

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

สภาวะเศรษฐกิจถดถอยในปัจจุบัน องค์กรต่าง ๆ ทั้งภาครัฐและเอกชนจำเป็นต้องมีการปรับเปลี่ยนองค์กรเพื่อให้การดำเนินงานขององค์กรเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเพื่อเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรให้มีความเหมาะสม องค์กรจะต้องมีการบริหารจัดการด้านทรัพยากรมนุษย์ให้มีศักยภาพรองรับกระบวนการทำงานขององค์กรและการที่องค์กรจะบรรลุตามเป้าหมายในการดำเนินงานนั้น จะต้องอาศัยความร่วมมือ ร่วมใจกันของบุคลากรทั้งหมดภายในองค์กร และบุคลากรเหล่านี้จะต้องมีเจตคติที่ดีต่อองค์กรและรับรู้ว่าองค์กรได้ให้ความสำคัญและสนับสนุนบุคลากรในทุก ๆ ด้าน

การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support) ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986) กล่าวว่า พนักงานในองค์กรจะมีความเชื่อเรื่องการที่องค์กรจะตอบแทนอย่างคุ้มค่าต่อการทำงานของพวกเขา รวมทั้งการให้การดูแลเอาใจใส่แก่พนักงานมากน้อยเพียงใด โดยพนักงานจะดูจาก กฎ ระเบียบ และนโยบายขององค์กรที่ใช้ในการบริหารองค์กรในขณะนั้น จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีผลช่วยลดพฤติกรรมขาดงานสลับของพนักงาน และหากพนักงานรับรู้ถึงการเอาใจใส่ และการสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลให้เกิดความผูกพันต่อองค์กรและพนักงานจะตอบแทนองค์กรด้วยการตั้งใจทำงานและทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น เพื่อให้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ นอกเหนือจากการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแล้ว องค์ประกอบที่สำคัญในการสร้างประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร อีกประการหนึ่งก็คือ ความยุติธรรมซึ่งเป็นคุณธรรมพื้นฐานที่ทำให้คนในสังคมอยู่ร่วมกันได้อย่างมีความสุข โดยเฉพาะสังคมการทำงานภายในองค์กรที่มีระบบย่อย ๆ หลายระบบที่เกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน มีคนตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำกิจกรรมร่วมกันเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กร โดยบุคคลเหล่านี้ได้นำความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ความอดทน ความพยายาม ความทุ่มเท มาทำงานเพื่อแลกกับเงินเดือน และความมั่นคง หากพวกเขารับรู้ว่าการแลกเปลี่ยนดังกล่าวไม่มีความยุติธรรมจะทำให้พวกเขารู้สึกไม่พอใจและเกิดพฤติกรรมเชิงลบในการทำงานหรือทำให้ผลปฏิบัติงานไม่มีคุณภาพ (จินตนา พงษ์ศรีทอง, 2546, หน้า 2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (Organizational Justice) เป็นปัจจัยที่

สำคัญประการหนึ่งซึ่งสามารถส่งผลกระทบต่อเจตคติ และพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรได้ และจากผลการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในอดีตได้แสดงให้เห็นว่าผู้ปฏิบัติงานที่รับรู้ว่าองค์กรมีความยุติธรรมจะส่งผลให้เกิดเจตคติที่ดีต่อองค์กร และปฏิบัติพฤติกรรมการทำงานในทางบวก (พินิตา ทองเงา, 2548, หน้า 1) ในทางกลับกันหากผู้ปฏิบัติงานที่มีความรู้สึว่าองค์กรไม่มีความยุติธรรม จะส่งผลให้เกิดเจตคติที่ไม่ดีต่อองค์กร และปฏิบัติพฤติกรรมการทำงานในทางลบ เช่น การลาออก การขาดงาน การละเลยหน้าที่ (Konovsky & Cropanzano, 1991)

พฤติกรรมที่มีความจำเป็นต่อประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรอีกอย่างหนึ่ง คือ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เพราะเป็นพฤติกรรมที่สนับสนุนสังคม (Prosocial Behavior) และเป็นพฤติกรรมที่อยู่นอกเหนือไปจากข้อกำหนดในบทบาทที่เป็นทางการ พฤติกรรมเหล่านี้ไม่สามารถบังคับได้ด้วยการลงโทษ และไม่ได้ถูกควบคุมโดยสิ่งจูงใจของแต่ละคน (Smith, Organ, & Near, 1983, pp. 653-663) นอกจากนี้แคทซ์ (Katz, 1964, cited in Smith, Organ, & Near, 1983, p. 653) ยังได้จำแนกคุณลักษณะ 3 ประการที่สำคัญของผู้ที่ปฏิบัติงานภายในองค์กร เพื่อที่จะทำให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประการที่หนึ่ง คือผู้ปฏิบัติงานต้องรู้สึว่าตนเองเป็นส่วนหนึ่งของระบบงานภายในองค์กร ประการที่สอง คือผู้ปฏิบัติงานต้องปฏิบัติตามบทบาทที่องค์กรต้องการ ประการที่สาม คือ ผู้ปฏิบัติงานต้องมีความคิดสร้างสรรค์ และทำกิจกรรมต่างๆ เพื่อองค์กรนอกเหนือจากงานตามหน้าที่ตนเอง ดังนั้น จึงสรุปได้ว่าประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กร เกิดขึ้นจากการที่ผู้ปฏิบัติงานภายในองค์กรปฏิบัติงานตามหน้าที่ ซึ่งได้รับมอบหมายจากองค์กร (In-role Behavior) และผู้ปฏิบัติงานปฏิบัติพฤติกรรมนอกเหนือจากหน้าที่ของตนโดยพฤติกรรมดังกล่าวจะส่งผลประโยชน์ต่อองค์กร พฤติกรรมที่นอกเหนือจากหน้าที่นี้ เรียกว่า พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organ, 1991)

จากคำกล่าวข้างต้น การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร เป็นปัจจัยสำคัญที่ทุก ๆ องค์กร ควรตระหนักและให้ความสำคัญ ซึ่งเป็นปัจจัยที่มีผลต่อเจตคติที่มีต่อองค์กร รวมทั้งพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และเนื่องจากในปัจจุบันได้มีการปรับเปลี่ยนองค์การการศึกษาเพื่อให้สอดคล้องกับการเปลี่ยนแปลงจากมหาวิทยาลัยของรัฐไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีผลให้บุคลากรมีความวิตกกังวล ในความมั่นคงและแน่นอนของระบบการบริหารงานแบบใหม่ขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ความยุติธรรมในองค์กร การสนับสนุนจากองค์กร เป็นต้น ดังนั้นผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำผลงานวิจัยที่ได้ไปปรับปรุงการบริหารองค์กร การบริหารทรัพยากรมนุษย์ และส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรต่อไป

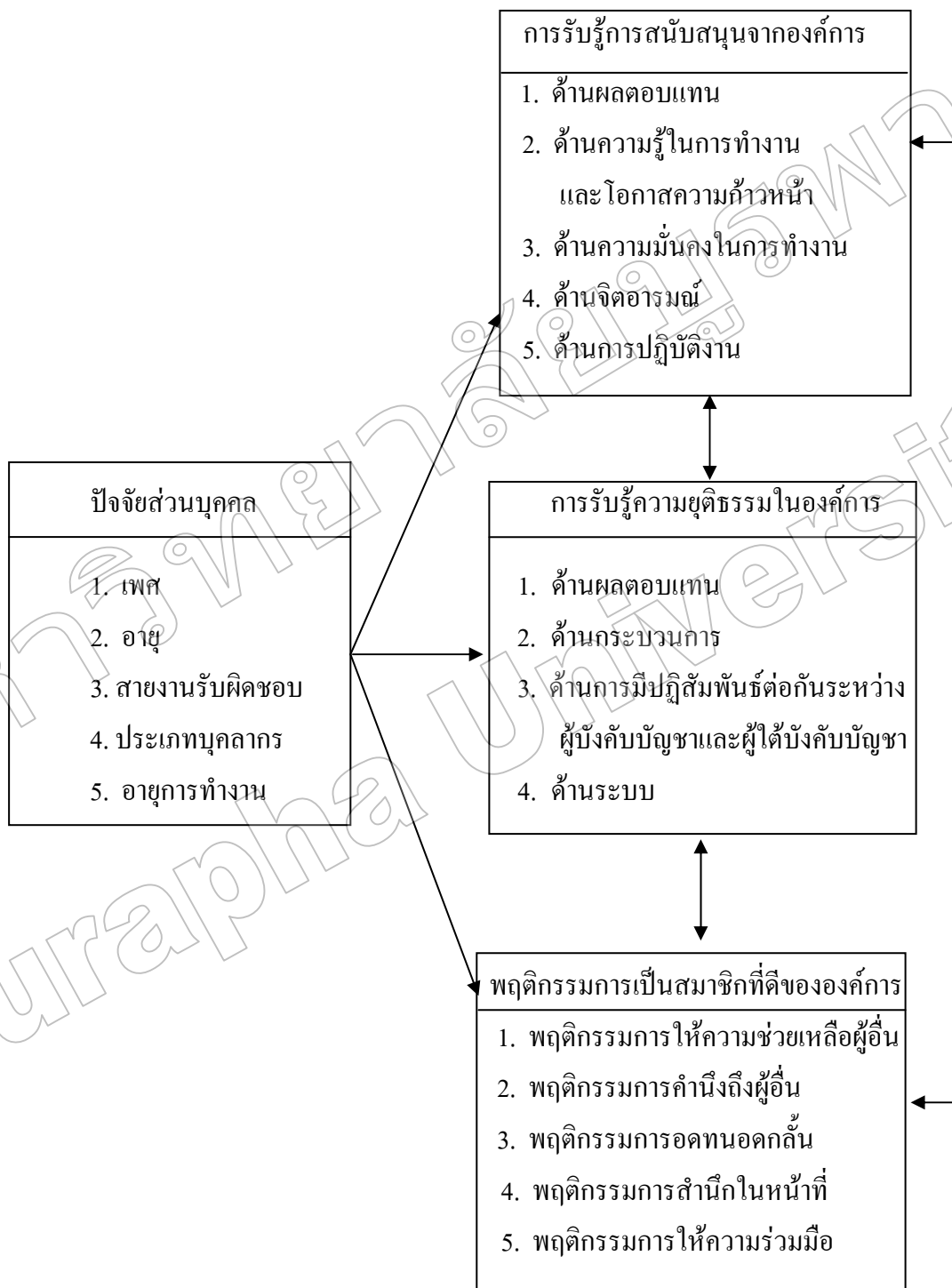
วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล
2. เพื่อศึกษาสภาพปัจจัยส่วนบุคคลที่มีต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล
4. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล ด้วยองค์ประกอบของ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

สมมติฐานของการวิจัย

1. บุคลากรที่มีปัจจัยส่วนบุคคลแตกต่างกันมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแตกต่างกัน
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร
5. องค์ประกอบของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอย่างน้อย 1 องค์ประกอบ สามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กรอบแนวความคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1-1 กรอบแนวคิดในการวิจัย

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล
2. ทำให้ทราบถึงปัจจัยส่วนบุคคล(เพศ, อายุ, สายงานรับผิดชอบ, ประเภทบุคลากร, อายุการทำงาน) ที่มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร
3. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
4. ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบที่สามารถพยากรณ์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดล เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนปรับปรุงในด้านการให้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความยุติธรรมในองค์กร และส่งเสริมให้เกิดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่อไป
5. เป็นการขยายความรู้ทางวิชาการในด้านการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตลอดจนใช้เป็นแนวทางในการศึกษาค้นคว้าเรื่องดังกล่าวต่อไป

ขอบเขตของการวิจัย

1. การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) โดยมุ่งจะศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร มหาวิทยาลัยมหิดล
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ศึกษาตามแนวคิดของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986, pp. 500-507) โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังต่อไปนี้
 - 2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านผลตอบแทน
 - 2.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความรู้ในการทำงาน และโอกาสความก้าวหน้า
 - 2.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านความมั่นคงในการทำงาน
 - 2.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์
 - 2.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน

3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจะศึกษาตามแนวคิดของเชพเพิร์ด ลีวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki & Minton, 1992, pp. 1-219), กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1993) โดยแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านผลตอบแทน
- 3.2 ด้านกระบวนการ
- 3.3 ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา
- 3.4 ด้านระบบ

4. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคลลากร ศึกษาตามแนวคิดของ ออร์แกน (Organ, 1991) โดยแบ่งออกเป็น 5 ด้านดังต่อไปนี้

- 4.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
- 4.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
- 4.3 พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น
- 4.4 พฤติกรรมการดำเนินในหน้าที่
- 4.5 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

5. ประชากรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่ บุคลากรมหาวิทยาลัยมหิดลประกอบด้วย ข้าราชการจำนวน 4,729 คน พนักงานมหาวิทยาลัยมหิดล จำนวน 10,545 คน และลูกจ้าง จำนวน 8,384 คน รวมจำนวนทั้งสิ้น 23,658 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มีนาคม 2552 ประจำปีงบประมาณ 2552)

6. กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาจำนวน 394 คน โดยคำนวณขนาดกลุ่มตัวอย่างจาก สูตรการประมาณขนาดกลุ่มตัวอย่างของยามาเน่ (Yamane, 1970, pp. 886-887) และยอมรับให้เกิด ความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างได้ไม่เกินร้อยละ 5

7. วิธีเลือกกลุ่มตัวอย่างในการเก็บข้อมูล ผู้วิจัยเลือกกลุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มอย่างง่าย (Simple Random Sampling) เพื่อให้ได้สัดส่วนของกลุ่มตัวอย่างตามต้องการ

8. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา มีดังนี้

8.1 ปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ สายงานรับผิดชอบ ประเภทบุคลากร อายุการทำงาน

8.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ได้แก่

- 8.2.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทน
- 8.2.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในการทำงาน

และโอกาสความก้าวหน้า

8.2.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน

- 8.2.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านจิตอาสามณ์
- 8.2.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรด้านการปฏิบัติงาน
- 8.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ได้แก่
 - 8.3.1 ด้านผลตอบแทน
 - 8.3.2 ด้านกระบวนการ
 - 8.3.3 ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 8.3.4 ด้านระบบ
- 8.4 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของบุคลากร ได้แก่
 - 8.4.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่น
 - 8.4.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
 - 8.4.3 พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น
 - 8.4.4 พฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่
 - 8.4.5 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

ข้อจำกัดของการวิจัย

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหิดลมีการก่อตั้งวิทยาเขตเพิ่มขึ้นในหลาย ๆ วิทยาเขต เช่น วิทยาเขตนครสวรรค์ วิทยาเขตอำนาจเจริญ เป็นต้น ซึ่งวิทยาเขตเหล่านี้มีที่ตั้งอยู่ห่างไกลและมีข้อจำกัดในการเดินทาง ผู้วิจัยจึงไม่ได้เก็บข้อมูลในวิทยาเขตดังกล่าว และผลงานวิจัยนี้เป็นผลการวิจัยที่มาจากการเก็บข้อมูลเฉพาะเดือน ธันวาคม 2552 - กุมภาพันธ์ 2553 เท่านั้น

นิยามศัพท์เฉพาะ

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง เจตคติของบุคลากรที่มีต่อองค์กรว่า องค์กรให้การดูแลเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของบุคลากร เห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของบุคลากร รวมทั้งให้การฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพของตน โดยสามารถวัดได้จากแบบสอบถาม 5 ด้าน ดังนี้

1.1 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับเงินเดือน หรือสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์กรมีให้ต่อบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น

1.2 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความรู้ในการทำงาน และโอกาสความก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายอาชีพ จัดอบรมให้ความรู้และทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาในสายงานอาชีพของตน

1.3 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรให้โอกาสและยังคงจ้างบุคลากรทำงานต่อไป ไม่มีการปลดออกหรือเลิกจ้าง

1.4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ว่าองค์กรได้ให้การยอมรับ เห็นคุณค่า ให้ความสำคัญและยกย่องให้เกียรติเมื่อทำงานประสบความสำเร็จ รวมทั้งส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการทำงานภายในองค์กร

1.5 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ว่าผู้บริหารและหัวหน้างานให้การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อการทำงานของบุคลากร รวมทั้งให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่บุคลากรรับรู้ถึงความยุติธรรมที่บุคลากรได้รับจากองค์กร ทั้งในด้านผลตอบแทน กระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทน การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งระบบต่างๆภายในองค์กร โดยบุคลากรจะรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กรได้จากการพิจารณานโยบาย มาตรการ ข้อกำหนดในการทำงานขององค์กร โดยสามารถวัดได้จากแบบสอบถาม 4 ด้าน ดังนี้

2.1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรว่า มีความสมดุล และเหมาะสม กับสิ่งที่บุคลากรลงทุนให้กับองค์กร เช่น ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เวลา ความพยายามและความเครียดจากการทำงาน เป็นต้น

2.2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) หมายถึง ความคิดเห็นของบุคลากรที่มีต่อวิธีการ กลไก หรือกระบวนการในองค์กรที่ใช้ในการพิจารณากำหนดผลตอบแทนหรือการให้รางวัลว่ามีความยุติธรรม โดยกระบวนการในการพิจารณาดังกล่าวจะต้องโปร่งใสและไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง รวมทั้งเปิดโอกาสให้บุคลากรแสดงความคิดเห็น และสามารถตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ โดยข้อมูลที่นำมาประกอบการพิจารณาจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม แม่นยำ มีความคงที่แน่นอน ปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือได้ และมีการคำนึงถึงด้านศีลธรรมจรรยา

2.3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา (Interactional Justice) หมายถึง ความคิดที่มีต่อผู้บังคับบัญชาในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีความยุติธรรมในการสื่อสารให้ข้อมูลในการตัดสินใจต่าง ๆ และการให้เกียรติบุคลากรซึ่ง แบ่งเป็น 2 ด้านคือ

2.3.1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการได้รับข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) หมายถึง ความคิดที่มีต่อผู้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีเหตุผลชัดเจนและเพียงพอที่จะสามารถอธิบาย

การตัดสินใจในงานกับผู้ได้บังคับบัญชาได้

2.3.2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

ผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาว่า ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม เช่น ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีการให้ข้อมูลข่าวสารและอธิบายถึงเหตุผลชัดเจนและเพียงพอในการอธิบายผลการตัดสินใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชารวมทั้งปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสุภาพ อ่อนโยนและให้การยอมรับ

2.4 การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (Systemic Justice) หมายถึง ความคิดของบุคลากรที่มีต่อระบบภายในองค์กรว่ามีความยุติธรรม โดยระบบต้องมีเสถียรภาพและสามารถปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ มีความโปร่งใส ไม่มีอคติ บุคลากรทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันภายใต้ระบบการบริหารงานต่าง ๆ ภายในองค์กร

3. พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่อยู่นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งบุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติให้กับองค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น โดยสามารถวัดได้จากแบบสอบถาม 5 ด้าน ดังนี้

3.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง พฤติกรรมที่บุคลากรให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน ผู้บังคับบัญชาเมื่อบุคคลนั้นประสบกับปัญหา

3.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรในการคำนึงถึงบุคคลอื่นในการทำงาน เคารพและให้เกียรติซึ่งกันและกัน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาจากการทำงานขึ้น

3.3 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportmanship) หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่อดทนอดกลั้นต่อปัญหาอุปสรรคในการทำงาน ความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร

3.4 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ปฏิบัติตามกฎ ระเบียบและสนองต่อนโยบายขององค์กร มีความตรงต่อเวลา ช่วยดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร และไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปทำภารกิจส่วนตัว

3.5 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ให้ความสนใจและมีส่วนร่วมต่อกิจกรรมขององค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร

4. ปัจจัยส่วนบุคคล หมายถึง ลักษณะเฉพาะของบุคคลแต่ละบุคคล ประกอบด้วย

4.1 เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็นเพศชายและเพศหญิง

4.2 อายุ หมายถึง อายุของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งช่วงอายุออกเป็น 5 ช่วง ได้แก่ ต่ำกว่า 25 ปี 25 – 30 ปี 31 – 35 ปี 36 – 40 ปี และ 40 ปีขึ้นไป

4.3 สายงานรับผิดชอบ หมายถึง หน้าที่รับผิดชอบที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับในปัจจุบัน โดยแบ่งออกเป็น 2 กลุ่ม ได้แก่ สายงานหลัก และสายงานสนับสนุน

4.4 ประเภทบุคลากร หมายถึง ประเภทบุคลากรของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยแบ่งออกเป็นข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้าง

4.5 อายุการทำงาน หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ตอบแบบสอบถามได้ทำงานในองค์กร ตั้งแต่เริ่มปฏิบัติงานจนถึงปัจจุบัน โดยแบ่งช่วงอายุการทำงานเป็น 3 ช่วง ได้แก่ ต่ำกว่า 5 ปี 5 – 10 ปี และมากกว่า 10 ปี

5. บุคลากร หมายถึง ข้าราชการ พนักงานมหาวิทยาลัย และลูกจ้างที่ทำงานในมหาวิทยาลัยมหิดล ประจำปีงบประมาณ 2552

6. ผู้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่ควบคุม ดูแล และรับผิดชอบบุคลากรในองค์กร ประกอบด้วย คณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าฝ่ายงานต่าง ๆ

7. ผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ผู้ที่อยู่ภายใต้การควบคุม ดูแล และรับผิดชอบของคณบดี รองคณบดี หัวหน้าภาควิชา หัวหน้าฝ่ายงานต่าง ๆ

8. สายงานหลัก หมายถึง ส่วนงานที่บุคลากรปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์กรโดยตรง เช่น คณาจารย์ และนายแพทย์ เป็นต้น

9. สายงานสนับสนุน หมายถึง ส่วนงานที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของบุคลากรสายงานหลักให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ขององค์กร เช่น งานด้านบัญชีการเงิน งานธุรการและพัสดุ งานด้านบริหารทรัพยากรมนุษย์ เป็นต้น