

การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรม ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร  
และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล  
พนักงานขายสินค้าปลอดอากร

The Influence Of Organizational Justice: The Mediating Effect Of  
Organizational Citizenship Behavior And Perceived Organizational Support  
Affecting To Individual Performance : Sale Represenaive In Duty Free

อรุณทัย จันทวงษ์ (Arunothai Juntavong)\*

วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (Viroj Jadesadalug)\*\*

บทคัดย่อ

งานวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรม ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล พนักงานขายสินค้าปลอดอากร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยคือ พนักงานขายสินค้าปลอดอากร จำนวน 200 คน โดยใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา ประกอบด้วย ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน พร้อมการทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ โดยเทคนิคการนำข้อมูลเข้า

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมทางด้านผลลัพธ์ การรับรู้ความยุติธรรมทางด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมทางด้านปฏิสัมพันธ์ ส่งผลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรกลางบางส่วนที่ส่งผลต่อผลปฏิบัติงานระดับบุคคลของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลปฏิบัติงานระดับบุคคลของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร เพื่อนำมาประยุกต์ใช้ในเชิงของการสร้างพนักงานขายที่มีประสิทธิภาพ และการศึกษาบริบทแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้าต่อไป

**คำสำคัญ :** การรับรู้ความยุติธรรม, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี, การรับรู้การสนับสนุนองค์กร, ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล

\* นักศึกษาหลักสูตร การจัดการดุขภูิบัณฑิต คณะวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

Corresponding author e-mail : ajuntavong@gmail.com

\*\* ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ประจำคณะวิทยาการการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร วิทยาเขตสารสนเทศเพชรบุรี

## Abstract

The objective of this research is to examine antecedent variables of Organizational Justice 3 dimensions : Distributive Justice, Procedural Justice, and Interactive Justice, through the mediate of Organizational Citizenship Behavior in relation to consequence of Individual Performance. In addition, contingency approach proposes the Perceived Organizational Support is moderators as support factor. The samples who work as sale representative in the number of 200 respondents to collect the data by using questionnaire; The statistics are applied Descriptive Statistics, mean, standard deviation and Pearson's Product Moment Correlation Coefficient. The Enter Multiple Regression Analysis is used to find Collinearity and Multicollinearity.

The results showed that Distributive Justice, Procedural Justice, and Interactive Justice effect to Organizational Citizenship Behavior. In terms of Organizational Citizenship Behavior support: it has a mediating effect Individual Performance. Also Perceived Organizational Support is significant as moderator. Finally, this research was conducted to understand and establish the strategy to develop the human management. It can be used to define the efficiency and effectiveness performance of sale representative to enhance business standard. The complement of research is able to apply to continue the new talent employee to be perfect and understand the most influential factors effecting to make the purchasing decision.

**Keywords:** Organizational Justice, Organizational Citizenship Behavior, Perceived Organizational Support, Individual Performance

## บทนำ

ณ ปัจจุบัน เราให้ความสำคัญในการจัดการทรัพยากรบุคคลเป็นอย่างมาก เพราะถือว่าเป็นหัวใจสำคัญในการดำเนินชีวิต ด้วยความแตกต่างของปัจจัยที่ส่งผลต่อการแสดงออกทางพฤติกรรมของมนุษย์ที่ไม่เหมือนกัน ทั้งนี้ในด้านการจัดการขององค์กรให้มีความสำเร็จที่ยั่งยืน ทรัพยากรมนุษย์ถือได้เป็นสมบัติล้ำค่าของการขับเคลื่อนการดำเนินงานธุรกิจให้เจริญรุ่งเรือง แต่ละบุคคลมีลักษณะการปฏิบัติหน้าที่ตามความสามารถหลักเฉพาะของตนเอง ถือได้ว่าผลของการปฏิบัติงานระดับบุคคล (Individual Performance) เป็นส่วนสุดท้ายของการแสดงออกศักยภาพในการทำงาน เมื่อบุคคลต้องทำงานในองค์กรที่มีการทำงานร่วมกัน ทำให้เกิดการมีปฏิสัมพันธ์ ระหว่างกันระหว่างสมาชิกหรือข้อขัดแย้งผูกพันภายในองค์กร ในด้านของการประพฤติ ปฏิบัติหน้าที่อย่างดี มีจริยธรรม สร้างคุณประโยชน์ให้กับองค์กร ถือได้ว่าเป็น การแสดงออกทางพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ยุคของการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างทางสังคม ผันผวนทางเศรษฐกิจ เป็นโอกาสที่องค์กรจะสามารถวางกลยุทธ์ให้มีความรัดกุม เพื่อให้เกิดการพัฒนาองค์กรที่ต่อเนื่องและ

ยั่งยืน ถือได้ว่าพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีเป็นปัจจัยที่สำคัญในการประสบความสำเร็จขององค์กร การจำแนกองค์ประกอบจากการศึกษาของนักวิจัย (Organ, 1988) มีการพัฒนาขึ้นเป็น 5 องค์ประกอบ คือ การช่วยเหลือโดยไม่คำนึงถึงตนเองและไม่หวังผลตอบแทน ทำด้วยความตั้งใจรับผิดชอบต่อหน้าที่ของตนเองอย่างสมบูรณ์บนพื้นฐานของความอดทนอดกลั้นกับภาวะความกดดันต่างๆ ระมัดระวังการกระทำที่จะเกิดผลกระทบต่อผู้อื่น พร้อมให้ความร่วมมือกับสังคมด้วยความเต็มใจ ล้วนแล้วสามารถส่งเสริมต่อผลของการปฏิบัติงานระดับบุคคลให้มีประสิทธิภาพต่อองค์กร

หากกล่าวว่า ผลการปฏิบัติงานในระดับบุคคล (Individual Performance) นั้น อาจเกิดมาจากการรับรู้การสนับสนุนในตนเอง (Perceived Personnel Support) และโดยเฉพาะอย่างยิ่ง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) ความรู้สึกเหล่านี้จะก่อตัวขึ้นเพราะเกิดความมั่นใจ และการมองเห็นคุณค่าในตนเองจากผู้อื่น สร้างแรงผลักดันทั้งภายในและภายนอก ภายในจิตใจให้กับตัวของพนักงาน ด้วยหนึ่งปัจจัยพื้นฐานของทฤษฎีลำดับขั้นความต้องการของมาสโลว์ คือ การยอมรับจากสังคมหรือจากผู้อื่น เป็นสาเหตุในการสร้างสรรค์ บรรจงในการผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล

งานวิจัยครั้งนี้ศึกษาในเรื่องของ การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม ผ่านพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร ซึ่งนับได้ว่าบุคคลที่เป็นเสมือนหัวใจสำคัญที่สุดในอุตสาหกรรมบริการงานขายบนพื้นที่เขตสินค้าปลอดอากร เพราะต้องสื่อสารกับลูกค้าในช่วงระยะเวลาจำกัด เป็นองค์ประกอบสำคัญที่จะช่วยในเรื่องของการตัดสินใจซื้อสินค้าบนพื้นที่การทำงาน (Ivan R. Misner, PH.D. , Don Morgan, M.A.(2012) ดังนั้นการศึกษาค้นคว้าความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยทางการรับรู้ความยุติธรรมทั้ง 3 ด้าน ส่งผลผ่านการแสดงออกพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร มุ่งเน้นการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และส่งผลก่อให้เกิดเป็น ผลของการปฏิบัติงานระดับบุคคล เนื่องจากการที่พนักงานขายสินค้าเป็นการสื่อสารระหว่างผู้ขายและผู้ซื้อโดยตรง (สุพรรณ โทวิจักขณ์ชัยกุล. , 2012) มีตัวกลางคือสินค้า ผู้วิจัยมุ่งเน้นหาสิ่งเหล่านี้เพื่อแนวทางในการกำหนดนโยบายหรือข้อปฏิบัติ ซึ่งนำมาสู่การพัฒนาศักยภาพในระดับบุคคล หรือส่งเสริม สร้างความแข็งแกร่งในประสิทธิภาพการทำงานของบุคคล สนับสนุนในเรื่องของค่าตอบแทนหรือสวัสดิการต่างๆ ให้ตรงตามความต้องการ จะช่วยส่งเสริมให้พนักงานมีความรู้สึกมีความสุข รักในการทำงาน และสามารถที่จะสร้างผลงานที่ดีต่อลูกค้า สร้างความมั่นคงและความเจริญก้าวหน้าอย่างมีประสิทธิภาพต่อองค์กรสืบไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมทางด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ ด้านปฏิสัมพันธ์ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อผลปฏิบัติงานระดับบุคคลของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร
3. เพื่อศึกษาบทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในอิทธิพลของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อผลปฏิบัติงานระดับบุคคลของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร

## การทบทวนวรรณเพื่อสร้างสมมติฐานการวิจัย

### การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (Organizational Justice)

ตั้งแต่ในยุคอดีตจนถึงปัจจุบันพบว่า แนวคิดพื้นฐานที่สนับสนุนทฤษฎีของการยึดหลักการปฏิบัติด้วยความเท่าเทียมกันต่อบุคคลและเป็นปัจจัยสำคัญในการตัดสินใจ ในปัจจุบันถือได้ว่าเป็นแม่แบบแห่งการพัฒนาองค์กรที่ยั่งยืน เพราะมีความสัมพันธ์กับหลักของการจัดการองค์กรหลายแง่มุมในศาสตร์ต่างๆ ล้วนแล้วเป็นองค์ประกอบของการสร้างองค์กรแห่งความสุข เช่น แรงจูงใจ (Motivation) การลาออก (Turn Over) ความผูกพันองค์กร (Organizational Commitment) ผลการปฏิบัติงาน (Performance) ความไว้วางใจ (Trust) การขาดงาน (Absenteeism) และพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดี (Organizational Citizenship Behavior) ฯลฯ (Cohen-Charash and Spector, 2001) ทุกองค์ประกอบนี้ล้วนมีความสำคัญของการบริหารงานให้มีแนวทางในการวางแผน ปฏิบัติ หรือพัฒนาเป็นกรอบคู่มือกับการรักษาความยุติธรรมให้เกิดขึ้นภายในองค์กร จึงเป็นสาเหตุที่ต้องศึกษาเพื่อสร้างให้เพิ่มขึ้นเป็นสมรรถหลักในการยึดถือเป็นแนวปฏิบัติ ในทุกช่วงการเปลี่ยนแปลงให้คงเดิมบนพื้นฐานของความยุติธรรม นักวิชาการได้ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมดังนี้

ความยุติธรรม หมายถึง ความเหมาะสมควรจะเป็น ความถูกต้องตามความจริง ชอบธรรมตามระเบียบแบบแผนและตรงไปตรงมา (Colquitt et al, 2001, p.425) ในส่วนของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรนั้น หมายถึง พนักงานในองค์กรมีมุมมองหรือแนวคิดที่ทำความเข้าใจในสิ่งที่ตนเองได้รับและนำไปเปรียบเทียบกับความเหมาะสมกับสิ่งที่ได้ทำไป เพื่อตัดสินใจเกิดเป็นความรู้สึกหรือการรับรู้ที่เกิดขึ้น มองในเรื่องของผลตอบแทนเป็นหลักในการที่องค์กรจัดสรรให้พนักงานแต่ละบุคคลและในด้านความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนเป็นเงื่อนไขหรือกฎเกณฑ์ในการพิจารณาการรับรู้ความยุติธรรมเกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ในการควบคุมดูแลการจัดสรรผลตอบแทนแต่ละองค์กรมีความแตกต่างกันเชิงบวกเป็นลักษณะการให้รางวัลเชิงลบเป็นการให้บทลงโทษที่พนักงานได้รับและรวมถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจด้านอื่นๆรวมทั้งการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคล (Folger and Cropanzano 1998, Page9)

งานวิจัยพบว่า ตัวบุคคลให้ความสนใจในสิ่งอื่นมากกว่าผลลัพธ์ของการตัดสินใจเท่านั้น แต่สนใจที่วิธีการปฏิบัติที่นำไปสู่การตัดสินใจด้วย วิสุทธิ์ สงวนศักดิ์. (2550) กล่าวว่า บุคคลอาจจะได้รับความรู้สึกจากการรับรู้ถึงความเท่าเทียมกันของการปฏิบัติที่ใช้ในการตัดสินใจ ความยุติธรรมในองค์กร ตูลยา เจริญทอง. (2550) กล่าวว่า ความยุติธรรมภายในองค์กรเป็นวิธีการหรือแนวทางที่พนักงานใช้ตัดสินใจจากสิ่งที่ได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งการตัดสินใจจะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรอื่นๆ ในการทำงาน และสอดคล้องกับ ผลงานวิจัยของ เอลิมชัย กิตติศักดิ์นาวิน. (2554) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมโดยองค์กร ประกอบด้วยความเป็นธรรมในการจัดสรรทรัพยากร และความเป็นธรรมของการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจและสังคมที่เกิดขึ้นในองค์กรระหว่างบุคคล เพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชา และองค์กรในภาพรวมทั้งหมด

สำหรับงานวิจัยนี้ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เป็นการประเมินที่เกิดขึ้นจากบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กร โดยเฉพาะบุคลากรที่ประเมินความยุติธรรมภายในองค์กรจากการผลตอบแทน ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการทำงาน หรือการดำรงชีวิตในองค์กรตามบริบทแวดล้อม อาจเกิดจากการเปรียบเทียบจากบุคคลใกล้เคียงหรือบุคคลที่รู้สึกว่ามี ความแตกต่างเกิดขึ้น และจากกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการได้รับผลตอบแทนนั้นจากความสัมพันธ์ของบุคลากรกับองค์กร ผู้วิจัยจึงสรุปความหมายของความยุติธรรมในองค์กรสำหรับการวิจัยครั้งนี้ว่า หมายถึง การตีความของบุคลากรเกี่ยวกับผลที่ได้รับ ความชอบธรรมในด้านต่างๆจากองค์กรด้วยความยุติธรรม โดยจำแนกตามประเภทตัวแปรในการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมในการผลตอบแทนหรือผลลัพธ์ (Distributive Justice) หมายถึง การรายงานของผู้ตอบแบบประเมินถึงการรับรู้ที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานที่เกิดขึ้นจากองค์การอาจมองถึงเรื่องที่เป็นลักษณะของรายได้หรือค่าตอบแทนจากการทำงานให้กับองค์การว่ามีความเหมาะสมสอดคล้องเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ได้กระทำ ที่ผู้ตอบประเมินปฏิบัติหรือลงทุนในการทำงานกับองค์กร

2. การรับรู้ความยุติธรรมในการปฏิบัติ (Procedural Justice) หมายถึง การรายงานของผู้ตอบแบบประเมินถึงการรับรู้ต่อวิธีการปฏิบัติ ในกลไกการทำงาน และกระบวนการต่างๆ เน้นการผ่านกระบวนการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนให้มีความยุติธรรม กล่าวคือ ภาวะที่ดีขององค์กรต้องมีกระบวนการควบคุมที่ไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งบุคลากรทุกคนมีโอกาสดำเนินการแสดงความคิดเห็น โดยสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นในองค์กรได้หรืออาจจะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานจริง เพื่อให้ได้มาซึ่งค่าตอบแทน และการนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์กรจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือได้

3. การรับรู้ความยุติธรรมในปฏิสัมพันธ์ (Interactional Justice) หมายถึง การรายงานของผู้ตอบแบบประเมินถึงการรับรู้ที่มีต่อผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน ลูกน้อง หรือแผนกอื่นๆในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาว่าเป็นผู้ที่มีความยุติธรรมในการสื่อสารและเป็นผู้ที่ให้ข้อมูลในการตัดสินใจต่างๆ รวมถึงการให้เกียรติบุคลากรรวมไปถึงเพื่อนร่วมงาน

เป็นการแสดงออกถึงความคิดที่บุคคลหนึ่งหรืออีกบุคคล เห็นตรงกันเมื่อได้มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นในเรื่องเดียวกัน ที่พบ ประสบหรือได้รับผลเช่นกัน ถือว่าได้แลกเปลี่ยนความยุติธรรมผ่านบทสนทนา ดังนั้น บุคคลแต่ละคนจะเป็นผู้สังเกตการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนในแง่ของสิ่งที่ตนลงทุน ลงแรงไปในการทำงาน (inputs) และผลลัพธ์ที่ได้ที่ตามมา มีมูลค่าหรือไม่ก็ได้เช่นกัน (outcomes) กับสิ่งที่ผู้อื่นลงทุนและผลลัพธ์ที่ผู้อื่นได้ โดยสิ่งที่พนักงานลงทุนลงไปในนั้นคือการปฏิบัติงาน อาจใช้ความตั้งใจ พยายามหรือความอุทิศตนทุ่มให้กับงานหรือองค์การ ความสามารถในการทำงาน ทักษะ ประสพการณ์ต่างๆ ที่สามารถแลกเปลี่ยนกับองค์กรได้ ขณะที่ผลลัพธ์ที่ได้จากองค์กรนั้น อาจจะเป็นสิ่งที่พนักงานอยากได้หรือเป็นสิ่งที่พนักงานพอใจ เช่น เงินเดือน โบนัส สวัสดิการต่างๆ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การเลื่อนตำแหน่งหรือสถานภาพภายในองค์กร

### พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี (Organizational Citizenship Behavior)

บุคคลถือได้เป็นส่วนสำคัญในการสร้างองค์กรที่ดีทุก ๆ การแสดงออกทางการกระทำของบุคคลในองค์กร สะท้อนให้เห็นถึงมุมมอง แนวคิด หรือความคิดเห็นผ่านความรู้สึก จิตใจที่อยู่ภายในขับเคลื่อนการทำงานให้เกิดประสิทธิภาพในแต่ละวัน

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรไม่ใช่เพียงการแสดงออกทางพฤติกรรมเพียงอย่างเดียว สอดแทรกการมีบทบาทที่ดีไม่ได้ต้องการรางวัลตอบแทน หรือคาดหวังสิ่งสะท้อนกลับ หวังผลใดๆ เช่น การตรงต่อเวลา เหมือนจะไม่ใช้กฎเกณฑ์บังคับ แต่เป็นบทบาทหน้าที่ที่พึงกระทำ จะทำหรือไม่ทำก็ได้ เพราะบทบาทนี้มีผลเมื่อทำผิด การช่วยเหลือผู้อื่นที่เกี่ยวข้อง ตามความมีน้ำใจ (Deshpande Ernesto Verdeja, Jackie Smith, 2013) อาจจะไม่ใช้เรื่องที่ต้องกระทำ แต่หากจิตสำนึกที่ดีก็พึงกระทำ อาสาในสิ่งที่ไม่ใช่หน้าที่ของตนเองโดยตรง ไม่ปล่อยเวลาให้สูญเปล่า ทำตัวให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรเสมอ การแสดงออกทางพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการ ให้ความร่วมมือ ช่วยเหลือ ด้วยความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการกระทำที่ไม่ได้ระบุไว้เป็นหน้าที่ที่พึงกระทำ แต่สิ่งเหล่านี้กลับจำเป็นในการดำเนินงานขององค์กร หากขาดสิ่งนี้ไปองค์กรสามารถดำเนินต่อไปได้อย่างไม่ราบรื่น รวมทุกพฤติกรรมพึงกระทำ หรือละเว้นการกระทำ การกระทำในงานมากกว่าที่องค์กรกำหนดไว้ เพื่อสนับสนุนการทำงานซึ่งกันและกันระหว่างกลุ่ม ซึ่งทำให้เกิดการวางใจในผลของการปฏิบัติงาน ทำให้เกิดการช่วยเหลือซึ่งกันและกันในการแก้ปัญหาการทำงาน สร้างบรรยากาศในการทำงานที่ดี เพียรพยายามอดทนต่อความลำบาก พร้อมปกป้องทรัพย์สินขององค์กรอย่างสม่ำเสมอ (Witt, 1999)

จากความหมายดังกล่าวนี้ สรุปได้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร คือ พฤติกรรมที่นอกเหนือจากภาระหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ซึ่งพนักงานปฏิบัติให้อย่างเต็มที่ ยินดี รวมได้ว่า การกระทำใดที่ดีต่อบุคคลอื่นในองค์กร และเป็นผลที่ดีต่อองค์กรในการดำเนินงาน โดยไม่หวังผลใดๆตอบแทน

#### องค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

(Organ, 1988) ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการมีบทบาทพิเศษ และกำหนดขึ้นเป็น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร มีองค์ประกอบต่างๆ 5 ด้าน ดังนี้

1. พฤติกรรมการใช้ความช่วยเหลือผู้อื่น (Altruism) หมายถึง ความเต็มใจในการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในเรื่องของการทำงาน หรือแก้ไขปัญหาให้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยดี ด้วยพฤติกรรมแสดงออกมาอย่างไม่ต้องร้องขอ

2. พฤติกรรมในการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การแสดงพฤติกรรมคล้ายตามอย่างเคร่งครัดในแนวทางหรือนโยบายขององค์กรอย่างสม่ำเสมอเคร่งครัดการปฏิบัติตนหรือแสดงออกด้วยความยินดีตอบ สอน ความต้องการขององค์กร ไม่มีข้อโต้แย้งเกิดขึ้น

3. พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง พฤติกรรมที่มีน้ำใจเป็นนักกีฬา ถ้อยทีถ้อยอาศัยซึ่งกันและกัน เกื้อกูล แบ่งปัน แสดงออกถึงความอดทนอดกลั้นต่อภาวะความกดดันหรืออึดอัดใจ หลีกเลี่ยงการปะทะหรือขัดแย้ง ใช้ความอดทน มานะ อุตสาหะใการทำความเข้าใจกับเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น ไม่เรียกร้องสิทธิในด้านความเป็นธรรม หรือร้องทุกข์ผู้อื่น ให้เกิดการเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร สามารถจัดการภาวะต่างๆได้ด้วยตนเอง



4. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคคลให้เกียรติ เคราะหสิทธิของบุคคลอื่นเพื่อป้องกันการกระทบกระทั่งกัน เนื่องจากการกระทำละการตัดสินใจที่ส่งผลกระทบต่อผู้อื่น เตรียมการ วางแผน ป้องกัน หลีกเลี่ยงปัญหาที่จะเกิดขึ้นตามมาภายหลัง

5. พฤติกรรมมีส่วนร่วมในองค์กร (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมที่สนับสนุนองค์กรในด้านการบริหารงาน ไม่เพียงแต่ตามสถานการณ์ที่เป็นไป แต่ให้ความสนใจในเรื่องที่มีผลกระทบต่อองค์กรทั้งดีและไม่ดี ช่วยในเรื่องการสื่อสารให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ใส่ใจในทุกรายละเอียดการประชุม เก็บรักษาความลับขององค์กร ให้ความสำคัญที่เป็นประโยชน์ เพื่อให้ข้อเสนอแนะในการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง และพัฒนาองค์กร เป็นพฤติกรรมที่น่าชื่นชมที่สุดเนื่องจากสามารถสร้างประสิทธิภาพในเชิงการผลิตผลงานของการทำงานได้ดี

มุมมองในเชิงปฏิบัติงานของพนักงานอาจมีการรับรู้ได้ถึงความยุติธรรมขององค์กร หัวหน้า หรือผู้ร่วมงานที่มีต่อกันและกัน ทำให้เกิดความตระหนักรู้สึกการแสดงออกในลักษณะของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรมและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี จากแนวคิดดังกล่าว สรุปได้ว่า พฤติกรรมการแสดงออกของบุคคลที่ทำด้วยความสมัครใจโดยไม่มีการมุ่งหวังสิ่งตอบแทน เปรียบเสมือนน้ำหล่อเลี้ยงต้นไม้ให้มีความชุ่มชื้น หรือตัวล้อเส้นให้เครื่องจักรกลทำงานขับเคลื่อนได้อย่างไม่ติดขัด ลดปัญหาการเผชิญหน้าความขัดแย้ง เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการดำเนินงาน เป็นเครื่องมือหรืออาวุธที่สร้างความแข็งแกร่ง จนเกิดเป็นนวัตกรรมใหม่ให้กับองค์กร ส่งเสริมในเรื่องของผลการปฏิบัติงานในระดับบุคคลได้ดี แนวคิดของ (Organ, 1988) ทั้ง 5 ประกอบนั้น ผู้วิจัยเห็นถึงนัยสำคัญของตัวแปรนี้ที่จะส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล และได้นำมาตั้งสมมติฐานผู้วิจัยได้นำมาสร้างสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

**สมมติฐานที่ 1:** การรับรู้ความยุติธรรมทางด้านผลลัพธ์มีอิทธิพลเชิงบวก ต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร

**สมมติฐานที่ 2:** การรับรู้ความยุติธรรมทางด้านกระบวนการมีอิทธิพลเชิงบวก ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร

**สมมติฐานที่ 3:** การรับรู้ความยุติธรรมทางการปฏิสัมพันธ์มีอิทธิพลเชิงบวก ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร

#### ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล (Individual Performance)

โดยภาพรวมขององค์กรธุรกิจ มุ่งเน้นในเรื่องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับบุคคล ทุกภาคส่วน ประกอบเป็นการทำงานที่มองถึงศักยภาพใหญ่ในการพัฒนา ไม่ว่าจะเป็น ภาคของบุคคลที่มีทักษะความสามารถชำนาญการ ภาคบริหารงานที่แสดงให้เห็นถึงความชัดเจน สะท้อนออกเป็นผลงาน ผลผลิตได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย นโยบายที่กำหนดไว้ในทางของความหมาย ประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานนั้นสามารถอธิบายตามแผนการทำงานเชิงต่างๆได้ เศรษฐศาสตร์ให้ความสำคัญถึงประสิทธิภาพการปฏิบัติงานคือการผลิตได้ผลมาก ระยะเวลาสั้น ในเชิงของสังคมศาสตร์มองเรื่องของบุคคล ความพร้อมในการทำงาน ความสามารถ ทักษะ เฉลียวฉลาด ผลลัพธ์คือ ความพึงพอใจของบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องในสายงานก็ดี หรืออาจจะเป็นลูกค้าที่ใช้บริการ ในความหมายของผู้ศึกษาวิจัยหมายถึง พนักงานขายในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากรของไทย เป็นพื้นที่ที่ถูกกำหนดข้อปฏิบัติอย่างชัดเจน พนักงานที่สามารถปฏิบัติงานขายได้อย่างมี

ประสิทธิภาพในการบริการแก่ลูกค้า ในช่วงเวลาที่มีจำกัดด้วยเงื่อนไขของการเดินทาง ปริมาณสินค้าที่สามารถซื้อได้ด้วยเงื่อนไขกฎการบินพลเรือนและศุลกากร รวมทั้งสร้างความประทับใจให้ลูกค้า สิ่งเหล่านี้ล้วนแล้วเป็นการบรรลุเป้าหมายขององค์กรธุรกิจ

แนวคิดของ ปีเตอร์สัน และโพลแมน (Plowman & Peterson, 1989) สอดคล้องกับ Harring Emerson โดยมีองค์ประกอบของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานไว้ 4 ข้อ ดังนี้

1. คุณภาพของงาน (Quality) กล่าวคือ สินค้า ผลิตภัณฑ์ที่ผู้ผลิตมอบให้กับผู้บริโภคต้องมีมาตรฐานคุณภาพดี ตอบสนองความต้องการได้ประโยชน์อย่างคุ้มค่าเกิดเป็นความประทับใจ ซึ่งพนักงานขายมีการบริการที่ดีถือได้ว่าเป็น สินค้าที่สำคัญที่สุดในการขาย

2. ปริมาณงาน (Quantity) กล่าวคือ มีขอบเขตการทำงานที่ชัดเจน ระบุหน้าที่ความรับผิดชอบเฉพาะ ของแต่ละบุคคลในการทำงาน ทำให้เกิดความเข้าใจที่ตรงกัน ฉะนั้นพนักงานจะสามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเองได้อย่างถูกต้อง แม่นยำเป็นไปตามความมุ่งหมายขององค์กร

3. เวลา (Time) กล่าวคือ การบริหารทรัพยากรเวลาที่จำเป็นต้องกำหนดให้อยู่ในลักษณะการสอดคล้องกับเนื้องาน และปริมาณงานที่ถูกต้อง

4. ค่าใช้จ่าย (Costs) กล่าวคือ การลงทุนในการดำเนินงานต้องคุ้มค่า มีทิศทาง วางแผนได้ชัดเจน มีความคาดหวังในการลงทุนน้อย ผลกำไรมาก

ประสิทธิภาพ (efficiency) คือ การแสดงออกของบุคคลในแง่ของพฤติกรรม ถึงความพึงพอใจต่อการทำงาน ความสุขที่เกิดขึ้นในการทำงาน หากพนักงานมีความตั้งใจปฏิบัติหน้าที่ให้ดีที่สุด อย่างเต็มความสามารถบรรลุเป้าหมายขององค์กร ผู้ศึกษาวิจัยพบว่าในการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพนั้นจะต้องประกอบด้วยความสุขใจ คล่องแคล่ว ถูกต้อง และใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูง มุ่งเน้นความสำเร็จในระดับตนเองและส่วนรวมขององค์กรบรรลุตามเป้าหมาย (Goal Attainment) ลักษณะสำคัญของการปฏิบัติงานที่มีประสิทธิภาพ ตามแนวคิดของ วูดค็อก ไมค์ (Woodcock Mike, 1989 : 116) คือ การทำงานร่วมกันระหว่างบุคคล เพื่อความยั่งยืนในความสำเร็จ ดังนั้นผลการปฏิบัติงานจึงถือเป็นเรื่องเดียวกันกับประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน กล่าวคือเมื่อผลการปฏิบัติงานดี ถือว่ามีประสิทธิภาพในการดำเนินงานสูง หากผลการปฏิบัติงานไม่ดีย่อมส่งผลไม่ดีต่อประสิทธิภาพในการทำงาน สำหรับความหมายของ ผลการปฏิบัติงาน ได้มีนักวิชาการกล่าวไว้ดังนี้

ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลของพฤติกรรมหรือการประเมินพฤติกรรม ผลที่ได้นั้นอาจจะอยู่ในรูปของเชิงปริมาณ (Betty Jane Punnett, Oded Shenkar, 2004) ระดับของผลการผลิตที่เกี่ยวข้องหรือสัมพันธ์กับ พฤติกรรมปฏิบัติงานของแต่ละบุคคลของการประกอบการผลิต หรืออาจอยู่ในรูปของเชิงคุณภาพ ในเชิงความถูกต้องเที่ยงตรงของรายงาน (Jeffrey M. Adams, Warren H. Jones, 1999) รวมถึงระดับความสำเร็จแต่ละองค์กรที่สามารถบรรลุเป้าหมายด้วยประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของพนักงานสร้างงานออกมาทั้งหมดคือ ผลการทำงานของบุคคลที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพในตัวผู้ปฏิบัติงาน ความรู้ความสามารถในการทำงาน (Beach, 1970 ; p.247)



จากความหมายข้างต้น สามารถสรุปได้ว่า ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง ผลลัพธ์ที่เกิดจาก พฤติกรรมของบุคลากรในองค์กรที่แสดงออกมาในรูปของการปฏิบัติงานที่แสดงให้เห็นถึงศักยภาพและประสิทธิภาพของบุคลากร โดยวัดผลการปฏิบัติงานจากการประเมินผลการปฏิบัติงานที่องค์กรได้กำหนดเป็นเกณฑ์มาตรฐานไว้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของบุคลากรมีประสิทธิภาพและบรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร (Arena, and Azzone, G. 2009). ดังนั้นจากแนวคิดเรื่องของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลปฏิบัติงานระดับบุคคล ผู้วิจัยได้นำมาสร้างสมมติฐาน คือ

**สมมติฐานที่ 4:** พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลปฏิบัติงานระดับบุคคลของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร

#### **การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceive Organizational Support)**

ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้การสนับสนุนองค์กรเป็นความเชื่อของพนักงาน ในเรื่องขององค์กรมองเห็นถึงคุณค่าในการทำงานของพนักงาน ที่ทุ่มเทปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด หรือการแสดงความห่วงใยขององค์กรที่มีต่อการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ซึ่งการรับรู้ของพนักงานนั้นจากการที่ได้รับผลตอบแทนจากการปฏิบัติงาน ไม่ว่าจะเป็น เงินเดือน มาตรการปรับเงินเดือน สวัสดิการ มิใช่เพียงตัวเงินเท่านั้น อาจรวมถึง การเลื่อนขั้นปรับตำแหน่ง การประเมินผลปฏิบัติงานประจำปี หรือสิ่งที่เป็นนามธรรม เช่น วัฒนธรรมองค์กร สิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ สวัสดิการนอกเหนือจากตัวพนักงานเอง รวมไปถึงครอบครัว ที่สร้างค่านิยมที่ส่งเสริมให้เกิดการร่วมมือซึ่งกันและกันระหว่างคนในองค์กร จนได้การยอมรับ (Russell Cropanzano, K. Michele Kacmar ,1995) หรือมุมมองลักษณะเป็นความเชื่อ ความรู้สึกของพนักงานจากประสบการณ์ตรงที่ได้รับ พบเจอมาก่อนจากการทำงาน ว่าองค์กรเปรียบเสมือนบุคคลหนึ่งที่มีชีวิต มีความเมตตากรุณาหรือเป็นบุคคลที่โหดร้ายก็เป็นได้ โดยพิจารณาจากตัวของนโยบายที่บังคับใช้ บรรทัดฐานที่สร้างขึ้น และการกระทำขององค์กรที่ส่งผลต่อพนักงาน อาจตอบสนองความต้องการทางจิตสังคมก็เป็นได้ ทำให้รู้สึกตัวพนักงานสามารถพึ่งองค์กรได้ พร้อมเสมอที่จะดำเนินการเพื่อให้ความช่วยเหลือในด้านต่างๆ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารให้การสนับสนุน สร้างบรรยากาศขององค์กรเอื้อความสะดวกต่อการทำงานของพนักงาน โดยพนักงานประเมินการรับรู้ได้จากการที่องค์กรปฏิบัติต่อพนักงานผ่านตัวแทนคือ นโยบายการบริหาร (Dennis W. Organ, Philip M. Podsakoff, Scott B. MacKenzie, 2005) ความเชื่อของพนักงานว่าองค์กรให้ผลตอบแทนหรือรางวัลที่เหมาะสมแก่พนักงาน ทำให้เกิดการตอบแทนคืนแก่องค์กรด้วยกรทุ่มเทในการทำงานอย่างเต็มที่ (Wayne C., 2009)

จากความหมายข้างต้น สรุปได้ว่า การรับรู้การสนับสนุนองค์กร คือ การที่ตัวพนักงานมีความคิดความเชื่อ หรือรู้สึกที่เกิดจากประสบการณ์ในการทำงานว่า องค์กรได้ให้ความสำคัญและเห็นคุณค่าในการทำงานของพนักงาน หรือมีนโยบายที่สนับสนุนการทำงานและพร้อมที่จะช่วยเหลือด้วยวิธีการต่างๆเมื่อพนักงานต้องการ

### องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร (2548) เสนอองค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมี 5 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนองค์กรด้านผลตอบแทนและสวัสดิการ คือ การรับรู้เกี่ยวกับเรื่องของค่าตอบแทน เป็นตัวเงินมีมูลค่า เช่น เงินเดือน ค่าล่วงเวลา หรือนโยบายและสวัสดิการด้านต่างๆ เพื่อคุณภาพชีวิตที่ดีของพนักงานและครอบครัว
2. การรับรู้การสนับสนุนองค์กรด้านความรู้ในงานและโอกาสความก้าวหน้า คือ การรับรู้เรื่องการให้โอกาสที่ได้แสดงศักยภาพในการทำงาน หรือมุ่งเน้นส่งเสริมการเรียนรู้ เพิ่มทักษะ โดยการอบรมให้ความรู้ในสาขาที่เกี่ยวข้องและตรงกับความรู้ความชำนาญของพนักงานในแต่ละบุคคล เป็นประโยชน์แก่องค์กรในการทำงาน และความสามารถติดตัวในอนาคตของพนักงานสืบไป
3. การรับรู้การสนับสนุนองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน คือ การรับรู้ถึงความมั่นคงในหน้าที่การงาน ที่มีการว่าจ้างอย่างต่อเนื่อง และมีเสถียรภาพการดูแลพนักงาน
4. การรับรู้การสนับสนุนองค์กรด้านจิตอาารมณ์ คือ การรับรู้ถึงการยอมรับที่องค์กรมีให้มอบความสำคัญและคุณค่า ยกย่องให้เกียรติพนักงาน เมื่อเกิดผลงานที่ดี ประสบความสำเร็จได้รับคำชม เพื่อสร้างขวัญและกำลังใจ หรือเห็นอกเห็นใจและพร้อมให้ความเข้าใจเมื่อเกิดข้อผิดพลาด
5. การรับรู้การสนับสนุนองค์กรด้านการปฏิบัติงาน คือ การรับรู้ว่าฝ่ายบริหารหรือผู้บังคับบัญชาให้การสนับสนุน ส่งเสริมการสอนงาน ให้ความไว้วางใจ และความช่วยเหลือเมื่อเกิดปัญหาอย่างไม่ละเลย จัดสิ่งอำนวยความสะดวกที่จำเป็นต่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและเกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีที่สุด เช่น เทคโนโลยีเครื่องทุ่นแรง ระบบปฏิบัติการที่ลดการซ้ำซ้อน หรือลดความเสี่ยงในการทำงานให้น้อยลง ให้เกิดความปลอดภัยในชีวิตและทรัพย์สิน

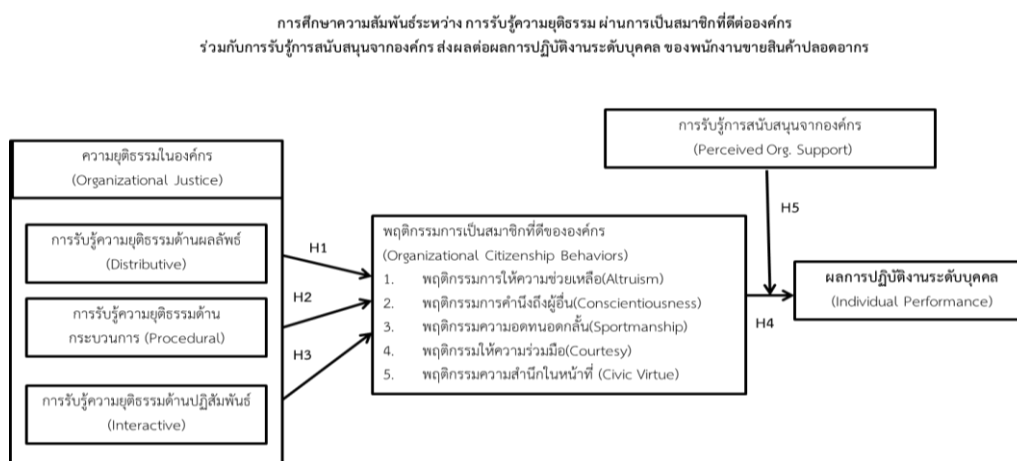
จากองค์ประกอบที่กล่าวมายังสามารถแบ่งออกเป็นด้านของความยุติธรรม ด้านของหัวหน้างาน สภาพจากการทำงานและรางวัลที่บุคคลได้รับ ในภาพรวมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยได้พิจารณาจาก แนวทางหรือความคิดที่เน้นในตัวของผู้ปฏิบัติงานแต่ละบุคคล ซึ่งแต่ละบุคคล สามารถรับรู้การสนับสนุนได้ต่างกัน ขึ้นอยู่กับมุมมองและประสบการณ์ที่ได้พบเจอในอดีตและปัจจุบัน จึงทำให้มีการคาดเดาสีที่คาดว่าจะเป็นไปได้ในอนาคต มีความสำคัญมากในการที่ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งเสริมให้เกิดผลการปฏิบัติงานในระดับบุคคล ในทิศทางต่างๆ อย่างมาก

จากการทบทวนวรรณ ผู้วิจัยได้ค้นพบถึงความน่าสนใจในการนำตัวแปรที่กล่าวมาข้างต้นมาทำการศึกษาดังความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร เนื่องจากมีผู้ทำการวิจัยระหว่างตัวแปรดังกล่าวค่อนข้างน้อย และในกลุ่มของตัวอย่างที่ผู้วิจัยนำเสนอมีความสำคัญอย่างมากต่อภาพลักษณ์การสื่อสารต่อชาวต่างชาติ เนื่องจากกลุ่มของลูกค้าเกือบทั้งหมดเป็นชาวต่างชาติ หากมีปัจจัยใดที่สามารถพัฒนาในผลของการปฏิบัติงานระดับบุคคลได้ จะนำมาสู่การเปลี่ยนแปลงที่น่าสนใจ และนำมาใช้ปฏิบัติในสถานการณ์การปัจจุบันได้อย่างมีประสิทธิภาพในอนาคตสืบไป ดังนั้นจากแนวคิดเรื่องของการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและผลปฏิบัติงานระดับบุคคล ผู้วิจัยได้นำมาสร้างสมมติฐาน คือ

**สมมติฐานที่ 5:** การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อผลปฏิบัติงานระดับบุคคลของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร

### กรอบแนวคิดการวิจัย

วิจัยฉบับนี้ได้ทำการ ศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรม ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร ผู้วิจัยได้ประยุกต์แนวคิดการรับรู้ความยุติธรรม ร่วมด้วยกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และแนวคิดทฤษฎีประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน (Schermerhon, 1966) มาเป็นกรอบแนวคิด ตามภาพที่ 1 ดังนี้



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิด

### ระเบียบวิธีวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานขาย ในธุรกิจค้าปลีกสินค้าปลอดอากร จำนวน 300 ราย (ฝ่ายทรัพยากรมนุษย์บริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง, 2561) ใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative Research) กำหนดขนาดตัวอย่างถูกกำหนดด้วยวิธี (Hair, J. F. Jr. Black, W. C., Babin, B. J. Anderson, R. E. and Tatham, R. L., 2006) ใช้กลุ่มประชากรใหญ่เพื่อกำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างประมาณ 20 คนต่อ 1 พารามิเตอร์ ตัวอย่าง ดังนั้น กลุ่มตัวอย่างที่ใช้เป็นประชากรที่เป็นพนักงานขาย ตัวแปรที่ใช้มี 6 ตัวแปร ดังนั้นงานวิจัยนี้จึงใช้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 ตัวอย่าง ผู้วิจัยสามารถเก็บข้อมูลรวมทั้งหมด 200 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ คือ แบบสอบถาม (Questionnaire) ที่สร้างขึ้น โดยมีหลักทฤษฎีแนวคิดรวมถึงผลการศึกษาที่เกิดขึ้น ใช้ในการเก็บข้อมูลรวบรวมจาก แบบสอบถามเกี่ยวกับอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร ประกอบด้วย 5 ส่วน ได้แก่ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล (Individual Factors) ส่วนที่ 2 ด้านความยุติธรรมในองค์กร (Organizational

Justice) 12 ข้อ ส่วนที่ 3 ด้านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organization Citizenship Behavior) 15 ข้อ ส่วนที่ 4 ด้านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organization Support) 10 ข้อ ส่วนที่ 5 ด้านผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล (Individual Performance) 7 ข้อ มีลักษณะคำถามเป็นแบบมาตราส่วนประมาณค่า (Rating Scale) เพื่อนำมากำหนดมาตราส่วนที่มีเนื้อหาเป็นข้อความ มาแจกแจงเป็นค่าน้ำหนักตัวเลข จากนั้นนำข้อมูลตัวเลขที่ได้ไป วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ตามวิธีของ (Likert Scale, 1932) จำนวน 44 ข้อ โดยกำหนด ค่าคะแนนแต่ละระดับความคิดเห็นที่มีต่อการรับรู้ความยุติธรรม พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลดังนี้ ค่าน้ำหนักของตัวเลือก 5 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยมากที่สุด และ 1 คะแนน หมายถึง เห็นด้วยน้อยที่สุด

3. วิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้สถิติเชิงพรรณนา (Descriptive Statistics) ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ( $\bar{x}$ ) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) วิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระโดยใช้สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน (Pearson's Product Moment Correlation Coefficient) ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ 0.05 โดยมีเพื่อวิเคราะห์ข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อตรวจสอบปัญหา Collinearity และ Multicollinearity โดยเทคนิควิธีนำเข้า (Enter)

4. การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) ในการสร้างแบบสอบถามโดยใช้เทคนิค IOC (Index of Item-Objective Congruence) ที่ผู้ศึกษาใช้ในการวิจัยครั้งนี้ มีการคิด พัฒนาเสนอต่อผู้ทรงคุณวุฒิ ได้รับการพิจารณาตรวจสอบด้วยความชำนาญ และแก้ไขให้มีความสอดคล้องกับเนื้อหาของการวิจัยโดยใช้ผู้เชี่ยวชาญ การตรวจสอบความเชื่อมั่น (Reliability) แบบสอบถามฉบับที่ได้รับการพิจารณาแก้ไข ปรับปรุงจากผู้ทรงคุณวุฒิและผู้เชี่ยวชาญแล้วไปทดสอบ กับพนักงานขาย จำนวน 50 คน โดยเชื่อมโยงสหสัมพันธ์แต่ละข้อ ดูความสอดคล้องในแต่ละข้อคำถาม ปรับปรุง พร้อมนำมาวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์อัลฟา โดยใช้วิธีของ (Cronbach) โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ ได้ค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 0.816 - 0.978 แสดงให้เห็นค่าของ Cronbach's alpha ซึ่งอยู่ในระดับสูง

## ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ด้านประชากรศาสตร์หรือปัจจัยส่วนบุคคลในกลุ่มพนักงานขาย จำนวน 200 คน ประกอบด้วย เพศหญิงจำนวน 186 คน คิดเป็นร้อยละ 93 และเพศชายจำนวน 14 คน คิดเป็นร้อยละ 7 โดยการศึกษาช่วงอายุของพนักงานขาย พบว่าช่วงอายุที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือ ช่วงอายุ 26-35 ปี จำนวน 173 คน คิดเป็นร้อยละ 86.5 ช่วงอายุต่ำกว่า 25 ปี จำนวน 20 คน คิดเป็นร้อยละ 10 และช่วงอายุ 36 - 45 ปี จำนวน 7 คน คิดเป็นร้อยละ 3.5 ด้านของระยะเวลาประสบการณ์ในการทำงานที่มีสัดส่วนมากที่สุดคือ 1-5 ปี จำนวน 172 คน คิดเป็นร้อยละ 86 6-10 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 11.5 16ปีขึ้นไป จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 1.5 และ 11-15 ปี จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1 ตามลำดับ

**ตารางที่ 1** การวิเคราะห์หาค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของการศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรม ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร

| ตัวแปร                                     | OJ1     | OJ2     | OJ3     | OCB     | POS     | IP   |
|--------------------------------------------|---------|---------|---------|---------|---------|------|
| Mean                                       | 3.70    | 3.70    | 3.82    | 3.90    | 3.89    | 3.72 |
| Std. Deviation                             | 0.78    | 0.67    | 0.62    | 0.61    | 0.61    | 0.66 |
|                                            |         |         |         |         |         |      |
| การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (OJ1)     |         |         |         |         |         |      |
| การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (OJ2)   | 0.737** |         |         |         |         |      |
| การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ (OJ3) | 0.653** | 0.834** |         |         |         |      |
| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB)  | 0.566** | 0.567** | 0.765** |         |         |      |
| การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS)        | 0.600** | 0.762** | 0.620** | 0.437** |         |      |
| ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล (IP)             | 0.319** | 0.098   | 0.247** | 0.508** | 0.357** |      |

\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05

จากตารางที่ 1 จากการวิเคราะห์ข้อมูล การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานขายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.74 และเมื่อพิจารณารายละเอียดในรายด้าน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.82 รองลงมาคือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการและด้านผลลัพธ์ มีค่าเฉลี่ยเท่ากันคือ 3.70

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานขายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.90 และเมื่อพิจารณารายละเอียดในรายด้าน พบว่า พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 4.01 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.92 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.90 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.85 พฤติกรรมให้ความร่วมมือ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.83 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานขายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.89 ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล พบว่า ระดับความคิดเห็นของพนักงานขายโดยรวมอยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ย 3.72

การวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพื่อตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระทั้งหมดมีค่าน้อยกว่า 0.80 หมายความว่าตัวแปรต่างๆไม่มีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน ผู้วิจัยได้พิจารณา การวิเคราะห์ข้อตกลงเบื้องต้นของการใช้สถิติวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อตรวจสอบปัญหา Collinearity และ Multicollinearity พบว่าตัวแปรอิสระไม่เกิดปัญหาในความสัมพันธ์ เนื่องจากค่า Tolerance อยู่ระหว่าง 0.169 – 0.418 มีค่าไม่น้อยกว่า 0.05 และค่า VIF ตัวแปรอิสระอยู่ระหว่าง 2.390 – 5.920 น้อยกว่า 20 ในการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างส่วนเหลือ หรือค่าประมาณของความคลาดเคลื่อนสุ่ม จากสถิติ Durbin-Watson

คำนวณค่าได้เท่ากับ 1.722 พบว่ามีค่าระหว่าง 1.50-2.50 แสดงว่า ไม่เกิดปัญหาอัตสหสัมพันธ์ หรือความคลาดเคลื่อนสุ่มเป็นอิสระต่อกัน ถือได้ว่าเป็นไปตามสมมติฐานเบื้องต้นของการใช้สถิติการถดถอย

## ตารางที่ 2 ผลการวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งนี้

| ตัวแปรอิสระ                                            | ตัวแปรตาม                                 |                                |                     |
|--------------------------------------------------------|-------------------------------------------|--------------------------------|---------------------|
|                                                        | พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) | ผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล (IP) |                     |
| การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ (OJ1) ( $\beta$ )     | 0.486***<br>(0.103)                       |                                |                     |
| การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (OJ2) ( $\beta$ )   | 0.180**<br>(0.090)                        |                                |                     |
| การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ (OJ3) ( $\beta$ ) | 0.476***<br>(0.133)                       |                                |                     |
| พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (OCB) ( $\beta$ )  |                                           | 0.336***<br>(0.040)            |                     |
| การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) ( $\beta$ )        |                                           | 0.261***<br>(0.049)            |                     |
| OCB*POS ( $\beta$ )                                    |                                           |                                | 0.417***<br>(0.048) |
| Adjust R-Squared                                       | 0.622                                     | 0.522                          | 0.519               |
| Maximum VIF                                            | 4.157                                     | 5.920                          | 4.552               |
| Durbin-Watson                                          | 1.934                                     | 1.820                          | 1.770               |

\*\*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 \*\*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 \*มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001

การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ จึงยอมรับสมมติฐานที่ 1 ( $\beta = 0.486, p < 0.01$ ) การรับรู้ความยุติธรรมทางด้านการปฏิบัติหรือกระบวนการส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญจึงยอมรับสมมติฐานที่ 2 ( $\beta = 0.180, p < 0.05$ ) การรับรู้ความยุติธรรมทางด้านการปฏิสัมพันธ์ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญจึงยอมรับสมมติฐานที่ 3 ( $\beta = 0.476, p < 0.01$ ) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 62.20 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลอย่างมีนัยสำคัญจึงยอมรับสมมติฐานที่ 4 ( $\beta = 0.336, p < 0.01$ ) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 59.20 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อผลปฏิบัติงานระดับบุคคลอย่างมีนัยสำคัญจึงยอมรับสมมติฐานที่ 5 ( $\beta = 0.417, p < 0.01$ ) โดยมีค่าพยากรณ์คิดเป็นร้อยละ 45.52



## การอภิปรายผล

ผลการวิจัยของ การศึกษาอิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรม ผ่านพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร ดังนี้

1. อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมทางด้านผลลัพธ์ มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร เนื่องจากในด้านของการทำงานเชิงผลลัพธ์หรือผลตอบแทน เป็นการรับรู้ทางการกระทำ ความรู้สึก ที่มีต่อผลตอบแทนจากการทำงานที่เกิดขึ้นจากองค์กร สอดคล้องกับความรู้ ความสามารถในปัจจุบัน ตลอดจนการทุ่มเท เพื่อให้ได้มาซึ่งผลตอบแทนที่คุ้มค่า เหมาะสมกับปริมาณงานที่ได้รับมอบหมาย อย่างมีความเท่าเทียม ยุติธรรม กับเพื่อนร่วมงานบนพื้นฐานเดียวกัน พนักงานได้ประเมินจากการปฏิบัติหรือลงทุนในการทำงานกับองค์กร ด้วยความตระหนักรู้ในพฤติกรรมที่นอกเหนือจากภาระหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ซึ่งพนักงานปฏิบัติให้อย่างเต็มใจ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Sheldon Alexander and Ruderman, 1987) กล่าวคือ ความสัมพันธ์ของการรับรู้ความยุติธรรมทางด้านผลตอบแทนหรือผลลัพธ์นั้น ส่งผลให้เกิดความเชื่อมั่น น่าเชื่อถือกับตัวองค์กรที่ได้ปฏิบัติงาน ตลอดจนสร้างความจงรักภักดี จึงแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ในด้านของการปฏิบัติงานอย่างเต็มที่และคำนึงถึงประโยชน์สูงสุดแก่องค์กร เพราะสามารถบ่งชี้ได้ถึงความสำคัญ และคุณค่าในตนเองได้อย่างมีประสิทธิภาพ ภาคภูมิใจ(สมคิด บางโม ,2546: 189-190)

2. อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมทางด้านกระบวนการ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายสินค้าปลอดอากรในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากภาวะการทำงานที่ดีของ กระบวนการควบคุมที่มีความยุติธรรมทางด้านการปฏิบัติ ไม่ว่าในลำดับขั้นของการทำงานที่แตกต่างกันเท่าเทียมกัน ซึ่งบุคลากรทุกคนมีโอกาสนในการแสดงความคิดเห็น โดยสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นในองค์กรได้หรืออาจจะเป็นผู้ที่ปฏิบัติงานจริง ได้รับการประเมินคุณภาพงานตามความรู้ความสามารถที่แท้จริงชัดเจน พร้อมนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจเพื่อกำหนดทิศทางในการทำงาน ต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม และปราศจากความอยุติธรรม ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมร่วมโดยเป็นสมาชิกที่ดี ทำด้วยจิตอาสา โดยไม่คำนึงถึงว่าเป็นการปฏิบัติเกินขอบเขต แต่สมัครใจในการปฏิบัติ สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Mary A. Konovsky, 2000) กล่าวคือ ขั้นตอนของการทำความเข้าใจในด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการหรือปฏิบัติการเป็นส่วนสำคัญที่ส่งผลต่อองค์กรธุรกิจโดยหัวใจสำคัญคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรธุรกิจเชิงบวกตามลำดับขั้นการพัฒนา ถือได้เป็นผลดีของการดำเนินงาน และความสำเร็จขององค์กรในเชิงปฏิบัติการ (Sarah J. Newland, 2012)

3. อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมทางด้านปฏิสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานขายสินค้าปลอดอากรในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากการติดต่อสัมพันธ์ระหว่างผู้ปฏิบัติงานในองค์กร ถือว่าเป็นสิ่งที่พึงกระทำ ในลำดับขั้นเดียวกันหรือ ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงผู้บังคับบัญชา ความยุติธรรมในการสื่อสารและเป็นผู้ที่ให้ข้อมูลในการตัดสินใจต่างๆ รวมถึงการให้เกียรติบุคลากร เพื่อประสานสัมพันธ์ภาพไมตรีในการทำงาน ตลอดจนการดำเนินกิจกรรมต่างๆในองค์กร ด้วยการแสดงถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีด้วย

ความสมัครใจโดยไม่มีการมุ่งหวังสิ่งตอบแทน สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Hong Chen, Yang-Hua Jin, 2014) กล่าวคือ การรับรู้ความยุติธรรมทางด้านปฏิสัมพันธ์ ที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรในเชิงบวกอย่างมาก ไม่เฉพาะเพียงตัวบุคคล ตลอดจนวัฒนธรรมองค์กรที่หล่อหลอมให้เกิดเป็นความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ความสัมพันธ์ที่ระหว่างบุคคลช่วยเสริมสร้างความเป็นปึกแผ่น และขับเคลื่อนการพัฒนาองค์กรได้อย่างรวดเร็ว (Levi, 2007: 11)

4. อิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อผลปฏิบัติงานระดับบุคคลของพนักงานขายสินค้าปลอดอากรในทิศทางเดียวกัน เนื่องจากพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร นอกเหนือจากภาระหน้าที่ความรับผิดชอบหลัก ซึ่งพนักงานปฏิบัติให้อย่างเต็มที่ ยินดี ให้คำแนะนำ สร้างสรรค์ กับวิธีการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน ทั้งเพื่อร่วมงานที่ประสบปัญหา เคารพในการตัดสินใจของผู้อื่น คำนึงถึงผลกระทบต่างๆที่จะเกิดขึ้น มีน้ำใจต่อกันให้ความร่วมมือ เข้าใจในข้อผิดพลาด พร้อมให้ออกสแก้ไขปรับปรุง บนพื้นฐานความใจดี ซื่อสัตย์ สำนึกในหน้าที่อย่างตรงไปตรงมา สอดคล้องกับงานวิจัย(Eman Mallick<sup>1</sup>, Rabindra Kumar Pradhan<sup>1</sup>, Hare Ram Tewari<sup>1</sup>, Lalatendu Kesari Jena<sup>1</sup>, 2015), กล่าวคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ส่งผลต่อผลปฏิบัติงานระดับบุคคลต่างตรงค่าของความสำเร็จ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือนั้นมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับผลปฏิบัติงานระดับบุคคล สร้างอำนาจทางการมีเสถียรภาพในการทำงาน ด้วยพื้นฐานความสามัคคีซึ่งกันและกัน (Blau, P.,1964)

5. บทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อผลปฏิบัติงานระดับบุคคลของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร ซึ่งองค์กรมองเห็นถึงคุณค่าในการทำงานของพนักงาน ที่ทุ่มเทปฏิบัติหน้าที่อย่างเคร่งครัด หรือการแสดงความห่วงใยขององค์กรที่มีต่อการดำเนินชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ในด้านการปฏิบัติงานที่มีคุณภาพ ถูกต้องแม่นยำ ตรงเวลา สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าด้าน ซึ่งตัวของพนักงานอาจได้เป็นรูปผลตอบแทนและสวัสดิการ ความรู้ในงานและโอกาสความก้าวหน้า ความมั่นคงแน่นอนในเรื่องของประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานในระดับบุคคล ทุกภาคส่วน ประกอบเป็นการทำงานที่มองถึงศักยภาพใหญ่ในการพัฒนา ไม่ว่าจะเป็น ภาคของบุคคลที่มีทักษะ ความสามารถชำนาญการ ภาคบริหารงานที่แสดงให้เห็นถึงความชัดเจน สะท้อนออกเป็นผลงาน ผลผลิตได้ประสบความสำเร็จตามเป้าหมาย นโยบายที่กำหนดไว้ งานในการทำงาน ด้านจิตอาสามณ์ ถือได้ว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อผลปฏิบัติงานระดับบุคคล เน้นย้ำถึงความสัมพันธ์ที่เพิ่มขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยของ (Michel Tremblay, 2017) กล่าวคือ งานวิจัยมุ่งเน้นในเรื่องของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทำให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพราะพนักงานจะเข้าใจถึงความสำคัญในตนเอง จึงสร้างผลปฏิบัติงานระดับบุคคลได้ดีที่สุด ยิ่งการสร้างทีมที่บรรจุนั้นที่มีความชอบเหมือนกัน เสริมให้ผลปฏิบัติงานระดับบุคคลมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากขึ้น (Dean R. Spitzer, 1986)

## ประโยชน์จากการวิจัย

### 1. ประโยชน์เชิงทฤษฎี

1.1 ได้กรอบแนวคิด ในเรื่องของความยุติธรรมในองค์กรมี 3 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมทางด้านผลลัพธ์ การรับรู้ความยุติธรรมทางด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมทางด้านปฏิสัมพันธ์ ปัจจัยที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และผลปฏิบัติงานระดับบุคคลของพนักงานขาย ตลอดจนในเรื่องของบทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในอิทธิพลของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่มีต่อผลปฏิบัติงานระดับบุคคลของพนักงานขายสินค้าปลอดอากร

1.2 ปัจจัยที่เป็นสาเหตุและผล สร้างแนวทางในการประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นจากความคิดเห็นของบุคลากรที่ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์กร โดยเฉพาะบุคลากรที่ประเมินความยุติธรรมภายในองค์กรจากผลตอบแทน ผลลัพธ์ที่ได้รับจากการทำงาน หรือการดำรงชีวิตในองค์กรตามบริบทแวดล้อม อาจเกิดจากการเปรียบเทียบจากบุคคลใกล้เคียงหรือบุคคลที่รู้สึกว่ามี ความแตกต่างเกิดขึ้น และจากกระบวนการที่องค์กรใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการได้รับผลตอบแทนนั้นจากความสัมพันธ์ของบุคลากรกับองค์กร เมื่อองค์กรทราบถึงแนวทางการจัดการ ส่งเสริมผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลให้มีประสิทธิภาพ และประสิทธิผลมากขึ้นโดยส่งเสริมปัจจัยดังกล่าว หรือพัฒนาแนวทางการบริหารงานบุคคล เผยแพร่แนวทางประยุกต์ใช้ในสถานการณ์จริงมากขึ้น

### 2. ประโยชน์เชิงการจัดการ

2.1 ผู้บริหารองค์กร หรือผู้มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดการผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล นำข้อมูลมาใช้วิเคราะห์ เพื่อการวางแผนในการดำเนินงาน แก้ไขปัญหาที่มีอยู่ ณ ขณะปัจจุบัน เริ่มมีแนวทางในการปรับปรุง ตลอดจนการจัดการพัฒนาทักษะความสามารถในระดับบุคคล เน้นการมีส่วนร่วมระหว่าง นโยบายบุคคลบริหารงาน พนักงาน ให้สอดคล้องในแต่ปัจจัยที่ส่งผลต่อหัวใจหลัก ประสานความร่วมมือซึ่งกันและกัน สร้างความเชื่อมั่น ความเข้าใจ เพื่อเป็นรากฐานของการสร้างผลการปฏิบัติงานที่โดดเด่น เพื่อตอบสนองลูกค้าให้ได้มากที่สุด รวมทั้งสามารถเกิดเป็นข้อได้เปรียบทางการแข่งขันกับคู่ค้าในธุรกิจเดียวกัน ซึ่งการทำธุรกิจการได้เปรียบทางการค้าถือว่ามีส่วนสำคัญที่นำมาซึ่งความสำเร็จขององค์กร

2.2 ผู้บริหารสามารถนำข้อมูลจากผลการวิจัย จัดทำแผนพัฒนาบุคลากรในด้านต่างๆ เช่น ศักยภาพในการส่งเสริมบุคคลที่มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ปลุกฝังให้เกิดเป็นความรัก เพื่อถ่ายทอด รุ่นสู่รุ่น จนกลายเป็นวัฒนธรรมองค์กร จัดการอบรมในเรื่องของ การมีจริยธรรม ศีลธรรม สร้างความสัมพันธ์อันดีระหว่างผู้บริหารและพนักงาน กระชับมิตรไมตรี ให้สามารถเข้าถึงได้ ปรับมุมมองของการบริหารบุคคล ไม่ใช่เพียงเพราะรายได้ที่หล่อเลี้ยงให้เกิดความเป็นสมาชิกภาพที่ดีขององค์กร แต่ปัจจัยสาเหตุที่กล่าวข้างต้นล้วนแล้ว เป็นสิ่งที่ผู้บริหารต้องตระหนักถึง

2.3 ผลของการวิจัย สามารถนำมาประยุกต์ใช้ในการทำความเข้าใจระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาให้เกิดความเข้าใจ เพื่อปรับเปลี่ยนกระบวนการทัศนหรือแนวคิดดั้งเดิมให้มีความชัดเจน ตรงกันมากขึ้น สื่อสารให้กระจ่าง สร้างคุณค่าในตนเอง เพื่อให้เกิดการพัฒนาขีดความสามารถขององค์กรให้เป็นระบบอย่างเป็นแนวทางที่ดี ยกระดับองค์กรให้เป็นมาตรฐานระดับโลก

2.4 เพื่อความเข้าใจในจุดยืนที่องค์กรมี เช่น ข้อได้เปรียบทางการแข่งขัน พัฒนาจุดอ่อน รักษาจุดแข็งขององค์กร นำมาปรับ วิเคราะห์ วางแผนให้เกิดประสิทธิภาพมากขึ้น กำหนดกลยุทธ์หรือทิศทางขององค์กรที่เหมาะสม

### ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

1. ในการศึกษาครั้งต่อไป ผู้วิจัยสามารถศึกษาถึงการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานระดับบุคคลกับเรื่องของความเชื่อมั่นของลูกค้าหรือผู้บริโภค เปลี่ยนมุมมองจากพนักงานขายเป็นมุมมองของผู้บริโภค เพื่อกำหนดเป็นกลยุทธ์ในการบริหารจัดการแนวทางในการบริการลูกค้าให้เกิดความพึงพอใจสูงสุด

2. ควรศึกษาตัวแปรสาเหตุอื่นๆ ที่ส่งผลทางตรงต่อผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล เพื่อการพัฒนาศักยภาพของพนักงานขายให้ดียิ่งขึ้น หรือเพิ่มตัวแปรแทรกที่เน้น ย้ำในเชิงความสัมพันธ์ที่ควบคู่กันต่อผลการปฏิบัติงานระดับบุคคล

3. ในการศึกษาครั้งต่อไป อาจเปลี่ยนกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขายในธุรกิจอื่นๆ ที่ได้มีปฏิสัมพันธ์กับลูกค้าโดยตรง ใช้ทักษะ ศิลปะในการขายหรือความรู้ ทั้งขณะการขาย บริการหลังการขาย การบริโภคซ้ำ ตลอดจนการสร้างความรักภักดีในลูกค้า เพื่อได้รับข้อมูลเชิงลึกมากยิ่งขึ้น ครอบคลุมเป็น 2 แง่ ในเชิงของการสร้างพนักงานขายที่มีประสิทธิภาพ และการศึกษาริบทแวดล้อมที่มีอิทธิพลต่อการตัดสินใจซื้อของลูกค้า

4. นำผลการวิจัยไปศึกษาต่อยอดด้วยวิธีวิจัยเชิงคุณภาพ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่เฉพาะเจาะจง ลึก ชัดเจน กับกลุ่มของพนักงานขายในเขตปลอดภาษี และนำมาวิเคราะห์เพื่อสกัดข้อเท็จจริง สามารถนำมาสร้างเป็นคู่มือในการพัฒนาบุคลากรการขายอย่างมีความถูกต้อง

### กิตติกรรมประกาศ

ผู้ทำวิจัยขอขอบพระคุณท่านผู้ให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม เพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการทำวิจัยครั้งนี้ นำมาซึ่งการประสบความสำเร็จ เกิดองค์ความรู้ใหม่ ค้นพบในผลการวิจัย นำมาใช้ประโยชน์และเป็นวิทยาทานการศึกษาสืบไป

## เอกสารอ้างอิง

### ภาษาไทย

สมคิด บางโม. (2546). องค์การและการจัดการ. กรุงเทพฯ :จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

สุพัฒน์ ไตรวิทย์ชัยกุล. (2012). ผลกระทบจากการขยายตัวของธุรกิจค้าปลีกข้ามชาติ ที่มีต่อธุรกิจค้าปลีกขนาดเล็กของไทย.สถาบันวิจัยสังคม, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่, 2009

เฉลิมชัย กิตติศักดิ์นัน. 2554. การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้การสนับสนุน ความคิดสร้างสรรค์ขององค์กร ประสิทธิภาพภายในตนเองเชิงสร้างสรรค์และความคิด สร้างสรรค์ของบุคคล. บทความวิจัยนำเสนอ การประชุมวิชาการระดับชาติ SPUC National Conference 11 ณ มหาวิทยาลัยศรีปทุม วิทยาเขตชลบุรี เมื่อวันที่ 6 พฤษภาคม 2554.

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร. (2548). “การเรียนรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กร และความตั้งใจลาออก.” วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบริหารธุรกิจ สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

วิสุทธิ สงวนศักดิ์. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความขัดแย้งในองค์กรกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ.

ตุลยา เจริญทอง. 2550. ความสัมพันธ์ระหว่างการเรียนรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมการเป็น สมาชิกที่ดีขององค์กรและความเครียดในการทำงาน : กรณีศึกษาพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิต แห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง. งานวิจัยส่วนบุคคล การศึกษาหลักสูตรศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม และองค์กร มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

### ภาษาต่างประเทศ

Arena, and Azzone, G. (2009). Identifying organizational drivers of internal audit effectiveness. *International Journal of Auditing*, 13, 43-60.

Betty Jane Punnett, Oded Shenkar (2004), Handbook for International Management Research, University of Michigan Press ISBN 0472068377, 9780472068371

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

Cohen-Charash and Spector, 2001; Muchinsky, 2003. Psychology Applied to Work: An Introduction to Industrial and Organizational Psychology by Paul M. Muchinsky, Published by Cengage Learning, 2006 ISBN 0534607810, 9780534607814 Page. 554

Colquitt et al,2001, (p.425) Emotions, Ethics and Decision-making Editions 4 ของ Research on emotion in organizations [Emerald - Business Management & Economics] by W. J. Zerbe, Charmine E. J. Härtel, Neal M. Ashkanasy Published by Emerald Group Publishing, 2008 ISBN: 1846639409, 9781846639401

- Dean R. Spitzer, (1986) Educational Technology Publication, Inc., Englewood Cliffs, New Jeysey 07632.
- Dennis W. Organ (1988), Organizational Citizenship Behavior: The Good Soldier Syndrome. Lexington Books/Salomon Brothers Center Series on Financial The Issues in Organization and Management Series, ISBN: 0669117889, 9780669117882
- Dennis W. Organ, Philip M. Podsakoff, Scott B. MacKenzie (2005) Organizational Citizenship Behavior: Its Nature, Antecedents, and Consequences *Foundations for Organizational Science*, SAGE Publications, ISBN 1506319629, 9781506319629
- Deshpande, Ernesto Verdeja, Jackie Smith, (2013) Globalization, Social Movements, and Peacebuilding, Syracuse University Press, 2013Page 312
- Doris Schedlitzki, Gareth Edwards (2017): Studying Leadership: Traditional and Critical Approaches, SAGE, Page 480
- Eeman Mallick<sup>1</sup>, Rabindra Kumar Pradhan<sup>1</sup>, Hare Ram Tewari<sup>1</sup>, Lalatendu Kesari Jena<sup>1</sup>(2015), Management and Labour Studies, vol. 39, 4: pp. 449-460. , First Published September 16, 2015.
- Greenberg (1990), Organizational Behavior: A Management Challenge by Linda K. Stroh,Gregory B. Northcraft,Margaret A. Neale,(Co-author) Mar Kern,(Co-author) Chr Langlands. Published by Psychology Press, 2003 ISBN:1135641439, 9781135641436
- Hair, J. F. Jr. Black, W. C., Babin, B. J. Anderson, R. E. and Tatham, R. L. 2006. Multivariate data analysis. (6th ed). New Jersey: Prentice Hall. Pearson Education International.
- Hong Chen, Yang-Hua Jin (2014), The Effects of Organizational Justice on Organizational Citizenship Behavior in the Chinese Context
- The Mediating Effects of Social Exchange Relationship Public Personnel Management, vol. 43, 3: pp. 301-313. , First shed May 6, 2014.
- Folger and Cropanzano (1998, Page9) Organizational Justice and Human Resource Management Editions 7 Foundations for Organizational Science by Robert G. Folger, Russell Cropanzano SAGE, 1998 ISBN: 0803956878, 9780803956872
- Ivan R. Misner, PH.D. , Don Morgan, M.A.(2012). Master of Sales. Nation Book, 2012.
- Jeffrey M. Adams, Warren H. Jones (1999), Handbook of Interpersonal Commitment and Relationship Stability, *Perspectives on Individual Differences*, Springer Science & Business Media, ISBN 030646148X, 9780306461484



- Judge and Colquitt (2004: 395). Examining Innovation Management from a Fair Process Perspective Schriftenreihe der HHL Leipzig Graduate School of Management by Thomas Limberg; Prof. Ludo Van der Heyden, PhD. Published by Springer Science & Business Media, 2008 : ISBN 3834998370, 9783834998378
- John Wiley & Sons, 2014: The Wiley Blackwell Handbook of the Psychology of Training, Development, and Performance Improvement Page 552
- Likert Scale, (1932). Introduction to Research in Education: Donald Ary, Lucy Cheser Jacobs, Christine K. Sorensen Irvine, David Walker Edition 9, Wadworth, Cengage Learning 2010
- Levi, D. (2007). Group Dynamic for Teams. 2<sup>nd</sup> ed. Los Angeles: Sage Publications, Inc.
- Mary A. Konovsky (2000). Understanding Procedural Justice and Its Impact on Business Organizations. Journal of Management, vol. 26, 3: pp. 489-511. , First Published Jun 1, 2000.
- Michel Tremblay, 2017. Group & Organization Management, First Published 26 Oct 2017.
- Newland, Sarah J. (2012), "Organizational Citizenship Behavior- Individual or Organizational Citizenship Behavior- Organization: Does the Underlying Motive Matter?" (2012). Masters Theses & Specialist Projects. Paper 1159.
- Organ DW. (1988) Organizational Citizenship Behavior: The Good Solider Syndrome. Lexington MA: Lexington Books.
- Beach, (1970) Philip Slater, The Pursuit of Loneliness: American Culture at the Breaking Point: Page 247.
- Plowman & Peterson, (1989). Reading Piers Plowman and The Pilgrim's Progress: Reception and the pilgrim's progress, by the board of trustees Southern Illinois University published, 1992.
- Russell Cropanzano, K. Michele Kacmar (1995), Organizational Politics, Justice, and Support: *Managing the Social Climate of the Workplace*, Greenwood Publishing Group, 1995 ISBN 0899309062, 9780899309064
- Schermerhon. (1966). New Zealand Journal of Geology and Geophysics Vol.22, 1979 The deposition of vol-canics and pyrite in the Iberian Pyrite Belt. Mineralicera Deposita J: 273-9
- Sheldon Alexander and Ruderman (1987). The Role of Procedural and Distributive Justice in Organizational Behavior. Article in Social Justice Research 1(2): 177-198, June 1987

- Wayne C. Booth, Gregory G. Colomb, Joseph M. Williams (2009), *The Craft of Research*, Third Edition *Chicago Guides to Writing, Editing, and Publishing* University of Chicago Press, 2009 ISBN 0226062643, 9780226062648
- Witt, (1999) U. Witt. Bioeconomics as economics from Darwinian perspective, *Journal of Bioeconomics*, 1(1), 19-34, 1999.
- Woodcock Mike, (1989). *Team development manual*. Worcester: Billing and Sons.
- Zikmund, W., Babin, B. J., Carr, J. C. and Griffin, M. (2010). *Business Research Methods* (8 ed.) South-western Cengage Learning