

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาทบทวนเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และความเครียดในการทำงาน โดยผู้วิจัยจะสรุปสาระสำคัญ และนำเสนอรายละเอียดตามลำดับ ดังนี้

- 1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
- 2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
- 3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน
- 4.งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานการวิจัย

4.1งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

4.2งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับความเครียดในการทำงาน

4.3งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

1.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

1.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

จากการศึกษา และค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การพบว่า มีผู้ศึกษา และให้ความหมายของคำว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หรือคำอื่นๆที่มีความหมายใกล้เคียง ดังนี้

ออร์แกน (Organ, 1988, 1990 quoted in Skarlicki and Latham, 1996) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึงการรับรู้ของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์การ และผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990) ให้ความหมายว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง ความยุติธรรมของผลตอบแทน ที่องค์การจัดสรรให้กับพนักงาน และ ความยุติธรรมของกระบวนการ ที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน

มัวร์แมน (Moorman, 1991) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การเกี่ยวข้องกับวิธีการ หรือแนวทาง ที่พนักงานใช้ตัดสินใจ พวกเขาได้รับการปฏิบัติในเรื่องต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยความยุติธรรม ซึ่งการตัดสินใจจะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่นๆ

เจมส์ (James, 1993, อ้างถึงใน ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา, 2543) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึงการรับรู้ของบุคคลหรือกลุ่ม เกี่ยวกับความยุติธรรมที่ได้รับจากองค์การ ซึ่งมีได้หมายความว่าถึงแต่เพียงด้านผลตอบแทนเท่านั้น แต่รวมถึงด้านพฤติกรรมด้วย เช่น การเป็นที่ยอมรับในองค์การ เป็นต้น

เบิร์ก (Beugre, 1996, อ้างถึงใน ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา, 2543) ให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึงการรับรู้ความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยนที่เกิดขึ้นภายในองค์การ ซึ่งเป็นสถานที่ที่คนมาทำการแลกเปลี่ยนกันทั้งในด้านเศรษฐกิจ และด้านสังคม และมีความเกี่ยวข้องถึงความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีต่อกันไม่ว่าจะเป็นผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และหน่วยงาน ที่เปรียบเสมือนระบบหนึ่งทางสังคม

โฟลเกอร์และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ในการควบคุมดูแลการจัดสรรผลตอบแทน (ทั้งการให้รางวัลและการลงโทษ) ที่พนักงานควรจะได้รับ และรวมถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจด้านอื่นๆ รวมทั้งการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วย

คอลควิท และคณะ (Colquitt et al., 2001) กล่าวว่า ความยุติธรรมหมายถึง ความเหมาะสม ความถูกต้อง ชอบธรรม และตรงไปตรงมา

ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา (2543) กล่าวถึงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ว่าหมายถึงการรับรู้ของพนักงานว่าได้รับความยุติธรรมจากองค์การทั้งในด้านผลตอบแทนกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์การ การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ระหว่างผู้บังคับบัญชากับ ผู้ใต้บังคับบัญชา และระบบต่างๆภายในองค์การ

จากการศึกษาความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การหมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงสิ่งที่ตนได้รับจากองค์การในด้านต่างๆเพื่อตอบแทนสิ่งที่พนักงานลงทุนให้องค์การว่ามีความยุติธรรม

1.2 แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

1. ทฤษฎีของโฮแมน (Homan's Theory)

ทฤษฎีของโฮแมนจะให้ความสำคัญเรื่องการรับรู้ความยุติธรรม ด้านผลตอบแทน โฮแมน (Homan, 1961 อ้างถึงใน ภัทรนถน พันธ์สุธิดา, 2543) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนเกี่ยวข้องกับความคาดหวังของบุคคลว่าเขาควรได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่างับสิ่งที่ลงทุน และเขาจะรู้สึกโกรธถ้ารับรู้ว่าการตอบแทนที่ได้รับนั้นไม่ยุติธรรม ซึ่งระดับของความโกรธนี้จะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของการรับรู้ความไม่ยุติธรรมดังกล่าว

จากทฤษฎีของโฮแมน สามารถแบ่งความยุติธรรมได้เป็น 2 ลักษณะ คือ ถ้าได้รับในสัดส่วนที่น้อยกว่าที่คาดหวังก็จะรู้สึกโกรธและมีพฤติกรรมที่ก้าวร้าว แต่ถ้าได้รับในสัดส่วนที่มากกว่าที่คาดหวังก็จะรู้สึกผิด และอายแก่ใจ อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกผิดที่วุ่นไม่เกิดขึ้นบ่อยนัก เพราะธรรมชาติของมนุษย์จะหาเหตุผลเข้าข้างตัวเองอยู่เสมอๆ นอกจากนี้บุคคลยังเรียนรู้เพื่อหลีกเลี่ยงความไม่ยุติธรรม และพยายามทำทุกวิถีทางเพื่อให้ได้มาซึ่งความยุติธรรม และไม่ยอมให้ตัวเองเสียเปรียบ ทั้งนี้โฮแมน ได้กล่าวถึงแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการ เมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กัน คือ

1. ถ้าบุคคล 2 คนมีความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนกัน ผลตอบแทนที่ได้รับควรต้องมีส่วนที่เหมاسبกับสิ่งที่ลงทุน กล่าวคือ ถ้าลงทุนมากก็ควรได้ผลตอบแทนมาก ถ้าลงทุนน้อยก็ได้ผลตอบแทนน้อย

2. ถ้าใครหรือผลตอบแทนสุทธิ ต้องมีส่วนที่เหมاسبกับการลงทุนด้วย

2. ทฤษฎีของอดัมส์ (Adams' Theory)

ทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์เป็นทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เน้นเรื่องความยุติธรรมกับผลตอบแทนเช่นกัน และเป็นทฤษฎีที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดีว่าบุคคลมีการประเมินผล การแลกเปลี่ยนทางสังคมอย่างไร เนื่องจากมีสูตรการคำนวณที่ผ่านการตรวจสอบโดยงานวิจัยหลายชิ้น และพบว่าสามารถใช้ทำนายและอธิบายพฤติกรรมของบุคคลได้จริง นอกจากนี้งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีดุลยภาพ ยังได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้าง และลูกจ้าง ซึ่งผลการวิจัยจำนวนมากตรงกับคำกล่าวในทฤษฎีดุลยภาพที่ว่า บุคคลจะประเมินว่าตนได้รับความยุติธรรมหากสิ่งตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่างับสิ่งที่ลงทุน หรือผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับ และสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาประยุกต์ใช้กับองค์การ รวมทั้งยังช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับการทำงานของบุคคลในองค์การในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมอีกด้วย(ภัทรนถน พันธ์สุธิดา , 2543)

องค์ประกอบที่สำคัญของความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนตามทฤษฎีดุลยภาพของ
อดัมส์ (Adams, 1965, quoted in Mowday, 1991) คือสิ่งลงทุน (Inputs) และผลตอบแทน
(Outcomes) สิ่งลงทุนก็คือสิ่งต่างๆที่บุคคลได้อุทิศในการแลกเปลี่ยน หมายถึง ประสิทธิภาพ
ในการทำงานที่ผ่านมา การศึกษา ความมานะพยายาม และการฝึกฝนอบรม ส่วนผลตอบแทน
หมายถึงสิ่งต่างๆที่เป็นผลมาจากการแลกเปลี่ยนในสถานการณ์ของการจ้างงานนั้นๆ ผลตอบแทน
ที่สำคัญที่สุดก็คือค่าจ้างส่วนผลตอบแทนด้านอื่นๆ เช่น การควบคุมบังคับบัญชา การมอบหมาย
งาน และสวัสดิการต่างๆ ที่อาจถูกนำมาใช้ประเมินการแลกเปลี่ยน การพิจารณาการประเมิน
ความสัมพันธ์ของการแลกเปลี่ยนสิ่งลงทุนและผลตอบแทนจะต้องพิจารณาใน 2 ประเด็นคือ
1) การแลกเปลี่ยนนั้นฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้ง 2 ฝ่ายจะต้องยอมรับในสิ่งลงทุน หรือผลตอบแทน
นั้นๆ 2) สิ่งลงทุนหรือผลตอบแทนจะต้องสอดคล้องกับการแลกเปลี่ยน นอกเสียจากว่าสิ่งลงทุน
และผลตอบแทนนั้นจะไม่ถูกนำมาประเมินค่าในความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยน

อดัมส์ กล่าวว่า บุคคลจะให้น้ำหนักต่อสิ่งลงทุนและผลตอบแทนนั้นตามที่เห็นว่ามัน
มีความสำคัญต่อตนเองมากน้อยแค่ไหน การประเมินผลรวมของสิ่งลงทุนและผลตอบแทนนั้นจะ
แยกกันในการให้น้ำหนัก หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือสิ่งลงทุน และผลตอบแทนจะถูกพิจารณาแยก
จากกัน ถึงแม้ว่ามันจะมีความสัมพันธ์กันอยู่ก็ตาม เช่น อายุ และประสิทธิภาพการทำงานนั้นก็จะ
ถูกแยกว่าเป็นสิ่งลงทุนคนละตัว สัดส่วนของผลตอบแทนต่อสิ่งลงทุนของผู้เปรียบเทียบกับจะถูก
นำไปเปรียบเทียบกับของผู้อื่น ซึ่งอาจหมายถึงบุคคลที่ผู้เปรียบเทียบกับนั้นกำลังทำการแลกเปลี่ยน
อยู่ หรือหมายถึงบุคคลอื่นที่กำลังทำการแลกเปลี่ยนอยู่กับบุคคลที่สาม หรือหมายถึงบุคคลที่ผู้
เปรียบเทียบกับนั้นเคยร่วมงานด้วยก็ได้ โดยผู้เปรียบเทียบกับจะรู้สึกว่าคุณยุติธรรมเกิดขึ้นก็ต่อเมื่อ
สัดส่วนของสิ่งลงทุนกับผลตอบแทนของตนเองกับผู้อื่นนั้นมีความสมดุลกัน ดังสมการต่อไปนี้

$$\frac{Op}{Ip} = \frac{Oo}{Io}$$

เมื่อ Op คือ ผลตอบแทนจากการลงทุนของผู้เปรียบเทียบกับ

Ip คือ สิ่งลงทุนของผู้เปรียบเทียบกับ

Oo คือ ผลตอบแทนจากการลงทุนของผู้อื่นที่ถูกนำมาเปรียบเทียบกับ

Io คือ สิ่งลงทุนของผู้อื่นที่ถูกนำมาเปรียบเทียบกับ

ส่วนการรับรู้ความไม่ยุติธรรมจะเกิดขึ้นเมื่อการเปรียบเทียบสัดส่วนดังกล่าวได้เกิดความไม่
สมดุลขึ้น ซึ่งอาจจะเป็นไปได้ 2 กรณี ดังนี้

$$\begin{array}{ccc}
 1. & Op & > & Oo & \text{หรือ} \\
 & \underline{\quad} & & \underline{\quad} & \\
 & Ip & & Io & \\
 & & & & \\
 & Op & < & Oo & \\
 & \underline{\quad} & & \underline{\quad} & \\
 & Ip & & Io &
 \end{array}$$

สิ่งสำคัญที่ควรคำนึงถึงในทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ ก็คือ

1. เงื่อนไขที่สำคัญในการก่อให้เกิดความยุติธรรมหรือไม่นั้น ขึ้นกับการรับรู้ส่วนบุคคลที่มีต่อสิ่งลงทุนและผลตอบแทน เพราะในเชิงพฤติกรรมแล้วเป้าหมายจะมีความสำคัญน้อยกว่าการรับรู้ของบุคคล

2. ความไม่สมดุลเป็นปรากฏการณ์ ที่มีความสัมพันธ์กัน (Relative Phenomenon) กล่าวคือ ความไม่สมดุลหรือความไม่เท่าเทียมกันนั้นไม่จำเป็นจะต้องเกิดขึ้นเมื่อมีสิ่งลงทุนมาก แต่ผลตอบแทนน้อยเสมอไป ตราบใดที่บุคคลเปรียบเทียบกับผู้อื่นแล้วผลลัพธ์ไม่แตกต่างกัน บุคคลก็ยังคงมีความพึงพอใจอยู่ดี

3. ความรู้สึกไม่ยุติธรรมเกิดเมื่อบุคคลได้รับผลตอบแทนน้อยกว่าหรือมากกว่าที่เขาคาดหวังเอาไว้ สิ่งเหล่านี้มีความเกี่ยวข้องกับทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ อย่างน่าสนใจ เพราะสถานการณ์ของคนเราจะมีปฏิกิริยาในทางบวก เมื่อตนได้รับผลตอบแทนที่มากกว่าสิ่งลงทุน อย่างไรก็ตาม มีหลักฐานทางการวิจัยที่ชี้ให้เห็นว่าบุคคลจะรับรู้ว่าตนได้รับผลตอบแทนต่ำได้ดีกว่าการรับรู้ว่าตนได้รับผลตอบแทนสูง (Leventhal, Weiss & Long, 1969 quoted in Mowday, 1991) อาจกล่าวได้ว่าคนเราจะยอมรับความสัมพันธ์แบบได้เปรียบมากกว่าเสียเปรียบ

ผลจากความไม่เท่าเทียมกัน (Consequence of Inequity)

ทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adams, 1965 quoted in Mowday, 1991) ได้กล่าวถึงผลของการรับรู้ความไม่ยุติธรรมที่จะเกิดต่อตัวบุคคล ดังต่อไปนี้

1. เมื่อบุคคลรับรู้ความไม่ยุติธรรม จะทำให้เกิดความตึงเครียดขึ้นในตัวบุคคลนั้นๆ
2. ระดับของความตึงเครียดจะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของความไม่ยุติธรรมที่ได้รับ
3. ความตึงเครียดดังกล่าวที่เกิดขึ้นในตัวบุคคลจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลมีความพยายาม

ที่จะลดความตึงเครียดนั้น

4.ขนาดของแรงจูงใจในการลดความไม่ยุติธรรมนั้น เป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของการรับรู้ความไม่ยุติธรรม กล่าวคือ การรับรู้ความไม่ยุติธรรมจะเป็นแรงจูงใจให้บุคคลพยายามเปลี่ยนแปลงสถานการณ์โดยผ่านกระบวนการทางพฤติกรรมเพื่อให้เกิดความยุติธรรม

วิธีการที่บุคคลใช้ในการลดความไม่ยุติธรรมนั้นก็คือ วิธีการในการแก้ปัญหา เรื่องความไม่ยุติธรรมนั่นเอง ซึ่งอดัมส์เสนอทางเลือกไว้ 6 ทางด้วยกัน คือ

1.เปลี่ยนแปลงสิ่งลงทุนของตนเอง โดยอาจลดหรือเพิ่มสิ่งลงทุนให้สอดคล้องกับผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ

2.เปลี่ยนแปลงผลตอบแทน โดยการเรียกร้องค่าตอบแทนให้มากขึ้น

3.พยายามบิดเบือนการรับรู้ต่อสิ่งลงทุนหรือผลตอบแทน หรือพยายามทำให้ยอมรับว่าสัดส่วนระหว่างสิ่งลงทุนและผลตอบแทนนั้นมีความสมมูลดีแล้ว

4.หลบหนีจากสภาพการณ์ที่ไม่ยุติธรรมนั้น อาจหลบหนีเป็นการถาวรโดยการลาออก หรือ หลบหนีชั่วคราวด้วยการขาดงานหรือลางานบ่อยๆ

5.พยายามหาทางในการเปลี่ยนแปลงสิ่งลงทุนหรือผลตอบแทนของผู้ที่ถูกนำมาเปรียบเทียบกับ เช่น ชักจูงเพื่อนร่วมงานให้ทำงานน้อยลงหรือบังคับให้เขาทำงานมากขึ้นหรือบางครั้งก็อาจหาทางให้เพื่อนร่วมงานได้ค่าตอบแทนน้อยลง

6.เปลี่ยนบุคคลที่นำมาเปรียบเทียบกับเพื่อทำให้ตนเองสบายใจขึ้น

3.ทฤษฎีของดัทช์ (Deutsch's Theory)

ดัทช์ (Deutsch, 1975) ได้กล่าวถึงแนวความคิดเรื่องความยุติธรรมด้านผลตอบแทนว่าเกี่ยวข้องกับการกระจายเงื่อนไขและทรัพยากรต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลในกลุ่มหรือสังคม ซึ่งคำว่า "ความเป็นอยู่ที่ดี" หมายถึงถึงทั้งทางด้านร่างกาย จิตใจ เศรษฐกิจ และสังคมด้วย ส่วนความรู้สึกไม่ยุติธรรมนั้นเกี่ยวข้องกับการกระจายผลประโยชน์ ความเสียหาย รางวัล และต้นทุน หรือสิ่งอื่นใดก็ตามที่กระทบต่อความเป็นอยู่ที่ดีของบุคคลเช่นกัน แต่เป็นไปในแง่ที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจ โดยความยุติธรรมดังกล่าวอาจเกิดจาก

1.ความไม่ยุติธรรมของค่านิยมที่เกื้อหนุนกฎระเบียบที่ใช้ในการควบคุมการกระจายผลตอบแทน เช่น อาจารย์บางท่านมีสิทธิในการกำหนดบรรทัดฐานหรือค่านิยมของตนเองในการให้เกรดแก่นักเรียน อาจทำให้นักเรียนบางคนต้องสูญเสียผลประโยชน์หรือได้เกรดไม่ดีเพียงเพราะไม่เป็นไปตามบรรทัดฐานของอาจารย์

2.ความไม่ยุติธรรมของกฎระเบียบที่ถูกใช้เป็นตัวแทนของค่านิยม เช่น อาจารย์อาจจะตัดสินใจให้คะแนนแก่นักเรียนจากจำนวนหน้าของรายงานที่นักเรียนนำมาส่ง จึงทำให้

นักเรียนที่ทำรายงานจำนวนน้อยแต่ได้อ่านหนังสืออ้างอิงจำนวนมาก รู้สึกเสียใจ ถ้านักเรียนที่ทำรายงานมาเป็นเล่มหนาๆ แต่ค้นคว้าน้อยได้คะแนนดีกว่า

3. ความไม่ยุติธรรมของการนำกฎระเบียบมาปฏิบัติ เช่น ถ้าอาจารย์บอกว่าจะพิจารณาให้คะแนนแก่นักเรียนตามความพยายามและความขยัน แต่ในความเป็นจริงอาจารย์ได้ให้คะแนนที่ดีกว่าแก่นักเรียนที่พ่อแม่ของเขาได้ให้ความช่วยเหลือแก่โรงเรียน เป็นต้น

4. ความไม่ยุติธรรมของกระบวนการตัดสินใจ ถึงแม้ว่านักเรียนบางคนอาจจะได้รับคะแนนที่ดีจากอาจารย์ แต่เขาก็อาจรู้สึกถึงความไม่ยุติธรรมของกระบวนการและกฎเกณฑ์ที่อาจารย์เป็นผู้ตั้งขึ้นมาก็ได้ เพราะกฎเกณฑ์นั้นเกิดจากความพึงพอใจของอาจารย์เพียงฝ่ายเดียว ซึ่งส่วนมากแล้วคนมีแนวโน้มที่จะยอมรับผลของการตัดสินใจที่ตนเองมีส่วนร่วม

นอกจากนี้ดัชส์ (Deutsch, 1975) ยังได้กล่าวถึงคุณค่าซึ่งเป็นแนวคิดขั้นพื้นฐานของความยุติธรรมด้านผลการตอบแทนว่า บุคคลจะรู้สึกว่าตนเองได้รับความยุติธรรมหากได้รับผลตอบแทนตามเงื่อนไข ดังนี้

1. ผลตอบแทนที่ได้รับทั้งหมดเป็นสัดส่วนโดยตรงกับสิ่งลงทุน
2. มีความเสมอภาคเท่าเทียมกัน
3. เป็นไปตามความต้องการ
4. เป็นไปตามความสามารถ
5. เป็นไปตามความมานะพยายาม
6. เป็นไปตามความเชี่ยวชาญ
7. มีความเท่าเทียมกันในเรื่องของโอกาสในการแข่งขัน โดยปราศจากความลำเอียงหรือการแบ่งแยก

8. เป็นไปตามอุปสงค์และอุปทานของตลาด
 9. เป็นไปตามความต้องการพื้นฐานของบุคคลโดยทั่วไป
 10. เป็นไปตามหลักของการตอบแทนซึ่งกันและกัน
 11. ต้องไม่น้อยกว่าอัตราขั้นต่ำที่ควรจะได้รับ
- จะเห็นได้ว่า คุณค่าที่มีความแตกต่างกันเหล่านี้ บางครั้งอาจขัดแย้งกันเองได้ เช่น โอกาสในการแข่งขันที่เท่าเทียมกัน อาจจะไม่ได้นำไปสู่ผลตอบแทนที่เท่าเทียม คนที่ทำงานมากที่สุดอาจจะไม่ใช่ว่าใครที่ประสบความสำเร็จมากที่สุด เป็นต้น

ดัชส์ (Deutsch, 1975) ได้ให้ความเห็นในฐานะที่เป็นนักจิตวิทยาสังคมว่าความเป็นอยู่ที่ดีของปัจเจกบุคคล และของกลุ่มกับการทำหน้าที่ที่ดีของกลุ่มนั้น มีความสัมพันธ์กันในเชิงบวก กล่าวคือ หากเราสามารถทำให้ปัจเจกบุคคลมีความพึงพอใจได้มากเท่าไร กลุ่มก็มีความพึงพอใจ

มากเท่านั้น และกลุ่มก็จะสามารถทำหน้าที่ของกลุ่มได้ดีขึ้นด้วย ดังนั้น การนำเอาคุณค่าของความยุติธรรมมาใช้ในเรื่องของการกระจายผลตอบแทน จะช่วยให้ปัจเจกบุคคล และกลุ่มสามารถทำหน้าที่ได้ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม การนำเอาคุณค่าของความยุติธรรมมาใช้ จะได้ผลเป็นที่น่าพอใจเพียงใด ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ และสภาพแวดล้อมในขณะนั้นด้วย เช่น ในสถานการณ์บางสถานการณ์การกระจายผลตอบแทนตามความต้องการของบุคคลอาจมีความยุติธรรมมากกว่าการกระจายตามผลงาน เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของเลอเนอร์ และเลเวนทอล (Lerner, 1974 and Leventhal, in press quoted in Deutsch, 1975) ซึ่งเสนอไว้ใกล้เคียงกันดังนี้

1. ในความสัมพันธ์หรือการแลกเปลี่ยนที่ต้องการคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่ดีทางสังคม เป็นเป้าหมายหลัก ความเสมอภาค (Equality) จะเป็นหลักการที่สำคัญของความยุติธรรม
2. ในความสัมพันธ์หรือการแลกเปลี่ยนที่มีเป้าหมายทางด้านผลผลิตทางเศรษฐกิจเป็นสำคัญ ดุลยภาพ (Equity) จะถูกนำมาใช้เป็นหลักการพื้นฐานในการกระจายผลตอบแทน มากกว่าความเสมอภาค (Equality) และความต้องการ (Needs)
3. ในความสัมพันธ์หรือการแลกเปลี่ยนที่ต้องการพัฒนาคุณภาพ และสวัสดิการส่วนบุคคลเป็นเป้าหมายหลัก ความต้องการ (Needs) จะเป็นหลักการที่สำคัญที่สุดของความยุติธรรม

4. แนวคิดของทیبอต และวอล์กเกอร์ (Thibaut and Walker's Theory)

ทฤษฎีของทیبอต และวอล์กเกอร์ (Thibaut and Walker , 1978, อ้างถึงใน ภัทรณ พันธ์สุธิดา, 2543) เน้นความสำคัญเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ โดยมีต้นกำเนิดมาจากแนวคิดด้านกระบวนการทางกฎหมาย ทیبอต และ วอล์กเกอร์ ได้เปรียบเทียบกับกระบวนการแก้ไขข้อพิพาท ซึ่งมีองค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่

1. คู่กรณีในศาล
2. การเข้าแทรกแซงโดยบุคคลที่สาม เช่น ผู้พิพากษา คณะลูกขุน เป็นต้น
3. กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท ซึ่งมี 2 ขั้นตอน คือ
 - 3.1 ขั้นตอนของกระบวนการ ได้แก่ ช่วงที่นำหลักฐานมาแสดงเพื่อพิสูจน์ความจริง
 - 3.2 ขั้นตอนของการตัดสินใจ ได้แก่ ช่วงนำหลักฐานมาพิจารณาและใช้ในการตัดสินปัญหาข้อพิพาทนั้นๆ

ทیبอต และวอล์กเกอร์ได้เปรียบเทียบกระบวนการในการตัดสินคดีในศาล 2 ระบบ ได้แก่

- ก. ระบบกล่าวหา (Adversary System) ซึ่งเป็นระบบที่ใช้อยู่ในประเทศ

สหรัฐอเมริกา และประเทศอังกฤษ ระบบนี้ผู้พิพากษาเป็นผู้ควบคุมการตัดสินใจของคณะลูกขุน แต่ให้คู่กรณีมีส่วนในกระบวนการด้วย เช่น การคัดเลือกทนายความ หรือการเลือกวิธีการนำเสนอ หลักฐาน เป็นต้น

ข. ระบบไต่สวน หรือระบบค้นหาความจริง (Inquisitorial System) เป็นระบบที่ใช้กันทั่วไปในประเทศทางแถบยุโรป ระบบนี้ผู้พิพากษาจะเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลและแสดงหลักฐาน รวมทั้งควบคุมการตัดสินใจของคณะลูกขุนด้วย

แนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้คือ บุคคลจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจหากได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ดังนั้น หากคู่พิพาทได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ ก็มีแนวโน้มที่จะยอมรับผลการตัดสินใจของคณะลูกขุนว่ามีความยุติธรรมมากกว่าคู่พิพาทที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ นอกจากนี้มีงานวิจัยที่สำรวจพบว่า การให้คู่พิพาทแสดงความเห็นในกระบวนการตัดสินใจจะทำให้คู่พิพาทยอมรับผลการตัดสินใจมากขึ้นด้วย

ในทำนองเดียวกัน หากองค์กรให้พนักงานมีส่วนร่วมในกระบวนการต่างๆ โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ก็จะทำให้พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมมากขึ้น

5. ทฤษฎีของกรีนเบิร์ก (Greenberg's Theory)

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1993, อ้างถึงใน ภัทรนุญ พันธุ์สีดา, 2543) ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมโดยเน้นเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน แบ่งออกเป็น 2 ส่วนดังนี้

1. ด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชาจะต้องมีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายถึงกระบวนการและผลของการตัดสินใจที่กระทบต่อพนักงาน ทั้งนี้สิ่งที่อธิบายจะต้องชัดเจนพอที่จะไขข้อข้องใจของพนักงานได้

2. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น หมายถึง การมีความสัมพันธ์กับคนอื่น ๆ ในองค์กร ซึ่งอาจหมายถึงความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อร่วมงาน เป็นต้น จะเห็นได้ว่ากรีนเบิร์กได้เน้นความสำคัญในเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

6. แนวคิดของเชพพาร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Shappard , Lewicki and Minton's Theory)

เชพพาร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Shappard, Lewicki and Minton, 1992 อ้างถึงใน นุชนารถ อยู่ดี, 2548) ได้อธิบายถึงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยพิจารณาจากหลักความถูกต้องและหลักความสมดุล ประกอบกับเป้าหมายของความยุติธรรมทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความมีประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน ด้านการบรรลุผลและการคงไว้ซึ่งความรู้สึกเป็น

อันหนึ่งอันเดียวกัน และด้านความมีศักดิ์ศรีของปัจเจกบุคคล และความเป็นมนุษย์เพื่อสะท้อนให้เห็นถึงมาตรฐานที่แตกต่างกันในการตัดสินความยุติธรรม โดย เซพพาร์ด ลีวิกกี และมินตัน ได้พิจารณา โดยแบ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็น 3 ด้านคือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

1.) การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน เซพพาร์ด ลีวิกกี และมินตัน ได้สรุปมาตรฐานที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ดังนี้

-มาตรฐานด้านคุณลยภาพ (Equity) กล่าวคือ พนักงานควรได้รับผลตอบแทนที่สอดคล้องกับผลการปฏิบัติงาน ทั้งในเชิงปริมาณ และคุณภาพ

-มาตรฐานด้านความเสมอภาค (Equality) ตามหลักของมาตรฐานนี้ พนักงานจะได้รับผลตอบแทนที่เท่ากัน แม้ว่าจะมีผลงานและ ความทุ่มเท ที่แตกต่างกัน โดยถือว่าพนักงานทุกคนล้วนมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์การ ทั้งนี้เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

-มาตรฐานด้านความต้องการ (Needs) เพื่อความเท่าเทียมกันในความมีศักดิ์ศรี การดำรงชีวิต อยู่ในฐานะที่เป็นมนุษย์เหมือนกัน

-มาตรฐานด้านความคงที่ภายใน (Internal Consistency) กล่าวคือผลตอบแทนที่พนักงานได้รับต้องอยู่บนพื้นฐานของความถูกต้องของผลการปฏิบัติงาน และความถูกต้องดังกล่าว ต้องมีความคงที่ภายในที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับพนักงานทุกคน

-มาตรฐานด้านกฎหมายและนโยบาย (Law and Policy) หมายความว่า การตัดสินผลตอบแทนต้องสอดคล้องกับข้อกฎหมาย แนวปฏิบัติ และนโยบายทางสังคม และพนักงานทุกคน จะต้องได้รับการตัดสินภายในกฎเกณฑ์ และนโยบายเดียวกัน ทั้งนี้เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

-มาตรฐานด้านจุดหมายของการดำรงชีวิต (Station in life) สำหรับเป้าหมายด้านความมีศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์แล้ว ความถูกต้องในการกำหนดผลตอบแทนจะต้องพิจารณาจากพื้นฐานหรือจุดหมายในการดำเนินชีวิต ดูว่าอะไรที่เหมาะสมกับฐานะ ตำแหน่ง ความอาวุโส ความเชี่ยวชาญ และความเคารพในวิชาชีพนั้นๆ

2.) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน เซพพาร์ด ลีวิกกี และมินตัน ได้สรุปมาตรฐานที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ดังนี้

-มาตรฐานการตรวจสอบและความสมดุล (Check and Balance) เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านผลการปฏิบัติงานแล้ว จึงมีความจำเป็นต้องมีการตรวจสอบ และมีความสมดุลที่เพียงพอ เพื่อเป็นการลดอคติให้เกิดขึ้นน้อยที่สุดเท่าที่จะสามารถทำได้

-การถ่วงดุลอำนาจ (Balance of Power) กล่าวคือ จะต้องมีความสมดุลในเรื่องอำนาจ เพราะโดยข้อเท็จจริงแล้ว การที่ฝ่ายที่ได้รับผลกระทบจะเป็นผู้ควบคุมการตัดสินใจเพียงฝ่ายเดียวนั้นไม่ใช่สิ่งที่ดีที่สุดเสมอไป ดังนั้น กระบวนการต่างๆในองค์การ จะต้องไม่ถูกรวบงำโดยกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่ง เพื่อให้เกิดความกลมเกลียวกันในองค์การ

-มาตรฐานด้านความสมดุลของปัจจัยนำเข้า (Balance of Input) องค์การจะต้องทำให้สมาชิกมั่นใจว่าทุกคนมีโอกาสเท่าเทียมกันในเรื่ององค์ประกอบหรือปัจจัยนำเข้าในการตัดสินใจหรือมีสิทธิมีเสียง ในการกำหนดการตัดสินใจหรือผลตอบแทน เพื่อให้ทุกคนรู้สึกถึงความมีศักดิ์ศรีของตนเอง

-มาตรฐานด้านความเป็นกลาง (Neutral) กล่าวคือข้อมูลที่จะนำมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจนั้นจะต้องมีความเป็นกลาง มีรายละเอียดที่ถูกต้อง เชื่อถือได้ และต้องผ่านกระบวนการทบทวน ตรวจสอบ แกะไขให้เรียบร้อยก่อนที่จะนำไปใช้ เพื่อให้เกิดความมั่นใจในเป้าหมายด้านผลการปฏิบัติงาน

-มาตรฐานด้านความคงที่แน่นอนของกระบวนการ (Consistency with Specified Procedures) คือกระบวนการจะต้องถูกนำไปปฏิบัติอย่างมีความคงเส้นคงวา เป็นที่น่าไว้วางใจ และเชื่อถือได้ มีมาตรฐานเดียวกันของการนำไปปฏิบัติ แม้ว่าจะต่างเวลาหรือต่างบุคคลกันก็ตาม เพราะความคงเส้นคงวากับทุกๆคนนั้น จะทำให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันของพนักงานในองค์การ

-มาตรฐานด้านสถานะทางสังคม (Standing) เพื่อการบรรลุเป้าหมายความยุติธรรมด้านความมีศักดิ์ศรีของปัจเจกบุคคลและความเป็นมนุษย์ กระบวนการดังกล่าวจะต้องถูกนำมาปฏิบัติด้วยวิธีการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีความเหมาะสมกับสถานะทางสังคมของบุคคล หรือกลุ่มบุคคลนั้นๆ ในฐานะที่เป็นสมาชิกของกลุ่มหรือองค์การ

3.) การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ เชพพาร์ด ลิวิกกี และมินตัน ได้สรุปมาตรฐานที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรมด้านระบบ ดังนี้

-มาตรฐานด้านการป้องกันและการควบคุมการกระทำผิด (Control of Abuse) จะช่วยป้องกัน การให้หรือรับผลประโยชน์ที่ไม่เหมาะสมจากผู้ที่มีอำนาจ ซึ่งสามารถทำได้หลายวิธี เช่น การกำหนดขอบเขตและวิธีการทำงานที่ชัดเจน การแต่งตั้งตำแหน่งที่มีการถ่วงดุลอำนาจ

กันมากขึ้น หรือการให้โอกาสพนักงานในการร้องขอ ให้บทวนการตัดสินใจของผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ได้ เป็นต้น ซึ่งมาตรฐานนี้จะช่วยให้บุคคล กลุ่ม หรือองค์การบรรลุเป้าหมายด้านความมีประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน

-มาตรฐานทางด้านความครอบคลุม (Inclusion) มาตรฐานนี้จะช่วยสนับสนุนเป้าหมายด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เนื่องจากทุกคนจะอยู่ภายใต้ระบบเดียวกัน ซึ่งมีความครอบคลุมถึงผลประโยชน์ ที่ทุกคนสมควรจะได้รับผลประโยชน์นั้นๆ ไปด้วยกันอย่างได้สัดส่วน และเท่าเทียมกัน

-มาตรฐานทางด้านโอกาส (Opportunity) เกี่ยวข้องกับระดับของการที่บุคคลจะมีโอกาสเข้าถึงระบบ หรือองค์ประกอบของระบบอย่างเท่าเทียมกัน เพื่อเป้าหมายด้านความมีศักดิ์ศรีของปัจเจกบุคคล และความเป็นมนุษย์ เช่น ในการให้ทุนการศึกษาหรือการให้ทุนในการฝึกอบรมนั้น ทุกคนควรมีโอกาสในการสมัครเท่าเทียมกัน อย่างไรก็ตาม โดยความเป็นจริงแล้วทุกคนไม่ได้มีโอกาสดังกล่าวเท่าเทียมกัน เพราะการพิจารณาให้ทุนนั้นจะต้องดูความสามารถเฉพาะบุคคลที่เหมาะสมกับหลักสูตรนั้นๆ ด้วย ดังนั้นการพิจารณาในเรื่องมาตรฐานทางด้านโอกาสนี้ นอกจากจะต้องพิจารณาในเรื่องของโอกาสที่เท่าเทียมกันแล้ว ผู้เข้าแข่งขันจะต้องมีความสามารถหรือคุณสมบัติส่วนตัวที่เท่าเทียมกันด้วย จึงจะเป็นความสมมูลที่แท้จริง

-มาตรฐานทางด้านการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Responsive to Change) ถึงแม้ว่าระบบจะต้องการความมีเสถียรภาพ แต่ในขณะเดียวกัน ระบบก็ต้องมีความพร้อมในการที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อม หากสิ่งแวดล้อมมีการเปลี่ยนแปลงไป แต่ระบบไม่ปรับตัวหรือปรับวิธีการใดๆ ก็ถือได้ว่าเป็นความไม่ถูกต้องของระบบ ดังนั้น ความถูกต้องของความยุติธรรมด้านระบบจะต้องมีความสมมูลระหว่างความมีเสถียรภาพและการเปลี่ยนแปลงที่เหมาะสม ทั้งนี้เพื่อให้บรรลุเป้าหมายด้านความมีประสิทธิภาพของผลการปฏิบัติงาน

-มาตรฐานด้านความชอบด้วยกฎหมายและการสนับสนุนให้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง (Legitimizes and Sustain "Real" Interests) กล่าวคือ ในขณะที่ระบบมีการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงอย่างสมมูล เพื่อก่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดนั้น ผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นต้องชอบด้วยกฎหมาย และตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของบุคคล

เซพพาร์ด ลิวิกกี และมินตัน กล่าวว่า ในการกำหนดว่าจะใช้มาตรฐานใดในสถานการณ์แบบใดนั้นขึ้นอยู่กับปัจจัยหลายอย่างและขึ้นอยู่กับเป้าหมายที่ต้องการด้วย อาจเป็นไปได้ว่า การตัดสินใจด้วยมาตรฐานหนึ่งคือความถูกต้อง แต่อาจจะไม่ถูกต้องถ้าตัดสินใจด้วยอีกมาตรฐานหนึ่งก็ได้

จากการศึกษาความหมายและแนวคิดของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเพื่อให้ครอบคลุมและชัดเจน ในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็น 4 ด้าน คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบงาน โดยมีรายละเอียดความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในแต่ละด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึงการที่พนักงานรับรู้ว่าผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การเพื่อตอบแทนการทำงานนั้น มีความยุติธรรม และเหมาะสมกับสิ่งที่พนักงานได้ลงทุนให้กับองค์การ ซึ่งได้แก่ ความรู้ ความสามารถ ความทุ่มเท ความจงรักภักดี เป็นต้น โดยผลตอบแทนที่ได้นั้น อาจเป็นเงิน สวัสดิการ ความก้าวหน้าในงาน หรือสิ่งอื่นๆที่พนักงานได้รับแล้วมีความพึงพอใจ

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice) หมายถึงการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับวิธีการ หรือกระบวนการที่องค์การนำมาใช้ในการกำหนดผลตอบแทนนั้น มีความสมเหตุสมผล มีความสมดุล เป็นกลาง ถูกต้อง แม่นยำ เชื่อถือได้ สามารถตรวจสอบได้ มีมาตรฐานเดียวกันปราศจากอคติใดๆ

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา (Interactional Justice) หมายถึงการรับรู้ของพนักงานถึงการได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างเท่าเทียม และมีความเสมอภาค ทั้งในเรื่องการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เรื่องข้อมูลข่าวสาร และความมีเหตุผลในการตัดสินใจในเรื่องต่างๆอย่างเพียงพอ

4. การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (Systemic Justice) หมายถึงการรับรู้ของพนักงานถึงเรื่องระบบ การบริหารต่างๆภายในองค์การ ว่ามีความเสมอภาค โปร่งใส เท่าเทียมกัน ไม่เน้นพวกพ้อง หรือมีความลำเอียง การดำเนินการต่างๆเป็นไปตามกฎระเบียบขององค์การที่ระบุไว้ เช่น ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน ระบบข้อมูลข่าวสาร ระบบการเบิกจ่ายสวัสดิการ

2.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

2.1ความหมายของพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษา และค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่องพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การ พบว่ามีผู้ศึกษา และให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หรือ คำอื่นๆที่มีความหมายใกล้เคียง ดังนี้

คาทซ์ และ คาห์น (Katz and Kahn, 1978, quoted in organ, 1991) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ว่า เป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงาน ในหน่วยงานของรัฐบาล ในคณะต่างๆของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกต และถูกระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานในองค์การ เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่างๆในองค์การจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

เบทแมน และออร์แกน (Bateman and Organ, 1983, quoted in Organ, 1988) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ว่า เป็นการกระทำที่เป็นประโยชน์ และสร้างสรรค์ที่สมาชิกในองค์การแสดงทั้งในคำนิยม หรือความพอใจ แต่ไม่ได้สัมพันธ์โดยตรงกับผลการปฏิบัติงานของบุคคล และไม่ได้เป็นบทบาทที่ถูกกำหนดไว้

บรีฟ และโมโตวิดโล (Brief and Motowidlo, 1986, quoted in Organ, 1988) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมทางสังคมในทางบวก (Prosocial Behavior) ซึ่งจะทำให้ผู้อื่นเกิดความรู้สึกในทางที่ดี และคงไว้ซึ่งความรู้สึกที่ดีนั้นตลอดจนมีความรู้สึกเป็นพวกพ้องเดียวกัน

ออร์แกน (Organ, 1991) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้ปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจเพื่อองค์การ

กรีนเบิร์ก และ บาร์อน (Greenberg and Baron, 1993) ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นการกระทำโดยพนักงานที่มีส่วนทำให้ การดำเนินงานขององค์การเป็นไปอย่างดี แต่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการของงาน

ชเนก และ ดัมเลอร์ (Schnake and Dumler, 1997) ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ว่า เป็นพฤติกรรมที่เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเอง ไม่ได้เกี่ยวข้องกับการให้รางวัลหรือการลงโทษโดยตรง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การแต่เป็นประโยชน์ต่อองค์การ

ประไพพร สิงหเดช (2539) ได้ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึงพฤติกรรมของข้าราชการที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ

จากการศึกษาความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมาย เพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่นอกเหนือหน้าที่งาน และไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัล ที่องค์การกำหนดไว้อย่างเป็นทางการซึ่งพนักงานเต็มใจปฏิบัติ เมื่อปฏิบัติแล้วทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และองค์การประสบความสำเร็จ

2.2 แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

วิลเลียม (Williams, 1988, quoted in bolon, 1997) ได้แบ่งแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1.พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคล

(Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Individuals – OCBI) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์เฉพาะหน้าต่อบุคคล เช่น การช่วยเหลือผู้อื่นในเรื่องที่เกี่ยวกับงาน เป็นต้น

2.พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อองค์การ

(Organizational Citizenship Behavior Directed Toward Organization – OCBO) เป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์การโดยทั่วไป

ออร์แกน และ โคนอฟสกี (Organ and Konovsky, 1989) ได้แบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ออกเป็น 2 รูปแบบ คือ

1.พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นพฤติกรรมการช่วยเหลือพนักงานผู้อื่นในการแก้ปัญหา ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานที่ไม่มาทำงาน หรือให้คำแนะนำในการปรับปรุงงาน

2.พฤติกรรมการยินยอมปฏิบัติงาน (Compliance) เป็นพฤติกรรมการปฏิบัติตามกฎระเบียบ เช่น การมาทำงานตรงเวลา เป็นต้น

ออร์แกน (Organ, 1991) ได้จำแนกรูปแบบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ออกเป็นรูปแบบพฤติกรรมต่างๆ 5 ด้าน ดังนี้

1.พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่ เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ

2.พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการ

เกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจเกิดขึ้นตามมา เนื่องจาก การปฏิบัติงานในองค์การต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อบุคคลอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติส่วนรวม

3.พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียด ความกดดันต่างๆด้วยความเต็มใจ เนื่องจากในการทำงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิ์ที่จะเรียกร้องสิทธิและความเป็นธรรม หรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และจะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน เขาจึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4.พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์การ เช่น มีส่วนร่วม และสนใจเข้าร่วมการประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์การ และมีการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอที่เหมาะสมต่อองค์การ

5.พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนองนโยบายขององค์การ การตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือ เครื่องใช้ขององค์การ ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปใช้ในการส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ และนโยบายขององค์การได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษานิยามและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การข้างต้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ตามแนวคิดของออร์แกน โดยแบ่งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ออกเป็น 5 ด้าน ตามแนวคิดของออร์แกน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

3.แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับความเครียดในการทำงาน

3.1 ความหมายของความเครียดในการทำงาน

คูเปอร์ และมาร์แชลล์ (Cooper and Marshall,1976) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า คือ ความสัมพันธ์ของงานบางอย่างกับปัจจัยด้านลบที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่มากเกินไป ความล้าสนและความขัดแย้งในบทบาท สภาพการทำงานที่ไม่ดี งานที่ต้องรับผิดชอบสูง และความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับบุคคลอื่น

แคลเบอร์ก (Kalleberf,1977) ให้ความหมายว่า ความเครียดที่เกิดจากการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกของบุคคลเมื่อไม่ได้รับในสิ่งที่ควรจะได้จากการแสดงบทบาทในการทำงาน ซึ่งมีผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่น ก่อให้เกิดความเบื่อหน่าย ความกระวนกระวายใจ เป็นต้น

เวย์แมน (Weiman, 1977) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงาน ว่า คือ ผลรวมของปัจจัยที่สัมพันธ์กับงาน ที่มีผลกระทบต่อสภาวะสมดุลของร่างกายและจิตใจของผู้ปฏิบัติงาน

เบียร์ และนิวแมน (Beehr and Newman,1978 อ้างถึงใน สิรินทรา ธรรมพิทักษ์, 2547) กล่าวถึงความเครียดในการทำงาน ว่า คือ สภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กับงาน และเกิดการเปลี่ยนแปลงภายในตัวบุคคล ที่มีผลทำให้พฤติกรรมเปลี่ยนไปจากปกติ

คูเปอร์ สตีเฟน และวิลเลียม (Cooper, Stephen and Willims, 1988) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงาน ว่า คือการรับรู้ลักษณะทางลบ ซึ่งเป็นผลเนื่องมาจากการ แก่ไขสาเหตุของปัญหาไม่เพียงพอ ทำให้เกิดการเจ็บป่วยทางกายและสุขภาพจิตไม่ดีตามมา ผลกระทบต่อพฤติกรรมจะปรากฏดังนี้ เช่น การทำงานไม่ทันตามกำหนด และผัดผ่อน การทำงานสายมากขึ้น ทำงานเลินเล่อจนผิดพลาดบ่อยๆ ลังเลใจไม่กล้าตัดสินใจ มีปัญหาในการเข้ากับผู้อื่น ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลกระทบต่อการประสิทธิผล และประสิทธิภาพขององค์กร เมื่อถูกสะสมมาจนถึงจุดๆหนึ่ง

คีร์มาส อเต็นด้า (2542) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่า คือ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างงานกับบุคคลที่ไม่สมดุลและไม่เหมาะสม ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางกายและจิตใจ

อาภรณ์ ภูววิทยาพันธ์ (2542) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่า คือ สภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่ และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น เป็นต้น ที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อร่างกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้นในทางบวกและทางลบ

รัตติพร พินพิเชษฐ์กุล (2544) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง ความรู้สึกที่มีผลมาจากปัจจัยต่างๆในการทำงาน เช่น ปริมาณงานที่มากเกินไป ขาดโอกาสก้าวหน้าในอาชีพ ความสัมพันธ์ในหน่วยงานไม่ดี การเมืองในหน่วยงาน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลทำให้ผู้ปฏิบัติงาน เกิดความกดดัน และเมื่อมีความกดดันมากจำทำให้เกิดความเจ็บปวดทางร่างกายและจิตใจ ซึ่งก่อให้เกิดผลเสียกับการทำงานโดยขัดขวางหรือลดทอนประสิทธิภาพ ในการทำงาน

สิรินทรา ธรรมาพิทักษ์ (2547) ได้ให้ความหมายของความเครียดในการทำงานว่า หมายถึง ปฏิสัมพันธ์ที่ไม่สมดุลกัน ระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ส่งผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย และจิตใจ รวมทั้งประสิทธิภาพการทำงาน

จากการศึกษาความหมายต่างๆของความเครียดในการทำงาน ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า ความเครียดในการทำงานหมายถึง สภาวะที่เกิดจาก การปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับงานและปัจจัยต่างๆที่เกี่ยวข้องกับงานที่ไม่สมดุล หรือไม่เหมาะสม มีผลให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทางด้านร่างกาย จิตใจ ซึ่งส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน

สาเหตุของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

1.ปัจจัยภายนอก เป็นปัจจัยที่บุคคลไม่สามารถควบคุมได้ซึ่งจะประกอบด้วยปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับสภาพแวดล้อมในการทำงานต่างๆ ดังนี้

1.1ปัจจัยทางกายภาพ ได้แก่ ปริมาณแสงสว่างในการทำงานมากหรือน้อยเกินไป สถานที่ทำงานที่มีเสียงดังหรืออยู่ใกล้แหล่งเสียงดัง เช่น สนามบิน สถานีรถไฟ เป็นต้น รวมทั้งสภาพอากาศในสถานที่ทำงาน ไม่เอื้ออำนวยต่อการปฏิบัติงาน เช่น สถานที่ทำงานมีอากาศร้อนหรือหนาวเกินไป

1.2ปัจจัยการทำงาน ได้แก่

ความขัดแย้งในบทบาท (Role Conflict) เป็นความคาดหวังของผู้อื่นที่มีต่องานหรือพฤติกรรมการทำงานของตนเมื่อมีความคาดหวังที่แตกต่างกัน เช่น บทบาทการเป็นสามี ภรรยา พ่อ แม่ ผู้ร่วมงาน เป็นต้น ระดับความขัดแย้งระหว่างบทบาทขึ้นอยู่กับประสบการณ์ของบุคคลในการทำหน้าที่ตามบทบาทที่สังคมกำหนด การมีบทบาททางสังคมมากก็จะมีระดับความเครียดมาก (Brown and Moberg, 1980)

ความสับสนในบทบาท (Role Ambiguity) การขาดความเข้าใจที่ชัดเจนในการทำงานและวัตถุประสงค์ของงาน การปฏิบัติงานตามขอบเขต และนอกเหนือจากขอบเขตความรับผิดชอบของตนเอง เช่น การขาดงานติดต่อประสานงานในหน่วยงาน (Kahn et al., 1964)

การมีปริมาณงานที่มากเกินไป (Work Overload) งานที่ต้องปฏิบัติจริงในแต่ละวันที่ต้องใช้เวลาทำงานเกินอัตรา งานหนักเกินความสามารถทั้งในเชิงปริมาณและคุณภาพ ทั้งนี้ปริมาณงานที่มากเกินไปภายใต้เวลาอันจำกัด อาจทำให้เกิดความเครียดและโรคที่เกี่ยวข้องกับความเครียดได้ (ชินโอสถ หัสบำเรอ, 2525)

ความรับผิดชอบในการทำงานที่มากขึ้น จากการที่บุคคลได้รับเลื่อนตำแหน่ง หรือได้รับมอบหมายงานที่แตกต่างไปจากงานที่เคยปฏิบัติ รวมทั้งปฏิบัติงานในเชิงบริหารที่ต้องวางแผนและตัดสินใจมากขึ้น

การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นในองค์การ เช่น หัวหน้างานใหม่ เพื่อนร่วมงานใหม่ การเปลี่ยนแปลงตำแหน่งงาน กลุ่มทำงาน วิธีการทำงาน นโยบายขององค์การ และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น การเปลี่ยนแปลงดังกล่าวจะทำให้บุคคลเกิดความเครียดได้ เนื่องจากบุคคลต้องปรับตัวสู่การเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้น (Warshaw, 1979)

1.3 ปัจจัยด้านทีมงาน ได้แก่

บรรทัดฐานของทีมงานเป็นค่านิยมและมาตรฐานของกลุ่มซึ่งนำไปใช้เป็นแบบแผนปฏิบัติของแต่ละบุคคล หากบุคคลไม่สามารถปรับตัวเข้ากับบรรทัดฐานของกลุ่มได้จะทำให้กลุ่มไม่ยอมรับและให้ความสนับสนุนต่อบุคคลผู้นั้น มีผลทำให้บุคคลไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานร่วมกับทีมงาน เกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน

1.4 ปัจจัยด้านองค์การ ได้แก่

ความล่าช้าของขั้นตอนการทำงานอันเนื่องจากองค์การมีระบบควบคุมงานที่เคร่งครัด โครงสร้างองค์การที่เน้นระเบียบมากเกินไป พฤติกรรมของผู้นำที่ไม่สอดคล้องกับการรับรู้หรือความเชื่อของบุคคล รวมถึงการไม่ได้รับการสนับสนุนจากหัวหน้างานในการปฏิบัติงาน

1.5 ปัจจัยด้านอาชีพ

ความเครียดมักเกิดขึ้นถ้าหากบุคคลประสบความล้มเหลวในอาชีพการทำงาน หากบุคคล ไม่สามารถปรับตัวได้อาจเป็นสาเหตุทำให้บุคคลเกิดความเบื่อหน่าย ซึมเศร้าวิตกกังวลได้ โดยลักษณะอาชีพที่ก่อให้เกิดความเครียดได้ เช่น อาชีพที่ต้องใช้กำลังแรงกาย อาชีพที่ต้องอยู่ในบรรยากาศซ้ำซากจำเจ อาชีพบริการพิเศษ อาชีพที่ต้องอยู่ในบริเวณที่มีมลพิษต่างๆ อาชีพที่ต้องทำงานเป็นกะ หรือเป็นผลัด อาชีพที่ต้องอาศัยการตัดสินใจที่ต้องไม่ผิดพลาด (นพชาติ พิษณุางกูร, 2541)

2.ปัจจัยภายใน ได้แก่ ปัจจัยด้านลักษณะส่วนบุคคล เช่น โครงสร้างบุคลิกภาพ ความต้องการส่วนบุคคล คุณค่าส่วนบุคคล เป้าหมายในชีวิต การมองตน เป็นต้น ซึ่งปัจจัยเหล่านี้มีผลทำให้บุคคลเกิดความเครียดขึ้นได้

ระดับของความเครียด

ซูทิตย์ ปานปรีชา, 2529 ได้แบ่งระดับ หรือความรุนแรงของความเครียดไว้เป็น 3 ระดับ คือ

1. ระดับแรก เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดอยู่เล็กน้อย ยังถือเป็นภาวะปกติ พบได้ในชีวิตประจำวันของทุกคน ขณะกำลังเผชิญกับปัญหาต่างๆ หรือกำลังต่อสู้กับความรู้สึกที่ไม่ดีของตนเอง ความเครียดเล็กน้อยนี้อาจไม่รู้สึกรเพราะความเคยชิน หรือรู้สึกเพียงเล็กน้อย พอทนได้ ไม่มีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย ความนึกคิด อารมณ์และพฤติกรรมให้เห็นได้ชัด ไม่เกิดผลเสียในการดำรงชีวิต

2. ระดับสอง เป็นภาวะของจิตใจที่มีความเครียดปานกลาง เป็นระยะที่ร่างกายกับจิตใจต่อสู้กับความเครียดที่มี แสดงออกให้เห็น โดยมีการเปลี่ยนแปลงทางสรีระวิทยาของร่างกาย ความคิด อารมณ์ พฤติกรรมและการดำเนินชีวิต ความเครียดระดับนี้ เป็นสัญญาณเตือนภัยว่ามีความเครียดมากกว่าปกติ ต้องรีบหาทางขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียด หรือหาทางผ่อนคลายความเครียด ถ้าปล่อยให้ความเครียดมากขึ้น จะทำให้เกิดพยาธิสภาพของร่างกาย และจิตใจ เกิดเป็นโรคต่างๆ การทำงานเลวลงหรือผิดพลาด การตัดสินใจเสียไปด้วย

3. ระดับสาม เป็นสภาวะของจิตใจที่มีความเครียดรุนแรง หรือเครียดมาก ร่างกายและจิตใจพ่ายแพ้ต่อความเครียด มีการเปลี่ยนแปลงของร่างกายและจิตใจให้เห็นได้ชัด ป่วยเป็นโรค ทำให้การดำเนินชีวิตเสียไป การตัดสินใจผิดพลาด ต้องการการดูแล ช่วยเหลือและรักษาตัว ซึ่งการช่วยเหลือตัวเองเพียงอย่างเดียวไม่เพียงพอ ต้องมีผู้อื่นให้ความช่วยเหลือด้วย

ผลของความเครียดที่เกิดจากการทำงาน

1. ผลทางด้านอารมณ์และการรู้คิด

ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานจะส่งผลต่อความไม่พึงพอใจในการปฏิบัติงาน ขาดแรงจูงใจที่จะทำงานให้เกิดประสิทธิภาพ และส่งผลต่อสภาวะทางจิต ระดับความรู้สึกสติปัญญา ความสนใจ จิตใจไม่จดจ่ออยู่กับงานที่ทำ หรือขาดสมาธิที่จะทำงานให้เป็นผลสำเร็จ ตลอดจนกระบวนการทางความคิดจะถูกบงกช บุคคลที่มีความเครียดมักจะมีอาการสับสนลังเล ตัดสินใจไม่ได้ กลัว หรือสงสัยโดยไม่มีเหตุผล การรับรู้ถูกรบกวน อาจมีอาการประสาทหลอน หลงผิด คิดเข้าข้างตนเอง และโทษผู้อื่น การรับรู้ทางประสาทสัมผัสอาจผิดปกติไป สูญเสียความสนใจ ความสามารถในการตัดสินใจลดลง บุคคลที่มีความเครียดมักขาดความสนใจต่อการพูดคุย

แต่จะเบี่ยงเบนความสนใจไปยังสิ่งแวดล้อมและมีความรู้สึกไวต่อเสียงรบกวน (จำลอง ดิษยวณิช, 2545)

2. ผลทางด้านพฤติกรรม

อาภรณ์ ภูวิทย์พันธ์ (2524) ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงานอาจจะส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่ผิดปกติของบุคคล การแสดงพฤติกรรมที่ผิดปกติของบุคคลหนึ่งอาจจะเหมือนหรือแตกต่างจากบุคคลหนึ่งได้ถึงแม้ว่าจะอยู่ในสถานการณ์เดียวกันก็ตาม เช่น พูดคำหยาบ นิ่ง รำพึงรำพันบ่อยๆ เกี่ยวกับการทำงาน โดยจะคิดถึงแต่ความผิดที่เคยทำไป นอกจากนี้ความเครียดยังส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ มาสาย ขาดงาน โยกย้ายงานบ่อยครั้ง ตลอดจนจะส่งผลต่อความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆ ได้ไม่ดี

เซอร์ (Schuler, 1980 quoted in Rice, 1992, p. 185) กล่าวถึงความเครียดในการทำงานว่าทำให้เกิด พฤติกรรมการหลีกเลี่ยง การผัดวันประกันพรุ่ง การแยกตัวเองจากเพื่อนฝูง ความสัมพันธ์ระหว่างเพื่อนร่วมงานลดลง อารมณ์หงุดหงิด จุกจิก รุนแรง ก้าวร้าว ปาเถื่อน ลักขโมย ก่อวินาศกรรมในงาน นอนไม่หลับ กระวนกระวาย ความรับผิดชอบในงานลดลง ละเลยหน้าที่ มีส่วนร่วมในการทำงานต่ำ ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง มีความเสี่ยงในการประกอบอาชีพ การงาน และการเข้าสู่สังคม ขาดงาน ขาดความอดทน พร้อมทั้งจะเป็นศัตรูกับผู้อื่น

3. ผลทางด้านสุขภาพกาย

ความเครียดที่เกิดจากการทำงานจะมีผลกระทบต่อร่างกาย เกิดการเปลี่ยนแปลงของระบบหลอดเลือดโคโรนารี เกิดความดันโลหิตสูง ภาวะคอเรสเตอรอลในเลือดสูง ชีพจรและคลื่นหัวใจเต้นผิดปกติ ผิวหนังซีดเย็น เหงื่อออก ระบบการย่อยอาหารไม่ดี ท้องอืด ท้องผูก ความเครียดจากการคร่ำครวญอยู่กับงานมากเกินไป อาจทำให้เกิดการเกร็งตัวของกล้ามเนื้อ และอาจทำให้เกิดอาการปวดบริเวณต้นคอเรื้อรัง ปวดบริเวณขากรรไกร ปวดศีรษะ กล้ามเนื้อและกระดูกในบริเวณอื่นๆทั่วร่างกายได้ (Russek & Zohman, 1962 อ้างจาก ธารีกุล คัมภีร์คุปต์, 2535)

จากการศึกษาความหมายและแนวคิดของความเครียดในการ ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการศึกษา โดยแบ่งความเครียดในการทำงานออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพในการทำงาน ด้านโครงสร้างและบรรยากาศองค์การ โดยมีรายละเอียดความหมายของความเครียดในการทำงานในแต่ละด้านดังนี้

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 การมีปัญหการเมืองในหน่วยงาน การที่ผู้ปฏิบัติงานมีแนวความคิดในการทำงานขัดแย้งกับนโยบายขององค์การ ผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ไม่รับผิดชอบ ไม่ช่วยแก้ไขปัญหา และ นโยบายการบริหารไม่ชัดเจน ปัญหาการเข้าใจผิด ลักษณะสภาพการทำงานไม่เหมาะสม การขาดแคลนอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ การขาดขวัญและกำลังใจการทำงาน

4.ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและสมมติฐานการวิจัย

4.1งานวิจัยที่เกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สกูล, คูเปอร์ และแมคเคนนา (School, Cooper and Mckenna, 1987) ศึกษาการเลือกตัวอ้างอิงเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินการรับรู้ความเสมอภาค : ผลของความแตกต่างที่มีต่อพฤติกรรมและทัศนคติด้านผลตอบแทนของพนักงาน โดยทำการศึกษาเกี่ยวกับพนักงานบริหารระดับต้นถึงระดับกลาง ซึ่งปฏิบัติงานในสถาบันการเงินขนาดใหญ่แห่งหนึ่งของประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่า งานที่เท่าเทียมกัน (Job equity) ระบบการจ่ายผลตอบแทนที่เท่าเทียมกัน (System equity) และความรู้สึกถึงความเท่าเทียมกันภายใน (Self equity) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กล่าวคือ ถ้าพนักงานรับรู้ว่าผลตอบแทนที่

องค์การให้มีความยุติธรรมเปรียบเทียบกับคนที่ทำงานเหมือนกันในองค์การเดียวกันแล้ว และเมื่อเปรียบเทียบจำนวนเงินที่ได้รับกับจำนวนที่คาดหวังจากระบบการจ่ายค่าตอบแทนขององค์การ รวมทั้งจากการประเมินค่าภายในตนเอง จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ออแกน และคอนอฟสกี (Organ and Konovsky, 1989 อ้างถึงใน พนิดา ทองเงา, 2549) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิตต่องาน (การประเมินเกี่ยวกับงาน และค่าตอบแทน) และภาวะอารมณ์ความรู้สึกต่องาน (หงุดหงิด, กระตือรือร้น หรือภาคภูมิใจ) เพื่อทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษาจากเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล 2 แห่ง พบว่า ความคิตต่องานทั้งการประเมินเกี่ยวกับงานและค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการรับรู้ว่าการได้รับค่าจ้างและมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่ถ้าควบคุมตัวแปรด้านความคิตต่องานแล้ว จะไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะอารมณ์ความรู้สึกต่องาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990 อ้างถึงใน ภัทธณ พันธ์สีดา, 2543) ทำการศึกษาพฤติกรรมกรขโมยของพนักงานเพื่อตอบสนองต่อการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่ยุติธรรม : ต้นทุนที่แอบแฝง โดยศึกษากับพนักงานโรงงาน3แห่งในประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในการจ่ายค่าจ้างมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมกรขโมยของ โดยคนงานที่ถูกหักค่าจ้าง จะมีอัตราการขโมยของและอัตราการลาออกจางานสูงกว่าคนงานที่ไม่ได้ถูกหักค่าจ้าง

ฟาร์ , พอดซาคอฟ และออร์แกน (Farh, Podsakoff and Organ, 1990) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ระหว่างความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชา และลักษณะงานกับความพึงพอใจในงาน โดยทำการศึกษาพนักงานกระทรวงคมนาคมในสาธารณรัฐไต้หวัน พบว่า เมื่อพนักงานรับรู้ได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและลักษณะงาน คือ ตัวแปรที่ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

มัวร์แมน (Moorman, 1990, อ้างถึงใน ภัทธณ พันธ์สีดา, 2543) ศึกษาบทบาทของความคิต อารมณ์ และความรู้สึก ในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ: ศึกษากรณีด้านบุคลิกภาพและการรับรู้ได้รับความยุติธรรม พบว่าการที่บุคคลรับรู้ว่ตนเองได้รับความยุติธรรม โดยเฉพาะการได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นอย่างยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับ

พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าต่ำ

มัวร์แมน (Moorman, 1991) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษาจากพนักงานบริษัทในสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

โคนอฟสกี และครอปานซานโน (Konovsky and Cropanzano, 1991 quoted in Charash and Spector, 2001) ทำการวิจัยพบว่า ผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์อย่างมากกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ แต่เกือบจะไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยผู้วิจัยอธิบายว่า เมื่อผลตอบแทนถูกจัดสรรอย่างไม่เป็นธรรม บุคคลจะพิจารณาไปที่กระบวนการหรือวิธีในการจัดสรรนั้น ถ้าหากพบว่ามันไม่ยุติธรรมพวกเขาก็จะหยุดพฤติกรรม และพยายามที่จะให้เกิดความเท่าเทียม หรือความยุติธรรมขึ้นในรูปแบบการแลกเปลี่ยนทางสังคม

จอร์จ (George, 1991) ทำการศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของอารมณ์ต่อพฤติกรรมการช่วยเหลือองค์การในสถานที่ทำงาน ผลการวิจัยพบว่า อารมณ์ทางด้านบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น โดยอารมณ์ทางด้านบวกนี้เกิดจากการที่พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมภายในองค์การ ซึ่งประเมินจาก 3 ด้านคือ ความยุติธรรมของหัวหน้างาน ความยุติธรรมของการบริหารงาน และความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

อีแกน (Egan, 1993, อ้างถึงใน ประไพพร สิงหเดช, 2539) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ที่ได้รับผลประโยชน์ตอบแทนจากองค์การด้วยความยุติธรรม และการรับรู้ที่ได้รับ การปฏิบัติจากผู้ร่วมงานด้วยความยุติธรรม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ที่ได้รับผลตอบแทนจากองค์การด้วยความยุติธรรม กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

บอล,ทรีวโน และเจอาร์ (Ball, Trevino and JR, 1994 อ้างถึงใน พนิดา ทองเงา, 2548) ศึกษาแบบการลงโทษที่ยุติธรรมและไม่ยุติธรรม : อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า การให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนในการควบคุมกระบวนการในการกำหนดโทษมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็น

สมาชิกที่ดีขององค์การเทปเปอร์ ไอเซ็นบาค และพอตเตอร์ (Tepper, Eisenbach and Porter, 1998 อ้างถึงใน ภทรนถน พันธุ์สีดา, 2543) ได้ทดสอบแบบจำลองความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน เพื่อศึกษาผลกระทบของการใช้อิทธิพลในการบริหารงานของหัวหน้าที่มีต่อการต่อต้านของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยศึกษาจาก นักศึกษาระดับปริญญาโททางบริหารธุรกิจ ในมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีความสัมพันธ์กับการใช้วิธีการที่รุนแรง และการได้รับการต่อต้านจากผู้ใต้บังคับบัญชา กล่าวคือ เมื่อผู้ใต้บังคับบัญชาได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาด้วยวิธีการที่มีเหตุผลและนุ่มนวล เช่น ปฏิบัติต่อกันด้วยความสุภาพ ให้เกียรติ ยอมรับในความสามารถของผู้ใต้บังคับบัญชา ก็จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารับรู้ว่าคุณสมบัติปฏิบัติต่อเขาด้วยความยุติธรรม แต่ถ้าได้รับการปฏิบัติด้วยวิธีการที่รุนแรง เช่น การกดดันผู้ใต้บังคับบัญชา ก็จะทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม และจะเกิดพฤติกรรมต่อต้านผู้บังคับบัญชา

สการ์ลิกกี และโฟลเกอร์ (Skarlicki and Folger, 1997) ได้ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ในสถานที่ทำงาน : บทบาทของความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยทำการสำรวจความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรม การแก้แค้น จากคนงานในโรงงานอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีความสัมพันธ์ในการทำนายพฤติกรรมในองค์การ กล่าวคือถ้าพนักงานรับรู้ว่าจะได้รับความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์และความยุติธรรมด้านกระบวนการต่ำจะทำให้การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน มีผลต่อพฤติกรรมการแก้แค้น นอกจากนี้ ปฏิสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และความยุติธรรมด้านกระบวนการจะทำให้เกิดพฤติกรรมการแก้แค้นก็ต่อเมื่อความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำ และปฏิภพระหว่างความยุติธรรมด้านผลตอบแทนกับความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาจะทำให้เกิดพฤติกรรมการแก้แค้นในที่ทำงานเมื่อรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการต่ำ

อารีเยและเชย์ (Aryee and Chay, 2001) ได้ทำการศึกษาความยุติธรรมในสถานที่ทำงาน พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี และแนวโน้มการลาออกในสภาพแวดล้อมของสหภาพ : บทบาทของการรับรู้การสนับสนุนจากสหภาพและวิธีการทำงานของสหภาพ โดยได้ศึกษาจาก สมาชิกสหภาพของส่วนงานสาธารณะขนาดใหญ่แห่งหนึ่งในประเทศสิงคโปร์ ในการศึกษาครั้งนี้ได้ทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในสถานที่ทำงานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีและแนวโน้มการลาออก รวมทั้งกลไกที่จะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ดังกล่าว และจากการศึกษา

พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากสหภาพและการรับรู้วิธีการทำงานของสหภาพจะช่วยเสริมสร้างความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านต่างๆ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีทั้งในแง่ของการช่วยเหลือองค์การโดยตรง และในแง่ของการช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน และการรับรู้วิธีการทำงานของสหภาพจะช่วยสนับสนุนความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านกระบวนการกับแนวโน้มการลาออกได้เพียงเล็กน้อยเท่านั้น

เซลลาร์ , เท็ปเพอร์ และดัฟฟี (Zellars, Tepper and Duffy, 2002) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการบังคับบัญชาแบบเป็นศัตรูของผู้บังคับบัญชากับการปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของผู้ใต้บังคับบัญชา จากการวิจัยพบว่า ผู้บังคับบัญชาที่ใช้อำนาจบังคับบัญชาแบบเป็นศัตรูทั้งคำพูดและการกระทำ จะส่งผลให้ ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การลดลง และความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะการบังคับบัญชาแบบเป็นศัตรูกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะเป็นด้านลบมากขึ้น ถ้าผู้ใต้บังคับบัญชาจำกัดความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่าเป็นพฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่งาน

เท็ปเพอร์ และเทลเลอร์ (Tepper and Taylor, 2003 อ้างถึงใน พนิดา ทองเงา, 2548) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่าถ้าผู้บังคับบัญชารับรู้ถึงความยุติธรรมด้านกระบวนการ จะส่งผลให้ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ด้วยการปฏิบัติตนในฐานะเป็นผู้ให้คำปรึกษากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งการปฏิบัติตนในฐานะที่เป็นผู้ให้คำปรึกษานี้มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา ส่งผลให้ผู้ใต้บังคับบัญชาปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ประไพพร สิงหเดช (2539) ศึกษาคุณลักษณะบุคลาการที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ จากงานวิจัยพบว่า องค์ประกอบของคุณภาพชีวิตในการทำงาน 5 ด้าน ได้แก่ ด้านรายได้และผลประโยชน์ตอบแทนด้านความก้าวหน้า ด้านความสัมพันธ์ภายในหน่วยงาน ด้านการบริหารงานที่เป็นธรรม และเสมอภาค ด้านความสมดุลของช่วงเวลา ที่ใช้ในการทำงาน และช่วงเวลาที่ได้พักผ่อนมีความเป็นส่วนตัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เมธี ศรีวิริยะเลิศกุล (2540) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การกับความพึงพอใจในงานและผลการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์การ

เอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในงาน

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543) ได้ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษาจากพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การของรัฐแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการในการศึกษากำหนดผลตอบแทน และด้านระบบ ในระดับปานกลาง แต่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชา และผู้ใต้บังคับบัญชาในระดับสูง นอกจากนี้ยังพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การแต่ละด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

นุชนารถ อยู่ดี (2548) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์การเอกชนแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน และอธิบายว่า การที่พนักงานรับรู้ความยุติธรรมในด้านต่างๆ จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมในการปฏิบัติงานที่ดี มีความตั้งใจและทุ่มเทให้กับงานอย่างเต็มที่ เพื่อเป็นการตอบแทนองค์การ

จากผลการศึกษาข้างต้นจะเห็นได้ว่างานวิจัยส่วนใหญ่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งผู้วิจัยมีความเห็นเช่นเดียวกันว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ น่าจะมีความสัมพันธ์กันในทางบวก กล่าวคือ ถ้าพนักงานรับรู้ว่ามีองค์การมีความยุติธรรม รู้สึกคุ้มค่าในสิ่งที่ได้ลงทุนให้กับองค์การ พนักงานก็น่าจะมีกำลังใจในการทำงาน อุทิศและทุ่มเทให้กับการทำงาน มีความจงรักภักดีต่อองค์การ ตลอดจนพฤติกรรมที่ดีต่างๆซึ่งจะส่งผลให้องค์การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 1.3.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

สมมติฐานย่อยที่ 1.3.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

สมมติฐานย่อยที่ 1.3.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

สมมติฐานย่อยที่ 1.3.5 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 1.4.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

สมมติฐานย่อยที่ 1.4.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

สมมติฐานย่อยที่ 1.4.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

สมมติฐานย่อยที่ 1.4.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

สมมติฐานย่อยที่ 1.4.5 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่

4.2งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความเครียดในการทำงาน

โรลแรนส์ (1987 – 1988) รายงานผลการวิจัยว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพยาบาล ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความต้องการของผู้ป่วยและ

หัวหน้างาน สภาพการทำงานและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความเครียดที่เกิดขึ้นแสดงออกในรูปของการมีขวัญและกำลังใจในการทำงานต่ำ การขาดงาน ความเหนื่อยล้า และผลการปฏิบัติงานต่ำ

ซิงห์ (Singh, 1991) ศึกษาความเครียดของผู้บริหารระดับต้น ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ความไม่ยุติธรรมในการบริหาร การขาดการสนับสนุนจากหัวหน้างาน การเปลี่ยนแปลงต่างๆโดยถูกบังคับ การใช้อำนาจโดยไม่เหมาะสมของผู้บริหาร นอกจากนี้ยังพบว่า ความเครียดในองค์กรสามารถป้องกันได้โดยการสร้างคุณภาพของบุคลากร และการเพิ่มผลตอบแทน

เบนบาคร , อัล - ชามมาร์ และเฟรี (Ben-Bakr, Al-Shammari and Feri, 1995, P.24-28 อ้างถึงใน ณัฐวรรณ เทพพิทักษ์, 2544) ได้ทำการศึกษาความเครียดในการทำงานขององค์กรต่างๆที่แตกต่างกันในซาอุดีอาระเบีย พบว่าสาเหตุหลักของความเครียดในการทำงานในองค์กรเอกชน คือการขาดความรู้เกี่ยวกับผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ล็อกเกอร์ (Locker, 1996) ศึกษาความเครียดในการทำงาน โดยศึกษาความพึงพอใจและความสุขของผู้ช่วยทันตแพทย์ชาวแคนาดา พบว่าสาเหตุหลักที่ก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจของผู้ช่วยทันตแพทย์ คือ รายได้ต่ำ การขาดโอกาสในการพัฒนาด้านวิชาชีพ และการไม่ได้รับการยอมรับ ความเครียดในการทำงาน เป็นตัวทำนายที่มีนัยสำคัญของความพึงพอใจในงาน ความเครียดในการทำงานและความพึงพอใจในงาน เป็นตัวทำนายที่มีนัยสำคัญของความสุขใจ

ชิจิมิและคณะ (Shigemi et al, 1997) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับสุขภาพจิต กับลูกจ้างของบริษัทแห่งหนึ่งในประเทศญี่ปุ่น พบว่าความเครียดในการทำงาน ในเรื่อง งานยุ่งยากมากเกินไป ต้องรับผิดชอบมากเกินไป การห้ามทำงานผิดพลาด การมีสัมพันธภาพที่ไม่ดีกับผู้บังคับบัญชา และการไม่สามารถก้าวทันเทคโนโลยี มีความเกี่ยวข้องกับสภาวะสุขภาพจิต

พรทิพย์ วิโรจน์แสงอรุณ, 2528 (อ้างถึงใน นิตย์ ทองเพชรศรี, 2548) ได้ทำการศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนภาคตะวันออกเฉียงเหนือของประเทศไทย ผลการวิจัยพบว่า พยาบาลที่มีความเห็นว่า สวัสดิการและค่าตอบแทนที่ได้รับไม่ดี จะมีความเครียดมากกว่า พยาบาลที่มีความเห็นว่าสวัสดิการและค่าตอบแทนที่ได้รับดี

เทพวัลย์ สุชาติ, 2530 ทำงานวิจัยกับนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความเครียด ปัจจัยบุคลิกภาพแบบ A มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด ส่วนปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความพึงพอใจในการปฏิบัติงานในด้านความก้าวหน้าในการทำงาน

เงินเดือนและสวัสดิการ

และด้านสภาพแวดล้อมทางกายภาพมีความสัมพันธ์ทางลบกับ

ความเครียด

รัชดา เอี่ยมยิ่งพานิช (2531 อ้างถึงใน จิระพร อุดมกิจ, 2539) รายงานผลการวิจัยว่า บุคลากรทางการแพทย์ที่มีปัจจัยทางด้านเพศ เวลาในการปฏิบัติงาน ปัญหาชีวิตส่วนตัว ระดับสุขภาพกายที่ต่างกัน ความเครียดในการทำงานจะต่างกัน และพบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์กับปัจจัยทางกายภาพด้านสถานที่ปฏิบัติงาน ปัจจัยทางองค์การในด้านลักษณะงาน ด้านสัมพันธภาพกับผู้ร่วมงานและด้านการบริหารงาน และพบว่าผลกระทบทางด้านสุขภาพทางกายมีความสัมพันธ์กับความเครียดมากที่สุด และยังพบว่า ปัจจัยในเรื่องผู้ร่วมงานไม่ค่อยเอาใจใส่ หรือให้ความช่วยเหลือกันเลย การแข่งขันชิงดีระหว่างบุคลากร การบริหารงานในเรื่องขาดความยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับความเครียดมากที่สุด

สิริลักษณ์ ตันชัยสวัสดิ์ (2535) รายงานผลการวิจัยว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเครียด คือ ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ ประสบการณ์ในการทำงาน และปัจจัยในการทำงาน ได้แก่ ตัวงาน บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และบรรยากาศขององค์กร นอกจากนี้ยังพบว่าปัจจัยในการทำงานด้านตัวงาน ด้านบทบาทหน้าที่ และประสบการณ์การทำงานสามารถร่วมกันทำนายความเครียดของพยาบาลได้

ประณิตา ประสงค์จรรยา (2542) ศึกษาความเครียดในการปฏิบัติงานของผู้จัดการบริการ และหัวหน้าพนักงานต้อนรับ บริษัทการบินไทย ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยที่มีผลต่อความเครียด ได้แก่ ลักษณะงาน ความสัมพันธ์กับเพื่อนร่วมงาน เงินเดือน และค่าตอบแทนในการปฏิบัติงาน

กุลธิรา โฉมไสว (2544) ทำการศึกษาความเครียด และแนวทางในการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพ่อบ้านแม่บ้านในสถานสงเคราะห์เด็ก สังกัดกองสงเคราะห์เด็ก อธิบายจากงานวิจัยว่า ผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพ่อบ้านและแม่บ้านในระดับปานกลาง นั่นคือ ถ้าผู้บังคับบัญชาหรือหัวหน้างานลำเอียงไม่ให้เป็นธรรม ไม่ให้ความสำคัญในภาระหน้าที่ ไม่เชื่อถือในความสามารถ ไม่ได้รับข้อมูลข่าวสารหรือคำแนะนำจากผู้บังคับบัญชา หรือหัวหน้างาน ก็จะทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน และยังพบว่า ปัจจัยด้านความคาดหวังในงาน มีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงาน ในระดับปานกลาง นั่นคือ เมื่อพ่อบ้าน แม่บ้าน ไม่ได้รับขวัญและกำลังใจในการทำงาน ไม่ได้รับค่าตอบแทนหรือสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น และไม่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบาย หรือการเปลี่ยนแปลงต่างๆภายใน

สถานสงเคราะห์ หรือได้รับค่าตอบแทนน้อย เมื่อเปรียบเทียบกับปริมาณงานที่ทำ ก็จะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

จากผลการศึกษาดังกล่าวข้างต้น จะเห็นได้ว่างานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความเครียดในการทำงาน ส่วนใหญ่พบว่า ความยุติธรรมในองค์การเป็นปัจจัยหนึ่งซึ่งทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้ และพบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กันในทางลบกับความเครียดในการทำงาน คือถ้าบุคคลรับรู้ว่าจะได้รับความยุติธรรมในองค์การน้อย ก็น่าจะส่งเสริมให้เกิดความเครียดในการทำงานมากขึ้น ซึ่งเมื่อพิจารณาจากแนวคิดของอดัมส์ (Adams, 1965) ที่ได้กล่าวไว้ว่าเมื่อบุคคลรับรู้ว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรมก็จะเกิดความเครียดขึ้น และระดับความเครียดที่เพิ่มขึ้นนั้นแปรผันไปตามระดับความไม่ยุติธรรมที่ได้รับ ผู้วิจัยเห็นด้วยกับแนวคิดและงานวิจัย ที่ว่าถ้าบุคคลรับรู้ว่าตนเองได้รับความยุติธรรม ไม่เท่าเทียมกับคนอื่นก็น่าจะส่งผลให้มีความเครียดในการทำงานมากขึ้น ผู้วิจัยจึงได้ตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานโดยรวม

4.3งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เบิร์ก (Burk, 1976 อ้างถึงใน สิรินทรา ธรรมพิทักษ์, 2547) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงานกับความพึงพอใจในการทำงาน ผลการวิจัยพบว่าความเครียดในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน

โรลแลนด์ (1987 – 1988) รายงานผลการวิจัยว่า ปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียดในการทำงานของพยาบาล ได้แก่ สภาพแวดล้อมในการทำงาน ความต้องการของผู้ป่วยและหัวหน้างาน สภาพการทำงานและสัมพันธภาพกับเพื่อนร่วมงาน ความเครียดที่เกิดขึ้นแสดงออกในรูปของการมีขวัญและกำลังใจในการทำงานต่ำ การขาดงาน ความเหนื่อยล้า และผลการปฏิบัติงานต่ำ

คาร์มเบย์ยา (Karambayya, 1989, quoted in Podsakoff, Ahearne and Mackenzie, 1997) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีระดับความพึงพอใจในงานสูงจะมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าพนักงานที่มีความพึงพอใจในงานต่ำ

เกล เอช แมคกี , สตีเวน อี มาร์คแฮม และ โดว์ เค สก็อต (Gail H. McKee, Steven E. Markham and Dow K. Scott, 1993 อ้างถึงใน ศิริมาส อเต็นต้า, 2542) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับความเครียดกับอัตราการขาดงานและความตั้งใจในการลาออกของพนักงานโรงงาน 5 แห่ง ในรัฐเวอร์จิเนีย ผลการวิจัยพบว่า มีความสัมพันธ์ทางลบระหว่างความเครียดกับความตั้งใจในการลาออก แต่ไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดกับอัตราการขาดงาน

ราเมชีรี เซรศทา (2535, อ้างถึงใน สมศรี พรประภาพงษ์, 2549) ศึกษาอัตราการย้ายงาน และเหตุผลการย้ายงานของพยาบาลที่ทำงานอยู่ในโรงพยาบาลรัฐบาล ผลการวิจัยพบว่า สาเหตุของความต้องการลาออกจากงานได้แก่ แรงกดดันจากการทำงานเนื่องจากมีจำนวนการลาออกของพยาบาลสูง ทำให้ผู้ที่ยังทำงานอยู่ต้องทำงานแทนคนที่ลาออก การขาดโอกาสในการศึกษาเพิ่มเติม ซึ่งโรงพยาบาลเอกชนให้เงินเดือนสูงกว่าโรงพยาบาลของรัฐบาล การถูกย้ายงานไปทำงานที่ตนไม่มีความสามารถหรือไม่ต้องการจะไป

ศราวุธ คงคานนท์ (2542) ทำการศึกษาศักยภาพในการเสริมสร้างกำลังใจขวัญในทัศนะของตำรวจจราจร บก.น. 5 จากการศึกษาพบว่า ปัจจัยด้านสุขภาพจิต ซึ่งหมายถึง ความวิตกกังวล ความเครียด ในข้อคำถามที่เกี่ยวกับการทำงาน ในส่วนของการปฏิบัติงานนานเกินกว่า 8 ชั่วโมง ต่อวัน และการปฏิบัติงานท่ามกลางมลภาวะเป็นพิษทางอากาศ มีผลก่อให้เกิดความเครียดในระดับสูง แต่ไม่มีผลต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงาน เพราะถึงแม้ตำรวจจะเกิดความเครียดในการปฏิบัติงาน แต่ก็จำเป็นต้องปฏิบัติหน้าที่ต่อไป เพราะเป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ

กุลธิดา โฉมไสว (2544) ทำการศึกษาศาสนาความเครียด และแนวทางในการจัดการกับความเครียดในการปฏิบัติงานของพ่อบ้านแม่บ้านในสถานสงเคราะห์เด็ก สังกัดกองสงเคราะห์เด็ก อธิบายผลการวิจัยว่า ปัจจัยด้านเพื่อนร่วมงานมีผลต่อความเครียดในการปฏิบัติงานของพ่อบ้าน

แม่บ้าน ในระดับปานกลาง นั่นคือ ถ้าพ่อบ้านแม่บ้านมีเพื่อนร่วมงานที่มักเอาเปรียบในการทำงาน เพื่อร่วมงานที่มักซิงตึงตั้น ไม่ให้ความช่วยเหลือ ไม่ได้รับความร่วมมือในการทำงาน ก็จะทำให้เกิดความเครียดในการทำงานได้

ณัฐวรรณ เทพพิทักษ์ (2544) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเหตุผลเชิงจริยธรรม พฤติกรรมจริยธรรม และความเครียดในการทำงาน โดยทำการศึกษากับพนักงานบริษัทแห่งหนึ่ง ผลการวิจัยพบว่า ระดับพฤติกรรมจริยธรรม มีแนวโน้มมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับความเครียดในการทำงาน กล่าวได้ว่า พนักงานที่มีความเครียดในการทำงานในระดับสูง มีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมจริยธรรมในการปฏิบัติหน้าที่ในระดับต่ำ โดยในการศึกษานี้

ให้ความหมายของ พฤติกรรมจริยธรรมว่าคือ พฤติกรรมที่องค์การนิยมชมชอบ หรือดเว้นการ แสดงพฤติกรรมที่ฝ่าฝืนกฎเกณฑ์หรือค่านิยมขององค์การ เช่น พฤติกรรมการรับผิดชอบต่อตนเอง พฤติกรรมการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพสูง พฤติกรรมในการพัฒนาตนเอง พฤติกรรมการเป็นพลเมืองดี มีศีลธรรม และจริยธรรม

อุทัยรัตน์ เนียรเจริญสุข (2544) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสุขภาพจิตกับ พฤติกรรมในการทำงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมเครื่องประดับแห่งหนึ่ง ผลการศึกษาพบว่า สุขภาพจิตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมในการทำงาน กล่าวคือ พนักงานที่มีสุขภาพจิตดี มีพฤติกรรมการทำงานดีกว่าพนักงานที่มีสุขภาพจิตไม่ดี โดยให้ความหมายสุขภาพจิตว่าหมายถึงความวิตกกังวล ความเครียด และให้ความหมายพฤติกรรมการทำงานว่าหมายถึง พฤติกรรมความรับผิดชอบ ความซื่อสัตย์ ความอดทน ความเชื่อมั่นในตนเอง ความรอบคอบ ความมีวินัยในตนเอง

จากการศึกษาผลงานวิจัยข้างต้น พบว่ามีความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กล่าวคือ เมื่อพนักงานเกิดความเครียดในการทำงานมากขึ้นน่าจะส่งผลให้พนักงานมีความพึงพอใจในงานลดลง และเมื่อความพึงพอใจในงานน้อย พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การก็น่าจะลดลง เช่น พนักงานอาจเบื่องาน หรือได้รับความกดดันจากงานหนักเกินไป จนมีความต้องการเปลี่ยนงาน หรือมีความต้องการที่จะลาออกจากงาน เป็นต้น และจากแนวคิดของ อามรณี ภูวิทย์พันธ์ (2524) ที่กล่าวว่า ความเครียดที่เกิดขึ้นจากการทำงาน อาจส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมที่ผิดปกติของบุคคล การแสดงพฤติกรรมที่ผิดปกติของบุคคลหนึ่งอาจจะเหมือนหรือแตกต่างจากบุคคลหนึ่งได้ถึงแม้ว่าจะอยู่ในสถานการณ์เดียวกันก็ตาม เช่น พูดคำหยาบ นิ่งรำพึงรำพันบ่อยๆ เกี่ยวกับการทำงาน โดยจะคิดถึงแต่ความผิดที่เคยทำไป นอกจากนี้ความเครียดยังส่งผลถึงการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ มาสาย ขาดงาน โยกย้ายงานบ่อยครั้ง (เป็นพฤติกรรมที่ไม่ดี) ตลอดจนจะส่งผล

ต่อความสามารถในการแก้ไขปัญหาและการตัดสินใจของบุคคลในสถานการณ์ต่างๆได้ไม่ดี ผู้วิจัยเห็นด้วยกับคำกล่าวนี้และงานวิจัยข้างต้น ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่3ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรม
การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

สมมติฐานย่อยที่3.1ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับ
พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

สมมติฐานย่อยที่3.2ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับ
พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

สมมติฐานย่อยที่3.3ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับ
พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

สมมติฐานย่อยที่3.4ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับ
พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

สมมติฐานย่อยที่3.5ความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับ
พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่