

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยขอเสนอทฤษฎี แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

1. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน
2. ความหมายและประเภทของผลตอบแทน
3. แนวคิดและทฤษฎีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
4. แนวคิดและทฤษฎีทัศนคติ
5. แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ
6. แนวคิดและทฤษฎีสภาพแรงงาน
7. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
8. สรุปผลการวิจัยและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย
9. สมมติฐานการวิจัย

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory)

การแลกเปลี่ยน หมายถึง การที่คนหนึ่งมีความต้องการของจากคนหนึ่งและติดต่อกับคนที่มีของที่ตนต้องการ ส่วนคนที่มีของนั้นจะทำการติดต่อกับอีกต่อเมื่อได้เห็นว่า เขาจะได้ประโยชน์(Benefits)จากการแลกเปลี่ยนนั้น ซึ่งคำว่า “ของ” นั้นเป็นได้หลายอย่าง เช่น วัตถุ หรือสิ่งที่ไม่ใช่วัตถุ เช่น ความเป็นเพื่อน การสนับสนุน ความรัก ความเห็นใจ ความอบอุ่นใจ (สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2546, น.35)

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน (Exchange Theory) เป็นทฤษฎีหนึ่งทางสังคมวิทยาที่เน้นความสัมพันธ์ของคู่สัมพันธ์ในการตอบสนองความต้องการของกันและกัน โดยสโตเรอ (Storer, 1966, อ้างถึงใน สัญญา สัญญาวิวัฒน์, 2546, น.36-37) ได้ให้หลักการของความสัมพันธ์ไว้ ดังนี้

1. ฝ่ายหนึ่งต้องการสิ่งของจากฝ่ายหนึ่ง และมีความเชื่อว่าฝ่ายนั้นจะยินดีแลกเปลี่ยนสิ่งของกับตน
2. สิ่งของที่ต้องการนั้นต้องได้มาโดยผู้ที่มีสิ่งของนั้นจริงๆ และการแลกเปลี่ยนต้องมีความยุติธรรมและคงอยู่เท่าที่ทั้งสองฝ่ายต่างรู้สึกว่ามี ความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยน

3. ทั้งสองฝ่ายต้องไม่แลกเปลี่ยนสิ่งของที่ไม่เหมาะสมกัน เช่น ฝ่ายหนึ่งต้องการค่าจ้างแรงงาน แต่อีกฝ่ายหนึ่งต้องการให้เพียงแค่ค่าชอปปูน ซึ่งไม่ตรงกับความต้องการ

ทั้งนี้ เมื่อพิจารณาถึงการแลกเปลี่ยน ปีเตอร์ เอ็ม บลา (Peter M. Blau, อ้างถึงในสนธยา พลศรี, น.88-90) ได้ให้แนวคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยน ดังนี้

1. ยิ่งบุคคลคาดหวังกำไรจากการกระทำกิจกรรมใด เขาก็ยังมีแนวโน้มจะกระทำกิจกรรมนั้นมากขึ้น

2. ยิ่งบุคคลได้ทำการแลกเปลี่ยนรางวัลกับคนอื่นบ่อยครั้งเท่าใด โอกาสในการเกิดความผูกพันระหว่างกันจะมีมากยิ่งขึ้น และความผูกพันนี้จะกำหนดกิจกรรมแลกเปลี่ยนของทั้งสองฝ่ายตามมา ซึ่งโดยทั่วไปสังคมจะมีบรรทัดฐานของการตอบแทนกัน (Norm of Reciprocity) บังคับให้บุคคลตอบแทนสิ่งที่ผู้อื่นให้อยู่แล้ว ความสัมพันธ์ก็就会有ความยาวนานขึ้น

3. ในความผูกพันต่างตอบแทน หากคู่สัมพันธ์ฝ่ายหนึ่งไม่ได้ตอบแทนให้อีกฝ่ายหนึ่งฝ่ายที่ไม่ได้รับการตอบแทนจะแสดงสิทธิทานุมัติทางลบมากยิ่งขึ้น เช่น แสดงความไม่เป็นมิตร ความไม่พอใจ ลดผลประโยชน์ลง เลิกความสัมพันธ์ หรือ อาจกลายเป็นศัตรูคู่แข่ง

4. ยิ่งบุคคลได้รับรางวัลที่คาดหวังไว้จากการกระทำบ่อยมากขึ้นเท่าใด บุคคลก็จะยิ่งลดคุณค่าของกิจกรรมนั้นลง พร้อมทั้งลดการกระทำลงด้วย ซึ่งเป็นไปตามหลักการทางเศรษฐศาสตร์ในเรื่องกฎของอรรถประโยชน์หน่วยสุดท้าย (Law of Marginal Utility) ยิ่งบุคคลได้รับรางวัลมากขึ้นเท่าใด บุคคลก็จะยิ่งรู้สึกอึดอัดกับรางวัลนั้น คุณค่าของรางวัลจะลดลงและบุคคลจะเริ่มหารางวัลอื่นมาทดแทน อย่างไรก็ตาม หากบุคคลได้รับรางวัลน้อย ก็จะถึงจุดอึดอัดเช่นกัน

5. หากการแลกเปลี่ยนมีความมั่นคงมากขึ้นเพียงใด บรรทัดฐานแห่งการแลกเปลี่ยนอย่างยุติธรรมก็จะมีมากขึ้น การแลกเปลี่ยนที่มั่นคง หมายถึง ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนที่คู่สัมพันธ์ยอมรับว่ามีอยู่ได้แลกเปลี่ยนรางวัลต่อกันเป็นเวลานานจนกลายเป็นเรื่องปกติ ความสัมพันธ์แบบนี้จะทำให้เกิดบรรทัดฐาน หรือมาตรฐานของสังคมในการแลกเปลี่ยนอย่างยุติธรรมมากขึ้น

6. หากมีการปฏิบัติตามบรรทัดฐานแห่งการแลกเปลี่ยนอย่างยุติธรรมน้อยลงไปเท่าใด คู่สัมพันธ์ที่ไม่ได้รับความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยนก็จะแสดงสิทธิทานุมัติทางลบต่ออีกฝ่ายหนึ่งมากขึ้น

7. หากการแลกเปลี่ยนเกิดความสมดุลและมั่นคงขึ้นในบางหน่วยสังคม ก็มีความเป็นไปได้ว่า ในหน่วยสังคมอื่นจะเกิดการแลกเปลี่ยนที่ไม่สมดุลและมั่นคง กล่าวคือ หากความสัมพันธ์การแลกเปลี่ยนในบางหน่วยสังคม เช่น สถาบันการเมืองการปกครองมีความสมดุลและมั่นคง ความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนของบางหน่วยสังคมในสังคมเดียวกัน เช่น เศรษฐกิจครอบครัว ศาสนา อาจจะไม่สมดุลและมั่นคงเนื่องมาจากการทุ่มเททรัพยากรที่ไม่เท่ากัน

1. ความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนในการจ้างงาน

การจ้างงานขององค์การทำให้เกิดมุมมองความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนของฝ่ายองค์การหรือฝ่ายนายจ้าง และมุมมองของพนักงานหรือลูกจ้าง ดังนี้

1.1 มุมมองขององค์การหรือนายจ้าง

ซุยและคณะ (Tsui et al., 1997 อ้างถึงใน เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548, น.17-18) ได้แบ่งประเภทความสัมพันธ์ของการจ้างงานเป็น 2 ประเภท คือ ความสัมพันธ์ตามข้อกำหนดสัญญา (quasi spot contract) และความสัมพันธ์ต่างตอบแทนซึ่งกันและกัน (mutual investment) โดยความสัมพันธ์ตามข้อกำหนดสัญญาเป็นรูปแบบการแลกเปลี่ยนที่นายจ้างจูงใจด้วยเงินในการแลกเปลี่ยนกับการที่พนักงานทำงานตามข้อกำหนด เป็นการงานเพื่อแลกเปลี่ยนกับเงิน และทั้งสองฝ่ายไม่คาดหวังสิ่งใดอื่นนอกเหนือไปจากสิ่งที่กำหนดไว้ ส่วนความสัมพันธ์ต่างตอบแทนซึ่งกันและกันนั้นเป็นความสัมพันธ์แบบแลกเปลี่ยนเชิงสังคม โดยสิ่งที่องค์การให้แก่พนักงานนั้นมากกว่าสิ่งที่เป็นตัวเงิน แต่เป็นสิ่งที่องค์การให้เพื่อความเป็นอยู่ที่ดีของพนักงาน ตอบสนองต่อการทุ่มเททำงานของพนักงาน ซึ่งพนักงานก็จะทำงานเพื่อเป็นการแลกเปลี่ยน มีการทำงานนอกเหนือหน้าที่และเต็มใจที่จะคิดว่าความต้องการขององค์การเป็นสิ่งที่สำคัญ นอกจากนี้ พนักงานยังเต็มใจที่จะเรียนรู้ทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานขององค์การ เนื่องจาก เขาเชื่อว่าการลงทุนลงแรงดังกล่าวจะเป็นการต่างตอบแทนกับองค์การในระยะยาว

1.2 มุมมองของพนักงานหรือลูกจ้าง

รัสโซ (Rousseau, 1989 quoted in Kickul and Zaper, online, 1999) ได้อธิบายถึงโมเดลสัญญาทางใจ (Psychological contracts) ว่าพนักงานเชื่อว่าองค์การมีสัญญาหรือพันธะในการตอบแทนด้วยการจัดหาสิ่งต่างๆให้กับตน และในทางกลับกัน ตนก็มีพันธะสัญญาที่ต้องทำเพื่อตอบแทนองค์การเช่นกัน สัญญาทางใจนี้เป็นสิ่งที่ไม่ได้เขียนไว้เป็นลายลักษณ์อักษร แต่เป็นความเชื่อและความคาดหวัง เช่น องค์การอาจสัญญากับพนักงานในเรื่องค่าจ้าง การฝึกอบรม ความมั่นคงในการทำงาน อำนาจและความรับผิดชอบที่เหมาะสมเพียงพอ และพนักงานก็อาจสัญญาที่จะทำงานด้วยความจงรักภักดี เมื่อองค์การมีการรักษาสัญญาใจดังกล่าวไว้ แนวโน้มความตั้งใจของพนักงานที่จะแลกเปลี่ยนกับองค์การก็จะมีเช่นกัน แต่หากมีการผิดสัญญาซึ่งอาจเกิดจากการให้รางวัลที่ไม่ยุติธรรมหรือองค์การไม่สามารถให้ผลตอบแทนที่พนักงานต้องการได้ตามสัญญา พนักงานก็จะรับรู้ว่ามีสัญญาทางใจถูกทำลายและรู้สึกถูกหลอกลวง ซึ่งจะส่งผลต่อความสัมพันธ์ระหว่างตนเองกับองค์การหรือนายจ้าง ทั้งนี้ออร์วิสและดัดเลย์ (Orvis and Dudley, online, 2002) ยังได้อธิบายว่า การรับรู้การละเมิดสัญญาทางใจมีผลต่อทัศนคติและพฤติกรรมของ

พนักงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร การขาดงาน การลาออกโดยตั้งใจ

นอกจากนี้ เซทตันและคณะ(Setton ,1996, p.220 อ้างถึงใน เปรมจิตร คัล้ายเพชร, 2548, น. 19-20) ยังได้เสนอมุมมองของพนักงานที่มีต่อความสัมพันธ์ในการจ้างงานไว้อีก 2 รูปแบบ คือ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน และความสัมพันธ์กับองค์กร

1.2.1 ความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้างานกับพนักงาน (Leader – Member Exchange)

เป็นความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งแสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมที่มี 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความชอบพอระหว่างกัน ความจงรักภักดีระหว่างกัน การทำงานร่วมกัน การนับถือในความเป็นมืออาชีพของหัวหน้า ซึ่งคุณภาพของความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนนี้จะทำให้พนักงานมีพฤติกรรมที่มีความสัมพันธ์โดยตรงกับหัวหน้างาน เช่น พฤติกรรมตามบทบาทหน้าที่ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร เป็นต้น

1.2.2 ความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนระหว่างพนักงานกับองค์กร(Perceived Organizational Support)

เป็นคุณภาพของความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับองค์กร โดยพนักงานจะพิจารณาว่าองค์กรให้คุณค่าและสนใจต่อการทุ่มเททำงานและสวัสดิภาพของพนักงานเพียงใด ซึ่งพนักงานจะใช้ผลจากการพิจารณาในการประมาณการลงแรงทำงานเพื่อผลลัพธ์ตามความคาดหวัง (effort – outcome expectancy) หากองค์กรให้คุณค่าและปฏิบัติต่อพนักงานดี พนักงานก็จะทำงานเพื่อช่วยเหลือองค์กรให้บรรลุเป้าหมาย

ทั้งนี้ผู้วิจัยสังเกตพบว่า เมื่อพนักงานและองค์กรเป็นคู่สัมพันธ์กันและมีการแลกเปลี่ยนเกิดขึ้น ทั้งสองฝ่ายจะค้นหาความยุติธรรมที่เกิดขึ้นในความสัมพันธ์และในการแลกเปลี่ยนอยู่ตลอดเวลา ความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนจะดำเนินไปได้ด้วยความพอใจทั้งสองฝ่าย หากทั้งสองฝ่ายได้รับความยุติธรรมในความสัมพันธ์และการแลกเปลี่ยน การศึกษาในเรื่องของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรครั้งนี้จึงมีพื้นฐานมาจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยน และความสัมพันธ์เชิงแลกเปลี่ยนในการจ้างงาน

ความหมายและประเภทของผลตอบแทน

1. ความหมายของผลตอบแทน

มอนดี้และโน (Mondy and Noe, 1992, pp.442-443) ให้ความหมายของผลตอบแทนว่า หมายถึง รางวัลทุกชนิดที่บุคคลได้รับจากการทำงาน อันประกอบด้วยผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินและผลตอบแทนที่ไม่ได้เป็นตัวเงิน เช่น ลักษณะงาน สภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินยังแบ่งได้เป็นผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินเช่น ค่าจ้าง เงินเดือน และผลตอบแทนที่ไม่ได้เป็นตัวเงินโดยตรง เช่น ค่ารักษาพยาบาล

มิลโควิชและนิวแมน(Milkovich and Newman, 1993, p.4) ให้ความหมายของผลตอบแทนว่า หมายถึง ผลตอบแทนในทุกรูปแบบที่เป็นส่วนสัมพันธ์ของการจ้างงานไม่ว่าจะอยู่ในรูปของเงิน การบริหารและผลประโยชน์ที่ถืออยู่

ไบอาร์สและรู (Byars and Rue, 1994, p.323) ให้ความหมายว่า ผลตอบแทนหมายถึงรางวัลภายนอก(Extrinsic Reward)ที่พนักงานได้รับในการแลกเปลี่ยนกับการทำงานของพวกเขา ซึ่งประกอบด้วยค่าจ้างหรือเงินเดือน (Base wage or salary) และสิ่งจูงใจ(Incentive)ซึ่งเป็นรางวัลที่ให้กับพนักงานนอกเหนือจากการทำงาน โดยสิ่งจูงใจจะสัมพันธ์กับผลการปฏิบัติงานของพนักงานและสวัสดิการ(Benefits)ที่เป็นรางวัลที่พนักงานได้รับเนื่องจากการจ้างงานและการเป็นสมาชิกขององค์กร

จากความหมายดังกล่าว สรุปได้ว่า ผลตอบแทน หมายถึง สิ่งตอบแทนที่บุคคลได้รับจากการทำงาน โดยจะอยู่ในรูปแบบที่แตกต่างกัน ทั้งสิ่งตอบแทนที่เป็นตัวเงิน เช่น เงินเดือน ค่าจ้าง และสิ่งตอบแทนที่ไม่ได้เป็นตัวเงินโดยตรง เช่น สวัสดิการ รวมถึงตัวงาน และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เป็นต้น

2. ประเภทของผลตอบแทน

มอนดี้และโน(Mondy and Noe, 1992, p.443) อธิบายว่ารูปแบบหรือประเภทของผลตอบแทนที่พนักงานได้รับจากการทำงาน แบ่งเป็น 2 ประเภทใหญ่คือ ผลตอบแทนในรูปของเงิน (Financial Compensation) และผลตอบแทนที่ไม่ได้อยู่ในรูปของเงิน (Nonfinancial Compensation)

2.1 ผลตอบแทนในรูปของเงิน(Financial Compensation)

มอนด์และโนแบ่งผลตอบแทนในรูปของเงินเป็น 2 ประเภทคือ ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินโดยตรง(Direct Financial Compensation) และผลตอบแทนที่ไม่ได้เป็นตัวเงินโดยตรง(Indirect Financial Compensation) ดังนี้

ผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินโดยตรง(Direct Financial Compensation) ได้แก่ ค่าจ้างเงินเดือน คอมมิชชั่น

ผลตอบแทนที่ไม่ได้เป็นตัวเงินโดยตรง(Indirect Financial Compensation) ได้แก่ สวัสดิการหรือผลประโยชน์ที่ผูกพันที่องค์การจัดให้กับพนักงาน ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับผลผลิตของพนักงานและไม่ได้ถูกนำมาใช้เพื่อจูงใจให้พนักงานเพิ่มผลการปฏิบัติงาน แต่สวัสดิการหรือผลประโยชน์ที่ผูกพันนี้ช่วยในการสรรหาและรักษาพนักงานที่มีคุณภาพให้กับองค์การโดยมอนด์และโนได้แบ่งสวัสดิการหรือผลประโยชน์ที่ผูกพันเป็น 2 ประเภท คือ

2.1.1 ผลประโยชน์ที่ผูกพันที่กฎหมายกำหนด (Legally Require Benefits) ได้แก่ ประกันสังคม(Social Security) ค่าชดเชยการเลิกจ้าง(Unemployment Compensation)

2.1.2 ผลประโยชน์ที่ผูกพันที่องค์การจ่ายให้กับพนักงานโดยสมัครใจ (Voluntary Benefits) ได้แก่ การจ่ายผลตอบแทนสำหรับช่วงเวลาที่พนักงานไม่ได้ทำงาน (Payment for time not worked) การให้บริการแก่พนักงาน (employee service) เช่น การช่วยเหลือทางการเงิน การออกค่าเล่าเรียนให้พนักงาน

2.2 ผลตอบแทนที่ไม่ได้อยู่ในรูปของเงิน (Nonfinancial Compensation)

มอนด์และโน(Mondy and Noe, 1992, pp.507-514) อธิบายว่า เมื่อพนักงานได้รับเงินเพื่อนำมาจัดหาลำดับจำเป็นพื้นฐานอย่างเพียงพอแล้ว พนักงานจะมีความต้องการในสิ่งที่ไม่ทำให้เกิดความพึงพอใจมากกว่าสิ่งจำเป็นดังกล่าว ซึ่งความต้องการนี้อาจมาจากงานที่พนักงานทำหรือสภาพแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งมอนด์และโนได้แบ่งผลตอบแทนที่ไม่ได้อยู่ในรูปของเงินเป็น 2 ประเภท คือ

2.2.1 ตัวงาน (the job) ได้แก่ ตัวงานที่มีความน่าสนใจ (interesting duties) ทำทาย(challenge) โอกาสได้รับการยอมรับ (opportunities for recognition) ความรู้สึกประสบความสำเร็จ (feeling of achievement) ความมีโอกาสก้าวหน้าในงาน (advancement opportunities)

2.2.2 สภาพแวดล้อมในการทำงาน (the job environment) ได้แก่ นโยบายที่ดี(sound policy) การพัฒนาความสามารถ(competent supervision) กลุ่มทำงานที่ดี(congenial coworker) สิ่งบ่งบอกสถานะที่เหมาะสม(appropriate status symbols) สภาพการทำงานที่

สะดวกสบาย (comfortable working condition) เวลาทำงานที่ยืดหยุ่น (flexitimes) การแบ่งงาน (job sharing) ผลตอบแทนแบบยืดหยุ่น (flexible compensation / cafeteria compensation) การสื่อสารโทรคมนาคม (telecommuting)

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร (The Perception of Organizational Justice)

1.แนวคิดและความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

ในสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 นักวิเคราะห์องค์กรได้ศึกษาการปรับตัวของทหารในเรื่องความพึงพอใจต่อการเลื่อนตำแหน่ง ทำให้มีการค้นพบโดยบังเอิญถึงเรื่องของความสำคัญของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ว่าทหารมีการเปรียบเทียบการเลื่อนตำแหน่งของตนกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผลของการเปรียบเทียบ ทำให้ทหารเกิดการรับรู้ว่าตนได้รับความยุติธรรมหรือไม่ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและการปฏิบัติงานของทหาร การค้นพบดังกล่าวทำให้นักวิเคราะห์องค์กรให้ความสนใจศึกษาผลของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมากขึ้น (Cropanzano and Randall, 1993, p.3)

ระยะแรกของการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร นักวิเคราะห์องค์กรใช้เกณฑ์ด้านผลตอบแทน (Distributive) เป็นหลักในการประเมินความยุติธรรมในองค์กรเพื่อดูว่าผลตอบแทนทั้งทางลบและบวกที่พนักงานได้รับจากองค์กรมีความยุติธรรมหรือไม่จากการเปรียบเทียบทางสังคม (Adams, 1965; Deutsch, 1975) แต่การประเมินการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนเรื่องเดียวจะเป็นการวิเคราะห์การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรแค่ 1 มิติเท่านั้น จึงทำให้มีการขยายขอบเขตการศึกษาในเวลาต่อมา โดยมีการประเมินด้านกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจให้ผลตอบแทน (Procedural Justice) และการประเมินด้านระบบซึ่งถือเป็นแหล่งของการเกิดกระบวนการนั้น โดยในด้านกระบวนการ องค์กรได้เปิดโอกาสให้พนักงานมีส่วนร่วมในการตัดสินใจและใช้โครงสร้างของกระบวนการตัดสินใจให้ผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม (Thibaut and Walker, 1978; Leventhal, 1980) ส่วนการประเมินด้านระบบนั้นมักพิจารณากว้างๆถึงสิ่งที่ทำให้กระบวนการได้เกิดขึ้น เช่น ระบบของอำนาจ หรือ ระบบข้อมูลข่าวสาร ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรนั้นจะต้องประเมินทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการที่ใช้ให้ผลตอบแทน และด้านระบบซึ่งเป็นที่มาของกระบวนการและผลตอบแทน (Sheppard, Lewicki, and Minton, 1992, pp.12-14)

นอกจากนี้ นักวิเคราะห์องค์การยังสนใจที่จะศึกษาคุณภาพในการปฏิบัติระหว่างบุคคลที่พนักงานได้รับจากองค์การด้วย จึงเกิดการประเมินความยุติธรรมในแง่ของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การและพนักงาน(Interactional Justice) ขึ้น (Bies and Moag, 1996 อ้างถึงใน พนิดา ทองเงา, 2548 น.11)

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้อง พบว่า มีผู้ให้คำนิยามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยสรุปรวบรวมได้ดังนี้

ออร์แกน(Organ,1990, อ้างถึงใน Skarlicki and Latham, 1996, p.161) ให้ความหมายว่า เป็นการรับรู้ของพนักงานว่าตนได้รับการปฏิบัติจากองค์การและหัวหน้างานอย่างยุติธรรม

มัวแมน(Moorman, 1991, p.845) ให้ความหมายว่า คือ วิธีการที่พนักงานใช้ตัดสินใจว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งการตัดสินใจนี้มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่นๆ

ซีเทอราและเรนซ์ (Citera and Rentsch, 1993, p.211, อ้างถึงใน ภัทรนถน พันธุ์สีดา , 2543, น.12) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในด้านการจัดสรรผลตอบแทนและกระบวนการที่ใช้ในการจัดสรรผลตอบแทน

โฟลเกอร์และครอปานซาโน(Folger and Cropanzano, 1998, p. preface) ให้ความหมายว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ คือ เรื่องที่เกี่ยวข้องกับกฎและบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ในการจัดสรรผลตอบแทน กระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนนั้น และวิธีการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคล

มุชินสกี(Mushinsky, 1999, p.275) ให้ความหมายว่า คือ การที่พนักงานรับรู้ว่าองค์การปฏิบัติกับพนักงานอย่างยุติธรรม

กรีนเบิร์กและบารอน(Greenberg and Baron, 1999, p.142) ให้ความหมายว่า คือ การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งประกอบด้วย การรับรู้เกี่ยวกับกระบวนการตัดสินใจเพื่อใช้ในการจัดสรรผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมในผลตอบแทนที่ได้รับ

จากแนวคิดและความหมายดังกล่าว จะเห็นได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเกิดขึ้นจากพนักงานในองค์การมีการประเมินความยุติธรรมในองค์การจากผลตอบแทนที่ได้รับ จากกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินใจให้ผลตอบแทน จากระบบอันเป็นที่มาของกระบวนการและผลตอบแทน และจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ดังนั้นในงานวิจัยนี้จะให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าได้รับความยุติธรรมจากองค์การในด้านผลตอบแทน กระบวนการตัดสินใจกำหนดผลตอบแทน การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การและพนักงาน และระบบต่างๆภายในองค์การ

2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน (Distributive Justice)

2.1 ทฤษฎีของโฮแมน (Homan's Theory of Distributive Justice)

โฮแมน (Homan, 1961, อ้างถึงใน ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา, 2543, น.17-18) อธิบายแนวคิดเรื่องความยุติธรรมในการจัดสรรผลตอบแทนว่า หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลว่าจะได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมเมื่อเทียบกับสิ่งที่ได้ลงทุนไป บุคคลจะรู้สึกโกรธ หากรู้สึกว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรม โดยความโกรธของแต่ละบุคคลจะต่างกันตามระดับของการรับรู้ความยุติธรรมที่แต่ละคนได้รับในสังคม ซึ่งความยุติธรรมด้านผลตอบแทนนั้นจะเกิดขึ้น เมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนกัน โดยสิ่งที่บุคคลทำการแลกเปลี่ยนนั้นเรียกว่า สิ่งลงทุน หรือ ต้นทุน (investments or costs) ส่วนสิ่งที่บุคคลได้รับ เรียกว่า ผลกำไร หรือ รางวัล (profits or rewards) ทั้งนี้ บุคคลจะเปรียบเทียบสิ่งที่ตนลงทุนกับสิ่งที่ตนได้รับเมื่อเทียบกับบุคคลอื่น ถ้าอัตราส่วนของสิ่งที่บุคคลทั้งสองได้รับเท่าเทียมกัน บุคคลจะรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรม แต่ถ้าบุคคลรู้สึกว่าสิ่งที่ตนได้รับไม่เท่ากัน ก็จะรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม ซึ่งปฏิกิริยาเมื่อบุคคลไม่ได้รับความยุติธรรมนั้นจะมี 2 ลักษณะ คือ ถ้าสิ่งที่ได้รับ มีค่าน้อยกว่าที่คาดหวัง ก็จะโกรธหรือแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว แต่ถ้าสิ่งที่ได้รับมีค่ามากกว่าที่คาดหวัง ก็จะเกิดความรู้สึกผิด อย่างไรก็ตาม ความรู้สึกผิดมักไม่ค่อยเกิดขึ้น เพราะบุคคลมักจะหาเหตุผลให้ตนเองเสมอเพื่อลดความรู้สึกดังกล่าว นอกจากนี้ บุคคลยังเรียนรู้ที่จะหลีกเลี่ยงจากการแลกเปลี่ยนที่ไม่ยุติธรรม และเรียนรู้ที่จะทำให้ตนได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม รวมทั้งจะไม่ยอมทำในสิ่งที่จะทำให้ตนเองต้องลงทุนสูงขึ้น

2.2 ทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adam's Equity Theory)

อดัมส์ (Adams, 1965) ใช้หลักการเปรียบเทียบทางสังคมเป็นพื้นฐานในการอธิบายทฤษฎีดุลยภาพว่า เมื่อใดที่บุคคลทำการแลกเปลี่ยน ก็มีความเป็นไปได้ที่บุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือ บุคคลทั้งสองจะรู้สึกว่า การแลกเปลี่ยนนั้นไม่ยุติธรรม ดังนั้น บุคคลจึงมักเป็นผู้สังเกตเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนในแง่ของสิ่งที่ตนลงทุน (inputs) และผลลัพธ์ที่ได้ (outcomes) กับสิ่งที่ผู้อื่นลงทุนและผลลัพธ์ที่ผู้อื่นได้ โดยสิ่งที่พนักงานลงทุนไปในงานก็คือ ความพยายาม ความอุทิศตนให้กับงานหรือองค์การ ความสามารถในการทำงาน วุฒิการศึกษา ประสบการณ์การฝึกอบรม ทักษะ ความสามารถพิเศษ อายุงาน และสิ่งต่างๆ ที่พนักงานคิดว่าสามารถนำมาเป็นต้นทุนที่แลกเปลี่ยนกับองค์การได้ ส่วนผลลัพธ์ที่ได้จากองค์การอาจเป็นสิ่งที่พนักงานอยากได้หรือพอใจ ซึ่งได้แก่ ค่าจ้าง โบนัส สวัสดิการต่างๆ ความสัมพันธ์กับหัวหน้างาน การเลื่อนตำแหน่ง สถานภาพในองค์การ เป็นต้น นอกจากนี้ ยังมีผลลัพธ์เชิงลบ ซึ่งได้แก่ การลงโทษจากองค์การ ความเครียด

การเจ็บป่วยจากการทำงาน เป็นต้น ส่วนผู้ที่พนักงานนำมาเปรียบเทียบกับนั้น อาจเป็นเพื่อนร่วมงานในองค์กรเดียวกัน หรือ บุคคลในองค์กรอื่น หรือ เทียบกับตนเองในอดีต

การรับรู้ว่าการเปรียบเทียบนั้นยุติธรรมหรือไม่นั้น บุคคลจะเปรียบเทียบสัดส่วนของผลลัพธ์ที่ได้จากการลงทุนของตนต่อสิ่งที่ตนลงทุนไปในงานกับสัดส่วนของผลลัพธ์ที่ได้จากการลงทุนของผู้อื่นต่อสิ่งที่ผู้อื่นลงทุนไปในงาน โดยสมการเป็นดังนี้

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

Op Io

Op แทนผลลัพธ์ที่ได้จากการลงทุนของผู้เปรียบเทียบ

Ip แทนสิ่งที่ผู้เปรียบเทียบลงทุนไปในงาน

Oo แทนผลลัพธ์ที่ได้จากการลงทุนของผู้ถูกนำมาเปรียบเทียบ

Io แทนสิ่งที่ผู้ถูกเปรียบเทียบลงทุนไปในงาน

บุคคลจะรู้สึกยุติธรรมเมื่อสัดส่วนที่ได้มีค่าเท่ากันและจะรู้สึกไม่ยุติธรรมเมื่อสัดส่วนของตนมีค่ามากกว่าผู้อื่น หรือสัดส่วนของผู้อื่นมีค่ามากกว่าของตน ทำให้บุคคลต้องปฏิบัติพฤติกรรมอย่างใดอย่างหนึ่งเพื่อรักษาความรู้สึกยุติธรรม ได้แก่

2.2.1 เปลี่ยนแปลงสิ่งที่ตนลงทุน (Personal altering his inputs) คือ ถ้าพบว่าตนได้ผลลัพธ์น้อยก็จะทำงานให้น้อยลง หรือถ้าพบว่าตนได้ผลลัพธ์มากกว่าผู้อื่นก็จะทำงานให้มากขึ้น

2.2.2 เปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ที่ได้จากการลงทุน (Personal altering his outcomes) คือ รับผลลัพธ์ให้น้อยลงเมื่อเห็นว่าตนเองได้ผลลัพธ์มากแล้ว หรือเรียกร้องผลตอบแทนให้มากขึ้น

2.2.3 เปลี่ยนแปลงความคิดเกี่ยวกับสิ่งที่ตนลงทุนและผลลัพธ์ที่ได้จากการลงทุน เพื่อให้ตนเองรู้สึกยุติธรรม (Person distorting his inputs and outcomes cognitively) คือ บุคคลอาจจะไม่สามารถเปลี่ยนระดับของสิ่งที่ป้อนเข้ากับผลลัพธ์ได้ด้วยตนเอง จึงใช้วิธีการบิดเบือนการรับรู้ด้วยการคิดเอาว่า ตนเองยังทำงานไม่มากพอจึงได้ผลลัพธ์น้อย หรือ คิดว่าได้ผลลัพธ์แค่นี้ก็พอกับที่ลงแรงทำไปแล้ว

2.2.4 ละทิ้งการทำงาน เช่น ลางาน ขอย้ายงาน หรือลาออก (Person leaving the field) คือ เมื่อบุคคลพบว่าตนเองทำงานมากกว่าผู้อื่น แต่ได้ผลลัพธ์น้อยกว่าที่คนอื่นได้ บุคคลอาจหนีจากสถานการณ์นั้นโดยการลางาน ขาดงานหรือลาออกจากองค์กรนั้นไปเพื่อไปหาหน่วยงานอื่นที่ยุติธรรมมากกว่า

2.2.5 เปลี่ยนแปลงสิ่งที่ผู้อื่นลงทุนและผลลัพธ์ที่ผู้อื่นได้ (Person acting on other) เช่น ชักจูงให้เพื่อนร่วมงานทำงานน้อยลง หรือหาวิธีที่จะให้เขาทำงานมากขึ้น หรือหาวิธีที่เขาจะได้รับผลตอบแทนน้อยลง

2.2.6 เปลี่ยนสิ่งที่นำมาเปรียบเทียบ (Person changing the object of his comparison) คือ เปลี่ยนบุคคลที่นำมาใช้เปรียบเทียบ เพื่อความสบายใจของตนเอง

2.2.7 เลือกใช้หลายวิธีผสมกัน (Choice among modes of inequity reduction)

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1988) ได้วิจัยเชิงทดลองเพื่อทดสอบทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์กับสถานภาพภายในองค์กร พบว่า พนักงานที่ได้รับเลื่อนตำแหน่งงานให้สูงขึ้นจะมีผลการปฏิบัติงานสูงขึ้นตามไปด้วย ในทางตรงข้าม พนักงานที่ถูกลดตำแหน่งงานให้น้อยลงจะมีผลการปฏิบัติงานลดลงตามไปด้วย สรุปว่า การเปลี่ยนแปลงผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์โดยตรงกับการเปลี่ยนแปลงสถานภาพในงาน กล่าวคือ เมื่อพนักงานเปรียบเทียบสัดส่วนสิ่งลงทุนและผลลัพธ์ของตนว่าได้ไม่เท่ากับผู้อื่น พนักงานก็จะเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์เพื่อให้เกิดความรู้สึกยุติธรรม ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์

สรุปได้ว่า จากทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ บุคคลจะประเมินความยุติธรรมในองค์กรจากผลตอบแทนที่ตนได้รับเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งลงทุนหรือผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับ และบุคคลจะเกิดปฏิกิริยาต่อผลลัพธ์ที่ไม่ยุติธรรมด้วยการมีความคิดหรือแสดงพฤติกรรมเพื่อรักษาความยุติธรรมแตกต่างกันไป

2.3 ทฤษฎีดุลยภาพของวอลสเตอร์

วอลสเตอร์และเบอร์ชีวด์ (Walster and Berscheid, 1973, อ้างถึงใน ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา, 2543, น.21) ให้ข้อเสนอ 4 ประการเกี่ยวกับทฤษฎีดุลยภาพ ดังนี้

2.3.1 บุคคลจะพยายามให้ตนได้รับผลตอบแทนสูงสุด ซึ่งผลที่ได้จากการลงทุนนั้น จะเกิดจากผลตอบแทนทั้งหมดหักออกด้วยต้นทุน ซึ่งคนที่ไม่ได้ในสิ่งที่ต้องการก็จะรู้สึกทุกข์ทรมาน ดังนั้นทุกคนก็พยายามจะแข่งกันเพื่อครอบครองทรัพยากรที่มีในสังคม คนที่ไม่ได้ก็จะพยายามแย่งชิงทรัพยากรกลับคืนมา ดังนั้น วิธีที่จะหลีกเลี่ยงการเกิดสงครามและการผูกขาดทรัพยากรไว้ คือ การประนีประนอม

2.3.2 กลุ่มสามารถที่จะรวบรวมผลตอบแทนเอาไว้ในกลุ่มให้มากที่สุดได้ โดยการทำให้สมาชิกยอมรับว่าระบบการแบ่งปันผลตอบแทนและต้นทุนที่เกิดขึ้นแก่สมาชิกทุกคนในกลุ่มจะเป็นไปด้วยความเสมอภาค ซึ่งสมาชิกในกลุ่มจะค่อยๆ ซึมซับระบบดังกล่าว และพยายามชักชวนให้สมาชิกคนอื่นยอมรับและยึดมั่นต่อระบบแบ่งปันที่มีความเสมอภาค

ระบบที่ได้รับการยอมรับว่ามีความเสมอภาค (เปรียบเทียบสมาชิกในกลุ่ม 2 คน)

$$\frac{\text{ผลลัพธ์จากการลงทุนของ A}}{\text{สิ่งที่ A ลงทุน}} = \frac{\text{ผลลัพธ์จากการลงทุนของ B}}{\text{สิ่งที่ B ลงทุน}}$$

ทั้งนี้ วอลสเตอร์ได้นิยามผลลัพธ์จากการลงทุน (outcomes) ว่าหมายถึง สิ่งที่คุณคนได้รับเพื่อแลกเปลี่ยนกับสิ่งที่ลงทุนไป ซึ่งมีทั้งแง่บวกและแง่ลบ ผลในแง่บวก คือ รางวัล ผลในแง่ลบคือ ต้นทุนที่เสียไป สำหรับสิ่งที่ลงทุน (inputs) คือ สิ่งที่คุณคนลงทุนไปเพื่อการแลกเปลี่ยน โดยหวังว่าจะได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรมกลับคืนมา

2.3.3 เมื่อพบว่าบุคคลไม่ได้มีส่วนร่วมอย่างเท่าเทียมกัน ก็เกิดความกังวลใจ ยิ่งรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความเสมอภาคมากเท่าใด ความรู้สึกกังวลใจก็จะมากขึ้นเท่านั้น ซึ่งวอลสเตอร์เรียก พวกที่ได้รับความเสียหายจากการลงทุนมากกว่าคนอื่น ๆ ว่า พวกที่แสวงหาผลประโยชน์ (exploiter) ซึ่งเป็นผลที่ทำให้คนอื่นกลุ่มหนึ่งได้รับผลตอบแทนจากการลงทุนน้อยกว่า ซึ่งจะเรียกคนกลุ่มนี้ว่า ผู้รับเคราะห์ หรือ เหยื่อ (victim)

เมื่อบุคคลรับรู้ว่าคุณคนได้รับผลลัพธ์จากการลงทุนมากกว่าผู้อื่น หรือเกิดความไม่เสมอภาคขึ้นจะมีผลทางจิตวิทยา คือ บุคคลจะรู้สึกกังวลใจในหลายลักษณะ เช่น กังวลในความผิด ความละอายใจ เกิดความเห็นอกเห็นใจ เป็นต้น โดยความกังวลมีสาเหตุมาจาก 2 แหล่ง คือ

ความกลัวว่าจะถูกผู้อื่นแก้แค้น คือ กลัวว่าจะถูกแก้แค้นจากกลุ่มผู้รับเคราะห์

ความกลัวที่จะสูญเสียความนับถือตนเอง เนื่องจากหลักจริยธรรมของทุกสังคมให้การยอมรับว่า บุคคลควรเสมอภาคและเท่าเทียมกันกับผู้อื่น แต่เมื่อบุคคลละเมิดหลักดังกล่าวก็จะเกิดความรู้สึกขัดแย้งกับหลักการของตน

2.3.4 เมื่อบุคคลพบว่าไม่ได้รับความเสมอภาค ก็พยายามที่จะกำจัดความไม่เสมอภาคนั้น เพื่อนำความเสมอภาคกลับคืนมา ยิ่งความไม่เสมอภาคมีมากก็ยิ่งรู้สึกกังวลมากขึ้น รวมทั้งจะรู้สึกว่า การนำความเสมอภาคกลับคืนมาเป็นสิ่งที่ทำได้ยาก และวิธีการที่บุคคลใช้เพื่อนำความเสมอภาคกลับคืนมานั้นจะมี 2 ทาง ดังนี้

นำความเสมอภาคกลับมาจริงๆ (actual equity) โดยการเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์จากการลงทุนหรือสิ่งที่ตนเองลงทุน หรือโดยการเปลี่ยนแปลงผลลัพธ์จากการลงทุนหรือสิ่งที่ผู้อื่นลงทุนอย่างเหมาะสม

นำความเสมอภาคทางจิตใจกลับคืนมา (psychology equity) โดยการบิดเบือนการรับรู้เกี่ยวกับผลลัพธ์จากการลงทุนและสิ่งที่ลงทุนของตนเองและของผู้อื่นให้เหมาะสม

ทั้งนี้ วอลสเตอร์ (Walster, 1973) ได้พัฒนาสูตรของอดัมส์ (Adams, 1965) เพื่อให้เข้าใจแนวคิดทฤษฎีดุลยภาพมากขึ้น โดยวอลสเตอร์ชี้ให้เห็นว่าสูตรที่ใช้ในการคำนวณเปรียบเทียบซึ่งอดัมส์ได้ให้ไว้ในทฤษฎีนั้นไม่เป็นจริงในทุกกรณี เช่น กรณีที่สิ่งที่คุณคนลงทุนไปเป็นทางลบ ถ้ามีการเปรียบเทียบระหว่างคน 2 คน สัดส่วนผลลัพธ์ที่ได้ต่อการลงทุนเป็นดังนี้

$$\begin{array}{r} \text{ผู้เปรียบเทียบ} \\ \text{เปรียบเทียบกับ} \end{array} \quad \begin{array}{r} O_a \\ O_a \end{array} = \begin{array}{r} -10 \\ 10 \end{array} = \begin{array}{r} -2 \\ -2 \end{array}$$

$$\begin{array}{r} \\ \\ \end{array} \quad \begin{array}{r} I_a \\ I_a \end{array} = \begin{array}{r} 5 \\ -5 \end{array}$$

จากอัตราส่วนข้างต้น พบว่า ผู้เปรียบเทียบได้ผลลัพธ์จากการลงทุนต่ำกว่าที่ควรจะได้รับ ในขณะที่ผู้ที่ถูกเลือกมาเปรียบเทียบได้ผลลัพธ์จากการลงทุนมากกว่าที่ควรได้รับ แต่เมื่อเปรียบเทียบกันแล้วสมการทั้งสองได้ค่าเท่ากัน วอลสเตอร์จึงเสนอสมการใหม่เพื่อแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าว ซึ่งสมการใหม่ คือ

$$\frac{\text{ผลลัพธ์จากการลงทุน} - \text{สิ่งที่พนักงานลงทุน}}{(|\text{สิ่งที่พนักงานลงทุน}|)}$$

ในสมการใหม่นี้ ผลลัพธ์จากการลงทุนจะถูกแทนด้วยผลลัพธ์จากการลงทุนหักออกด้วยสิ่งที่พนักงานลงทุน และตัวหารเดิมซึ่งเคยเป็น สิ่งทีพนักงานลงทุน จะถูกแทนที่ด้วยค่าสัมบูรณ์ของสิ่งที่พนักงานลงทุน และในการเปรียบเทียบจะเขียนเป็นสมการใหม่ได้ว่า

$$\frac{O_p - I_p}{(|I_p|)} \quad \text{เปรียบเทียบกับ} \quad \frac{O_o - I_o}{(|I_o|)}$$

O_p แทนค่า ผลลัพธ์จากการลงทุนของผู้เปรียบเทียบ

I_p แทนค่า สิ่งทีผู้เปรียบเทียบลงทุน

$|I_p|$ แทนค่า ค่าสัมบูรณ์ของผลรวมสิ่งทีผู้เปรียบเทียบลงทุน

O_o แทนค่า ผลลัพธ์จากการลงทุนของผู้ถูกเลือกมาเปรียบเทียบ

I_o แทนค่า สิ่งทีผู้ถูกเลือกมาเปรียบเทียบลงทุน

$|I_o|$ แทนค่า ค่าสัมบูรณ์ของผลรวมสิ่งทีผู้ถูกเลือกมาเปรียบเทียบลงทุน

เมื่อนำค่าจากตัวอย่างเดิมมาใส่ในสูตรคำนวณใหม่ จะเป็นดังนี้

$$\begin{array}{r} \text{ผู้เปรียบเทียบ} \\ \\ \end{array} \quad \begin{array}{r} -10 - 5 \\ 5 \end{array} = \begin{array}{r} -3 \\ \\ \end{array}$$

$$\begin{array}{r} \text{เปรียบเทียบกับ} \\ \\ \end{array} \quad \begin{array}{r} 10 - (-5) \\ -5 \end{array} = \begin{array}{r} 3 \\ \\ \end{array}$$

จากสูตรคำนวณใหม่จะเห็นว่า ผลลัพธ์ตรงกับความเป็นจริงมากขึ้น คือ ผู้เปรียบเทียบจะรับรู้ว่าคุณค่าตนเองได้รับน้อยกว่าที่ควรจะได้ แต่ผู้ถูกเลือกมาเปรียบเทียบนั้นได้รับการจ่ายมากกว่าที่ควร

2.4 การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนของเชพพาร์ด ลิวิกกีและมินตัน(Sheppard, Lewicki and Minton)

เชพพาร์ด ลิวิกกีและมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992, pp.9-42) ได้อธิบายไว้ถึงมาตรฐาน 6 ประการที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรมด้านผลตอบแทน โดยมาตรฐานดังกล่าวเกิดจากการพิจารณาหลักพื้นฐานของความยุติธรรม 2 ประการ คือ ความสมดุลและความถูกต้อง รวมทั้งเป้าหมายของความยุติธรรม 3 ประการ คือ เป้าหมายด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เป้าหมายด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป้าหมายด้านศักดิ์ศรีความเป็นปัจเจกชนและความเป็นมนุษย์ ซึ่งมาตรฐาน 6 ประการที่ใช้ตัดสินความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีดังนี้

มาตรฐานด้านดุลยภาพ (Equity) คือ บุคคลและกลุ่มต้องได้รับผลตอบแทนที่สอดคล้องกับปริมาณและคุณภาพของผลผลิตที่บุคคลทำได้

มาตรฐานด้านความคงที่ภายใน(Internal Consistency)คือ ผลตอบแทนที่พนักงานได้รับต้องอยู่บนความถูกต้องของผลการปฏิบัติงาน ซึ่งความถูกต้องนั้นต้องมีความคงที่ภายในที่เป็นมาตรฐานเดียวกันสำหรับพนักงานทุกคน

มาตรฐานด้านความเสมอภาค(Equality) คือ พนักงานต้องได้รับผลตอบแทนที่เท่ากันถึงแม้จะมีผลงาน หรือ การทุ่มเทที่แตกต่างกัน เพราะถือว่าพนักงานทุกคนมีส่วนร่วมในความสำเร็จขององค์การ ทั้งนี้ก็เพื่อให้เกิดความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

มาตรฐานด้านกฎหมายและนโยบาย(Law and Policy) คือ ผลตอบแทนต้องสอดคล้องกับกฎหมาย ข้อปฏิบัติและนโยบายทางสังคม ซึ่งผลตอบแทนดังกล่าวต้องได้รับการตัดสินภายใต้กฎเกณฑ์และนโยบายเดียวกัน

มาตรฐานด้านความต้องการ (Need) คือ พนักงานต้องได้รับผลตอบแทนในสิ่งที่เขาต้องการเพื่อที่จะสามารถดำรงชีวิตอยู่ได้ในฐานะที่เป็นมนุษย์ และยังเพื่อการรักษาศักดิ์ศรีของบุคคลด้วย เช่น บุคคลอาจเปรียบเทียบผลการขึ้นเงินเดือนของตนกับของคนอื่น ถ้าบุคคลไม่มีหนี้สินและมีเงินเก็บ ในขณะที่บุคคลอื่นมีครอบครัวและบุตร บุคคลจะมองว่าคนอื่นควรได้ขึ้นเงินเดือนมากกว่า

มาตรฐานด้านการดำเนินชีวิต (Station in Life) คือ ความถูกต้องในผลตอบแทนต้องตัดสินจากสิ่งที่คุณเคยยึดเป็นพื้นฐานหรือจุดหมายในการดำเนินชีวิตด้วยว่าอะไรเหมาะสมกับตำแหน่ง ฐานะ ความเชี่ยวชาญ ความอาวุโส ความนับถือในวิชาชีพ เป็นต้น

นอกจากนี้เชพเพิร์ด ลิวิกกีและมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992, อ้างถึงใน ภัทรนถน พันธุ์สีดา, 2543, น.30) ยังอธิบายว่า การได้รับความไม่ยุติธรรมด้านผลตอบแทนอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดความไม่แน่นอนในการตัดสินใจ ซึ่งมีผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการและจะกระทบต่อระบบที่ผู้นำสร้างขึ้น อย่างไรก็ตาม การที่คุณไม่ได้รับความยุติธรรมด้านผลตอบแทนนั้น ก็ไม่จำเป็นต้องสรุปว่า เขาจะไม่ได้รับความยุติธรรมในด้านอื่นๆ ซึ่งหมายความว่า หากบุคคลเห็นว่ากระบวนการหรือระบบมีความยุติธรรม บุคคลจะลดความรู้สึกที่ไม่ได้รับความยุติธรรมด้านผลตอบแทนลง แต่หากบุคคลเห็นว่ากระบวนการหรือระบบนั้นไม่ยุติธรรม บุคคลก็จะรู้สึกไม่ได้รับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

ดังนั้นจากแนวคิดต่างๆ ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนที่จะใช้ในการศึกษาครั้งนี้ว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผลตอบแทนซึ่งอาจจะเป็นเงิน สวัสดิการต่างๆ รางวัล ค่าชม หรือความสบายใจในการทำงานที่ได้รับจากองค์การ มีความสมดุลง ถูกต้องเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่พนักงานนำมาลงทุน เช่น ความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ระยะเวลา หรือความเครียดจากการทำงาน เป็นต้น

3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ (Procedural Justice)

การประเมินการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานอีกด้านหนึ่งนอกเหนือจากด้านผลตอบแทน คือ การประเมินกระบวนการที่องค์การใช้ตัดสินใจให้ผลตอบแทนนั้น ซึ่งงานวิจัยในอดีตได้ชี้ให้เห็นว่า พนักงานจะยอมรับผลตอบแทนที่ไม่เท่ากัน ถ้าองค์การแสดงให้เห็นว่ากระบวนการที่องค์การใช้ตัดสินใจเกี่ยวกับผลตอบแทนนั้นมีความยุติธรรม (Greenberg, 1990)

3.1 ทฤษฎีของทิบอตและวอล์กเกอร์ (Thibaut and Walker's Theory)

ทิบอตและวอล์กเกอร์ (Thibaut and Walker, 1978) ศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ ด้วยการสังเกตวิธีการตัดสินข้อพิพาทของศาล ซึ่งเขาได้กำหนดองค์ประกอบของการพิพาทว่ามีความเกี่ยวข้องกับคน 3 กลุ่ม คือ คู่พิพาทซึ่งมี 2 ฝ่าย และบุคคลที่สามที่จะเข้ามาแทรกแซงข้อพิพาท ซึ่งกรณีของกฎหมาย บุคคลที่สามก็คือ ผู้พิพากษา โดยกระบวนการแก้ไขข้อพิพาทเกี่ยวข้องกับคนทั้ง 3 กลุ่ม ในสองขั้นตอน คือ

ในขั้นตอนกระบวนการ (Process stage) คือ ช่วงระหว่างการนำหลักฐานมาแสดง

ในขั้นตอนการตัดสินใจ(Decision stage) คือ ช่วงการประเมินหลักฐานเพื่อใช้กำหนด คำตัดสินของข้อพิพาท

หลักสำคัญที่จะส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมของกระบวนการตัดสินข้อพิพาท คือ ความสามารถในการควบคุม ซึ่งมี 2 องค์ประกอบ คือ

- การควบคุมด้านกระบวนการ(Process control) หมายถึง ความสามารถในการ ควบคุมกระบวนการเก็บและรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการแก้ไขข้อพิพาท

- การควบคุมการตัดสินใจ(Decision control) หมายถึง ความสามารถในการเป็น ผู้กำหนดการตัดสินใจของข้อพิพาท

ทیبอตและวอล์คเกอร์ได้ศึกษาความแตกต่างของกระบวนการตัดสินข้อพิพาท โดยให้ บุคคลคนเดียวเป็นผู้ควบคุมทั้งด้านกระบวนการและการตัดสินใจ กับให้บุคคลที่สามเป็นผู้ควบคุม ด้านการตัดสินใจ แต่ให้คู่พิพาทเป็นผู้ควบคุมกระบวนการ พบว่า คู่พิพาทจะรู้สึกกว่าตนได้รับ ความยุติธรรมมากกว่าถ้าเขาได้ควบคุมด้านกระบวนการ แม้ว่าบุคคลที่สามจะเป็นผู้ควบคุม การตัดสินใจก็ตาม กล่าวได้ว่า บุคคลจะรู้สึกได้รับความยุติธรรม หากว่าตนได้เข้าไปมีส่วนร่วมใน กระบวนการนั้น

งานวิจัยของเคอร์แมนและแฮงเงอร์ (Kerman and Hanger, 2002) เรื่องปฏิบัติการของ พนักงานที่ต้องปฏิบัติงานอยู่กับองค์การหลังจากองค์การมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างใหม่ (Reorganization) มีความสอดคล้องกับแนวคิดของทیبอตและวอล์คเกอร์ คือ เคอร์แมนและ แฮงเงอร์ พบว่า ถ้าองค์การรับฟังข้อมูลจากพนักงานและเปิดโอกาสให้พนักงานเข้าไปมีส่วนร่วมใน การกำหนดกระบวนการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์การได้ พนักงานจะรู้สึกว่าองค์การมี ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

อย่างไรก็ตาม เลเวนธัล(Leventhal, 1980)ได้เสนอแนวคิดที่มีหลักการแตกต่างจาก ทیبอตและวอล์คเกอร์ โดยเลเวนธัลกล่าวว่า ถ้าองค์การต้องการทำให้กระบวนการที่ใช้ตัดสินใจให้ ผลตอบแทนขององค์การมีความยุติธรรม องค์การต้องพิจารณากระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการ ให้ผลตอบแทนขององค์การ 7 ประการ คือ

1. การคัดเลือกตัวแทน(Selection of agents) คือ กระบวนการกำหนดผู้ทำหน้าที่ ตัดสินใจในการให้ผลตอบแทน
2. การตั้งกฎเกณฑ์พื้นฐาน(Setting group rules) คือ กระบวนการกำหนดเกณฑ์ การตัดสินใจและการประเมินรางวัล และพฤติกรรมที่พนักงานต้องปฏิบัติเพื่อให้ได้ผลตอบแทนนั้น
3. การรวบรวมข้อมูล(Gathering information) คือ กระบวนการให้ได้มาและการใช้ ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับผู้ได้รับผลตอบแทน

4. โครงสร้างการตัดสินใจ(Decision structure) คือ กระบวนการกำหนดโครงสร้างขั้นตอนการตัดสินใจที่เกี่ยวข้องกับการให้ผลตอบแทน

5. การอุทธรณ์(Appeals) คือ กระบวนการร้องเรียนสำหรับผู้ไม่พอใจในการตัดสินใจ

6. การป้องกัน(Safeguards) คือ กระบวนการเพื่อทำให้แน่ใจว่า คณะผู้ตัดสินไม่ใช้อำนาจไปในทางที่ถูกต้อง

7. กลไกการเปลี่ยนแปลง(Change mechanisms) คือ กระบวนการที่ทำให้การดำเนินการให้ผลตอบแทนสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้

นอกจากนี้เลเวนธัลได้กำหนด กฎแห่งความยุติธรรม (Procedural Justice Rules) ไว้ 6 ประการ เพื่อให้องค์กรนำมาใช้ประเมินความยุติธรรมของกระบวนการในแต่ละด้าน ดังนี้

1. กฎแห่งความสม่ำเสมอ (Consistency rule) คือ กระบวนการต้องมีความสม่ำเสมอต่อทุกคนทุกเวลา

2. กฎแห่งการหลีกเลี่ยงอคติ(Bias suppression rule) คือ กระบวนการนั้นต้องหลีกเลี่ยงการใช้วัดความสนใจส่วนบุคคลในการกำหนดกระบวนการ

3. กฎแห่งความถูกต้อง(Accuracy rule) คือ กระบวนการนั้นต้องตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ถูกต้อง

4. กฎแห่งการแก้ไขได้ (Correctability rule) คือ กระบวนการนั้นให้โอกาสที่การตัดสินใจต่างๆสามารถเปลี่ยนแปลงแก้ไขได้

5. กฎแห่งการเป็นตัวแทน(Representativeness rule) คือ กระบวนการนั้นต้องเกี่ยวข้องกับโดยตรงกับผู้รับทั้งหมด

6. กฎแห่งศีลธรรม(Ethicality) คือ กระบวนการนั้นต้องอยู่บนมาตรฐานของหลักจรรยาบรรณและศีลธรรมร่วมกัน

สรุปได้ว่า การศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ แบ่งได้ 2 แนวทาง คือ แนวทางหนึ่ง เน้นการควบคุมด้านกระบวนการ (Process control) ตามแนวคิดของทิบอตและวอลท์เกอร์ ส่วนอีกแนวทางหนึ่งจะเน้นองค์ประกอบด้านโครงสร้าง(Structural Component) ตามแนวคิดของเลเวนธัล นอกจากนี้ มีงานวิจัยของกรีนเบอร์กที่สนับสนุนแนวคิดทั้ง 2 ทาง (Greenberg, 1986) โดยกรีนเบอร์กได้ทำการวิจัยด้วยการให้หัวหน้างานระดับกลางประเมินองค์ประกอบที่จะทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมโดยการใช้แบบสอบถามคำถามปลายเปิด ผลการวิจัยพบว่า หัวหน้างานระบุงค์ประกอบด้านกระบวนการที่จะทำให้การประเมินผลการปฏิบัติงานมีความยุติธรรมสอดคล้องกับแนวคิดของทิบอตและวอลท์เกอร์ 2 ประการ คือ การสามารถขอข้อมูลก่อนทำการประเมินและการสื่อสารข้อมูลสองทาง

นอกจากนี้ยังมีองค์ประกอบที่สอดคล้องกับแนวคิดของเลเวนธัลอีก 2 ประการ คือ สามารถทำการได้แม้การประเมินผลได้ และการใช้มาตรฐานที่สม่ำเสมอ

ดังนั้นจากแนวคิดทั้งสอง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการจะหมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่า โครงสร้างของกระบวนการตัดสินใจให้ผลตอบแทนถูกกำหนดขึ้นอย่างยุติธรรม และองค์การเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมเสนอแนะข้อมูลเพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนดกระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนขององค์การ

3.2 ทฤษฎีของเชพพาร์ด ลิวิกกีและมินตัน (Shappard, Lewicki and Minton's Theory)

เชพพาร์ด ลิวิกกีและมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992, p.31)อธิบายว่า บุคคลมีความเชื่อว่ากระบวนการที่ยุติธรรมจะทำให้เกิดผลตอบแทนที่ยุติธรรม ดังนั้นหากสามารถระบุปัจจัยที่ทำให้กระบวนการมีความยุติธรรมได้ ผลตอบแทนที่เกิดขึ้นก็จะมี ความยุติธรรมมากขึ้น เชพพาร์ด ลิวิกกีและมินตันพัฒนามาตรฐานที่ใช้ตัดสินความยุติธรรมด้านกระบวนการมาจากหลักพื้นฐานที่เกี่ยวกับความยุติธรรม คือ ความสมดุล ความถูกต้อง และเป้าหมายของความยุติธรรม 3 ประการ ได้แก่ เป้าหมายด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เป้าหมายในความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป้าหมายด้านศักดิ์ศรีความเป็นปัจเจกชนและความเป็นมนุษย์ ซึ่งทำให้มาตรฐานความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความแตกต่างกัน 6 ประการ ดังนี้

มาตรฐานการตรวจสอบและความสมดุล(Check and Balance) คือ มีการตรวจสอบกระบวนการต่างๆภายในองค์การอย่างเพียงพอ เพื่อลดอคติให้มากที่สุดเท่าที่จะทำได้

มาตรฐานความเป็นกลาง(Neutral) คือ ข้อมูลที่นำมาใช้ในกระบวนการต้องมีความเป็นกลาง มีความถูกต้อง มีการตรวจสอบก่อนนำไปใช้เพื่อความมั่นใจในเป้าหมายด้านผลปฏิบัติงาน

มาตรฐานความสมดุลของอำนาจ (Balance of Power) คือ กระบวนการต่างๆในองค์การต้องไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดหรือกลุ่มใด เพื่อความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

มาตรฐานความคงที่ของกระบวนการ(Consistency with Specified procedures) คือ กระบวนการต้องถูกนำไปใช้หรือปฏิบัติด้วยมาตรฐานเดียวกันและเชื่อถือได้ แม้ว่าจะต่างเวลาหรือต่างบุคคลก็ตาม

มาตรฐานความสมดุลในการลงทุน(Balance of Inputs) กระบวนการที่สมดุล คือ กระบวนการที่เปิดโอกาสให้กลุ่มหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการและ

การตัดสินใจ เพื่อให้มั่นใจว่าทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันที่จะระบอบหรือปัจจัยที่ใช้ตัดสินใจ กำหนดผลตอบแทน

มาตรฐานสถานะทางสังคม (Standing) คือ กระบวนการหรือวิธีการต่างๆจะต้อง ถูกนำมาใช้หรือปฏิบัติด้วยมาตรฐานเดียวกันและเหมาะสมกับบุคคลหรือกลุ่มบุคคลนั้นๆในสถานะ ที่บุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งของกลุ่มหรือองค์การ

ดังนั้นจากแนวคิดดังกล่าว จึงสรุปความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ด้านกระบวนการที่จะใช้ในการศึกษาครั้งนี้ว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าวิธีการที่องค์การนำ มาใช้ในการกำหนดผลตอบแทนนั้นมีความถูกต้อง สมเหตุสมผล เสมอต้นเสมอปลาย โปร่งใสและ ตรวจสอบ โครงสร้างของกระบวนการตัดสินใจให้ผลตอบแทนถูกกำหนดขึ้นอย่างยุติธรรม และ องค์การเปิดโอกาสให้พนักงานได้มีส่วนร่วมเสนอแนะข้อมูลเพื่อนำมาใช้เป็นพื้นฐานในการกำหนด กระบวนการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนขององค์การ

4. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice)

บีสและโมเอคได้เสนอการรับรู้ความยุติธรรมด้านนี้ขึ้น (Bies and Moag, 1986 quoted in Cropanzano and Randall, 1993, pp.12-13) โดยอธิบายว่า ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันนั้นเกิดจากการที่บุคคลทำการประเมินความยุติธรรมโดยอาศัยคุณภาพของการปฏิบัติระหว่างบุคคลที่พวกเขาได้รับจากองค์การ ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการมีปฏิสัมพันธ์กันนี้มีความแตกต่างจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ เนื่องจากการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการนั้นแสดงถึงคุณภาพเชิงโครงสร้างของกระบวนการตัดสินใจ ในขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์กันนั้นจะแสดงถึงการ แลกเปลี่ยนทางสังคมของคนสองฝ่าย

บีส (Bies, 1985 quoted in Cropanzano and Randall, 1993, p.13) ได้ทำการวิจัย เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมของผู้สมัครงานจากการปฏิบัติขององค์การและได้พบคุณลักษณะ 4 ประการของขั้นตอนการปฏิบัติที่ยุติธรรมระหว่างบุคคล ซึ่งมีดังนี้

1. การให้ความจริงใจ (Truthfulness) คือ ไม่หลอกลวงและแสดงความจริงใจต่อผู้สมัครงาน
2. การให้ความเคารพ (Respect) คือ ไม่กระทำพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ ดูถูก หยาบคาย ต่อผู้สมัครงาน

3. ใช้คำถามที่มีความเหมาะสม (Propriety of questions) คือ หลีกเลี่ยงการกล่าวคำถามที่ไม่เหมาะสม หรือคำถามที่จะทำให้ผู้สมัครไม่พอใจ เช่น ถามเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา

4. การแสดงเหตุผล (Justification) คือ อธิบายเหตุผลในการตัดสินใจเมื่อต้องปฏิเสธผู้สมัคร

โดยคุณลักษณะ 3 ประการแรกเกี่ยวข่งนั้นกับการติดต่อสื่อสารขณะที่มีเหตุการณ์เกิดขึ้น แต่ในประการสุดท้ายนั้นจะเป็นการขจัดความไม่พอใจหลังจากการตัดสินใจ

กรีนเบิร์ก(Greenberg, 1993 quoted in Bergue, 1996, pp.64-68) ได้แบ่งแนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างองค์กรและพนักงานของปีสและไมเอคเป็น 2 ด้าน คือ

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูล(Informational Justice) คือ ความคิดที่พนักงานมีต่อองค์กรหรือผู้บังคับบัญชาว่าสามารถให้เหตุผลชัดเจนและเพียงพอที่จะอธิบายกระบวนการและวิธีการที่นำมาใช้ตัดสินใจในงานและผลตอบแทนได้ ซึ่งในประเด็นนี้ ปีส เซฟพิโรและคัมมิงส์ (Bies, Shapiro and Cummings, 1998 อ้างถึงใน เปรมจิตร คล้ายเพชร, 2548, น.42) ได้ศึกษาเพิ่มเติมพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมเชิงกระบวนการจะเพิ่มขึ้น เมื่อพนักงานเชื่อว่าได้รับคำอธิบายที่มีเหตุผลเพียงพอและมีการสื่อสารอย่างจริงจัง ดังนั้นจะเห็นได้ว่า คำอธิบายของกระบวนการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนนั้นมีผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการของพนักงาน

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล(Interpersonal Justice) คือ ความคิดของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงาน ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ ให้การยอมรับและเคารพในสิทธิของพนักงาน

งานวิจัยที่สนับสนุนแนวคิดนี้ คืองานวิจัยเชิงทดลองของกรีนเบิร์ก (Greenberg, 1994) ที่พบว่า ถ้าองค์กรให้ข้อมูลเกี่ยวกับความจำเป็นที่ห้ามสูบบุหรี่ภายในองค์กรและแสดงออกให้พนักงานทราบว่าองค์กรมีความรู้สึกเห็นใจพนักงาน จะทำให้พนักงานยอมรับการห้ามสูบบุหรี่ในองค์กรเพิ่มขึ้น นอกจากนี้มีงานวิจัยของเคอร์แมนและแฮงเงอร์(Kerman and Hanger, 2002, อ้างถึงในอรุณรัตน์ คันธา, 2550, น.65) ที่พบว่า ถ้าผู้บังคับบัญชามีการสื่อสารข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างองค์กรใหม่ไปสู่พนักงาน จะส่งผลให้พนักงานมีความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา รวมทั้งการที่องค์กรแสดงความเห็นใจด้วยการให้ความช่วยเหลือพนักงานที่ถูกเลิกจ้าง จะทำให้พนักงานที่ยังต้องปฏิบัติงานกับองค์กรต่อไปมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเพิ่มขึ้น

จากแนวคิดดังกล่าว จึงสรุปความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันที่จะใช้ในการศึกษาครั้งนี้ว่า หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าองค์กร

หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากองค์กร เช่น หัวหน้างาน แสดงออกถึงความจริงใจ ให้เกียรติ และคำนึงถึงสิทธิของพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมทั้งมีการให้ข้อมูลและอธิบายเหตุผลในการตัดสินใจเรื่องต่างๆขององค์กรต่อพนักงานตามความเป็นจริง

5. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบ (Systemic Justice)

5.1 ทฤษฎีของเซพพาร์ด ลิวิกกีและมินตัน (Shappard , Lewicki and Minton's Theory)

เซพพาร์ด ลิวิกกีและมินตัน (Shappard Lewicki and Minton, 1992, p.13) อธิบายว่าความยุติธรรมด้านระบบเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมขององค์กร และความยุติธรรมด้านระบบจะเป็นตัวกำหนดความยุติธรรมในกระบวนการต่างๆขององค์กร ทั้งนี้เซพพาร์ด ลิวิกกีและมินตันอธิบายการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบบนแนวคิดของหลักความสมดุลและความถูกต้อง ซึ่งพิจารณาตามเป้าหมายของความยุติธรรม 3 ด้าน คือ ด้านผลการปฏิบัติงาน ด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน ด้านศักดิ์ศรีความเป็นมนุษย์ และได้เสนอมาตรฐานการตัดสินความยุติธรรมด้านระบบ 6 ประการ ดังนี้

มาตรฐานด้านการควบคุมการทำผิด (Control of Abuse) คือ จะไม่มีพนักงานในตำแหน่งใดๆได้รับอำนาจ หรือใช้ประโยชน์จากการมีอำนาจเกินควร ซึ่งการป้องกันสามารถทำได้หลายวิธี เช่น กำหนดขอบเขตและวิธีการทำงานที่ชัดเจน แต่งตั้งตำแหน่งให้มีการถ่วงดุลอำนาจกัน หรือให้โอกาสพนักงานในการร้องขอให้มีการทบทวนการตัดสินใจของผู้มีอำนาจได้ เป็นต้น

มาตรฐานด้านการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง(Responsive to Change) ระบบต้องมีความพร้อมที่จะตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงของสิ่งแวดล้อมหากสิ่งแวดล้อมเปลี่ยนแปลง โดยหลักความถูกต้องในการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบก็คือ ต้องมีความสมดุลระหว่างการมีเสถียรภาพและการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม ซึ่งการตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงสามารถช่วยให้ระบบปรับตัวอยู่ได้

มาตรฐานด้านความครอบคลุม(Inclusion) คือ พนักงานทุกคนต้องอยู่ภายใต้ระบบที่องค์กรกำหนดและได้รับผลจากระบบอย่างเท่าเทียมกัน

มาตรฐานด้านความมีเสถียรภาพ(Stability) เสถียรภาพเป็นสิ่งที่จำเป็น เพราะในการแก้ปัญหาความไม่ยุติธรรมในกระบวนการและผลตอบแทนนั้น จะต้องใช้วิธีการที่เหมือนกันในสถานการณ์ที่เหมือนกัน ถึงแม้จะต่างเวลาและต่างบุคคลก็ตาม กล่าวคือ ในสถานการณ์เดียวกัน

แม้จะต่างคนและต่างเวลา วิธีการหรือระบบไม่ควรแตกต่างกัน มิฉะนั้นระบบจะถูกมองว่าไม่ยุติธรรม

มาตรฐานด้านโอกาส (Opportunity) คือ โอกาสที่บุคคลจะได้เข้าถึงระบบอย่างเท่าเทียมกัน เช่น การเรียนในสาขาวิชาที่ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูงนั้น คนยากจนอาจไม่มีโอกาสได้เรียน หรือคนบางคนมีคุณสมบัติที่ควรได้รับการจ้างให้ทำงาน แต่ระดับของงานก็อาจทำให้คนเหล่านั้นไม่สามารถเข้าถึงงานที่มีอยู่ได้ ทั้งนี้ความเสมอภาคของโอกาสจะเกิดขึ้นได้เมื่อมีการเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเท่าเทียมกัน และการแข่งขันจะเท่าเทียมกันหากผู้เข้าแข่งขันมีความสามารถหรือคุณสมบัติส่วนตัวที่เท่าเทียมกันด้วย ความสมดุลจึงจะเกิดขึ้นอย่างแท้จริง

มาตรฐานด้านความชอบด้วยกฎหมายและการสนับสนุนให้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง (Legitimates and Sustain "Real" Interest) คือ ระบบต่างๆที่องค์การกำหนดขึ้นต้องไม่ขัดต่อกฎหมายและผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นต้องถูกต้องตามกฎหมายและตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของบุคคล

จากแนวคิดดังกล่าว ขอสรุปความหมายที่จะนำมาใช้ในการศึกษาค้นคว้า การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าระบบต่างๆที่องค์การกำหนดขึ้นมีความโปร่งใส เสมอภาค ปราศจากอคติ พนักงานทุกคนมีสิทธิเท่าเทียมกันและได้รับการปฏิบัติจากองค์การเหมือนกัน ภายใต้กฎระเบียบและความชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งระบบดังกล่าว ได้แก่ ระบบการบังคับบัญชา ระบบข้อมูลข่าวสาร ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เป็นต้น

แนวคิดและทฤษฎีทัศนคติ

1. ความหมายของทัศนคติ

ทัศนคติ(Attitude) ตามพจนานุกรมฉบับราชบัณฑิตยสถานพ.ศ.2525 บัญญัติไว้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ท่าทีหรือความรู้สึกของบุคคลต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง นอกจากนี้ยังมีผู้ให้ความหมายของคำว่า ทัศนคติ ไว้ดังนี้

เธอร์สโตน(Thurstone, 1946, p.320, อ้างถึงใน ชีระพร อูวรรณโน, 2535, น.9) อธิบายว่า ทัศนคติ หมายถึง ความเข้มของอารมณ์ ความรู้สึกทางบวกหรือลบในการสนับสนุนหรือต่อต้านที่หมายทางจิต

ออสกู๊ดและคณะ (Osgood, Suci and Tennenbaum, 1957, อ้างถึงใน ธีระพร อุวรรณโณ, 2535, น.9) อธิบายว่าทัศนคติหมายถึง แนวโน้มในการประเมินของบุคคล การเข้าหาหรือหลีกเลี่ยง หรือการสนับสนุนหรือต่อต้านที่หมายของเจตคติ

โรเซนเบิร์กและโฮฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland, 1960, อ้างถึงใน ธีระพร อุวรรณโณ, 2535, น.2) อธิบายว่า ทัศนคติหมายถึง แนวโน้มในการตอบสนองต่อสิ่งเร้า บางประการด้วยการตอบสนองบางประเภทซึ่งมีสามประเภทหลัก คือ ปัญญา อารมณ์ความรู้สึก และพฤติกรรม

เคนด์เลอร์ (Howard H. Kendler, 1963, p.572) กล่าวว่า ทัศนคติ หมายถึง สภาวะ ความพร้อมของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมออกมาในทางสนับสนุนหรือต่อต้านบุคคล สถาบัน สถานการณ์ หรือแนวความคิด

ฟิชบายน์และไฮเซ็น (Fishbien and Aizen, 1975, p.243) อธิบายว่า ทัศนคติ หมายถึง การเรียนรู้ที่จะตอบสนองต่อความรู้สึกชอบหรือไม่ชอบต่อสิ่งใด หรือสถานการณ์ใด สถานการณ์หนึ่งอย่างถาวร นอกจากนี้ยังหมายถึง แนวโน้มของการกระทำที่แสดงต่อบางสิ่ง บางอย่างในสภาพแวดล้อม ซึ่งในที่สุดจะกลายเป็นค่านิยมทางบวกหรือทางลบต่อสิ่งนั้น และ หมายถึงสภาวะความพร้อมของประสาท จิตใจที่เกิดจากประสบการณ์ของบุคคลและมีอิทธิพลต่อการตอบสนองของบุคคลต่อสถานการณ์

โรเจอร์ (Roger, 1978, pp.208 – 209, อ้างถึงใน สุรพงษ์ โสธนะเสถียร, 2533, น.122) กล่าวถึงทัศนคติว่า เป็นดัชนีชี้ว่าบุคคลนั้นคิดและรู้สึกอย่างไรกับคนรอบข้างวัตถุหรือ สิ่งแวดล้อมตลอดจนสถานการณ์ต่างๆ โดยทัศนคตินั้นมีรากฐานมาจากความเชื่อที่อาจส่งผลถึง พฤติกรรมในอนาคตได้ ทัศนคติจึงเป็นเพียงความพร้อมที่จะตอบสนองต่อสิ่งเร้าและเป็นมิติของการประเมินเพื่อแสดงว่าชอบหรือไม่ชอบต่อประเด็นหนึ่งๆ ซึ่งถือเป็นการสื่อสารภายใน บุคคล (Interpersonal Communication) ที่เป็นผลกระทบมาจากการรับสารอันจะมีผลต่อ พฤติกรรมต่อไป

สตีเยร์และพอร์เตอร์ (Steers and Porter, 1991, อ้างถึงใน ปนิตา จันทรโพธิ์, 2542, น.9) อธิบายว่าทัศนคติหมายถึง การแสดงความโน้มเอียงว่าชอบหรือไม่ชอบบางอย่าง ตัวอย่างเมื่อเราพิจารณาถึงทัศนคติความพึงพอใจในงาน เราหมายถึงงานอย่างหนึ่งหรือ ประสบการณ์ในงานที่เรารู้สึกพอใจหรือไม่พอใจ

นิวสตรอมและเดวิด (Newstrom and David, 1993, p.194, อ้างถึงใน ปนิตา จันทรโพธิ์, 2542, น.8) อธิบายว่าทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึก ความเชื่อซึ่งเป็นตัวกำหนด

ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อสิ่งแวดล้อม ความมุ่งมั่นที่จะกระทำในสิ่งที่ตั้งใจไว้และสิ่งทีพนักงานจะประพฤติ ซึ่งทัศนคติจะมีต่อมุมมองสิ่งต่างๆของบุคคล

โดยสรุปกล่าวได้ว่า ทัศนคติ หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง อาจเป็นไปในทิศทางลบหรือบวกก็ได้ ซึ่งหากบุคคลมีทัศนคติในทางลบต่อสิ่งใด พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็มีแนวโน้มที่จะต่อต้านสิ่งนั้น แต่ถ้าบุคคลมีทัศนคติในทางบวกต่อสิ่งใด พฤติกรรมที่แสดงออกมาก็มีแนวโน้มว่าจะสนับสนุนสิ่งนั้น

2. การเกิดทัศนคติ (Attitude Formation)

2.1 การเกิดทัศนคติด้านความรู้ความคิด (The Formation of the Cognitive Component)

ชีวิตประจำวันของคนเรามีเหตุการณ์ที่ต้องรับรู้มากมาย สมองของคนเรานั้นไม่สามารถคิด จดจำ หรือโต้ตอบกับข้อมูลทุกอย่างที่เข้ามาได้ สมองจึงมีการจัดประเภทหรือจัดหมวดหมู่ของข้อมูลที่ได้รับ การจัดประเภทหรือจัดหมวดหมู่ของสิ่งเร้าหรือข้อมูลที่ได้รับนี้ช่วยในการรับรู้ของบุคคล แต่ก็อาจจะทำให้บุคคลรับรู้หรือตัดสินใจได้อย่างถูกต้องหรือผิดพลาด เช่นกัน การเกิดทัศนคติทางด้านความรู้ความคิดนั้น นอกจากจะใช้วิธีการจัดประเภทของข้อมูลที่ได้รับแล้ว ยังรวมถึงการเลือกรับรู้ข้อมูล การตัดสินภาพพจน์ (stereotype) หรือมีอคติในการรับรู้ ตลอดจน การให้ความสำคัญเฉพาะกับลักษณะเด่นบางอย่างของสิ่งเร้าด้วย (Triandis, 1971, pp.112-117)

2.2 การเกิดทัศนคติด้านความรู้สึก (The Formation of Affective Component)

องค์ประกอบด้านความรู้สึกได้แก่ ความรู้สึกทางบวก หรือความรู้สึกทางลบ ซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับองค์ประกอบด้านความรู้ความคิด คือ เมื่อสิ่งเร้าได้รับการตีความว่าอย่างไร บุคคลก็จะมีความรู้สึกหรืออารมณ์ที่สอดคล้องกับการตีความนั้น นอกจากนี้ การเกิดทัศนคติด้านความรู้สึกยังเกิดขึ้นจากการวางเงื่อนไขการให้รางวัลและการลงโทษได้ด้วย (Scott, 1957) รวมทั้งจากความคุ้นเคยกัน เช่น บุคคลที่พบเห็นกันเป็นประจำจะเกิดความคุ้นเคยมีความรู้สึกที่ดีต่อกัน เป็นต้น (Triandis, 1971, pp.112-117)

2.3 การเกิดทัศนคติด้านพฤติกรรม (The Formation of Behavior Component)

บรรทัดฐานของสังคม (social norm) เป็นตัวกำหนดทัศนคติด้านพฤติกรรม เนื่องจากบรรทัดฐานของสังคมจะควบคุมพฤติกรรมของคนให้ทำในสิ่งที่สังคมเห็นว่าถูกต้องหรือไม่ทำในสิ่งที่สังคมเห็นว่าไม่ถูกต้อง ทั้งนี้ ทัศนคติด้านพฤติกรรมมักจะแตกต่างกันไปตามวัฒนธรรมของกลุ่ม เนื่องจากวัฒนธรรมต่างกัน บรรทัดฐานของกลุ่มก็ต่างกันไปด้วย เช่น คนอินเดียให้

ความสำคัญกับวรรณะหรือชนชั้น ดังนั้น สัมพันธภาพระหว่างบุคคลจะแนบแน่นมากน้อยแค่ไหน ขึ้นอยู่กับว่าเขาอยู่ในวรรณะใด ซึ่งวรรณะเดียวกันให้ความสนิทสนมกันได้แต่จะให้ความสนิทสนมกับคนวรรณะต่ำกว่าไม่ได้ (Triandis, 1971, pp.112-117)

3. ทฤษฎีทัศนคติ (Attitude Theory)

3.1 ทฤษฎีของไฮเดอร์

ทฤษฎีของไฮเดอร์(Heider,1946) มีชื่อว่า ทฤษฎีความสมดุล (Balance theory) โครงสร้างของทฤษฎีจะเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล 2 คน และเป้าหมายของทัศนคติ(attitude object) 1 อย่าง เขียนเป็นสัญลักษณ์ว่า P-O-X ซึ่ง P หมายถึง ตัวบุคคล O หมายถึง ตัวบุคคลที่ P เกี่ยวข้องด้วย ส่วน X หมายถึง เป้าหมายของทัศนคติ

ความสมดุลจะเกิดขึ้นเมื่อความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้งสามมีความสัมพันธ์ใน 4 ลักษณะ ดังนี้

1. P ชอบ O O ชอบ X	P ชอบ X	ลักษณะความสัมพันธ์	+	+	+
2. P ชอบ O O ไม่ชอบ X	P ไม่ชอบ X	ลักษณะความสัมพันธ์	+	-	-
3. P ไม่ชอบ O O ชอบ X	P ไม่ชอบ X	ลักษณะความสัมพันธ์	-	+	-
4. P ไม่ชอบ O O ไม่ชอบ X	P ชอบ X	ลักษณะความสัมพันธ์	-	-	+

ส่วนความไม่สมดุลนั้น จะเกิดขึ้นเมื่อความสัมพันธ์ระหว่างองค์ประกอบทั้ง 3 เป็นไปในทางลบ หรือมีส่วนหนึ่งในองค์ประกอบที่มีความสัมพันธ์เป็นลบ ซึ่งความไม่สมดุลนั้น เกิดขึ้นได้ใน 4 ลักษณะ ดังนี้

1. P ชอบ O O ชอบ X	P ไม่ชอบ X	ลักษณะความสัมพันธ์	+	+	-
2. P ชอบ O O ไม่ชอบ X	P ชอบ X	ลักษณะความสัมพันธ์	+	-	+
3. P ไม่ชอบ O O ชอบ X	P ชอบ X	ลักษณะความสัมพันธ์	-	+	+
4. P ไม่ชอบ O O ไม่ชอบ X	P ไม่ชอบ X	ลักษณะความสัมพันธ์	-	-	-

ตามทฤษฎีของไฮเดอร์จะเห็นว่า สภาพที่สมดุลเป็นสภาพที่เข้าใจได้อย่างชัดเจน แต่ในสภาพที่ไม่สมดุลนั้น บุคคลจะอยู่ในภาวะที่ตึงเครียดและบุคคลจะพยายามทำให้ความสมดุลนั้น กลับคืนมา โดยอาจจะเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อบุคคล(O) หรืออาจเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อเป้าหมาย (X)

3.2 ทฤษฎีของนิวคอมบ์

นิวคอมบ์(Newcomb,1953,1956,1961) ให้ความสำคัญกับบทบาทระหว่างบุคคล (interaction) โดยโครงสร้างทฤษฎีเป็นระบบ A-B-X (The A-B-X System) คล้ายคลึงกับทฤษฎี

ของไฮเดอร์ ซึ่ง A หมายถึง ตัวบุคคลหรือตัวผู้รับรู้ ส่วน B หมายถึง บุคคลอื่น และ X หมายถึง เป้าหมายของทัศนคติที่ A และ B เกี่ยวข้องด้วย

ความสมดุลจะเกิดขึ้นเมื่อคนทั้งสองมีความพอใจกันและมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งคล้ายกัน แต่ความไม่สมดุลจะเกิดขึ้นเมื่อ คนทั้งสองที่ชอบพอกันมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งขัดแย้งกัน หรือคนทั้งสองไม่ชอบกันแต่กลับมีทัศนคติต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งคล้ายกัน ในภาวะเช่นนี้ความเครียดจะเกิดขึ้นและจะมีการเปลี่ยนแปลงองค์ประกอบส่วนใดส่วนหนึ่งเพื่อลดความเครียด

ทั้งนี้ นิวคอมป์จะเน้นในเรื่องการติดต่อสื่อสารระหว่างบุคคลมากกว่าไฮเดอร์ คือ ยิ่งเกิดความไม่สมดุลมากเท่าใดนั้น แสดงว่า บุคคลทั้งสอง(AและB)ขาดการติดต่อกันเกี่ยวกับเรื่องใดเรื่องหนึ่ง(X)มากขึ้นเท่านั้น ดังนั้น การสื่อสารที่ถูกต้องระหว่างบุคคลจะช่วยสร้างความคล้ายคลึงกันทางทัศนคติของบุคคลที่มีต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่งให้เพิ่มมากขึ้น อย่างไรก็ตาม นิวคอมป์ไม่ได้ให้คำตอบที่ชัดเจนเกี่ยวกับการเปลี่ยนทัศนคติ คือ ถ้า A ติดต่อกับ B เกี่ยวกับเรื่องของ X แล้ว B จะเปลี่ยนทัศนคติที่มีต่อ X หรือไม่ และถ้าเปลี่ยนทัศนคติ

3.3 ทฤษฎีของอะเบลสันและโรเซนเบิร์ก

อะเบลสันและโรเซนเบิร์ก(Abelson and Rosenberg,1958) อธิบายว่า ความสมดุล (Homeostasis) ในทฤษฎีนี้จะเกิดขึ้นเมื่อความคิดและความรู้สึกของบุคคลมีความสอดคล้องกัน ทัศนคติที่มีต่อสิ่งต่างๆคงที่ แต่เมื่อใดที่ความคิดและความรู้สึกขัดแย้งกันจนถึงระดับที่บุคคลไม่สามารถจะทนต่อไปได้ (tolerance limit) บุคคลจะลดความขัดแย้งด้วยวิธีการคงทัศนคติเดิมไว้ ด้วยการไม่รับข้อมูลใดๆที่จะทำให้เกิดความไม่สมดุลขึ้น หรือแยกแยะและเลือกรับเฉพาะข้อมูลที่สอดคล้องกับความรู้สึกหรือความคิดของตน หรือเปลี่ยนทัศนคติไปตามข้อมูลที่ได้รับ (Rosenberg,1960,p.322)

3.4 ทฤษฎีของแมคไกวร์

แมคไกวร์(McGuire,1960) อาศัยพื้นฐานจากทฤษฎีของไฮเดอร์เช่นกัน ทฤษฎีของแมคไกวร์ชื่อว่า Logical Affective Consistency Theory กล่าวถึงความมีเหตุผล(logical)และความต้องการหรือความปรารถนา ซึ่งความสมดุลจะเกิดขึ้นเมื่อมีความสอดคล้องกันระหว่างความมีเหตุผลกับความต้องการ ส่วนความไม่สมดุลนั้นจะเกิดขึ้นจาก ความไม่มีเหตุผลของบุคคล บุคคลเกิดความขัดแย้งในบทบาททางสังคม สิ่งแวดล้อม บุคคลถูกบังคับให้กระทำในสิ่งที่ตรงข้ามกับทัศนคติเดิมของตน หรือบุคคลถูกชักชวนให้เปลี่ยนทัศนคติ (McGuire,1966,pp.8-13)

3.5 ทฤษฎีความขัดแย้งทางด้านความรู้ความคิด

เฟสติงเจอร์(Festinger, 1968) เสนอทฤษฎีความขัดแย้งทางด้านความรู้ความคิด (theory of cognitive dissonance) โดยอธิบายว่า ทฤษฎีนี้เป็นทฤษฎีความสมดุลที่เกี่ยวข้องกับ ส่วนประกอบของความรู้และผลที่เกิดขึ้นเนื่องจากส่วนประกอบเหล่านี้ขัดแย้งกัน

ส่วนประกอบของความรู้(cognitive element) นั้นหมายถึง ความรู้เกี่ยวกับบุคคลใด บุคคลหนึ่ง พฤติกรรมแบบใดแบบหนึ่ง หรือสิ่งแวดล้อมสิ่งใดสิ่งหนึ่ง (Kiesler, Collins and Miller, 1969, p.191) โดยความรู้ความคิดของคนเรามีความเกี่ยวข้องสัมพันธ์กัน 3 ลักษณะ คือ

1. ความรู้บางอย่างไม่เกี่ยวข้องกับความรู้อีกอย่างหนึ่ง (irrelevance) เช่น ความรู้ที่ว่า ฉันสูบบุหรี่จัด กับความรู้ที่ว่า ฝนตกหนักที่ภาคใต้ จะเห็นได้ว่า ความรู้ที่ว่าสูบบุหรี่จัดไม่เกี่ยวข้องกับ ความรู้ที่ว่ามีฝนตกหนักทางภาคใต้ ไม่ว่าจะเป็นในด้านความสอดคล้องกันหรือขัดแย้งกันก็ตาม

2. ความรู้บางอย่างสอดคล้องกับความรู้บางอย่างหนึ่ง(consonance) เช่น ความรู้ที่ว่า ฉันสูบบุหรี่จัด กับความรู้ที่ว่า คนสูบบุหรี่มีความเป็นฝ่ายชายมากกว่า จะเห็นได้ว่า ความรู้ทั้งสอง สัมพันธ์กัน คือพฤติกรรมการสูบบุหรี่จัดสอดคล้องกับความคิดที่ว่าคนสูบบุหรี่มีความเป็นชาย มากกว่า

3. ความรู้บางอย่างขัดแย้งกับความรู้อีกอย่างหนึ่ง(dissonance) เช่น ความรู้ที่ว่า ฉันสูบบุหรี่ กับความรู้ที่ว่า สูบบุหรี่ทำให้เป็นมะเร็ง จะเห็นได้ว่า ความรู้ทั้งสองไม่สอดคล้องกัน เนื่องจากพฤติกรรมการสูบบุหรี่ของบุคคลขัดแย้งกับความรู้ที่ว่าสูบบุหรี่ทำให้เป็นมะเร็ง

จากความสัมพันธ์ระหว่างส่วนประกอบของความรู้ดังกล่าวนี้ ภาวะความตึงเครียดของจิตใจจะเกิดขึ้นในสภาพการณ์ของความขัดแย้งมากกว่าสภาพการณ์อื่น โดยเฟสติงเจอร์ได้กล่าวถึงสมมติฐานเบื้องต้นของความขัดแย้งว่า เมื่อบุคคลอยู่ในภาวะของความขัดแย้ง บุคคลจะเกิดความตึงเครียดในจิตใจ และเป็นแรงผลักดันให้บุคคลพยายามลดความขัดแย้งเพื่อไปสู่สภาพของความสอดคล้องหรือความสมดุลทางจิตใจ ซึ่งขนาดของแรงผลักดันดังกล่าวจะบอกให้ทราบถึงขนาดของความขัดแย้งด้วย หรืออีกนัยหนึ่งกล่าวได้ว่า คนเรามีความต้องการอย่างมากที่จะให้ ความคิด ความรู้สึก การกระทำของตนสอดคล้องซึ่งกันและกัน เมื่อมีส่วนหนึ่งส่วนใดขัดแย้งกัน บุคคลก็จะตกอยู่ในสภาพขัดแย้งทางด้านความรู้ความคิด เกิดความไม่สบายอกสบายใจและพยายามที่จะทำให้ความรู้ความคิดต่างๆสอดคล้องกัน

ทั้งนี้ ในการลดความขัดแย้งนั้น เฟสติงเจอร์ได้เสนอวิธีการลดความขัดแย้งไว้ ดังนี้ (Fishbain and Ajzen, 1975, p.41; Kiesler, Collins and Miller, 1969, pp.197-198)

1. เปลี่ยนความคิดให้สัมพันธ์กับพฤติกรรมของตน เช่น แม่ส่งลูกไปเรียนในโรงเรียนที่เข้มงวดกวดขันมาก ซึ่งแม่ไม่ชอบ แต่แม่ลดความขัดแย้งด้วยการเปลี่ยนความคิดของตนเองว่า “ดีแล้ว ลูกจะได้เป็นเด็กมีระเบียบ”
2. เปลี่ยนพฤติกรรมให้สัมพันธ์กับความคิดใดความคิดหนึ่งที่ขัดแย้งกันอยู่ เช่น เลิกสูบบุหรี่ เพื่อให้สอดคล้องกับความคิดที่ว่า สูบบุหรี่ทำให้เป็นมะเร็ง หรือบุคคลอาจใช้วิธีบิดเบือนพฤติกรรมของตน เช่นคิดว่า จำนวนบุหรี่ที่ตนสูบนั้นมีไม่มาก อย่างไรก็ตาม การบิดเบือนทำได้ยาก เพราะบุคคลจะปฏิเสธความจริงลำบาก
3. เปลี่ยนความคิดให้สัมพันธ์กับสิ่งแวดล้อม เช่น ครูคนหนึ่งต้องไปสอนในชนบท โดยที่ไม่สามารถขอย้ายมาสอนในเมืองได้ เขาจึงคิดว่า “ชนบทนั้นไม่เลว เงียบสงบและอากาศดี”
4. เปลี่ยนสิ่งแวดล้อมให้สัมพันธ์กับความคิด เช่น คนที่ทนความลำบากไม่ได้และต้องไปทำงานในที่ทุรกันดาร จะเกิดความขัดแย้ง ซึ่งเขาอาจจะลดความขัดแย้งโดยการย้ายไปทำงานในที่เจริญกว่าเดิม
5. หาข้อมูลใหม่มาเพิ่มเติม หรือรับข้อมูลใหม่ที่สอดคล้องกับความคิดอย่างใดอย่างหนึ่งของตน เช่น คนที่ต้องไปทำงานในชนบท อาจหาข้อมูลมาสนับสนุนว่า ทำงานในชนบทได้เงินเดือนมากกว่า มีเบี้ยเลี้ยง และมีโอกาสก้าวหน้าเร็วกว่าในเมือง
6. เปลี่ยนแปลงความสำคัญเพื่อลดความขัดแย้ง เช่น เด็กเกิดความขัดแย้งในการซื้อไอศกรีมรสช็อกโกแลต เนื่องจากไอศกรีมไม่มีรสชาตช็อกโกแลตเลย เพื่อลดความขัดแย้งเขาจะให้ความสำคัญกับช็อกโกแลตที่ไม่อร่อยว่าเป็นเรื่องเล็กน้อยเมื่อเทียบกับการที่เขาได้ซื้อไอศกรีมที่ราคาถูกเป็นเรื่องสำคัญและน่ายินดีมากกว่า
7. ไม่รับหรือหลีกเลี่ยงข้อมูลที่จะทำให้มีความขัดแย้งมากขึ้น เช่น ผู้หญิงคนหนึ่งต้องเลือกระหว่างการทำธุรกิจกับลุง หรือทำอาชีพพนักงานหนังสือพิมพ์ เมื่อเธอตัดสินใจที่จะทำธุรกิจกับลุง เธอก็จะคุยแต่เรื่องธุรกิจและหลีกเลี่ยงที่จะคุยกับเพื่อนพนักงานหนังสือพิมพ์ รวมทั้งปฏิเสธที่จะเข้าไปเกี่ยวข้องกับงานหนังสือพิมพ์ เป็นต้น

4. การเปลี่ยนทัศนคติ (Attitude Change)

การเปลี่ยนทัศนคติของบุคคลทำได้โดย

4.1 เปลี่ยนความรู้ความคิด เช่น การได้รับข้อมูลใหม่จากบุคคลอื่นหรือจากสื่อมวลชน เพราะองค์ประกอบทั้ง 3 ของทัศนคตินั้นมีอิทธิพลซึ่งกันและกัน ดังนั้นการเปลี่ยนองค์ประกอบด้านความรู้ความคิดจะมีผลกระทบต่อการเปลี่ยนองค์ประกอบด้านความรู้สึกและพฤติกรรมด้วย

4.2 เปลี่ยนความรู้สึก จากการได้รับประสบการณ์ที่พึงพอใจหรือไม่พึงพอใจ หรือได้รับประสบการณ์ที่สะเทือนใจ เช่น บุคคลเคยมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อตำรวจ โดยคิดว่าตำรวจทุกคนชอบรีดไถเงินประชาชน แต่เมื่อบุคคลนั้นได้ทำงานร่วมกับตำรวจได้พบปะพูดคุย ก็รู้สึกว่ามีตำรวจอีกมากที่เป็นคนดีทำงานเพื่อส่วนรวม ดังนั้นจากประสบการณ์นี้ บุคคลจะเกิดความขัดแย้งทางความรู้ความคิดและมีการจัดระบบความคิดใหม่ ซึ่งความพึงพอใจที่ได้จากประสบการณ์ดังกล่าวจะทำให้บุคคลเปลี่ยนมาความรู้สึกที่ดีต่อตำรวจ

4.3 เปลี่ยนพฤติกรรม จากการที่บรรทัดฐานของสังคมเปลี่ยนไป เช่น ในสหรัฐอเมริกา รัฐบาลได้ออกกฎหมายไม่ให้มีการแบ่งแยกสีผิว ซึ่งทำให้บุคคลอยู่ในภาวะขัดแย้ง เพราะคนขาวมีความรู้สึกที่ไม่ดีกับคนดำ แต่กฎหมายบังคับให้เขาต้องยอมรับคนดำ ความขัดแย้งระหว่างความรู้สึกกับพฤติกรรมดังกล่าวอาจทำให้เกิดการเปลี่ยนทัศนคติต่อไป

อย่างไรก็ตาม ในการเปลี่ยนทัศนคตินั้นต้องพิจารณาว่า ทัศนคตินั้นทำหน้าที่อะไร (Triandis, 1971, pp.142-144)

ถ้าทัศนคตินั้นทำหน้าที่เพื่อ ทำความเข้าใจสิ่งต่างๆที่เกิดขึ้นรอบตัวเรา (knowing function) บุคคลก็จะยินดีรับข้อมูลที่จะช่วยให้เขาเข้าใจโลกมากขึ้น และพร้อมที่จะปรับทัศนคติของตนให้ทำหน้าที่ในการทำความเข้าใจสิ่งต่างๆให้ดียิ่งขึ้น

ถ้าทัศนคตินั้นทำหน้าที่ แสดงค่านิยม (value expressive function) จะเป็นการยากที่จะเปลี่ยนทัศนคติถ้าบุคคลนั้นไม่เปลี่ยนค่านิยมพื้นฐานของตน

ถ้าทัศนคตินั้นทำหน้าที่ ช่วยในการปรับตัว (social adjustive function) บุคคลอาจจะไม่เปลี่ยนทัศนคติ ถ้าไม่มีทัศนคติที่จะให้เขาเลือกใช้เพื่อช่วยในการปรับตัว

ถ้าทัศนคตินั้นทำหน้าที่ ป้องกันตนเอง (delf defensive function) บุคคลอาจเปลี่ยนทัศนคติได้ยาก ถ้าไม่มีการจัดระบบทัศนคติที่มีต่อตนเองเสียใหม่

ดังนั้น จะเห็นได้ว่า ในการเปลี่ยนทัศนคตินั้น หน้าที่ของทัศนคติมีความสำคัญต่อการเปลี่ยนทัศนคติ เพราะต้องทราบก่อนว่าทัศนคตินั้นทำหน้าที่อะไร เพื่อจะได้ใช้กลวิธีในการเปลี่ยนทัศนคติให้สอดคล้องกับหน้าที่ของทัศนคตินั้น เนื่องจากเราไม่สามารถใช้กลวิธีเดียวกันได้ในการเปลี่ยนทัศนคติทุกเรื่อง

แนวคิดเกี่ยวกับความรู้ความเข้าใจ

1. ความหมายของความรู้ความเข้าใจ

บลูม (Bloom, 1956, quoted in Patrick Meredith, 1961, pp.11-29) อธิบายความหมายของความรู้ความเข้าใจไว้ว่า ความรู้ หมายถึง พฤติกรรมและสถานการณ์ต่างๆ ซึ่งเน้นการจำ ไม่ว่าจะเป็นการระลึกถึงหรือการระลึกได้ก็ตาม เป็นสถานการณ์ที่เกิดขึ้นอันสืบเนื่องมาจากการเรียนรู้ และความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถทางปัญญาและทักษะ อันได้แก่

1. ความสามารถที่จะให้ความหมายของคำ (การแปล)
2. ความสามารถในการเข้าใจความหมายของการคิด (ตีความ)
3. ความสามารถในการคาดคะเนถึงสิ่งที่จะเกิดขึ้นจากการกระทำ (การประเมิน)

โรเซนเบิร์กและโฮฟแลนด์ (Rosenberg and Hovland, 1960, p.1) อธิบายว่าความเข้าใจได้แก่ ความเชื่อหรือความนึกคิด (concept) หรือการสำเนียง (conception) ต่อสิ่งหนึ่งสิ่งใดซึ่งเป็นไปได้ทั้งทางดีและไม่ดี

ประภาเพ็ญ สุวรรณ (2520, น.16) กล่าวถึงความรู้ไว้ว่า ความรู้ในที่นี้เป็นพฤติกรรมเบื้องต้น ซึ่งผู้เรียนเพียงแต่จำได้ อาจจะได้จากการนึกได้ หรือโดยการมองเห็น หรือได้ยินก็จำได้

สุนันท์ ศลโกสุม (2524, น.4) อธิบายว่า ความรู้ หมายถึง ความสามารถในการคงไว้รักษาไว้ซึ่งข้อเท็จจริง เรื่องราวรายละเอียดต่างๆ ตลอดจนประสบการณ์ทั้งหมด ส่วนความเข้าใจ หมายถึง ความสามารถในการเก็บรวบรวมความรู้และขยายความรู้ความจำนั้นให้ไกลออกไปจากเดิมอย่างสมเหตุสมผล

อนันต์ ศรีโสภณ (2525, น.15) อธิบายว่า ความรู้หมายถึง ความจำในสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน ส่วนความเข้าใจหมายถึง ความเข้าใจในความหมายของสิ่งนั้น

2. Bloom's Taxonomy

Benjamins. Bloom (1956) ได้อธิบายจุดประสงค์ทางการศึกษา (Taxonomy of Education Objects) ไว้โดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน คือ

2.1 ด้านพุทธิพิสัย (Cognitive Domain) หรือด้านสติปัญญา หรือด้านความรู้และการคิดประกอบด้วยความรู้ความจำเกี่ยวกับสิ่งต่าง ๆ การนำเอาสิ่งที่เป็นความรู้ ความจำไปทำ ความเข้าใจ นำไปใช้ การใช้ความคิดวิเคราะห์ สังเคราะห์ และประเมินค่า

2.2 ด้านจิตพิสัย (Effective Domain) หรือด้านอารมณ์จิตใจ ความสนใจ เจตคติ ค่านิยม และคุณธรรม เช่น การเห็นคุณค่า การรับรู้ การตอบสนอง และการสร้างคุณค่าในเรื่องที่ตน รับรู้นั้น แล้วนำเอาสิ่งที่มีคุณค่านั้นมาจัดระบบและสร้างเป็นลักษณะนิสัย

2.3 ด้านทักษะพิสัย (Psychomotor Domain) หรือด้านทักษะทางกาย หรือด้าน การปฏิบัติ ประกอบด้วยทักษะการเคลื่อนไหว และการใช้อวัยวะต่าง ๆ ของร่างกาย เช่น การเลียนแบบ การทำตามคำบอก การทำอย่างถูกต้องเหมาะสม การทำได้ถูกต้องหลายรูปแบบ การทำได้อย่างเป็นธรรมชาติ

ในงานวิจัยนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาความรู้ความเข้าใจสิทธิกฎหมายแรงงานของพนักงาน จึงเน้นด้านพุทธิพิสัย (cognitive domain) ซึ่งต่อมาในปี 1990 Lorin Anderson ได้ปรับปรุง พฤติกรรมกลุ่มนี้ขึ้นมาใหม่ โดยเปลี่ยนนามเป็นกริยาเพื่ออธิบายระดับที่แตกต่างกันของกลุ่ม พฤติกรรม ดังนี้

ตารางที่ 2.1

แสดงความหมายและพฤติกรรมด้านพุทธิพิสัย (cognitive domain)

ระดับ	ความหมาย	คำกริยาที่บ่งบอกถึงการกระทำ
ความจำ (Remembering)	ความสามารถในการจำความรู้ต่าง ๆ ที่ ได้เรียนรู้มา	นิยาม, จับคู่, เลือก, จำแนก, บอกคุณลักษณะ, บอกชื่อ, ให้แสดงรายชื่อ, บอกความสัมพันธ์
ความเข้าใจ (Understanding)	ความสามารถในการแปลความ ขยาย ความ และเข้าใจในสิ่งที่ได้เรียนรู้มา	แปลความหมาย, เปลี่ยนแปลงใหม่, แสดง, ยก ตัวอย่าง, อธิบาย, อ้างอิง, แปลความหมาย, สรุป, บอก, รายงาน, บรรยาย, กำหนดขอบเขต
การนำไปใช้ (Application)	ความสามารถในการใช้สิ่งที่ได้เรียนรู้มา เป็นวัตถุประสงค์ก่อให้เกิดสิ่งใหม่	ประยุกต์ใช้, จัดกระทำใหม่, แก้ปัญหา, จัดกลุ่ม, นำไปใช้, เลือก, ทำโครงร่าง, ฝึกหัด, คำนวณ
การวิเคราะห์ (Analysis)	ความสามารถในการแยกความรู้ออกเป็น ส่วนแล้วทำความเข้าใจในแต่ละ ส่วนว่าสัมพันธ์คือแตกต่างกันอย่างไร	จำแนก, จัดกลุ่ม, เปรียบเทียบ, สรุปย่อ, บอก ความแตกต่าง, อธิบาย, วิเคราะห์, แยกส่วน, ทดสอบ, สืบรวจ, ตั้งคำถาม, ตรวจสอบ, อภิปราย
การประเมินค่า (Evaluation)	ความสามารถในการตัดสินคุณค่าอย่าง มีเหตุมีผล	ตั้งราคา, ตัดสินคุณค่า, พิจารณา, สรุป, ประเมิน, ให้น้ำหนัก, กำหนดเกณฑ์, การเปรียบเทียบ, แก้ไข, ปรับปรุง, ให้คะแนน
การสร้างสรรค์ (Creation)	ความสามารถในการรวมความรู้ต่างๆ หรือประสบการณ์ต่างๆ ให้เกิดเป็น สิ่ง แปลกใหม่	การออกแบบ, วางแผน, การแก้ปัญหา, การผลิต, การสร้างสรรค์

แนวคิดเกี่ยวกับสหภาพแรงงาน

1. ความหมายของสหภาพแรงงาน

พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ. 2518 กำหนดให้ สหภาพแรงงาน เป็นองค์กรของลูกจ้างที่มีสภาพเป็นนิติบุคคล โดยเกิดจากการจดทะเบียนก่อตั้งต่อนายทะเบียนโดยลูกจ้างที่มีอายุตั้งแต่ 15 ปีขึ้นไป จำนวนไม่ต่ำกว่า 10 คนซึ่งมีนายจ้างคนเดียวกันหรืออยู่ในอุตสาหกรรมเดียวกันรวมกันดำเนินการ มีวัตถุประสงค์เพื่อแสวงหาและคุ้มครองผลประโยชน์เกี่ยวกับสภาพการจ้าง และส่งเสริมความสัมพันธ์อันดีระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างด้วยกัน (พ.ร.บ. แรงงานสัมพันธ์ 2518)

ทางด้านความหมายของสหภาพแรงงานในความสนใจของนักวิชาการนั้น นอกจากความหมายเกี่ยวกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายแล้ว ยังได้ให้ความหมายที่เกี่ยวกับลักษณะกระบวนการและการรวมกลุ่มเพื่อปกป้องผลประโยชน์ของกลุ่มด้วย

ACAS (1980, p.39 อ้างถึงในสังคีต พิริยะรังสรรค์, น.169 – 170) ได้ให้ความหมายของสหภาพแรงงานไว้ว่า สหภาพแรงงานเป็นองค์กรของลูกจ้างที่ก่อตั้งขึ้นเพื่อปรับปรุงสถานภาพค่าจ้าง และเงื่อนไขในการจ้างงานของบรรดาสมาชิก สอดคล้องกับจำนง สมประสงค์ (2521, น.56) ที่ได้ให้ความหมายไว้ว่า สหภาพแรงงานคือ สมาคมอันถาวรของลูกจ้างแรงงาน โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อการดำรงอยู่ของสมาชิกและเพื่อปรับปรุงสภาพการทำงานให้ดีขึ้น เช่นกันกับ เมธี ดุลยจินดา (2522, น.5) ซึ่งได้ให้ความหมายไว้ว่า สหภาพแรงงานเป็นสมาคมของคนงานที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการคุ้มครองป้องกันผลประโยชน์ได้เสียในด้านการประกอบอาชีพของสมาชิกของตน และเกษมสันต์ ivilาวรรณ(2546,น.131) ให้ความหมายไว้ว่า สหภาพแรงงานเป็นองค์การที่ลูกจ้างสมัครใจร่วมกันจัดตั้งและดำเนินการในรูปแบบประชาธิปไตย เพื่อให้เป็นตัวแทนของลูกจ้างในการเจรจาต่อรองกับนายจ้างให้ลูกจ้างได้รับประโยชน์ในเรื่องเกี่ยวกับสภาพการจ้าง เป็นศูนย์รวมความคิดเห็นของลูกจ้างที่จะแสดงต่อสถาบันทางสังคมอื่นๆและต่อรัฐ

ทั้งนี้ จะเห็นได้ว่าความหมายในอีกด้านหนึ่งของสหภาพแรงงานนั้นได้เพิ่มแง่มุมด้านการเมืองในองค์การไว้ด้วย ซึ่งสถาบันการศึกษาแรงงานเสรีเอเซียอเมริกันได้ให้ความหมายสหภาพแรงงานไว้ว่า สหภาพแรงงาน คือ องค์กรที่มีลักษณะการดำเนินงานแบบประชาธิปไตยอย่างสืบเนื่องและถาวร โดยก่อตั้งด้วยความสมัครใจของคนงาน เพื่อคุ้มครองคนงานในหน้าที่การงาน ปรับปรุงเงื่อนไขสภาพการทำงานโดยใช้วิธีการเจรจาต่อรองร่วมเพื่อยกระดับฐานะการครองชีพของคนงานให้ดีขึ้น ทั้งยังรักษาสติอธิอันพึงมีพึงได้ของคนงานและสรรหาวิธีการแสดง

ออกทางด้านทัศนคติของคนงานที่มีต่อปัญหาในระดับชาติอย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น (สถาบันการศึกษาแรงงานเสรีเอเซียอเมริกัน, ม.ป.ป, น.2) นอกจากนี้ สมยศ พุกษาเกษมสุข(2546, น.14-15)ยังให้ความสำคัญของสหภาพแรงงานในฐานะองค์กรที่มีบทบาทด้านการเมืองรวมทั้งด้านวัฒนธรรม โดยเห็นว่านอกจากการรวมตัวเป็นองค์กรเพื่อยกระดับความเป็นอยู่ของคนงานปกป้องสิทธิของคนงานโดยผ่านการเจรจาต่อรอง ตลอดจนการรวมตัวที่นำไปสู่การพัฒนาเป็นองค์กรใหญ่และมีบทบาททางการเมืองโดยตรง เช่น พรรคการเมืองที่มาจากการจัดตั้งของสหภาพแรงงาน ทางด้านวัฒนธรรมนั้น สหภาพแรงงานยังมีบทบาทในการนำเสนอความคิด ความเชื่อใหม่ทางวัฒนธรรมต่อสังคมด้วย คือ การส่งเสริมการร่วมมือกันแทนที่การแข่งขันทางอุตสาหกรรม โดยคำนึงถึงสิทธิมนุษยชนมากกว่าการคำนึงถึงทุนหรือผลกำไร ไปจนถึงความสัมพันธ์ทางจิตใจที่มีความเอื้ออาทรมากกว่าการเห็นประโยชน์ส่วนตน

จากการให้ความหมายข้างต้น จะเห็นว่าความหมายของสหภาพแรงงานไม่มีความแตกต่างกันมากนัก โดยความหมายของสหภาพแรงงานนั้นจะเน้นที่วัตถุประสงค์ บทบาทในการเจรจาต่อรองร่วมกัน และการปกป้องสิทธิของลูกจ้างในทุกด้านที่เกี่ยวกับการทำงานเพื่อความมั่นคงในการทำงาน

2. แนวความคิดของลูกจ้าง

เมื่อระบบอุตสาหกรรมขยายตัว ประกอบกับแนวความคิดเสรีนิยม แต่ละกิจการจึงมีการจ้างงานมากขึ้น และนายจ้างพยายามสร้างกำไรหรือลดต้นทุนให้ได้มากที่สุดซึ่งต้นทุนที่นายจ้างพยายามลดลงส่วนหนึ่งคือ ต้นทุนทางแรงงาน สาเหตุดังกล่าวทำให้เกิดคำประกาศแห่งฟิลาเดลเฟีย(The Declaration of Philadelphia)ในการประชุมขององค์การแรงงานระหว่างประเทศที่เมืองฟิลาเดลเฟีย สหรัฐอเมริกา เมื่อวันที่ 10 พฤษภาคม ค.ศ 1944 ขึ้น โดยมีข้อความเตือนใจผู้ที่เกี่ยวข้องกับกิจการจ้างงานเป็นข้อแรกว่า “Labour is not a commodity” หรือ แรงงานไม่ใช่สินค้า (สุรพล ปธานวนิช, 2544, น.95) ทำให้ลูกจ้างส่วนหนึ่งได้พัฒนาแนวความคิดเกี่ยวกับบทบาทของตนว่าตนเป็นหุ้นส่วนในการผลิตของนายจ้าง (partner of production) คือ เป็นผู้ร่วมลงทุนและไม่ได้เป็นผู้ขายแรงงานหรือต้นทุนทางแรงงาน (cost of production)อีกต่อไป ดังนั้นเมื่อลูกจ้างเป็นผู้ร่วมลงทุน ลูกจ้างจึงควรมีส่วนได้รับการเฉลี่ยกำไร(profit sharing)จากค่าจ้างหรือสวัสดิการที่เพิ่มขึ้น นอกจากนี้ในประเทศที่พัฒนาทางอุตสาหกรรมแล้ว ลูกจ้างยังมีแนวคิดที่ว่าตนเป็นผู้ร่วมปฏิบัติงานที่มีศักดิ์ศรีเท่าเทียมกับนายจ้างและควรมีส่วนร่วมกับนายจ้างในการทำงาน การจัดการ การตัดสินใจ เพื่อความเป็นธรรมและความเจริญร่วมกัน

ด้วยเหตุนี้ จึงมีการพัฒนาแนวคิดการมีส่วนร่วมในการจัดการ (Worker's Participation in Management – WPM) ขึ้น ซึ่งการมีส่วนร่วมในการจัดการนั้น หมายถึง ระบบการจัดการซึ่งเปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจที่จะมีผลกระทบต่อชีวิตการทำงานของลูกจ้าง ทั้งนี้ Pateman C. (อ้างถึงใน พรอนันต์ เป้นนาบอน, 2548, น.39-40) ได้แบ่งการมีส่วนร่วมเป็น 3 ลักษณะ ได้แก่

1. Full Participation หมายถึง ปัจเจกบุคคลที่เป็นสมาชิกของส่วนที่มีหน้าที่ตัดสินใจมีอำนาจเท่าเทียมกันในการพิจารณาผลการตัดสินใจ

2. Partial Participation หมายถึง การมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยที่กลุ่มต่างๆ ใช้อิทธิพลต่อกันในกระบวนการตัดสินใจ แต่มีเพียงฝ่ายเดียวที่มีอำนาจสุดท้ายในการตัดสินใจ ลูกจ้างสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจบางส่วน แต่ท้ายที่สุดผู้ที่ทำการตัดสินใจคือฝ่ายจัดการหรือบังคับบัญชา ทั้งนี้ในบางกรณีอำนาจการตัดสินใจสุดท้ายจะอยู่ที่ลูกจ้าง

3. Pseudo Participation หมายถึง สถานการณ์ที่ลูกจ้างได้รับข่าวสารข้อมูลในเรื่องที่เป็นผลการตัดสินใจที่เข้าไปโดยฝ่ายจัดการเรียบร้อยแล้ว โดยฝ่ายจัดการเชื่อว่าการสื่อสารข้อมูลที่ทำให้การตัดสินใจไปแล้วโดยเปิดเผยกับลูกจ้าง จะทำให้ลูกจ้างเห็นด้วยกับการตัดสินใจของฝ่ายจัดการ ซึ่งการมีส่วนร่วมในลักษณะนี้ไม่ใช่เป็นการร่วมการตัดสินใจแต่เป็นเทคนิคที่ชักจูงให้ลูกจ้างยอมรับการตัดสินใจไปแล้วโดยฝ่ายจัดการและพยายามทำให้ลูกจ้างรู้สึกว่าเขาได้มีส่วนร่วมแต่ที่จริงแล้วเป็นเพียงการทำให้การตัดสินใจที่เข้าไปแล้วได้รับการยอมรับโดยการบอกกล่าวและเปิดโอกาสให้ลูกจ้างได้ตั้งคำถามหรือถกเถียง เพื่อสร้างความรู้สึกมีส่วนร่วม ลดความขัดแย้งและให้ลูกจ้างยอมรับผลการตัดสินใจ

นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยของ ลาส โควิท (Kate Laskowit, 1990, p.178) จากมหาวิทยาลัยไมอามีที่สนับสนุนแนวคิดการมีส่วนร่วมในการจัดการ โดยลาสโควิททำการวิจัยเรื่องการมีส่วนร่วมของคณงานกับผลผลิตภาพ พบว่า การให้คณงานเข้ามามีส่วนร่วมในกิจการของบริษัทจะทำให้ผลผลิตภาพของบริษัทเพิ่มมากขึ้น ทั้งนี้ปัจจัยอื่นๆที่มีผลต่อการเพิ่มของผลผลิตภาพ คือ สหภาพแรงงานและฝ่ายบริหารมีการจัดโครงสร้างแบบกระจายอำนาจและรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของมาร์โรว์ (Marrow, 1992, pp.11-16) ที่พบว่ากลุ่มลูกจ้างที่มีส่วนร่วมในการจัดกระบวนการทำงานของตนเองและกำหนดแผนให้รางวัลสูงใจในการทำงาน จะมีผลผลิตภาพสูงกว่ากลุ่มลูกจ้างที่ไม่มีส่วนร่วมในการจัดการ เช่นเดียวกับผลการวิจัยของบราวน์ (Judith Elizabeth Brown, 1992, p.177) ที่พบว่าถ้าลูกจ้างมีความรู้สึกเป็นเจ้าของ พวกเขาจะพยายามเข้าร่วม ในกิจกรรมของบริษัท และผลการวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า

ลูกจ้างที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสนใจเข้าไปมีส่วนร่วมมากกว่าลูกจ้างที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน

จากแนวความคิดของลูกจ้างที่กล่าวมานั้นสรุปได้ว่า ลูกจ้างคิดว่าตนมีฐานะเป็นหุ้นส่วนทางการผลิตและเป็นผู้ร่วมงานกับนายจ้าง จึงควรมีสิทธิที่จะได้รับผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม และด้วยความเท่าเทียมกันนั้นลูกจ้างควรมีสิทธิที่จะได้รับการแบ่งปันอำนาจการตัดสินใจและการควบคุมโดยการได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการจัดการขององค์การ ซึ่งการมีส่วนร่วมของลูกจ้างนั้นสามารถลดความขัดแย้งและปัญหาในการทำงานได้ ทั้งนี้ ฝ่ายบริหารจัดการสามารถใช้กระบวนการมีส่วนร่วมของลูกจ้างสร้างแรงจูงใจให้ลูกจ้างทำงานอย่างมีประสิทธิภาพได้

3. การจัดตั้งองค์กรแรงงาน

การจัดตั้งองค์กร ถือเป็นความจำเป็นส่วนหนึ่งของแรงงานที่เกิดจากสภาพบีบบังคับ เพราะปริมาณแรงงานในสังคมหนึ่งๆมีเป็นจำนวนมาก หากปราศจากการจัดตั้งองค์กรแล้วแรงงานแต่ละบุคคลอาจได้รับผลกระทบในทางลบได้ ซึ่ง“สหภาพ” ถือได้ว่าเป็นองค์กรพื้นฐานของการรวมตัวเพื่อช่วยเหลือซึ่งกันและกันของลูกจ้าง ทั้งนี้โดยสภาพธรรมชาติแล้วการรวมตัวเพื่อเป็นสหภาพเป็นสิ่งจำเป็นต่อลูกจ้างมากกว่าการรวมตัวกันของกลุ่มนายจ้าง ออฟเฟ (Offe, 1985, pp.180-184) ได้ให้เหตุผลว่า ลูกจ้างแต่ละคนไม่มีทางที่จะเพิ่มแรงงานของตนได้ แต่ฝ่ายนายจ้างมีปัจจัยที่เอื้ออำนวยไม่ว่าจะเป็นอุปทานแรงงานหรือการใช้เทคโนโลยีการผลิต ดังนั้นการที่นายจ้างเลือกที่จะไม่จ้างงานแต่ตัดสินใจนำเครื่องจักรหรือเทคโนโลยีเข้ามาแทนที่ลูกจ้างจึงมีผลกระทบทางลบต่อนายจ้างน้อยกว่าลูกจ้างแต่ละคน จากสาเหตุดังกล่าว ทางที่เป็นไปได้ทางหนึ่งสำหรับลูกจ้างที่จะเพิ่มราคาหรือทำให้ราคาที่ทำนายจ้างต้องจ่ายเป็นการแลกเปลี่ยนสำหรับการตัดสินใจที่จะไม่จ้างงานให้มากขึ้นนั้น ทำได้โดยการรวมกลุ่ม เพราะการรวมกลุ่มของลูกจ้างจะทำให้เกิดการกำหนดมาตรฐานร่วมกัน ดังนั้นการตัดสินใจของนายจ้างที่จะจ้างหรือไม่จ้างงานนั้น ไม่ได้หมายถึงลูกจ้างแต่ละคนอีกต่อไปแต่หมายถึงลูกจ้างจำนวนมากซึ่งนายจ้างจะต้องจ่ายแพงขึ้นเพราะการเลิกจ้างจะหมายถึงคนงานส่วนใหญ่ที่เทคโนโลยีเริ่มทดแทนได้ยากเนื่องจากขาดคนควบคุม หรือหากนายจ้างต้องการจะจ้างงานก็จะต้องจ่ายในอัตราค่าจ้างที่ลูกจ้างรวมตัวกันกำหนด ซึ่งเป็นอัตราที่สูงกว่าในสภาพที่คนงานแต่ละคนเป็นอิสระต่อกัน

ทั้งนี้จะเห็นได้ว่า การรวมตัวกันของลูกจ้างเป็นสหภาพแรงงานนั้นมีผลต่อโครงสร้างตลาดแรงงานและระดับค่าจ้าง โดยสามารถอธิบายได้ว่า ในระบบเศรษฐกิจโดยทั่วไปนั้น

ระดับของการจ้างงานมักจะต่ำกว่าจำนวนคนแสวงหางาน ซึ่งหมายความว่า ตำแหน่งงานว่างที่จะรับคนเข้าทำงานมีน้อยกว่าคนที่หางาน ด้วยเหตุนี้ดุลยภาพของอำนาจการต่อรองที่ควรจะเท่าเทียมกัน จะเอนเอียงไปในทางที่ทำให้นายจ้างเป็นฝ่ายได้เปรียบ การงานที่หายากและเศรษฐกิจที่ไม่ดี จะทำให้คนที่ต้องการงานกระตือรือร้นพยายามที่จะได้งานทำ มากกว่าการที่นายจ้างจะพยายามดึงดูดหรือจูงคนให้เข้ามาทำงาน นอกจากนี้ในความเป็นจริงนั้น ตลาดแรงงานไม่ได้อยู่ในระบบแข่งขันเสรี เพราะนายจ้างสามารถสร้างอำนาจผูกขาดในระบบเศรษฐกิจได้ บริษัทหลายแห่ง นายจ้างหลายคนดำเนินกิจการที่สามารถผูกขาดระบบการผลิตได้ เพราะฉะนั้นนายจ้างจึงไม่จำเป็นต้องพะวงถึงตลาด นายจ้างสามารถกำหนดเปลี่ยนแปลงแก้ไขอัตราค่าจ้างได้ตามความพอใจ (สุมาลี ปิตยานนท์, 2535, น.181-183) ดังนั้นจากสภาพการณ์เช่นนี้ การรวมตัวกันของลูกจ้างเพื่อต่อรองกับนายจ้างจึงเป็นวิธีการหนึ่งที่จะถ่วงดุลระบบเศรษฐกิจให้ดีขึ้น เนื่องจากการเข้าไปถ่วงดุลอำนาจของฝ่ายนายจ้าง ลดอำนาจการผูกขาดในตลาดแรงงานและช่วยลดความได้เปรียบของฝ่ายนายจ้างลง

4. แรงจูงใจของการรวมตัวกันเป็นสหภาพ

แนวคิดของออฟเฟ(Offe, 1985)ช่วยแสดงให้เห็นถึงความจำเป็นในการรวมตัวกันของลูกจ้าง แต่หากจะพิจารณาให้เห็นเป็นรูปธรรมมากขึ้นนั้นจำเป็นต้องทำความเข้าใจถึงแรงจูงใจในการรวมตัว ซึ่งสุรพล ปธานวนิช(2543,น.100-103) ได้อธิบายไว้ว่า โดยทั่วไปแล้วแรงจูงใจในการรวมตัวจัดตั้งสหภาพหรือเข้าร่วมกับสหภาพนั้นมีหลากหลายแตกต่างกันไปตามแต่ละบุคคล มีหลายกรณีที่มีการเข้าร่วมเกิดจากการบังคับโดยระบบที่บางสหภาพใช้ควบคุมแรงงาน แต่ส่วนใหญ่แล้วการเข้าร่วมกับสหภาพจะเกิดจากแรงจูงใจทางบวกและความสมัครใจโดยมีเหตุผลดังนี้

4.1 เหตุผลทางเศรษฐกิจ

สำหรับลูกจ้างนั้นการแข่งขันกันเองอย่างเสรีในตลาดแรงงานที่มีปริมาณแรงงานอยู่เป็นจำนวนมากจะทำให้เกิดผลเสียต่อแรงงานมากกว่าผลดี ดังนั้นวัตถุประสงค์ของการรวมตัวจึงเป็นไปเพื่อให้ลูกจ้างลดการแข่งขันกันเองและจัดสรรจำนวนอุปทานแรงงานทำให้สามารถกำหนดการจ้างงาน ค่าตอบแทนและความมั่นคงในตำแหน่งงานได้ อย่างไรก็ตาม เหตุผลทางด้านเศรษฐกิจนี้มีความสำคัญเฉพาะกับกลุ่มลูกจ้างไร้ฝีมือ เพราะความจำเป็นพื้นฐานยังไม่ได้รับการตอบสนองอย่างเพียงพอ และความมั่นคงในการทำงานมีน้อยเนื่องจากความสามารถในการทดแทนแรงงานกลุ่มนี้ทำได้ง่าย สำหรับคนงานมีฝีมือนั้น การเข้าร่วมกับสหภาพต้องอาศัยแรงจูงใจอื่นเป็นส่วนประกอบ

4.2 ความไม่พึงพอใจในระบบจัดการ

การเข้าร่วมหรือก่อตั้งสหภาพของคนงานบางกลุ่มอาจเป็นไปเพื่อการปรับปรุงสิ่งแวดล้อมในการทำงาน เนื่องจากโดยส่วนตัวของแต่ละคนนั้นไม่มีอำนาจที่จะผลักดันให้เกิดการเปลี่ยนแปลงได้ แฮมเมอร์และสมิท (quoted in Scarpello and Ledvinka, 1988, p.591) ได้ทำการศึกษากับพนักงานรัฐกร พนักงานขายและช่างเทคนิคของบริษัทเซียร์สและโรบค 88,000 คน พบว่าปัจจัยที่มีผลต่อการเป็นสมาชิกสหภาพมากที่สุดคือ ความไม่พึงพอใจต่อหัวหน้างาน นอกจากนี้ ไบอัสและลู (Byars and Rue, 1991, p.421) ยังได้สรุปเหตุผล 3 ประการในการเข้าร่วมสหภาพแรงงานที่เกี่ยวข้องกับระบบจัดการไว้ คือ เพื่อการติดต่อสื่อสารกับฝ่ายจัดการให้ดีขึ้น เพื่อคุณภาพในการจัดการและการนิเทศ และเพื่อเพิ่มระดับความเป็นประชาธิปไตยในสถานประกอบการ

4.3 ความต้องการเป็นผู้นำ

บุคคลบางกลุ่มเข้าร่วมกับสหภาพเพื่อพัฒนาสถานภาพของตนเองจากคนงานธรรมดาสู่ผู้นำแรงงาน การเปลี่ยนแปลงสถานภาพดังกล่าวนอกจากจะได้รับการยอมรับทางสังคมแล้วยังได้รับประโยชน์อื่นๆอีกเช่น ค่าตอบแทนพิเศษ โอกาสเพิ่มพูนความรู้และประสบการณ์ในต่างประเทศ หรือได้เกี่ยวข้องกับตำแหน่งทางการเมือง

4.4 ความอบอุ่นทางจิตใจ

สหภาพเป็นที่รวมของบุคคลที่มีสถานภาพและทัศนคติคล้ายคลึงกันจึงสามารถแลกเปลี่ยนประสบการณ์ และสร้างความรู้สึกเป็นพวกพ้อง (Byars and Rue, 1991, p.421) นอกจากนี้ยังช่วยสร้างความมั่นคงทางจิตใจเพราะสหภาพสามารถช่วยเหลือได้หากสิทธิส่วนบุคคลถูกละเมิดหรือได้รับการปฏิบัติที่ไม่เป็นธรรม

4.5 สถานภาพ

สหภาพบางประเภทเช่น สหภาพทางอาชีพ ทำให้สถานภาพทางเศรษฐกิจและสังคมของสมาชิกสูงขึ้น เพราะสหภาพจะให้การรับรองทางอาชีพซึ่งจะส่งผลต่อค่าจ้าง อย่างไรก็ตาม การเข้าร่วมสหภาพเพื่อวัตถุประสงค์นี้นั้นเป็นประโยชน์กับกลุ่มคนจำนวนน้อยซึ่งมีผู้กล่าวว่าเป็นปัญหาหนึ่งของสหภาพ (Estey, 1981, pp.92-93)

5. ทฤษฎีสหภาพแรงงาน

5.1 แนวคิดของ Adam Smith

แนวคิดของ Adam Smith (อ้างถึงใน จำนง สมประสงค์, 2521, น.46-48) อธิบายว่า ความต้องการของนายจ้างและลูกจ้างนั้นเป็นไปในทิศทางตรงกันข้าม กล่าวคือ ในขณะที่นายจ้างต้องการ

ควบคุมต้นทุนค่าจ้างแรงงาน ลูกจ้างนั้นก็ต้องการเรียกร้องค่าจ้างเพิ่มมากขึ้น Adam เห็นว่า การรวมกลุ่มลูกจ้างเป็นสมาคมในช่วงแรกนั้นมุ่งปกป้องคุ้มครองค่าจ้างปัจจุบันไว้ ยังไม่มีวัตถุประสงค์ที่จะเรียกร้องขอเพิ่มค่าจ้างหรือใช้มาตรการรุนแรง แต่เนื่องจากการพัฒนารวมกลุ่มกันของฝ่ายนายจ้างเองอันเป็นผลให้เกิดการลดค่าจ้างเกิดขึ้นก่อน(นภาพร โกศลวิวัฒน์, 2525, น.99) การรวมตัวของลูกจ้างเป็นสหภาพแรงงานจึงเริ่มกดดันนายจ้างมากขึ้น สาเหตุหนึ่งมาจากภาวะทางเศรษฐกิจที่ต่ำกว่านายจ้าง และหากการเรียกร้องของลูกจ้างนำไปสู่ความรุนแรง เช่น ใช้มาตรการหยุดงาน ผลที่ตามมาก็คือ นายจ้างจะใช้มาตรการรุนแรงตอบโต้ ทำให้ลูกจ้างไม่ได้รับผลดีใดๆจากการเรียกร้องที่ใช้ความรุนแรง

โดยสรุปแล้วสหภาพแรงงานตามแนวคิดนี้เป็นการรวมกลุ่มของลูกจ้างเพื่อสร้างอำนาจในการต่อรองทางเศรษฐกิจ และปรับปรุงสภาพความเป็นอยู่ในระยะสั้นตามความต้องการของลูกจ้างเป็นสำคัญ แนวคิดนี้จึงให้คำอธิบายเกี่ยวกับที่มาของสหภาพแรงงานจากการรวมกลุ่มของลูกจ้างอันมีวัตถุประสงค์เพื่อประโยชน์ของกลุ่มตนเป็นหลัก

5.2 ทฤษฎีประชาธิปไตยทางอุตสาหกรรม (Industrial Democracy Theory)

Sidney and Beatrice Webb (อ้างถึงใน นิคม จันทรวิฑูร, 2526, น.29) อธิบายทฤษฎีประชาธิปไตยทางอุตสาหกรรมว่า สหภาพแรงงานมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนาระบบประชาธิปไตยให้มีความยั่งยืน นอกจากสหภาพแรงงานจะมีหน้าที่ปกป้องผลประโยชน์ของสมาชิกผ่านระบบการเจรจาต่อรองแล้ว สหภาพแรงงานยังมีบทบาทหน้าที่ทางการเมืองและต้องมีส่วนร่วมทางการเมืองด้วย กล่าวคือ ต้องดำเนินกิจกรรมทั้งทางการเมืองและเศรษฐกิจเป็นกิจกรรมพื้นฐาน ทั้งยังมีบทบาทในการเผยแพร่ระบอบประชาธิปไตยในระบบอุตสาหกรรม ป้องกันไม่ให้นายจ้างใช้อำนาจแต่ฝ่ายเดียว ลูกจ้างมีสิทธิอันชอบในการให้ตัวแทนเจรจาต่อรองกับนายจ้างเพื่อให้มีมาตรฐานการครองชีพและสภาพการทำงานที่ดีขึ้น ซึ่งการให้ลูกจ้างรวมกลุ่มมีอำนาจต่อรองและร่วมรับทราบหรือกับฝ่ายนายจ้างนั้น เป็นกระบวนการของระบอบประชาธิปไตยในอุตสาหกรรม นอกจากนี้ Sidney (อ้างถึงใน เมธี ดุลยจินดา, 2521, น. 76-79) ได้เสนอวิธีการในการสร้างความเท่าเทียมกันกับนายจ้างของลูกจ้าง ดังนี้

กำหนดจำนวนลูกจ้างหรือแรงงาน(Restrict of numbers) โดยสหภาพแรงงานใช้การรณรงค์ผ่านทางรัฐสภาเพื่อให้ออกกฎหมายกำหนดเงื่อนไขคนงาน หรือมาตรการสงวนอาชีพจากแรงงานต่างด้าว

จัดทำกฎเกี่ยวกับการทำงาน(Common rule) เช่น มาตรฐานเกี่ยวกับค่าจ้าง ชั่วโมงการทำงาน และสภาพการจ้าง

นอกจากนี้ ในประเทศสหรัฐอเมริกา มีการสนับสนุนแนวคิดนี้ (Alvin L. Goldman, 1984, pp. 195-196 อ้างถึงใน, กมล โสคติโพคา, 2547, น.16) โดย The Labour – management Reporting and Disclosure Act ได้บัญญัติรับรองสิทธิต่างๆของสมาชิกสหภาพแรงงานไว้ให้สอดคล้องกับสิทธิของประชาชนตามระบอบประชาธิปไตย โดยประการแรกคือ สิทธิในการออกเสียงเลือกตั้ง ประการที่สองคือ เสรีภาพในการแสดงความคิดเห็น และยังได้กำหนดให้สมาชิกต้องจ่ายค่าสมาชิกเป็นประจำ ทำให้ลูกจ้างรู้จักหน้าที่ที่จะต้องปฏิบัติต่อส่วนรวม หรือกำหนดให้มีการเข้าประชุมเพื่อแสดงความคิดเห็นเพื่อกำหนดเป็นข้อเรียกร้องต่อนายจ้าง ทำให้ลูกจ้างได้มีการแสดงความคิดเห็น คัดค้านได้แย่ง และลงมติในประเด็นต่างๆ จะเห็นได้ว่า การบริหารงานของสหภาพแรงงานดังกล่าวทำให้สมาชิกสหภาพได้เรียนรู้ระบอบประชาธิปไตยไปในตัว ซึ่งเป็นพื้นฐานในการขยายการพัฒนาระบบประชาธิปไตยต่อไป

5.3 ทฤษฎีสหภาพแรงงานเศรษฐกิจ (Business Unionism Theory)

John Mitchell (อ้างถึงใน จำนง สมประสงค์, 2521, น.55) อธิบายทฤษฎีว่าด้วยการประกอบกิจการหรือสหภาพแรงงานธุรกิจว่า สหภาพแรงงานต้องให้ความสำคัญต่อข้อตกลงสภาพการจ้างที่ได้มาจากการเจรจาต่อรองร่วมกับนายจ้าง อันเป็นหน้าที่สำคัญอันหนึ่งของการเป็นพลเมืองในสังคมอุตสาหกรรม ข้อตกลงสภาพการจ้างและระบบสหภาพแรงงานนั้นเป็นสิ่งสำคัญของลูกจ้าง เพราะสามารถให้ความคุ้มครองทางเศรษฐกิจได้ดีที่สุด สหภาพแรงงานจึงมีหน้าที่สำคัญในการเป็นตัวแทนลูกจ้างเพื่อเจรจาต่อรองและไม่เปิดโอกาสให้นายจ้างเจรจาต่อรองกับลูกจ้างเป็นรายตัว ไม่เช่นนั้นลูกจ้างจะต้องเสียเปรียบเพราะมีสถานะทางเศรษฐกิจที่ด้อยกว่านายจ้าง นอกจากนี้ Samuel Gambers (อ้างถึงใน นิคม จันทรวินิจ, 2526, น.29) ยังได้อธิบายว่า ระบบสหภาพแรงงานเป็นเครื่องมือในการป้องกันตัวของลูกจ้าง โดยสหภาพแรงงานเป็นเสมือนตัวแทนของบรรดาสมาชิกสหภาพแรงงานนั้น

จะเห็นได้ว่าแนวคิดนี้มีความเห็นต่างจากทฤษฎีประชาธิปไตยทางอุตสาหกรรม เนื่องจากไม่เห็นว่าการจ้างจะต้องรวมตัวกันโดยอุดมการณ์ในลักษณะชนชั้น หรือแม้แต่เพิ่มบทบาททางการเมือง ในทางกลับกัน สหภาพแรงงานนั้นมีสถานะภาพเป็นตัวแทนลูกจ้าง ซึ่งควรใช้การเจรจาต่อรองร่วมเป็นเครื่องมือสำคัญในการเรียกร้องสิทธิประโยชน์และได้มาซึ่งข้อตกลงสภาพการจ้างเพื่อคุ้มครองสภาพการจ้างของลูกจ้าง

จากแนวคิดทั้งสองคือ ทฤษฎีประชาธิปไตยทางอุตสาหกรรมและทฤษฎีสหภาพแรงงานทางธุรกิจ จะเห็นว่าทฤษฎีทั้งสองคาดการณ์ทิศทางความเป็นไปของสหภาพแรงงานหรือไม่ก็เป็นการกำหนดบทบาทและหน้าที่ที่สหภาพแรงงานควรกระทำ แต่ยังไม่ได้อธิบาย

ความแตกต่างและความหลากหลายของสหภาพแรงงานในแต่ละท้องถิ่นหรือแต่ละประเทศที่มีความแตกต่างกันแต่อย่างใด

5.4 ทฤษฎีว่าด้วยสิ่งแวดล้อม (Environmental Theory)

John R.Common (อ้างถึงในเมธี ดุลยจินดา, 2521,น.88-89) อธิบายความเชื่อพื้นฐานของแนวคิดนี้ว่า คือ ทฤษฎีว่าด้วยสิ่งแวดล้อมเชื่อว่าสถาบันการเมืองและสถาบันทางเศรษฐกิจมีอิทธิพลเหนือความคิดและพฤติกรรมของบุคคล กล่าวคือ รูปแบบของสหภาพจะเป็นในลักษณะใด ย่อมเป็นผลจากการปรับให้สอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจ การเมืองและภูมิศาสตร์สิ่งแวดล้อมของสหภาพแรงงาน(จำนง สมประสงค์, 2521, น.54) โดยยกตัวอย่างถึงโอกาสที่เปิดกว้างในการเป็นเจ้าของที่ดิน การขยายตัวเป็นอย่างมากของตลาดการค้า และการแยกอำนาจการปกครองเป็นรัฐกลางและมลรัฐว่าอุปสรรคสำคัญที่ทำให้กระบวนการแรงงานในสหรัฐอเมริกาที่ไม่ค่อยก้าวหน้า

5.5 ทฤษฎีว่าด้วยจิตวิทยา (Psychological Theory)

Robert F.Hoxie (อ้างถึงใน ธีระพล เต็มอุดม, 2547,น.13-14) นักวิชาการกลุ่มทฤษฎีว่าด้วยจิตวิทยา (Psychological Theory) อธิบายความแตกต่างหลากหลายของสหภาพแรงงานไว้ โดยแบ่งสหภาพแรงงานเป็นประเภทด้วยวัตถุประสงค์หลักเป็นเกณฑ์ เพราะสหภาพแต่ละประเภทตอบสนองของความต้องการและความพึงพอใจของลูกจ้างแตกต่างกัน ได้แก่

5.5.1 สหภาพแรงงานที่สนใจการประกอบกิจ (Business Unionism)

มีเป้าหมายและการดำเนินงานเพื่อกลุ่มอาชีพหรือลูกจ้างเป็นหลัก ไม่มีลักษณะที่เป็นสำนักร่วมทางชนชั้น มีวัตถุประสงค์เพื่อปรับปรุงค่าจ้าง กำหนดเวลาทำงาน ตลอดจนสภาพการจ้างอื่นๆ ยึดหลักการเจรจาต่อรองร่วมเพื่อให้เกิดข้อตกลงสภาพการจ้าง และเป็นสหภาพที่ให้ความร่วมมือกับนายจ้างมากที่สุด

5.5.2 สหภาพแรงงานที่มุ่งยกฐานะและความเป็นอยู่ของสมาชิก (Uplift Unionism)

มีลักษณะยึดถืออุดมคติและคุณค่าทางสังคม มีเป้าหมายในการปรับปรุงคุณภาพชีวิตในการทำงาน ความมั่นคงในการทำงาน และความพึงพอใจของลูกจ้างสหภาพแรงงานประเภทนี้ให้ความสนใจการเจรจาต่อรอง มีความรู้สึกสำนักร่วมทางชนชั้นและมีกิจกรรมที่ให้ความช่วยเหลือสมาชิก เช่น การจัดตั้งสหกรณ์

5.5.3 สหภาพแรงงานที่นิยมการปฏิวัติ(Revolutionary Unionism)

มีลักษณะการกำหนดนโยบายที่รุนแรงและมีสำนึกร่วมทางชนชั้นสูง นอกจากนี้ยังไม่พอใจสภาพสังคมเศรษฐกิจและต้องการผลักดันให้เกิดระบบการเมืองใหม่ที่ สหภาพประเภทนี้จึงมุ่งรวบรวมลูกจ้างเป็นสมาชิก ตลอดจนมีการดำเนินงานทางการเมืองอย่างชัดเจน

5.5.4 สหภาพแรงงานแบบอันธพาลหรือสหภาพแรงงานนิยมการทำลาย(Predatory Unionism)

เป็นสหภาพแรงงานที่ดำเนินการโดยมีลักษณะการกระทำเยี่ยงบุคคลอันธพาล ผู้นำของสหภาพแรงงานประเภทนี้จะวางตัวเป็นนักชมขู่สมาชิกมากกว่าทำหน้าที่เป็นตัวแทนของสมาชิก ด้วยลักษณะการเช่นนี้ผู้นำสหภาพแรงงานจึงมักเป็นผู้สมรู้ร่วมคิดเป็นพวกเดียวกันกับนายจ้าง แล้วร่วมกันกดขี่ขูดรีดสมาชิกคนงานของสหภาพแรงงาน ผลที่สมาชิกจะได้รับก็คือ เป็นเหยื่อของนายจ้างและเป็นอาหารอันโอชะของผู้นำสหภาพแรงงานในที่สุด

5.5.5 สหภาพแรงงานที่ต้องพึ่งพาหรือสหภาพแรงงานนิยมการอยู่ใต้อาณัติ (Dependent Unionism)

เป็นสหภาพแรงงานที่ดำเนินกิจกรรมได้ก็ต่อเมื่อได้รับการอนุมัติอนุญาตจากนายจ้าง ก่อน ยิ่งกว่านั้นการริเริ่มสิ่งใหม่ๆ การจัดสถานที่ประชุม การสะสมเงินทุนและแม้แต่เรื่องที่จะขอเจรจาต่อรองกันก็จะต้องได้รับความเห็นดีเห็นชอบจากฝ่ายนายจ้างเสียก่อน จึงอาจกล่าวได้ว่า สหภาพแรงงานประเภทนี้ดำเนินกิจกรรมได้คับแคบที่สุดในบรรดาสหภาพแรงงานที่แบ่งประเภทมา นอกจากนี้ ยังปรากฏว่าหน้าที่สำคัญของสหภาพแรงงานประเภทนี้ก็คือ การขัดขวางการจัดตั้งสหภาพแรงงานขึ้นใหม่ในบริษัท ซึ่งเท่ากับเป็นการช่วยรักษาสถานีในการดำเนินธุรกิจไว้ให้นายจ้าง สหภาพแรงงานประเภทนี้เคยปรากฏในสหรัฐอเมริกาในช่วงปี 1920-1930 แต่รัฐบาลเห็นว่าเป็นสหภาพแรงงานที่ดำเนินการโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายจึงได้ออกกฎหมายยับยั้งการก่อตั้งและดำเนินการของสหภาพแรงงานประเภทนี้เสียตั้งแต่ปี 1935 เป็นต้นมา (อ้างถึงในจูรินทร์ มีมุงธรรม, 2545, น.16)

6. บทบาทของสหภาพแรงงาน

บทบาทสำคัญของสหภาพแรงงาน คือ การเป็นตัวแทนในการเจรจาต่อรองกับนายจ้างเพื่อให้ได้ข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างที่เป็นประโยชน์ต่อลูกจ้างมากที่สุดเท่าที่จะทำได้ ซึ่งในข้อตกลงนั้นจะมีข้อกำหนดในเรื่องที่จำเป็นและสำคัญต่อการทำงานของลูกจ้าง ดังนี้ (เกษมสันต์ วิลาวรรณ, 2548, น.141-144)

6.1 ข้อกำหนดเพื่อคุ้มครองการมีงานทำ เป็นข้อกำหนดที่มีหลักเกณฑ์และเงื่อนไขที่เหมาะสมสำหรับการเลิกจ้าง ไม่ว่าจะเป็นการเลิกจ้างด้วยเหตุคนล้นงานหรือเหตุอื่น เพื่อให้ลูกจ้างมีงานทำนานที่สุดและสภาพมีความมั่นคง

6.2 ข้อกำหนดเพื่อควบคุมการใช้อำนาจในการบริหารงานบุคคล เป็นข้อกำหนดที่ตกลงโดยความเห็นชอบร่วมกันระหว่างสหภาพแรงงานกับนายจ้าง เพื่อให้เกิดกติกาที่ยอมรับได้ในการบริหารงานบุคคล ช่วยเหลือลูกจ้างที่ไม่ได้รับความเป็นธรรมในด้านต่างๆ เช่น การเลื่อนตำแหน่ง การโยกย้าย หรือการมอบหมายงาน

6.3 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการปรับเพิ่มค่าจ้าง สวัสดิการ และผลประโยชน์

6.4 ข้อกำหนดเกี่ยวกับการปรับปรุงสภาพการทำงาน โดยปกติการปรับปรุงจะทำให้ นายจ้างต้องเสียค่าใช้จ่ายซึ่งเป็นการเพิ่มต้นทุน แต่ข้อกำหนดในเรื่องนี้จะทำให้ลูกจ้างมีความพอใจในการทำงานและลดจำนวนข้อร้องทุกข์เกี่ยวกับสภาพการทำงานลงได้

6.5 ข้อกำหนดเกี่ยวกับระเบียบและวินัยในการทำงาน หากระเบียบวินัยในการทำงานเกิดจากสหภาพและนายจ้างได้ร่วมกันกำหนดขึ้น การบริหารระเบียบวินัยจะทำได้สะดวกและลดข้อโต้แย้งที่รุนแรงและไม่จำเป็นลงได้

จากบทบาทยังกล่าวทำให้สังเกตได้ว่า นอกจากสหภาพแรงงานจะเป็นตัวแทนเจรจาต่อรองในเรื่องข้อตกลงข้อกำหนดกับนายจ้างแล้ว สหภาพแรงงานยังเข้าไปมีบทบาทเกี่ยวข้องกับฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ทั้งในเรื่องของการสรรหา คัดเลือก การฝึกอบรม แม้แต่ในด้านการรักษาทรัพยากรบุคคลสหภาพแรงงานก็เข้าไปมีส่วนร่วมแสดงความคิดเห็นถึงความเหมาะสมในกระบวนการกำหนดค่าจ้าง หรือในแง่ของการใช้ประโยชน์ สหภาพแรงงานก็สามารถช่วยตรวจสอบกำลังคนว่าเพียงพอกับภาระงานหรือไม่ ซึ่งเหล่านี้ล้วนเป็นบทบาทที่สหภาพแรงงานสามารถเข้าไปมีส่วนร่วมสนับสนุนการดำเนินงานของฝ่ายบริหารทรัพยากรมนุษย์ได้ทั้งสิ้น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

1. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

1.1 งานวิจัยในต่างประเทศ

สกูล คูเปอร์ และแมคเคนนา (School, Cooper and Mckenna, 1987) ศึกษาการเลือกตัวอ้างอิงเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินการรับรู้ความเสมอภาค ผลของความแตกต่างที่มีต่อพฤติกรรมและทัศนคติด้านผลตอบแทนของพนักงาน โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริหาร

ระดับต้นถึงระดับกลางที่ปฏิบัติงานในสถาบันการเงินใหญ่แห่งหนึ่งของสหรัฐอเมริกาจำนวน 161 คน พบว่างานที่เท่าเทียมกัน(Job equity) ระบบการจ่ายผลตอบแทนที่เท่าเทียมกัน(System equity) และความรู้สึกถึงความเท่าเทียมกันภายใน(Self equity) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร คือ ถ้าพนักงานรับรู้ว่ามีผลตอบแทนที่องค์กรให้มีความยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับคนที่ทำงานเหมือนกันในองค์กรเดียวกันแล้ว และเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนเงินที่ได้รับกับจำนวนที่คาดหวังจากระบบการจ่ายผลตอบแทนขององค์กรรวมทั้งการประเมินค่าภายในตนเอง จะส่งผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ออร์แกน คอนอฟสกี (Organ and Konovsky, 1989) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดต่องาน(ประเมินเกี่ยวกับงานและผลตอบแทน) และภาวะอารมณ์ความรู้สึกต่องาน (ความหงุดหงิด ภาวะเครียด หรือภาคภูมิใจ) เพื่อทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างคือ เจ้าหน้าที่โรงพยาบาล 2 แห่งจำนวน 369 คน พบว่า ความคิดต่องานทั้งการประเมินเกี่ยวกับงานและผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยการรับรู้ว่าการได้ค่าจ้างและมีโอกาสในการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ควบคุมตัวแปรด้านความคิดต่องานแล้วจะไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะอารมณ์ความรู้สึกต่องานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

ฟาร์ พอดซาคอฟ และออร์แกน (Farh, Podsakoff and Organ, 1990) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กรระหว่างความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและลักษณะงานกับความพึงพอใจในงาน โดยกลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานกระทรวงคมนาคมในสาธารณรัฐไต้หวันจำนวน 195 คน พบว่า เมื่อพนักงานรับรู้ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาจะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในงานและมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร โดยการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและลักษณะงาน คือ ตัวแปรที่ส่งผลให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร

มัวร์แมน(Moorman, 1990, อ้างถึงใน ภัทรนถน พันธุ์สีดา, น.44) ศึกษาบทบาทความคิด อารมณ์ ความรู้สึกในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร ศึกษากรณีด้านบุคลิกภาพและการรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรม พบว่า การที่บุคคลรับรู้ว่าตนได้รับความยุติธรรมโดยเฉพาะการได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นอย่างยุติธรรมมีความสัมพันธ์กับการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ความสัมพันธ์ระหว่างบุคลิกภาพและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าต่ำ

จอร์จ (George, 1991) ศึกษาเกี่ยวกับผลกระทบของอารมณ์ต่อพฤติกรรม การช่วยเหลือองค์การในสถานที่ทำงาน โดยมีสมมติฐานว่าอารมณ์ด้านบวกในที่ทำงานจะส่งผลให้ พนักงานปฏิบัติพฤติกรรมด้านบวก ทั้งพฤติกรรมตามหน้าที่งานและพฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่งาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานชายจำนวน 221 คน พบว่า อารมณ์ด้านบวกมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น(พฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่งาน) และการให้บริการ (พฤติกรรมตาม หน้าที่งาน) โดยอารมณ์ด้านบวกนี้เกิดจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานซึ่ง ประเมินจาก 3 ด้าน คือ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมของการบริหารร้าน และ ความยุติธรรมของหัวหน้างาน สรุปคือเมื่อพนักงานรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พนักงานจะเกิด อารมณ์ด้านบวกในการทำงาน พนักงานจึงปฏิบัติงานตามหน้าที่และนอกเหนือหน้าที่เพื่อ ช่วยเหลือองค์การ นอกจากนี้จากสมการพยากรณ์พบว่า ความยุติธรรมทั้ง 3 ด้านสามารถ พยากรณ์พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือผู้อื่นและการให้บริการ

มัวร์แมน(Moorman, 1991)ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เพื่อดูว่าการรับรู้ความยุติธรรมส่งผลต่อพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอย่างไร โดยนำทั้งแนวคิดทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์และทฤษฎี แลกเปลี่ยนทางสังคมมาใช้ในการศึกษา กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทขนาดกลาง 2 แห่งใน สหรัฐอเมริกาจำนวน 225 คน ในการศึกษาครั้งนี้เน้นการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการที่จะแบ่งเป็น 2 มิติ คือ การรับรู้ความยุติธรรม ด้านกระบวนการต่างๆที่เกิดขึ้นในองค์การและการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ผลการวิจัยพบว่า ถ้าประเมินการรับรู้ความยุติธรรมแยกจากความพึงพอใจในงาน จะทำให้ ความพึงพอใจในงานไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เมื่อพิจารณา การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทั้ง 2 ด้านพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการเท่านั้นที่ ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมิติด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันจะส่งผลต่อ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากที่สุด กล่าวคือ พนักงานที่เชื่อว่าหัวหน้างานปฏิบัติ ต่อตนอย่างยุติธรรมจะปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กรีนเบิร์ก(Greenberg, 1993) ศึกษาพฤติกรรมการขโมยของพนักงานในการจ่าย ค่าตอบแทนที่ไม่ยุติธรรม: ต้นทุนที่แอบแฝง โดยศึกษาพนักงาน 143 คนของโรงงานผลิตชิ้นส่วน เครื่องบินและรถยนต์ในสหรัฐอเมริกาจำนวน 3 แห่งพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในการจ่ายค่าจ้าง มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการขโมยของ โดยคนงานที่ถูกหักค่าจ้างจะมีอัตราการขโมย ของและอัตราการลาออกจากงานสูงกว่าคนงานที่ไม่ถูกหักค่าจ้าง ทั้งนี้การหักค่าจ้างโดย การอธิบายเหตุผลในการหักค่าใช้จ่ายคว่ำๆมีผลให้อัตราการขโมยเพิ่มขึ้น แต่หากบริษัทให้เหตุผล

ชี้แจงอย่างเพียงพอและแสดงความรู้สึกเห็นใจต่อคนงานที่ถูกหักค่าจ้าง คนงานจะรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรมลดลง มีผลให้อัตราการขโมยของและอัตราการลาออกของพนักงานลดลง

บาร์ลิงและฟิลลิปส์ (Barling and Phillips, 1993) ศึกษาความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ ด้านกระบวนการ และด้านผลตอบแทน โดยศึกษาจากพนักงานในประเทศแคนาดา จำนวน 213 คน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความไว้วางใจในการบริหาร ความผูกพันต่อองค์กรด้านจิตใจและพฤติกรรมการละทิ้งงาน ส่วนความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความไว้วางใจในการบริหารงานเท่านั้น และความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรใดเลย

นีฮอฟและมัวร์แมน (Niehoff and Moorman, 1993) ศึกษาความยุติธรรมในฐานะตัวแปรที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างวิธีติดตามการปฏิบัติงานของพนักงาน (Methods of Monitoring) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานและผู้จัดการทั่วไปของบริษัทแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกาจำนวน 213 คน พบว่า วิธีติดตามการปฏิบัติงาน ได้แก่ การสังเกต (observation) การให้คำปรึกษาอย่างไม่เป็นทางการ (informal discussion) การประชุมอย่างเป็นทางการ (formal meeting) จะส่งผลด้านลบทำให้พนักงานปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรลดลง เพราะพนักงานรู้สึกถูกควบคุม แต่วิธีติดตามการปฏิบัติงานด้วยการสังเกตจะส่งผลให้พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการจะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไม่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

บอล ทรีวินและเจอร์(JR, 1994) ศึกษารูปแบบการลงโทษที่ยุติธรรมและไม่ยุติธรรม: อิทธิพลต่อผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของผู้ใต้บังคับบัญชา กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้บังคับบัญชาจำนวน 103 คน และผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวน 89 คนจากองค์กรทั้งภาครัฐและเอกชน 20 แห่งในสหรัฐอเมริกาพบว่า การให้ผู้ใต้บังคับบัญชามีส่วนในการควบคุมกระบวนการในการทำโทษ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คอนอฟสกีและพิวจ์ (Konovsky and Pugh, 1994) ศึกษารูปแบบการแลกเปลี่ยนทางสังคมของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานและหัวหน้างานของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกาจำนวน 475 คน พบว่า เมื่อพนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจของหัวหน้างานจะทำให้พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมด้านกระบวนการ ซึ่งส่งผลให้พนักงานรู้สึกไว้วางใจในตัวหัวหน้า ดังนั้นพนักงานจึงปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อ

องค์การกลับคืนเพื่อตอบแทนหัวหน้า กล่าวคือ หัวหน้างานและพนักงานทำการแลกเปลี่ยนกันตามหลักการทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม แต่การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจในตัวหัวหน้างาน

เบอร์ก(Beugre, 1996) ศึกษาผลกระทบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่มีต่อความผูกพันขององค์กรและพฤติกรรมก้าวร้าวในสถานที่ทำงาน เช่น พฤติกรรมการใช้ความรุนแรงในสถานที่ทำงาน โดยศึกษาจากพนักงานบริษัทเอกชนแห่งหนึ่งทางตะวันออกเฉียงเหนือของสหรัฐอเมริกาจำนวน 600 คน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมก้าวร้าว แต่ถ้าพนักงานรู้สึกว่าได้รับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน พนักงานจะมีพฤติกรรมก้าวร้าวมากขึ้น ซึ่งผู้วิจัยให้เหตุผลว่า ผลตอบแทนที่ยุติธรรมจะทำให้พนักงานยิ่งแข่งขันกันทำให้ความร่วมมือกันลดลง แต่ถ้าพนักงานรู้สึกว่าระบบในองค์การมีความยุติธรรม พนักงานก็จะลดความก้าวร้าวลง

สการ์ลิกกีและเลธาม(Skarlicki and Latham, 1996) ทำการวิจัยเชิงทดลองแบบ ควบคุม เพื่อศึกษาการเพิ่มพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ สมาชิกสหภาพรัฐวิสาหกิจในกลุ่มบริการของแคนาดาในระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ โดยแบ่งเป็นกลุ่มควบคุม 307 คน กลุ่มทดลอง 274 คน ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มทดลองจะได้รับการฝึกอบรมด้านความยุติธรรมเป็นเวลา 3 อาทิตย์ แต่ผู้บังคับบัญชาในกลุ่มควบคุมจะไม่ได้รับการฝึกดังกล่าว ผลการวิจัยพบว่า หลังการฝึกอบรม 3 เดือน พนักงานในกลุ่มทดลองที่ผู้บังคับบัญชาได้รับการฝึกอบรมจะรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและมีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรสูงกว่าพนักงานในกลุ่มควบคุมที่ผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับการฝึกอบรม

สการ์ลิกกีและเลธาม(Skarlicki and Latham, 1996) ศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมการแก้แค้นในสถานที่ทำงาน บทบาทของความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยศึกษาคนงานโรงงานอุตสาหกรรมในสหรัฐอเมริกาจำนวน 240 คนพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการและด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถทำนายพฤติกรรมการแก้แค้นในสถานที่ทำงาน โดยการรับรู้ว่าได้รับความยุติธรรมด้านกระบวนการ และได้ความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชาต่ำจะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการแก้แค้น นอกจากนี้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและกระบวนการ จะทำให้เกิดพฤติกรรมแก้แค้นก็ต่อเมื่อความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาอยู่ในระดับต่ำ นอกจากนี้ปฏิกริยาระหว่างความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและด้านปฏิสัมพันธ์ต่อกันจะทำให้เกิดการแก้แค้นในที่ทำงานก็ต่อเมื่อพนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการต่ำ

มัวร์แมน บลาเคลย์ และนีฮอฟ(Moorman, Blakely and Niehoff, 1998) ศึกษาว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้หรือไม่ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในโรงพยาบาลทหาร จำนวน 450 คนพบว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยการสนับสนุนจากองค์กรนั้นเป็นตัวแปรที่กำกับความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร กล่าวคือ เมื่อพนักงานรู้ว่าตนได้รับการสนับสนุนจากองค์กรจะส่งผลให้พนักงานรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และทำให้พนักงานปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเพื่อตอบแทนองค์กร

นอร์แมน และเบนเนท(Nauman and Bennett, 2000) ศึกษาบรรยากาศการทำงานที่มีความยุติธรรมด้านกระบวนการโดยวิเคราะห์ในระดับกลุ่ม กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารในสหรัฐอเมริกาจำนวน 220 คนพบว่า ถ้าพนักงานรับรู้ถึงความสามัคคีภายในกลุ่มงานและการที่หัวหน้างานปฏิบัติกับพนักงานทุกคนด้วยกฎเกณฑ์และวิธีการแบบเดียวกัน พนักงานจะรับรู้ถึงบรรยากาศการทำงานที่มีความยุติธรรมด้านกระบวนการ โดยบรรยากาศการทำงานที่มีความยุติธรรมด้านกระบวนการจะส่งผลให้พนักงานปฏิบัติพฤติกรรมช่วยเหลือองค์กร

มาสเตอร์สัน(Masterson, 2001)ทำการวิจัยเชิงสำรวจเพื่อทดสอบรูปแบบของความยุติธรรมในองค์กรที่สัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมและการตอบสนองต่อความยุติธรรมของพนักงานและผู้รับบริการ โดยมีสมมติฐานว่า การรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานส่งผลต่อทัศนคติที่พนักงานมีต่อองค์กร และทัศนคติดังกล่าวจะส่งอิทธิพลต่อพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัติต่อผู้รับบริการขององค์กร และผู้รับบริการจะแปลความหมายของพฤติกรรมที่พนักงานปฏิบัตินี้ว่าควรจะปฏิบัติตัวกลับต่อพนักงานและองค์กรอย่างไร กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ อาจารย์จำนวน 187 คนและนักศึกษาจำนวน 2,172 คนในมหาวิทยาลัยใหญ่แห่งหนึ่ง ผลวิจัยพบว่า อาจารย์ที่มีระดับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการสูงจะมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูง ขณะเดียวกัน นักศึกษาที่รับรู้ถึงความพยายามในการทำงานของอาจารย์ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของอาจารย์และความยุติธรรมของอาจารย์ในระดับสูงจะปฏิบัติตนทางบวกต่ออาจารย์ในระดับสูงตามไปด้วย ซึ่งผลวิจัยนี้สามารถนำไปเปรียบเทียบกับรูปแบบความยุติธรรมที่มาสเตอร์สันได้ตั้งสมมติฐานไว้ ซึ่งสรุปได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันในองค์กรของพนักงานและส่งจะผลทางบวกต่อการประเมินความพยายามและการปฏิบัติพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ของพนักงานจากผู้รับบริการ

นอกจากนี้การที่พนักงานมีความพยายามและปฏิบัติพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ จะทำให้ผู้รับบริการ รู้สึกว่าตนได้รับการปฏิบัติที่ยุติธรรมจากพนักงาน

เทปเปอร์ ลอคฮาร์ท และฮูบเลอร์ (Tepper, Lockhart and Hoobler, 2001) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยเปรียบเทียบความแตกต่างจากการจำกัดความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็นพฤติกรรมตามหน้าที่งาน (in role behavior) หรือพฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่งาน (extra role behavior) กลุ่มตัวอย่างมี 2 กลุ่ม กลุ่มแรกประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวน 160 คู่ กลุ่มที่สองประกอบด้วยผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาจำนวน 110 คู่ ผลวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งเมื่อพนักงานจำกัดความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรว่าเป็น พฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่งาน จะทำให้ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าสูงขึ้น

ไซมอน และโรเบอर्सัน (Simon and Roberson, 2003) ทำวิจัยเชิงสำรวจถึงผลกระทบของการรับรู้ความยุติธรรมต่อผลลัพธ์ขององค์กร กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานโรงแรม 8832 คนจากโรงแรม 111 แห่งในสหรัฐอเมริกาและแคนาดา พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการและการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในหัวหน้างานและความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร โดยการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความพึงพอใจในหัวหน้างานมากกว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และการที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรในระดับสูงจะส่งผลให้พนักงานต้องการปฏิบัติงานกับองค์กรในระดับสูงด้วย ดังนั้นระดับความต้องการลาออกจางานของพนักงานจึงมีน้อยลง นอกจากนี้ การที่พนักงานมีความผูกพันต่อองค์กรทำให้พนักงานปฏิบัติพฤติกรรมการให้บริการที่ดี ส่งผลให้ผู้รับบริการรู้สึกพึงพอใจในการบริการนั้น

1.2 งานวิจัยในประเทศ

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษากรณีพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานระดับปฏิบัติการจำนวน 187 คนและพนักงานระดับบริหารจำนวน 59 คน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน และการรับรู้ความยุติธรรม

ด้านระบบ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรคือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีอำนาจพยากรณ์ร้อยละ 14.2

จินตนา พงษ์ศรีทอง(2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับความพึงพอใจในงาน: ศึกษากรณีการรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานและลูกจ้างของรฟม.จำนวน 192 คน พบว่า พนักงานส่วนใหญ่มีการรับรู้ความยุติธรรมในระดับปานกลาง และเมื่อพิจารณาสัดส่วนของการรับรู้ความยุติธรรมในระดับสูงแล้ว สามารถเรียงลำดับการรับรู้จากมากไปหาน้อยได้ดังนี้ คือ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน และด้านระบบงาน ทั้งนี้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรแต่ละด้านมีความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกับความพึงพอใจในงาน แต่มีความแกร่งของความสัมพันธ์อยู่ในระดับปานกลางถึงระดับต่ำและสามารถสรุปได้ว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรจะทำให้พนักงานมีความพึงพอใจมากขึ้น

พนิดา ทองเงา (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กร การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานตำแหน่งตรวจรับบัตรโดยสารเที่ยวบินระหว่างประเทศจากองค์กรสายการบินสัญชาติไทยขนาดใหญ่แห่งหนึ่งจำนวน 220 คน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจากหัวหน้างาน และการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานจากผู้รับบริการ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจากหัวหน้างานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานจากผู้รับบริการ ตัวแปรพยากรณ์ที่สามารถทำนายการรับรู้คุณภาพการบริการของพนักงานจากผู้รับบริการคือ การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานจากหัวหน้างานด้านพฤติกรรมกรช่วยเหลือผู้อื่น พฤติกรรมกรรับผิดชอบ และให้ความร่วมมือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน และด้านกระบวนการ โดยมีอำนาจในการพยากรณ์ได้ร้อยละ 41.1

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) ศึกษาการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมองค์กรที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก กลุ่มตัวอย่างคือ พยาบาลระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลศิริราชจำนวน 379 คน พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมองค์กร ความผูกพันองค์กร ความตั้งใจลาออกในระดับปานกลาง แต่มีความผูกพันองค์กรด้านจิตใจในระดับสูง นอกจากนี้การรับรู้ความยุติธรรมองค์กรทุกด้าน

และโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันขององค์การ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติ ความพึงพอใจในงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้

1. เมื่อพนักงานเปรียบเทียบตนเองกับเพื่อนร่วมงานแล้วพบว่าองค์การให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรม พนักงานจะปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (School, Cooper and McKenna, 1987: Organ and Konovsky, 1989: Farh, Podsakoff and Organ, 1990: George, 1991: ภัทรนฤน พันธุ์สีดา, 2543: พนิดา ทองเงา, 2548)

2. หากพนักงานได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจขององค์การ และรับรู้ว่าจะมีการมีกระบวนการตัดสินใจที่ยุติธรรม พนักงานจะปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (George, 1991: Niehoff and Moorman, 1993: Ball, Trevino and JR, 1994: Konovsky and Pugh, 1994: Skarlicki and Latham, 1996: Moorman, Blakely and Niehoff, 1998: Nauman and Bennett, 2000: Tepper, Lockhart and Hoobler, 2001: ภัทรนฤน พันธุ์สีดา, 2543: พนิดา ทองเงา, 2548)

3. พนักงานที่รับรู้ว่าจะมีการหรือผู้มีอำนาจในองค์การปฏิบัติต่อตนอย่างยุติธรรม จะปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Moorman, 1990, อ้างถึงใน ภัทรนฤน พันธุ์สีดา, 2543, น.44: George, 1991: Moorman, 1991: Greenberg, 1993: Barling and Phillips, 1993: Skarlicki and Latham, 1996: ภัทรนฤน พันธุ์สีดา, 2543: จินตนา พงษ์ศรีทอง, 2546: พนิดา ทองเงา, 2548)

4. พนักงานที่รับรู้ว่าจะมีการมีความยุติธรรมจะมีทัศนคติต่อองค์การในทางบวก และทัศนคติในทางบวกจะส่งผลให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในองค์การของตน (George, 1991: Simon and Roberson, 2003: จินตนา พงษ์ศรีทอง, 2546)

2. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการแรงงานสัมพันธ์

การทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับแรงงานสัมพันธ์นั้นจะแบ่งการทบทวนเป็น 2 กลุ่ม คือ งานวิจัยที่ศึกษาสภาพและปัญหาแรงงาน และงานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับสหภาพแรงงาน

2.1 งานวิจัยที่ศึกษาสภาพและปัญหาแรงงาน

นวนจันทร์ ทศนชัยกุล และอมรฤทธิ เอมะปาณ (2525) ศึกษา ปัญหาลูกจ้างกับสหภาพแรงงานเฉพาะที่เกี่ยวกับพระราชบัญญัติแรงงานพ.ศ.2518 เก็บข้อมูลโดยการสัมภาษณ์ ลูกจ้างตามโรงงานอุตสาหกรรม กลุ่มตัวอย่างคือ ลูกจ้างที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน 172 คน

และลูกจ้างที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน 93 คน พบว่า ความรู้ ความเข้าใจในหลักสหภาพ ความเข้าใจในขั้นตอนการนัดหยุดงานและเหตุผลที่ไม่สมควรเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานไม่มีความสัมพันธ์กับระดับขั้นของสหภาพแรงงาน และปัญหาที่เป็นอุปสรรคในการดำเนินงานของสหภาพแรงงานคือ

1. ลูกจ้างเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานน้อยกว่าครึ่งทำให้ไม่มีอำนาจในการเจรจากับนายจ้างได้
2. ลูกจ้างและกรรมการสหภาพขาดความรู้ความเข้าใจในกฎหมายแรงงาน ทำให้การเรียกร้องเกี่ยวกับสภาพการจ้าง และการนัดหยุดงานไม่ถูกต้องตามขั้นตอนของกฎหมาย
3. ลูกจ้างไม่สมควรเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานเพราะไม่ชอบการรวมกลุ่มระยะยาว ไม่พอใจกรรมการบางคน และเห็นว่าการเป็นสมาชิกหรือไม่เป็นสมาชิกนั้น ผลที่ได้รับในเรื่องสิทธิ สวัสดิการและการคุ้มครองไม่แตกต่างกัน
4. กรรมการสหภาพถูกนายจ้างมีอิทธิพลอยู่เบื้องหลังให้กรรมการสหภาพรับสมัครลูกจ้างที่เป็นพวกเดียวกับนายจ้างเท่านั้น ทำให้ลูกจ้างเป้าหมายไม่ยอมสมัครเป็นสมาชิก

สุภชัย มนต์ไพบุลย์และคณะ(2527) ศึกษา สิทธิมนุษยชนกับลูกจ้างในประเทศไทย จากจำนวนแรงงาน 903 คนในสถานประกอบการ 82 แห่ง พบว่า กฎหมายไทยมีบทบัญญัติที่ครอบคลุมสิทธิอันพึงมีพึงได้ไว้ใกล้เคียงกับหลักการของสิทธิมนุษยชนในอารยประเทศ แต่ด้วยความรับผิดชอบของหน่วยงานรัฐที่จะต้องดำเนินการให้เป็นไปตามเจตนารมณ์ของกฎหมายไม่สามารถคุ้มครองให้ลูกจ้างสามารถใช้สิทธิของเขาเหล่านั้นได้จริง และลูกจ้างจำนวนมากยังขาดความรู้ความเข้าใจในสิทธิมนุษยชนของลูกจ้างที่ได้รับการรับรองและบัญญัติไว้ในกฎหมายแรงงาน ทั้งยังมีอุปสรรคขัดขวางการมีและการใช้สิทธิมนุษยชนของลูกจ้างจากฝ่ายนายจ้างรวมทั้งนักบริหารอาชีพอีกจำนวนมากโดยใช้วิธีชักจูง กลั่นแกล้ง เลิกจ้าง หรือโยกย้ายกลุ่มผู้ก่อตั้งหรือกรรมการสหภาพแรงงาน นอกจากนี้ การที่ลูกจ้างได้รับประโยชน์จากการมีสิทธิมนุษยชนไม่เต็มทีนั้นมาจากความเชื่อดั้งเดิมของสังคมไทยเกี่ยวกับ ผู้ใหญ่-ผู้น้อย การทดแทนบุญคุณ และจากภาพลักษณ์ของสังคมที่ประนีประนอมยอมกัน จนละเลยสิทธิที่เท่าเทียมกันของมนุษย์ ดังนั้นความเสมอภาคในสิทธิของลูกจ้างจึงยังเป็นเพียงสาระสำคัญในกฎหมาย ไม่ใช่ในความเป็นจริง

ทรงศักดิ์ ตันตะโยธิน(2534) ศึกษาการหยุดงานในรัฐวิสาหกิจไทย:ในช่วงสมัยพลเอกเปรม ติณสูลานนท์ พ.ศ.2523-2530 ผลการวิจัยพบว่า พนักงานรัฐวิสาหกิจ 13 แห่ง หยุดงาน 30 ครั้งในรอบ 8 ปี กวาร์้อยละ 50 ของจำนวนครั้งที่หยุดงานเกิดขึ้นในรัฐวิสาหกิจ 3 แห่ง ได้แก่ โรงงานยาสูบ 6 ครั้ง การสื่อสารแห่งประเทศไทยและการรถไฟแห่งประเทศไทยอย่างละ 5 ครั้ง การหยุดงานเกิดขึ้นมากที่สุดในปีพ.ศ. 2526 รองลงมาคือปีพ.ศ. 2528 และเป็นช่วงเวลาที่

การหยุดงานโดยมีพนักงานเข้าร่วมมากที่สุด มีจำนวนวันที่หยุดงานมากที่สุด ส่วนวันทำงานที่สูญเสียมีมากที่สุดในปีพ.ศ.2527และน้อยที่สุดในปีพ.ศ.2529 โดยส่วนใหญ่การหยุดงานเกิดขึ้นในไตรมาสแรกของปี สำหรับประเด็นขัดแย้งที่เป็นเหตุให้มีการหยุดงานนั้นส่วนใหญ่เป็นเรื่องของค่าจ้าง และเมื่อพิจารณาถึงการหยุดงานในแต่ละไตรมาสโดยนำเอาสถานการณ์ด้านการเมืองและเศรษฐกิจที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาที่ใกล้เคียงกันมาประกอบการพิจารณา พบว่า ร้อยละ 80 ของการหยุดงานทั้งหมดมักมีขึ้นก่อน ระหว่าง และหลังการมีปัญหายุ้งยากทางการเมืองซึ่งพอสรุปได้ว่า ปัจจัยทางการเมืองมีความสัมพันธ์กับการหยุดงานของพนักงานรัฐวิสาหกิจมากและพบว่าตัวแปรเรื่องค่าจ้างขั้นต่ำ ดัชนีราคาผู้บริโภคและการเพิ่มจำนวนของสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจไม่มีอิทธิพลต่อการหยุดงานของพนักงาน อย่างไรก็ตาม อีกประมาณร้อยละ 20 ของการหยุดงานเกิดขึ้นโดยไม่พบว่ามีความสัมพันธ์กับสถานการณ์ทางเศรษฐกิจและการเมือง

ประจักษ์ ดอกพุด (2543) ศึกษางานวิจัยเชิงคุณภาพเรื่อง การพัฒนาการคุ้มครองแรงงานไทยกับการคุ้มครองค่าจ้าง การเลิกจ้างและค่าชดเชย การเก็บข้อมูลเป็นการสัมภาษณ์แบบเจาะลึกจากผู้แทนฝ่ายลูกจ้าง 10 คน ผู้แทนฝ่ายนายจ้าง 10 คนและผู้แทนฝ่ายรัฐบาล 10 คน พบว่า การคุ้มครองแรงงานที่ผ่านมาจะเน้นคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐานของแรงงานก่อน แล้วจึงพัฒนาไปสู่การคุ้มครองสิทธิการรวมตัวกันเรียกร้องสิทธิทางสังคมอื่นๆ เช่น การคุ้มครองคุณภาพชีวิตขั้นพื้นฐาน การเลิกจ้างรวมถึงการกำหนดค่าชดเชยกรณีเลิกจ้าง การขยายความคุ้มครองลูกจ้างหญิงให้เท่าเทียมกับลูกจ้างชาย และการคุ้มครองสิทธิทางสังคม นอกจากนี้ ยังพบว่าพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานพ.ศ. 2541 เป็นกฎหมายที่บังคับใช้ได้ผลดีในการคุ้มครองแรงงานมากกว่ากฎหมายฉบับก่อนๆ

ปณิชา พรพิมลเทพ (2546) ศึกษาการละเมิดสิทธิมนุษยชนลูกจ้าง โดยใช้วิธีการศึกษาเชิงคุณภาพเก็บรวบรวมข้อมูลคำพิพากษาศาลฎีกาเกี่ยวกับหัวข้อที่ศึกษาในช่วงพ.ศ.2541-2543 จากศาลแรงงาน ซึ่งกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือ คำพิพากษาศาลฎีกาในคดีแรงงานซึ่งเป็นคดีที่เกี่ยวข้องกับพ.ร.บ.คุ้มครองแรงงานพ.ศ.2541 และพ.ร.บ.แรงงานสัมพันธ์พ.ศ.2518ทั้งสิ้น 60 คดี พบว่าคดีที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสิทธิมนุษยชนส่วนใหญ่ มีลูกจ้างเป็นโจทก์และข้อหาที่มีการฟ้องร้องมากที่สุด คือ การเลิกจ้างไม่เป็นธรรม ตามมาตรา118 แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงานพ.ศ. 2541 และละเมิดปฏิญญาสากลว่าด้วยสิทธิมนุษยชนข้อ 23(1) ว่าด้วยสิทธิการทำงาน การเลือกงานและภาวะการทำงานที่ไม่เป็นธรรม รวมถึงการคุ้มครองลูกจ้างจากการว่างงานที่มีการละเมิดมากที่สุด ประเด็นข้อพิพาทหลักคือ การจ่ายค่าชดเชยให้แก่ลูกจ้างและข้อพิพาทเกี่ยวกับการเลิกจ้างที่ไม่เป็นธรรมซึ่งปรากฏในกลุ่มลูกจ้างที่ทำงานในสถานประกอบการอุตสาหกรรมการผลิต และลูกจ้างในกิจการบริการวิชาชีพ ได้แก่

วิศวกร นักบิน นักกฎหมาย รวมทั้งลูกจ้างที่ทำงานในอุตสาหกรรมพาณิชยกรรมและการบริการ ได้แก่ ลูกจ้างในโรงแรม ร้านอาหารและปั้มน้ำมัน

ศูนย์กฎหมายธุรกิจอินเตอร์เนชั่นแนล กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน (2548) ศึกษาเรื่อง การพัฒนาแนวทางการแก้ไขปัญหาค่าจ้างที่ต่ำด้านแรงงานที่มีประสิทธิภาพสำหรับประเทศไทยระเบียบวิธีที่ใช้ในการวิจัยเป็นวิธีแบบผสม(Mixed Method) คือใช้ระเบียบวิธีวิจัยเชิงปริมาณ (Quantitative) โดยการออกแบบสอบถามติดตามด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ(Qualitative) และการสัมภาษณ์เชิงลึกเพื่อนำข้อมูลมาวิเคราะห์และเสริมข้อมูลที่ได้จากข้อมูลเชิงปริมาณ ผลการวิจัยพบว่าข้อเรียกร้องส่วนใหญ่เป็นเรื่องของสวัสดิการ ค่าจ้างและเงื่อนไขการจ้างงาน โดยภาพรวมแล้วปัจจัยที่ทำให้เกิดปัญหาค่าจ้างที่ต่ำด้านแรงงานระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างเกิดจากการขาดความรู้ความเข้าใจด้านกฎหมาย และสิทธิหน้าที่(การไม่ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองแรงงาน) ในเรื่องสวัสดิการและผลประโยชน์ ส่วนสิ่งที่เป็นชนวนให้เกิดความขัดแย้ง คือ เรื่องผลประโยชน์ การสื่อสารไม่ตรงกันระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง เรื่องการเลิกจ้างไม่เป็นธรรม รวมทั้งการปิดงานหรือนัดหยุดงาน อย่างไรก็ตาม กลุ่มสหภาพแรงงานรัฐวิสาหกิจแสดงความเห็นว่าเป็นปัจจัยที่เป็นเหตุจูงใจให้เกิดปัญหาค่าจ้างที่ต่ำด้านแรงงานได้แก่ เรื่องความลำเอียงและความไม่ชัดเจนของกฎหมายแรงงานและกฎหมายอื่นที่เกี่ยวข้อง นายจ้างไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงการเลิกจ้างงานที่ไม่เป็นธรรม และขาดความรู้สึกลับคองในการทำงาน

วิลาวัณย์ ศรีจันทร์(2549) ศึกษาแนวโน้มข้อพิพาทแรงงานและการตัดสินใจโดยศาลแรงงานในรอบสองทศวรรษ(พ.ศ. 2524-2543) พบว่า ระหว่างปีพ.ศ. 2524-2543 มีข้อพิพาทแรงงานเกิดขึ้น 621 ครั้ง โดยเกิดในอุตสาหกรรมการผลิตมากที่สุดและส่วนใหญ่เป็นข้อพิพาทส่วนบุคคล ประเด็นข้อพิพาทแรงงานที่เข้าสู่การพิจารณาคดีของศาลฎีกามากที่สุด คือเรื่อง การชดเชยค่าจ้าง/โบนัส/จ่ายค่าชดเชย และข้อพิพาทแรงงานเกิดในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมากกว่าสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงาน กฎหมายที่เกี่ยวข้องมากที่สุด คือ พระราชบัญญัติแรงงานสัมพันธ์ พ.ศ.2518 มาตราที่เกี่ยวข้องมากที่สุดคือ มาตรา 10 ซึ่งกำหนดให้สถานประกอบการที่มีลูกจ้างตั้งแต่ 20 คนขึ้นไปต้องจัดให้มีข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างและข้อตกลงเกี่ยวกับสภาพการจ้างต้องทำเป็นหนังสือ ข้อพิพาทแรงงานส่วนใหญ่เกิดจากฝ่ายนายจ้างฟ้องร้องฝ่ายลูกจ้าง และโอกาสในการแพ้-ชนะคดีไม่มีความแตกต่างกันระหว่างฝ่ายนายจ้างกับลูกจ้าง

จากการทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับสภาพและปัญหาแรงงาน พบว่า ปัญหาหลายประการส่วนใหญ่มักเกิดขึ้นซ้ำๆกัน เช่น ปัญหานายจ้างไม่ปฏิบัติตามกฎหมาย ปัญหาการละเมิดสิทธิของลูกจ้าง ปัญหาการเจรจาต่อรองร่วมซึ่งทำให้เห็นถึงการขาดดุลยภาพในการเจรจาต่อรอง

การขาดการใช้วิธีปรึกษาหารือระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง และสะท้อนให้เห็นถึงปัญหาการบริหารทรัพยากรมนุษย์ในเรื่องแรงงานสัมพันธ์

2.2 งานวิจัยที่ศึกษาเกี่ยวกับสหภาพแรงงาน

วิริยา สังข์วรรณะ (2537) ศึกษาเจตคติของผู้แทนฝ่ายนายจ้างและผู้แทนฝ่ายสหภาพแรงงานในอุตสาหกรรมสิ่งทอที่มีต่อการเจรจาต่อรองร่วม กลุ่มตัวอย่างคือ ผู้แทนฝ่ายนายจ้าง 22 คน จาก 22 สถานประกอบการ ผู้แทนฝ่ายสหภาพแรงงาน 35 คน จาก 35 สถานประกอบการ ในเขตกรุงเทพและปริมณฑล ตัวแปรอิสระที่ใช้มี 13 ตัวแปรคือ เจตคติที่มีต่อกัน ประสพการณ์เดิม ผลประโยชน์ที่ทั้งสองฝ่ายจะได้รับร่วมกัน ผลการดำเนินงานของบริษัท ความตั้งใจที่จะให้และรับ การวางแผนดำเนินการเจรจาต่อรองร่วม ความสุจริตจริงใจ การยอมรับนับถือ บรรยากาศทางแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ ข้อมูลสนับสนุน ทักษะความชำนาญ อำนาจในการเจรจาต่อรองของลูกจ้างและวิธีการปฏิบัติต่อกัน ผลการวิจัยพบว่า ผู้แทนฝ่ายนายจ้างมีเจตคติต่อการเจรจาต่อรองร่วมในทิศทางลบมากกว่าผู้แทนสหภาพแรงงาน ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อการเจรจาต่อรองร่วมของผู้แทนฝ่ายนายจ้างมีเพียง 1 ตัวแปร คือ การยอมรับนับถือ โดยที่ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณเท่ากับ 0.942 ซึ่งสามารถใช้การยอมรับนับถืออธิบายเจตคติต่อการเจรจาต่อรองร่วมของผู้แทนฝ่ายนายจ้างได้ร้อยละ 53.30 ค่าความคลาดเคลื่อนของการอธิบายเท่ากับ 2.76 ส่วนตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับเจตคติต่อการเจรจาต่อรองร่วมของผู้แทนฝ่ายสหภาพแรงงานมี 2 ตัวแปรคือ วิธีการปฏิบัติต่อกัน และข้อมูลสนับสนุนซึ่งทั้งสองตัวแปรสามารถอธิบายเจตคติต่อการเจรจาต่อรองร่วมของผู้แทนสหภาพแรงงานได้ร้อยละ 44.83 และมีค่าความคลาดเคลื่อนของการอธิบายเท่ากับ 2.17 นอกจากนี้ยังพบว่า มี 5 ตัวแปรที่ผู้แทนฝ่ายนายจ้างรับรู้ว่ามีค่าสำคัญแตกต่างไปจากสหภาพแรงงานได้แก่ ผลการดำเนินงานของบริษัท ความตั้งใจที่จะให้และรับ ความสุจริตใจ ข้อมูลสนับสนุน และอำนาจในการเจรจาต่อรองของลูกจ้าง ส่วนตัวแปรที่เหลือทั้งสองกลุ่มให้ความสำคัญไม่แตกต่างกัน

อลงกรณ์ ประกฤติพงศ์(2539) ศึกษาการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสหภาพแรงงานของพนักงานและความพึงพอใจในองค์การ กรณีศึกษาพนักงานธนาคารพาณิชย์ของไทย กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานในธนาคารที่ไม่มีสหภาพแรงงาน 220 คนและพนักงานในธนาคารที่มีสหภาพแรงงาน 220 คน พบว่า ในกลุ่มแรงงานที่มีสหภาพแรงงาน ผู้ที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานส่วนใหญ่มีสาเหตุมาจากไม่ทราบวิธีการสมัครและไม่เห็นความสำคัญของการเป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน ส่วนผู้ที่เป็นสมาชิกสหภาพส่วนใหญ่สมัครมานานไม่เกิน 2 ปี นอกจากนี้ทางด้านการความพึงพอใจในองค์การ พบว่า พนักงานในธนาคารที่มีสหภาพแรงงานมีความพึงพอใจในนโยบายและการบริหารงานของหน่วยงานสูงกว่าพนักงานในธนาคารที่ไม่มีสหภาพแรงงาน แต่

มีความพึงพอใจต่ำกว่าในด้านเงินเดือนและรายได้พิเศษ ส่วนด้านอื่นๆไม่มีความแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยยังพบว่าการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสหภาพแรงงานกับความพึงพอใจในองค์การนั้นไม่มีความสัมพันธ์กัน เนื่องจากการก่อตั้งสหภาพแรงงานเกิดขึ้นจากความขัดแย้งและปัญหาแรงงานสัมพันธ์

ชาคริต บุญชัยเสรี(2542) ศึกษาการรับรู้เกี่ยวกับสหภาพแรงงานของพนักงานบริษัทสำรวจและผลิตก๊าซธรรมชาติ และศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้เกี่ยวกับสหภาพแรงงานกับความคาดหวังที่จะได้รับจากสหภาพแรงงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัทสำรวจและผลิตก๊าซธรรมชาติจำนวน 249 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม ผลการวิจัยพบว่า พนักงานมีความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับสหภาพแรงงานในระดับสูง มีการรับรู้เกี่ยวกับสหภาพแรงงานในระดับสูงสำหรับการรับรู้ด้านบทบาทของสหภาพแรงงาน ด้านลักษณะของสหภาพแรงงาน ด้านการดำเนินงานของสหภาพแรงงานอยู่ในระดับสูง และมีความคาดหวังที่จะได้รับจากสหภาพแรงงานในระดับสูง พนักงานที่มีสถานภาพการเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานต่างก็มีการรับรู้เกี่ยวกับสหภาพแรงงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ไม่พบว่าพนักงานที่มีเพศ วุฒิการศึกษา อายุงาน รายได้ และตำแหน่งงานต่างกัน มีการรับรู้เกี่ยวกับสหภาพแรงงานแตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 นอกจากนี้ ยังพบว่าการรับรู้เกี่ยวกับสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความคาดหวังที่จะได้รับจากสหภาพแรงงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .221 ซึ่งองค์ประกอบด้านบทบาทของ สหภาพแรงงาน ยกเว้นเพียงองค์ประกอบด้านลักษณะของสหภาพแรงงานที่ไม่พบความสัมพันธ์ทางบวกกับความคาดหวังที่จะได้รับจากสหภาพแรงงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ดารินทร์ คงส์จิววัฒน์(2542) ศึกษาปัจจัยที่มีผลต่อการดำเนินงานของสหภาพแรงงานกรณีศึกษานิคมอุตสาหกรรมนวนคร ปทุมธานี กลุ่มตัวอย่างคือ สมาชิกสหภาพแรงงานนวนคร และผู้นำสหภาพ โดยใช้แบบสอบถามสมาชิกสหภาพจำนวน 243 ชุดและสัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้อง 7 คน ผลการศึกษพบว่า

1) ปัจจัยภายในที่มีผลต่อการดำเนินงานของสหภาพมี 2 ปัจจัยคือ ปัจจัยด้านผู้นำสหภาพแรงงาน ซึ่งเป็นปัจจัยดึงดูดให้คนเข้ามาสมัครเป็นสมาชิกและพัฒนาสหภาพให้มีความเข้มแข็ง และปัจจัยด้านลักษณะการดำเนินงานของสหภาพเป็นปัจจัยผลักดันให้การดำเนินงานของสหภาพมีประสิทธิภาพมากขึ้น

2) ปัจจัยภายนอกที่มีผลต่อการดำเนินงานของสหภาพคือ ปัจจัยด้านรัฐบาลและการเมือง โดยที่ผลการดำเนินงานของสหภาพแรงงานจะดีขึ้นเมื่อการเมืองและรัฐบาลไม่ได้เข้ามาแทรกแซงการดำเนินงานของสหภาพ

3) กลุ่มตัวอย่างสมาชิกสหภาพมีความคิดเห็นเกี่ยวกับปัจจัยด้านผู้นำ ด้านสมาชิกสหภาพ ด้านสภาพการเงิน ด้านการดำเนินงานของสหภาพแรงงานว่าอยู่ในระดับดี โดยมีความคิดค่อนข้างเห็นด้วยต่อปัจจัยด้านการเมืองและรัฐบาล กับปัจจัยด้านกฎหมาย แต่ไม่เห็นด้วยต่อปัจจัยด้านนายจ้าง

นุชจรินทร์ ศิริสุทธิเดชา(2543) ศึกษาการตัดสินใจของพนักงานในการเข้าเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทย กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานธนาคารกสิกรไทยจำกัด (มหาชน) ที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทยสังกัดสาขาในเขตกรุงเทพมหานคร จำนวน 195 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานส่วนใหญ่เป็นเพศชายร้อยละ 62.6 มีอายุระหว่าง 31-40 ปี จบการศึกษาระดับปริญญาตรี มีระยะเวลาปฏิบัติงานกับธนาคารระหว่าง 5-10 ปี และมิตำแหน่งในการปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยหัวหน้า ส่วนเหตุผลในการตัดสินใจเข้าเป็นสมาชิกของสหภาพแรงงานมาจากปัจจัยทางจิตวิทยามากที่สุดโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.13 รองลงมาเป็นเหตุผลในการตัดสินใจจากปัจจัยทางสังคมโดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.10 เหตุผลในการตัดสินใจจากปัจจัยทางการเมืองมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.78 และเหตุผลในการตัดสินใจจากปัจจัยทางด้านเศรษฐกิจมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.65 การทดสอบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ระหว่างเพศที่ต่างกัน อายุที่ต่างกัน ระดับการศึกษาที่ต่างกัน ระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ต่างกัน ตำแหน่งในการปฏิบัติงานที่ต่างกันของพนักงานกับเหตุผลที่ใช้ในการตัดสินใจเข้าเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานธนาคารกสิกรไทยพบว่า ไม่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ธีระพล เต็มอุดม(2547) ศึกษาเรื่องระดับความเป็นประชาสังคมของสหภาพแรงงานไทย อิทธิพลของคุณลักษณะของสมาชิกสหภาพแรงงาน และอิทธิพลของคุณลักษณะของสหภาพแรงงานที่มีต่อระดับความเป็นประชาสังคมของสหภาพแรงงาน วิธีการศึกษาเป็นแบบสำรวจ กลุ่มประชากรที่ใช้คือสหภาพแรงงานในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลและใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง 201 แห่ง สมาชิกสหภาพผู้ตอบแบบสอบถามส่วนใหญ่เป็นชาย มีอายุระหว่าง 21-59 ปี การศึกษาอยู่ในระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย มีสถานภาพเป็นประธานสหภาพมากที่สุด สหภาพส่วนใหญ่เป็นสหภาพแรงงานในสถานประกอบการ อยู่ในกิจการอุตสาหกรรมการผลิตและมีความหนาแน่นของสมาชิกสหภาพตั้งแต้อยู่ละ 50 ขึ้นไป จำนวนสมาชิกเฉลี่ย 577 คน อายุการก่อตั้งเฉลี่ย 12 ปี ผลการศึกษาพบว่า สหภาพส่วนใหญ่มีวัตถุประสงค์และกิจกรรมเน้นการคุ้มครองค่าจ้าง สวัสดิการของสมาชิก และกิจกรรมแรงงานสัมพันธ์ในสถานประกอบการ สหภาพมีระดับความเป็นประชาสังคมโดยรวมสูง มีระดับความเป็นประชาสังคมในมิติวัตถุประสงค์ อุดมคติและสำนึกและมิตินิรूपแบบและความสัมพันธ์ในกลุ่มในระดับสูง แต่มีระดับความเป็นประชาสังคมในมิติกิจกรรมของกลุ่มปานกลาง

อิทธิพลของคุณลักษณะของสมาชิกสหภาพต่อระดับความเป็นประชาสังคมพบว่า มีเพียงสถานภาพของสมาชิกในสหภาพเท่านั้นที่มีอิทธิพลต่อระดับความเป็นประชาสังคมในมิติกิจกรรมของกลุ่ม ส่วนคุณลักษณะของสหภาพ พบว่าขนาดของสหภาพมีอิทธิพลต่อระดับความเป็นประชาสังคมโดยรวมต่อมิติรูปแบบและความสัมพันธ์ในกลุ่มและมิติกิจกรรมของกลุ่ม ขณะที่ความหนาแน่นของสมาชิกสหภาพมีอิทธิพลต่อระดับความเป็นประชาสังคมในมิติกิจกรรมของกลุ่ม

พรอนันต์ แป้นนาบอน(2548) ศึกษาบทบาทของสหภาพแรงงานต่อการบริหารทรัพยากรมนุษย์ กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานบริษัท สายไฟฟ้าไทยยาซากิ จำกัด จำนวน 223 คน พบว่า สหภาพแรงงานมีส่วนผลักดันให้บริษัทนำระบบคุณธรรมมาใช้ในการสรรหาในระดับปานกลาง แต่มีบทบาทในระดับสูงในเรื่องของการพัฒนาพนักงานและการจัดสวัสดิการ นอกจากนี้จากการสัมภาษณ์ผู้จัดการฝ่ายบุคคลและประธานสหภาพแรงงานเกี่ยวกับปัจจัยที่มีผลต่อสหภาพแรงงานในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ พบว่าในปัจจัยด้านระบบการบริหรนั้น ผู้จัดการฝ่ายบุคคลให้ความสำคัญกับรูปแบบการบริหาร ทศนคติของผู้บริหารและความสัมพันธ์ระหว่างฝ่ายบุคคลกับสหภาพแรงงาน ในขณะที่ประธานสหภาพให้ความสำคัญกับทุกปัจจัยด้านระบบบริหาร ส่วนปัจจัยด้านสหภาพแรงงานนั้น ผู้จัดการฝ่ายบุคคลเห็นว่า ลักษณะของสหภาพ ผู้นำสหภาพ สมาชิกสหภาพและความสัมพันธ์ระหว่างสหภาพกับปัจจัยภายนอกมีความสำคัญมากที่สุด ในขณะที่ประธานสหภาพเห็นว่าทุกปัจจัยสำคัญเท่ากัน ส่วนปัจจัยด้านพนักงาน พบว่าทัศนคติของพนักงานต่อบทบาทของสหภาพ ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับสหภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาที่ปฏิบัติงานในบริษัท อายุ เพศ และสถานภาพสมรสมีผลต่อบทบาทของสหภาพแรงงาน

โดยสรุปจะเห็นว่า การศึกษาด้านสหภาพแรงงานส่วนใหญ่จะเน้นศึกษาบทบาทในด้านต่างๆของสหภาพแรงงานต่อสมาชิกและต่อองค์กร

สรุปผลการวิจัยและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย

1.เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การระหว่างพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานกับพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน

จากผลงานวิจัยในอดีต ผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ของการเป็นสมาชิกสหภาพแรงงานกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ แต่จากการสรุปงานวิจัยด้านการรับรู้

ความยุติธรรมในองค์การ ผู้วิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับทัศนคติ ความพึงพอใจในงาน และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังนี้

1. เมื่อพนักงานเปรียบเทียบตนเองกับเพื่อนร่วมงานแล้วพบว่าองค์การให้ผลตอบแทนที่ยุติธรรม พนักงานจะปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (School, Cooper and McKenna, 1987: Organ and Konovsky, 1989: Farh, Podsakoff and Organ, 1990: George, 1991: ภัทรนถน พันธุ์สีดา, 2543: พนิดา ทองเงา, 2548)

2. หากพนักงานได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจขององค์การ และรับรู้ว่าจะมีกระบวนการตัดสินใจที่ยุติธรรม พนักงานจะปฏิบัติพฤติกรรมเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (George, 1991:Niehoff and Moorman, 1993: Ball, Trevino and JR, 1994: Konovsky and Pugh, 1994: Skarlicki and Latham, 1996: Moorman, Blakely and Niehoff, 1998: Nauman and Bennett, 2000: Tepper, Lockhart and Hoobler, 2001: ภัทรนถน พันธุ์สีดา, 2543: พนิดา ทองเงา, 2548)

3. พนักงานที่รับรู้ว่าจะมีองค์การหรือผู้มีอำนาจในองค์การปฏิบัติต่อตนอย่างยุติธรรม จะปฏิบัติพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Moorman, 1990, อ้างถึงใน ภัทรนถน พันธุ์สีดา, 2543, น.44: George, 1991: Moorman, 1991: ภัทรนถน พันธุ์สีดา, 2543: จินตนา พงษ์ศรีทอง, 2546: พนิดา ทองเงา, 2548)

4. พนักงานที่รับรู้ว่าจะมีองค์การมีความยุติธรรมจะมีทัศนคติต่อองค์การในทางบวก และทัศนคติในทางบวกจะส่งผลให้พนักงานรู้สึกพึงพอใจในองค์การของตน (George, 1991: Simon and Roberson, 2003: จินตนา พงษ์ศรีทอง, 2546)

จะเห็นได้ว่า พนักงานที่รับรู้ว่าจะได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากองค์การนั้นจะมีทัศนคติที่ดีต่อองค์การและมีความพึงพอใจในองค์การของตน แต่สำหรับพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน ผู้วิจัยมีความเห็นว่า พนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานน่าจะมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การแตกต่างจากพนักงานที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน คือ พนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานน่าจะได้รับรู้ความยุติธรรมในองค์การน้อยกว่าพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน เนื่องจาก พนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน คือ พนักงานที่ไม่พอใจในสภาพการจ้างงานที่เป็นอยู่และต้องการสภาพการจ้างงานที่ดีขึ้น ดังจะเห็นได้จากข้อเรียกร้องของสหภาพแรงงานที่มีต่อองค์การ(ภาคผนวก) โดยสหภาพแรงงานมีการเรียกร้องผลตอบแทนและผลประโยชน์ให้เพิ่มขึ้น ทั้งผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินโดยตรง เช่น ค่าจ้าง และผลตอบแทนที่ไม่ได้เป็นตัวเงินโดยตรง เช่น สวัสดิการ การให้เงินช่วยเหลือ การเบิกค่าเล่าเรียน การเบิกเงินค่ารักษาพยาบาล เงินกู้เพื่อที่อยู่อาศัยในอัตราพิเศษ เป็นต้น ดังนั้นจากความต้องการเรียกร้อง

ผลตอบแทนและผลประโยชน์ให้เพิ่มขึ้นของสหภาพแรงงานดังกล่าว พนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานจึงน่าจะมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การน้อยกว่าพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน โดยเฉพาะการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ดังที่อลงกรณ์ ประภคพิพงศ์(2539)ได้ศึกษาการมีส่วนร่วมในกิจกรรมของสหภาพแรงงานของพนักงานและความพึงพอใจในองค์การ กรณีศึกษาพนักงานธนาคารพาณิชย์ของไทย และพบว่าพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความพึงพอใจในด้านเงินเดือนและรายได้พิเศษต่ำกว่าพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน

นอกจากนี้ในด้านการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบนั้น พนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานน่าจะมีการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบขององค์การน้อยกว่าพนักงานที่ไม่ได้เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานด้วย เพราะความยุติธรรมด้านระบบขององค์การเป็นตัวกำหนดความยุติธรรมในกระบวนการอื่นๆขององค์การ(Shappard Lewicki and Minton, 1992, p.13) ดังนั้นหากพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานรู้สึกว่าการตอบแทนที่ตนได้รับนั้นยังไม่ยุติธรรม พนักงานก็น่าจะมีความรู้สึกว่าการระบบขององค์การก็ไม่ยุติธรรมเช่นกัน

สำหรับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ในองค์การนั้น พนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานน่าจะมีการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ในองค์การน้อยกว่าพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน เนื่องจากพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานนั้นมีแนวคิดที่ว่า นายจ้างเป็นฝ่ายได้เปรียบลูกจ้างเสมอและพนักงานไม่พึงพอใจในผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การอยู่แล้ว ดังนั้น ถึงแม้ว่าองค์การหรือหัวหน้างานจะมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับการพิจารณาผลตอบแทนที่ชัดเจนแก่พนักงานเพียงใด(Informational Justice) แต่การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานก็อาจจะไม่เพิ่มขึ้น ส่วนพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานนั้น พนักงานน่าจะมีการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ในองค์การมากกว่าสมาชิกสหภาพ เพราะพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานไม่ได้มีความคิดหรือทัศนคติที่ว่า นายจ้างเป็นฝ่ายได้เปรียบลูกจ้างเสมอ ดังนั้น หากองค์การมีการให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลตอบแทนที่ชัดเจนแก่พนักงานอย่างเพียงพอ การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ในองค์การของพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานก็น่าจะมีมากกว่าพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน

จากเหตุผลทั้งหมดดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การระหว่างพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานและพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 พนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมสูงกว่าพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 พนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนสูงกว่าพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 พนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนสูงกว่าพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 พนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ในองค์การสูงกว่าพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 พนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบขององค์การสูงกว่าพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน

2. เปรียบเทียบความแตกต่างของความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานระหว่างพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานกับพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน

ในองค์การที่มีสหภาพแรงงานอยู่นั้น ประเด็นส่วนใหญ่ที่ถูกนำมาใช้ในการเจรจาต่อรองคือ ประเด็นในเรื่องของค่าจ้าง ค่าตอบแทน โบนัส ข้อกำหนดเกี่ยวกับวันและเวลาทำงาน การลา ความปลอดภัย สวัสดิการ บำนาญ การเลิกจ้าง เงื่อนไขการทำงาน วิธีการระงับข้อร้องทุกข์ การฝึกอบรม โอกาสที่เท่าเทียมกัน (ประจักษ์ ดอกพุด, 2542; ปณิชา พรพิมลเทพ, 2546; ศูนย์กฎหมายธุรกิจอินเตอร์เนชันแนล กรมสวัสดิการคุ้มครองแรงงาน, 2548; วิลาวัณย์ ศรีจันทร์ดร, 2549) ซึ่งในการเจรจาต่อรองระหว่างสหภาพแรงงานกับนายจ้างหรือฝ่ายบริหารจัดการนั้นพบว่า นายจ้างหรือฝ่ายบริหารจัดการมักจะใช้วิธีการทางกฎหมายจัดการกับประเด็นการเจรจาต่อรองหรือข้อเรียกร้องต่างๆ หรือพิจารณาข้อเรียกร้องโดยใช้ตัวบทกฎหมายเป็นเกณฑ์การตัดสินมากกว่าวิธีการทางแรงงานสัมพันธ์ ทำให้สหภาพแรงงานและสมาชิกสหภาพแรงงานจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายแรงงานเพื่อใช้ในการเจรจาต่อรอง(สังคิต พิริยะรังสรรค์ , 2546, น.155-156 และ น.458-459)

จากเหตุผลดังกล่าวจะเห็นได้ว่า พนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานจำเป็นต้องมีความรู้ความเข้าใจในกฎหมายแรงงานเพื่อนำไปใช้ในการเจรจาต่อรองกับองค์การหรือนายจ้าง เพราะกฎหมายแรงงานได้กำหนดมาตรฐานของค่าตอบแทนตามกฎหมายแรงงาน วันและเวลาทำงาน วันหยุดและวันลา สวัสดิการ ประกันสังคม เงินทดแทนและค่าชดเชยในกรณีต่างๆไว้ สหภาพสหภาพแรงงานจึงจำเป็นต้องจดจำข้อกฎหมายต่างๆเพื่อนำไปใช้ในการเจรจาต่อรอง ดังนั้น จากการศึกษาที่สมาชิกสหภาพต้องนำข้อกฎหมายไปใช้ พนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานจึง

น่าจะมีความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานมากกว่าพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน เพราะความรู้ คือ ความจำเป็นสิ่งที่เคยมีประสบการณ์มาก่อน(ประภาเพ็ญ สุวรรณ, 2520, น.16, สุพันธ์ ศลโกสม, 2524, น.4, อนันต์ ศรีโสภา, 2525, น.15)

ดังนั้น ในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานระหว่างพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานและพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 พนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานสูงกว่าพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน

3. เปรียบเทียบความแตกต่างของการรับรู้ว่าองค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานและพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน

กฎหมายแรงงานมีบทบัญญัติให้นายจ้างหรือองค์กรจ่ายผลตอบแทนแก่พนักงานอย่างถูกต้องตามที่กฎหมายกำหนด ทั้งผลตอบแทนที่เป็นตัวเงินโดยตรง(Direct Financial Compensation) ได้แก่ ค่าจ้าง เงินเดือน ค่าล่วงเวลา และผลตอบแทนที่ไม่ได้เป็นตัวเงินโดยตรง(Indirect Financial Compensation) ได้แก่ สวัสดิการ ประกันสังคม เงินชดเชยต่างๆ วันหยุดและวันลา ดังนั้น หากองค์กรมีการจ่ายผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินโดยตรงและไม่เป็นตัวเงินโดยตรงไม่น้อยไปกว่ามาตรฐานที่กฎหมายแรงงานกำหนด ก็แสดงว่า องค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน อย่างไรก็ตาม จากผลงานวิจัยของวิลาวัดณ์ ศรีจันทร์ดร(2549) ที่ศึกษาแนวโน้มข้อพิพาทแรงงานและการตัดสินใจคดีโดยศาลแรงงานในรอบสองทศวรรษนั้น พบว่า ประเด็นข้อพิพาทแรงงานที่เข้าสู่การพิจารณาคดีของศาลฎีกามากที่สุด คือ ประเด็นการชดเชยค่าจ้าง โบนัส การจ่ายค่าชดเชย และข้อพิพาทแรงงานดังกล่าวเกิดขึ้นในสถานประกอบการที่มีสหภาพแรงงานมากกว่าสถานประกอบการที่ไม่มีสหภาพแรงงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยมีความเห็นว่า ทศคดีหรือความคิดความรู้สึกเกี่ยวกับการจ่ายผลตอบแทนของสมาชิกสหภาพแรงงานน่าจะมีส่วนเกี่ยวข้องกับการเกิดข้อพิพาทแรงงาน เพราะสมาชิกสหภาพแรงงาน คือพนักงานที่คิดและรู้สึกว่าจะได้รับผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์กรนั้นยังไม่มีเหมาะสมถูกต้อง ดังนั้นจึงเป็นไปได้ว่า ทศคดีในทางลบเกี่ยวกับผลตอบแทนของสมาชิกสหภาพแรงงานน่าจะทำให้พนักงานรู้สึกว่าการจ่ายผลตอบแทนที่ไม่เป็นไปตามที่กฎหมายกำหนด

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยเพื่อเปรียบเทียบการรับรู้ว่าคุณค่าการมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานระหว่างพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานและพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 พนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานและพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีการรับรู้ว่าคุณค่าการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานแตกต่างกัน

4. ความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานกับการรับรู้ว่าคุณค่าการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

การที่พนักงานจะรับรู้ความยุติธรรมในองค์การได้นั้น องค์การจะต้องมีความยุติธรรมในด้านระบบด้วย เพราะความยุติธรรมด้านระบบจะเป็นตัวกำหนดความยุติธรรมในกระบวนการต่างๆขององค์การ อย่างไรก็ตาม การที่ความยุติธรรมด้านระบบจะเกิดขึ้นได้นั้น ระบบที่องค์การนำมาใช้จะต้องประกอบด้วยมาตรฐานด้านความชอบด้วยกฎหมาย(Shappard Lewicki and Minton, 1992, p.13) หมายความว่า ระบบต่างๆที่องค์การนำมาใช้ปฏิบัติต่อพนักงานนั้นต้องไม่ขัดต่อกฎหมายและผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นต้องถูกต้องตามกฎหมายและตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของบุคคล ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสนใจว่า หากพนักงานจะรับรู้ว่าคุณค่าการเป็นระบบการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ ระบบข้อมูลข่าวสาร และระบบการบังคับบัญชาที่องค์การนำมาปฏิบัติใช้กับพนักงานมีความยุติธรรมหรือไม่นั้น พนักงานจำเป็นจะต้องมีความรู้เกี่ยวกับสิทธิของนายจ้างและลูกจ้างตามกฎหมายแรงงานก่อน จึงจะสามารถรับรู้ได้ว่าองค์การมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานหรือไม่ แล้วจึงจะรับรู้ได้ว่าองค์การมีความยุติธรรมต่อพนักงานเพียงใด

ทั้งนี้จากการทบทวนงานวิจัย ผู้วิจัยยังไม่พบผลการวิจัยที่ชี้ชัดว่า ความรู้ความเข้าใจในกฎหมายแรงงานมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและการรับรู้ว่าคุณค่าการปฏิบัติตามกฎหมายหรือไม่และในทิศทางใด แต่อย่างไรก็ตาม ผู้วิจัยได้พบประเด็นที่น่าสนใจจากการศึกษาแนวโน้มข้อพิพาทแรงงานในรอบสองทศวรรษของวิลาวัดณ์ ศรีจันทร์ดร(2549) ซึ่งได้สรุปถึงความหมายของการเกิดข้อพิพาทแรงงานไว้ว่า ข้อพิพาทแรงงานที่เพิ่มขึ้น แสดงถึงการรับรู้สิทธิและความกล้าที่จะเรียกร้องสิทธิของแรงงาน เมื่อใดที่แรงงานถูกจำกัดสิทธิและขาดความรู้ข้อพิพาทแรงงานจะมีแนวโน้มลดน้อยลง ดังนั้นจึงเป็นที่น่าสังเกตว่า หากแรงงานหรือลูกจ้างมีความรู้ในเรื่องสิทธิแรงงานมากขึ้น แนวโน้มที่ลูกจ้างจะรู้สึกว่าคุณค่าการปฏิบัติต่อตนด้วยความไม่ยุติธรรมนั้นจะมีมากขึ้น แสดงว่า ความรู้ความเข้าใจในสิทธิตามกฎหมายแรงงาน

น่าจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการรับรู้ว่าองค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน และความรู้ความเข้าใจในสิทธิกฎหมายแรงงานน่าจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางตรงกันข้ามกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้วย

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และความรู้ความเข้าใจสิทธิกฎหมายแรงงานกับการรับรู้ว่าองค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน ของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานและพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน ดังนี้

สมมติฐานที่ 4.1 ความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 4.1.1 ความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน

สมมติฐานย่อยที่ 4.1.2 ความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน

สมมติฐานย่อย 4.1.3 ความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์

สมมติฐานย่อยที่ 4.1.4 ความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบขององค์กร

สมมติฐานที่ 4.2 ความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 4.2.1 ความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน

สมมติฐานย่อยที่ 4.2.2 ความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน

สมมติฐานย่อยที่ 4.2.3 ความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ในองค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 4.2.4 ความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบขององค์การ

สมมติฐานที่ 5.1 ความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ว่าองค์การมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน

สมมติฐานที่ 5.2 ความรู้ความเข้าใจสิทธิตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ว่าองค์การมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน

5. การรับรู้ว่าองค์การมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานและพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงาน

ความยุติธรรมด้านระบบเป็นตัวกำหนดความยุติธรรมในกระบวนการต่างๆขององค์การ การที่ความยุติธรรมด้านระบบจะเกิดขึ้นได้นั้น ระบบที่องค์การนำมาใช้ต้องประกอบด้วยมาตรฐานด้านความชอบด้วยกฎหมาย หมายความว่า ระบบต่างๆที่องค์การนำมาใช้ปฏิบัติต่อพนักงานนั้นต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย และผลประโยชน์ที่เกิดขึ้นต้องถูกต้องตามกฎหมายและตอบสนองต่อความต้องการที่แท้จริงของบุคคล(Shappard Lewicki and Minton, 1992, p.13) ดังนั้น หากพนักงานมีการรับรู้และยอมรับว่าองค์การมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน พนักงานก็จะรู้สึกที่องค์การมีความยุติธรรมในด้านระบบและด้านต่างๆ หรือ พนักงานที่รู้สึกว่าการระบบขององค์การมีความยุติธรรม พนักงานก็จะเชื่อมั่นว่าองค์การมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน

ทั้งนี้ ในด้านของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนนั้น หากพนักงานรับรู้ที่องค์การมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน พนักงานก็จะรู้สึกที่องค์การมีความยุติธรรมด้านผลตอบแทน เพราะกฎหมายแรงงาน คือ ข้อกำหนดที่เกี่ยวข้องกับผลตอบแทนทั้งที่เป็นตัวเงินโดยตรงและผลตอบแทนที่ไม่ได้เป็นตัวเงินโดยตรง ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของสัญญาจ้าง ค่าตอบแทนตามกฎหมายแรงงาน วันหยุดและวันลา สวัสดิการ การเลิกจ้าง ประกันสังคมและเงินทดแทนนั้น ดังนั้น

หากองค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานในเรื่องดังกล่าว และพนักงานมีการรับรู้และยอมรับว่าองค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน พนักงานก็จะรู้สึกว่าการปฏิบัติมีความยุติธรรมในด้านผลตอบแทนและกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ในทำนองเดียวกัน หากพนักงานรู้สึกว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับนั้นมีความถูกต้องเหมาะสมกับสิ่งที่ตนได้ลงทุนลงแรงแล้ว พนักงานก็อาจจะรู้สึกมั่นใจว่าองค์กรได้มีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานแล้ว

สำหรับการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ในองค์กรนั้น หากพนักงานมีการรับรู้และยอมรับว่าองค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน พนักงานก็จะรู้สึกว่าการให้การยอมรับและเคารพในสิทธิที่พนักงานพึงมีพึงได้ ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ดีต่อความสัมพันธ์ระหว่างองค์กรกับพนักงาน (Interpersonal Justice) ดังนั้น การรับรู้ว่าการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานจึงน่าจะมีความสัมพันธ์ในทิศทางเดียวกันกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ในองค์กร

จากเหตุผลดังกล่าว ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ว่าองค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ดังนี้

สมมติฐานที่ 6.1 การรับรู้ว่าองค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 6.1.1 การรับรู้ว่าองค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน

สมมติฐานย่อยที่ 6.1.2 การรับรู้ว่าองค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน

สมมติฐานย่อยที่ 6.1.3 การรับรู้ว่าองค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ในองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 6.1.4 การรับรู้ว่าองค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบขององค์กร

สมมติฐานที่ 6.2 การรับรู้ว่าองค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานของพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

สมมติฐานย่อยที่ 6.2.4 การรับรู้ว่าองค์กรมีการปฏิบัติตามกฎหมายแรงงาน
ของพนักงานที่ไม่เป็นสมาชิกสหภาพแรงงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมด้าน
ระบบขององค์กร