

บทที่ 2

แนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการรวบรวม ศึกษา ค้นคว้าแนวความคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความเครียด ผู้วิจัยขอนำเสนอหัวข้อต่างๆ เป็นลำดับ ดังนี้

1. ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
 - 1.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
 - 1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
 - 1.2.1 หลักในการตัดสินความยุติธรรม
 - 1.2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการแบ่งประเภทการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ
 - 1.2.3 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน
 - 1.2.4 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ
 - 1.2.5 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน
2. ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับสัญญาทางจิตวิทยา
 - 2.1 ความหมายของสัญญาทางจิตวิทยา
 - 2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสัญญาทางจิตวิทยา
 - 2.3 รูปแบบของสัญญาทางจิตวิทยา
 - 2.4 การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา
3. ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับความเครียด
 - 3.1 ความหมายของความเครียด
 - 3.2 ประเภทของความเครียด
 - 3.3 สาเหตุของความเครียด
 - 3.4 ผลของความเครียด
 - 3.5 ระดับของความเครียด
 - 3.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรม การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาและความเครียด
 - 4.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมและความเครียดและการตั้งสมมติฐานการวิจัย
 - 4.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาและความเครียดและการตั้งสมมติฐานการวิจัย
 - 4.3 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมและการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาและการตั้งสมมติฐานการวิจัย
 - 4.4 งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและความเครียดและการตั้งสมมติฐานการวิจัย
5. สรุปสมมติฐานการวิจัย

1. ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

1.1 ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990, p.400) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์การจัดสรรให้กับพนักงาน และความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน

มัวร์แมน (Moorman, 1991, p.845) ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง วิธีการหรือหนทางที่พนักงานตัดสินใจว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่นๆ

เซพเพิร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Shepperd, Liwicki and Minton, 1992, p.12) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การตัดสินใจที่เกิดขึ้นในองค์การว่าก่อประโยชน์หรือส่งผลเสียกับตนอย่างไร โดยการตัดสินใจจะคำนึงถึงหลักของความสมดุลและความถูกต้อง

โฟลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998, p.xiii) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เป็นเรื่องเกี่ยวกับกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้เพื่อจัดสรรว่าผลตอบแทนนั้นควรเป็นอย่างไร (เช่น การให้รางวัลหรือการลงโทษ) รวมถึงกระบวนการที่ใช้

ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทน (รวมทั้งการตัดสินใจด้านอื่นๆ) และการปฏิบัติต่อกัน ระหว่างแต่ละบุคคลด้วย

โคลควิท และคณะ (Colquitt et al., 2001, p.425) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การ สามารถอธิบายได้โดยพิจารณาจากสาเหตุและผลลัพธ์ของการรับรู้ในเรื่องความยุติธรรมด้าน ผลตอบแทน และด้านกระบวนการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทน

ภัทรนุณ พันธุ์สีดา (2543, น.13) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าได้รับความยุติธรรมจากองค์การ ทั้งในด้านผลตอบแทน กระบวนการ ตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์การ การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา และระบบต่างๆ ขององค์การ

จินตนา พงษ์ศรีทอง (2546, น.11) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานในองค์การว่าพวกเขาได้รับการปฏิบัติจากองค์การด้วยความ ยุติธรรมทั้ง 4 ด้าน คือ ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการ กำหนดผลตอบแทน ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชา กับ ผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งความยุติธรรมด้านระบบงานหรือการบริหารภายในองค์การ

จากการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ ของพนักงานต่อการได้รับการปฏิบัติจากองค์การว่าเป็นไปด้วยความเท่าเทียม เสมอภาค และ เหมาะสมโดยตัดสินใจผ่านสิ่งต่างๆ ที่ได้รับการทำงานในองค์การ ไม่ว่าจะ เป็นผลตอบแทน กระบวนการพิจารณาผลตอบแทนหรือการกระทำของตัวแทนองค์การ

จากการรวบรวมข้อมูลด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ผู้วิจัยเห็นว่า ควรนำ การศึกษาการรับรู้ความยุติธรรม 3 ด้าน ตามแนวคิดของโฟลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998) ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) และการรับรู้ความยุติธรรมด้าน การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional justice) ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็นการรับรู้ความยุติธรรม ด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational justice) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล (Interpersonal justice) เนื่องจากงานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับ ความเครียดเป็นเรื่องที่ค่อนข้างใหม่ ยังไม่เคยมีการศึกษาเรื่องนี้ในประเทศไทย และพบงานวิจัยใน ต่างประเทศที่ศึกษาเรื่องดังกล่าวเป็นการศึกษาถึงการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ 4 ด้าน (Judge and Colquitt, 2004, p.395) โดยศึกษาการรับรู้ความยุติธรรม 1)ด้านผลตอบแทน 2)ด้านกระบวนการ 3)ด้านข้อมูลข่าวสาร 4)ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับความเครียดโดยมี

ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว (Work-Family Conflict) เป็นตัวแปรสื่อ ซึ่งหากพิจารณาแล้ว การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล คือการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันนั่นเอง เนื่องจากผู้วิจัยไม่พบงานวิจัยที่สนับสนุนการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ ผู้วิจัยจึงเห็นว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบไม่เหมาะที่จะทำการศึกษาในงานวิจัยครั้งนี้

1.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

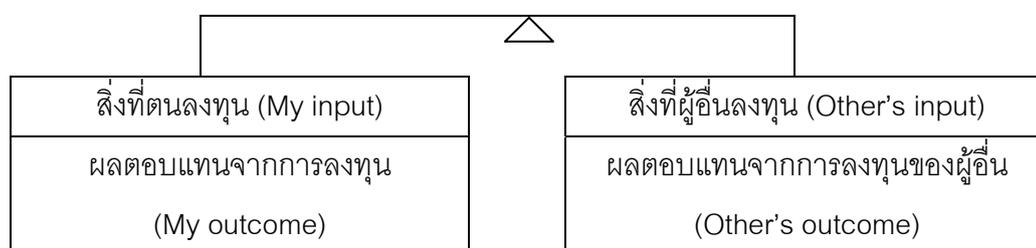
1.2.1 หลักที่ใช้ในการตัดสินความยุติธรรม

เชพพาร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992, pp.10-12) กล่าวว่า หลักในการประเมินกระบวนการหรือการกระทำต่าง ๆ จะประกอบด้วยหลักสำคัญ 2 ประการ คือ

1. หลักของความสมดุล (Balance) เป็นการเปรียบเทียบการกระทำของตนเองกับการกระทำของบุคคลอื่นที่เหมือนกันในสถานการณ์เดียวกันหรือสถานการณ์ที่คล้ายคลึงกัน โดยสร้างสมการของผลตอบแทนต่อคุณค่าของสิ่งที่ตนลงทุน หากสิ่งที่ลงทุนไปมากกว่าผลตอบแทนที่ได้รับ จะรู้สึกว่าคุณค่าไม่ได้รับความยุติธรรม แต่หากลงทุนไปมากและได้ผลตอบแทนมากเช่นเดียวกัน จะรู้สึกว่าตนได้รับความยุติธรรม ดังแสดงในแผนภาพที่ 2.1

แผนภาพที่ 2.1

แสดงหลักของความสมดุล



2. หลักของความถูกต้อง (Correctness) เป็นการแสดงถึงคุณภาพของการตัดสินใจ วิถีปฏิบัติ หรือการกระทำต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ หลักของความถูกต้องประกอบด้วยลักษณะ

สำคัญ 5 ประการ คือ ความคงที่แน่นอน (Consistency) ความแม่นยำ (Accuracy) ความชัดเจน (Clarity) ระเบียบปฏิบัติที่โปร่งใส (Procedural thoroughness) และความสอดคล้องกับคุณธรรมและค่านิยมในเวลานั้น (Compatibility with the morals and values of the times)

1.2.2 แนวความคิดเกี่ยวกับการแบ่งประเภทการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

อดัมส์ (Adams, 1965 quoted in Colquitt et al, 2001, p.426) เป็นผู้ทำการศึกษาเรื่องทฤษฎีดุลยภาพซึ่งเป็นรากฐานของการรับรู้ความยุติธรรม โดยยุคเริ่มแรกจะสนใจศึกษาเฉพาะการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice)

ทิลบอล และวอร์คเกอร์ (Thilbault and Walker, 1975 quoted in Colquitt et al., 2001, p.426) นำเสนอแนวความคิดของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) ซึ่งสังเกตมาจากกระบวนการทางกฎหมาย

ไบส์ และมอร์ค (Bies and Moag, 1986 quoted in Colquitt et al., 2001, pp.426-427) นำเสนอแนวความคิดของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional justice) โดยมองว่าพนักงานจะมีปฏิกิริยาต่อผู้บังคับบัญชาอย่างไร ขึ้นอยู่กับว่าเขามีการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเพียงใด ในขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการจะทำให้พนักงานมีปฏิกิริยาต่อองค์การในภาพรวม ต่อมา กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1993b, อ้างถึงในภัทรนฤน พันธุ์สีดา, น. 35-36) ได้จำแนกการรับรู้ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันออกเป็น 2 ส่วนย่อย คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational justice) และการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal justice)

เชพพาร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992, p.12-14) แบ่งระดับของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ออกเป็น 3 ประเภท ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ได้แก่ การรับรู้ของพนักงานว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับมีความเสมอภาคและถูกต้อง
2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) ได้แก่ ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจ เช่น ในการจ่ายค่าตอบแทน นอกจากบุคคลจะประเมินความยุติธรรมในการจัดสรรผลตอบแทนแล้ว ยังประเมินถึงกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจผลตอบแทนว่ามีความยุติธรรมหรือไม่

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (Systemic Justice) ได้แก่ สภาพแวดล้อมขององค์การซึ่งเป็นตัวกำหนดกระบวนการต่างๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ เช่น ระบบการบังคับบัญชา การสร้างข้อมูล กระบวนการของข้อมูล และระบบการรับข้อมูลในองค์การ ซึ่งเป็นสิ่งเข้าใจได้ยาก โดยเฉพาะคนที่อยู่ภายนอกองค์การ และไม่ได้เข้าร่วมในกระบวนการตัดสินใจ

โพลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998, pp.26-49) แบ่งประเภทของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) เป็นการรับรู้ความยุติธรรม (Perceived fairness) ต่อผลลัพธ์ (Outcome) หรือการจัดสรร (Allocation) ที่ได้รับของแต่ละบุคคล เมื่อบุคคลพิจารณาความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน เขาจะประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความเหมาะสมถูกต้องตามหลักจริยธรรมหรือไม่

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) คือ การที่บุคคลรับรู้ว่าวิธีการ กลไก หรือกระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการในการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท หรือกระบวนการแบ่งปันสิ่งต่าง ๆ ในองค์การ

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) คือการที่บุคคลรับรู้ว่าได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นด้วยความยุติธรรม โดยแบ่งเป็น

3.1 ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational justice) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายมีความถูกต้องเหมาะสม ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่าง ๆ ที่มีผลกระทบต่อพนักงาน และสามารถอธิบายในสิ่งที่พนักงานมีความกังวลใจได้

3.2 ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal justice) หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นในองค์การ หรือบุคคลที่มีการแลกเปลี่ยนกันทางสังคม ซึ่งในองค์การอาจหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้

โคลควิท และคณะ (Colquitt et al., 2001, pp.427-428) ได้แบ่งการรับรู้ความยุติธรรมเป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง การรับรู้ที่บุคคลมีต่อผลตอบแทนจากองค์การ

2. ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) หมายถึง การรับรู้ที่บุคคลมีต่อกระบวนการจัดสรรผลตอบแทน

3. ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) หมายถึง การรับรู้ที่บุคคลมีต่อการติดต่อสื่อสารระหว่างกันในองค์การ

4. ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) หมายถึง การจัดหาความรู้ข้อมูลเกี่ยวกับกระบวนการการปฏิบัติหน้าที่ในงานที่บุคคลให้ความสนใจ

1.2.3 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990, p.399) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้ว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์การมีความยุติธรรม

เชพเพิร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992 p.12) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับมีความเสมอภาคและถูกต้อง เช่น ค่าจ้าง การเลื่อนตำแหน่ง หรือ การจัดสรรทรัพยากรในการทำงานให้

โพลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998, p.26) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรม (Perceived fairness) ต่อผลลัพธ์ (Outcome) หรือการจัดสรร (Allocation) ที่ได้รับของแต่ละบุคคล เมื่อบุคคลพิจารณาความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน เขาจะประเมินว่าผลลัพธ์ที่ได้มีความเหมาะสมถูกต้องตามหลักจริยธรรมหรือไม่

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

ก่อน ค.ศ. 1975 การศึกษาในเรื่องความยุติธรรมส่วนใหญ่จะเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) โดยจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลได้รับผลตอบแทนตามที่ตนคาดหวังไว้เมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น ซึ่งงานวิจัยส่วนใหญ่จะได้รับแนวคิดมาจากงานของ อัดัมส์ (Adams, 1965, pp. 276-299) ซึ่งใช้กรอบทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมในการประเมินความยุติธรรม ตามแนวคิดของอัดัมส์เห็นว่า สิ่งที่บุคคลคำนึงถึงนั้นไม่ใช่แค่ผลตอบแทนที่สูงที่สุดเท่านั้น แต่ยังคำนึงถึงว่าผลลัพธ์นั้นยุติธรรมหรือไม่ อัดัมส์เสนอว่า วิธีทางหนึ่งที่จะตัดสินว่าผลตอบแทนนั้นยุติธรรมหรือไม่ คือการคำนวณอัตราส่วนระหว่างปัจจัยนำเข้า (Input) อย่างเช่น

ระดับการศึกษา สติปัญญาความสามารถ และประสบการณ์ กับผลตอบแทนที่ตนเองได้รับ เปรียบเทียบกับคนอื่น งานวิจัยส่วนใหญ่แสดงให้เห็นว่าบุคคลพิจารณาความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน โดยพิจารณาผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การในหลายประการ ซึ่งประกอบด้วย ค่าตอบแทน (Mowday, 1991, pp. 91-114) ความท้าทายของงาน (Oldham et al., 1982 , pp.88 – 111) ความมั่นคงในงาน (Oldham Kulik Ambrose Stepina and Brand, 1986, pp. 28-47) การบังคับบัญชา (Oldham et al., 1986, pp.599-608) การเลิกจ้าง (Brockner, Greenberg and Carter ,1986, pp. 373 – 384) นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทนกับทัศนคติและพฤติกรรมต่าง ๆ ของพนักงาน เช่น ผลการปฏิบัติงาน ความพึงพอใจในงาน ความยึดมั่นในองค์การ และความตั้งใจที่จะอยู่กับองค์การต่อไป (Charash and Spector , 2001, pp. 278 – 321)

ทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adams's theory)

โครงสร้างหลักที่สำคัญของความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยน ตามหลักทฤษฎีดุลยภาพของ อดัมส์ (Adams, 1965 quoted in Mowday,1991, pp. 112-114) คือ สิ่งที่ลงทุน (Inputs) และผลตอบแทน (Outcomes) โดยสิ่งที่ลงทุน หมายถึง สิ่งที่บุคคลเสียสละลงลงทุนในการแลกเปลี่ยน โดยคาดหวังสิ่งตอบแทนคืน เช่น ความรู้ ความสามารถ ทักษะ ประสบการณ์ การฝึกฝน อบรม และผลตอบแทน ซึ่งประกอบด้วย รางวัล หรือสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลได้รับการแลกเปลี่ยน เช่น ค่าจ้าง อำนาจในการควบคุมบังคับบัญชา โอกาสความก้าวหน้าในอาชีพ และสวัสดิการต่าง ๆ

ซึ่งสิ่งที่พนักงานลงทุนและผลตอบแทนจากการลงทุนของพนักงานนั้นจะต้องประกอบด้วยเงื่อนไข 2 ประการ คือ สิ่งนั้นจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange) เช่น เป็นผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยน และสิ่งนั้นจะต้องได้รับการยอมรับจากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดในกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange process) ถ้าปราศจากเงื่อนไขทั้ง 2 ข้อนี้จะไม่สามารถพิจารณาสิ่งนั้นๆ ว่าเป็นสิ่งที่พนักงานลงทุนหรือผลลัพธ์จากการลงทุนได้

ตามทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adams, 1965 quoted in Mowday, 1991, p. 114) กล่าวถึงผลของการรับรู้ความไม่เป็นธรรมที่จะเกิดขึ้นต่อบุคคล ดังนี้

- 1.เมื่อบุคคลรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมจะทำให้เกิดความตึงเครียดขึ้น

2.ระดับของความเครียดจะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของความไม่ยุติธรรมที่ได้รับ

3.ระดับความเครียดที่เกิดขึ้นจะกลายเป็นแรงจูงใจให้บุคคลพยายามที่จะลด

ความเครียดดังกล่าว

4.ขนาดของแรงจูงใจในการลดความไม่ยุติธรรมเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของการรับรู้ความไม่ยุติธรรม

เมื่อมีความไม่ยุติธรรมเกิดขึ้นจะทำให้บุคคลพยายามกระทำพฤติกรรมต่างๆ เพื่อลดความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นนั้น โดยความรุนแรงของขนาดจูงใจในการกระทำพฤติกรรมดังกล่าวจะแปรผันตามระดับของความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้น โดยบุคคลมีแนวโน้มที่จะทำพฤติกรรมต่างๆ ดังนี้ (Adams, 1965 quoted in Saal and Knight, 1995, p.2547)

1. เปลี่ยนแปลงสิ่งที่ใช้ในการทำงานเพื่อให้อัตราส่วนของผลตอบแทนกับสิ่งที่ใช้ในการทำงานเท่าเทียมกับบุคคลอื่นที่เปรียบเทียบกับ

2. เปลี่ยนแปลงผลตอบแทนเพื่อให้อัตราส่วนของผลตอบแทนกับสิ่งที่ใช้ในการทำงานเท่าเทียมกับบุคคลอื่นที่เปรียบเทียบกับ (อดัมส์เชื่อว่าบุคคลพยายามที่จะเพิ่มผลตอบแทนของเขาและหลีกเลี่ยงที่จะเพิ่มสิ่งที่ใช้ในการทำงาน เพื่อที่จะแสวงหาความยุติธรรม)

3. บิดเบือนความคิด หรือเปลี่ยนการรับรู้เกี่ยวกับตนเองหรือบุคคลที่ตนเองเปรียบเทียบกับเพื่อให้รู้สึกเท่าเทียมกัน (อดัมส์ กล่าวว่าบุคคลมักจะบิดเบือนการรับรู้สิ่งที่ใช้ในการทำงานและผลตอบแทนของบุคคลอื่นมากกว่าตนเอง)

4. ออกจากการแข่งขัน ออกจากงานหรือองค์การ

5. แสดงพฤติกรรมเพื่อเรียกร้องให้มีการเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ใช้ในการทำงาน และหรือผลตอบแทนของบุคคลที่เปรียบเทียบกับ

6. เลือกระบียบเทียบกับบุคคลใหม่ที่น่าเปรียบเทียบกับเพื่อช่วยให้รู้สึกยุติธรรม

กล่าวโดยสรุป ทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์มุ่งเน้นถึงปฏิกริยาที่มีต่อผลตอบแทนที่ไม่ยุติธรรม ทฤษฎีนี้จึงสามารถอธิบายถึงสาเหตุของการแสดงพฤติกรรมของพนักงาน เช่นการที่พนักงานคนหนึ่งลดพฤติกรรมการทำงานหรือคุณภาพของผลการปฏิบัติงานลง อาจเป็นผลมาจากการที่เขาเปรียบเทียบกับบุคคลอื่นและเห็นว่าตนเองได้รับผลตอบแทนน้อยกว่าคนอื่นจากการทำงานประเภทเดียวกันด้วยการใช้ทักษะหรือเวลาในการทำงานเท่ากัน จึงเป็นผลให้แรงจูงใจในการทำงานของเขาลดลง ดังนั้น องค์การจึงควรพิจารณาถึงรูปแบบของการให้รางวัลตอบแทนสำรวจถึงความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อรูปแบบการให้รางวัลหรือผลตอบแทนนั้นว่าเขารู้สึกว่ามีความยุติธรรมเท่าเทียมกันหรือไม่ในองค์การ

จากการศึกษานิยามและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ผู้วิจัยสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรว่ามีความเหมาะสม เมื่อเทียบกับสิ่งที่พนักงานนำมาลงทุนในการทำงานให้กับองค์กร ได้แก่ ความรู้ ทักษะ ความชำนาญ ประสบการณ์ ความทุ่มเท ตลอดจนความเครียดจากการทำงาน รวมถึงการรับรู้ที่พนักงานมีต่อผลตอบแทนเมื่อนำไปเปรียบเทียบกับพนักงานอื่นที่ทำงานเดียวกัน

1.2.4 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990, p.4) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง ความยุติธรรมของวิธีการที่องค์กรใช้ในการจัดสรรผลตอบแทน

โฟลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998, p.26) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การที่บุคคลรับรู้วิธีการ กลไก หรือกระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการในการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท หรือกระบวนการแบ่งปันสิ่งต่างๆ ในองค์กร

ลินท์ และไทเลอร์ (Lind & Tyler, 1988, p.222) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง ความยุติธรรมของกระบวนการหรือวิธีการในการตัดสินใจให้ผลตอบแทน

คอนอฟสกี (Konovsky, 2000, p.498) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การที่พนักงานคำนวนถึงความยุติธรรมเชิงนามธรรมของกระบวนการตัดสินใจและวิธีการในการจัดสรรผลตอบแทน

โคเฮน-คาแรชและสเปกเตอร์ (Cohen-Charash and Spector, 2001) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การรับรู้ต่อกระบวนการอันนำมาซึ่งผลตอบแทน

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

ภายหลังจากที่ทฤษฎีดุลยภาพ และแบบจำลองการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไม่สามารถที่จะอธิบายและทำนายปฏิกิริยาของบุคคลที่มีต่อการรับรู้ความไม่ยุติธรรมได้อย่างสมบูรณ์ (Cropanzano and Randall, 1993, pp. 3-20) และการค้นพบว่าการกระจายผลตอบแทนไม่สำคัญเท่ากับกระบวนการหรือวิธีการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทน ในช่วงต้นทศวรรษ

1970 นักวิจัยเริ่มพิจารณาว่าการประเมินการตัดสินใจในการแบ่งสรรรางวัลนั้น ไม่เพียงแต่พิจารณาว่ารางวัลคืออะไร แต่ยังต้องพิจารณาว่ารางวัลนั้นเกิดขึ้นได้อย่างไรอีกด้วย ซึ่งคือ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมในกระบวนการกำหนดปริมาณและการแบ่งสรรรางวัลแก่พนักงาน เพิ่มจากการศึกษาในเรื่องของความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice)

แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ จะเน้นไปที่ลักษณะของกระบวนการ ซึ่งมีต้นกำเนิดมาจากแนวคิดจากการพิจารณาปฏิกริยาของคู่กรณีในกระบวนการระงับข้อพิพาทโดยบุคคลภายนอกซึ่งเป็นกระบวนการทางกฎหมาย โดยทิลบอล และวอล์คเกอร์ (Thilbault and Walker, 1975 quoted in Greenberg, 1987, pp.13-14) สังเกตว่าการไกล่เกลี่ยโดยอนุญาโตตุลาการ (Arbitration) ที่ประกอบด้วย ขั้นตอนของกระบวนการ (Process Stage) ได้แก่ ช่วงนำหลักฐานมาแสดง และขั้นตอนของการตัดสินใจ (Decision stage) ได้แก่ ช่วงที่นำหลักฐานมาใช้ในการแก้ปัญหาข้อพิพาทนั้น งานวิจัยของเขาเสนอว่า คู่พิพาท (Disputants) จะไม่สนใจควบคุมขั้นตอนของการตัดสินใจ ตราบเท่าที่เขายังควบคุมในขั้นตอนของกระบวนการได้ คือ คู่พิพาทจะมองว่ากระบวนการมีความยุติธรรมถ้าเขาเห็นว่าเขามีความสามารถเข้าไปควบคุม เช่น เขาสามารถควบคุมการแสดงหลักฐานและมีเวลาเพียงพอในการนำเสนอปัญหาของเขา หรือเรียกว่ากระบวนการในการควบคุม (Process control) โดยที่บุคคลจะเกิดความรู้สึกพอใจถ้าได้มีส่วนร่วมในการควบคุมกระบวนการ ดังนั้นหากคู่พิพาทได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจคู่พิพาทจะยอมรับผลการตัดสินใจ นอกจากนี้มีงานวิจัยที่สำรวจพบว่า การให้คู่พิพาทได้แสดงความคิดเห็นในกระบวนการตัดสินใจจะทำให้คู่พิพาทยอมรับผลการตัดสินใจมากยิ่งขึ้น สอดคล้องกับงานวิจัยในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมที่บุคคลแสดงให้เห็นว่าเมื่อเขาได้รับผลตอบแทนที่น่าพอใจอยู่แล้ว เขาจะพึงพอใจมากยิ่งขึ้นเมื่อเชื่อว่ากระบวนการ หรือวิธีการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนนั้นมีความยุติธรรม

ในช่วงแรกของการวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการจะมุ่งเน้นไปที่โครงสร้างหรือองค์ประกอบของกระบวนการ เช่น โอกาสในการมีส่วนร่วม การออกเสียงในการแสดงความคิดเห็น และงานวิจัยต่อมาได้แสดงให้เห็นถึงความสำคัญของความยุติธรรมด้านกระบวนการในหลายๆ ด้าน เช่น การประเมินผลการปฏิบัติงาน (Greenberg, 1989, pp.340-342) การตรวจสอบการใช้จ่าย (Konovsky and Cropanzano, 1991, pp.698-707) การคัดเลือกบุคลากร (Gilliland, 1994, pp.691-701) กระบวนการทางการวิจัย (Trevino, 1992, pp.647-676)

การตัดสินใจทางด้านงบประมาณ (Bies and Shapiro, 1988, pp. 676-685) และการเลิกจ้าง (Brockner et al., 1992, pp.413-425)

ลีเวนทัล (Leventhal, 1980, pp. 27 – 55) ได้เสนอแนะว่า กระบวนการที่ยุติธรรมมีผลจากหลายองค์ประกอบที่ควบคุมกระบวนการและควบคุมการตัดสินใจ เขาได้เสนอกฎของความยุติธรรมด้านกระบวนการ 6 ข้อ ที่เป็นเกณฑ์ในกระบวนการแบ่งสรรผลตอบแทนที่ผู้ได้รับจะพอใจ และรับรู้ว่ายุติธรรม ได้แก่

1. กระบวนการการจัดสรรต้องมีความคงที่แน่นอน (Consistency Rule)
2. ผู้ที่ทำการตัดสินใจต้องไม่ได้ผลประโยชน์ส่วนตัวจากกระบวนการจัดสรรนั้น (Bias – Suppression Rule)
3. ข้อมูลที่ใช้ในกระบวนการตัดสินใจนั้นต้องมีคุณภาพ แม่นยำ (Accurancy Rule)
4. ปรับปรุง ยกเลิกการตัดสินใจ เนื่องจากข้อมูลที่ไม่ถูกต้องได้ (Correctability Rule)
5. แสดงถึงการที่บุคคลทุกคนทุกระดับจะได้รับการพิจารณา โดยทั่วถึงและเท่าเทียมกัน (Representativeness Rule)
6. มีมาตรฐานทางศีลธรรม จริยธรรม โดยต้องสอดคล้องกับหลักคุณธรรมและค่านิยมของผู้รับ (Ethicality Rule)

โดยที่บุคคลเลือกใช้กฎของความยุติธรรมด้านกระบวนการดังกล่าวข้างต้นแตกต่างกันตามแต่ละสถานการณ์ โดยการให้น้ำหนักที่แตกต่างกัน นั่นคือ หากกฎใดใช้ได้ดีกว่าในการตัดสินใจความยุติธรรม กฎนั้นจะมีน้ำหนักความสำคัญมากกว่า

เชพพาร์ด เลวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992, p.31) กล่าวว่า โดยทั่วไปบุคคลจะมีความเชื่อว่ากระบวนการที่ยุติธรรมจะก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ยุติธรรม ดังนั้นหากสามารถซื้อองค์ประกอบหรือปัจจัยที่สำคัญของกระบวนการที่ยุติธรรมได้ จะมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดผลตอบแทนที่ยุติธรรมมากขึ้น และในการตัดสินใจความยุติธรรมด้านกระบวนการ เชพพาร์ด เลวิกกี และมินตัน ได้ใช้หลักความสมดุล (Balance) หลักความถูกต้อง (Correctness) และเป้าหมายทั้ง 3 ประการ ได้แก่ เป้าหมายด้านการมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Performance effectiveness) เป้าหมายด้านการบรรลุผลและคงไว้ซึ่งความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Sense of community) และเป้าหมายด้านความมีเกียรติศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์ (Individual dignity and humanness) เป็นเกณฑ์ที่ทำให้เกิดเป็นมาตรฐานในการตัดสินใจ ดังตารางที่ 2.1

ตารางที่ 2.1

ตารางแสดงแนวคิดในการตัดสินความยุติธรรมด้านกระบวนการ

เป้าหมายของความยุติธรรม	ความสมดุล	ความถูกต้อง
ด้านการมีประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน	การตรวจสอบและคานอำนาจ (Check and Balance)	ความเป็นกลาง (Neutral)
ด้านการบรรลุผลและคงไว้ซึ่งความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	ความสมดุลของอำนาจ (Balance of power)	ความเที่ยงตรง (Consistency with specified Procedures)
ด้านความมีเกียรติศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์	โอกาสการมีส่วนร่วม (Balance of Input)	สถานะทางสังคม (Standing)

ที่มา : เชพพาร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992, p.31)

1. การตรวจสอบและความสมดุล (Check and Balance) จะต้องมี การตรวจสอบกระบวนการต่างๆ ภายในองค์การอย่างเพียงพอและมีอคติน้อยที่สุด
2. ความสมดุลของอำนาจ (Balance of Power) กระบวนการต่างๆ ในองค์การจะต้องไม่ถูกครอบงำโดยกลุ่มบุคคลใดบุคคลหนึ่งเพื่อให้เกิดความกลมเกลียวกันในองค์การ
3. ความสมดุลในสิ่งที่ลงทุน (Balance of Inputs) การเปิดโอกาสให้ตัวแทนจากกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในกระบวนการและการตัดสินใจขั้นสุดท้าย
4. ความเป็นกลาง (Neutral) ข้อมูลที่นำมาใช้ในกระบวนการตัดสินใจจะต้องมีความเป็นกลาง เชื่อถือได้และต้องมีการทบทวนหรือตรวจสอบข้อมูลให้ถูกต้องก่อนนำไปใช้
5. ความเที่ยงตรง (Consistency with specified) กระบวนการที่กำหนดขึ้นต้องเป็นที่น่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ มีมาตรฐานเดียวกันในการนำไปปฏิบัติ แม้ว่าจะต่างเวลาหรือต่างบุคคลก็ตาม
6. สถานะทางสังคม (Standing) บุคคลจะต้องได้รับการปฏิบัติด้วยวิธีการที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน และมีความเหมาะสมกับสถานะทางสังคมหรือกลุ่มบุคคลนั้นๆ ในฐานะที่เป็นสมาชิกของกลุ่มหรือขององค์การ

จากการศึกษานิยามและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ผู้วิจัยสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยนี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อวิธีการ กลไก หรือกระบวนการตัดสินใจในการกำหนดปริมาณผลตอบแทนที่มีความชัดเจน เทียบตรง กล่าวคือ กระบวนการดังกล่าวจะต้องไม่ถูกครอบงำโดยอคติของบุคคลใดบุคคลหนึ่ง โดยที่พนักงานเองมีโอกาที่จะแสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจได้

1.2.5 ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

โฟลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998, p. xxiii) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าได้รับการปฏิบัติจากคนอื่นด้วยความยุติธรรม

ไบส์ และมอค (Bies and Moag, 1986 quoted in Skarlicki and Latham, 1996, pp.161 – 169) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่า ผู้บังคับบัญชามีความยุติธรรมและมีเหตุผลที่สามารถอธิบายในสิ่งที่เขาทำได้ และเสนอว่าบุคคลจะใช้การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) เมื่อตัดสินใจที่จะปฏิบัติหรือมีปฏิกริยาต่าง ๆ ต่อหัวหน้างาน และใช้การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) เมื่อตัดสินใจที่จะมีปฏิกริยาต่อองค์การ

เทปเปอร์ และไอร์เซ็นบาค (Tepper and Eisenbach, 1998, pp.144 – 160) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึงการรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาว่า ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเขาด้วยความยุติธรรมในระหว่างที่ปฏิบัติงานด้วยกัน

แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1993b อ้างถึงในภัทรนฤน พันธุ์สีดา, น. 35-36) ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันได้เป็น 2 ประเภท คือ

1. ด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะใช้ในการอธิบายกระบวนการและผลของการตัดสินใจ เพื่อไขข้อข้องใจในสิ่งที่มีผลกระทบต่อพนักงาน

2. ด้านความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น (Interpersonal Justice) หมายถึง การที่บุคคลมีความสัมพันธ์กับผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา หรือเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

ไบส์ และมอค (Bies and Moag, 1986 quoted in Ambrose, 2002, pp. 947 – 965) ได้พิจารณาความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันจากมุมมองทางด้านสังคม (Social side of justice) โดยอธิบายว่า เป็นคุณภาพของการปฏิบัติต่อกันและกันระหว่างบุคคลที่มีอำนาจการตัดสินใจในการให้รางวัลในองค์การแก่พนักงาน รวมถึงการปฏิบัติต่อกันด้วยความเคารพและให้เกียรติ โดยแบ่งการรับรู้ความยุติธรรมออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

1. ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Informational Justice) หมายถึง ความคิดที่พนักงานมีต่อผู้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีเหตุผลชัดเจนและเพียงพอที่จะสามารถอธิบายการตัดสินใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ ไบส์ และเซฟพิโร (Bies and Shapiro, 1987 quoted in Kickul and Zaper, 2000, p.57) ได้พิจารณาแนวทางในการตัดสินใจ โดยใช้มิติทางการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พบว่าบุคคลที่ได้รับการปฏิเสธการรับเข้าทำงานมีแนวโน้มที่จะยอมรับผลการตัดสินใจว่ายุติธรรม เมื่อได้รับคำอธิบายที่มีเหตุผลมากกว่ากลุ่มที่ไม่ได้รับการอธิบาย สอดคล้องกับการศึกษาของ ไบส์ เซฟพิโร และ คัมมิงส์ (Bies, Shapiro and Cumming, 1988 quoted in Kickul and Zaper, 2000, p.59) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการจะเพิ่มขึ้นเมื่อพนักงานเชื่อว่าได้รับคำอธิบายที่มีเหตุผลเพียงพอและมีการสื่อสารอย่างจริงจัง

2. ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) หมายถึง ความคิดเห็นที่พนักงานมีต่อผู้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับพนักงานและปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ อ่อนโยน ให้การยอมรับ

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสรุปความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันว่า หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผู้บังคับบัญชามีเหตุผลและข้อมูลที่ชัดเจนเพียงพอต่อการอธิบายในสิ่งที่พนักงานคับข้องใจถึงผลการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาในงานนั้น รวมทั้งได้ปฏิบัติต่อพนักงานด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และให้เกียรติซึ่งกันและกัน

2. ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับสัญญาทางจิตวิทยา

2.1 ความหมายของสัญญาทางจิตวิทยา

อากรีส ไชน์ และคอตโต (Agyris, 1960; Schein, 1965; Kotto, 1973 quoted in Turnley, William H., 1999, p.367) ได้กล่าวถึง สัญญาทางจิตวิทยาว่าเป็นการแบ่งปันการรับรู้ระหว่างพนักงานและนายจ้างเกี่ยวกับสิ่งที่ต่างฝ่ายต่างติดค้างต่ออีกฝ่ายหนึ่งในความสัมพันธ์ของการจ้างงาน

ไชน์ (Schein, 1980, quoted in Makin, Cooper and Cox, 1996, p.4) ได้ให้นิยามของสัญญาทางจิตวิทยาไว้ว่า เป็นกลุ่มความคาดหวังที่ไม่มีการกำหนดไว้เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งมีอยู่ตลอดเวลาระหว่างสมาชิกทุกคนในองค์กรและบรรดาผู้จัดการและบุคคลอื่นๆ ในองค์กรนั้นๆ

รูสโซ (Rousseau, 1995, p.9) กล่าวว่า สัญญาทางจิตวิทยา หมายถึง ความเชื่อต่างๆ ของบุคคลซึ่งเป็นผลมาจากการกำหนดรูปแบบโดยองค์กรในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับข้อตกลงแลกเปลี่ยนระหว่างบุคคลและองค์กร

รอบบินส์ (Robbins, 1994, p.93) ได้ให้ความหมายของสัญญาทางจิตวิทยาไว้ว่าเป็นข้อตกลงที่ไม่เป็นลายลักษณ์อักษรที่มีอยู่ระหว่างพนักงานและนายจ้าง สัญญาทางจิตวิทยาเป็นความคาดหวังซึ่งกันและกันว่าผู้บริหารคาดหวังอะไรจากพนักงานและในทางกลับกันพนักงานคาดหวังอะไรจากผู้บริหาร ผลคือสัญญาดังกล่าวจะเป็นตัวกำหนดความคาดหวังเกี่ยวกับพฤติกรรมที่มีอยู่ในทุกๆ บทบาทหน้าที่

ซิมส์ (Sims, 1994, quoted in Robinson, Sandra L., 1996, p.574) กล่าวว่า สัญญาทางจิตวิทยา หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าตนเองมีสิ่งใดที่ติดค้างกับองค์กรและสิ่งใดที่องค์กรติดค้างกับตน

แบลนเชโร และคณะ (Blancero et al., 1997, p.1) กล่าวว่า สัญญาทางจิตวิทยาเป็นการรับรู้เกี่ยวกับข้อตกลงที่มีต่อกันและกันระหว่างสองฝ่าย โดยปกติทั่วไปจะใช้อธิบายความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานและนายจ้าง สัญญาทางจิตวิทยาจะมีลักษณะที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวในแต่ละความสัมพันธ์ นอกจากนั้นบทบาทที่มีต่อกันและกันเป็นส่วนประกอบที่สำคัญเป็นอย่างมาก หรือกล่าวได้ว่าทั้งสองฝ่ายต่างมีการรับรู้ความคาดหวังเกี่ยวกับพันธะหน้าที่ของอีกฝ่ายหนึ่งบนพื้นฐานการรับรู้เกี่ยวกับพันธะหน้าที่ของตนเอง

เทอร์นเลย์ (Turnley, 1999, p.367) ได้กล่าวถึง สัญญาทางจิตวิทยาว่า เป็นการรับรู้ซึ่งเป็นนามธรรมที่มีอยู่ตั้งแต่แรก บุคคลแต่ละคนจะมีสัญญาทางจิตวิทยาที่เป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัว ซึ่งตั้งอยู่บนพื้นฐานของความเข้าใจเกี่ยวกับพันธะหน้าที่ๆ มีต่อกันและกันในเรื่องของความสัมพันธ์ในการจ้างงานระหว่างบุคคลและองค์การ

อาร์มสตรอง (Armstrong, 2000, p.185) ให้ความหมายว่า สัญญาทางจิตวิทยา เป็นกลุ่มของความคาดหวังที่มีต่อกันและกันอย่างไม่เป็นลายลักษณ์อักษรซึ่งเกิดขึ้นระหว่างพนักงานและนายจ้าง

โรบินสัน และมอริสัน (Robinson & Morrison, 2000, quoted in Jerald Greenberg, 2003, p.405) กล่าวว่า สัญญาทางจิตวิทยา คือ ความเชื่อต่างๆ ของบุคคลเกี่ยวกับสิ่งที่เป็นความคาดหวังที่มีต่อบุคคลอื่นในความสัมพันธ์นั้นๆ

จากคำจำกัดความต่างๆ ข้างต้น ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของสัญญาทางจิตวิทยาว่า สัญญาทางจิตวิทยา คือ การรับรู้และความคาดหวังต่างๆ ระหว่างบุคคลและองค์การในเรื่องที่เกี่ยวกับบทบาทและพันธะหน้าที่ที่มีต่อกันสำหรับความสัมพันธ์ในการจ้างงาน โดยไม่ได้มีการกำหนดการรับรู้และความคาดหวังเหล่านั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสัญญาทางจิตวิทยาเป็นสิ่งที่มิได้ลักษณะเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวเนื่องจากเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นบนพื้นฐานของการรับรู้ การตีความ และความเข้าใจของแต่ละบุคคล

2.2 แนวความคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับสัญญาทางจิตวิทยา

ทฤษฎีของเดนิส เอ็ม รุสโซ (Denise M. Rousseau)

รุสโซ (Rousseau, 1995, p.27-54) กล่าวว่า สัญญา (Contract) คือ ตัวแบบทางจิตใจ (Mental Model) ซึ่งบุคคลใช้เป็นกรอบของเหตุการณ์ต่างๆ อย่างเช่น คำสัญญา (Promise) ความตกลง (Acceptance) และความเชื่อถือ (Reliance) คำสัญญาซึ่งก่อให้เกิดสัญญานั้นไม่มีความหมายที่เป็นรูปธรรมชัดเจน คำสัญญาเป็นการรับรู้ในการส่งสารออกไปและรับรู้ความหมายนั้นๆ แต่ในความเป็นจริง การที่จะตีความการรับรู้ (Perception) ไม่ใช่เรื่องง่าย เพราะบุคคลสามารถสร้างความหมายของพวกเขาเองได้มากมายสำหรับเหตุการณ์ต่างๆ ข้อตกลงระหว่างเรากับบุคคลอื่นช่วยให้เห็นว่าคำสัญญาเป็นเรื่องจริงและสามารถเชื่อถือได้ และข้อตกลงในลักษณะนั้นเองที่ก่อให้เกิดบรรทัดฐานในการทำสัญญา (Contract) ขึ้นมา

ตัวแบบทางจิตใจส่งสัญญาณ (Cue) ให้กับบุคคลว่าเหตุการณ์ใดที่ควรคาดหวังและพวกเขาควรจะทำอะไร อย่งไร รูปแบบต่างๆ เหล่านี้แสดงบทบาทใน 3 ลักษณะของการทำสัญญา อันได้แก่ 1. สัญญาทางจิตวิทยา (Psychological) 2. สัญญาตามบรรทัดฐาน (Normative) และ 3. สัญญาโดยนัย (Implied) ความแตกต่างของตัวแบบทางจิตใจจะสะท้อนให้เห็นถึงลักษณะเฉพาะของข้อมูลที่จะถูกนำมาใช้ในการตีความ

บุคคลจะทำการประมวลผลข้อมูลใน 2 วิธี อันได้แก่ 1) การควบคุมการประมวลผลข้อมูลอย่างเป็นระบบ และ 2) การประมวลผลข้อมูลโดยอัตโนมัติ โดยการประมวลผลข้อมูลอย่างเป็นระบบนั้นจะถูกใช้ในสถานการณ์ใหม่ๆ ซึ่งบุคคลไม่เคยมีประสบการณ์มาก่อน ดังนั้น ข้อมูลจะได้รับการค้นคว้าและประมวลผลอย่างระมัดระวังเพื่อที่จะทำให้เกิดการตัดสินใจที่มีคุณภาพสูง ซึ่งการตัดสินใจในลักษณะดังกล่าวมักจะถูกจัดไว้ในประเภทของการตัดสินใจโดยใช้หลักเหตุผล (Rational) (Sims & Gioia, 1986) รูปแบบของการตัดสินใจโดยใช้หลักเหตุผล ตัวอย่างเช่น ทฤษฎีความคาดหวัง (Expectancy Theory) (Vroom, 1964) มีแนวโน้มที่จะใช้การได้ดีสำหรับพฤติกรรมในสถานการณ์ที่ไม่ได้ที่เกิดขึ้นเป็นประจำ

ตัวแบบทางจิตใจซึ่งมีการจัดระเบียบและเรียบเรียงความรู้โดยใช้วิธีการที่เป็นระบบคือผังทางจิต (Schemas) ผังทางจิตจะจัดระเบียบและเรียบเรียงประสบการณ์โดยวิธีการที่มีความหมายต่างๆ และทำให้บุคคลสามารถจัดการกับความคลุมเครือได้อย่างเหมาะสมและสามารถทำนายได้ว่าอะไรเป็นสิ่งที่ควรเกิดขึ้นต่อไป เมื่อใดก็ตามที่ผังทางจิตก่อตัวขึ้น จะส่งผลให้การทบทวนข้อเท็จจริงและสภาพการณ์ในปัจจุบันลดน้อยลงและความเชื่อถือในสิ่งที่ตนเองรู้อยู่แล้วเพิ่มมากยิ่งขึ้น

สัญญา (Contract) เป็นผังทางจิตประเภทหนึ่งที่ได้รับการพัฒนาผ่านทางประสบการณ์ต่างๆ แม้ว่าสัญญาอาจถูกสร้างขึ้นมาจากกระบวนการที่เป็นเหตุเป็นผลแต่เมื่อใดก็ตามที่ได้ก่อตัวขึ้นแล้วก็จะกลับกลายมาเป็นลักษณะของการประมวลผลโดยอัตโนมัติมากขึ้น

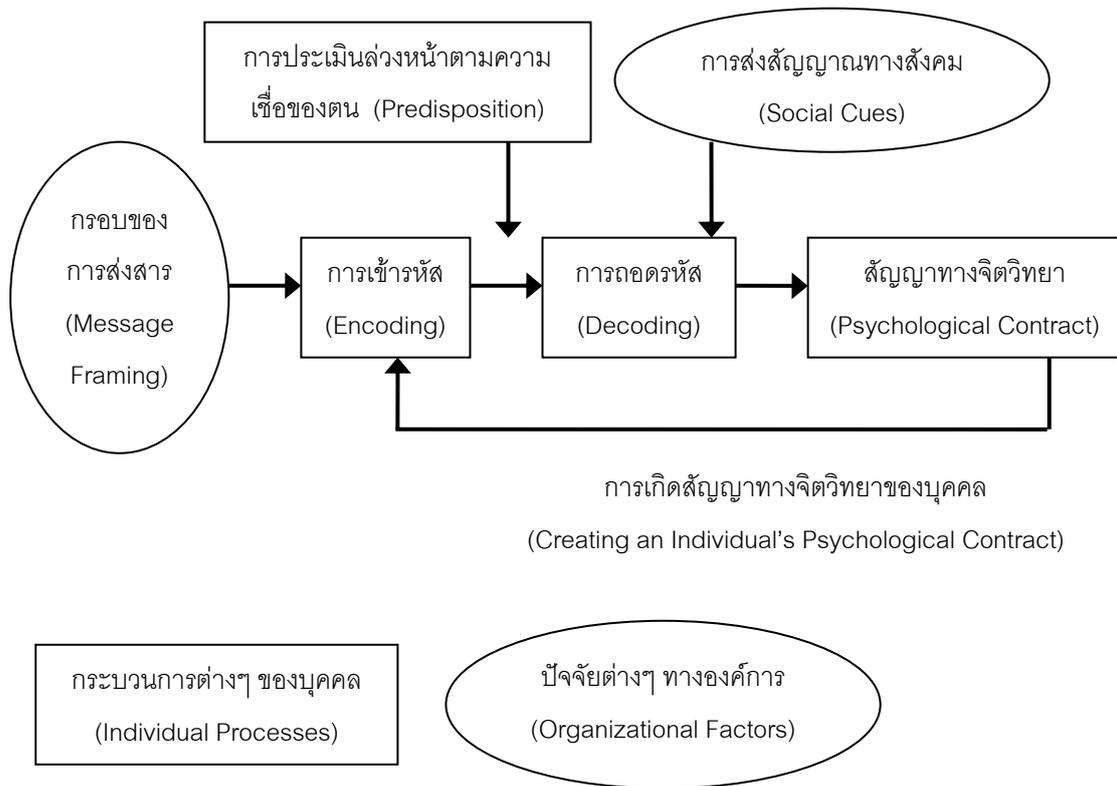
สำหรับสัญญาในการจ้างงาน เนื่องจากแนวโน้มความต่อเนื่องของสัญญามีค่อนข้างมาก ผังทางจิตที่บุคคลสร้างขึ้นมาก็มีความมั่นคงสูงและสามารถทำนายพฤติกรรมในอนาคตได้ บุคคลจะไม่พยายามที่จะเปลี่ยนแปลงผังทางจิต แต่บุคคลมักจะใช้ความพยายามในการที่จะทำให้ประสบการณ์ต่างๆ ที่เข้ามาให้มีความลงตัวกับผังทางจิตของตน และเนื่องจากกระบวนการในการประมวลผลข้อมูลของคนเราเป็นกระบวนการที่เป็นไปอย่างไม่ต่อเนื่อง บุคคลจึงมักจะเลือกที่จะเห็นในสิ่งที่ตนเองอยากเห็นและรวบรวมข้อมูลเท่าที่พวกเขาคิดว่ามีความจำเป็นและเลือกที่จะละเลยข้อมูลต่างๆ ค่อนข้างมาก

ความกระตือรือร้นในการแสวงหาและรวบรวมข้อมูลมีแนวโน้มที่จะถูกกระตุ้นให้เกิดขึ้นตามเหตุการณ์ต่างๆ ซึ่งเหตุการณ์ที่จะแทรกแซงหรือมีบทบาทต่อสัญญาที่มีอยู่เดิมได้นั้นคือเหตุการณ์ที่ถูกตีความว่า สัญญาที่มีอยู่นั้นมีความสมบูรณ์ หรือสัญญาใหม่กำลังจะถูกสร้างขึ้นมา หรือทั้งสองแบบที่กล่าวมา ในการทำสัญญานั้นเราคาดหวังว่าการสนใจที่จะแสวงหาข้อมูลต่างๆ ให้มากที่สุดจะเกิดขึ้นในช่วงเริ่มแรกของการสร้างความสัมพันธ์ องค์กรมักจะพยายามที่จะสร้างกระบวนการในการหล่อหลอมทางสังคม (Socialization) กับพนักงานที่เข้ามาใหม่ (รวมทั้งกับพนักงานที่มีอยู่เดิมเฉพาะในเวลาที่มีการเปลี่ยนแปลงต่างๆ ในองค์กร) ในเวลาที่บุคคลมีความกระตือรือร้นที่จะแสวงหาและรับข้อมูล นอกจากนั้น ยังมีประเภทของผังทางจิตในการทำสัญญาสำหรับพนักงานใหม่ คนเชื่อกันว่ามันเป็นสิ่งที่ทั้งจำเป็นและเหมาะสมที่จะให้และรับข้อมูลกันต่างๆ (commitment) ในช่วงเวลานี้

การก่อตัวของสัญญาทางจิตวิทยานั้นเกิดขึ้นจากปัจจัยต่างๆ 2 กลุ่ม อันได้แก่

1. การส่งสารต่างๆ จากภายนอก (External messages) และการส่งสัญญาณทางสังคม (Social cues) จากองค์กร และ
2. การตีความ (Interpretations) การประเมินล่วงหน้าตามความเชื่อของตน (Predispositions) และการสร้างโครงสร้างความคิดความเข้าใจ (Constructions) ของบุคคล ดังที่แสดงในแผนภาพที่ 2.2

แผนภาพที่ 2.2
 การเกิดสัญญาทางจิตวิทยาของบุคคล



การเกิดสัญญาทางจิตวิทยาของบุคคล
 (Creating an Individual's Psychological Contract)

ที่มา : เดนิส เอ็ม รูสโซ (Denise M. Rousseau, 1995, p.33)

ในส่วนต่อไปจะกล่าวถึงองค์ประกอบขั้นพื้นฐานต่างๆ ที่ทำให้เกิดสัญญาทางจิตวิทยา โดยมีปัจจัยต่างๆ 2 กลุ่มที่มีบทบาทในการสร้างสัญญาทางจิตวิทยา ซึ่งได้แก่ การส่งสารจากภายนอก (External messages) และการส่งสัญญาณทางสังคม (Social cues) และกระบวนการภายในตัวบุคคลที่มีต่อการตีความ (Interpretation) การประเมินล่วงหน้าตามความเชื่อของตนเอง (Pre-disposition) และการสร้างโครงสร้างทางความคิดความเข้าใจ (Constructions)

ปัจจัยภายนอก

- สารต่างๆ จากองค์การ (Messages) โดยองค์การมีการแสดงออกถึงข้อมูลทั้งในหลากหลายรูปแบบ รูปแบบพฤติกรรมสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับการสัญญาต่างๆ มีดังนี้

1. การแถลงการณ์อย่างเปิดเผย (Overt statements) เป็นการถ่ายทอดความหมายที่ชัดเจนเกี่ยวกับความตั้งใจและแนวทางการปฏิบัติขององค์การ

2. การสังเกตการณ์ (Observation) เป็นการสังเกตการณ์ในสิ่งที่องค์การปฏิบัติต่อพนักงานอื่นๆ ในฐานะที่เป็นฝ่ายที่อยู่ภายในข้อตกลงเช่นเดียวกับตนเอง

3. การแสดงนโยบายขององค์การ (Expression of organizational policy) องค์การมีการสื่อสารนโยบายผ่านคู่มือต่างๆ ระบบค่าจ้างค่าตอบแทน และโครงสร้างต่างๆ ที่เกี่ยวกับการบริหารทรัพยากรบุคคล

- การส่งสัญญาณทางสังคม (Social cues) เป็นข้อมูลที่ได้รับจากเพื่อนร่วมงานหรือกลุ่มงาน ซึ่งมีบทบาทในกระบวนการเกิดของสัญญาใน 3 ลักษณะด้วยกัน คือ การให้ข้อมูลสำหรับการเกิดสัญญา การถ่ายทอดความกดดันทางสังคมเพื่อที่จะสร้างความคล้อยตามไปในแนวทางเดียวกับความเข้าใจของกลุ่ม และการปรับแต่ง (Shaping) วิธีในการตีความของบุคคลที่จะมีต่อการดำเนินการหรือการปฏิบัติขององค์การ

ปัจจัยภายใน

- กระบวนการภายใน (Internal processes)

วิธีการในการตีความข้อมูลเหล่านั้นมีอิทธิพลต่อสัญญาที่พวกเขาสร้างขึ้นมากกว่าตัวสารที่ได้ถูกส่งมายังบุคคล

- การเข้ารหัส (Encoding) เป็นสัญลักษณ์แสดงกระบวนการที่บุคคลใช้ในการตีความการปฏิบัติขององค์การว่าเป็นการให้สัญญา

ข้อควรคำนึงในเบื้องต้นต่อการเข้ารหัสสารว่าเป็นการให้สัญญาคือ บุคคลได้รับสารและมีความตระหนักในสารนั้นๆ หรือไม่ การที่บุคคลจะเกิดความตระหนักถึงสัญญาว่ามีความน่าเชื่อถือหรือเกิดจากความตั้งใจหรือไม่นั้นขึ้นอยู่กับองค์ประกอบต่างๆ ดังนี้

1. พลังและอำนาจหน้าที่ของผู้ส่งสารในการสร้างข้อผูกพัน (The Power and Authority to Make Commitment)
 2. สถานการณ์ที่เหมาะสมต่อการสร้างข้อผูกพัน (Appropriate Situation for Making Commitment)
 3. ความต่อเนื่องในการส่งสาร (Message Consistency)
- การประเมินล่วงหน้าตามความเชื่อของตน (Predisposition)

ลักษณะเฉพาะต่างๆ (Characteristics) ของบุคคลมีผลต่อการเข้ารหัสข้อมูลว่าจะถูกใช้อย่างไร ปัจจัยส่วนบุคคลที่สำคัญ 2 ประการคือ ความรู้สึกรู้สึกนึกคิดที่มีอคติ (cognitive biases) และแรงจูงใจด้านอาชีพ (Career motives)

- การถอดรหัส (Decoding) การถอดรหัสสะท้อนให้เห็นถึงการตัดสินใจ (Judgments) ที่บุคคลมีเกี่ยวกับมาตรฐานของพฤติกรรมที่ต้องทำให้ได้ตามนั้นเพื่อความสำเร็จในการทำตามข้อผูกพันที่ตนและองค์กรได้ทำไว้ เนื่องจากคำพูดและการสังเกตการณ์เป็นแหล่งที่มาเบื้องต้นของการเกิดสัญญา การตีความจะต้องเกิดขึ้นเพื่อแปรสัญญามาเป็นมาตรฐานทางพฤติกรรม หากไม่มีการจัดทำมาตรฐานทางพฤติกรรมแล้วนั้นคงจะไม่มีทางที่บุคคลจะสามารถทำการตรวจตราการปฏิบัติตามสัญญาได้เลย การส่งสัญญาณทางสังคมและบรรทัดฐานขององค์กรอาจจะถูกนำมาใช้ในการช่วยตีความว่าผลการปฏิบัติงานหมายความว่าความถึงอะไรบ้าง

สัญญาแสดงให้เห็นถึงความเป็นกระบวนการในแนวทางที่คล้ายคลึงกับสิ่งที่พบในการวิจัยในเรื่องของการตั้งเป้าหมาย (Goal setting) ล็อก และคณะ (Locke et al., 1978) ศึกษาพบว่าการยอมรับในเป้าหมายที่มีความเฉพาะเจาะจงเป็นตัวขับเคลื่อนสำคัญสำหรับการกระทำหรือผลการปฏิบัติงานบุคคล เมื่อเป้าหมายมีความเฉพาะเจาะจง มีความท้าทาย ได้รับการยอมรับจากตัวผู้ปฏิบัติงาน หรือได้รับการมอบหมายจากผู้ที่มีความเชื่อถือจากตัวผู้ปฏิบัติงาน แรงจูงใจและผลการปฏิบัติงานจะสูง การทำสัญญาเกิดขึ้นในการตั้งเป้าหมายเมื่อมีความพยายามที่จะสร้างเสริมให้เกิดการยอมรับในมาตรฐานหรือเป้าหมายที่ต้องการให้บรรลุผลสำเร็จ การบริหารโดยวัตถุประสงค์ (Management-By-Objectives) ซึ่งใช้ในการบริหารผลการปฏิบัติงาน ก็เป็นรูปแบบหนึ่งของสัญญา

สัญญาทางจิตวิทยาตั้งอยู่บนพื้นฐานของข้อมูลที่ส่งผ่านมายังบุคคลในเรื่องเกี่ยวกับองค์กร เพื่อนร่วมงาน และแรงจูงใจส่วนบุคคล สัญญาในลักษณะดังกล่าวประกอบไปด้วย ปัจจัยส่วนบุคคลและปัจจัยด้านองค์การตามการตีความของตัวผู้ถือสัญญา ปัจจัยส่วนบุคคลทำให้สัญญาทางจิตวิทยาของแต่ละคนมีความเป็นเอกลักษณ์ อย่างไรก็ตาม เมื่อสัญญาได้มีการแลกเปลี่ยนหรือมีการถ่ายทอดระหว่างบุคคลอาจมีผลทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงขึ้นกับธรรมชาติและ ความหมายของสัญญานั้นๆ

2.3 รูปแบบของสัญญาทางจิตวิทยา

แนวคิดโดยสรุปของ รุสโซ นั้น รูปแบบต่างๆ ไปที่บรรดานักวิจัยมุ่งประเด็นในการศึกษาเกี่ยวกับสัญญาทางจิตวิทยาคือ รูปแบบในเชิงธุรกิจ (Transactional) และรูปแบบในเชิงความสัมพันธ์ (Relational)

1. รูปแบบของสัญญาในเชิงธุรกิจโดยทั่วไป มีดังนี้

- มีสภาพเงื่อนไขทางเศรษฐกิจที่เฉพาะเจาะจง (เช่น อัตราค่าจ้าง) เป็นสิ่งจูงใจที่สำคัญ
- จำกัดความเกี่ยวข้องส่วนบุคคลในการทำงาน (เช่น การทำงานในเวลาค่อนข้างสั้นหรือมีการใช้อารมณ์ความรู้สึกในการทำงานน้อย)
- มีการระบุระยะเวลาในการสิ้นสุดสัญญา (เช่น การจ้างงานตามฤดูกาล สัญญาจ้าง 2-3 ปี)
- ข้อผูกพันต่างๆ มีการจำกัดไว้ในสภาพเงื่อนไขที่มีความเฉพาะเจาะจงมาก (เช่น สัญญาสหภาพแรงงาน)
- มีความยืดหยุ่นน้อย (ในการเปลี่ยนแปลงการเจรจาต่อรองเพิ่มเติมเกี่ยวกับสัญญา)
- เป็นการใช้ทักษะที่มีอยู่ (ไม่มีการพัฒนา)
- ไม่มีความคลุมเครือเป็นที่เข้าใจได้ทันทีสำหรับบุคคลภายนอกทั่วไป

2. รูปแบบของสัญญาในเชิงความสัมพันธ์โดยทั่วไป มีดังนี้

- มีเรื่องของความเกี่ยวพันทางอารมณ์ความรู้สึกพอๆ กับการแลกเปลี่ยนทางเศรษฐกิจ (เช่น การช่วยเหลือสนับสนุนในเรื่องส่วนบุคคล ความใส่ใจในความเป็นอยู่ที่ดีของครอบครัว)
- เป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับบุคคลทั้งหมด (เช่น การเติบโต การพัฒนา)
- ไม่มีการระบุระยะเวลาในการสิ้นสุดสัญญา (อย่างไม่มีกำหนด)
- เป็นรูปแบบสัญญาที่ทั้งเป็นลายลักษณ์อักษรและไม่เป็นลายลักษณ์อักษร (เช่น บางรูปแบบเกิดขึ้นเมื่อเวลาผ่านไปสักระยะหนึ่ง)
- มีความไม่หยุดนิ่งและสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตลอดช่วงอายุของสัญญานั้นๆ

- เป็นสภาพและเงื่อนไขกว้างๆ (เช่น ผลกระทบต่อชีวิตส่วนบุคคลและชีวิตครอบครัว)
- มีความเป็นนามธรรมและเป็นความเข้าใจโดยนัย (สภาพเงื่อนไขที่มีความยากที่บุคคลที่สามจะทำความเข้าใจได้)

ลักษณะของสัญญาาร่วมสมัยมักจะสัมพันธ์กับลักษณะที่เฉพาะเจาะจงของความสัมพันธ์ในการจ้างงานรูปแบบต่างๆ ลักษณะของผู้ปฏิบัติงานอย่าง งานหลักสำคัญ งานที่เฉพาะกิจหรือเฉพาะกาล งานโดยทั่วไป งานสำหรับผู้รับเหมา และงานในลักษณะเครือข่าย ได้มีการนำมาใช้กันอย่างแพร่หลายเพื่อตอบสนองของลักษณะการจ้างงานที่มีความแตกต่างกันไป โดยเราสามารถสรุปลักษณะของผู้ปฏิบัติงานในแต่ละประเภทได้ดังนี้

1. บุคคลภายในที่ทำงานกับองค์กรในระยะยาว (พนักงานที่เป็นแกนหลักสำคัญ) พนักงานกลุ่มนี้เป็นบุคลากรที่องค์กรสร้างขึ้น องค์กรจะจัดให้มีการเน้นความสำคัญสำหรับกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร บนพื้นฐานของทักษะและความชำนาญการที่สำคัญต่างๆ ของพวกเขา เพื่อสร้างข้อได้เปรียบทางการแข่งขันที่มีลักษณะโดดเด่นเฉพาะตัวสำหรับองค์กรนั้นๆ

ความสัมพันธ์ที่มีต่อกันและกันของพนักงานกลุ่มดังกล่าวและองค์กรแสดงความต่อเนื่องด้วยผลการวิจัยเกี่ยวกับความผูกพัน (commitment) ที่แสดงให้เห็นถึงความผูกพันทางอารมณ์ความรู้สึกระดับสูง (high affective commitment) จากพนักงานที่มีประสบการณ์ในการที่ได้รับการสนับสนุนช่วยเหลือในระดับสูงจากองค์กร พนักงานที่เป็นแกนหลักสำคัญมักจะได้รับการทำสัญญาในรูปแบบเชิงความสัมพันธ์ในลักษณะต่างๆ (เช่น เชิงความสัมพันธ์ หรือ เชิงสมดุค)

2. บุคคลภายในที่ทำงานกับองค์กรในระยะสั้น (ผู้ที่มีความทะเยอทะยานในสายอาชีพ)

พนักงานกลุ่มนี้เป็นพวกที่หวังจะสร้างสายอาชีพภายในอุตสาหกรรมไม่ใช่ภายในองค์กรใดองค์กรหนึ่ง ความต้องการในคุณภาพของผลการปฏิบัติงานควบคู่ไปกับความจำเป็นสำหรับความยืดหยุ่นได้ก่อให้เกิดรูปแบบใหม่ของการจ้างงานซึ่งพนักงานดังกล่าวจะต้องได้รับการตรวจตราผลการปฏิบัติงานทั้งในส่วนของวิธีการปฏิบัติงานว่าพวกเขาทำงานอย่างไรและผลงานที่พวกเขาทำได้ โดยปราศจากการผสมเข้ากับวัฒนธรรมขององค์กร

พนักงานในลักษณะนี้ช่วยให้เกิดความยืดหยุ่นที่จำเป็นสำหรับความอยู่รอดขององค์กร ต่อเนื่องกับความมีอิสระที่มีมาแต่ดั้งเดิมในส่วนของสัญญาเชิงธุรกิจที่ทำให้นายจ้าง

สามารถบอกเลิกสัญญาจ้างกับพนักงานคนหนึ่งและค้นหาบุคคลอื่นๆ ได้ เมื่อเป็นประโยชน์สำหรับองค์กร

3. บุคคลภายนอกที่ทำงานกับองค์กรในระยะยาว (พนักงานที่มีการกำหนดระยะเวลาแน่นอนในการว่าจ้าง)

พนักงานทดแทน และพนักงานอื่นๆ ซึ่งทำงานเป็นช่วงระยะเวลาที่สามารถทำงานอย่างไม่แน่นอนให้กับองค์กร อันเป็นรูปแบบของพนักงานชั่วคราวแบบหนึ่ง ซึ่งในกลุ่มนี้เป็นผู้ที่มีความผูกพันเปลี่ยนแปลงไปตามปัจจัยต่างๆ เช่น โอกาสทางการศึกษาหรือความจำเป็นทางด้านครอบครัว รูปแบบของสัญญาค่อนข้างที่จะมีความหลากหลายขึ้นอยู่กับความเชื่อของพวกเขาว่าใครเป็นนายจ้างของพวกเขาหรือพวกเขาจะมองตัวเองว่าเป็นผู้ที่ทำงานอิสระ ดังนั้น พนักงานกลุ่มนี้ดูจะมีความเกี่ยวข้องกับรูปแบบสัญญาเชิงธุรกิจ แต่เมื่อใดก็ตามที่พวกเขาได้รับการว่าจ้างอย่างไม่สม่ำเสมอจากองค์กรเดิมเป็นระยะเวลานานส่วนประกอบในเชิงความสัมพันธ์สามารถที่จะมีส่วนเข้าไปในสัญญาได้

4. บุคคลภายนอกที่ทำงานกับองค์กรในระยะสั้น (ผู้รับเหมาหรือพนักงานชั่วคราว)

การนำงานบางส่วนออกไปไว้ข้างนอกเป็นกลยุทธ์ทางทรัพยากรบุคคลรูปแบบหนึ่งที่ใช้ในการสร้างความยืดหยุ่นในการบริหารและการลดต้นทุน พนักงานชั่วคราวมีอยู่ 2 ลักษณะคือ พนักงานที่ได้รับการว่าจ้างเป็นรายบุคคลกับพนักงานที่ได้รับการว่าจ้างผ่านบริษัทตัวแทน งานที่ว่าจ้างพนักงานชั่วคราวมาทำมักเป็นงานที่ไม่ต้องใช้ทักษะหรือความซับซ้อนของข้อมูลสูงนัก อย่างไรก็ตามการใช้รูปแบบของพนักงานชั่วคราวถูกระบุว่าอาจก่อให้เกิดปัญหาสำหรับทั้งองค์กรเองและพนักงาน ในมุมมองของพนักงานการใช้พนักงานชั่วคราวก่อให้เกิดชนชั้นของพนักงาน 2 ระดับ คือ งานที่มั่นคงรายได้สูง และ งานชั่วคราวรายได้ต่ำ ปัญหาอาจเกิดขึ้นหากพนักงานชั่วคราวมีลักษณะทางประชากรศาสตร์แตกต่างกับพนักงานที่เป็นแกนหลักสำคัญ โดยเฉพาะอย่างยิ่งเกี่ยวกับเรื่องของความเป็นชนกลุ่มน้อยและสถานะทางสังคม การให้รางวัลตอบแทนที่ไม่มีความเสมอภาคสามารถส่งผลให้เกิดการลดประสิทธิผลและการเพิ่มความขัดแย้งภายในองค์กร

การใช้ผู้รับเหมาภายนอกเป็นอีกรูปแบบหนึ่งของการใช้บุคคลภายนอกให้ทำงานกับองค์กรในระยะสั้น องค์กรไม่ต้องควบคุมการทำงานในแต่ละวันของผู้รับเหมา ดังนั้นองค์กรอาจจะไม่ใช้ผู้รับเหมาสำหรับภารกิจที่สำคัญๆ ต่อธุรกิจที่เป็นแกนหลักขององค์กร อย่างไรก็ตามการใช้ผู้รับเหมาในการดำเนินกิจกรรมหลักขององค์กรสามารถทำได้ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับว่าผู้รับเหมา มีประสบการณ์กับองค์กรมากน้อยเพียงใดซึ่งส่วนใหญ่จะเป็นกรณีของการให้คำปรึกษาซึ่งพัฒนาไปสู่ความสัมพันธ์ในระยะยาว

2.4 การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา

เป็นการที่องค์กรไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงในสัญญาการจ้างงานตามการรับรู้ของพนักงาน แต่โดยลักษณะตามธรรมชาติของสัญญาทางจิตวิทยานั้น การที่คนเราจะตีความสถานการณ์ในการไม่ปฏิบัติตามสัญญาอย่างไรนั้นจะขึ้นอยู่กับว่าพวกเขาได้รับประสบการณ์ในการละเมิดสัญญาอย่างไร โดยการละเมิดสัญญามี 3 รูปแบบ ดังที่แสดงในตารางที่ 2.2

ตารางที่ 2.2

แหล่งที่มาของประสบการณ์ในการละเมิดสัญญา

กระทำโดยไม่ได้ตั้งใจ (Inadvertent)	มีความสามารถที่จะทำได้และเต็มใจที่จะทำ (การตีความที่ผิดไปแต่เกิดจากความตั้งใจที่ดี)
ขาดความสามารถที่จะทำ (Disruption)	มีความเต็มใจที่จะทำแต่ไม่สามารถที่จะทำได้ (ไม่มีความสามารถที่จะทำตามสัญญาได้)
การผิดสัญญา (Breach of contract)	มีความสามารถที่จะทำได้แต่ไม่เต็มใจที่จะทำ (การตั้งใจที่จะฝ่าฝืนข้อตกลง)

ที่มา : เดนิส เอ็ม รูสโซ (Denise M. Rousseau, 1995, p.113)

แม้ว่าสัญญาจะถูกละเมิดได้โดยวิธีการต่างๆ มากมายแต่ก็มีรูปแบบที่เป็นพื้นฐานทั่วไปอยู่ส่วนหนึ่ง ดังที่แสดงในตารางที่ 2.3

ตารางที่ 2.3

แหล่งที่มาของการละเมิดโดยผู้ทำสัญญาและระบบต่างๆ

แหล่งที่มา	การละเมิดในรูปแบบต่างๆ
<u>ผู้ทำสัญญา :</u>	
ผู้ทำหน้าที่ในการสรรหาว่าจ้าง	- ความไม่คุ้นเคยกับงานที่แท้จริง - การให้สัญญาเกินความเป็นจริง
ผู้จัดการ เพื่อนร่วมงาน ที่ปรึกษา	- การปฏิบัติไม่ตรงกับสิ่งที่ตนเองพูดไว้ - การไม่ให้ความช่วยเหลือ/สนับสนุน - ไม่ค่อยมีการติดตามดูแลโดยตลอด - มีปฏิสัมพันธ์ระหว่างกันน้อยไป
ผู้บริหารระดับสูง	- ให้ข้อมูลต่างๆ ที่ผสมปนเปกันมากไป
<u>ระบบ :</u>	
ค่าจ้างค่าตอบแทน	- การเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ - ให้รางวัลกับความมีอาวุโส ความมั่นคงในงานต่ำ
ผลประโยชน์ต่างๆ	- การเปลี่ยนแปลงจำนวนหรือปริมาณ
เส้นทางสายอาชีพ	- การที่จะต้องขึ้นอยู่กับผู้จัดการของพนักงานทำนั้น - วิธีการหรือการนำมาใช้ที่ไม่มีความต่อเนื่อง
การทบทวนเรื่องผลการปฏิบัติงาน	- ไม่ได้ทำตามตรงตามเวลา - มีข้อมูลป้อนกลับน้อย
การฝึกอบรม	- ทักษะต่างๆ ที่ได้เรียนรู้ไม่มีความเชื่อมโยงกับงานที่ทำ
การแจกจ่ายเอกสาร/ข่าวสาร	- กระบวนการที่ได้แจ้งไว้ไม่ตรงกับการปฏิบัติจริง

ที่มา : เดนิส เอ็ม รูสโซ (Denise M. Rousseau, 1995, p.115)

เมื่อพนักงานรู้สึกถึงการละเมิดสัญญา จะมีปฏิกิริยาโต้ตอบการละเมิดสัญญาในหลายรูปแบบด้วยกัน การละเมิดสัญญาจะทำให้เกิดความไม่เชื่อถือ ความโกรธ และความกั๊กก่อนจากความกดดัน อันนำมาซึ่งการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมของผู้คนในการมีปฏิสัมพันธ์กันที่จะเกิดตามมาภายหลัง ดังรูปแบบที่แสดงในตารางที่ 2.4

ตารางที่ 2.4
ปฏิกิริยาโต้ตอบการละเมิดสัญญา

	ในเชิงสร้างสรรค์ (Construction)	ในเชิงทำลาย (Destruction)
เป็นผู้กระทำ (Active)	การแสดงความคิดเห็น (Voice)	การเพิกเฉย/การทำลาย (Neglect/Destruction)
เป็นผู้รับ (Passive)	ความจงรักภักดี/ความเงียบ (Loyalty/Silence)	การออกจากงาน (Exit)

ที่มา : เดนิส เอ็ม รูสโซ (Denise M. Rousseau, 1995, p.135)

- การแสดงความคิดเห็น หมายถึง การกระทำที่ผู้ถูกละเมิดสัญญานำมาใช้เพื่อแก้ไขเยียวยาการละเมิดนั้นๆ เป็นความพยายามใดๆ ในการที่จะแสดงการคัดค้านสถานการณ์นั้นๆ ตัวอย่างเช่น การบ่นกับผู้จัดการหรือกับฝ่ายทรัพยากรบุคคล การเขียนจดหมายร้องทุกข์ เป็นความพยายามในการที่จะแก้ไขหรือชดเชยการละเมิดนั้นๆ ในขณะที่ยังคงไว้ซึ่งความสัมพันธ์ที่มีอยู่ ซึ่งรูปแบบการโต้ตอบแบบนี้มักจะเกิดขึ้นเมื่อ
 - มีความสัมพันธ์ที่ดีและมีความเชื่อถือกัน และมีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น
 - บุคคลอื่นๆ กำลังใช้วิธีการแสดงความคิดเห็น และบุคคลนั้นมีความเชื่อว่าพวกเขาสามารถมีอิทธิพลต่อคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง
- ความเงียบ เป็นรูปแบบของการไม่ได้ตอบ แสดงให้เห็นถึงความจงรักภักดีหรือแสดงถึงการหลีกเลี่ยง ความเงียบสะท้อนให้เห็นถึงความเต็มใจที่จะอดทนหรือ

ยอมรับในสถานการณ์ที่ไม่พึงประสงค์ ความเจ็บปวดอาจมีความหมายในแง่ลบ ในความเชื่อว่าคุณคนนั้นไม่มีทางเลือกอื่นๆ หรืออาจสามารถสะท้อนถึงความ จงรักภักดีและรอคอยโดยมองในแง่ดีว่าจะมีการปรับปรุงสถานการณ์ให้ดีขึ้น ซึ่ง รูปแบบการโต้ตอบแบบนี้มักจะเกิดขึ้นเมื่อ

- ไม่มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น หรือไม่มีการสร้างช่องทางในการบ่น หรือการสื่อสารเกี่ยวกับการละเมิดต่างๆ และไม่มีโอกาสที่เป็นทางเลือกอื่น
- การเพิกเฉย เป็นการวางเงื่อนไขในฐานะผู้รับหรือจะเป็นผู้กระทำการทำลาย เป็น รูปแบบการโต้ตอบที่มีความซับซ้อนแบบหนึ่ง อาจจะเกี่ยวข้องกับการเพิกเฉยใน การปฏิบัติหน้าที่ของใครคนใดคนหนึ่งที่จะสร้างความเสียหายกับผลประโยชน์ของ อีกฝ่ายหนึ่ง ซึ่งรูปแบบการโต้ตอบแบบนี้มักจะเกิดขึ้นเมื่อ
 - มีประวัติของความขัดแย้ง ความไม่เชื่อถือ และการละเมิด
 - ไม่มีช่องทางในการแสดงความคิดเห็น และบุคคลอื่นๆ แสดงให้เห็นถึงการ เพิกเฉยและการทำลาย
- การออกจากงาน เป็นความสมัครใจที่จะสิ้นสุดความสัมพันธ์ นายจ้างสามารถ เลิกสัญญาจ้างกับพนักงานที่มีผลการปฏิบัติงานไม่ได้ตามมาตรฐาน (เช่น มา สายบ่อยๆ ขาดงาน หรือขาดความระมัดระวัง) และพนักงานสามารถที่จะออก จากงานของนายจ้างที่เชื่อถือและวางใจไม่ได้ (เช่น การไม่ปฏิบัติตามสัญญาใน เรื่องการฝึกอบรมหรือการเลื่อนตำแหน่ง) ซึ่งรูปแบบการโต้ตอบแบบนี้มักจะ เกิดขึ้นเมื่อ
 - สัญญาเป็นลักษณะในเชิงธุรกิจ
 - มีงานหรือพนักงานที่น่าสนใจให้เลือกอยู่มากมาย
 - สัมพันธภาพที่มีต่อกันค่อนข้างจะเป็นระยะเวลาดั้งๆ และมีบุคคลอื่นๆ พากัน ออกจากงานด้วยเช่นกัน
 - ความพยายามในการแก้ไขเยียวยาสัญญาที่ถูกละเมิดนั้นประสบกับความ ล้มเหลว

การละเมิดสัญญาไม่จำเป็นว่าจะต้องเป็นจุดจบของสัญญา การออกจากงานเป็น เพียงผลข้อหนึ่งของผลอีกมากมายที่เกิดจากการละเมิดสัญญา ความจริงนั้นยังมีผู้คนจำนวนมาก ที่ยังคงอยู่กับนายจ้างเดิมแม้ว่าจะได้รับประสบการณ์ในการละเมิดสัญญาโดยได้ให้ความคิดเห็น

ว่า แม้จะเกิดการละเมิดสัญญาแต่การบรรลุสิ่งที่ต้องการในประเด็นอื่นๆ จากสัญญายังคงมีความสำคัญในระดับที่มากกว่า

ความแน่นแฟ้นและคุณภาพของความสัมพันธ์ไม่เพียงแต่จะส่งผลต่อความอดทนที่มีต่อการละเมิดสัญญาหรือการนำไปสู่การลบล้างสัญญาเท่านั้นแต่ยังส่งผลต่อความสามารถในการที่จะแก้ไขข้อขัดแย้งความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายอีกด้วย

ในการศึกษาถึงการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดในงานวิจัยของ โรบินสัน และ รูสโซ (Robinson and Rousseau, 1994) ซึ่งได้แบ่งประเภทของการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาไว้ดังนี้

1. การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training/Development) หมายถึง การที่พนักงานคิดว่านายจ้างไม่จัดให้มีการฝึกอบรม หรือ การจัดการฝึกอบรมไม่เป็นไปตามที่ได้สัญญาหรือตกลงกันได้
2. ค่าจ้างค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างสัญญาหรือข้อตกลงและการปฏิบัติจริงของนายจ้าง ในการจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทน โบนัส และผลประโยชน์ต่างๆ
3. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) หมายถึง การที่พนักงานคิดว่าการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาที่สัญญาหรือตกลงกันได้
4. ลักษณะของงาน (Nature of Job) หมายถึง การที่นายจ้างถูกมองว่าไม่ได้จัดงานให้กับพนักงานตามลักษณะงานที่ได้สัญญาหรือตกลงกันได้
5. ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) หมายถึง สัญญาหรือข้อตกลงเกี่ยวกับระดับของความมั่นคงในการทำงานไม่เป็นไปตามความคาดหวังของพนักงาน
6. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง การที่พนักงานคิดว่านายจ้างไม่มีการให้ข้อมูลป้อนกลับและการทบทวนเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานที่เพียงพอตามที่ได้สัญญาหรือตกลงกันได้
7. การบริหารความเปลี่ยนแปลง (Management of Change) หมายถึง การที่พนักงานคิดว่าตนเองไม่ได้มีส่วนร่วมหรือได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในองค์การตามที่ได้สัญญาหรือตกลงกันได้

8. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่พนักงานคิดว่าตนเองไม่ได้รับโอกาสในเรื่องของความรับผิดชอบหรือความท้าทายในการทำงานตามที่ได้สัญญาหรือตกลงกันได้
9. บุคลากรในองค์กร (People) หมายถึง การที่พนักงานคิดว่าลักษณะของบุคลากรในองค์กรไม่เป็นไปตามที่นายจ้างได้ให้ข้อมูลไว้ ในแง่ของความรู้ความชำนาญ รูปแบบในการทำงาน หรือความมีชื่อเสียง
10. ประเด็นอื่นๆ (Other) หมายถึง เรื่องอื่นๆ ที่นอกเหนือไปจากที่กล่าวมาข้างต้นที่พนักงานคิดว่านายจ้างไม่ได้ทำตามที่ได้สัญญาหรือตกลงกันได้

ทั้งนี้ เนื่องจากประเภทของการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาในหัวข้อที่ 10 มีขอบเขตที่กว้างและยากต่อความเข้าใจและการตีความของแต่ละบุคคล ผู้วิจัยจึงขอใช้หัวข้อที่ 1-9 สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น

3. ความหมายและแนวความคิดเกี่ยวกับความเครียด

3.1 ความหมายของความเครียด

ความเครียด (Stress) มาจากภาษาละตินคือ strictus หมายถึง ภาวะของร่างกายที่เกิดขึ้นจากการถูกคุกคามหรือรบกวน อันส่งผลให้บุคคลเกิดปฏิกิริยาตอบสนองทั้งทางร่างกายและจิตใจ (The American heritage Dictionary of English Language, 2000)

ลาซาลัส และโฟล์คแมน (Lazarus and Folkman, 1984) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับสิ่งแวดล้อม สิ่งแวดล้อมจะถูกเรียกว่าตัวกระตุ้นความเครียด (Stressor) โดยบุคคลจะเป็นผู้ประเมินว่าความสัมพันธ์นั้นจะเป็นโทษหรือมีผลเสียต่อสุขภาพของบุคคลนั้นหรือไม่ ซึ่งเป็นการตัดสินความสัมพันธ์ดังกล่าวนี้ขึ้นอยู่กับปัจจัยภายในบุคคล เช่น ทักษะคติ อารมณ์ เป็นต้น

ไรซ์ (Rice, 1992, p.6) ได้ให้ความหมายของความเครียดออกเป็น 3 แนวทาง คือ

1. ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายนอก หมายถึง เหตุการณ์หรือสิ่งแวดล้อมภายนอกที่เป็นสาเหตุให้บุคคลรู้สึกกดดันหรือถูกคุกคาม
2. ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับปัจจัยภายใน หมายถึง กระบวนการจัดการภายในจิตใจของบุคคล ซึ่งเป็นเรื่องของกระบวนการตีความ การปรับตัวทางด้านอารมณ์ การป้องกันตนเอง และ

กระบวนการปรับตัวของบุคคล กระบวนการดังกล่าวอาจส่งเสริมการพัฒนาทางด้านจิตใจและวุฒิภาวะหรืออาจทำให้เกิดความบีบคั้นทางจิตใจก็ได้

3. ความเครียดที่เกี่ยวข้องกับปฏิกริยาร่างกายที่มีต่อสิ่งเร้าที่พึงพอใจหรือสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจ หากเป็นสิ่งเร้าที่พึงพอใจจะช่วยให้ร่างกายเกิดความตื่นตัวก่อให้เกิดพลังทางด้านจิตใจและพฤติกรรมในการจัดการกับสิ่งต่างๆ การเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดซ้ำๆ อาจก่อให้เกิดความแข็งแกร่งทางร่างกาย และช่วยเพิ่มความต้านทานต่อความเครียดที่มีผลต่อสุขภาพทางร่างกายด้วย อย่างไรก็ตาม การเผชิญกับสิ่งที่ก่อให้เกิดความเครียดที่เรื้อรังอาจทำให้เกิดผลในทางลบตั้งแต่การเกิดความล้ม การเจ็บป่วยและถึงขั้นเสียชีวิตได้เช่นเดียวกับผลที่เกิดจากสิ่งเร้าที่ไม่พึงพอใจ

คริสเตนเซน (Kristensen, 1996) กล่าวว่า ความเครียด คือ สถานะใดๆ ที่แต่ละบุคคลพบเห็นและถูกจำแนกโดยสิ่งเร้าและสิ่งไม่พึงประสงค์ โดยตัวกระตุ้นความเครียดจะเป็นปัจจัยภายนอกที่แต่ละบุคคลได้พบเจอซึ่งจะเพิ่มความเป็นไปได้ที่จะทำให้บุคคลเหล่านั้นรู้สึกถึงความเครียด

ชูลซ์ และชูลซ์ (Schultz and Schultz, 1998, p.373) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นการตอบสนองทางกายและทางจิตต่อตัวกระตุ้นที่ไม่พึงประสงค์ในแบบปกติหรือมากเกินไป และเป็นเหตุการณ์ที่คุกคามในสิ่งแวดล้อมขณะนั้น

เลวี (Levy, 2003, p.314) กล่าวว่า ความเครียด คือ แรงกระทำใดๆ ที่ผลักดันให้มีการทำหน้าที่ทางกายหรือทางจิตเกินเลยกว่าขอบเขตของความมั่นคงของมัน และยังสร้างความตึงเครียด (Strain) ในตัวบุคคลอีกด้วย

ดูบริน (Dubrin, 2004, p.159) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียด คือ สภาพทางกายหรือทางจิตที่เป็นผลมาจากการรับรู้การถูกคุกคามหรือรับรู้ความต้องการแต่ไม่สามารถตอบสนองได้โดยทันที

นีเวลล์ (Newell, 2002, p.47) กล่าวว่า ความเครียดเกิดขึ้นเมื่อบุคคลหนึ่งเชื่อว่าเขาไม่มีความสามารถที่จะรับมือกับสถานการณ์ที่รับรู้ว่าเป็นการคุกคาม

กรมสุขภาพจิต (2543, น.9) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า เป็นภาวะของอารมณ์หรือความรู้สึกที่เกิดขึ้นเมื่อเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่ทำให้รู้สึกไม่สบายใจ คับข้องใจ กัดฉุดจิตใจ จนทำให้เกิดความทุกข์ใจ สับสน โกรธหรือเสียใจ

ศรีเรื่อน แก้วกังวาล (2542, น.1) ให้ความหมายว่า ความเครียดเป็นสภาวะอารมณ์ประเภทหนึ่ง โดยเป็นปฏิกริยาตอบสนองต่อสิ่งเร้าทั้งภายนอกและภายใน การตอบสนองต่อภาวะ

ที่ทำให้เกิดความเครียดเป็นเรื่องของแต่ละบุคคล ซึ่งความเครียดจะมีผลต่อสภาพร่างกายและจิตใจของบุคคลทั้งทางบวกและทางลบ

สมชาย จักรพันธุ์ และคณะ (2542) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นปฏิกิริยาตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมของบุคคลที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก ซึ่งอาจจะเป็นบุคคล ความรู้สึกนึกคิด สถานการณ์ หรือสิ่งแวดล้อม โดยบุคคลจะรับรู้ว่าเป็นภาวะที่ถูกกดดัน คุกคามหรือบีบคั้น ถ้าบุคคลนั้นสามารถปรับตัวและมีความพึงพอใจจะทำให้เกิดการตื่นตัว เกิดพลังในการจัดการสิ่งต่างๆ อีกทั้งเป็นการเสริมความแข็งแกร่งทางร่างกายและจิตใจ ในทางตรงกันข้าม ถ้าบุคคลไม่มีความพึงพอใจและไม่สามารถปรับตัวได้ จะทำให้เกิดความเครียดซึ่งส่งผลให้เกิดความเสียสมดุลในการดำเนินชีวิตในสังคมได้

สุชีรา ภัทรายุทธวรรตน์ และคณะ(2543, น.238) ได้ให้ความหมายของความเครียดว่า ความเครียดเป็นกระบวนการของการประเมินเหตุการณ์ที่เป็นโทษหรือคุกคามหรือมาทำร้าย ซึ่งการประเมินนั้นจะเกิดการตอบสนอง ซึ่งอาจเป็นการเปลี่ยนแปลงทางกาย ทางจิต หรือทางพฤติกรรม

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544, น.9) ได้ให้ความหมายว่าความเครียด หมายถึง ภาวะที่ร่างกายและจิตใจเสียดุลยภาพ และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองต่อสิ่งที่มาคุกคามทั้งจากภายนอกและภายในร่างกาย การเกิดความเครียดจึงเป็นสภาวะการปรับสภาพของร่างกายและจิตใจ เมื่อบุคคลมีความเครียดจะปรากฏอาการทางร่างกาย ได้แก่ ปวดศีรษะ นอนไม่หลับ มือสั่น อารมณ์ไม่เยือกเย็น และมีอาการทางจิตใจ ได้แก่ ความวิตกกังวล ซึมเศร้า หงุดหงิด ฉุนเฉียว เป็นต้น

สุदारัตน์ หนูหอม (2544, น.28) ได้ให้คำจำกัดความของความเครียดไว้ว่า เป็นปฏิกิริยาการตอบสนองของร่างกาย จิตใจ ความคิด และพฤติกรรมที่มีต่อสิ่งเร้าทั้งภายในและภายนอก โดยบุคคลจะเป็นผู้ประเมินว่าสิ่งเร้าเหล่านั้นก่อให้เกิดความกดดันหรือคุกคามต่อสภาวะสมดุลของบุคคลมากน้อยเพียงไร ถ้าบุคคลสามารถจัดการกับสิ่งเร้าเหล่านั้นได้ จะก่อให้เกิดการส่งเสริมพัฒนาทางด้านจิตใจและวุฒิภาวะ ในทางตรงกันข้าม หากบุคคลไม่สามารถจัดการกับสิ่งเร้าเหล่านั้นได้ก็จะก่อให้เกิดความบีบคั้นทางจิตใจ เกิดความเครียด ส่งผลให้เกิดความไม่สมดุลในการดำเนินชีวิต

สิริพร เสียวกิตติกุล (2545, น.16) สรุปความหมายของความเครียดว่าหมายถึง ภาวะอันเกิดจากสิ่งใดก็ตามที่มาคุกคามหรือมากระตุ้นทำให้ร่างกายและจิตใจเสียสมดุล และก่อให้เกิดปฏิกิริยาตอบสนองทั้งด้านร่างกายและจิตใจ

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยจึงสามารถสรุปความหมายของความเครียดได้ว่า ความเครียดหมายถึง ปฏิกริยาที่ร่างกายหรือจิตใจตอบสนองต่อสิ่งเร้าที่มาคุกคามทั้งจากภายนอก และภายใน โดยบุคคลจะประเมินว่าสิ่งเร้านั้นคุกคามต่อสภาวะสมดุลเพียงใด และสามารถรับมือได้หรือไม่ หากไม่สามารถรับมือได้ก็จะแสดงอาการเสียสมดุลออกมาทางร่างกาย ทางจิตใจหรือทางพฤติกรรม

3.2 ประเภทของความเครียด

ดูบริน (Dubrin, 1990 อ้างจาก ฟินิจ ประสิทธิ์เชตกิจ, 2542) แบ่งความเครียดตามผลที่เกิดขึ้นเป็น 2 ประเภท คือ

1. ความเครียดที่ดี (Positive Stress) ซึ่งเรียกว่า Eustress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความสุข สาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดชนิดนี้เป็นสิ่งที่ดี สร้างความสุขให้แก่ผู้ได้รับ เช่น การแต่งงานหรือผลสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

2. ความเครียดที่ไม่ดี (Negative Stress) ซึ่งเรียกว่า Distress ได้แก่ ความเครียดที่ทำให้เกิดความทุกข์ เมื่อเกิดเหตุการณ์ขึ้นก็รู้ได้ทันทีว่าเป็นสิ่งที่ไม่ดี เช่นการหย่าร้าง เจ็บป่วย ญาติเสียชีวิต เป็นต้น

ปกติร่างกายของคนเราต้องการปริมาณความเครียดที่เหมาะสม เพื่อกระตุ้นให้ออกทำงาน บราห์ม (Braham, 1981) ได้กล่าวว่า Distress เกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดน้อยหรือมากเกินไป ส่วน Eustress นั้น จะเกิดขึ้นเมื่อมีความเครียดที่เหมาะสม ในการกระตุ้น และทำทนายให้เราทำงานได้ผลสูงสุด

3.3 สาเหตุของความเครียด

กรมสุขภาพจิต (2543, น.10) กล่าวว่าความเครียดเกิดจาก 3 สาเหตุ ได้แก่

1. สาเหตุทางด้านจิตใจ ได้แก่ ความกลัวว่าจะไม่สมหวัง ไม่สำเร็จ หนักใจในงานหรือภาระต่างๆ รู้สึกว่าตัวเองต้องทำสิ่งที่ยากเกินความสามารถ มีความวิตกกังวลล่วงหน้ากับสิ่งที่ยังไม่เกิดขึ้น

2. สาเหตุจากการเปลี่ยนแปลงในชีวิต ได้แก่ การเปลี่ยนแปลงในช่วงวัยแต่งงาน การตั้งครรภ์ การเริ่มเข้าทำงาน การเปลี่ยนงาน การสูญเสียคนรัก เป็นต้น

3. สาเหตุจากการเจ็บป่วยทางกาย ได้แก่ การเจ็บไข้ไม่สบายที่ไม่รุนแรง ตลอดไปจนถึงการเจ็บป่วยด้วยโรคที่รุนแรงและเรื้อรัง เช่น เบาหวาน มะเร็ง เป็นต้น

ฟาร์มเมอร์ และคณะ (Farmer et al., 1984) แบ่งสาเหตุของความเครียด ดังนี้

1. สาเหตุจากตัวบุคคล (Personal Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับวิถีชีวิต ได้แก่ โครงสร้างบุคลิกภาพ ประสบการณ์ชีวิต อัตมโนทัศน์ของบุคคล (Self-concept) สุขภาพ และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในลักษณะของปัจเจกบุคคล

2. สาเหตุจากการเงิน (Financial Source) เป็นสาเหตุที่เกี่ยวกับเศรษฐกิจ เช่น สถานภาพทางการเงิน รายได้ ความสามารถในการจัดหาอาหาร เครื่องนุ่งห่ม และที่อยู่อาศัย รวมทั้งการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับสถานภาพทางการเงินที่ควรจะเป็น

3. สาเหตุจากสัมพันธภาพ (Relationship Source) เป็นสาเหตุที่เป็นผลมาจากการปฏิสัมพันธ์กับคนอื่น ได้แก่ ครอบครัว เพื่อนบ้าน คู่สมรส เพื่อน เป็นต้น

4. สาเหตุจากอาชีพการงาน (Occupational Source) เป็นสาเหตุที่สัมพันธ์กับประสบการณ์ในการทำงาน และการดำรงชีวิต ซึ่งหมายถึง ความรู้สึกและประสบการณ์ในอาชีพปัจจุบัน รวมทั้งความคาดหวังในอนาคต

เลเนอร์ต (Lehnert, Online, 2002) กล่าวว่าความเครียดเป็นผลของความตึงเครียดและความวิตกกังวลอันเกิดจาก

1. เหตุการณ์ที่สร้างความวิตกกังวลในช่วงระยะเวลาหนึ่งๆ เช่น การจราจรที่ติดขัดในวันที่มีนัดสำคัญ การโต้เถียงกับเจ้านาย เป็นต้น

2. สภาพการณ์ทั่วไปในชีวิตประจำวัน เช่น ร่างกายที่เจ็บป่วย ปัญหาด้านอารมณ์ ความเจ็บปวด โดดเดี่ยว ความหุนหัน สุภาพความเป็นอยู่หรือการทำงานที่ไม่น่าพึงพอใจ เป็นต้น

3. ช่วงหัวเลี้ยวหัวต่อหรือลำดับขั้นการพัฒนาของชีวิต เช่น การแต่งงาน สมรรถภาพทางร่างกายที่ถดถอย เป็นต้น

4. ความขัดแย้งในระบบความคิดของบุคคล เช่น การมีค่านิยมเรื่องมาตรฐานความเป็นอยู่ในระดับสูง เป็นต้น

3.4 ผลของความเครียด

รบบิ้น (Robbins, 2000, p.570) กล่าวว่า ผลของความเครียดจะแสดงออกไว้ 3 ด้าน คือ

1. ด้านร่างกาย โดยมากอาการเครียดจะแสดงออกทางร่างกาย มีการวิจัยพบว่า ความเครียดสามารถที่จะเปลี่ยนแปลงการทำงานของระบบเมตาบอลิซึมในร่างกายได้ ทำให้อัตราการเต้นของหัวใจและอัตราการหายใจเร็วขึ้น ความดันโลหิตเพิ่มสูงขึ้น ปวดศีรษะและนำไปสู่การเกิดโรคหัวใจ เป็นต้น

2. ด้านจิตใจ ความเครียดทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ เช่น มีความวิตกกังวล โกรธง่าย เบื่อหน่ายและเลือนลอย เป็นต้น

3. ด้านพฤติกรรม เมื่อบุคคลเกิดความเครียดจะมีพฤติกรรมที่เปลี่ยนแปลง เช่น พฤติกรรมการบริโภค การสูบบุหรี่และดื่มสุรามากขึ้น และนอนหลับยาก

วิมาพร มาพบสุข (2541, น.168-169) ได้กล่าวถึงผลของความเครียดที่มีต่อร่างกาย และจิตใจ ดังนี้

1. ปวดศีรษะ โดยเฉพาะปวดศีรษะข้างเดียว หรือที่เรียกว่า “ไมเกรน”

2. ปวดต้นคอ ปวดหลัง ปวดเมื่อยตามตัว เนื่องจากกล้ามเนื้อคลายเกร็งตัวขณะเกิดความเครียด

3. ระบบประสาทและต่อมไร้ท่อทำงานมากขึ้น โดยเฉพาะต่อมหมวกไต ระบบประสาทซิมพาเทติกจะกระตุ้นให้ต่อมหมวกไตส่วนในหลั่งฮอร์โมนแอดรีนาลีนและคอร์ติซอล คอร์ติซอลทำให้หลอดเลือดเล็กบีบตัวมีผลทำให้เกิดความดันสูง และหลอดเลือดที่มาเลี้ยงหัวใจจะตีบตัน ส่งผลให้กล้ามเนื้อหัวใจขาดเลือดทำให้เกิดหัวใจวายได้

4. เกิดแผลในกระเพาะอาหารและลำไส้ เนื่องจากระบบประสาทอัตโนมัติที่ไปควบคุมกระเพาะอาหาร สั่งให้หลั่งน้ำย่อยออกมามาก น้ำย่อยมีลักษณะเป็นกรดมากจึงกัดกระเพาะและลำไส้เล็กเกิดเป็นแผลได้

5. เกิดการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย เช่น เป็นสิวมาก ผมหงอกเร็ว ผมหงอกมากขึ้น เพราะขณะเครียดเลือดมาเลี้ยงหนังศีรษะจะน้อยลง ทำให้เส้นผมบริเวณศีรษะขาดอาหาร

6. แก่เร็วและอายุสั้น ความเครียดทำให้สุขภาพโดยทั่วไปของคุณเสื่อมลงเพราะอวัยวะในทุกๆระบบต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น และทำงานในลักษณะที่ผิดปกติ

7. ชีวิตไม่มีความสุข ความเครียดทำให้สุขภาพกายไม่ดี ซึ่งมีผลกระทบต่อสุขภาพจิตและการดำเนินชีวิต

8. ความคิดและสมาธิเสียไป เป็นผลทำให้เกิดการตัดสินใจผิดพลาดและเกิดอุบัติเหตุต่างๆ ได้

9. อารมณ์เปลี่ยนแปลง เช่น เกิดความวิตกกังวล หงุดหงิด เศร้า ไม่เป็นมิตร อารมณ์เหล่านี้จะทำให้คนที่อยู่รอบข้างไม่มีความสุขไปด้วย และเข้าสังคมไม่ได้

10. ติดสุราและยาเสพติด

11. เป็นโรคประสาท หรือโรคจิต บุคคลที่มีความเครียดบ่อยๆ จะทำให้พฤติกรรมในทุกด้านเปลี่ยนแปลงจนกระทั่งสูญเสียการปรับตัวที่ดี จะทำให้เกิดโรคประสาทและโรคจิตได้

12. มีปัญหาในการทำงาน เช่น มีการตัดสินใจไม่ดี ลืมง่ายอ่อนไหวต่อคำวิจารณ์ ทำให้เกิดปัญหาการทะเลาะกับเพื่อนร่วมงาน ผลงานไม่ดี และเกิดความไม่พอใจในงานหรืออาชีพ เป็นต้น

สมยศ นาวิการ (2543, น.1014) กล่าวถึงความเครียดว่าส่งผลกระทบต่อสุขภาพกาย และสุขภาพจิต ดังนี้

1. สุขภาพกาย ความเครียดจะมีผลกระทบต่อสุขภาพกาย ได้แก่

1.1 ความเครียดจะเพิ่มความถี่ของความเจ็บป่วยทางร่างกาย บุคคลที่กำลังเผชิญกับความเครียดน่าจะมีอาการปวดหัว ปวดท้อง ปวดหลัง และปวดหน้าอกมากขึ้น

1.2 ความเครียดจะมีผลกระทบทำให้เกิดโรครุนแรง บุคคลที่อยู่ภายใต้ความกดดัน น่าจะมีอาการหัวใจเต้นเร็วและหายใจยากขึ้น ความดันโลหิตสูงขึ้น และระดับคอเลสเตอรอลสูงขึ้น อาการเหล่านี้ทุกอย่างจะทำให้ร่างกายอ่อนแอมากขึ้นที่จะทำให้เกิดโรครุนแรง เช่น โรคหัวใจ มีการวิจัยพบว่า บุคคลที่เผชิญกับความเครียดอย่างยาวนาน จะทราบถึงความเจ็บป่วยที่รุนแรงมากขึ้น ความเครียดจะเป็นสาเหตุที่สำคัญของโรคหัวใจ การติดยา การติดสุรา โรคข้ออักเสบ แผลมีหนองและโรคมะเร็ง

1.3 ความเครียดมีอิทธิพลต่อการมีอายุยืน เพราะจะทำให้ชีวิตของบุคคลสั้นลง ความเครียดไม่เพียงแต่ทำให้ร่างกายอ่อนแอและเกิดโรคที่รุนแรงเท่านั้น แต่จะทำให้เกิดโรคที่คุกคามชีวิตด้วย

2. สุขภาพจิต ความเครียดจะมีผลกระทบต่อจิตใจเป็นอย่างมากเหมือนกับร่างกาย ผลกระทบที่มากที่สุดต่อจิตใจของบุคคลคือ ความกังวล

ความกังวลเป็นความรู้สึกหวาดกลัวที่ไม่รู้ว่าอะไรแน่และชวนให้คิดว่าจะเกิด มีความรู้สึกไม่มั่นคงทั้งต่อบุคคลและเหตุการณ์ในสภาพแวดล้อมการทำงาน กังวลว่าจะจัดการกับการคุกคามที่อาจจะเกิดขึ้นได้อย่างไร แม้อาจไม่ปรากฏก็ตาม

ความเครียดจะสร้างความคับข้องใจด้วย เมื่อบุคคลถูกขัดขวางจากการกระทำตามวิถีที่พวกเขาควรจะทำ หรือการได้สิ่งซึ่งพวกเขาต้องการ จะเกิดความคับข้องใจ เช่น การไม่ได้รับ

การเลื่อนตำแหน่ง การตอบสนองของความคับข้องใจอย่างหนึ่งคือ การอยู่เฉย ถ้าบุคคลล้มเหลวในการทำงานอยู่เสมอทั้งที่ได้พยายามขึ้นแล้ว จะยอมแพ้หรือไม่สนใจไปเลย การตอบสนองอย่างที่สองคือ การก้าวร้าว บุคคลที่ก้าวร้าวจะโจมตีบุคคลที่รายรอบ จะกลายเป็นคนหงุดหงิดและควบคุมอารมณ์กับเรื่องที่ไม่สำคัญไม่ได้ การตอบสนองอย่างที่สามคือ ความหดหู่ เมื่อบุคคลมีความคับข้องใจในการทำงาน จะเศร้าใจ อาจมองโลกในแง่ไม่ดี และสูญเสียความเชื่อมั่นตนเอง อาจจะเริ่มหันเหถึงการติดต่อทางสังคม และรู้สึกโดดเดี่ยวมากขึ้น ความเครียดจะหน่วงเหนี่ยวการตัดสินใจอย่างมีประสิทธิภาพด้วย เมื่อบุคคลรู้สึกเครียดจะชักเข้ามาเพิ่มขึ้น และหลีกเลี่ยงที่จะตัดสินใจ ขาดสมาธิและมักจะลืมข้อมูลสำคัญบางอย่าง จะแสวงหาข้อมูลใหม่น้อยลงที่จะช่วยให้ตัดสินใจได้ดีขึ้น ทำให้คุณภาพของการตัดสินใจไม่ดี มีความผิดพลาดสูง

3.5 ระดับของความเครียด

เฟรน (Fraun, 1984, p.102) แบ่งความเครียดออกเป็น 4 ระดับ ดังนี้

ระดับที่ 1 เป็นความเครียดในระดับที่รุนแรงน้อยที่สุด เป็นความเครียดที่ต้องเผชิญอยู่ทุกวันและสิ้นสุดลงในช่วงเวลาสั้นๆ ซึ่งเกิดจากสาเหตุเพียงเล็กน้อย เช่น การเดินทางในสภาพจราจรติดขัด บุคคลจะปรับตัวกับความเครียดดังกล่าวได้โดยอัตโนมัติ

ระดับที่ 2 เป็นความเครียดในระดับที่รุนแรงน้อย เป็นความเครียดที่เกิดขึ้นเนื่องจากพบเหตุการณ์สำคัญ เช่น การสัมภาษณ์งาน เป็นต้น ความเครียดระดับนี้จะทำให้บุคคลตื่นตัว และร่างกายจะเกิดปฏิกิริยาต่อต้านขึ้น แต่ความเครียดระดับนี้ยังคงน้อยและจะสิ้นสุดในระยะเวลาเพียงนาทีหรือชั่วโมงเท่านั้น

ระดับที่ 3 เป็นความเครียดที่เพิ่มความรุนแรงขึ้น อาจใช้ระยะเวลานานหลายชั่วโมงจนกระทั่งเป็นวัน เช่น ความเครียดจากการทำงานหนัก ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ในระยะนี้อาจมีอาการทางกายเกิดขึ้นร่วมด้วย เช่น ใจสั่น อารมณ์ไม่เยือกเย็น เป็นต้น

ระดับที่ 4 ความเครียดที่จัดอยู่ในภาวะวิกฤต ซึ่งไม่สามารถจัดการแก้ไขได้ และอาจนำไปสู่การแสดงอาการของโรคจิต หรือทำให้เกิดการเจ็บป่วยที่รุนแรง ความเครียดชนิดนี้จะอยู่เป็นระยะเวลานานเป็นสัปดาห์ หรืออาจเป็นเดือน เป็นปีก็ได้ เช่น การสูญเสียบุคคลอันเป็นที่รัก การสูญเสียอวัยวะของร่างกาย เป็นต้น

กรมสุขภาพจิต (2543, น.15) ได้แบ่งระดับของความเครียดออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้

1. ระดับความเครียดต่ำกว่าเกณฑ์ปกติอย่างมาก เป็นระดับที่บุคคลอาจรู้สึกพึงพอใจกับการดำเนินชีวิตที่เป็นอยู่ โดยมีแรงกดดันหรือแรงจูงใจในการดำเนินชีวิตที่น้อยกว่าบุคคลอื่น

2. ระดับความเครียดเกณฑ์ปกติ เป็นระดับที่บุคคลสามารถจัดการกับความเครียดที่เกิดขึ้นในชีวิตประจำวัน และสามารถปรับตัวต่อสถานการณ์ต่างๆ ได้อย่างเหมาะสม ผลของการปฏิบัติงานจะอยู่ในระดับสูง

3. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติเล็กน้อย เป็นระดับที่บุคคลมีความไม่สบายใจอันอาจเกิดปัญหาในการดำเนินชีวิตประจำวัน หรือมีอุปสรรคหรือข้อขัดแย้งที่อาจจะยังไม่ได้รับการคลี่คลายหรือแก้ไข ซึ่งถือว่าเป็นความเครียดที่พบได้ในชีวิตประจำวัน ขณะเดียวกัน ความเครียดที่เกิดขึ้นในระดับนี้อาจรู้สึกได้จากการเปลี่ยนแปลงของร่างกาย อารมณ์ ความรู้สึกและพฤติกรรม บ้างเล็กน้อย แต่ไม่ชัดเจนและยังพอทนได้

4. ระดับความเครียดสูงกว่าเกณฑ์ปกติปานกลาง เป็นระดับที่บุคคลเริ่มมีความตึงเครียดในระดับที่ค่อนข้างสูง และได้รับความเดือดร้อนเป็นอย่างมากจากปัญหาทางอารมณ์ที่เกิดจากปัญหาความขัดแย้งและวิกฤติการณ์ในชีวิต โดยอาจสังเกตได้จากอาการแสดงออกถึงการเปลี่ยนแปลงทางร่างกาย อารมณ์ ความคิด พฤติกรรม การดำเนินชีวิตและสิ่งที่ยากแสดงออกจะเป็นสัญญาณเตือนขั้นต้นว่า บุคคลนั้นกำลังเผชิญกับภาวะวิกฤติและความขัดแย้งซึ่งบุคคลจัดการหรือแก้ไขด้วยความยากลำบาก トラบใดที่ความขัดแย้งต่างๆ ยังคงมีอยู่ ลักษณะอาการต่างๆ จะเพิ่มความรุนแรงมากขึ้น ความเครียดระดับนี้มีผลกระทบต่อการทำงานและการดำเนินชีวิต

5. ระดับความเครียดสูงกว่าปกติมาก เป็นระดับที่บุคคลกำลังตกอยู่ในภาวะตึงเครียดหรือกำลังเผชิญกับวิกฤติการณ์ในชีวิตอย่างรุนแรง หากปล่อยให้ความเครียดในระดับนี้ยังคงมีอยู่ต่อไปโดยไม่ได้นำมาดำเนินการแก้ไขอย่างเหมาะสมและถูกวิธี อาจนำไปสู่ความเจ็บป่วยทางจิตที่รุนแรงซึ่งส่งผลเสียต่อตนเองและบุคคลใกล้ชิดต่อไปได้

พรพนพิมล หล่อตระกูล (2545, น.11) กล่าวว่า ความเครียดมีหลายระดับ ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ระดับใหญ่ๆ คือ ระดับที่เป็นโทษและระดับที่เป็นประโยชน์ ความเครียดในระดับที่เป็นประโยชน์คือ ความเครียดระดับปกติที่จะเป็นตัวกระตุ้นทำให้ชีวิตดำเนินไปอย่างมีระบบระเบียบ ความเครียดในระดับปกตินี้จึงไม่มีอันตราย ในทางตรงกันข้าม หากมีความเครียดระดับนี้น้อยเกินไปจะทำให้เป็นคนเฉื่อยชา ไม่กระตือรือร้น แต่หากเกิดความเครียดในระดับที่เป็นโทษหรือระดับความเครียดสูงสุด เช่น การถูกข่มขืน คนรักเสียชีวิต ร่างกายและจิตใจอาจปรับเข้าสู่สภาวะปกติไม่ได้

จึงจะเห็นได้ว่า ความเครียดในระดับที่เหมาะสมเป็นสิ่งที่ดี สามารถเปลี่ยนวิกฤติให้เป็นโอกาสส่งเสริมให้คนไม่ย่อท้อ มีมานะที่จะเอาชนะอุปสรรคและกระตุ้นให้พร้อมเผชิญกับปัญหา

3.6 ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด

ความเครียดเป็นภาวะที่เกิดขึ้นได้กับทุกคน ซึ่งสาเหตุของความเครียดของแต่ละบุคคลอาจจะเหมือนหรือแตกต่างกัน อย่างไรก็ตาม ถึงแม้ว่าบุคคลสองคนอาจมีความเครียดมาจากสาเหตุเดียวกัน แต่ระดับความเครียดของแต่ละบุคคลจะแตกต่างกัน ซึ่งความแตกต่างของระดับความเครียดที่เกิดขึ้นกับบุคคลจะมากหรือน้อยขึ้นอยู่กับปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียด

สมิต อาชนิจุล (2542, น.7-8) กล่าวว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อความเครียดคือ

1. ความรุนแรงของความกดดันหรือสถานการณ์ที่เกิดขึ้น
2. บุคลิกภาพส่วนบุคคล เช่น การมีอารมณ์ขัน ยืดหยุ่นได้จะทำให้เครียดไม่มาก
3. ประสบการณ์ในการเผชิญปัญหาและความสามารถในการแก้ปัญหา
4. การประเมินความสำคัญของปัญหา หากมีเจตคติที่ดีระดับความเครียดก็จะไม่สูง
5. ความช่วยเหลือจากภายนอกจะทำให้ความเครียดไม่มาก เช่น ครอบครัวที่อบอุ่น
6. การมีที่พึ่งทางใจ เช่น ศาสนา

รบบิ้น (Robbins, 2000, p.568) อธิบายว่า ปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้บุคคลเกิด

ความเครียดแตกต่างกัน ได้แก่

1. การยอมรับ การยอมรับความเครียดทำให้บุคคลเครียดน้อยกว่าและมีพฤติกรรมการตอบสนองต่อความเครียดในทางบวก

2. ประสบการณ์ในงาน มีหลักฐานชี้ว่าประสบการณ์ในงาน สามารถลดหรือเพิ่มระดับความเครียดในการทำงานได้ เช่น บุคคลที่ถูกสับเปลี่ยนงานที่ทำบ่อยๆ จะมีความเครียดสูง เนื่องจากต้องเรียนรู้และปรับตัวอยู่ตลอดเวลา แต่สำหรับบุคคลที่ชอบพัฒนาตนเองแล้ว การถูกสับเปลี่ยนงานที่ทำบ่อยๆ คือ การฝึกฝนเพิ่มทักษะให้หลากหลาย อันจะเป็นกลไกป้องกันความเครียด

3. การสนับสนุนทางสังคม หมายถึง ความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างเพื่อนร่วมงานหรือกับลูกน้องหรือกับหัวหน้า สามารถลดความเครียดที่เกิดขึ้นให้เบาบางลงได้

4. การควบคุมตนเอง ลักษณะบุคลิกภาพของบุคคล แบ่งออกเป็นสองแบบ แบบที่หนึ่ง คือ แบบที่มีความเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ได้ (Internal Locus of Control) แบบที่สอง คือ แบบที่มีความเชื่อว่าสิ่งต่างๆ รอบตัวเป็นฝ่ายควบคุมหรือมีอิทธิพลต่อชีวิตของตนเอง (External Locus of Control) บุคคลที่มีลักษณะบุคลิกภาพแบบที่หนึ่งจะมีความเครียดน้อยกว่าแบบที่สอง เพราะบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบที่หนึ่งเชื่อว่าตนเองสามารถควบคุมสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นได้ ผลลัพธ์ที่ไม่เป็นไปตามต้องการนั้นเกิดจากตัวเขาเองโดยตรง ต่างจากบุคลิกภาพแบบที่สองที่เชื่อว่าตนเป็นฝ่ายถูกกระทำเสมอ เขาไม่สามารถกำหนดผลลัพธ์เหล่านั้นได้

5. ลักษณะบุคลิกภาพแบบไม่ค่อยเป็นมิตร และโกรธง่าย จะมีอาการหงุดหงิดง่ายและไม่ไว้วางใจผู้อื่น ทำให้เครียดมากกว่า

พรพนมพิมล หล่อตระกูล (2545, น.12) กล่าวว่าลักษณะของบุคคลอันได้แก่ การนิยมความสมบูรณ์แบบ (perfectionism) การอยู่กับรายละเอียดมาก และการมีอารมณ์อ่อนไหว (sensitive) จะเป็นบุคคลที่เครียดกว่าบุคคลอื่น

4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรม การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาและความเครียด

การเชื่อมโยงแนวความคิดระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความเครียด

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 2004, pp.352-365) เสนอแนวความคิดเชื่อมโยงระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความเครียดในรูปแบบ "The Justice Salience Hierarchy" (JSH) โดยมองว่า การรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นทุกๆ วันเหมือนเรื่องธรรมดา ในที่สุดจะกลายเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความเครียด เมื่อพนักงานได้รับผลตอบแทนต่ำกว่าที่คาดหวังจะนำไปสู่การรับรู้ความไม่ยุติธรรมด้านผลตอบแทนซึ่งในตัวมันเองอาจจะทำให้เกิดความเครียด แต่ผลไม่ได้เป็นเช่นนั้นเสมอไปเพราะขึ้นกับการรับรู้ของพนักงานแต่ละคนอีกด้วย เมื่อพนักงานรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมด้านผลตอบแทนแล้ว จะประเมินสิ่งที่เกิดขึ้นโดยพิจารณากระบวนการการให้ผลตอบแทนว่าเป็นมาอย่างไร (การพิจารณาความยุติธรรมด้านกระบวนการ) ในจุดนี้จะทำให้พนักงานพยายามหาข้อมูล จากสิ่งแวดล้อมแล้วตีความว่าเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นนั้นถึงระดับเป็นอันตรายต่อตนหรือไม่ ตรงนี้ถือเป็นการประเมินขั้นต้น (Primary Appraisal) กล่าวอีกนัยหนึ่งคือ พนักงานจะประเมินขั้นตอนการพิจารณาความยุติธรรมด้านกระบวนการถัดมาเพื่อช่วยในการตีความความหมายของความไม่ยุติธรรมด้านผลตอบแทนว่าเป็นตัวกระตุ้นความเครียดหรือไม่

หลังจากการประเมินขั้นแรกแล้ว หากพนักงานรู้สึกว่าคุณได้รับผลตอบแทนน้อยกว่าที่ควรจะเป็นเมื่อเปรียบเทียบกับพนักงานอื่น ไม่ว่าจะรู้สึกว่าคุณได้รับผลตอบแทนไม่ยุติธรรมเพราะเกิดจากความลำเอียงหรือจากการประเมินผลการปฏิบัติงานตามอารมณ์ก็ตาม พนักงานจะรู้สึกว่าผลตอบแทนที่ต่ำกว่าที่ควรนั้นเป็นต้นตอของอันตราย (source of harm) เป็นสาเหตุให้เกิดปฏิกิริยาความเครียด ในจุดนี้ พนักงานจะเกิดการประเมินขั้นที่สอง (Secondary Appraisal) เพื่อจะพิจารณาว่าคุณแก้ไขสถานการณ์ได้อย่างไรบ้าง พนักงานนั้นจะหาคำอธิบายถึงกระบวนการประเมินที่น่าสงสัย พนักงานย่อมกลับไปหาผู้บังคับบัญชาของตนเพื่อขอคำชี้แจง ในการประเมินขั้นที่สองนี้ คือการพิจารณาถึงความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน พนักงานต้องการข้อมูลจากผู้บังคับบัญชา หากผู้บังคับบัญชาให้ข้อมูลเพียงเล็กน้อยและปฏิบัติกับพนักงานอย่างไม่ยุติการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ของพนักงานที่เกิดขึ้นก็จะมีระดับต่ำ สิ่งที่พนักงานรับรู้คือ มีอันตรายเกิดขึ้น (harm) และผู้บังคับบัญชาไม่ได้ช่วยอะไรให้ดีขึ้น พนักงานจะเกิดความเครียดอย่างมาก แต่ในทางตรงกันข้าม หากพนักงานได้รับข้อมูลอย่างเพียงพอและได้รับการปฏิบัติอย่างให้เกียรติ แม้ว่าพนักงานจะรู้สึกว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการ แต่ตนได้รับความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน ปฏิกิริยาความเครียดก็จะถูกกันไว้ (buffer) ดังที่แสดงในภาพที่ 2.3

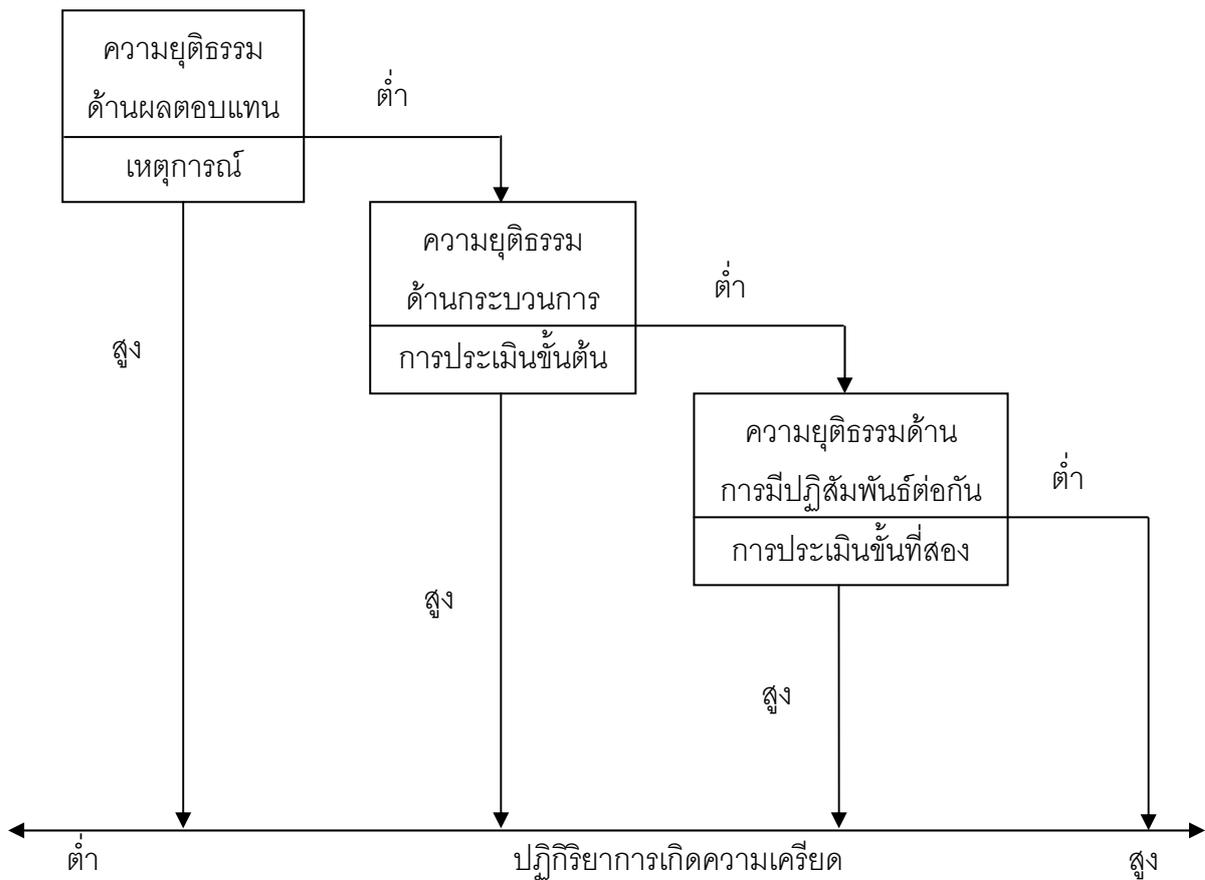
สรุปว่า การรับรู้ความไม่ยุติธรรมด้านผลตอบแทนจะทำให้เกิดปฏิกิริยาความเครียดต่อเมื่อปรากฏว่า (1) มีกระบวนการพิจารณาผลตอบแทนที่ไม่เป็นธรรม (รับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมด้านกระบวนการ) ที่ทำให้รู้สึกว่าเกิดอันตรายขึ้น (การประเมินขั้นต้น) และ (2) การปฏิบัติอย่างไม่สนใจใยดีระหว่างบุคคล (รับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน) ที่ทำให้รู้สึกว่ามีการแก้ไขเพียงเล็กน้อยหรือไม่มีอะไรเกิดขึ้นเลยในการแก้ไขกระบวนการเหล่านั้นเลย (การประเมินขั้นที่สอง)

แม้ว่า The Justice Salience Hierarchy (JSH) จะเป็นสิ่งใหม่ที่ไม่เคยมีการทดสอบมาก่อน แต่มีการค้นพบเพิ่มเติมจากงานวิจัยที่พอจะนำมาอ้างอิงได้บ้าง คือ การมีปฏิสัมพันธ์ร่วมกันระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการที่ส่งผลต่อปฏิกิริยาการเกิดความเครียดนั้น พบว่า ผลตอบแทนที่เป็นลบจากกระบวนการที่ไม่ยุติธรรมจะสร้างความเครียดมากกว่าเมื่อเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่เป็นลบจากกระบวนการที่ยุติธรรม ดังนั้นความไม่ยุติธรรมด้านผลตอบแทนจะยิ่งเป็นตัวกระตุ้นความเครียดที่มีความรุนแรงยิ่งขึ้น เมื่อพนักงานเชื่อว่ามันเป็นผลมาจากกระบวนการที่ไม่ยุติธรรมมากกว่ามาจากกระบวนการที่ยุติธรรม

ความรู้สึกถึงความไม่ยุติธรรมนี้จะทำให้เกิดปฏิกิริยาความเครียดเพิ่มขึ้นเมื่อเกิดความไม่ยุติธรรม ทั้งสองด้าน มากกว่าจากความไม่ยุติธรรมด้านผลตอบแทนแต่เพียงด้านเดียว

แผนภาพที่ 2.3

The Justice Saliency Hierarchy



ที่มา : กรีนเบิร์ก (Greenberg, 2004, p.358)

4.1 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความเครียดและการตั้งสมมติฐานการวิจัย

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 2006, pp.58-69) ทำการศึกษาเกี่ยวกับปัญหาการนอนไม่หลับจากสาเหตุการรับรู้ความไม่ยุติธรรมในองค์กร ทดลองการลดอาการนอนไม่หลับด้วยการ

สังเกตปฏิกริยาของการจ่ายค่าตอบแทนอย่างไม่เป็นธรรมกับการฝึกอบรมหัวหน้างานด้วยทักษะการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน โดยเก็บข้อมูลจากพยาบาล 467 คนที่ทำงานในโรงพยาบาล 4 แห่ง โดยแบ่งโรงพยาบาล 2 กลุ่ม โดยโรงพยาบาลที่ 2 ในแต่ละกลุ่มมีการเปลี่ยนนโยบายด้วยการลดการจ่ายค่าตอบแทนแก่พยาบาล แต่อีก 2 แห่งไม่มีการเปลี่ยนการจ่ายค่าตอบแทน หัวหน้าพยาบาลในโรงพยาบาลที่ 1 ของแต่ละกลุ่มจะได้รับการฝึกอบรมเพิ่มขึ้นในทักษะเรื่องความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน แต่จะไม่มีการฝึกอบรมให้ในโรงพยาบาลที่เหลือ พบว่า ผลสะท้อนถึงความเครียดจากการจ่ายค่าตอบแทนที่ต่ำเกินไปแสดงออกมาทางอาการนอนไม่หลับ โดยนางพยาบาลที่ได้รับค่าตอบแทนลดลงจะมีอาการนอนไม่หลับมากกว่านางพยาบาลที่ได้รับค่าตอบแทนเท่าเดิม แต่อย่างไรก็ตาม ระดับของการนอนไม่หลับของนางพยาบาลที่มีหัวหน้าพยาบาลซึ่งได้รับการฝึกอบรมทักษะความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันนั้นลดลงอย่างมีนัยสำคัญ การศึกษานี้แสดงให้เห็นผลถึงการเป็นกันชนของความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันกับปฏิกริยาที่มีต่อการจ่ายค่าตอบแทนลดลง การค้นพบนี้เผยให้เห็นว่าไม่ใช่เพียงแค่กระบวนการในการจ่ายค่าตอบแทนที่เปลี่ยนไปจะนำไปสู่ปฏิกริยาการเกิดความเครียดที่แสดงออกมาด้วยอาการนอนไม่หลับ แต่ยังสามารถลดความเครียดด้วยวิธีของการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลอีกด้วย

จัจด์ และโคลควิท (Judge and Colquitt, 2004, pp.395-404) ทำการศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความเครียดโดยมีความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวเป็นตัวแปรสื่อของความสัมพันธ์ โดยศึกษาในมุมมองของการรับรู้ความไม่ยุติธรรมในองค์การ (Injustice) ในฐานะเป็นตัวกระตุ้นความเครียด (Stressor) ที่จะแสดงถึงระดับของความเครียดแบ่ง เป็นการรับรู้ความไม่ยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและด้านข้อมูลข่าวสาร ซึ่งทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในมหาวิทยาลัย 174 คนที่ทำงานใน 23 มหาวิทยาลัยในประเทศสหรัฐอเมริกา พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ โดยผ่านตัวกลางคือ ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว ในขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างไม่มีนัยสำคัญ ผลที่ได้ทำให้ผู้เข้าร่วมสามารถจัดการกับปัญหาความขัดแย้งระหว่างชีวิตการทำงานและครอบครัวได้ดีขึ้น นอกจากนี้ผลที่ได้ยังใช้สังเกตถึงการควบคุมความพึงพอใจในงานและการวางนโยบายด้านชีวิตการทำงานและครอบครัว

แจนเซน (Janssen, 2004, pp.201-215) ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรม ส่งผลให้การสร้างพฤติกรรมใหม่ก่อนความเครียดเพิ่มขึ้นหรือลดลง เพื่อจะทดสอบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการกระตุ้นความสัมพันธ์ระหว่างการสร้างพฤติกรรมใหม่กับความเครียดอย่างไร โดยศึกษาจากผู้จัดการชาวเดนมาร์ก 118 คนใน 6 องค์การด้านสาธารณสุข พบว่า การสร้างพฤติกรรมใหม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับปฏิริยาความเครียดที่แสดงออกทางความกังวลและหมดไฟในการทำงานเมื่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการอยู่ในระดับต่ำ

เดอ โบเออ และคณะ (De Boer et al., 2002, pp.181-197) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความไม่ยุติธรรมกับการขาดงานของพนักงานรักษาความปลอดภัย 514 คน โดยมองว่าอาการเจ็บป่วยทางกายนั้นเป็นผลมาจากความเครียดที่ไปบั่นทอนสุขภาพของพนักงาน โดยมีการรับรู้ความไม่ยุติธรรมเป็นตัวแปรกำกับกับความเครียดและส่งผลให้ต้องขาดงาน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานรู้สึกเครียดหรือเจ็บป่วยจากการรับรู้ความไม่ยุติธรรมและเป็นแรงจูงใจให้พนักงานรายงานว่าการทำงานที่ตึงเครียดทำให้พวกเขาเจ็บป่วย ทั้งนี้การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการสามารถทำนายอาการเจ็บป่วยทางกายได้ และอาการดังกล่าวก็นำไปทำนายถึงการขาดงานในอนาคตได้

อีโลไวโนโอ คิวิมากิ และวาเทรา (Elovainio, Kivimaki and Vahtera, 2002, pp.105-108) ทำการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การว่าเป็นตัวพยากรณ์ทางจิตที่ใช้ทำนายสุขภาพได้ โดยศึกษาจากลูกจ้างของโรงพยาบาลกว่า 4,000 คนในประเทศฟินแลนด์ พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันใช้เป็นตัวพยากรณ์ถึงการรายงานผลสุขภาพ อาการเจ็บป่วยทางจิตและการขาดงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ในขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการใช้พยากรณ์การขาดงานได้ การศึกษานี้สรุปได้ว่าหากมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การต่ำก็จะมีความเสี่ยงด้านปัญหาสุขภาพของลูกจ้าง

ซุททีเนน และคณะ (Sutinen et al., 2002, pp.209-215) ทำการศึกษาเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความเครียดทางจิตของแพทย์ในโรงพยาบาล ซึ่งความเครียดทางจิตเป็นตัวชี้ให้เห็นถึงปัญหาสุขภาพ โดยทำการศึกษานายแพทย์ 251 คนและแพทย์หญิง 196 คนซึ่งทำงานกับโรงพยาบาลของรัฐบาล 11 แห่งในประเทศฟินแลนด์ พบว่า ถ้าหากมีการรับรู้ความไม่ยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันและด้านกระบวนการ โดยมีอำนาจการควบคุมงานและภาระงานเป็นตัวกลางจะเพิ่มความเสี่ยงให้เกิดความเครียดทางจิตของนายแพทย์แต่กลับไม่มีผลในแพทย์หญิง

อีโลไวโนโอ คิวิมากิ และเฮลคามา (Elovainio, Kivimaki and Helkama, 2001, pp.418-424) ทำการศึกษาเรื่องการประเมินการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร การอำนวยความสะดวกงานและความตึงเครียดในงาน โดยศึกษากลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกจ้างเทศบาลจำนวน 688 คน ผู้วิจัยสันนิษฐานว่าอำนาจการควบคุมงานมีผลต่อความตึงเครียดผ่านตัวกลางคือ การประเมินความยุติธรรม โดยอำนาจการควบคุมงานเป็นตัวกระตุ้นความเครียดที่ทำให้เกิดความรู้สึกถึงการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการและด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน จากการศึกษาพบว่า อำนาจการควบคุมงานและการรับรู้ความยุติธรรมทั้ง 2 ด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตึงเครียด จากการทดสอบแบบจำลองเป็นดังที่ตั้งสมมติฐานไว้ จึงสรุปได้ว่าการรับรู้ต่างๆ ในองค์กรนั้นเป็นปัจจัยที่ส่งผลถึงสุขภาพของลูกจ้าง

เทปเปอร์ (Tepper, 2001, pp.197-215) ทำการศึกษาเรื่องผลของสุขภาพจากการรับรู้ความไม่ยุติธรรม โดยทำการทดสอบผลโดยตรงและปฏิภริยาระหว่างกันของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการ เป็นการศึกษาโดยนำปฏิภริยาระหว่างการรับรู้ความไม่ยุติธรรมด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการมาทำนายถึงความตึงเครียดทางจิตที่จะนำไปสู่ภาวะเจ็บป่วย โดยสำรวจแรงงานชาวอเมริกันกว่า 3,500 คน เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในงานผ่านการรายงานสภาพอารมณ์ด้วยตนเอง พบว่า ลูกจ้างที่พบกับการรับรู้ความยุติธรรมทั้งด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการต่ำที่สุดจะแสดงออกถึงความเครียดอย่างชัดเจน สะท้อนมาทางการหมดแรงทางอารมณ์ ความกังวลใจและความซึมเศร้าในระดับสูงสุด แต่ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการกับความตึงเครียดทางจิตจะมีความสัมพันธ์กันมากขึ้นเมื่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนลดต่ำลง แต่การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการกับความตึงเครียดทางจิตจะมีความสัมพันธ์ลดลงเมื่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีมากขึ้น

อาฟซาเลอร์ (Afzalur, 2000, pp.9-31) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับรูปแบบในการแก้ไขปัญหาความขัดแย้งระหว่างพนักงานกับหัวหน้างานโดยแจกแบบสอบถามให้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นนักศึกษาในระดับปริญญาตรีที่เพิ่งจบการศึกษาและได้รับการจ้างงานจำนวน 202 คน พบว่า

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการเลือกใช้รูปแบบในการจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้งแบบหลีกเลี่ยงปัญหา ซึ่งบุคคลที่เลือกใช้วิธีการหลีกเลี่ยงปัญหา แสดงถึงการมีความรู้สึกเกี่ยวกับตนเองและกับผู้อื่นในระดับต่ำ
2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน และด้านความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการเลือกใช้รูปแบบใน

การจัดการกับปัญหาข้อขัดแย้งแบบร่วมมือกัน เช่น วิธีการร่วมกันแก้ปัญหา ยินยอมทำตาม หรือ การประนีประนอม ซึ่งผู้ที่เลือกใช้วิธีการแก้ปัญหาแบบร่วมมือกัน แสดงถึงการมีความรู้สึกเกี่ยวกับตนเองและผู้อื่นในระดับสูง

3. บุคคลที่รับรู้ความยุติธรรมในองค์การสูง จะมีทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานที่เป็นไปในทางบวก และมีพฤติกรรมแก้ไขปัญหโดยใช้วิธีการทางบวก

ลี (Lee, 2000) ศึกษาผลกระทบของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในการทำงานที่มีต่อการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงาน โดยศึกษาบทบาทของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและกระบวนการที่มีต่อพฤติกรรมระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และแนวโน้มการลาออกในอุตสาหกรรมบริการ โดยสุ่มตัวอย่างจากพนักงานโรงแรม 2 แห่งในรัฐเวอร์จิเนียตอนเหนือ และใช้แบบสอบถามในการเก็บข้อมูล พบว่าความสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและระหว่างเพื่อนร่วมงานเป็นตัวแปรที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดการรับรู้ความยุติธรรม โดยทั้งความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและความยุติธรรมด้านกระบวนการต่างมีบทบาทสำคัญที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมของผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์การ และแนวโน้มการลาออก

เหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย

จากงานวิจัยของแจนเซน (Janssen, 2004) เดอ โบเออ และคณะ (De Boer et al., 2002) และ เทปเปอร์ (Tepper, 2001) เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หากพนักงานรู้สึกถึงความยุติธรรมด้านผลตอบแทนในระดับต่ำเท่าใด จะทำให้พนักงานรู้สึกถึงความไม่ยุติธรรมในค่าจ้างที่ได้รับเท่าที่ควรจะได้ ย่อมส่งผลต่อความรู้สึกตึงเครียดทางจิตมากขึ้นเท่านั้น และเป็นผลให้เกิดความเจ็บป่วยทางกายตามมา นอกจากนี้ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนนอกจากจะทำให้เกิดความเครียดแล้ว เมื่อเป็นตัวกลางของตัวแปรอื่นยังส่งผลให้เกิดความเครียดเมื่อมีการรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมด้านผลตอบแทนได้เช่นกัน แม้จะขัดกับผลการศึกษาของ จัดจ์ และโคลควิท (Judge and Colquitt, 2004) แต่ผู้วิจัยเห็นด้วยกับงานวิจัยของ แจนเซน (2004) เดอ โบเออ และคณะ (2002) เทปเปอร์ (2001) เพราะพนักงานที่ได้รับผลตอบแทนต่ำกว่าที่คาดหมายว่าควรจะเป็นย่อมรู้สึกผิดหวัง คับข้องใจ อันจะนำไปสู่ความเครียดในที่สุด

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานย่อยที่ 1.1 ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมี ความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

จากงานวิจัยของกรีนเบิร์ก (Greenberg, 2006) จัดจ์ และโคลควิท (Judge and Colquitt, 2004) แจนเซน (Janssen, 2004) อีโลไวโนโอ คิวิมากิ และวาทรา (Elovainio, Kivimaki and Vahtera, 2002) ซูททิเนน และคณะ (Sutinen et al., 2002) เดอ โบเออ และคณะ (De Boer et al., 2002) อีโลไวโนโอ คิวิมากิ และเฮลคามา (Elovainio, Kivimaki and Helkama, 2001) และ เทปเปอร์ (Tepper, 2001) แสดงให้เห็นผลการศึกษาในทิศทางเดียวกันว่าความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการกับความเครียดนั้นมีนัยสำคัญอย่างยิ่ง หากพนักงานรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมด้านกระบวนการจะส่งผลต่อความเครียดทางจิตและแสดงออกมาทางกาย เช่น มีอาการนอนไม่หลับ และสามารถนำไปพยากรณ์การเจ็บป่วยทางกายและการขาดงานในอนาคตได้อีกด้วย

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานย่อยที่ 1.2 ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมี ความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

จากงานวิจัยของกรีนเบิร์ก (Greenberg, 2006) พบว่าการที่หัวหน้าพยาบาลใช้วิธีการในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันเพื่อช่วยลดอาการนอนไม่หลับซึ่งเป็นอาการอย่างหนึ่งของความเครียดของพยาบาลที่ถูกลดค่าตอบแทนได้สำเร็จนั้น แสดงว่าหากมีการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมากเท่าใดจะสามารถลดความเครียดที่เกิดจากการรับรู้ความไม่ยุติธรรมได้มากขึ้นเท่านั้น จัดจ์ และโคลควิท (Judge and Colquitt, 2004) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ ส่วนงานวิจัยของอีโลไวโนโอ คิวิมากิ และวาทรา (Elovainio, Kivimaki and Vahtera, 2002) ซูททิเนน และคณะ (Sutinen et al., 2002) อีโลไวโนโอ คิวิมากิ และเฮลคามา (Elovainio, Kivimaki and Helkama, 2001) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันใช้เป็นตัวพยากรณ์ถึงการรายงานผลสุขภาพ อาการเจ็บป่วยทางจิตและการขาดงานได้อย่างดี ผู้วิจัยเห็นว่ากรณีที่พนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างให้เกิดยริตจากผู้บังคับบัญชาเสมือนการได้รับการสนับสนุนทางสังคมในทางหนึ่งจากผู้ที่มิอำนาจเหนือกว่าตน ย่อมทำให้ความเครียดจากผลลัพธ์ที่ได้จากการทำงานลดลงในระดับหนึ่ง และหากผู้บังคับบัญชายังได้ให้ข้อมูลอธิบายถึงผลลัพธ์จากการทำงานที่พนักงานผู้นั้นได้รับมาอย่างชัดเจน เพียงพอ ย่อมทำให้ความคับข้องใจและความสงสัยของพนักงานผู้นั้นหมดไป ดังนั้น หากมีการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันนั้นเพิ่มมากขึ้น ก็จะไปลดความเครียดให้กับพนักงานผู้นั้นได้

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานย่อยที่ 1.3 ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

4.2 งานวิจัยเกี่ยวกับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาและความเครียดและการตั้งสมมติฐานการวิจัย

ลีส์ และเทย์เลอร์ (Lees and Taylor, 2004, pp.470-484) ทำการศึกษาถึงการควรรวมองค์การและสถานที่ทำงานใหม่ โดยศึกษาถึงผลของการควรรวมแผนกฉุกเฉิน 2 แห่งที่มีต่อพยาบาล กลุ่มตัวอย่างเป็นพยาบาลของแผนกฉุกเฉินที่มีการควรรวมมาแล้วเป็นเวลา 3 ปี ผลการศึกษาพบว่า พยาบาลมีความเครียดเกิดขึ้นเนื่องจากระยะเวลาการก้าวเดินทำงานและสภาพของแผนกฉุกเฉินจากการวางรูปแบบทางกายภาพแบบใหม่ ผลการศึกษายังพบอีกว่าปัญหาส่วนบุคคลของพยาบาลสอดคล้องกับประเด็นในเรื่องผลของอาการผู้รอดชีวิต (survivor's syndrome) สัญญาทางจิตวิทยา และการสื่อสาร

จาโกวิช และเททริก (Gakovic and Tetrick, 2003, pp.235-246) ทำการศึกษาเรื่องการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ในฐานะที่เป็นสาเหตุการเกิดความตึงเครียดในพนักงาน โดยพิจารณาการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาที่มีผลไปกำกับความสัมพันธ์ระหว่าง ความต้องการในงาน (job demands) การควบคุม (control) การสนับสนุนทางสังคม (social support) การหมดแรงทางอารมณ์ (emotional exhaustion) และความไม่พึงพอใจในงาน (job dissatisfaction) กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในบริษัททางการเงินขนาดใหญ่จำนวน 161 คน พบว่า การเติมเต็มพันธะหน้าที่ขององค์การ (Fulfillment of organizational obligations) หรืออีกนัยหนึ่งคือ การปฏิบัติตามสัญญาทางจิตวิทยา ใช้ทำนายได้ทั้งการหมดแรงทางอารมณ์และความพึงพอใจในงาน แต่ความต้องการในงาน ใช้ทำนายได้เฉพาะการหมดแรงทางอารมณ์ การสนับสนุนจากหัวหน้างานและการควบคุมใช้ทำนายการหมดแรงทางอารมณ์และความพึงพอใจในงานไม่ได้เมื่อไปควบคุมการเติมเต็มพันธะหน้าที่ขององค์การและความต้องการในงาน ผลการศึกษาที่ได้ คือ การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาเป็นสาเหตุสำคัญทำให้พนักงานพบกับความตึงเครียดในงาน

ไพนส์ (Pines, 2002, pp.11-32) ทำการศึกษาเรื่อง การเปลี่ยนแปลงสัญญาทางจิตวิทยาในงานและการหมดไฟในการทำงานของพนักงาน โดยมองว่าการหมดไฟในการทำงาน (burnout) ต่างจากความเครียด เพราะบุคคลทุกๆ ไปสามารถพบกับความเครียดได้ แต่การหมดไฟในการทำงานจะเกิดขึ้นเฉพาะกับผู้ที่เลือกประกอบอาชีพใด พร้อมกับอุดมคติ แรงจูงใจและความ

ผูกพัน เมื่อมีความคาดหวังสูงในการเลือกประกอบอาชีพและนำมาพิจารณาพร้อมกับมุมมองพลวัตด้านจิตวิทยา (psychodynamic) แล้ว ความคาดหวังที่เกิดขึ้นในการเลือกอาชีพนั้น ไม่สามารถทำให้เป็นจริงได้แล้ว การทำงานนั้นๆ ไม่สามารถทำให้บุคคลใดบรรลุเป้าหมายและความหวังก็จะเป็นสาเหตุหลักให้เกิดการหมดไฟในการทำงาน

เหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย

จากงานวิจัยของลีส์ และเทย์เลอร์ (Lees and Taylor, 2004) จาโกวิช และเททริก (Gakovic and Tetrick, 2003) ไพนส์ (Pines, 2002) แสดงให้เห็นถึงผลในทิศทางเดียวกันว่า เมื่อมีการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา พนักงานย่อมรับรู้ว่าสิ่งที่ตนเองคิดหรือคาดหวังไว้จากองค์การไม่เป็นไปตามนั้น ซึ่งหมายถึงองค์การไม่สามารถเติมเต็มพันธะหน้าที่ที่พนักงานรับรู้หรือคาดหวังได้ ไม่ว่าจะเพราะการเปลี่ยนแปลงสภาพของงานหรือสถานที่ทำงานไปจากเดิม หรือการที่พนักงานผิดหวังจากการเข้าทำงานในองค์การเนื่องจากงานนั้นไม่สามารถทำให้บรรลุเป้าหมายส่วนบุคคลได้ทั้งที่พนักงานได้ทุ่มเทให้กับการทำงานนั้นแล้ว พนักงานย่อมเกิดความเครียดตามมาในที่สุด

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานที่ 2 ว่า การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด

4.3 งานวิจัยเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมและการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาและการตั้งสมมติฐานการวิจัย

ทอมป์สัน และเฮรอน (Thompson and Heron, 2005, pp.383-404) ทำการศึกษาเรื่องความแตกต่างที่ผู้จัดการทำได้ : การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีความรู้ โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในแผนกการวิจัยและพัฒนา (R&D) 429 คน จากองค์การทางวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 6 แห่ง พบว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าเกิดความยุติธรรมทั้งด้านกระบวนการและด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน สิ่งนี้จะเป็นการไปกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาและความผูกพันต่อองค์การของพนักงานที่มีความรู้ เมื่อเกิดการละเมิดสัญญา การรับรู้ในทางบวกของความยุติธรรมด้านกระบวนการจะไปกำกับความสัมพันธ์ของความผูกพันต่อองค์การ แต่ถึงอย่างไรก็ตาม ในบริบทของการเติมเต็ม

สัญญา การรับรู้ระดับความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันต่ำจะทำนายถึงระดับความผูกพันต่อองค์การที่ต่ำลงได้เมื่อนำมาเปรียบเทียบกับ โดยระดับความยุติธรรมด้านกระบวนการนั้นไม่มีผลอย่างใด ผลที่ได้ยังพบอีกว่า การรับรู้ถึงคุณภาพความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานที่มีความรู้กับผู้จัดการของเขาสามารถสร้างความแตกต่างในทางบวกในบริบทของการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา และในมุมมองกลับกัน สามารถช่วยรักษาระดับของความผูกพันต่อองค์การที่เป็นสิ่งสำคัญสำหรับการคิดริเริ่มสร้างสรรค์ความรู้

รามามูตี และคณะ (Ramamoorthy et al., 2005, pp.142-150) ศึกษาเรื่องตัวกำหนดพฤติกรรมการทำงานแบบนวัตกรรม โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานชาวไอริชในองค์การอุตสาหกรรมแห่งหนึ่งจำนวน 204 คน พบว่า สัญญาทางจิตวิทยาที่เกี่ยวกับการรับรู้พันธะในเชิงนวัตกรรม การมีอำนาจตัดสินใจในงานของตน และการจ่ายค่าตอบแทน มีผลโดยตรงต่อพฤติกรรมการทำงานแบบนวัตกรรม ส่วนการจ่ายค่าตอบแทนและการมีอำนาจตัดสินใจในงานของตนมีผลโดยอ้อมกับพฤติกรรมการทำงานแบบนวัตกรรมผ่านตัวแปรสื่อ คือ สัญญาทางจิตวิทยา-การรับรู้พันธะในเชิงนวัตกรรม เรื่องกระบวนการในองค์การอย่างระบบคุณธรรม การรับรู้ความเท่าเทียมกันและการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานแบบนวัตกรรมผ่านตัวแปรสื่อคือ สัญญาทางจิตวิทยา แม้ว่าจะไม่มีตัวแปรใดๆเหล่านี้ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงานแบบนวัตกรรมโดยตรงก็ตาม

เอพิโทรพาคี (Epitropaki, 2003, pp.M1-M6) ศึกษาเรื่องผู้นำแบบเน้นความสัมพันธ์ (transformational leadership) การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา (psychological contract breach) และความเป็นตัวตนในองค์การ (organizational identification) โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานธนาคาร 4 แห่งในประเทศกรีซ จำนวน 502 คน พบว่า ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารมีความสัมพันธ์ทางลบอย่างมีนัยสำคัญกับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา แต่ความยุติธรรมด้านกระบวนการกลับไม่สามารถเป็นตัวทำนายการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาได้

คิกคูล เลสเตอร์ และฟิงเกิล (Kickul lester and Finkl, 2002, pp.471-488) ศึกษาเรื่องการผิดสัญญาระหว่างเกิดการเปลี่ยนแปลงในองค์การ: การใช้ความยุติธรรมทำให้มีอะไรแตกต่างหรือไม่? โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานที่ลงทะเบียนเรียนบริหารธุรกิจมหาบัณฑิตแบบนอกเวลาในมหาวิทยาลัยแห่งหนึ่ง จำนวน 246 คน พบว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีผลสำคัญต่อการตอบสนองต่อการละเมิดสัญญา ด้านค่าตอบแทนภายนอก (extrinsic outcome) ในขณะที่ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีผลสำคัญกับพนักงานที่ตอบสนองต่อการละเมิดสัญญาด้านค่าตอบแทนภายใน (intrinsic outcome) โดยเฉพาะปฏิสัมพันธ์แบบสองทาง

อย่างมีนัยสำคัญระหว่างการละเมิดสัญญาภายนอกกับความยุติธรรมด้านกระบวนการแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ รวมถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้นลดลง และเจตนาที่จะลาออกเพิ่มสูงขึ้นเมื่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการต่ำตามผลของการละเมิดสัญญาภายนอก นอกจากนี้ ปฏิสัมพันธ์แบบสองทางอย่างมีนัยสำคัญระหว่างการละเมิดสัญญาภายในกับความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันแสดงให้เห็นถึงความพึงพอใจในงาน ผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ รวมถึงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ถูกกำหนดจากตัวบุคคลนั้นลดลง และเจตนาที่จะลาออกเพิ่มสูงขึ้นเมื่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันต่ำตามผลของการละเมิดสัญญาภายใน

คิกคูล และคณะ (Kickul et al., 2002, pp.77-93) ศึกษาเรื่องบทบาทของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในความสัมพันธ์ระหว่างการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาและพฤติกรรมต่อต้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานจำนวน 165 คนจากองค์กรต่างๆ กันที่ได้มีการกำหนดมาตรฐานการวัดการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน พบว่า มีปฏิสัมพันธ์แบบสามทางระหว่างการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันกับพฤติกรรมต่อต้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผลที่ได้สอดคล้องกับข้อเสนอของการศึกษาที่ว่า พฤติกรรมต่อต้านการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรจะมีระดับสูงขึ้นตามการละเมิดสัญญาเมื่อทั้งการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีระดับต่ำ

ซาเปียนซ่า คอร์กการ์ด และชไวเกอร์ (Sapientza Korsgaard and Schweiger, 1997, pp.354-358) ทำการศึกษาเรื่องความยุติธรรมด้านกระบวนการและการเปลี่ยนแปลงในสัญญาทางจิตวิทยา เป็นกรณีศึกษาระยะยาวของแผนการปรับองค์กร โดยกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานในโรงงานผลิตกระแสไฟฟ้าพลังถ่านหิน 2 แห่งของหน่วยงานสาธารณสุขของประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 171 คน (เป็นพนักงานในโรงงาน A 91 คน และในโรงงาน B 80 คน) พบว่า สัญญาทางจิตวิทยาจะมีผลลบเมื่อพนักงานเห็นว่ากระบวนการไม่เป็นธรรม สรุปว่า พันธสัญญา ความผูกพันต่อองค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกมีระดับคงที่เมื่อพนักงานได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรม

เหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย

จากงานศึกษาของ ทอมป์สัน และเฮรอน (Thompson and Heron, 2005) รามามูตี และคณะ (Ramamoorthy et al., 2005) เอพิโทรพากิ (Epitropaki, 2003) คิกคูล เลสเตอร์ และ ฟิงเกิล (Kickul Lester and Finkl, 2002) ซาเปียนซ่า คอร์กการ์ด และชไวเกอร์ (Sapienza Korsgaard and Schweiger, 1997) มีการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านต่างๆ กับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยากับตัวแปรอื่นๆ มากมาย แม้จะเป็นการวิจัยโดยกำหนดให้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านต่างๆ หรือการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาเป็นตัวแปรสื่อ หรือเป็นตัวแปรกำกับกับตัวแปรอื่นๆ ก็ตาม แต่ก็มีงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมเฉพาะด้านกับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาอยู่บ้าง อย่างเช่น การศึกษาของคิกคูล และคณะ (Kickul et al., 2002)

ผู้วิจัยยังพบการอ้างอิงงานของมอริสัน และโรบินสัน (Morrison and Robinson, 1997 quoted in Kickul Lester and Finkl, 2002) ที่พบว่าความรู้สึกถึงการละเมิดสัญญา (ทัศนคติในทางลบของพนักงาน) จะได้รับอิทธิพลจากทั้งการตัดสินใจผิดพลาด (มีการละเมิดสัญญาเกิดขึ้นแล้ว) การพิจารณากระบวนการ (ความยุติธรรมด้านกระบวนการ) และคุณภาพของการปฏิบัติระหว่างกันจากองค์การ (ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน) ดังนั้น การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาอาจมองว่าเป็นรูปแบบหนึ่งของความไม่ยุติธรรมด้านผลตอบแทน เพราะสัญญาตามความเป็นจริงหรือที่เกิดโดยปริยาย ไม่ได้รับการเติมเต็ม อีกนัยหนึ่งคือ พนักงานรับรู้ว่าเขาไม่ได้รับการปฏิบัติอย่างเป็นธรรมเพราะไม่ได้รับในผลลัพธ์ที่สมควรหรือที่ได้รับสัญญาไว้

นอกจากนี้ ยังมีงานศึกษามากมายที่ยืนยันว่า การรับรู้ความไม่ยุติธรรมจะมีผลในทางลบต่อสัญญาทางจิตวิทยาของพนักงาน (Flood et al., 2001; Herriot et al., 1997; Sapienza et al., 1997 quoted in Ramamoorthy et al., 2005)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงพอจะสรุปได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา และจากการอ้างอิงงานของมอริสัน และโรบินสัน (Morrison and Robinson, 1997) ข้างต้น หากพนักงานได้รับผลตอบแทนไม่ยุติธรรม พนักงานย่อมเกิดความรู้สึกว่าตนถูกละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา เพราะได้รับผลตอบแทนจากองค์การไม่เหมาะสมหรือไม่เป็นไปตามที่ตนคาดหวัง และเมื่อการรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับกระบวนการประเมินผลตอบแทนพบว่าไม่โปร่งใส มีอคติ ความรู้สึกถึงความไม่ยุติธรรมด้านกระบวนการย่อมเกิดขึ้น และความรู้สึกถูกละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาก็ย่อมจะเกิดขึ้นเช่นเดียวกัน เพราะพนักงานย่อมคาดหวัง

การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ยุติธรรมจากองค์กร ในท้ายที่สุด เมื่อพนักงานต้องการข้อมูลเกี่ยวกับผลตอบแทนหรือกระบวนการประเมินผลตอบแทนที่ไม่ยุติธรรม แต่กลับไม่ได้รับความสนใจจากผู้บังคับบัญชา หรือได้รับการปฏิบัติอย่างไม่ใส่ใจต่อความรู้สึก พนักงานย่อมรู้สึกว่าคุณละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาอีกเช่นกัน เพราะพนักงานย่อมรับรู้หรือคาดหวังว่าจะได้รับการใส่ใจ และการปฏิบัติที่ดีจากองค์กรหรือตัวแทนขององค์กร ในฐานะที่ตนเป็นสมาชิกคนหนึ่ง ในองค์กรนั้น

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานย่อยที่ 3.1 ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานย่อยที่ 3.2 ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางลบกับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานย่อยที่ 3.3 ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีความสัมพันธ์ทางลบกับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา

4.4 งานวิจัยเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคลและความเครียดและการตั้งสมมติฐานการวิจัย

เฮนส และเฟนเลียบ (Haynes and Feinleib, 1980) ศึกษาข้อมูลเกี่ยวกับการศึกษาสุขภาพการเป็นโรคหัวใจ พบว่า กลุ่มผู้หญิงทำงานจะประสบความเครียดในชีวิตประจำวันและกังวลมากกว่ากลุ่มแม่บ้านและกลุ่มผู้ชาย

คูเปอร์ และเลวิส (Cooper and Lewis, 1994 อ้างจากรัตติพร พนพิเชษฐกุล, 2544) ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน พบว่า เพศที่แตกต่างกันมีผลทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน โดยเพศหญิงจะมีระดับความเครียดสูงกว่าเพศชาย เหตุผลเนื่องจากเพศหญิงจะถูกคาดหวังทำหน้าที่สองอย่างในเวลาเดียวกัน คือ แม่บ้านและผู้หญิงทำงาน

อัมพร โอตระกูล และเจตน์สัน แดงสุวรรณ (2526) ศึกษาความเครียดของตำรวจในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ตำรวจที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรืออาชีวศึกษามีความเครียดสูงกว่าตำรวจที่มีระดับการศึกษาอื่น ๆ

เทพวัลย์ สุชาติ (2530) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ กลุ่มตัวอย่าง 208 คน พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยผู้ที่มีอายุน้อยจะมีความเครียดสูง และเมื่อมีอายุมากขึ้นจะมีความเครียดลดลง ปัจจัยที่ไม่มีความสัมพันธ์กับ

ความเครียด คือ ภาวะครอบคร้ว ความสำเร็จในงาน การยอมรับนับถือ ลักษณะงานที่ทำ นโยบาย และการบริหารงานของหน่วยงาน ปริมาณงานและแรงสนับสนุนทางสังคม

สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยบางประการกับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสงขลานครินทร์ พบว่า พยาบาลมีความเครียดต่างกันเมื่อมีลักษณะงานที่รับผิดชอบต่างกัน กลุ่มตัวอย่างใช้กลยุทธ์ในการเผชิญปัญหาเหมาะสมในระดับปานกลาง ปัจจัยที่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด คือ อายุ ประสบการณ์ การทำงาน ส่วนสถานภาพสมรส สถานะทางเศรษฐกิจ สัมพันธภาพในครอบครัว ภาวะในครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียด ปัจจัยในการทำงานที่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด ได้แก่ ด้วงาน บทบาทหน้าที่ สัมพันธภาพระหว่างบุคคล ความสำเร็จและความก้าวหน้า โครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรและพบว่า ปัจจัยในการทำงานด้านด้วงานสามารถทำนายความเครียดของกลุ่มตัวอย่างได้ ร้อยละ 21.44 เมื่อนำปัจจัยด้านการทำงานด้าน บทบาทหน้าที่มาร่วมกับปัจจัยในการทำงานด้านด้วงาน สามารถทำนายความเครียดได้ร้อยละ 24.63 และเมื่อนำประสบการณ์ในการทำงานมาร่วมกับปัจจัยการทำงานด้านด้วงานและปัจจัยในการทำงานด้านบทบาทหน้าที่สามารถทำนายความเครียดของกลุ่มตัวอย่างได้ ร้อยละ 26.79

ดาราศาสตร์ และคณะ (2536) ศึกษาสภาวะความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวชในโรงพยาบาลสมเด็จพระยา กลุ่มตัวอย่าง 162 คน พบว่า ระบบงานและความสัมพันธ์กับผู้ร่วมงานมีระดับความเครียดสูงสุด นอกจากนี้ยังพบว่าเพศหญิงมีความเครียดมากกว่าเพศชาย คนโสดมีความเครียดมากกว่าคนที่สมรสแล้ว และผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยมีความเครียดมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานมาก

จำจวน เบญจศิริ (2538) ศึกษาความพึงพอใจในการทำงานและความเครียดของประชาชนเขตเมืองภาคตะวันออกเฉียงเหนือ พบว่า อายุ สถานภาพในครอบครัวมีความสัมพันธ์กับความเครียด คนที่มีอายุน้อยจะเครียดมากกว่าคนที่มีอายุมาก

สวพรรณ ทรัพย์ประดิษฐ์ (2539) ศึกษาความเครียดที่มีผลจากการย้ายงาน : ศึกษากรณีข้าราชการกรมศุลกากร พบว่า อายุ ประสบการณ์ทำงานต่างกันจะมีความเครียดแตกต่างกัน สถานภาพสมรส ภาวะครอบคร้วที่แตกต่างกัน ไม่ก่อให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน

กิตติวรรณ เทียมแก้ว, พิมพ์มาศ ตาปัญญา, และวนิดา พุ่มไพศาลชัย (2541) ศึกษาสภาวะและที่มาของความเครียดของครูที่ปฏิบัติงานในเขตจังหวัดเชียงใหม่ กลุ่มตัวอย่าง 309 คน พบว่า สาเหตุของความเครียด 3 อันดับแรกมาจากเรื่องครอบคร้ว (เกิดจากความลำบากที่จะทำ ให้ได้อย่างที่ครอบคร้วต้องการ ครอบคร้วขัดแย้งในเรื่องเงินหรืองานในบ้าน และชีวิตคู่มีปัญหา

ตามลำดับ) 2. เรื่องการเงินและเศรษฐกิจ (เกิดจากรายจ่ายเพิ่มขึ้น เงินเดือนไม่พอใช้ ไม่มีเงินพอสำหรับพักผ่อนหย่อนใจ) 3. จากสภาพแวดล้อม (เกิดจากความรู้สึกเป็นกังวลเกี่ยวกับสารพิษและมลภาวะ ปัญหาการจราจร การเดินทาง และไม่มีที่พักผ่อนหย่อนใจ) ระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับอายุ อายุราชการ และรายได้ของครอบครัว สถานภาพสมรส คนที่หย่าร้าง คนที่เป็นหม้ายมีโอกาสเครียดในระดับสูงได้มาก คนที่อาศัยอยู่แยกกันกับคู่สมรสหรือครอบครัวจะมีความเครียดในระดับสูงมากกว่าคนที่อาศัยอยู่ด้วยกันกับครอบครัว พฤติกรรมที่กลุ่มข้าราชการครูเลือกใช้มากที่สุดเมื่อเกิดความเครียดเป็นพฤติกรรมแบบบรรเทาความเครียดมากกว่าจะเป็นแบบแก้ที่ปัญหา

ศิริมาส อเต็นต้า (2542) ศึกษาการรับรู้ความเครียดในการทำงานและความเครียดทั่วไปของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ สำนักงานใหญ่ กลุ่มตัวอย่าง 357 คน ผลการวิจัยพบว่า กลุ่มตัวอย่างที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีระดับความเครียดจากปัจจัยในการทำงานและความเครียดทั่วไปแตกต่างกัน อายุและอายุงานที่แตกต่างกันไม่มีผลต่อความเครียด ความเครียดที่มีสาเหตุจากปัจจัยในการทำงานมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับความเครียดทั่วไป ได้แก่ ปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ และด้านโครงสร้างนโยบายและบรรยากาศขององค์กร ตัวแปรที่มีอิทธิพลสูงในการทำนายความเครียดทั่วไป คือ ลักษณะงานและความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ

โรงพยาบาลกำแพงเพชร (2542) ศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องและระดับความเครียดของพยาบาลวิชาชีพโรงพยาบาลกำแพงเพชร จำนวน 98 คน พบว่า ผู้มีประสบการณ์การทำงานน้อยเครียดมากกว่ากลุ่มที่มีประสบการณ์การทำงานมาก และจากการวิเคราะห์ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับความเครียดพบว่า การไม่ช่วยเหลือซึ่งกันและกันในหน่วยงาน การปฏิบัติงานในเวลาที่ไม่ปกติ คือ บ่าย-ดึก ทำให้เกิดความเครียด

รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ศึกษาความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) กลุ่มตัวอย่าง 426 คน พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลที่มีผลต่อความเครียดทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง ได้แก่ อายุ และสถานภาพสมรส โดยอายุของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดทั่วไป และสถานภาพสมรสที่ต่างกัน มีความเครียดทั่วไปแตกต่างกัน นอกจากนี้ยังพบว่า อายุและอายุงาน ไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน และสถานภาพสมรสที่ต่างกันมีความเครียดในการทำงานไม่แตกต่างกัน ความเครียดในการทำงานที่มีสาเหตุปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน ด้านความสำเร็จและ

ความก้าวหน้าในอาชีพ ด้านสัมพันธภาพ ด้านโครงสร้างและบรรยากาศขององค์กรมี
ความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดทั่วไป

สุรศักดิ์ บุรณตรีเวทย์ (2545) ศึกษาสภาพความเครียดจากการทำงานในโรงงาน
อุตสาหกรรมประเภทอิเล็กทรอนิกส์ผลิตนาฬิกาข้อมือ จำนวน 536 คน พบว่า มีความเครียดทั่วไป
ร้อยละ 24 มีความเครียดจากการทำงานร้อยละ 15 ปัจจัยที่ส่งผลต่อความเครียดในการทำงานใน
โรงงานแห่งนี้ ได้แก่ ระบบความปลอดภัยและระบบป้องกันโรคจากการทำงาน การลดความเร่งรีบ
ในการทำงาน การใช้ความรู้ความชำนาญ การเรียนรู้สิ่งใหม่ๆ ลักษณะงานที่ซ้ำซาก อาหาร
กลางวัน ระยะทางการเดินทางมาทำงาน บริการทางการแพทย์ การร่วมตัดสินใจในงาน และการที่
ต้องนั่งทำงานเป็นเวลานานๆ

จุฑารัตน์ เทพพรบริสุทธิ (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างสภาพความเป็นอยู่กับ
คุณภาพชีวิตของผู้ใช้แรงงานในโรงงานอุตสาหกรรม จังหวัดชลบุรี จำนวน 400 คน พบว่า
ความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบ ส่วนรายได้สุทธิมีความสัมพันธ์ทางบวกกับสุขภาพโดยรวม
อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ นอกจากนี้ รายได้สุทธิ สภาพแวดล้อม การมีเวลาให้ครอบครัว และชีวิต
การทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวก ส่วนความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับคุณภาพชีวิต
โดยรวมอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ธรรณินทร์ กองสุข อัจฉรา จรัสสิงห์ เนตรชนก บัวเล็ก และคณะ (2548) ศึกษา
ความเครียดของคนไทย : ศึกษาระดับชาติ ปี 2546 พบว่า ประชาชนส่วนใหญ่มีความเครียดอยู่ใน
ระดับน้อย สาเหตุที่ทำให้เครียด 5 อันดับแรก คือ ปัญหาเศรษฐกิจหรือการเงิน (49.4%) ปัญหา
ครอบครัว (34.2%) เรื่องงาน (30.0%) เรื่องแฟนหรือคู่อีก (13.3%) และปัญหาเพื่อนร่วมงาน เพื่อน
ร่วมเรียนหรือเพื่อน (10.5%) และพบว่าปัจจัยส่วนบุคคลที่มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมี
นัยสำคัญ ได้แก่ เพศ อายุ ศาสนา สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อาชีพ รายได้ สถานภาพทาง
การเงิน จำนวนห้องพักในบ้าน การมีที่ดินเป็นของตนเอง เคยผ่าตัดหรือได้รับบาดเจ็บที่ศีรษะ การ
เจ็บป่วยจนต้องไปพบแพทย์ ความกังวลกับความเจ็บป่วย

เหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย

จากงานศึกษาของธรรณินทร์ กองสุข และคณะ (2548) ศึกษาความเครียดของคนไทย
ซึ่งเป็นการศึกษาระดับชาติ ปี 2546 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล คือ เพศ มีความสัมพันธ์กับ
ความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ งานศึกษาของเฮนเนส และเฟนเลียบ (Haynes and Feinleib, 1980)

เกี่ยวกับสุขภาพการเป็นโรคหัวใจ พบว่า กลุ่มผู้หญิงทำงานจะประสบความเครียดในชีวิตประจำวันมากกว่ากลุ่มแม่บ้านและกลุ่มผู้ชาย งานวิจัยของคูเปอร์ และเลวิส (Cooper and Lewis, 1994) พบว่าเพศหญิงจะมีระดับความเครียดสูงกว่าเพศชาย เนื่องจากเพศหญิงจะถูกคาดหวังให้ทำหน้าที่สองอย่างในเวลาเดียวกัน คือ แม่บ้านและผู้หญิงทำงานเก่ง งานวิจัยของดารา คัตรูลล์ และคณะ (2536) ที่ศึกษาสภาวะความเครียดของพยาบาลที่ปฏิบัติงานกับผู้ป่วยจิตเวช พบว่าเพศหญิงมีความเครียดมากกว่าเพศชาย ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นด้วยกับงานวิจัยข้างต้นว่าเพศที่แตกต่างกันทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน

โดยผู้วิจัยเห็นว่า นอกจากการต้องรับภาระในการทำงานแล้วเพศหญิงยังถูกคาดหวังว่าจะดูแลครอบครัวในด้านต่างๆ ซึ่งโดยธรรมชาติเพศหญิงจะมีอารมณ์อ่อนไหวกว่าเพศชาย จึงอาจเกิดความรู้สึกเครียดได้ง่ายกว่าเพศชาย

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานย่อยที่ 4.1 ว่า พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

จากงานศึกษาของธรรณินทร์ กองสุข และคณะ (2548) ศึกษาความเครียดของคนไทย ซึ่งเป็นการศึกษาระดับชาติ ปี 2546 พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล คือ อายุ มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ โดยเทพวัลย์ สุชาติ (2530) ศึกษาปัจจัยที่สัมพันธ์กับความเครียดของนักสังคมสงเคราะห์ทางการแพทย์ พบว่า อายุมีความสัมพันธ์กับความเครียด โดยผู้ที่มีอายุน้อยจะมีความเครียดสูง และเมื่อมีอายุมากขึ้นจะมีความเครียดลดลง สอดคล้องกับงานวิจัยของสิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) รำจวน เบญจศิริ (2538) กิตติวรรณ เทียมแก้ว, พิมพมาศ ตาปัญญา และวนิดา พุ่มไพศาลชัย (2541) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ ศิริมาส อเต็นต้า (2542) และ รัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ที่พบว่า อายุไม่มีความสัมพันธ์กับความเครียดในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นสนับสนุนงานวิจัยของเทพวัลย์ สุชาติ (2530) ว่าอายุมีความสัมพันธ์กับความเครียด ซึ่งผู้ที่มีอายุต่างกัมนั้นมีความเครียดแตกต่างกัน

โดยผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ที่มีอายุน้อย ย่อมมีประสบการณ์ในชีวิตน้อย ทำให้มีความรู้และทักษะในการแก้ปัญหาต่างๆ น้อยกว่าผู้ที่มีอายุมากกว่า จึงทำให้มีความเครียดมากกว่าผู้ที่มีอายุมาก

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานย่อยที่ 4.2 ว่า พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

จากงานศึกษาของธรรณินทร์ กองสุข และคณะ (2548) พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคล คือ ระดับการศึกษา มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งงานวิจัยของอัมพร โอบตะกุล

และเจตน์สัน แดงสุวรรณ (2526) พบว่าตำรวจที่มีการศึกษาระดับอนุปริญญาหรืออาชีวศึกษามีความเครียดสูงกว่าตำรวจที่มีระดับการศึกษาอื่นๆ ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นด้วยกับงานวิจัยข้างต้นว่า ระดับการศึกษาแตกต่างกันที่แตกต่างกันทำให้เกิดความเครียดแตกต่างกัน

โดยผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ที่มีระดับการศึกษาน้อย ย่อมมีทางเลือกในการประกอบอาชีพน้อยกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า เพราะองค์กรย่อมเลือกผู้ที่มีระดับการศึกษาที่สูง ซึ่งเป็นหลักประกันขั้นต้นว่าคุณคนนั้นมีความเข้าใจในการประกอบอาชีพนั้นๆ เข้าเป็นสมาชิกภายในองค์กรมากกว่าที่จะเลือกบุคคลที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าเข้าทำงานในองค์กร จึงทำให้ผู้ที่มีระดับการศึกษาดำเนินความเครียดมากกว่าผู้ที่มีระดับการศึกษาสูงกว่า

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานย่อยที่ 4.3 ว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

จากงานศึกษาของธรรณิทร์ กองสุข และคณะ (2548) ศึกษาความเครียดของคนไทยซึ่งเป็นการศึกษาระดับชาติ ปี 2546 ก็พบว่าปัจจัยส่วนบุคคล คือ สถานภาพสมรส มีความสัมพันธ์กับความเครียดอย่างมีนัยสำคัญ ซึ่งงานวิจัยของกิตติวรรณ เทียมแก้ว, พิมพ์มาศ ตาปัญญา และวนิดา พุ่มไพศาลชัย (2541) ที่ศึกษาสภาวะและที่มาของความเครียดของครูที่ปฏิบัติงานในเขตจังหวัดเชียงใหม่ พบว่า สถานภาพสมรสมีความสัมพันธ์กับความเครียด คนที่หย่าร้าง คนที่เป็นม่ายมีโอกาสเครียดในระดับสูงได้มาก คนที่อาศัยอยู่แยกกันกับคู่สมรสหรือครอบครัวจะมีความเครียดในระดับสูงมากกว่าคนที่อาศัยอยู่ด้วยกันกับครอบครัว สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริมาส อเต็นต้า (2542) แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของสวพรรณ ทรัพย์ประดิษฐ์ (2539) และรัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ที่พบว่า สถานภาพสมรสไม่ก่อให้เกิดความเครียดที่แตกต่างกัน

โดยผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ที่มีสถานภาพโสด สมรส รวมถึงผู้ที่หย่า เป็นม่ายหรือแยกกันอยู่ น่าจะมีความเครียดแตกต่างกัน เนื่องจากผู้ที่เป็นโสดย่อมรับภาระในการดูแลครอบครัวเพียงเล็กน้อยหรือไม่มีภาระทางครอบครัวเลย และยังไม่เคยประสบปัญหาการใช้ชีวิตคู่ จึงน่าจะมีความเครียดแตกต่างจากผู้ที่มีสมรสแล้ว ซึ่งต้องจัดสรรเวลาในการดูแลครอบครัวและต้องทำงานเพื่อหารายได้มาใช้จ่ายในครอบครัว ย่อมประสบกับความเครียดได้ง่ายกว่า ส่วนผู้ที่หย่า เป็นม่ายหรือแยกกันอยู่ ย่อมต้องเผชิญปัญหาชีวิตคู่ซึ่งทำให้เผชิญความเครียดได้มากกว่าผู้โสดหรือสมรสเช่นกัน

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานย่อยที่ 4.4 ว่า พนักงานที่สถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

จากงานวิจัยของกิตติวรรณ เทียมแก้ว, พิมพ์มาศ ตาปัญญา และวนิดา พุ่มไพศาลชัย (2541) ศึกษาสภาวะและที่มาของความเครียดของครูที่ปฏิบัติงานในเขตจังหวัดเชียงใหม่ พบว่าระดับความเครียดมีความสัมพันธ์ทางลบกับอายุราชการ สอดคล้องกับงานวิจัยของโรงพยาบาล กำแพงเพชร (2542) และงานวิจัยของสิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) ซึ่งพบว่า ผู้ที่มีประสบการณ์ทำงานน้อยเครียดมากกว่าผู้ที่มีประสบการณ์การทำงานมาก แต่ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของศิริมาส อเต็นต้า (2542) และรัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ที่พบว่า อายุงานไม่มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียดในการทำงานของพนักงาน ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นสนับสนุนงานวิจัยของกิตติวรรณ เทียมแก้ว, พิมพ์มาศ ตาปัญญา และวนิดา พุ่มไพศาลชัย (2541) ที่ว่าระดับความเครียดมีความสัมพันธ์กับอายุราชการหรืออายุงาน

โดยผู้วิจัยเห็นว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อยอาจยังไม่ได้พบกับปัญหาและอุปสรรคในการทำงานมากเท่ากับพนักงานที่มีประสบการณ์ทำงานมาก ที่ต้องผ่านการเผชิญหน้ากับปัญหาในการทำงานและต้องคิดค้นวิธีแก้ปัญหาต่างๆ เหล่านั้นมาแล้ว เมื่อต้องเผชิญปัญหาที่ไม่เคยพบมาก่อน พนักงานที่มีอายุงานน้อยจึงน่าจะมีเครียดมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานมาก

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานย่อยที่ 4.5 ว่า พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

จากงานวิจัยของ สิริลักษณ์ ต้นชัยสวัสดิ์ (2535) พบว่า พยาบาลมีความเครียดต่างกันเมื่อมีลักษณะงานที่รับผิดชอบต่างกัน และงานวิจัยของรัตติพร พนพิเชษฐกุล (2544) ศึกษาความเครียดและคุณภาพชีวิตในการทำงาน : กรณีศึกษาธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) พบว่าความเครียดในการทำงานที่มีสาเหตุปัจจัยในการทำงานด้านลักษณะงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียดทั่วไป

โดยผู้วิจัยเห็นว่าพนักงานที่มีสายงานแตกต่างกันย่อมมีหน้าที่รับผิดชอบแตกต่างกันไป และจากลักษณะของงานตามสายงานที่พนักงานสังกัดอยู่ย่อมมีวิธีปฏิบัติงาน หรือสภาพแวดล้อมต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงานแตกต่างกัน เช่น งานที่ต้องใช้ความละเอียดรอบคอบสูงหรือทำงานภายในโรงงานที่มีเครื่องจักร งานที่ต้องแข่งขันกับเวลาบ่อยก่อให้เกิดความเครียดแตกต่างกันไป

ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานย่อยที่ 4.6 ว่า พนักงานที่มีสายงานแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

5. สรุปสมมติฐานการวิจัย

1. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด มีสมมติฐานย่อย ดังนี้

1.1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

1.2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

1.3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเครียด

2. การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเครียด

3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางลบกับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา มีสมมติฐานย่อย ดังนี้

3.1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา

3.2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางลบกับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา

3.3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันมีความสัมพันธ์ทางลบกับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา

4 ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส อายุงาน สายงาน ที่แตกต่างกัน ทำให้มีความเครียดแตกต่างกัน มีสมมติฐานย่อย ดังนี้

4.1 พนักงานที่มีเพศแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

4.2 พนักงานที่มีอายุแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

4.3 พนักงานที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

4.4 พนักงานที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

4.5 พนักงานที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

4.6 พนักงานที่มีสายงานแตกต่างกันมีความเครียดแตกต่างกัน

แผนภาพที่ 2.4
กรอบแนวคิดในการวิจัย

