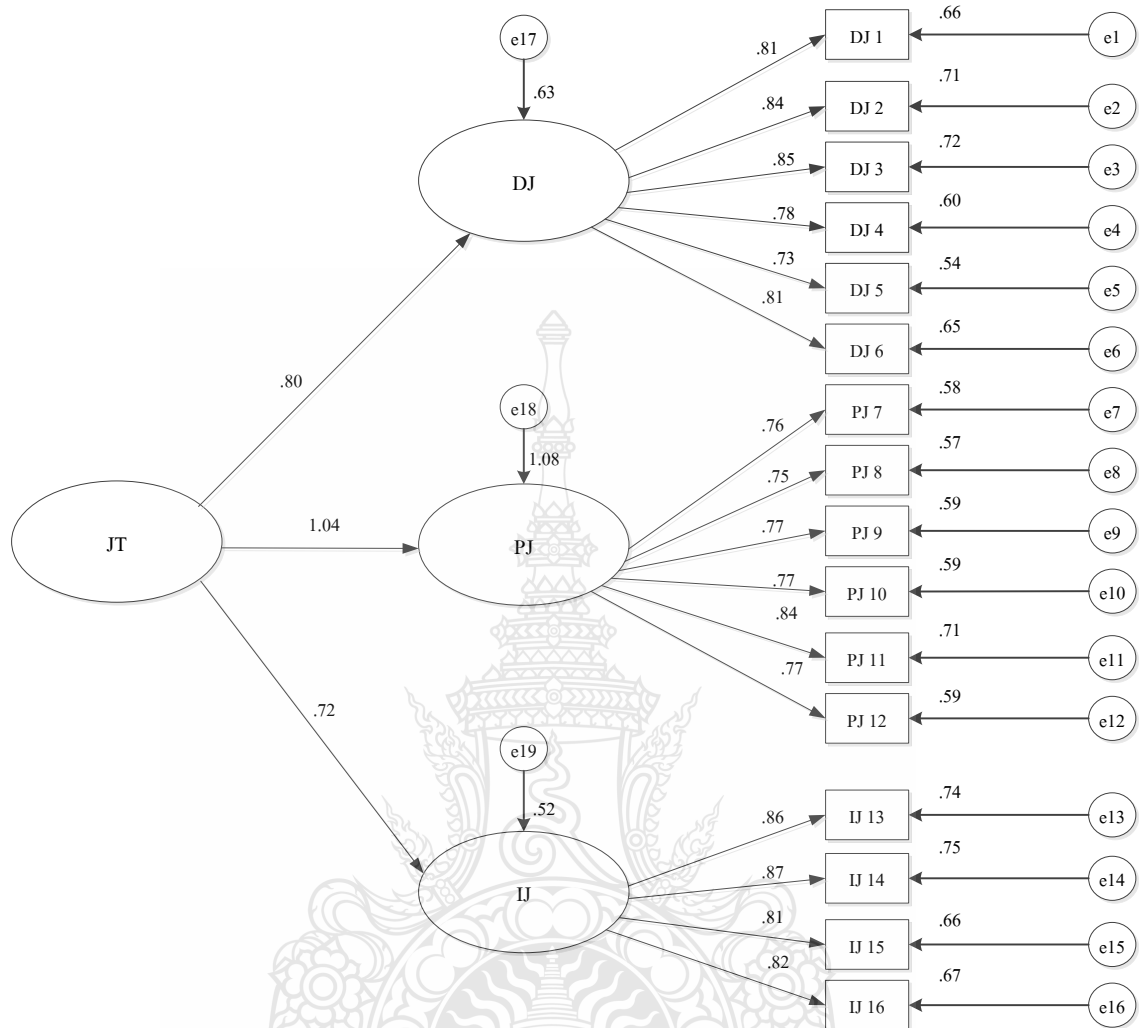
3. ทดสอบโมเดลโดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ และพิจารณาอัตราส่วนระหว่างค่าสถิติไค-สแควร์กับจำนวนองศาอิสระ (χ^2 / df) ร่วมด้วย เช่น Goodness-of-Fit Index (GFI), Adjusted Goodness-of-Fit Index (AGFI), Tucker Index (TLI), Comparative Fit Index (CFI), Normed Fit Index (NFI), Root Mean Error of Approximation (RMSEA), Root Mean Square Residual (RMR) เนื่องจากหากใช้การพิจารณาค่าไค-สแควร์ เพียงอย่างเดียว จะมีแนวโน้มที่จะมีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะยิ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่ค่าไค-สแควร์ มีความแปรผันไปตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง

จากกรอบแนวความคิดที่ใช้ศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นข้อยืนยันในตัวแปรสามารถเขียนในรูปของโครงสร้างที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังภาพที่ 4.1



ภาพที่ 4.1 สมการ โครงสร้างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์สมการ โครงสร้างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ การรับรู้ความยุติธรรม ด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมี ปฏิสัมพันธ์ของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานีดังภาพที่ 4.2



$\chi^2 = 552.929$, $df = 101$, $p\text{-value} = 0.000$, $RMSEA = 0.118$, $\chi^2 / df = 5.475$, $GFI = 0.836$

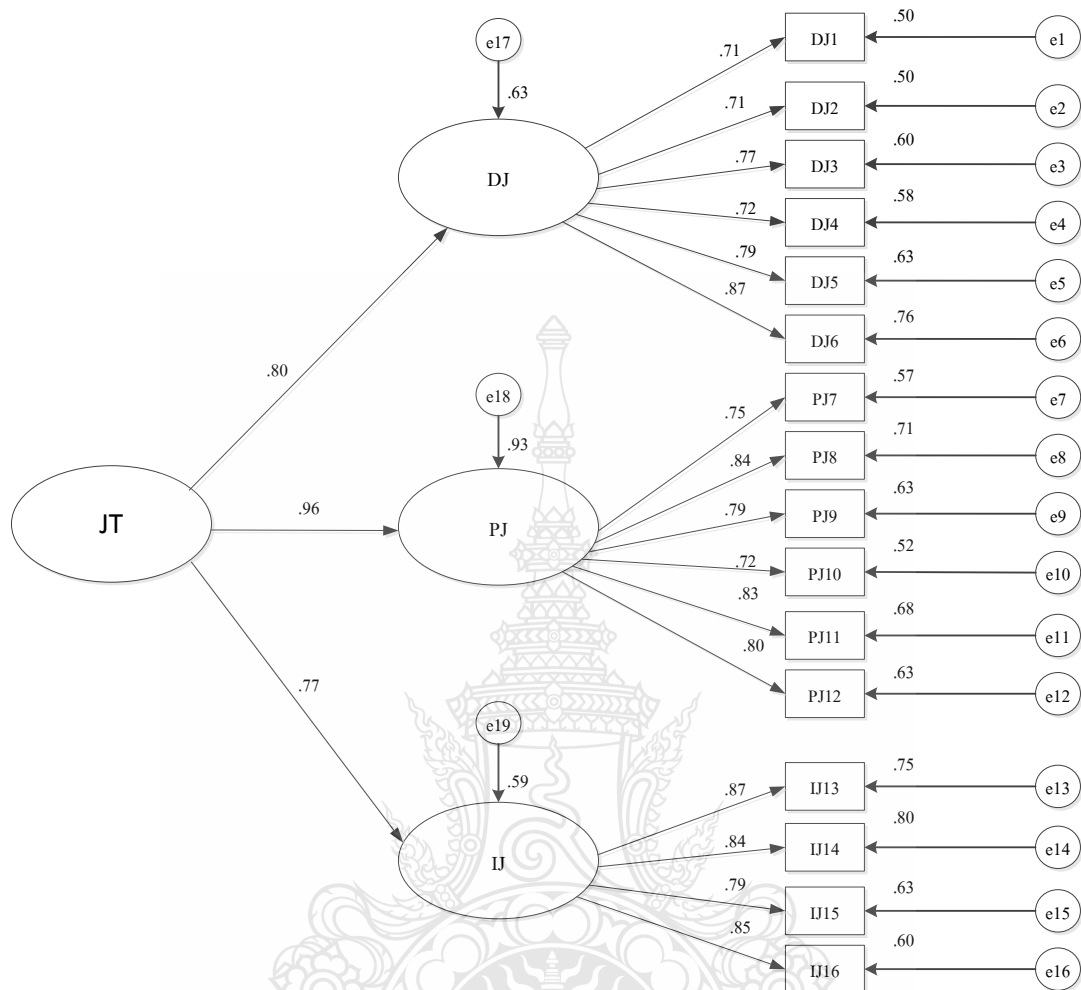
ภาพที่ 4.2 ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์แบบจำลอง พบว่า ค่าไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 552.929, องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 101, $p\text{-value}$ เท่ากับ 0.000 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.118 และดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.041 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.836 ค่าดัชนีวัดระดับ

ความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.779 มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จึงสรุปเกณฑ์ต่าง ๆ ไม่สอดคล้องหรือผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในก่อนหน้า

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองในตอนแรก พบว่า แบบจำลองไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับแบบจำลองโดยการปรับแก้ดัชนีแบบจำลอง (Modification Index) ตามคำแนะนำของโปรแกรมจึงทำให้แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์โดยพิจารณาผลการทดสอบค่าไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 88.813, องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 69, p -value เท่ากับ 0.054 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.030 และดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.022 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.968 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.936 มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จึงสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างตามวัตถุประสงค์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการทดสอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม อิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป AMOS ได้ดังแสดงในภาพที่ 4.3



$\chi^2 = 88.813$, $df = 69$, $p\text{-value} = 0.054$, $RMSEA = 0.030$, $\chi^2 / df = 1.287$, $GFI = 0.968$

ภาพที่ 4.3 ผลการวิเคราะห์การปรับแก้สมการ โครงสร้างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้าน
ผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมี
ปฏิสัมพันธ์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี

เมื่อพิจารณาการเส้นสัมพันธ์ประสิทธิ์สหสัมพันธ์ในแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการ
รับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้าน
กระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม
อิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี จากภาพที่ 4.3 พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีผลต่อ
ผลตอบแทน ($\beta = 0.796, p = 0.001$) กระบวนการ ($\beta = 0.965, p = 0.001$) และการมีปฏิสัมพันธ์
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.771, p = 0.001$)

ตารางที่ 4.8 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปร

			Estimate	S.E	C.R	Estimate	p
DJ	<---	JT	1.000			0.796	
PJ	<---	JT	1.403	0.114	12.275	0.965	***
IJ	<---	JT	1.161	0.118	9.876	0.771	***
DJ2	<---	DJ	1.061	0.053	19.941	0.710	***
DJ3	<---	DJ	1.225	0.076	16.188	0.772	***
DJ4	<---	DJ	1.254	0.110	11.449	0.718	***
DJ5	<---	DJ	1.252	0.091	13.727	0.792	***
DJ6	<---	DJ	1.322	0.088	15.043	0.870	***
PJ 7	<---	PJ	1.000			0.752	
PJ 8	<---	PJ	1.124	0.075	14.957	0.842	***
PJ 9	<---	PJ	1.048	0.070	14.925	0.791	***
PJ 10	<---	PJ	0.919	0.072	12.785	0.721	***
PJ 11	<---	PJ	1.069	0.071	15.102	0.825	***
PJ 12	<---	PJ	0.993	0.077	12.841	0.796	***
IJ13	<---	IJ	1.000			0.865	
IJ14	<---	IJ	1.023	0.061	16.783	0.839	***
IJ15	<---	IJ	1.011	0.058	17.412	0.792	***
IJ16	<---	IJ	1.114	0.081	13.807	0.845	***
DJ1	<---	DJ	1.000			0.709	

หมายเหตุ *** หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (SMC) หรือค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย (R Square) ด้านค่าตอบแทน มีค่าเท่ากับ .634 แสดงว่าตัวแปรในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรด้านค่าตอบแทนได้ร้อยละ 63.400 และด้านกระบวนการ เท่ากับ 0.931 แสดงว่าปัจจัยในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรด้านความกระบวนการได้

ร้อยละ 93.1 ในขณะที่ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ มีค่าเท่ากับ .595 แสดงว่าตัวแปรในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ได้ร้อยละ 59.5

ตารางที่ 4.9 Model Fit Statistics ของการวิเคราะห์ Structural Equation Modeling

การทดสอบ	χ^2	df	p	χ^2/df	RMSEA	RMR	GIF	AGFI	NFI	TLI	CFI
ครั้งที่ 1	552.929	101	0.000	5.475	0.118	0.041	0.836	0.779	0.867	0.867	0.888
ครั้งที่ 2	88.813	69	0.054	1.287	0.030	0.022	0.968	0.936	0.979	0.991	0.995

หมายเหตุ ครั้งที่ 2 เป็นการปรับตาม Modification Indices

จากตารางที่ 4.9 แสดงค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในแต่ละครั้งที่ทำการวิเคราะห์ ผู้วิจัยได้ทำการปรับความคาดเคลื่อนและปรับแบบจำลอง 1 ครั้งและเลือกใช้ผลการวิเคราะห์ในครั้งที่ 2 ในการอธิบายเมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบพบว่ามีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดีพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ลดลงจาก 552.929 เปลี่ยนเป็น 88.813 ส่วนค่าองศาอิสระ (df) ลดลงจาก 101 เป็น 69 ค่า χ^2/df ลดลงจาก 5.475 เป็น 1.287 ส่วนค่า GFI ลดลงจาก 0.836 เป็น 0.968 (ควรเกิน 0.09 ขึ้นไป) ค่า RMSEA จาก 0.118 ลดลงเป็น 0.030 (ควรน้อยกว่า 0.05) และค่า RMR จาก 0.041 ลดลงเป็น 0.022 (ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05)

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เชิงยืนยันของตัวแปรแฝงที่จะนำมาใช้ในการทดสอบโมเดล

ตัวแปรแฝง	คุณภาพตัวแปร สังเกตได้	คุณภาพตัวแปรแฝง	
	น้ำหนัก องค์ประกอบ (Standardized Factor Loading)	ค่าความ เชื่อมั่น (Composite Reliability)	ค่าความแปรปรวนที่ สกัดได้ (Average Variance Extracted)
ด้านคำตอบแทน		0.893	0.584
1. ยึดหลักเกณฑ์ความเป็นธรรม	0.709		
2. ความเสมอภาค	0.710		
3. ผลตอบแทนในอัตราที่คิดว่าสมควร จะได้รับ	0.772		
4. การพิจารณาโบนัส	0.718		
5. มีสวัสดิการในด้านต่าง ๆ	0.792		
6.เหมาะสมกับระดับการศึกษาความรู้ ความสามารถ	0.870		

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เชิงยืนยันของตัวแปรแฝงที่จะนำมาใช้ในการทดสอบโมเดล (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	คุณภาพตัวแปร สังเกตได้	คุณภาพตัวแปรแฝง	
	น้ำหนัก องค์ประกอบ (Standardized Factor Loading)	ค่าความ เชื่อมั่น (Composite Reliability)	ค่าความแปรปรวน ที่ สกัดได้ (Average Variance Extracted)
ด้านกระบวนการ		0.908	0.622
7. ผลตอบแทนหรือรางวัลต่าง ๆ ที่เป็น มาตรฐาน	0.752		
8. มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ ผลงาน	0.842		
9. มีการรวบรวมข้อมูลที่ ถูกต้องและ สมบูรณ์	0.791		
10. มีความโปร่งใสใน กระบวนการ ตัดสินใจ	0.721		
11. กระบวนการมีความน่าเชื่อถือ	0.825		
12. การพิจารณาด้วยกฎเกณฑ์และ มาตรฐานเดียวกัน	0.796		

ตารางที่ 4.10 ผลการวิเคราะห์เชิงยืนยันของตัวแปรแฝงที่จะนำมาใช้ในการทดสอบ โมเดล (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	คุณภาพตัวแปร สังเกตได้	คุณภาพตัวแปรแฝง	
	น้ำหนัก องค์ประกอบ (Standardized Factor Loading)	ค่าความ เชื่อมั่น (Composite Reliability)	ค่าความแปรปรวน ที่สกัดได้ (Average Variance Extracted)
ด้านการมีปฏิสัมพันธ์		0.903	0.698
13. ผู้บังคับบัญชาดำเนินการด้วยการให้ เกียรติ	0.865		
14. ปฏิบัติต่อท่านด้วยความเมตตา กรุณา	0.839		
15. ผู้บังคับบัญชาให้คำอธิบายที่ชัดเจน	0.792		
16. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อทุกคนด้วย ความห่วงใย	0.845		

ผลการวิเคราะห์เชิงยืนยันของตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรม ทั้ง 3 ด้าน ได้ค่าความเชื่อมั่น (Composite Reliability) ในการรับรู้ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทนเท่ากับ 0.893 ค่าความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted) เท่ากับ 0.584 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการได้ค่าความเชื่อมั่น (Composite Reliability) เท่ากับ 0.908 ค่าความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted) เท่ากับ 0.622 และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ได้ค่าความเชื่อมั่น (Composite Reliability) เท่ากับ 0.903 ค่าความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted) เท่ากับ 0.698

2.3 ผลการวิเคราะห์ความไว้วางใจของพนักงาน

2.3.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเบื้องต้นของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรความไว้วางใจระหว่างบุคคล ความไว้วางใจในระบบ

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลในส่วนนี้ เป็นการแจกแจงข้อมูลเกี่ยวกับตัวแปรสังเกตได้ โดยการวิเคราะห์ปรากฏดังตารางที่ 4.11

ผลการวิเคราะห์ค่าสถิติพื้นฐานระดับภาพรวมความไว้วางใจของพนักงานของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานีอยู่ระดับสูง ($\bar{x} = 3.711$) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ ($SD = 0.641$) เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของความไว้วางใจของพนักงานมีค่าเท่ากับ 0.411 ส่วนค่าความเบ้ (SK) พบว่า มีค่าเป็นลบเท่ากับ -0.264 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นเกี่ยวกับความผูกพันต่องานสูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนความโด่ง (KU) มีค่าเป็นบวก โดยมีค่าความโด่งอยู่เท่ากับ 0.418 แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงข้อมูลเป็นโค้งสูงกว่าโค้งปกติหรือความไว้วางใจของพนักงานที่ใกล้เคียงกัน ดังตารางที่ 4.11

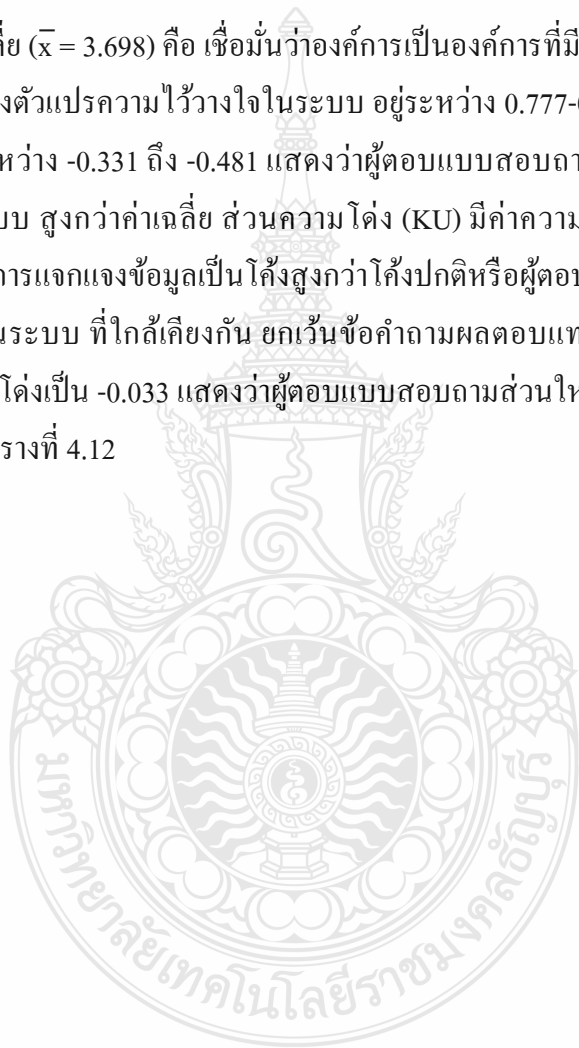
ตารางที่ 4.11 ระดับภาพรวมของความไว้วางใจ

องค์ประกอบ	Mean	SD	Min	Max	SK	KU	Var	ระดับค่า ความหมาย
ความไว้วางใจ ระหว่างบุคคล	3.673	0.691	1.400	5.000	-0.306	0.329	0.477	สูง
ความไว้วางใจใน ระบบ	3.750	0.783	1.000	5.000	-0.303	0.130	0.613	สูง
รวม	3.711	0.641	1.400	5.000	-0.264	0.418	0.411	สูง

เมื่อพิจารณาความไว้วางใจของพนักงานทั้ง 2 ด้าน โดยพิจารณาจากข้อคำถามที่ใช้วัดความไว้วางใจของพนักงานในแต่ละตัวแปร พบว่า ข้อคำถามความไว้วางใจระหว่างบุคคล มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.569 - 3.735 โดยกลุ่มตัวอย่างข้อคำถามความไว้วางใจระหว่างบุคคล ในระดับสูง คือมีหลักการเป็นของตนเองและยึดมั่นในหลักการของตน $\bar{x} = 3.735$ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยรองลงมาที่ $\bar{x} = 3.708$ และมีความซื่อสัตย์ในทุกเรื่องมีค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.686$) เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของตัวแปรด้านด้านค่าตอบแทนอยู่ระหว่าง 0.796-0.892 ส่วนค่าความเบ้ (SK) พบว่า มีค่าเป็นลบระหว่าง -0.484 ถึง -0.775 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นด้านค่าตอบแทนสูง ส่วนความโด่ง (KU) มี โดยมีค่าความโด่งอยู่ระหว่าง 0.053-0.885 แสดงว่า

รูปร่างการแจกแจงข้อมูลเป็น โค้งสูงกว่าโค้งปกติหรือผู้ตอบแบบสอบถามส่วนรับรู้ตัวแปรด้านค่าตอบแทนที่ใกล้เคียงกัน ดังตารางที่ 4.12

ผลการวิเคราะห์ตัวแปรความไว้วางใจในระบบ โดยพิจารณาจากข้อความที่ใช้วัดความไว้วางใจในระบบ ในแต่ละตัวแปร พบว่า ข้อคำถามความไว้วางใจในระบบ ในระดับที่สูง มีค่าเฉลี่ยระหว่าง 3.698-3.840 โดยกลุ่มตัวอย่างรับรู้ข้อคำถามพร้อมที่จะทำงานที่มีประโยชน์ต่อองค์กรในระดับสูง ($\bar{x} = 3.840$) ส่วนข้อคำถามในการยอมรับในวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กรมีค่าเฉลี่ยเท่ากันที่ ($\bar{x} = 3.711$) และค่าเฉลี่ย ($\bar{x} = 3.698$) คือ เชื่อมั่นว่าองค์กรเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ เมื่อพิจารณาค่าความแปรปรวนของตัวแปรความไว้วางใจในระบบ อยู่ระหว่าง 0.777-0.879 ส่วนค่าความเบ้ (SK) พบว่า มีค่าเป็นลบระหว่าง -0.331 ถึง -0.481 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่มีความคิดเห็นความไว้วางใจในระบบ สูงกว่าค่าเฉลี่ย ส่วนความโด่ง (KU) มีค่าความโด่งอยู่ระหว่าง -0.331 ถึง 0.385 แสดงว่ารูปร่างการแจกแจงข้อมูลเป็น โค้งสูงกว่าโค้งปกติหรือผู้ตอบแบบสอบถามส่วนรับรู้ตัวแปรความไว้วางใจในระบบ ที่ใกล้เคียงกัน ยกเว้นข้อคำถามผลตอบแทนหรือรางวัลต่าง ๆ ที่เป็นมาตรฐาน ที่มีค่าความโด่งเป็น -0.033 แสดงว่าผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่รับรู้ข้อคำถามที่ใช้วัดในข้อนี้แตกต่างกัน ดังตารางที่ 4.12



ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรความไว้วางใจระหว่างบุคคล ความไว้วางใจในระบบ

ตัวแปร	Mean	SD	Min	Max	SK	KU	Var	ระดับค่า ความหมาย
ความไว้วางใจ								
ระหว่างบุคคล								
17. ผู้บังคับบัญชา ของท่านให้ความ ช่วยเหลือ	3.708	0.848	1.000	5.000	-0.775	0.885	0.720	สูง
18. มีความซื่อสัตย์ใน ทุกเรื่อง	3.686	0.805	1.000	5.000	-0.299	0.053	0.648	สูง
19. มีหลักการเป็น ของตนและยึดมั่นใน หลักการของตน	3.735	0.796	1.000	5.000	-0.339	0.152	0.633	สูง
20. สามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้า	3.668	0.809	1.000	5.000	-0.484	0.535	0.655	สูง
21. เปิดกว้างยอมรับ สิ่งใหม่ๆ	3.569	0.892	1.000	5.000	-0.486	0.474	0.795	สูง
รวม	3.673	0.038	1.400	5.000	-0.306	0.329	0.477	สูง

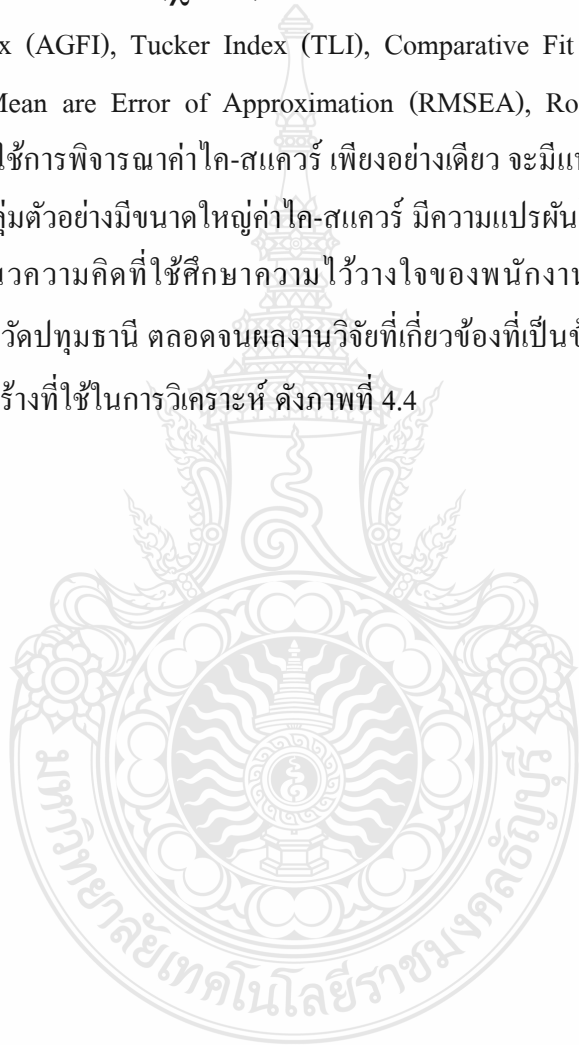
ตารางที่ 4.12 ค่าสถิติเบื้องต้นของตัวแปรความไว้วางใจระหว่างบุคคล ความไว้วางใจในระบบ(ต่อ)

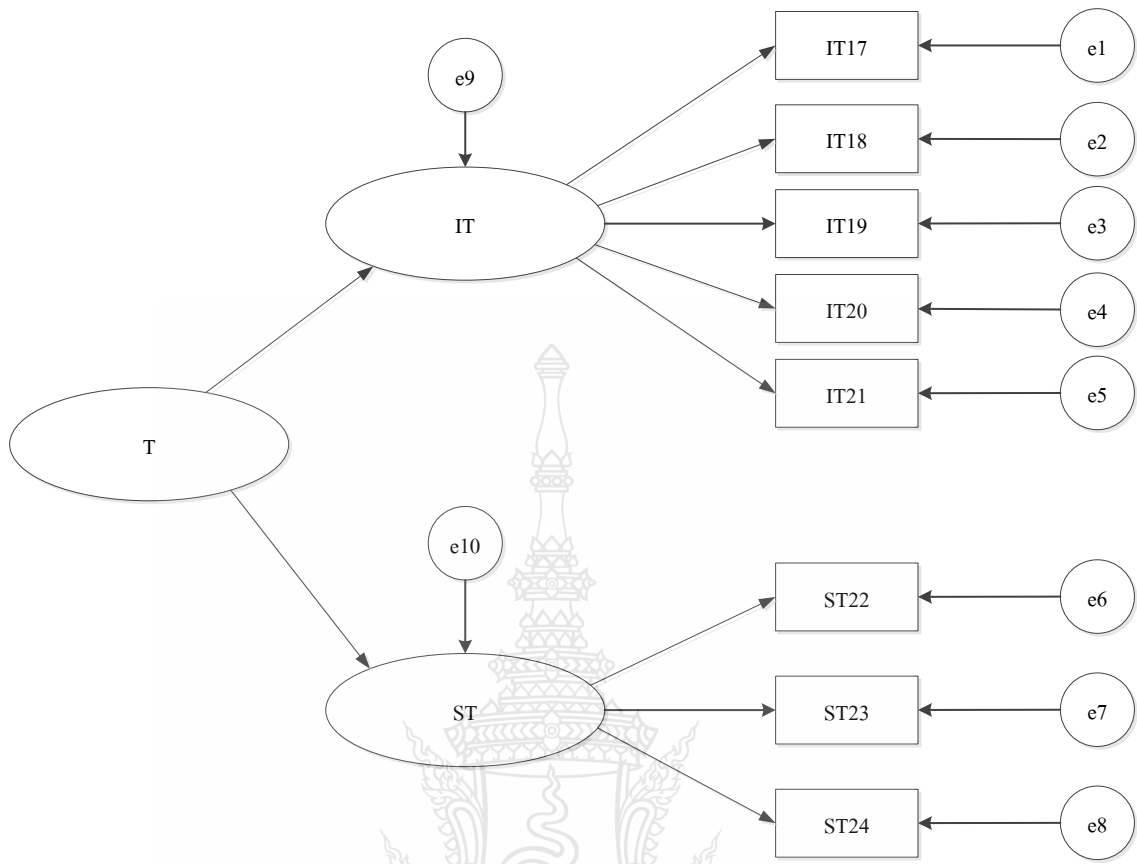
ตัวแปร	Mean	SD	Min	Max	SK	KU	Var	ระดับค่า ความหมาย
ความไว้วางใจใน								
ระบบ								
22.พร้อมที่จะทำงาน ที่มีประโยชน์ต่อ องค์กร	3.840	0.777	1.000	5.000	-0.349	0.040	0.604	สูง
23.ยอมรับใน วิสัยทัศน์ พันธกิจ ขององค์กร	3.711	0.876	1.000	5.000	-0.481	0.385	0.768	สูง
24.เชื่อมั่นว่าองค์กร เป็นองค์กรที่มี ประสิทธิภาพ	3.698	0.879	1.000	5.000	-0.331	-0.033	0.773	สูง
รวม	3.750	0.043	1.000	5.000	-0.303	0.130	0.613	สูง

2.3.2 ผลการวิเคราะห์ความสอดคล้องของแบบจำลองความไว้วางใจของพนักงาน ด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล และความไว้วางใจในระบบ

การตรวจสอบความสอดคล้องของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามวัตถุประสงค์กับข้อมูลเชิงประจักษ์ ผู้วิจัยได้กำหนดโมเดลการวิจัยและพารามิเตอร์ต่าง ๆ ที่ต้องประมาณค่าเพื่อศึกษาความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี โดยการวิเคราะห์ด้วยโปรแกรม AMOS เพื่อตรวจสอบความกลมกลืนของรูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุกับข้อมูลเชิงประจักษ์และเพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของรูปแบบความสัมพันธ์ที่สร้างขึ้นจากแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องโดยจะแสดงผลดัชนีวัดความสอดคล้องกลมกลืน การวิเคราะห์ในส่วนนี้เป็นการวิเคราะห์เพื่อศึกษาความไว้วางใจของพนักงาน และตรวจสอบความสอดคล้องของความไว้วางใจของพนักงาน ด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล และความไว้วางใจในระบบ ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เพื่อยืนยันการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี ผู้วิจัยมีขั้นตอน ดังต่อไปนี้

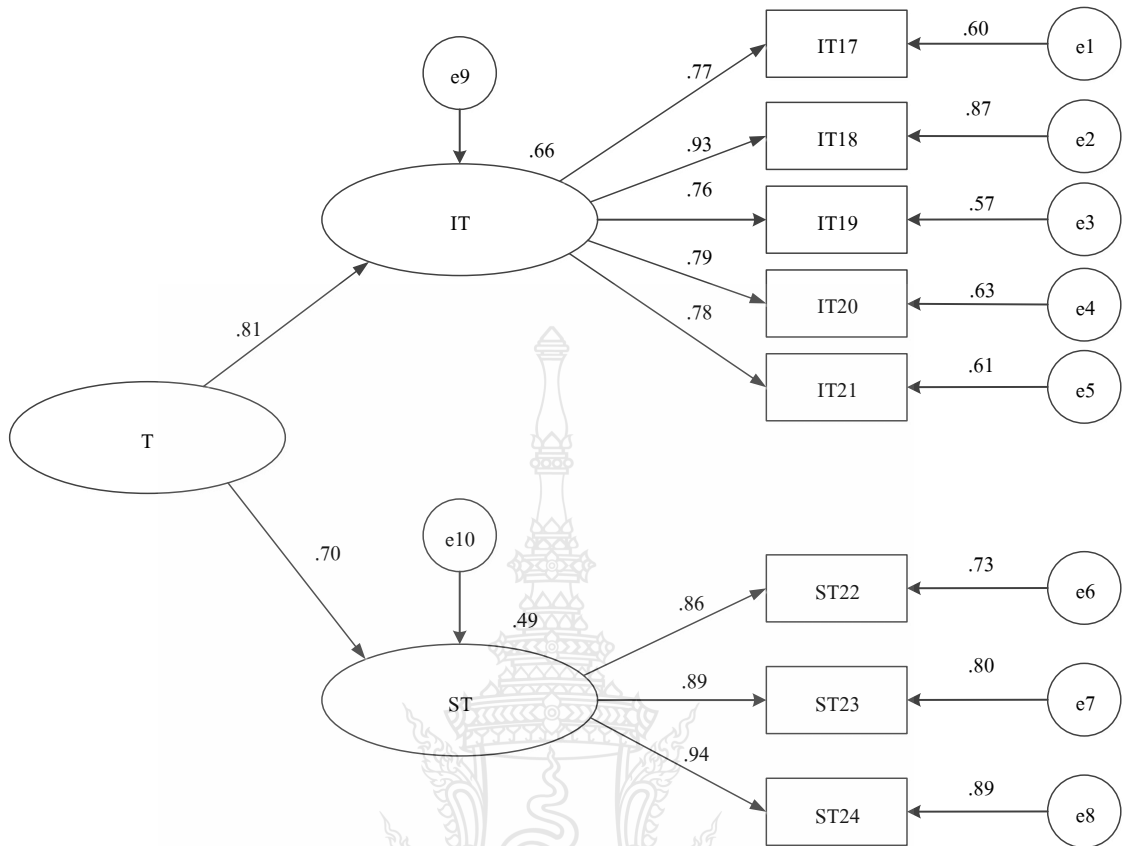
1. ทดสอบ โมเดลและเส้นทางตามวัตถุประสงค์โดยพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Standardized Parameter Estimates) หรือค่าสัมประสิทธิ์เส้นทาง (Path Coefficients) และพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (SMC) หรือค่าสัมประสิทธิ์การทำนาย
 2. หากพบว่าไม่มีบางเส้นทางที่ไม่เป็นไปตามสมมุติฐานจึงทำการตัดเส้นทางนั้นออกไป
 3. ทดสอบโมเดลโดยพิจารณาจากค่าไค-สแควร์ และพิจารณาอัตราส่วนระหว่างค่าสถิติไค-สแควร์กับจำนวนองศาอิสระ (χ^2 / df) ร่วมด้วย เช่น Goodness-of-Fit Index (GFI), Adjusted Goodness-of-Fit Index (AGFI), Tucker Index (TLI), Comparative Fit Index (CFI), Normed Fit Index (NFI), Root Mean are Error of Approximation (RMSEA), Root Mean Square Residual (RMR) เนื่องจากหากใช้การพิจารณาค่าไค-สแควร์ เพียงอย่างเดียว จะมีแนวโน้มที่จะมีนัยสำคัญทางสถิติ เพราะยิ่งขนาดกลุ่มตัวอย่างมีขนาดใหญ่ค่าไค-สแควร์ มีความแปรผันไปตามขนาดกลุ่มตัวอย่าง
- จากกรอบแนวความคิดที่ใช้ศึกษาความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี ตลอดจนผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องที่เป็นข้อยืนยันในตัวแปรสามารถเขียนในรูปของโครงสร้างที่ใช้ในการวิเคราะห์ ดังภาพที่ 4.4





ภาพที่ 4.4 สมการโครงสร้างความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ใน
จังหวัดปทุมธานี

ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างความไว้วางใจของพนักงาน ด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล และความไว้วางใจในระบบของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานีดังภาพที่ 4.5



$\chi^2 = 46.720$, $df = 19$, $p\text{-value} = 0.000$, $RMSEA = 0.067$, $\chi^2 / df = 2.459$, $GFI = 0.971$

ภาพที่ 4.5 ผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างความไว้วางใจของพนักงาน ด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล และความไว้วางใจในระบบของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี

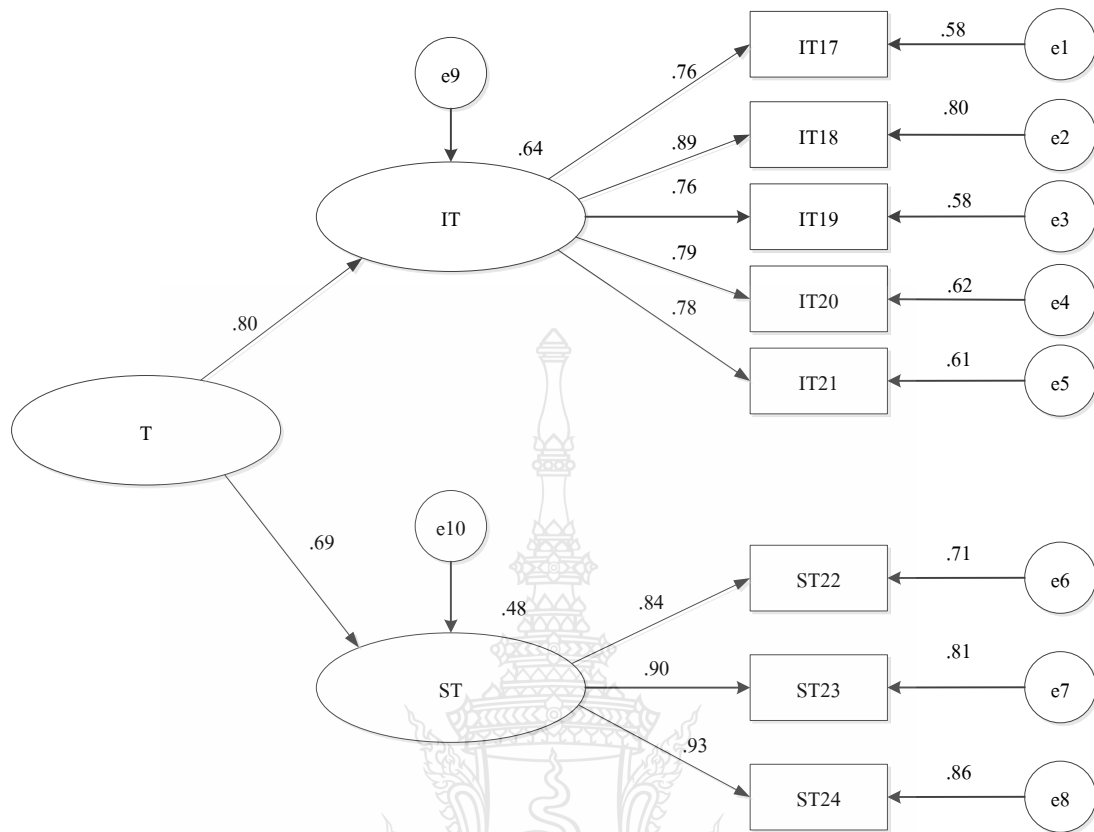
ผลการวิเคราะห์แบบจำลอง พบว่า ค่าไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 46.720, องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 2.459, $p\text{-value}$ เท่ากับ 0.000 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.067 และดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.066 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.971 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.842 มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จึงสรุปเกณฑ์ต่าง ๆ ไม่สอดคล้องหรือผ่านตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ในก่อนหน้า

ผลการวิเคราะห์แบบจำลองในตอนแรก พบว่า แบบจำลองไม่กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ผู้วิจัยจึงได้ทำการปรับแบบจำลอง โดยการปรับแก้ดัชนีแบบจำลอง (Modification Index)

ตามคำแนะนำของโปรแกรมจึงทำให้แบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ เมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่าแบบจำลองมีความกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาผลการทดสอบค่าไค-สแควร์ มีค่าเท่ากับ 25.891, องศาอิสระ (df) มีค่าเท่ากับ 18, p -value เท่ากับ 0.102 ค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ 0.037 และดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMR) มีค่าเท่ากับ 0.052 ซึ่งต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืน (GFI) มีค่าเท่ากับ 0.954 ค่าดัชนีวัดระดับความกลมกลืนที่ปรับแก้แล้ว (AGFI) มีค่าเท่ากับ 0.907 มีค่าสูงกว่าเกณฑ์ที่กำหนด จึงสรุปได้ว่าผลการวิเคราะห์สมการโครงสร้างตามวัตถุประสงค์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์

ผลการทดสอบความไว้วางใจของพนักงาน ด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล และความไว้วางใจในระบบของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานีด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป AMOS ดังแสดงในภาพที่ 4.6





$\chi^2 = 25.891$, $df = 18$, $p\text{-value} = 0.102$, $RMSEA = 0.037$, $\chi^2 / df = 1.438$, $GFI = 0.954$

ภาพที่ 4.6 การปรับแก้สมการ โครงสร้างความไว้วางใจของพนักงาน ด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล และความไว้วางใจในระบบของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี

เมื่อพิจารณาการเส้นสัมพันธ์สหสัมพันธ์ในแบบจำลองความสัมพันธ์เชิงสาเหตุความไว้วางใจของพนักงาน ด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล และความไว้วางใจในระบบของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานีจากภาพที่ 4.6 พบว่าความไว้วางใจของพนักงาน มีผลต่อด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล ($\beta = 0.638$, $p = 0.001$) และความไว้วางใจในระบบ อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta = 0.482$, $p = 0.001$)

ตารางที่ 4.13 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบของตัวแปร

				Estimate	S.E	C.R	Estimate	p
IT	<---	T	1				0.799	
ST	<---	T	1				0.694	
IT17	<---	IT	1				0.76	
IT18	<---	IT	1.082	0.05	21.533	0.894	***	
IT19	<---	IT	0.917	0.081	11.311	0.758	***	
IT20	<---	IT	0.983	0.077	12.717	0.788	***	
IT21	<---	IT	1.073	0.075	14.385	0.78	***	
ST22	<---	ST	0.833	0.048	17.229	0.841	***	
ST23	<---	ST	1			0.901		
ST24	<---	ST	1.049	0.046	22.8	0.93	***	

หมายเหตุ *** หมายถึง ระดับนัยสำคัญทางสถิติ 0.001

เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณกำลังสอง (SMC) หรือค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย (R Square) ด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล มีค่าเท่ากับ 638 แสดงว่าตัวแปรในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรด้านความไว้วางใจระหว่างบุคคล ได้ร้อยละ 63.8 และในขณะที่ความไว้วางใจในระบบ มีค่าเท่ากับ 482 แสดงว่าตัวแปรในแบบจำลองสามารถอธิบายความแปรปรวนด้านความไว้วางใจในระบบ ได้ร้อยละ 48.2

ตารางที่ 4.14 Model Fit Statistics ของการวิเคราะห์ Structural Equation Modeling

การทดสอบ	χ^2	df	p	χ^2/df	RMSEA	RMR	GIF	AGF	NFI	TLI	CFI
ครั้งที่ 1	46.720	19	0.000	2.459	0.067	0.66	0.97	0.842	0.83	0.835	0.888
							1		1		
ครั้งที่ 2	25.891	18	0.102	1.438	0.037	0.052	0.95	0.907	0.90	0.951	0.968
							4		6		

หมายเหตุ ครั้งที่ 2 เป็นการปรับตาม Modification Indices

จากตารางที่ 4.14 แสดงค่าสถิติที่ใช้ตรวจสอบความสอดคล้องระหว่างแบบจำลองกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พบว่า แบบจำลองมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ในแต่ละครั้งที่ทำการวิเคราะห์ผู้วิจัยได้ทำการปรับความคาดเคลื่อนและปรับแบบจำลอง 1 ครั้ง และเลือกใช้ผลการวิเคราะห์ในครั้งที่ 2 ในการอธิบายเมื่อพิจารณาค่าสถิติที่ใช้ในการตรวจสอบพบที่มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์เป็นอย่างดีพิจารณาได้จากค่าไค-สแควร์ลดลงจาก 46.720 เปลี่ยนเป็น 25.891 ส่วนค่าองศาอิสระ (df) ลดลงจาก 19 เป็น 18 ค่า χ^2/df ลดลงจาก 2.459 เป็น 1.438 ส่วนค่า GFI ลดลงจาก 0.971 เป็น 0.954 (ควรเกิน 0.90 ขึ้นไป) ค่า RMSEA จาก 0.067 ลดลงเป็น 0.037 (ควรน้อยกว่า 0.05) และค่า RMR จาก 0.066 ลดลงเป็น 0.052 (ควรมีค่าน้อยกว่า 0.05)

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เชิงยืนยันของตัวแปรแฝงที่จะนำมาใช้ในการทดสอบโมเดล

ตัวแปรแฝง	คุณภาพตัวแปร สังเกตได้	คุณภาพตัวแปรแฝง	
	น้ำหนัก องค์ประกอบ (Standardized Factor Loading)	ค่าความ เชื่อมั่น (Composite Reliability)	ค่าความแปรปรวน ที่ สกัดได้ (Average Variance Extracted)
ความไว้วางใจระหว่างบุคคล		0.897	0.636
17.ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือ	0.760		
18.มีความซื่อสัตย์ในทุกเรื่อง	0.894		
19.มีหลักการเป็นของตนและยึดมั่นในหลักการของตน	0.758		
20.สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า	0.788		
21.เปิดกว้างยอมรับสิ่งใหม่ ๆ	0.780		

ตารางที่ 4.15 ผลการวิเคราะห์เชิงยืนยันของตัวแปรแฝงที่จะนำมาใช้ในการทดสอบโมเดล (ต่อ)

ตัวแปรแฝง	คุณภาพตัวแปร สังเกตได้	คุณภาพตัวแปรแฝง	
	น้ำหนัก องค์ประกอบ (Standardized Factor Loading)	ค่าความ เชื่อมั่น (Composite Reliability)	ค่าความแปรปรวน ที่ สกัดได้ (Average Variance Extracted)
ความไว้วางใจในระบบ		0.838	0.633
22.พร้อมที่จะทำงานที่มีประโยชน์ต่อ องค์กร	0.752		
23.ยอมรับในวิสัยทัศน์ พันธกิจของ องค์กร	0.842		
24.เชื่อมั่นว่าองค์กรเป็นองค์กรที่มี ประสิทธิภาพ	0.791		

ผลการวิเคราะห์เชิงยืนยันของตัวแปรความไว้วางใจของพนักงาน ในส่วนของความไว้วางใจระหว่างบุคคลได้ค่าความเชื่อมั่น (Composite Reliability) เท่ากับ 0.897 ค่าความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted) เท่ากับ 0.636 และความไว้วางใจของพนักงานส่วนของความไว้วางใจในระบบได้ค่าความเชื่อมั่น (Composite Reliability) เท่ากับ 0.838 ค่าความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted) เท่ากับ 0.633

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัย การอภิปรายผล และข้อเสนอแนะ

การวิจัยครั้งนี้ มีจุดมุ่งหมายเพื่อศึกษา มาตรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาและยืนยันมาตรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจ สำหรับพนักงานที่ทำงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี โดยมีกลุ่มของประชากรที่เป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี ใช้วิธีสุ่มตัวอย่างแบบง่าย (Simple random sampling) โดยมีกลุ่มตัวอย่างรวมทั้งสิ้น 325 ราย

ตัวแปรที่นำมาศึกษามีทั้งหมด 5 ตัวแปรแฝง 24 ตัวแปรสังเกต ได้แก่ (1) ตัวแปรแฝงด้านค่าตอบแทนจะประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกต 6 ตัวแปร คือ ยึดหลักเกณฑ์ความเป็นธรรม ความเสมอภาค ผลตอบแทนในอัตราที่คิดว่าสมควรจะได้รับ การพิจารณาโบนัส มีสวัสดิการในด้านต่าง ๆ เหมาะสมกับระดับการศึกษาความรู้ ความสามารถ (2) ด้านกระบวนการ จะประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกต 6 ตัวแปรคือ ผลตอบแทนหรือรางวัลต่าง ๆ ที่เป็นมาตรฐาน มีนโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ ผลงาน มีการรวบรวมข้อมูลที่ถูกต้องและสมบูรณ์ มีความโปร่งใสใน กระบวนการตัดสินใจ กระบวนการมีความน่าเชื่อถือ การพิจารณาด้วยกฎเกณฑ์และมาตรฐานเดียวกัน (3) ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ จะประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกต 4 ตัวแปร คือ ผู้บังคับบัญชาดำเนินการด้วยการให้เกียรติ ปฏิบัติต่อท่านด้วยความเมตตา กรุณา ผู้บังคับบัญชาให้คำอธิบายที่ชัดเจน ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อทุกคนด้วยความห่วงใย (4) ความไว้วางใจระหว่างบุคคลจะประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกต 5 ตัวแปร คือ ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือ มีความซื่อสัตย์ในทุกเรื่อง มีหลักการเป็นของตนเอง และยึดมั่นในหลักการของตนเอง สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เปิดกว้างยอมรับสิ่งใหม่ ๆ และ (5) ความไว้วางใจในระบบ จะประกอบไปด้วยตัวแปรสังเกต 3 ตัวแปร คือ พร้อมที่จะทำงานที่มีประโยชน์ต่อองค์กร ยอมรับในวิสัยทัศน์ พันธกิจขององค์กร เชื่อมั่นว่าองค์กรเป็นองค์กรที่มีประสิทธิภาพ

ทั้งนี้เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากกรอบแนวคิดการการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของ Folger and Cropanzano (1998) และความไว้วางใจของ Luhman (1979) และผนวกกับการจัดทำกรวิจัยเชิงคุณภาพ (Qualitative research) โดยทำการสัมภาษณ์แบบเชิงลึก (In-depth interview) จากการสัมภาษณ์กึ่ง โครงสร้าง (Semi-structured Interview) และตรวจสอบความตรงตามเนื้อหา (Content validity) จากผู้เชี่ยวชาญด้านบุคคลจำนวน 3 ท่าน ได้แก่ผู้เชี่ยวชาญด้านการจัดการ 2 ท่าน ผู้เชี่ยวชาญด้านทรัพยากรมนุษย์ 1 ท่าน เพื่อหาค่าดัชนีความ

สอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการ ผลสรุปค่าดัชนีความสอดคล้องของข้อคำถามในแบบสอบถามเท่ากับ 0.60 ถึง 1 จากนั้นจัดทำวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) โดยการตรวจสอบความเที่ยง (Reliability) ด้วยการนำไปใช้ (Try Out) ด้วยวิธีสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) นำแบบสอบถามไปทดลองใช้กับประชากรที่ไม่ใช่กลุ่มตัวอย่างแต่มีลักษณะใกล้เคียงกันจำนวน 30 ราย เพื่อวิเคราะห์ค่าความเชื่อมั่นโดยหาค่าสัมประสิทธิ์ของ Cronbach (Cronbach's Coefficient of Alpha) ผลการวิเคราะห์ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งหมดเท่ากับ 0.968

จากนั้นนำไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริงซึ่งเป็นพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานีจำนวน 325 ราย แล้วจึงทำการทดสอบความสอดคล้องของโมเดลโครงสร้างที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นกับข้อมูลเชิงประจักษ์ การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้างด้วยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันของตัวแปรแฝง คือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ 3 ตัวแปรแฝง ได้แก่ (1) ตัวแปรด้านค่าตอบแทน (2) ตัวแปรด้านกระบวนการ (3) ตัวแปรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ พบว่าโมเดลการวัดของตัวแปรแฝงทั้ง 3 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และมีค่าน้ำหนักประกอบอยู่ระหว่าง 0.771 ถึง 0.965 มีค่าความเชื่อมั่น (Composite Reliability) อยู่ระหว่าง 0.893 ถึง 0.908 ในขณะที่ค่าความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.584 ถึง 0.698 ความไว้วางใจ 2 ตัวแปรแฝง ได้แก่ (1) ความไว้วางใจในระหว่างบุคคล (2) ความไว้วางใจในระบบ พบว่าโมเดลการวัดของตัวแปรแฝงทั้ง 2 ตัวแปรมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์และมีค่าน้ำหนักประกอบอยู่ระหว่าง 0.694 ถึง 0.799 มีค่าความเชื่อมั่น (Composite Reliability) อยู่ระหว่าง 0.838 ถึง 0.897 ในขณะที่ค่าความแปรปรวนที่สกัดได้ (Average Variance Extracted) มีค่าอยู่ระหว่าง 0.633 ถึง 0.636

การวิเคราะห์ข้อมูลตามวัตถุประสงค์และสามารถสรุปผลการวิจัย อภิปรายผลและข้อเสนอแนะ ดังนี้

5.1 สรุปผลการวิจัย

การนำเสนอการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเสนอตามวัตถุประสงค์ คือ เพื่อศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความไว้วางใจของพนักงาน ในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี และเพื่อยืนยันองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี

การศึกษาข้อมูลการวิจัย มาตรฐานรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานใน โรงงาน อุตสาหกรรม สรุปได้ว่า พนักงานงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การใน บริบทของประชากรไทยโดยกลุ่มตัวอย่างที่เลือกทำการวิจัยสามารถแสดงออกถึงการรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์การ ประกอบไปด้วย 3 ด้าน คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการมี ปฏิสัมพันธ์ สอดคล้องกับทฤษฎีของ Folger and Cropanzano, (1998) ได้จำแนกประเภทของความ ยุติธรรมในองค์การแบ่งออกเป็น 3 ด้าน (1) การรับรู้ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน (2) การรับรู้ ความยุติธรรมในด้านกระบวนการ (3) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ห้องค์ประกอบเชิงยืนยัน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป AMOS เพื่อ ตรวจสอบความตรงของ โมเดล และตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลแต่ละ องค์ประกอบในโมเดลสมการ โครงสร้าง ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต (Observed Variable) กับตัวแปรแฝง (Latent Variable) จากนั้นจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัว แปรแฝง กับตัวแปรแฝง โดยค่าดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ประกอบด้วย ค่าสถิติไคสแควร์ (χ^2) ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2 / df) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) ดัชนีวัดระดับ ความสอดคล้องกลมกลืน (GFI) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) ดัชนีรากที่ สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจาก ค่าไคสแควร์ สัมพันธ์น้อยกว่า 3 ($\chi^2 / df < 3$) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ($p > 0.05$) ค่าดัชนีวัดระดับ ความสอดคล้องกลมกลืนมากกว่า 0.900 ($GFI > 0.900$) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน ปรับแก้แล้วมากกว่า 0.900 ($CFI > 0.900$) ค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อน โดยประมาณ น้อยกว่า 0.080 ($RMSEA < 0.080$) ซึ่งการวิเคราะห์ องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) นี้จะทำการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตจำนวน 16 ตัวแปรกับตัวแปรแฝงจำนวน 3 ตัวแปร นั่นคือ 1) ตัวแปรแฝงโครงสร้างการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์การ (JT) ตัวแปรแฝงด้านค่าตอบแทน (DJ) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ คำถามข้อ1 (DJ) ถึง คำถามข้อ6 (DJ6) 2) ตัวแปรแฝงด้านกระบวนการ (PJ) ประกอบด้วยตัวแปร สังเกตจำนวน 6 ตัวแปร ได้แก่ คำถามข้อ7 (PJ7) ถึง คำถามข้อ12 (PJ12) 3) ตัวแปรแฝงด้านการมี ปฏิสัมพันธ์ (IJ) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตจำนวน 4 ตัวแปร ได้แก่คำถามข้อ13 (IJ13) ถึง คำถามข้อ 16 (IJ16) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป AMOS เพื่อทำการเปรียบเทียบความ สอดคล้องกลมกลืนระหว่างโมเดล โครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีที่สำคัญ หากพบว่าโมเดลไม่ผ่านเกณฑ์ตามค่าดัชนีที่กำหนดไว้ต้องทำการปรับ โมเดล (Model Modification)

โดยพิจารณาจากคำแนะนำในการปรับค่าพารามิเตอร์ใน โมเดล ด้วยดัชนีปรับ โมเดล (Model Modification Indices: M.I) ที่มีค่าสูงที่สุด จนกระทั่งโมเดลมีความเหมาะสมและสอดคล้อง กลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นจากผลการวิเคราะห์พบว่า โมเดล สมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

การศึกษาข้อมูลการวิจัย มาตรการความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม สรุป ได้ว่า พนักงานงานมีความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจในบริบทของประชากรไทยโดยกลุ่มตัวอย่าง ที่เลือกทำการวิจัยสามารถแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับความไว้วางใจโดยประกอบไปด้วย 2 ด้าน คือ ความไว้วางใจระหว่างบุคคลในองค์กร และความไว้วางใจในระบบขององค์กร ซึ่งก็สอดคล้องกับ ทฤษฎีของ Luhman (1979) ได้เสนอว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจแบ่งได้เป็น 2 รูปแบบ คือ (1) ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal trust) เป็น ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา (2) ความไว้วางใจในระบบ (System trust) เป็นความไว้วางใจในองค์กร โดยภาพรวม (Organizational Trust) ซึ่งเป็นระบบขององค์กรที่แสดงการยอมรับคุณค่าและเป้าหมายขององค์กร รวมถึงความต้องการ อย่างแรงกล้าที่จะต้องอยู่ร่วมกับองค์กรแสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจก่อเกิดภายในกรอบของการ ปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและระบบสังคมนั่นเอง

ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป AMOS เพื่อ ตรวจสอบความตรงของโมเดล และตรวจสอบความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลแต่ละ องค์ประกอบในโมเดลสมการ โครงสร้าง ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกต (Observed Variable) กับตัวแปรแฝง (Latent Variable) จากนั้นจึงวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัว แปรแฝง กับตัวแปรแฝง โดยค่าดัชนีที่ใช้ในการตรวจสอบและวิเคราะห์ความสัมพันธ์ ประกอบด้วย ค่าสถิติไคสแควร์ (χ^2) ค่าไคสแควร์สัมพันธ์ (χ^2/df) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติ (p) ดัชนีวัดระดับ ความสอดคล้องกลมกลืน (GFI) ดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืนเชิงสัมพันธ์ (CFI) ดัชนีรากที่ สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อนโดยประมาณ (RMSEA) โดยมีเกณฑ์การพิจารณาจาก ค่าไคสแควร์ สัมพันธ์น้อยกว่า 3 ($\chi^2/df < 3$) ค่าระดับนัยสำคัญทางสถิติมากกว่า 0.05 ($p > 0.05$) ค่าดัชนีวัดระดับ ความสอดคล้องกลมกลืนมากกว่า 0.900 (GFI > 0.900) ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องกลมกลืน ปรับแก้แล้วมากกว่า 0.900 (CFI > 0.900) ค่าดัชนีรากที่สองของค่าเฉลี่ยความคลาดเคลื่อน โดยประมาณน้อยกว่า 0.080 (RMSEA < 0.080) ซึ่งการวิเคราะห์หองค์ประกอบเชิงยืนยัน นี้จะทำการ ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตจำนวน 8 ตัวแปรกับตัวแปรแฝงจำนวน 2 ตัวแปร นั่นคือ 1) ตัวแปรแฝงโครงสร้างความไว้วางใจ (T) ตัวแปรแฝงความไว้วางใจระหว่างบุคคล (IT)

ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตจำนวน 5 ตัวแปร ได้แก่คำถามข้อ17 (IT17) ถึง คำถามข้อ21 (IT21) 2) ตัวแปรแฝงความไว้วางใจในระบบ (ST) ประกอบด้วยตัวแปรสังเกตจำนวน 3 ตัวแปร ได้แก่ คำถามข้อ22 (ST22) ถึง คำถามข้อ24 (ST24) ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ข้อมูล ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป AMOS เพื่อทำการเปรียบเทียบความสอดคล้องกลมกลืนระหว่างโมเดลโครงสร้างกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาจากค่าดัชนีที่สำคัญ หากพบว่าโมเดลไม่ผ่านเกณฑ์ตามค่าดัชนีที่กำหนดไว้ต้องทำการปรับโมเดล (Model Modification) โดยพิจารณาจากคำแนะนำในการปรับค่าพารามิเตอร์ในโมเดล ด้วยดัชนีปรับโมเดล (Model Modification Indices: M.I) ที่มีค่าสูงที่สุด จนกระทั่งโมเดลมีความเหมาะสมและสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ดังนั้นจากผลการวิเคราะห์พบว่า โมเดลสมมติฐานมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์

5.2 อภิปรายผล

จากผลการศึกษาวิจัยที่วิจัยมาตรการวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความไว้วางใจของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี ตามวัตถุประสงค์ในการวิจัยครั้งนี้ คือ เพื่อศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจของพนักงาน ใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานีและเพื่อยืนยันองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีองค์ประกอบด้วยกัน 3 องค์ประกอบ คือ ด้านค่าตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ตามลำดับ และความไว้วางใจของพนักงาน มีองค์ประกอบด้วยกัน 2 องค์ประกอบคือ ความไว้วางใจระหว่างบุคคล และความไว้วางใจในระบบ อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยจะทำการอภิปรายผลการวิจัยตามข้อค้นพบ ดังนี้

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ของพนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี จากการศึกษาค้นพบข้อคำถามว่า ความยุติธรรมในองค์กรที่พนักงานใน โรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์รับรู้ได้ คือผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน โดยลักษณะของค่าตอบแทนเป็นในลักษณะของเงินเดือน โบนัส การให้สวัสดิการแก่พนักงาน การให้ค่าตอบแทนตามความรู้ความสามารถ ประสิทธิภาพในการทำงาน และการได้ข้อมูลย้อนกลับจากงาน ทั้งนี้เป็นผลมาจากพนักงานมีความพอใจ และเต็มใจในการทำงานของตนเอง รวมถึงรับรู้ว่างานนั้นมีความสำคัญ สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลให้เกิดการรับรู้ว่างานนั้นมีความหมายต่อการทำงานที่รับผิดชอบ ดัง Elisabeth Enoksen (2015) ได้กล่าวว่า การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการปฏิบัติขององค์กรใน

ด้านผลตอบแทนกระบวนการในการตัดสินใจด้านผลตอบแทน และระบบขององค์กรที่เป็นตัวกำหนดผลตอบแทนและกระบวนการในการตัดสินใจนั้น และจากการศึกษาผู้วิจัยใช้แบบมาตรวัด Likert scale คือ 1-5 ระดับ ได้แก่ (5) หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด (4) หมายถึง เห็นด้วยมาก (3) หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง (2) หมายถึง เห็นด้วยน้อย และ (1) หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีข้อคำถามด้านผลตอบแทน 6 ข้อคำถาม และการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดโดยรวมด้านผลตอบแทนเท่ากับ 0.906 ผลการศึกษาที่พบยังสอดคล้องกับการศึกษาของ รุช เจริญลอย (2560) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินในสายการบินไทยแอร์เอเชีย ใช้แบบมาตรวัดของ Likert scale คือ 1-5 ระดับ ได้แก่ (5) เห็นด้วยมากที่สุด (4) เห็นด้วยอย่างมาก (3) เห็นด้วยปานกลาง (2) เห็นด้วยน้อย และ (1) เห็นด้วยน้อยที่สุด มีข้อคำถาม 15 ข้อ เกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กร ข้อคำถามใช้แนวคิดของ Sheppard, Lewicki and Minton (1992) และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ประกอบไปด้วยคำถามใน 3 ด้านดังนี้ (1) ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (2) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (3) ความยุติธรรมด้านระบบ มีการตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถามด้วยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่า ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาของแบบสอบถามทั้งฉบับมีค่าเท่ากับ 1.00 และมีค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.980 ถือว่าแบบสอบถามสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้ และจากการยืนยันองค์ประกอบด้านค่าตอบแทนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงยอมรับได้ว่าองค์ประกอบด้านค่าตอบแทนเป็นองค์ประกอบด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร จากการศึกษาค้นพบข้อคำถามว่า ความยุติธรรมในองค์กรที่พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์รับรู้ได้ รองลงมาคือ ด้านกระบวนการในการจ่ายค่าตอบแทน คือการมีกระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีมาตรฐาน โดยการให้เป็นคะแนน เพื่อประกอบการพิจารณาในการปรับเลื่อนขั้นเงินเดือนและตำแหน่ง และการได้ข้อมูลย้อนกลับจากงาน ทั้งนี้เป็นผลมาจากพนักงานในโรงงาน รับรู้กระบวนการการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีความชัดเจน และได้รับรู้ผลการทำงานของตนเองจากข้อมูลย้อนกลับจึงทำให้เกิดการพัฒนาและเรียนรู้ ดัง ชิตพร มะณี (2558) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ความยุติธรรมของ ผลตอบแทนที่องค์กรมอบให้มีความเหมาะสมกับสิ่งที่ลงทุนไป

รวมถึงความสัมพันธ์ของบุคลากรที่มีผลต่อผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน อย่างจริงจัง มีความเสมอภาคกัน โดย พนักงานจะรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การได้จากการพิจารณา นโยบาย มาตรการ ข้อกำหนดในการทำงานขององค์การนั้น และจากการศึกษาวิจัยผู้วิจัยใช้แบบมาตรวัด Likert Scale คือ 1-5 ระดับ ได้แก่ (5) หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด (4) หมายถึง เห็นด้วยมาก (3) หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง (2) หมายถึง เห็นด้วยน้อย และ (1) หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีข้อคำถามด้าน กระบวนการ 6 ข้อคำถาม และการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น ของแบบวัดโดยรวมด้านกระบวนการเท่ากับ 0.929 ผลการศึกษาที่พบยังสอดคล้องกับการศึกษาของ อรสา โพธิ์พฤกษ์ (2554) พบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการ ปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานวิทยาลัยเอนศึกษากลุ่มตัวอย่างพนักงานวิทยาลัย เอกชน ใช้แบบมาตรวัด Likert scale คือ 1-5 ระดับ ได้แก่ (5) เห็นด้วยมากที่สุด (4) เห็นด้วย (3) ค่อนข้างเห็น ด้วย (2) ไม่เห็นด้วย และ (1) ไม่เห็นด้วยเลย โดยมีข้อคำถาม 2 ลักษณะ ดังนี้ (1) ข้อคำถามเชิงบวก 15 ข้อ (2) ข้อคำถามเชิงลบ 13 ข้อ 1. ความยุติธรรมเชิงกระบวนการประเมิน 12 ข้อ 2. ความยุติธรรมเชิงการปฏิบัติต่อบุคคล 9 ข้อ 3. ความยุติธรรมเชิงผลลัพธ์จากการประเมิน 7 ข้อ และการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดโดยรวมและ แต่ละด้านดังนี้ (1) การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงาน เท่ากับ 0.74 (2) ความ ยุติธรรมเชิงกระบวนการประเมิน เท่ากับ 0.56 (3) ความยุติธรรมเชิงการปฏิบัติต่อบุคคล เท่ากับ 0.67 (4) ความยุติธรรมเชิงผลลัพธ์จากการประเมิน เท่ากับ 0.40

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ จากการศึกษาค้นพบข้อคำถามว่า ความยุติธรรมใน องค์การที่พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์รับรู้ได้ รองลงมาคือ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ จากค้นพบ คือ มีการแสดงออกด้วยความสุภาพให้เกียรติ และมีการปฏิบัติด้วยความเมตตา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชาทุกคน และการได้ข้อมูลย้อนกลับจากงาน ทั้งนี้เป็นผลมาจากพนักงานในโรงงาน รับรู้ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ จากการแสดงออกด้วยความสุภาพให้เกียรติ จากผู้บังคับบัญชา และได้รับรู้ ผลการทำงานของตนเองจากข้อมูลย้อนกลับจึงทำให้เกิดการยอมรับในตัวผู้บังคับบัญชา และกล้าที่จะ แสดงความคิดเห็น และความคิดสร้างสรรค์ต่องานของตนที่รับผิดชอบ ดัง Folger and Cropanzano (1998) ได้กล่าวไว้ว่า การที่บุคคลรับรู้ว่าได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นด้วยความยุติธรรม แบ่งเป็น ความยุติธรรมของ ข้อมูลข่าวสาร (Informational) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการ ตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายนั้นถูกต้องและเหมาะสมเพราะฉะนั้นผู้บังคับบัญชาจึงควรมีความรู้เกี่ยวกับ

กระบวนการต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อพนักงาน และสามารถอธิบายในสิ่งที่พนักงานมีความกังวลใจได้ และจากการศึกษาวิจัยผู้วิจัยใช้แบบมาตรวัด Likert scale คือ 1-5 ระดับ ได้แก่ (5) หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด (4) หมายถึง เห็นด้วยมาก (3) หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง (2) หมายถึง เห็นด้วยน้อย และ (1) หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีข้อคำถาม ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ 4 ข้อคำถาม และการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดโดยรวมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ เท่ากับ 0.906 ผลการศึกษาที่พบยังสอดคล้องกับการศึกษาของเพียงขวัญ ติยะยานะ (2558) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงานและแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานบริษัทสยามโกลบอลเฮ้าส์ จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง ใช้แบบมาตรวัดของ Likert Scale คือ 1-5 ระดับการรับรู้ได้แก่ (5) มากที่สุด (4) มาก (3) ปานกลาง (2) น้อย (1) น้อยที่สุด มีข้อคำถาม 7 ข้อ เกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรประกอบไปด้วยคำถามใน 2 ด้าน ดังนี้ (1) ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (2) ความยุติธรรมด้านการปฏิสัมพันธ์มีการตรวจสอบหาค่าความเที่ยงตรงของเนื้อหาแบบสอบถามด้วยผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน พบว่า มีค่าความเชื่อมั่น ของแบบสอบถาม โดยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่น เท่ากับ 0.951 ถือว่าแบบสอบถามสามารถนำไปเก็บรวบรวมข้อมูลได้

ความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี จากการศึกษาค้นพบข้อคำถามว่า ความไว้วางใจที่พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์รับรู้ได้ อันดับแรก ๆ ความไว้วางใจระหว่างบุคคล โดยลักษณะของความไว้วางใจระหว่างบุคคลนั้นก็หมายถึง มีการแสดงออกด้วยการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ได้บังคับบัญชา เปิดกว้างยอมรับความคิดเห็นสิ่งใหม่ ๆ ให้ความช่วยเหลือกับผู้ได้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์ มีหลักการในการปฏิบัติงาน ส่งผลให้พนักงานเกิดความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชาของตน พร้อมทั้งจะทำตามคำแนะนำ หรือคำสั่งที่ได้รับมอบหมาย จากงานที่ตนเองได้รับ หรือจากงานที่ตนเองปฏิบัติอยู่ได้อย่างเต็มใจ และทำงานอย่างเต็มประสิทธิภาพ ดัง Borum (2010) ได้กล่าวถึงความไว้วางใจ การรับรู้ถึงความสามารถของบุคคลที่ได้รับ ความไว้วางใจ และรวมไปถึงความมั่นคง และความสามารถในการคาดการณ์ล่วงหน้าได้ การรับรู้และแสดงพฤติกรรมถึงการดูแลเอาใจใส่ ความเห็นอกเห็นใจ และค่าความนิยม มีความรับผิดชอบ มีการปฏิบัติตามพันธกรณี และความมุ่งมั่นไปสู่เป้าหมาย ความซื่อสัตย์ มีความเป็นกลาง เป็นธรรมและถูกต้อง มีการสื่อสารที่เที่ยงตรง นอกจากนี้ยังสนับสนุนการอุทิศตนที่จะทำตามความคาดหวังของผู้มอบความไว้วางใจ ด้วยความ

มุ่งมั่นที่จะบรรลุเป้าหมาย และจากการศึกษาวิจัยผู้วิจัยใช้แบบมาตรวัด Likert scale คือ 1-5 ระดับ ได้แก่ (5) หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด (4) หมายถึง เห็นด้วยมาก (3) หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง (2) หมายถึง เห็นด้วยน้อย และ (1) หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีข้อคำถามความไว้วางใจระหว่างบุคคล 5 ข้อคำถาม ละการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดโดยรวมความไว้วางใจระหว่างบุคคล เท่ากับ 0.928 ผลการศึกษาที่พบยังสอดคล้องกับการศึกษาของ กาญจนา สังข์ผาด (2559) เรื่อง การพัฒนาแบบวัดความไว้วางใจระหว่างบุคคลในเครือข่ายสังคมออนไลน์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดชลบุรีเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบวัดความไว้วางใจระหว่างบุคคลในสังคมออนไลน์สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ผู้วิจัยสังเคราะห์องค์ประกอบของความไว้วางใจตามกรอบแนวคิดของ Johnson and Johnson (1994), Mayer et al. (1995), McKnight (1996), Mishra (1996), Robbins (2000), Beaton (2007), Lankton (2008), Borum (2010), เฉลิมชัยกิติศักดิ์นาวิน (2552) และพรทิพย์ เกษุรา นนท์ (2552) โดยการให้คะแนนใช้คะแนนตามความรู้สึก กำหนดเกณฑ์การให้คะแนนแบ่งตามหลัก Likert scale แบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อยและน้อยที่สุด ผลการวิจัยพบว่า 1) แบบวัดความไว้วางใจระหว่างบุคคลในเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่พัฒนาขึ้นมีข้อคำถาม จำนวน 45 ข้อ จำแนกเป็น 3 องค์ประกอบ คือ 1) การแสดงความสามารถในเครือข่ายสังคมออนไลน์ มี 15 ข้อ 2) ความซื่อสัตย์สุจริตในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มี 13 ข้อ และ 3) ความปรารถนาดีในการใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์ มี 17 ข้อ 2. คุณภาพของแบบวัดความไว้วางใจระหว่างบุคคลในเครือข่ายสังคมออนไลน์ที่พัฒนาขึ้น และการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัด เท่ากับ 0.977 ซึ่งแสดงว่า แบบสอบถามมีความเชื่อมั่นอยู่ในระดับสูง

ความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี จากการศึกษาค้นพบข้อคำถามว่า ความไว้วางใจที่พนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์รับรู้ได้ อันดับรอง คือความไว้วางใจในระบบขององค์กร คือ องค์กรแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติมีความสำคัญเท่าเทียมกัน โดยการดูแล ใส่ใจ เปิดเผยข้อมูลของบริษัทที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน มีช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์กรและผู้ปฏิบัติงาน รับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร ดังแนวคิดของ Luhman (1979) ได้เสนอว่า แนวความคิดเกี่ยวกับความไว้วางใจในระบบ เป็นความไว้วางใจในองค์กรโดยภาพรวม ซึ่งเป็นระบบขององค์กรที่แสดงการยอมรับคุณค่าและเป้าหมายองค์กร รวมถึงความต้องการอย่างแรงกล้าที่จะต้องอยู่ร่วมกับองค์กรแสดงให้เห็นว่า ความไว้วางใจ

ก่อเกิดภายในกรอบของการปฏิสัมพันธ์ที่ได้รับอิทธิพลทั้งจากบุคคลและระบบสังคมนั่นเอง จากการศึกษาวิจัยผู้วิจัยใช้แบบมาตรวัด Likert scale คือ 1-5 ระดับ ได้แก่ (5) หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด (4) หมายถึง เห็นด้วยมาก (3) หมายถึง เห็นด้วยปานกลาง (2) หมายถึง เห็นด้วยน้อย และ (1) หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด โดยมีข้อคำถามความไว้วางใจในระบบ 3 ข้อคำถาม และการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ตามวิธีของ ครอนบาค ได้ค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดโดยรวมความไว้วางใจในระบบ เท่ากับ 0.828 ผลการศึกษาที่พบยังสอดคล้องกับการศึกษาของ Farzad Faraji Khiavi et, al. (2016) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์กรกับความไว้วางใจจากพนักงานของคลินิกฟื้นฟูสมรรถภาพในโรงพยาบาลของ Ahvaz ประเทศอิหร่าน พบว่า มีการใช้แบบสอบถามด้านความยุติธรรมในองค์กร มีข้อคำถาม 20 ข้อ และได้พัฒนาแนวคิดแบบสอบถามจาก Moorman, Blakely, and Niehoff ประกอบด้วย 3 ด้าน คือความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ ผลวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.66 ในส่วนของแบบสอบถามด้านความไว้วางใจ มีข้อคำถาม 11 ข้อ ประกอบด้วย 2 ส่วนคือ ความไว้วางใจในองค์กร และความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา แบบสอบถามได้พัฒนาแนวคิดแบบสอบถามมาจาก Hartoog and Kopman ผลวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์ความเที่ยงเท่ากับ 0.87 โดยมีมาตรวัดแบบลิเคอร์ท (Likert Scale) 5 ระดับ โดยเริ่มจาก (1) สูงมาก ถึง (5) ต่ำมาก

ประโยชน์จากการศึกษางานวิจัย มาตรวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี เป็นการสนับสนุนในเชิงทฤษฎี การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจ ว่าเป็นไปตามที่กล่าวไว้จริง โดยการใช้เครื่องมือในการวัดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจในบริบทของโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ เมื่อได้ทำการศึกษาแล้วค้นพบว่า พนักงานต้องการการรับรู้ความยุติธรรมเมื่อองค์กรใช้เครื่องมือนี้ในการวัดการรับรู้ความยุติธรรม องค์กรก็สามารถที่จะเตรียมพร้อมในการส่งเสริมทัศนคติของพนักงานในการรับรู้ความยุติธรรมด้านต่าง ๆ ที่มีค่าที่อยู่ในเกณฑ์ต่ำ เพื่อสร้างความเข้าใจในองค์กร เพื่อเพิ่มความแข็งแกร่ง ทำให้พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กร ส่งผลให้พนักงานมีความสัมพันธ์ที่ดีทั้งต่อบุคคลภายในองค์กรและความจงรักภักดีต่อองค์กร เมื่อพนักงานในองค์กร มีการยอมรับและเต็มใจในการรับรู้ความยุติธรรม ก็ส่งผลให้พนักงานมีความไว้วางใจในระหว่างผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน มีความไว้วางใจในระบบขององค์กรที่ตนเองปฏิบัติงานอยู่ ลดความขัดแย้งที่อาจเกิดขึ้นได้

5.3 ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะในการนำผลวิจัยไปใช้

1.1 ผลการวิจัยครั้งนี้พบว่ามาตรการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจของพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานี จากการยื่นข้อร้องเรียนของพนักงาน 16 คน มีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และตัวแปรสังเกตของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรทั้ง 16 ตัวแปร ตัวแปรแฝงทั้ง 3 ตัวแปร มีความเหมาะสมที่องค์กรหรือผู้ที่เกี่ยวข้องสามารถนำมาตรการไปใช้ เพื่อประเมินการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของท่าน และพัฒนาบุคลากรสู่ความสำเร็จต่อไปได้

1.2 ผลวิจัยที่พบว่าน้ำหนักองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจของพนักงานแต่ละด้าน มีค่าแตกต่างกัน โดยองค์ประกอบที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือการรับรู้ความยุติธรรมด้านค่าตอบแทน รองลงมาคือการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการตามลำดับ ส่วนในด้านความไว้วางใจมีค่าแตกต่างกัน โดยองค์ประกอบที่มีน้ำหนักความสำคัญมากที่สุดคือ ความไว้วางใจระหว่างบุคคล และความไว้วางใจในระบบ ตามลำดับ ในการนำตัวแปรสังเกต และตัวแปรแฝง ไปเป็นเครื่องมือสำหรับประเมินผล สามารถกำหนดน้ำหนักความสำคัญของแต่ละองค์ประกอบให้มีความสำคัญแตกต่างกันได้ หรืออาจกำหนดให้เท่าเทียมกันขึ้นอยู่กับดุลยพินิจของผู้นำไปใช้

ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาและยื่นข้อร้องเรียนของพนักงานคุณสมบัติด้านความตรงเชิงโครงสร้างของโมเดลการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความไว้วางใจของพนักงาน ผู้วิจัยทำการศึกษากับพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรมอิเล็กทรอนิกส์ในจังหวัดปทุมธานีเท่านั้น จึงไม่ครอบคลุมไปยังหน่วยงานอื่น ๆ ดังนั้น จึงควรมานำมาตรการที่วิจัยนี้ไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างอื่น ๆ ด้วย เพื่อให้ผลการวิจัยที่ได้มีความถูกต้องชัดเจน และครอบคลุมประชากรในขอบเขตที่กว้างมากขึ้น

บรรณานุกรม

- กาญจนา สังข์ผาด. (2559). การพัฒนาแบบวัดความไว้วางใจระหว่างบุคคลในเครือข่ายสังคมออนไลน์ สำหรับนักเรียนชั้นมัธยมศึกษาตอนปลาย ในจังหวัดชลบุรี. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต,มหาวิทยาลัยบูรพา).
- กิจโกภิน เกษมทรัพย์. (2559). การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพัน ต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ ของโรงงานผลิตรถยนต์นั่งในประเทศไทย. *SDU Res. J.* ,12(2).
- เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2552). ความไว้วางใจในองค์กรของประเทศไทย ศึกษาเปรียบเทียบของค์การ ภาครัฐ ภาครัฐวิสาหกิจ และภาคเอกชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาคุณวุฒิปันธิต,มหาวิทยาลัย รามคำแหง).
- เบญจมา ณ มหาไชย. (2551). การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของ บุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- บุศรารัตน์ บัวงาม. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันต่อ องค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรของพนักงานเทศบาลเมืองกระทุ่มล้ม จังหวัดนครปฐม. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- ประเวศ วะสี. (2554). ความยุติธรรม. สืบค้นจาก [http://www.mcu.ac.th/ site/articlecontent_desc.php?article_id=935&articlegroup_id=187](http://www.mcu.ac.th/site/articlecontent_desc.php?article_id=935&articlegroup_id=187)
- ปาริชาติ ปานสานียง. (2555). การศึกษาคุณภาพชีวิตในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมใน องค์กรที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดี องค์กรผ่านความผูกพันต่อองค์กรที่ มีต่อ ของพนักงานมหาวิทยาลัยสายสนับสนุน กรณีศึกษาคณะแพทย์แห่งหนึ่งในกรุงเทพ มหานคร. (วิทยานิพนธ์ปริญญา มหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยศิลปากร)

บรรณานุกรม (ต่อ)

- เปรมจิตร คล้ายเพชร. (2548). การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ธิดา เขื่อนแก้ว. (2554). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานระดับปฏิบัติการ : กรณีศึกษาโรงงานผลิตชิ้นส่วนอิเล็กทรอนิกส์แห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์).
- ธิติพร มะณี. (2558). อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมต่อความไว้วางใจ ความพึงพอใจ การบอกต่อ และการกลับมาใช้บริการซ้ำของลูกค้าอิตา อีโค รีสอร์ท. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร).
- นิรุช เจริญลอย. (2560) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีอิทธิพลต่อความสุขในการทำงาน ของพนักงานที่ปฏิบัติงานภาคพื้นดินในสายการบินไทยแอร์เอเชีย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยนานาชาติแสตมฟอร์ด).
- พจนีย์ ไหลพนิชถาวร. (2550) ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรความเชื่ออำนาจการควบคุมและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลชุมชนจังหวัดลำปาง. (การค้นคว้าแบบอิสระปริญญาโทมหาบัณฑิต, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- พรรณี ลีกิจวัฒน์. (2558). วิธีการวิจัยทางการศึกษา (พิมพ์ครั้งที่10). กรุงเทพฯ: คณะครุศาสตร์
- พรทิพย์ เกตุรานนท์. (2552). ความไว้วางใจนั้นสำคัญไฉน. สืบค้นจาก http://www.stou.ac.th/Schools/Shs/1_2552/Relax.htm
- พรทิพย์ เกตุรานนท์. (2554). ความไว้วางใจนั้นสำคัญ. สืบค้นจาก http://www.stou.ac.th/Schools/Shs/booklet/1_3663/Relax.htm,
- พิชิต ฤทธิจรูญ. (2549). การวิจัยเพื่อพัฒนาการเรียนรู้ปฏิบัติการวิจัยในชั้นเรียน (พิมพ์ครั้งที่ 5). กรุงเทพฯ : ศูนย์หนังสือจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- พิเชษฐ ผุงเพิ่มตระกูล. (2554). ความไว้วางใจในผู้บังคับบัญชา ความไว้วางใจในองค์การความพึงพอใจในการทำงาน และความผูกพันในองค์การของบุคลากรทางการศึกษามหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลรัตนโกสินทร์. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศิลปากร).
- เพ็ญขวัญ ต๊ะยานะ. (2558). การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตในการทำงาน และแรงจูงใจที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน บริษัทสยามโกลบอลเฮ้า จำกัด (มหาชน) สาขาลำปาง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยราชภัฏลำปาง).
- มณฑา เรืองขจร. (2556). การใช้เครือข่ายสังคมออนไลน์และความไว้วางใจที่พยากรณ์สัมพันธ์ภาพระหว่างบุคคลของพนักงาน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ).
- วรรณชัย ชูระแพง และ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์. (2559). ผลกระทบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อประสิทธิผลการปฏิบัติงานผ่านการปฏิบัติตามวัฒนธรรมองค์กรแบบ BEST ของพนักงานบริษัทไทยรวมสินพัฒนาอุตสาหกรรม จำกัด. วารสารวิชาการ **Veridian E-Journal, Silpakorn University**, 9 (1), 733-747.
- รุจ เจริญลาภ. (2548). ความไว้วางใจภายในองค์กร กรณีศึกษา บริษัทซีเมนต์ จำกัด กลุ่มธุรกิจ สื่อสารเคลื่อนที่. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- รังสรรค์ ประเสริฐศรี. (2548). พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพฯ : ธรรมสาร.
- วัลลพ ล้อมตะคุ. (2554). ปัจจัยเชิงสาเหตุที่ส่งผลต่อพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานสายปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี).
- วิทย์ เมฆะวารกุล. (2553). อิทธิพลของความพึงพอใจในค่าตอบแทนต่อความพึงพอใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์การในบริบทของการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานโรงแรมในเขตภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยรามคำแหง).

บรรณานุกรม (ต่อ)

- สาตี เฉลียวเกรียงไกร. (2559). อิทธิพลของภาวะผู้นำแบบเปลี่ยนสภาพของหัวหน้างานและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตรสำนักงานใหญ่. **วารสารวิชาการบริหารธุรกิจ, 11(1)**.
- สุวิมล ติรกานันท์. (2549). การใช้สถิติในงานวิจัยทางสังคมศาสตร์:แนวทางสู่การปฏิบัติ (พิมพ์ครั้งที่ 2) กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- สุธาสิณี นาคสินธุ์. (2552). การวิเคราะห์องค์ประกอบของการคิดเชิงบวกของนักเรียนช่วงชั้นที่ 3 (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- อรสา โพธิ์พิพิธ. (2544). ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานและความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในวิทยาลัยเอกชน. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่).
- อุษุมพร แก้วขุนทด. (2550). ความไว้วางใจในผู้นำภายในองค์กร ความไว้วางใจภายในองค์กร และความจงรักภักดีต่อองค์กรที่มีผลต่อพฤติกรรมและประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานของพนักงานบริษัท เนตบีเคเค. (สารนิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ, มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ).
- Aagja J. P. and Garg R. 2010. Measuring perceived service quality for public hospitals (PubHosQual) in the Indian context. **International journal of Pharmaceutical and Healthcare, 4(1)**, 60-83.
- Baldwin, S. (2006). **Organizational justice**. UK: Institute for Employment Studies.
- Beugre, C.D. (1996). **Analyzing the Effects of Perceived Fairness on Organizational Commitment and Workplace Aggression**. Doctoral Dissertation. New York: Rensselaer Polytechnic Institute.
- Borum, R. (2010). **The science of interpersonal trust**. Retrieved from http://work.bepress/andy_borum/48
- Fairholm, G. W. (1994). **Leadership and the culture of trust**. Westport, CT: Praeger.

บรรณานุกรม (ต่อ)

- Farzad Faraji Khiavi, Kamal Shakhi, Roohallah Dehghani, and Mansour Zahiri1. (2016). The correlation between organizational justice and trust among employees of rehabilitation clinics in hospitals of Ahvaz, Iran. **Journal of Electron Physician**, 8(2), 1905-1906.
- Folger, R. & Cropanzano, R. (1998). **Organizational Justice and Human Resource Management**. California: Sage.
- Ganguli S. and Roy S. K. 2010. **Service quality dimensions of hybrid services. Managing Service Quality**, 20 (5), 404-424.
- Geller, E. S. (1999). **Interpersonal trust: What is it and how can it be increased**. Retrieved from <http://www.safetyperformance.com/interpersonaltrustwhatisitandhowcanitbeincreased.pdf>.
- Getty J. M. and Getty R. L. 2003. Lodging quality index (LQI): assessing customers perception of quality delivery. **International Journal of Contemporary Hospitality Management**, 15 (2), 94-104.
- Gilliland, S. W. and Langdon, J.C. (1998). Creating performance management systems That promote perceptions of fairness. In **J. W. Smither (ed.), Performance appraisal: State of the art in practice**. San Francisco, CA: Jossey-Bass, 49-94.
- Greenberg, J. (1990). Organizational Justice: Yesterday, Today and Tomorrow. **Journal of Management**, 16(2), 399-432.
- Greenberg, J., Baron & Robet, A. (1993). **Behavior in Organization**. New York: John Wiley & Sons.
- Hu K.-C. and Jen W. (2006). Passengers' perceived service quality of city buses in Taipei: Scale development and measurement. **Transport reviews**, 26(5), 645-662
- Kalli Hannam and Anupama Narayan. (2015). Intrinsic Motivation, Organizational Justice, and Creativity. **creativity research journal**, 27(2), 214-224.
- Karatepe O. M., Yavas U. and Babakus E. 2005. Measuring service quality of bank: Scale development and validation. **Journal of Retailing and Consumer Service**, 12, 373-383

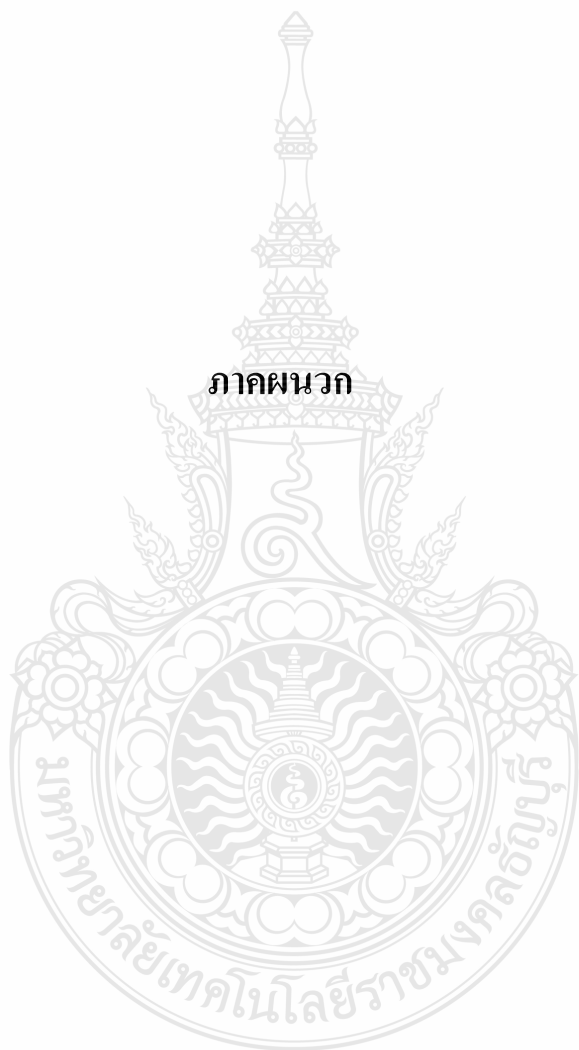
บรรณานุกรม (ต่อ)

- Lankton, N. K. (2008). **What does it mean to trust Facebook? Examing technology and interpersonal trust beliefs.** *Newsletter ACM SIGMIS Database*, 42(2), 32-54.
- Luhmann, Niklas. (1979). **Trust and Power.** Chichester: John Wiley.
- Marshall, E. M. (2000). Building trust at the speed of change: **The power of the relationship-based corporation.** New York: Amacom.
- Mayer, R. C., Davis, J. H., & Schoorman, F. D. (1995). An integrative model of organizational trust. *The Academy of Management Review*, 20(3), 709-734.
- McKnight, H. D. (1996). **The meaning of trust.** Retrieved from misrc.umn.edu/workingpapers/.../1996/9604_040100.pdf
- Moorman, R.H. (1991). Relationship between Organizational Justice and Organizational Citizenship Behavior: Do Fairness Perception Influence Employee Citizenship, *Journal of Applied Psychology*, 76(6) , 845-855.
- N Tahseen, S Akhtar. (2016). Impact of Organizational Justice on Citizenship Behavior: Mediating Role of Faculty Trust ,Pakistan *Journal of Commerce and Social Sciences* 2016, 10 (1), 104-121
- Organ, D.W. (1988). **Organization Citizenship Behavior: the Good Soldier Syndrome.** Lexington : Lexington Books.
- Reina, D. S., and M. L. Reina. (1999). **Trust and betrayal in the Workplace.** San Francisco: Berrett-Koehler.
- Robinson, S. L. (1996). Trust and breach of the psychological contract. *Administrative Science Quarterly*, 41, 574-599.
- Rotter, J. B. (1967). Generalized Expectancies for Interpersonal Trust. *American Psychologist*, 25(5), 443-452.
- Shaw, R. B. (1997). **Trust in balance building successful organization on results, integrity and concerns.** San Francisco: Jossey-Bass.

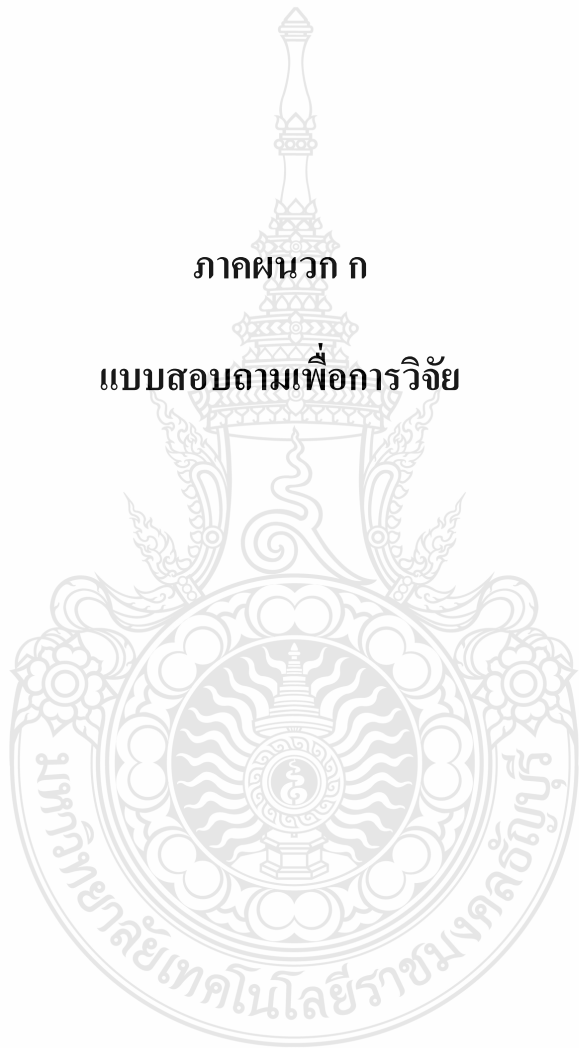
บรรณานุกรม (ต่อ)

- Sheppard, B.H., Lewicki, R.J. & Minton, J.W. (1992). **Organizational Justice: The Search for Fairness in the Workplace**. New York: An Imprint of Macmillan.
- Singer, M. (1993). **Fairness in Personel Selection: An Organizational Justice Perspective**. Aldershot: Avebury.
- Ufuk Basara. (2015). **Effects of Teachers' Organizational Justice Perceptions on Intention to Quit: Mediation Role of Organizational Identification**. Educational Sciences: Theory & Practice ISSN 1303-0485 eISSN 2148-7561 DOI 10.12738/estp.2015.1.2326
- Wilkins H., Merrilees B. and Herimnton C. (2007). Towards an understanding of total service quality in hotels. **Hospitality Management**, 26, 840-853.
- Whitney, J. O. (1996). **The economics of trust: Liberating profits and restoring corporate vitality**. New York: McGraw-Hill.
- Xiaojun Lyu. (2016). effect of organizational justice on work engagement with psychological safety as a mediator: evidence from china. **social behavior and personality**, 2016, 44(8), 1359-1370
- Yang Z. et al. 2004. Development and Validation of an instrument to measure user perceived service quality of information presenting Web portals. **Information and management**,42, 575-589.
- Zand, D. E. (1972). Trust and Managerial Problem Solving. **Administrative Science Quarterly**, 17(2),229-239.

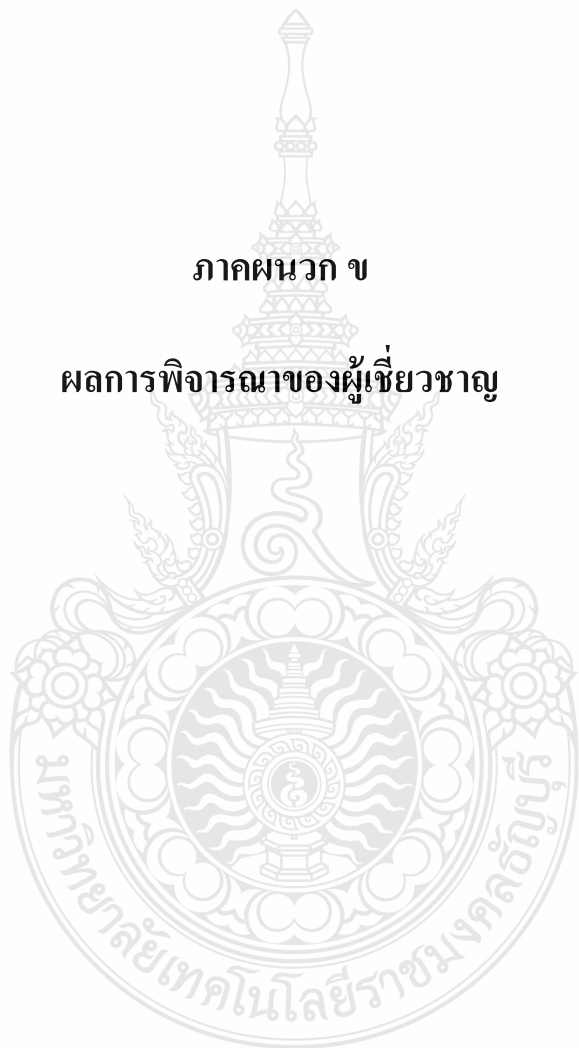
ภาคผนวก



ภาคผนวก ก
แบบสอบถามเพื่อการวิจัย



ภาคผนวก ข
ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ



ผลการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ

ตารางแสดงความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามสำหรับการวิจัย

คำนิยามเชิงปฏิบัติการ	ระบุประเด็น สำคัญ	ข้อคำถามสำหรับการวิจัย	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
			+1	0	-1	IOC
การรับรู้ความยุติธรรม ด้าน ผล ต อ บ แ ท น (Distributive justice) หมายถึง การจ่าย ค่าตอบแทนในลักษณะ ของเงินเดือน โบนัส การให้สวัสดิการ ให้ พนักงาน การให้ ค่าตอบแทนตามความรู้ ความ สามารถ ประสบการณ์ในการ ทำงาน	1. ค่าตอบแทน	1. องค์กรของท่านยึด หลักเกณฑ์ความเป็นธรรม ในการพิจารณา ผลตอบแทนแก่ทุกคนใน องค์กร	3			1
	2. เงินเดือน	2. องค์กรของท่านยึดหลัก ความเสมอภาคในการ พิจารณาผลตอบแทนแก่ทุก คนในองค์กร	2	1		0.6
	3. โบนัส	3. ในการพิจารณาเลื่อนขั้น เงินเดือนทุกครั้งที่ผ่านมา ท่านได้รับผลตอบแทนใน อัตราที่คิดว่าสมควรจะ ได้รับ	3			1
	4. สวัสดิการ	4. ในการพิจารณาโบนัสใน แต่ละครั้งท่านคิดว่าได้รับ ในอัตราที่คิดว่าสมควรจะ ได้รับ	3			1
	5. ประสบการณ์	5. ท่านคิดว่าองค์กรของ ท่านมีสวัสดิการในด้านต่าง ๆ ให้กับพนักงาน อย่าง เพียงพอและเป็นที่น่าพอใจ	3			1
	6. ประสบการณ์	6. ผลตอบแทนต่าง ๆ ที่ท่าน ได้รับจากการปฏิบัติงานมี ความยุติธรรมและ เหมาะสมกับระดับ การศึกษาความรู้ ความสามารถประสบการณ์ ในการทำงาน				

ตารางแสดงความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามสำหรับการวิจัย

ค่านิยมเชิง ปฏิบัติการ	ระบุประเด็น สำคัญ	ข้อคำถามสำหรับการวิจัย	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
			+1	0	-1	IOC
การรับรู้ความ ยุติธรรมด้าน กระบวนการ (Procedural justice) หมายถึงมี กระบวนการ ประเมินผลการ ปฏิบัติงานที่ชัดเจน มีมาตรฐานโดยการ ให้เป็นคะแนนเพื่อ ประกอบการการ พิจารณาในการปรับ เลื่อนขึ้นเงินเดือน และตำแหน่ง	1. กระบวนการ	7. ในองค์กรของท่านมี กระบวนการ และเกณฑ์การ ประเมินพิจารณาผลตอบแทน หรือรางวัลต่าง ๆ ที่เป็นมาตรฐาน บุคลากรให้การยอมรับ	3			1
	2. ปฏิบัติงาน	8. ก่อนการประเมินผลการ ปฏิบัติงานผู้บังคับบัญชา มี นโยบายที่ชัดเจนเกี่ยวกับ หลักเกณฑ์ ผลงาน ที่จะพิจารณา ประกอบการประเมิน และแจ้งให้ บุคลากรทราบโดยทั่วกัน	3			1
	3. มาตรฐาน	9. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีการ รวบรวมข้อมูล ที่ถูกต้องและ สมบูรณ์ก่อนประเมินผลการ ปฏิบัติงานทุกครั้ง	3			1
		10. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความ โปร่งใสใน กระบวนการ ตัดสินใจเกี่ยวกับการประเมินผล งาน และสามารถชี้แจงข้อมูลให้ ทราบได้	3			1
		11. กระบวนการในการพิจารณา ผลตอบแทนหรือ รางวัลจากการ ปฏิบัติงานขององค์กรมีความ น่าเชื่อถือ ในด้านความถูกต้อง และยุติธรรม	3			1
		12. ในการพิจารณาผลตอบแทน และรางวัลในการ ปฏิบัติงาน ทุก คนได้รับการพิจารณาด้วย กฎเกณฑ์ และมาตรฐานเดียวกัน	3			1

ตารางแสดงความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามสำหรับการวิจัย

ค่านิยมเชิง ปฏิบัติการ	ระบุประเด็น สำคัญ	ข้อคำถามสำหรับการวิจัย	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
			+1	0	-1	IOC
การรับรู้ความ ยุติธรรมด้านการมี ปฏิสัมพันธ์ (Interactional justice) หมายถึงมีการ แสดงออกด้วยความ สุภาพให้เกียรติและ มีการปฏิบัติด้วย ความเมตตา กับ ผู้บังคับบัญชาทุก คน	1. สุภาพ	13. ในการตัดสินใจใด ๆ ในการ ปฏิบัติงานของท่านผู้บังคับบัญชา ดำเนินการด้วยการให้เกียรติ และ แสดงออกด้วยความสุภาพ	3			1
	2. ให้เกียรติ	14. ในการตัดสินใจใด ๆ เกี่ยวกับ การปฏิบัติงานของท่าน ผู้บังคับบัญชาของท่านปฏิบัติต่อ ท่านด้วยความเมตตา กรุณา และ เห็นอกเห็นใจ	3			1
	3. เมตตา	15. ผู้บังคับบัญชาให้คำอธิบายที่ ชัดเจนในการตัดสินใจที่เกี่ยวข้อง กับการปฏิบัติงานของท่าน	3			1
		16. ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อทุกคน ในองค์กรด้วยความห่วงใยอย่าง เท่าเทียมกัน	3			1

ตารางแสดงความสอดคล้อง (IOC) ของข้อคำถามสำหรับการวิจัย

คำนิยามเชิงปฏิบัติการ	ระบุประเด็น สำคัญ	ข้อคำถามสำหรับการวิจัย	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
			+1	0	-1	IOC
ความไว้วางใจระหว่างบุคคล (Interpersonal trust) หมายถึง มีการแสดงออกด้วยการรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของผู้ได้บังคับบัญชา เปิดกว้างยอมรับความคิดเห็นสิ่งใหม่ๆ ให้ความช่วยเหลือกับการปฏิบัติงาน มีความซื่อสัตย์ มีหลักการในการปฏิบัติงาน	1. รับฟัง 2. ช่วยเหลือ 3. ซื่อสัตย์ 4. หลักการ	17. ผู้บังคับบัญชาของท่านรับฟังความคิดเห็นและข้อเสนอแนะของลูกน้องเสมอ	2		1	0.33
		18. ผู้บังคับบัญชาของท่านให้ความช่วยเหลือและใส่ใจต่อลูกน้องอย่างแท้จริงเพื่อคุณภาพของงานที่ท่านทำ	3			1
		19. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีความซื่อสัตย์ในทุกเรื่องที่ทำต่อท่านและผู้อื่น	3			1
		20. ผู้บังคับบัญชาของท่านมีหลักการเป็นของตนและยึดมั่นในหลักการของตน	3			1
		21. ผู้บังคับบัญชาของท่านสามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแนะนำวิธีการแก้ปัญหาให้ตัวท่านและผู้อื่นได้	3			1
		22. ผู้บังคับบัญชาของท่านมอบอำนาจในการตัดสินใจต่อท่านและให้อิสระในการตัดสินใจได้อย่างเพียงพอต่อตัวท่าน	2		1	0.33
		23. ผู้บังคับบัญชาของท่านเป็นผู้ที่เปิดกว้างยอมรับสิ่งใหม่ๆ เสมอ	3			1

ตารางแสดงความสอดคล้อง (IOC) ของข้อความสำหรับการวิจัย

ค่านิยมเชิงปฏิบัติการ	ระบุประเด็น สำคัญ	ข้อความสำหรับการวิจัย	ความคิดเห็นของ ผู้เชี่ยวชาญ			
			+1	0	-1	IOC
ความไว้วางใจในระบบ (System trust) หมายถึง องค์กรแสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติมีความสำคัญเท่าเทียมกัน โดยการดูแลใส่ใจ เปิดเผยข้อมูลของบริษัทที่เป็นประโยชน์ต่อพนักงาน มีช่องทางการสื่อสารระหว่างองค์กรและผู้ปฏิบัติงานรับเทคโนโลยีใหม่ ๆ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพขององค์กร	1. เท่าเทียมกัน	24. องค์กรของท่านให้	2		1	0.33
	2. ดูแลใส่ใจ	ความสำคัญกับผู้ปฏิบัติงาน				
	3. ข้อมูล	ทุกระดับอย่างเท่าเทียมกัน				
	4. สื่อสาร	25. ท่านรู้สึกที่ได้รับ	2		1	0.33
	5. เทคโนโลยี	ดูแลเป็นอย่างดีเมื่อได้				
		ทำงานในองค์กร				
		26. ท่านเชื่อมั่นว่าองค์กรจะ	2		1	0.33
	เปิดเผยข้อมูลแก่บุคลากร					
		แม้จะมีผลกระทบต่อความ				
		มั่นคงขององค์กร				
		27. ท่านเชื่อมั่นว่าช่องทาง	2		1	0.33
		การสื่อสารที่องค์กรจัดขึ้น				
		สามารถสื่อสารกับผู้บริหาร				
		ได้ทุกระดับ				
		28. ท่านเชื่อมั่นว่าองค์กร	2		1	0.33
		ของท่านเปิดรับเทคโนโลยี				
		และนวัตกรรมใหม่ ๆ ที่				
		ทันสมัย				
		29. ท่านพร้อมที่จะทำงานที่	3			1
		มีประโยชน์ต่อองค์กร				
		ร่วมกันกับผู้บังคับบัญชา				
		และผู้ร่วมงานเสมอ				
		30. ท่านยอมรับใน	3			1
		วิสัยทัศน์ พันธกิจของ				
		องค์กร				
		31. ท่านเชื่อมั่นว่าองค์กร	3			1
		ของท่านเป็นองค์กรที่มีระ				
		สิทธิภาพ				

ประวัติผู้เขียน

ประวัติผู้เขียน	นางสาวจรัสสุดา สุขสำอางค์
วัน เดือน ปีเกิด	18 กันยายน 2525
ที่อยู่	81/95 หมู่ 2 หมู่บ้านพฤษภา 116 ซอย 10 ตำบลคลองหก อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี 12120
การศึกษา	ปริญญาตรี คณะบริหารธุรกิจ สาขาคอมพิวเตอร์ธุรกิจ สถาบันราชภัฏสวนสุนันทา
ตำแหน่งหน้าที่การงาน	เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป ปฏิบัติการ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี พ.ศ.2552 ถึงปัจจุบัน
อีเมล	jirasuda18@gmail.com

