

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

พนักงานเป็นทรัพยากรที่สำคัญในการบริหารจัดการเพื่อการแข่งขันทางธุรกิจในปัจจุบัน เพราะนโยบายจากระดับผู้บริหารย่อมไม่สามารถบรรลุเป้าหมายได้หากขาดผู้ปฏิบัติซึ่งได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ หลักการสำคัญประการหนึ่งของการบริหารองค์การ คือ การรักษาพนักงานที่มีความสามารถไว้กับองค์การให้นานที่สุด แต่การที่พนักงานจะเลือกดำรงความเป็นสมาชิกขององค์การต่อไปนั้นจะขึ้นอยู่กับความรู้สึกของเขานั้นต่อการปฏิบัติขององค์การ หากพนักงานรับรู้ว่าองค์การปฏิบัติต่อตนด้วยความยุติธรรม พนักงานย่อมเกิดทัศนคติและพฤติกรรมในทางบวกต่องานและเลือกที่จะทำงานกับองค์การต่อไป (Anderson and Shiner, 2003, p.230) การที่พนักงานลงมือปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายขององค์การนั้นเป็นการนำเอาความรู้ความสามารถ ประสบการณ์ ความอดทนและความทุ่มเทมาใช้เพื่อแลกกับค่าตอบแทน คือ เงินเดือน กับความมั่นคง หากพนักงานรับรู้ว่าการแลกเปลี่ยนดังกล่าวไม่มีความยุติธรรมจะทำให้เกิดความรู้สึกไม่พอใจและเกิดพฤติกรรมเชิงลบในการทำงาน หรือมีผลการปฏิบัติงานที่ไม่มีคุณภาพ (จินตนา พงษ์ศรีทอง, 2546, น.2)

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การนั้นสามารถนำมาประเมินสถานการณ์และความเป็นไปขององค์การได้ ซึ่งจากการวิเคราะห์เมตา (Meta Analysis) ของโคลควิตและคณะ (Colquitt et al., 2001) พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจะมีความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในผลตอบแทนและมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานรู้สึกว่างองค์การปฏิบัติต่อตนด้วยความไม่ยุติธรรม จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์การและปฏิบัติพฤติกรรมด้านลบเพื่อตอบโต้องค์การ ได้แก่ ขโมยของจากองค์การ (Greenberg, 1990) มีพฤติกรรมการถอนตัวจากงาน เช่น การลาออก การขาดงาน หรือการละเลยหน้าที่ (Konovsky and Cropanzano, 1991; Colquitt et al., 2001; Kernan and Hanges, 2002) ต้องการแก้แค้นองค์การ (Skarlicki and Folger, 1997) ต่อต้านผู้บังคับบัญชา (Tepper, Eisenbach and Porter, 1998 อ้างถึงในภัทรนฤณ พันธุ์สีดา, 2543, น.48) ต้องการฟ้องร้ององค์การ (Wanberg, Bunce and Gavin, 1999) รวมถึงการมีพฤติกรรมก้าวร้าวในสถานที่ทำงาน (Dietz, Robinson, Folger, Baron and Schulz, 2003) ทัศนคติและ

พฤติกรรมทางด้านลบที่กล่าวมา จะเป็นอุปสรรคและส่งผลต่อการพัฒนาองค์การให้มีประสิทธิภาพในอนาคต ผู้บริหารจึงควรหันมาสนใจการปรับปรุงความยุติธรรมในองค์การอย่างยิ่ง โดยปัญหาที่เกิดขึ้นในประเทศไทยนั้น พบว่าสถิติคดีแรงงานของศาลแรงงานกลางและศาลแรงงานภาคในปี 2546 มีจำนวนคดีใหม่ 23,528 คดี เพิ่มขึ้นจากปี 2545 ที่มีจำนวนคดีใหม่ 13,361 คดี และเป็นคดีที่เรียกร้องขอให้จ่ายค่าจ้างให้ถูกต้องและตามกำหนดเวลาเป็นจำนวนถึง 5,002 คดี (รายงานสถิติคดีศาลทัวราชอาณาจักร ประจำปี พ.ศ. 2546, น. 171-172) ซึ่งเรื่องดังกล่าวมีความเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การอย่างมาก แต่การศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในประเทศไทยกลับมีเพียงเล็กน้อยเท่านั้น

การศึกษาวิจัยในต่างประเทศ พบว่า ความเครียดนั้นมีสาเหตุหนึ่งมาจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้วย โดยมองว่าความยุติธรรมในองค์การเป็นตัวกระตุ้นความเครียด (Stressor) อย่างหนึ่ง (Cropanzano, Goldman and Benson III, p. 66) เมื่อพนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างไม่ยุติธรรมอย่างยิ่งทั้งด้านผลตอบแทน (Distributive justice) ด้านกระบวนการ (Procedural justice) หรือ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional justice) จากสภาพแวดล้อมในการทำงานนั้น พนักงานคนนั้นได้รายงานถึงความตึงเครียดทางอารมณ์ (Francis et al., 2003) แต่ถ้าพนักงานนั้นได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจะมีความเครียดลดลง มีทัศนคติที่ดีขึ้น และสร้างผลผลิตได้มากขึ้น (Wright & Cropanzano, 1998; Cropanzano et al., 2003 quoted in Cropanzano, Goldman and Benson III, p. 81)

การที่พนักงานได้ทำงานให้กับองค์การ ย่อมต้องทุ่มเทความรู้ ความสามารถ รวมถึงความพยายามให้กับงานนั้น เมื่อพนักงานรู้สึกว่าคุณได้ทำหน้าที่อย่างดีต่อองค์การแล้วย่อมรู้สึกว่าคุณก็ควรจะมีหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติต่อพนักงานเช่นกัน ไม่ว่าจะเป็นค่าตอบแทนที่เหมาะสมกับสิ่งที่พนักงานมอบให้กับงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ ความมั่นคงในการทำงาน ฯลฯ สิ่งต่างๆ เหล่านี้ได้กลายมาเป็นการรับรู้หรือความคาดหวังของพนักงานกับองค์การว่าต่างฝ่ายต่างมีพันธะหน้าที่ (Obligation) ต้องปฏิบัติให้แก่กัน สิ่งที่เกิดขึ้นนี้เรียกว่า สัญญาทางจิตวิทยา (Psychological contract) ซึ่งสัญญาทางจิตวิทยาจะมีความเป็นเอกลักษณ์ เพราะคู่สัญญาจะมีความคาดหวังเกิดขึ้นจากพันธะสัญญาของอีกฝ่ายโดยมีพื้นฐานจากการรับรู้พันธะสัญญาของตนเองด้วย (Blancero and Ellram, 1997, p.616) และเมื่อไรที่พนักงานรับรู้ว่าคุณก็ควรของเขาไม่สามารถตอบสนองพันธะสัญญาในความรู้สึกของเขา จะเกิดความรู้สึกถึงการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา (Psychological contract violation) (Morrison and Robinson, 1997 quoted in Tekleab Takeuchi and Taylor, 2005, p.147) และเมื่อเกิดการละเมิดสัญญาขึ้นจะเกิดผลในแง่ลบตามมา

ในด้านทัศนคติของและพฤติกรรมพนักงาน เช่น ลดความไว้วางใจของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชา ลดความผูกพันต่อองค์กร เกิดความไม่พึงพอใจในงานและไปเพิ่มความตั้งใจที่ลาออก พนักงานจะลดการทุ่มเทในการทำงาน (Robinson et al., 1994 ; Robinson and Rousseau, 1994 quoted in Sapienza Korsgaard and Schweiger, 1997) รวมทั้ง การที่องค์กรไม่สามารถตอบสนองพันธะหน้าที่จะทำให้พนักงานเกิดความเครียดขึ้นอีกด้วย (Gakovic and Tetrick, 2003, p.243)

สัญญาทางจิตวิทยานั้น มีความสัมพันธ์ใกล้ชิดอย่างมากกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยเฉพาะอย่างยิ่งการประเมินความยุติธรรมด้านกระบวนการของแต่ละบุคคล (Cropanzano and Prehar, 2001 quoted in Gakovic and Tetrick, 2003, p.243) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสามารถใช้จัดการกับสัญญาทางจิตวิทยาเพื่อป้องกันหรือลดการละเมิดสัญญาได้ (Blancero and Ellram, 1997, p.616) องค์กรหรือผู้บังคับบัญชาในองค์กรจึงควรหันมาสนใจการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการแก้ปัญหาที่เกิดจากการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา

การที่บุคคลใดต้องเผชิญความเครียดเสมอ ผลของความเครียดนั้นจะทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงทั้งทางร่างกาย เช่น อัตราการเต้นของหัวใจเพิ่มขึ้น ความดันโลหิตเปลี่ยนแปลง เลือดจับตัวเป็นก้อน ซึ่งเป็นสาเหตุให้เกิดโรคร้ายแรงต่างๆ เช่น ระดับคอเลสเตอรอลสูงขึ้น อาการปวดศีรษะไมเกรน โรคหัวใจ โรคลำไส้ใหญ่อักเสบ แผลเปื่อย โรคภูมิแพ้ เป็นต้น หรือเกิดการเปลี่ยนแปลงทางจิตใจ เช่น เกิดความวิตกกังวล เบื่อหน่าย รู้สึกเหนื่อยอ่อนและสิ้นหวัง เป็นต้น (Dubrin, 2004, p. 160) อาการเหล่านี้จะส่งผลกระทบต่อสุขภาพทางกาย ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรม เช่น หันไปสูบบุหรี่หรือดื่มสุรามากขึ้น และนำไปสู่พฤติกรรมการขาดงาน (Frone, 1999; Manning & Osland, 1989) ผลกระทบจากพฤติกรรมเหล่านี้ย่อมตกมาสู่องค์กรในที่สุด ความเครียดของพนักงานจึงควรได้รับการใส่ใจอย่างยิ่งจากองค์กร

ผู้วิจัยสนใจที่จะศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร โดยเลือกทำการศึกษาในองค์กรแห่งหนึ่งซึ่งเป็นบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ เนื่องจากอุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์เป็นอุตสาหกรรมการผลิตที่สำคัญในประเทศไทย การผลิตรถยนต์หนึ่งคันจะต้องใช้ชิ้นส่วนต่างๆ มากมาย แรงงานที่เข้าสู่อุตสาหกรรมดังกล่าวจึงมีเป็นจำนวนมากและจะเพิ่มมากขึ้นเรื่อยๆ เนื่องจากการย้ายฐานการผลิตของค่ายรถยนต์ต่างๆ มายังประเทศไทยเพื่อการส่งออก นอกจากนี้ผลของการเปิดเขตการค้าเสรีระดับภูมิภาคและระดับทวีปาคีจะเป็นตัวเร่งให้การส่งออกรถยนต์ของประเทศไทยก้าวกระโดดต่อไปอีก (กลุ่มศึกษาข้อตกลง

เขตการค้าเสรีภาคประชาชน, ออนไลน์, 2549) รัฐบาลไทยจึงให้ความสำคัญกับอุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์โดยจัดให้เป็น 1 ใน 3 อุตสาหกรรมยุทธศาสตร์ที่จะช่วยขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ โดยมีเป้าหมายสูงสุดคือ การเป็นศูนย์กลางอุตสาหกรรมยานยนต์แห่งเอเชีย หรือ ดีทรอยด์ ออฟ เอเชีย (พรหมมินทร์ งามจันศรี, ออนไลน์, 2548) นอกจากนี้ กระทรวงอุตสาหกรรมยังเสนอโครงการผลิต “รถประหยัดพลังงาน” (Eco Car) ให้กับรัฐบาลโดยอยู่ในระหว่างการศึกษา (ไทยรัฐ, 2549) หากโครงการนี้ได้รับการอนุมัติจะส่งผลให้อุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์และชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์เติบโตมากขึ้นอย่างรวดเร็ว และส่งผลต่อแรงงานที่เข้าสู่อุตสาหกรรมด้านนี้ ซึ่งปัจจุบันมีโรงงานผลิตชิ้นส่วนรถยนต์รวมประมาณ 1,100 โรงงาน และมีการจ้างแรงงานประมาณ 50,000 คน (ศูนย์ประสานการปรับโครงสร้างอุตสาหกรรม, ออนไลน์, 2549)

การเจริญเติบโตของอุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์และชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ที่เป็นอุตสาหกรรมหลักของประเทศไทย จึงจำเป็นต้องมีการพัฒนาและการบริหารจัดการองค์การที่เกี่ยวข้องในอุตสาหกรรมดังกล่าว ทั้งนี้ มีการศึกษาสภาพการทำงานในโรงงานที่มีลักษณะเป็นงานการผลิตพบว่า พนักงานมีความเครียดทั่วไปร้อยละ 24 มีความเครียดจากการทำงานร้อยละ 15 (สุรศักดิ์ บุรณตรีเวทย์, 2545, น.312) ซึ่งในอุตสาหกรรมการผลิตรถยนต์จะมีลักษณะงานเป็นการผลิตเช่นกัน ซึ่งอาจเกิดความเครียดขึ้นได้ ผู้วิจัยได้เลือกทำการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรม 3 ด้าน คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive justice) ด้านกระบวนการ (Procedural justice) และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional justice) และการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดของพนักงานในบริษัทเอกชนที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ โดยมีพื้นฐานความเชื่อว่า ความเข้าใจและสามารถจัดการกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาจะทำให้เข้าใจถึงสาเหตุหนึ่งของความเครียด ที่จะไปบั่นทอนสุขภาพกายและสุขภาพจิต เมื่อสามารถจัดการกับความเครียดของพนักงานได้ พนักงานจะมีการขาดงานลดลง สามารถปฏิบัติงานได้เต็มความสามารถ โดยเฉพาะเมื่อพนักงานรับรู้ว่าการปฏิบัติกับตนด้วยความยุติธรรม พนักงานจะเกิดทัศนคติที่ดีและมีความผูกพันกับองค์การ รวมทั้งจะมีพฤติกรรมทางบวกในการทำงานต่อไป

### **วัตถุประสงค์ในการวิจัย**

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานในด้านต่างๆ ประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

(Interactional Justice) ระดับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา และระดับความเครียดของพนักงานในองค์กร

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา และความเครียดของพนักงานในองค์กร
3. เพื่อสร้างสมการพยากรณ์ความเครียดของพนักงานในองค์กร

## **สมมติฐานการวิจัย**

### **สมมติฐานการวิจัยหลัก**

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางลบกับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 การรับรู้ความยุติธรรมการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีความสัมพันธ์ทางลบกับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา

### สมมติฐานการวิจัยเพิ่มเติม

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน สายงาน ที่แตกต่างกัน ทำให้มีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.5 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.6 พนักงานที่มีสายงานแตกต่างกัน มีความเครียดแตกต่างกัน

### ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่ พนักงานในระดับปฏิบัติการในองค์การเอกชนแห่งหนึ่ง ที่ดำเนินธุรกิจเกี่ยวกับการผลิตชิ้นส่วนอะไหล่รถยนต์ จำนวนทั้งสิ้น 1,492 คน โดยทำการเก็บข้อมูลในช่วงเวลา เดือนมีนาคม 2550 ถึงเดือนเมษายน 2550

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา

2.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ผู้วิจัยได้ศึกษาโดยแบ่งออกเป็น 3 ด้าน ตามแนวความคิดของ โฟลเกอร์ และ ครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998)

- การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน
- การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ
- การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

2.2 การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ผู้วิจัยได้ศึกษาตามแนวคิดในงานวิจัยของ โรบินสัน และ รูสโซ (Robinson and Rousseau, 1994)

2.3 ความเครียดทั่วไป

## ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. ทราบถึงระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาและความเครียดของพนักงานในองค์กร

2. ทราบถึงรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในด้านต่างๆ กับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาและความเครียดของพนักงานในองค์กร

3. ผลการวิจัยสามารถใช้เป็นข้อมูลให้กับผู้บริหารขององค์กรเพื่อกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์กรในด้านต่างๆ ให้เกิดความยุติธรรม เช่น ผลตอบแทนที่ควรให้กับพนักงาน กระบวนการในการกำหนดและพิจารณาผลตอบแทน แนวทางการปฏิบัติในด้านความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งลดการเกิดการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาในองค์กรที่จะส่งผลในทางลบต่อทัศนคติและพฤติกรรมของพนักงาน ซึ่งในภาพรวมเพื่อลดความตึงเครียดและส่งเสริมให้พนักงานเกิดสภาพความเป็นอยู่ที่ดี มีขวัญและกำลังใจในการทำงาน อันจะส่งผลดีต่อองค์กรในระยะยาว

4. เพื่อใช้เป็นแนวทางให้ผู้ที่สนใจจะทำการศึกษาหรือวิจัยในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาและความเครียด ได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการศึกษาต่อไป

## คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

พนักงาน หมายถึง พนักงานที่เป็นลูกจ้างประจำทำหน้าที่ในระดับปฏิบัติการ องค์กรเอกชนแห่งหนึ่ง ไม่รวมถึงพนักงานที่ทำหน้าที่ในฝ่ายบริหารภายในองค์กรแห่งนี้

สายงาน หมายถึง สายงานหลัก ได้แก่ แผนกต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการผลิตโดยตรง คือ แผนกResearch & Development, Quality, Project center, Production, Maintenance, Jig design making, Die design making และสายงานสนับสนุน คือ แผนกอื่นๆ นอกจากนี้ที่ใต้ระบุข้างต้น

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานต่อการได้รับการปฏิบัติจากองค์กรว่าเป็นไปด้วยความเท่าเทียม เสมอภาค และเหมาะสมโดยตัดสินผ่านสิ่งต่างๆ ที่ได้รับการทำงานในองค์กร ไม่ว่าจะเป็ผลตอบแทน กระบวนการพิจารณาผลตอบแทนหรือการกระทำของตัวแทนองค์กร โดยแบ่งการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรว่ามีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับสิ่งที่พนักงานนำมาลงทุนในการทำงานให้กับองค์กร ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ประสบการณ์ ความทุ่มเท ตลอดจนความเครียดจากการทำงาน รวมถึงการรับรู้ที่พนักงานมีต่อผลตอบแทนเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับพนักงานอื่นที่ทำงานเดียวกัน

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อวิธีการกลไก หรือกระบวนการตัดสินใจในการกำหนดปริมาณผลตอบแทนว่ามีความชัดเจน เที่ยงตรง กล่าวคือ กระบวนการดังกล่าวจะต้องไม่ถูกครอบงำโดยอคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยที่พนักงานเองมีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจได้

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผู้บังคับบัญชามีเหตุผลและข้อมูลที่ชัดเจน เพียงพอต่อการอธิบายในสิ่งที่พนักงานตั้งข้อสงสัยถึงผลการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาในงานนั้น รวมทั้งได้ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติซึ่งกันและกัน

สัญญาทางจิตวิทยา หมายถึง การรับรู้และความคาดหวังต่างๆ ระหว่างบุคคลและองค์กรในเรื่องที่เกี่ยวกับบทบาทและพันธะหน้าที่ ที่มีต่อกันสำหรับความสัมพันธ์ในการจ้างงาน โดยไม่ได้มีการกำหนดการรับรู้และความคาดหวังเหล่านั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสัญญาทางจิตวิทยาเป็นสิ่งที่มิได้มีลักษณะเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวเนื่องจากเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นบนพื้นฐานของการรับรู้, การตีความ และความเข้าใจของแต่ละบุคคล

การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา หมายถึง การที่องค์กรไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงในสัญญาการจ้างงานตามการรับรู้ของพนักงาน โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ จะศึกษาการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาในด้านต่างๆ คือ ด้านการฝึกอบรมและการพัฒนา ด้านค่าจ้างค่าตอบแทน ด้านการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง ด้านลักษณะของงาน ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านข้อมูลป้อนกลับ ด้านการบริหารความเปลี่ยนแปลง ด้านความรับผิดชอบ ด้านบุคลากรในองค์กร

ความเครียด หมายถึง ปฏิกริยาที่ร่างกายหรือจิตใจตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มากุคามทั้งจากภายนอกและภายใน โดยบุคคลจะประเมินว่าสิ่งเร้าที่มากุคามต่อสภาวะสมดุลเพียงใด และสามารถรับมือได้หรือไม่ หากไม่สามารถรับมือได้ก็จะแสดงอาการเสียสมดุลออกมาทางร่างกายทางจิตใจหรือทางพฤติกรรม