

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

องค์การ คือ ระบบทางสังคมที่มีความสลับซับซ้อน มีระบบย่อยหลายระบบที่มีความเกี่ยวข้องกับสัมพันธ์กัน โดยมีบุคคลตั้งแต่ 2 คนขึ้นไปมาทำกิจกรรมร่วมกัน ด้วยการวางแผน การกำหนดหน้าที่ ความรับผิดชอบ การแบ่งงาน เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายขององค์การ ซึ่งในการดำเนินงานขององค์การนั้น ความยุติธรรมเป็นคุณธรรมหลักอย่างหนึ่งที่สำคัญในการอยู่ร่วมกันอย่างสงบสุขของคนในองค์การ เนื่องจากการที่บุคคลในองค์การนำสิ่งต่างๆ ที่ตนเองมีอยู่ เช่น ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ที่มี ความพยายาม และความทุ่มเท มาใช้ในการทำงาน ทำให้องค์การดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพนั้น ก็เพื่อแลกเปลี่ยนกับสิ่งที่พวกเขาต้องการ เช่น เงินเดือน สวัสดิการ ความมั่นคง สัมพันธภาพ ความมีชื่อเสียง การประสบความสำเร็จ การยอมรับจากสังคม เพื่อให้สามารถดำรงชีวิตในสังคมได้อย่างที่พวกเขาต้องการ แต่ถ้าพนักงานในองค์การรับรู้ว่าการแลกเปลี่ยนหรือผลตอบแทนที่พวกเขาได้รับ ไม่มีความสมดุล หรือน้อยกว่าสิ่งที่พวกเขาได้ให้องค์การ พนักงานก็จะรู้สึกถึงความไม่ยุติธรรม ซึ่งอาจส่งผลให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจต่อองค์การได้ และอาจแสดงพฤติกรรมเชิงลบในการทำงานได้ ซึ่งจะส่งผลเสียต่อองค์การในที่สุด

แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ เป็นแนวคิดที่มีผู้ศึกษาสนใจกันมากขึ้น เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน ความคิด ความรู้สึก และจิตใจของพนักงาน

(Mowday, 1991 อ้างถึงใน ภัทรนถน พันธุ์สีดา, 2543) ได้อธิบายว่าแนวคิดเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีพื้นฐานมาจาก ทฤษฎีว่าด้วยกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ซึ่งมีความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ 2 ประการ คือ

1. โดยทั่วไปคนเรามีลักษณะเหมือนกัน คือ เราจะเปรียบเทียบระหว่าง สิ่งที่เราได้ลงทุนไปและผลตอบแทนที่เราได้กลับมา โดยคนจะมีความคาดหวังว่าตนจะต้องได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่ากับการลงทุน โดยการลงทุนของพนักงานก็คือ การทำงานหรือสิ่งที่เขาอุทิศ

ให้กับองค์กร และผลตอบแทนจากการลงทุน ก็คือ ผลประโยชน์ต่างๆที่ได้รับจากองค์กรที่เขาทำงานให้อยู่ ถ้าผลประโยชน์ที่ได้รับคุ้มค่าพนักงานก็จะพึงพอใจในการแลกเปลี่ยนนั้น

2. คนจะตัดสินใจว่าการแลกเปลี่ยนนั้นเป็นที่พึงพอใจหรือไม่ โดยเปรียบเทียบการแลกเปลี่ยนของตนเองกับผู้อื่น หากพบว่าสิ่งที่เขาและคนอื่นลงทุนเท่ากัน แต่เขาได้ผลตอบแทนน้อยกว่าคนอื่น หรือถ้าเขาต้องลงทุนมากกว่าคนอื่น แต่ได้รับผลตอบแทนน้อยกว่าหรือเท่ากับคนอื่น เขาก็จะประเมินว่าการแลกเปลี่ยนนั้นไม่ยุติธรรม ดังนั้น การประเมินว่ายุติธรรมหรือไม่ นอกจากพนักงานจะเปรียบเทียบความคุ้มค่าของผลตอบแทนและการลงทุนของตนเองแล้วนั้น ยังเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ทางสังคมของพนักงานอีกด้วย

พื้นฐานความเชื่อที่มีต่อพฤติกรรมมนุษย์ทั้ง 2 ประการข้างต้น เป็นพื้นฐานสำคัญ ในการพัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กร ต่อมานักวิจัยด้านองค์การหลายท่าน พยายาม จำแนกความยุติธรรมเป็นด้านต่างๆ เพื่อให้การศึกษาเรื่องความยุติธรรมในองค์กรมีความชัดเจนและครอบคลุม ในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้รวบรวมแนวคิดต่างๆ และจำแนกความยุติธรรมเป็น 4 ด้าน คือ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice) ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) และความยุติธรรมด้านระบบ (Systemic Justice) และจากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรทำให้สามารถอธิบายพฤติกรรมต่างๆในองค์กรได้เป็นอย่างดี โดยเฉพาะอย่างยิ่งอธิบายว่า หากพนักงานในองค์กรได้รับการปฏิบัติอย่างไม่ยุติธรรม จะส่งผลกระทบต่อจิตใจ และพฤติกรรมของพนักงานอย่างไร

การที่องค์การส่วนใหญ่จะสามารถดำเนินการให้ประสบความสำเร็จได้นั้น พฤติกรรมในการทำงานของพนักงานมีส่วนสำคัญมาก คาทซ์ (Katz, 1964, quoted in Bolon, 1997) ได้กล่าวถึงรูปแบบพฤติกรรมของพนักงานที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพขององค์กรดังนี้ คือ คนจะต้องเข้ามาทำงาน และคงอยู่ภายใต้ระบบขององค์กร จะต้องปฏิบัติหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ต้องมีบูรณาการ และทำกิจกรรมขึ้นมาเอง เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ควบคู่ไปกับบทบาทที่ถูกกำหนด

พฤติกรรมดังกล่าวข้างต้น เมื่อพิจารณาแล้วจะสรุปได้ว่า พฤติกรรมของพนักงานที่องค์กรต้องการ และมีส่วนช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพ แบ่งเป็น 2 ลักษณะ คือ พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ (In - role behavior) เป็นพฤติกรรมที่องค์กรได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบให้พนักงานอย่างชัดเจน และพฤติกรรมบทบาทพิเศษ (Extra - role behavior) เป็นพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติขึ้นเอง โดยที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ ทั้งนี้ คาทซ์ได้ชี้แนะว่า พฤติกรรมบทบาทพิเศษเป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่ และประสิทธิภาพขององค์กร ซึ่ง

ต่อมาออร์แกน (Organ, 1991) ได้ศึกษา พฤติกรรมบทบาทพิเศษดังกล่าว และกำหนดขึ้นเป็น “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” (Organization Citizenship Behavior – OCB) โดยให้ความหมายว่าเป็นพฤติกรรมที่องค์กรไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจที่จะปฏิบัติให้องค์กร และเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

แนวคิดเรื่อง “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” เป็นแนวคิดที่ได้รับความสนใจจากนักวิจัยเพิ่มขึ้น โดยพิจารณาว่า “พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” เป็นอีกมุมหนึ่งที่สำคัญของพฤติกรรมพนักงาน ซึ่งมีส่วนช่วยส่งเสริมประสิทธิภาพขององค์กรได้ และจากงานวิจัยของ คารัมเบย์ยา (Karambayya, 1989) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และผลการปฏิบัติงาน พบว่า พนักงานที่มีระดับของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูง จะมีระดับของผลการปฏิบัติงานสูงกว่า พนักงานที่มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรต่ำ จากแนวคิดและงานวิจัยข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในองค์กรมีความสำคัญอย่างมากต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่ง ตามแนวคิดของ ออร์แกน (Organ, 1991) ได้ศึกษาและแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็น 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportmanship) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมความสำนึกหน้าที่ (Conscientiousness)

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงมุ่งเน้นที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรม ในองค์กรทั้ง 4 ด้าน กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ทั้ง 5 ด้าน ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไร โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า ถ้าพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองไม่ได้รับความยุติธรรม พนักงานก็จะมีพฤติกรรมที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรลดลง ดังที่ ออร์แกน (Organ, 1991 quoted in Moorman, 199, 846 อ้างถึงใน ภัทธน ณ พันธุลีดา, 2543) ได้กล่าวว่า เหตุผลที่การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น มีพื้นฐานจากแนวคิดทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adam, 1965) ที่กล่าวไว้ว่า หากบุคคลรับรู้ว่าเขาไม่ได้รับความยุติธรรม พนักงานก็จะลดพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีลงมากกว่า พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ เพราะไม่ใช่พฤติกรรมที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ พนักงานจะรู้สึกว่ามีผลกระทบ เสียหายต่อตนเองน้อยกว่าการลดพฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ นอกจากนั้น จากงานวิจัยของ ซิงห์ (Singh, 1991) ยังพบว่า ความไม่ยุติธรรมในการบริหารงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานได้ เพราะว่าถ้าพนักงานรับรู้ว่าคุณค่าของตนเองไม่ได้รับความยุติธรรมจากองค์กรแล้ว พนักงานก็จะเกิดความคับข้องใจ ทำให้สภาวะจิตใจของพนักงาน

ไม่ดี หรือเกิดความเครียดได้ ซึ่งสภาวะจิตใจของพนักงานนี้มีความสำคัญในการช่วยให้องค์การประสบความสำเร็จได้

ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทั้ง 4 ด้าน กับ ความเครียดในการทำงานของพนักงานด้วย ว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไร โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานที่รับรู้ว่าคุณค่าตนเองไม่ได้รับความยุติธรรม น่าจะมี ความเครียดในการทำงานสูง

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังคาดว่า การที่พนักงานเกิดความเครียดในการทำงานมากๆ น่าจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงาน และประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การได้ ดังที่ จาลอง ดิษยวณิช (2545) ได้กล่าวว่าความเครียดในการทำงานจะส่งผลกระทบต่อความคิดและพฤติกรรมของคนให้ขาดแรงจูงใจที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ ขาดสมาธิในการทำงาน มีพฤติกรรมหลีกเลี่ยง ฝ่าฝืนประกันพ่วง ขาดงาน มาสาย มีส่วนร่วมในการทำงานลดลง สุขภาพร่างกายเปลี่ยนแปลง เกิดความเจ็บป่วย เช่น ภาวะคอเรสเตอรอลสูง ความดันโลหิตสูง ปวดกล้ามเนื้อต่างๆเรื้อรัง ระบบย่อยอาหารไม่ดี ซึ่งพฤติกรรมและอาการเหล่านี้ จะส่งผลถึงประสิทธิภาพขององค์การด้วย เพราะถ้าพนักงานมีพฤติกรรมที่ไม่มีประสิทธิภาพองค์การก็จะไม่สามารถทำงานให้ประสบความสำเร็จได้ และถ้าพนักงานเกิดการเจ็บป่วยก็จะส่งผลถึงค่ารักษาพยาบาล หรือค่าใช้จ่ายที่องค์การต้องเสียเพิ่มขึ้น นอกจากนี้พนักงานอาจขาดงานจากการเจ็บป่วยได้ ทำให้การดำเนินงานขององค์การไม่ราบรื่น

ดังนั้นผู้วิจัยจึงได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในการทำงาน กับ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทั้ง 5 ด้านว่ามีความสัมพันธ์กันหรือไม่อย่างไร โดยผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานที่มีความเครียดในการทำงานสูง น่าจะมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การลดลง เช่น มีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงานลดลง ไม่ให้ความร่วมมือ ประสิทธิภาพการทำงานลดลง ลักษณะของในองค์การ เป็นต้น

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยสนใจศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน ส่วนความเครียดในการทำงานน่าจะมีความสัมพันธ์ทางลบกับ พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยผู้วิจัยสนใจทำการศึกษากับพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยสำนักงานใหญ่ส่วนกลาง โดยมีเหตุผลดังนี้ คือ

1. การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยเป็นหน่วยงานที่ผู้วิจัยปฏิบัติงาน ผลการศึกษาดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานโดยตรง โดยเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลโดยฝ่ายบริหารสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพิจารณา ปรับเปลี่ยน

ผลตอบแทน กระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน สัมพันธภาพและการปฏิบัติของ ผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และระบบการบริหารงานภายในองค์กร ให้เกิดความ ยุติธรรม เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้ องค์กรมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2. เนื่องจากหน่วยงานที่ผู้วิจัยทำงานอยู่เป็นหน่วยงานด้านส่งเสริมสุขภาพของพนักงาน และพบว่า พนักงานที่อายุน้อยกว่า 40 ปี เป็นโรคความดันสูงถึงขั้นต้องรักษา มีจำนวน 490 คน คิดเป็น 11 % ของพนักงานที่มาตรวจสุขภาพประจำปี (ข้อมูลจาก กองอนามัย ฝ่ายการแพทย์ และอนามัย กพผ., 2550) เมื่อถามถึงสาเหตุ จะพบว่าส่วนใหญ่อ้างถึงความเครียดในการ ทำงาน เพราะฉะนั้น ผลการวิจัยดังกล่าวจะเป็นประโยชน์ต่องานของผู้วิจัยโดยตรงโดยจะช่วยให้ หน่วยงานทราบว่าพนักงานในองค์กรมีระดับความเครียดในการทำงานอยู่ในระดับใด และเพื่อ เป็นแนวทางในการส่งเสริมสุขภาพพนักงานให้ดีขึ้น ซึ่งส่งผลให้องค์กรเสียค่าใช้จ่ายด้านการ รักษาโรคลดลง

3. ในระยะ 2 – 3 ปีที่ผ่านมาการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยดำเนินการ เปลี่ยนแปลง

โครงสร้างการบังคับบัญชา โยกย้ายตำแหน่ง มีการเปลี่ยนแปลงการดำเนินงาน นโยบาย ข้อบังคับ สิทธิประโยชน์สวัสดิการ ของพนักงาน และระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน จนอาจ ก่อความสับสนให้กับพนักงานกลุ่มที่ไม่เข้าใจ หรือไม่ยอมรับการเปลี่ยนแปลงในเรื่องต่างๆ จนอาจ ทำให้การรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานที่มีต่อองค์กร เปลี่ยนแปลงไป หรือรับรู้ว่าการมี ความยุติธรรมลดลงได้ และจากการศึกษาของฝ่ายทรัพยากรบุคคล, 2550 ยังพบว่าพนักงานมี ข้อเสนอแนะให้ปรับเปลี่ยนนโยบายบางอย่างด้วย ซึ่งข้อเสนอแนะเหล่านั้นสามารถสะท้อนให้ เห็นได้ว่า พนักงานรู้สึกว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรม ซึ่งการที่พนักงานรู้สึกว่าตนไม่ได้รับความ ยุติธรรม อาจทำให้พนักงานเกิดความเครียดได้ ซึ่งถ้าเป็นไปตามนั้นจะเกิดผลเสียต่อองค์กรได้ เนื่องจาก องค์กรมีนโยบายที่จะลดจำนวนพนักงานลง ทำให้พนักงานที่เหลืออยู่ต้องทำงานหนัก เพิ่มขึ้น ดังนั้น พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการลดความเครียดในการ ทำงาน จึงมีความจำเป็นอย่างมากที่จะช่วยให้องค์กรดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ปัจจุบัน การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยจัดแบ่งการบริหารภายในสังกัดผู้ว่าการ ไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย (ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, online 2550) ออกเป็น 8 สายงาน ดังนี้

1. สังกัดรองผู้ว่าการนโยบายและแผน (รวผ.)
2. สังกัดรองผู้ว่าการบัญชีและการเงิน (รวบ.)
3. สังกัดรองผู้ว่าการบริหาร (รวห.)

4. สังกัดรองผู้ว่าการพัฒนา (รวพ.)
5. สังกัดรองผู้ว่าการผลิตไฟฟ้า (รวฟ.)
6. สังกัดรองผู้ว่าการเชื้อเพลิง (รวช.)
7. สังกัดรองผู้ว่าการระบบส่ง (รวส.)
8. สังกัดรองผู้ว่าการควบคุมระบบ (รวค.)

แต่ละหน่วยมีระดับการบังคับบัญชาเหมือนกัน โดยมีหัวหน้าแผนกเป็นผู้บังคับบัญชาระดับต้นซึ่งผู้บังคับบัญชาระดับแผนกจะเป็นผู้บังคับบัญชาที่มีความใกล้ชิดกับพนักงานระดับปฏิบัติงานมากที่สุด และเป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรง ทำให้ผู้บังคับบัญชาระดับนี้สามารถรับรู้พฤติกรรมการทำงานของพนักงานได้มากกว่าผู้บังคับบัญชาระดับสูง ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงกำหนดให้ผู้บังคับบัญชาระดับหัวหน้าแผนกเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานได้บังคับบัญชาเพื่อให้ผลการประเมินมีความถูกต้องและเที่ยงตรงมากที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง
2. เพื่อศึกษาระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การ ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง
3. เพื่อศึกษาระดับความเครียดในการทำงาน ของพนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับ ความเครียดในการทำงานของพนักงาน
6. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทยระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงาน ณ สำนักงานใหญ่ส่วนกลาง ซึ่งเป็นสถานที่ปฏิบัติงานของผู้วิจัย จำนวนทั้งสิ้น 9,426 คน

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานในด้านต่างๆ
2. ทราบถึงระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ขององค์การในด้านต่างๆ
3. ทราบถึงระดับความเครียดในการทำงานของพนักงานในด้านต่างๆ
4. ทราบถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
5. ทราบถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และความเครียดในการทำงานของพนักงาน
6. ทราบถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
7. เป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์การ โดยฝ่ายบริหารสามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพิจารณา ปรับเปลี่ยน ผลตอบแทน กระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน สัมพันธภาพและการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชา และระบบการบริหารงานภายในองค์การให้เกิดความยุติธรรมมากขึ้น เพื่อลดความเครียดในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยหนึ่งที่สามารถทำให้พนักงานเกิดโรคทางกาย และเกิดพฤติกรรมที่องค์การไม่ต้องการได้
8. เป็นแนวทางในการส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การเพิ่มขึ้นหรือคงไว้ซึ่งพฤติกรรมที่องค์การต้องการ เพื่อให้้องค์การดำเนินงานได้อย่างราบรื่น และมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

พนักงานระดับหัวหน้าแผนก หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีตำแหน่งบังคับบัญชาในระดับแผนก ซึ่งมีหน้าที่บังคับบัญชาพนักงานระดับปฏิบัติการโดยตรง

พนักงานระดับปฏิบัติการ หมายถึง พนักงานการไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย ที่มีตำแหน่งตั้งแต่ระดับ 1-7 ซึ่งอยู่ภายใต้การบังคับบัญชา ของพนักงานระดับแผนก

เพศ หมายถึง เพศของพนักงาน ซึ่งระบุเป็นเพศชาย หรือเพศหญิง

อายุ หมายถึง อายุของพนักงานนับตั้งแต่เกิดจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

อายุงาน หมายถึง ระยะเวลาที่พนักงานปฏิบัติงานอยู่ในบริษัทนับตั้งแต่เริ่มต้นทำงาน จนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง คุณวุฒิทางการศึกษาสูงสุดที่พนักงานได้รับในปัจจุบัน

สังกัด หมายถึง หน่วยงานที่ผู้ปฏิบัติงานทำงานอยู่

ระดับตำแหน่ง หมายถึง ระดับตำแหน่งสูงสุดที่พนักงานได้รับในปัจจุบัน

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงสิ่งที่ตนได้รับจากองค์การในด้านต่างๆ เพื่อตอบแทนสิ่งที่พนักงานลงทุนให้องค์การว่ามีความยุติธรรม ซึ่งสามารถแบ่งความยุติธรรมในองค์การได้เป็น 4 ด้านได้แก่

- การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การเพื่อตอบแทนการทำงานนั้น มีความยุติธรรม และเหมาะสมกับสิ่งที่พนักงานได้ลงทุนให้กับองค์การ ซึ่งได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความทุ่มเท ความจงรักภักดี เป็นต้น โดยผลตอบแทนที่ได้นั้น อาจเป็นเงิน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในงาน หรือสิ่งอื่นๆ ที่พนักงานได้รับแล้วมีความพึงพอใจ

- การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับวิธีการ หรือกระบวนการที่องค์การนำมาใช้ในการกำหนดผลตอบแทนนั้น มีความสมเหตุสมผล มีความสมดุล เป็นกลาง ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ สามารถตรวจสอบได้ มีมาตรฐานเดียวกันปราศจากอคติใดๆ

- การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา (Interactional Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงการได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม และมีความเสมอภาค ทั้งในเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เรื่องข้อมูลข่าวสาร และความมีเหตุผลในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ อย่างเพียงพอ

- การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (Systemic Justice) หมายถึงการรับรู้ของพนักงานถึงเรื่องระบบ การบริหารต่างๆภายในองค์กร ว่ามีความเสมอภาค โปร่งใส เท่าเทียมกัน ไม่เน้นพวกพ้อง หรือมีความลำเอียง การดำเนินการต่างๆเป็นไปตามกฎระเบียบขององค์กรที่ระบุไว้ เช่น ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบข้อมูลข่าวสาร ระบบการเบิกจ่ายสวัสดิการ

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่นอกเหนือจากหน้าที่งาน และไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัล ที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการซึ่งพนักงานเต็มใจปฏิบัติ เมื่อปฏิบัติแล้วทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และองค์กรประสบความสำเร็จ โดยแบ่งเป็น 5 รูปแบบดังนี้

- พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือแก่บุคคลอื่นด้วยความเต็มใจ แม้ว่าจะไม่ได้รับสิ่งใดตอบแทน หรือไม่ใช่หน้าที่ที่ได้รับมอบหมายให้ทำก็ตาม

- พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การกระทำที่แสดงถึงความเห็นอกเห็นใจ และการคำนึงถึงผู้อื่น โดยที่ไม่ได้นึกถึงแต่ประโยชน์ของตนเองเท่านั้น

- พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportmanship) หมายถึง การมีความอดทน และยอมรับต่อสิ่งที่ทำให้เกิดความคับข้องใจ และความเครียด ด้วยความเต็มใจและเข้าใจ แม้ว่าจะมีสิทธิที่จะเรียกร้องความเป็นธรรมได้

- พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบต่องานที่เป็นสมาชิกขององค์กร โดยให้ความร่วมมือ และมีส่วนร่วมในเรื่องต่างๆขององค์กร แม้ว่าจะไม่ใช่บทบาทที่ถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่องค์กรมอบหมายตามตำแหน่งงานก็ตาม

- พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การเคารพและปฏิบัติตามระเบียบและนโยบายขององค์กรอย่างเคร่งครัด แม้ว่าในบางเรื่องไม่ได้มีการระบุอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรก็ตาม

ความเครียดในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานและปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานที่ไม่สมดุล หรือไม่เหมาะสม มีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน ดังนี้

- ความเครียดในการทำงานด้านลักษณะงาน หมายถึง งานในหน้าที่ที่รับผิดชอบมีปริมาณมาก ไม่สมดุล กับจำนวนพนักงาน งานที่กระทำมีความเร่งด่วน และต้องแข่งขันกับเวลา การขาดทักษะ การขาดความสามารถ และการทำงานไม่ตรงกับความสามารถ งานมีขั้นตอนในการปฏิบัติงานมากเกินไป งานมีความรับผิดชอบสูง ไม่มีความชัดเจนของบทบาทหน้าที่ งานที่ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ หรืองานที่ซ้ำซากจำเจ งานที่ผู้ปฏิบัติงานรู้สึกว่าเป็นงานที่ไม่มีความสำคัญ

-ความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ หมายถึง การขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพการไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงาน การขาดความภาคภูมิใจในผลงาน การไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชาในเรื่องต่างๆ เช่น การหาความรู้เพิ่มเติม การเลื่อนตำแหน่ง รวมทั้งเงินเดือนที่ไม่เหมาะสมกับปริมาณงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบ

-ความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในการทำงาน หมายถึง ปัญหาที่เกิดจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือ กลุ่มบุคคลในสถานที่ทำงาน ได้แก่ ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับเพื่อนร่วมงานในหน่วยงานเดียวกัน และต่างหน่วยงาน ปัญหาความสัมพันธ์ที่เกิดกับผู้บังคับบัญชาโดยตรงและทางอ้อม ในเรื่องของความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ความสามัคคี การยอมรับความสามารถ และคำปรึกษาแนะนำ

-ความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ หมายถึง ลักษณะของโครงสร้างหรือหน่วยงานที่สังกัดไม่เหมาะสม การมีปัญหาคาระเมืองในหน่วยงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานมีแนวความคิดในการทำงานขัดแย้งกับนโยบายขององค์การ ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ไม่รับผิดชอบ ไม่ช่วยแก้ไขปัญหา และ นโยบายการบริหารไม่ชัดเจน ปัญหาการเข้าใจผิด ลักษณะสภาพการทำงานไม่เหมาะสม การขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การขาดขวัญและกำลังใจการทำงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

