

หน้าที่ ($\beta=0.13, p<0.05$) แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จากผลการวิจัย จึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5a

สมการที่ 5b เมื่อมีการควบคุมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรกลาง ผลปรากฏว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ($\beta=0.13, p<0.05$) ขณะเดียวกัน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีลักษณะเป็นตัวแปรกลางอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.07, p>0.05$) แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางระหว่างความยุติธรรมด้านกระบวนการและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5b

สมการที่ 5c เมื่อมีการควบคุมการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ซึ่งเป็นตัวแปรกลาง ผลปรากฏว่า ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางอย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($\beta=0.03, p>0.05$) ขณะเดียวกันการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีลักษณะเป็นตัวแปรกลางอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ($\beta=0.13, p<0.05$) แสดงว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางระหว่างความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกันและผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ จากผลการวิจัยจึงเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5c

การอภิปรายผล

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สอดคล้องกับผลการศึกษที่ผ่านมา เช่น การศึกษาของ วิโรจน์ เกษภูลักษ์ (2553) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นตัวแปรกลาง พบว่า ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ และด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นต้น และทฤษฎีของ Tepper และคณะ (Tepper...et al. 1998: p.144-160) ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชาว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเขาด้วยความยุติธรรมในระหว่างที่ปฏิบัติงานด้วยกัน ดังนั้น ผลการวิจัยจึงแสดงให้เห็นว่า เมื่อบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุน รับรู้ถึงความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ที่เกิดจากการปฏิบัติขององค์กรอยู่ในระดับสูง ก็จะทำให้เกิดการรับรู้ถึงการสนับสนุนขององค์กรในระดับสูงด้วย โดยมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นตัวแปรกลางของความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่เช่นเดียวกัน

จากการศึกษาเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะแสดงให้เห็นว่ามีอิทธิพลและมีความสามารถในการพยากรณ์ได้ และในการศึกษาคั้งนี้ก็พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมทำให้บุคคลต้องแสดงการ

ตอบแทนด้วยความรู้สึกและการกระทำ ซึ่งจะนำไปสู่การปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งเป็นไปตามผลการวิจัย และสนับสนุนการศึกษาของ วิโรจน์ เจษฎาลักษณ์ (2553)

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยกับบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนทั้ง 12 สาขาวิชาของ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาราช ซึ่งเป็นองค์กรที่มีลักษณะเป็นหน่วยงานราชการด้านการศึกษา จึงมีวัฒนธรรม องค์กรด้านต่างๆ โดยเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน มีความแตกต่างจากองค์กรธุรกิจทั่วไปหรือองค์กร ระดับอุดมศึกษาในระบบปิด ดังนั้นการปฏิบัติงานของบุคลากรสายวิชาการและสายสนับสนุนขององค์กรใน ระดับอุดมศึกษาที่เป็นระบบเปิด เป็นไปตามวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์กรตามระบบการบังคับบัญชาของ ลักษณะความเป็นหน่วยงานราชการ รวมทั้งการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่นั้นเกิดจากความสำนึกในหน้าที่ของ ข้าราชการ ที่มีลักษณะความเป็นผู้ให้ความรู้ในการให้การศึกษาเพื่อผลิตสื่อหลักคือ เอกสารการสอนสำหรับทุกคน ที่ต้องการจะศึกษาสามารถศึกษาได้ตลอดชีวิตและเปิดโอกาสสำหรับทุกคน และด้วยเป็นหน่วยงานราชการจึงมี ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานตามเกณฑ์ที่หน่วยงานกำหนด การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจึงสอดคล้อง กับผลการวิจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ และมีลักษณะความเป็นตัวแปรกลางของความ ยุติธรรมด้านผลลัพธ์ ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน กับผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ประโยชน์ที่ได้รับจากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงการจัดการ (Managerial Contributions) ประโยชน์ทางการจัดการในการศึกษาเพื่อสร้าง ความชัดเจนในลักษณะขององค์กร ที่มีการบริหารในระบบราชการ และกลุ่มตัวอย่างมีลักษณะงานอาชีพที่ เฉพาะเจาะจง มีความแตกต่างจากงานอาชีพอื่น

2. ประโยชน์เชิงทฤษฎี (Theoretical Contributions) ลักษณะกรอบแนวคิดในการวิจัยก่อให้เกิดการบูรณา การทางทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ให้เห็นปัจจัยสำคัญที่มาก่อน ได้แก่ ความยุติธรรมด้าน ผลลัพธ์ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และปัจจัยที่เป็นผลของการ รับรู้การสนับสนุนขององค์กร ในลักษณะของผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ซึ่งการศึกษาปัจจัยทั้งสาม เปรียบเทียบกันทำให้เห็นความแตกต่างที่เกิดขึ้นอย่างชัดเจน เนื่องจากเป็นปัจจัยที่มีลักษณะคล้ายกัน แต่สามารถ แยกออกจากกันได้

บทสรุป

จากการศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ กระบวนการ และการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ต่อผลการ ปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมด้านผลลัพธ์ กระบวนการ และการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีอิทธิพลกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ส่วนการรับรู้การ สนับสนุนจากองค์กรมีอิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ สำหรับการทดสอบลักษณะความเป็นตัว แปรกลาง พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีลักษณะเป็นตัวแปรกลางระหว่างความยุติธรรมทั้งสามด้าน กับการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต (Future Direction for Research) มีรายละเอียดดังนี้

1. ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในส่วนตัวแปรอื่นที่นอกเหนือจากงานวิจัยครั้งนี้ โดยให้ครอบคลุมกับทุกสายงาน เพื่อให้ทราบปัญหาความต้องการที่แท้จริงของบุคลากร
2. สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ขององค์กร
3. ในการศึกษาครั้งนี้เป็นการศึกษาวิจัยเชิงปริมาณ ซึ่งผลการศึกษายเป็นข้อมูลเชิงสถิติ และมีข้อจำกัดในการอธิบายประเด็นทางสังคมศาสตร์ จำนวนตัวอย่างที่ศึกษาจำกัดเฉพาะสาขาวิชา การศึกษาครั้งต่อไปควรเพิ่มขนาดกลุ่มตัวอย่างให้มากขึ้นโดยครอบคลุมบุคลากรทุกหน่วยงานในสังกัดของมหาวิทยาลัย ซึ่งควรเพิ่มการศึกษาเชิงลึกหรือสัมภาษณ์ในประเด็นความยุติธรรมในองค์กร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ หรือพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ซึ่งจะนำไปสู่การสร้างขวัญและกำลังใจในการทำงานขององค์กรเพื่อก้าวไปสู่ความเป็นเลิศในระดับสากล

กิตติกรรมประกาศ

งานวิจัยเรื่องนี้สำเร็จได้ด้วยดี ผู้วิจัยขอขอบคุณรองศาสตราจารย์ ดร.มณฑิชา พุฒาคำ ที่ให้คำแนะนำในการดำเนินการวิจัย และขอขอบคุณคณาจารย์และเจ้าหน้าที่หน่วยเลขานุการของทั้ง 12 สาขาวิชาของมหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช ซึ่งเป็นกลุ่มตัวอย่าง ที่ได้ตอบแบบสอบถามเพื่อเป็นข้อมูลสำหรับการวิเคราะห์ในการวิจัยนี้

บรรณานุกรม

มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช. www.stou.ac.th.

วิโรจน์ เจริญลักษณ์. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และด้านกระบวนการกับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ผ่านการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร. *วารสารมหาวิทยาลัยศิลปากร*. ฉบับภาษาไทย สาขาสังคมศาสตร์ มนุษยศาสตร์ และศิลปะ. ปีที่ 30 ฉบับที่ 2 กรกฎาคม-ธันวาคม พ.ศ. 2553.

ศิริชัย กาญจนวาสี. (2544). *ทฤษฎีการทดสอบดั้งเดิม*. พิมพ์ครั้งที่ 4. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

Aaker, D. A., Kumar, V. and Day, G. S. (2001). *Marketing research*. New York: John Wiley and Sons.

George C. Homans. 1958. Social Behavior as Exchange. *American Journal of Sociology*, 63: 597-606.

Greenberg, J. (1990). Organizational justice: Yesterday, today, and tomorrow. *Journal of Management*, 16,399– 432.

- Greenberg, J., & Baron, R. A. (1997). *Behavior in organizations: Understanding and managing the Human side work*. (6th ed.). New Jersey: Prentice-Hal.
- Piercy, N. F., Cravens, D. W., Lane, N., & Vorhies, D.W. (2006). Driving organizational citizenship Behaviors and salesperson in-role behavior performance: the role of management control and perceived organizational support. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 34(2): 244-262.
- Rhoades, L., & Eisenberger, R. (2002). Perceived organizational support: A review of the literature. *Journal of Applied Psychology*, 87: 698-714.
- Sheppard B. H., Lewicki, R. J., & Minton, J. W. (1992). *Organizational justice: The search for fairness in The workplace*. New York, NY: Macmillan, Inc.
- Tepper, B. J., Eisenbach, R. J., Kirby, S. L., & Potter, P. W. (1998). *Test of a justice-based model of Subordinates' resistance to downward influence attempts*. *Group & Organization Management*, 23, 144 –160.

