

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

วิกฤติการณ์สถาบันการเงิน เริ่มต้นขึ้นตั้งแต่ปี 2540 ซึ่งเริ่มก่อตัวขึ้นจากความตกต่ำในภาคอสังหาริมทรัพย์ติดต่อกันมาหลายปี และในที่สุดก็ได้นำไปสู่ความเสียหายในภาคสถาบันการเงินโดยเฉพาะในส่วนของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ การขาดความเชื่อมั่นในระบบสถาบันการเงินได้ปรากฏชัดขึ้นหลังจากการที่ธนาคารแห่งประเทศไทยได้สั่งการให้บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ 9 แห่ง และ บริษัทเครดิตฟองซิเอร์ 1 แห่ง ดำเนินการเพิ่มทุนจดทะเบียนเพื่อสร้างความแข็งแกร่งให้กับกิจการ แต่ความล้มเหลวในการเพิ่มทุนของสถาบันการเงินทั้ง 10 แห่ง ได้จุดชนวนให้ธนาคารแห่งประเทศไทยดำเนินการสั่งระงับกิจการของสถาบันการเงินติดต่อกันถึง 2 ครั้ง รวม 58 แห่ง ซึ่งได้ส่งผลให้มีการถอนเงินฝากออกจากสถาบันการเงินอย่างต่อเนื่อง ทำให้สถาบันการเงินที่เหลืออยู่เกิดการขาดสภาพคล่องอย่างรุนแรง (รายงานการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติม แบบ 56 - 1, บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์สินอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) อ้างถึงใน สุมนา ศิริบริวารเกียรติ, 2542, น. 2)

ภายใต้วิกฤติการณ์ทางการเงินที่เกิดขึ้นจากปัญหาการขาดสภาพคล่อง อันเนื่องมาจากการขาดความเชื่อมั่นในระบบสถาบันการเงิน ซึ่งกำลังเผชิญกับปัญหาการเพิ่มขึ้นอย่างรวดเร็วของหนี้ที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ การเพิ่มขึ้นของภาระหนี้สินต่างประเทศจากการที่ค่าเงินบาทอ่อนตัวอย่างมากหลังจากมีการใช้ระบบแลกเปลี่ยนลอยตัว (รายงานการเปิดเผยข้อมูลเพิ่มเติม แบบ 56 - 1, บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์สินอุตสาหกรรม จำกัด (มหาชน) อ้างถึงใน สุมนา ศิริบริวารเกียรติ, 2542, น. 2) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ภาวะเศรษฐกิจของประเทศไทยในรอบปีที่ผ่านมาที่ต้องประสบกับปัจจัยเสี่ยงในด้านต่างๆ ไม่ว่าจะเป็นสถานการณ์ของใช้หวัดนก สถานการณ์ความไม่สงบในภาคใต้ ระดับราคาน้ำมันที่ปรับตัวสูงขึ้นอย่างมาก รวมไปถึงความไม่มั่นคงทางการเมืองที่เกิดขึ้น ทำให้หลายฝ่ายมองว่าเศรษฐกิจของประเทศไทยจะชะลออัตราการขยายตัวลงอีก (<http://www.nidambe11.net/ekonomiz/2005q3/article2005aug26p7.htm>) ตลอดจนภาวะตกต่ำในตลาดหลักทรัพย์ได้ส่งผลให้ธุรกิจหลักทรัพย์ซบเซาลงอย่างหนัก (สุมนา ศิริบริวารเกียรติ, 2542, น.1) โดยเฉพาะอย่างยิ่ง เมื่อ

ธนาคารแห่งประเทศไทย (ธปท.) มีมาตรการสกัดกั้นการเก็งกำไรค่าบาทระยะสั้น ในวันที่ 18 ธันวาคม 2549 ทำให้นักลงทุนต่างประเทศขายหุ้นออกมาเป็นจำนวนมาก (<http://www.nidambe11.net/ekonomiz/2006q4/2006dec25p9.htm>) จนดัชนีหุ้นไทยได้ทรุดตัวลงอย่างรุนแรงถึง 65 จุด หรือ 11.76% นักวิเคราะห์หลักทรัพย์ไม่สามารถคาดการณ์แนวรับและแนวต้านได้เพราะอยู่ในภาวะการณ์ซื้อขายที่ไม่ปกติ ถึงขั้นต้องมีการตั้งใช้ ระบบเซอร์กิต เบรกเกอร์ หรือ การให้ตลาดหลักทรัพย์หยุดซื้อขายชั่วคราวเป็นเวลา 30 นาที ซึ่งเป็นการปิดการซื้อขายระหว่างวันเป็นครั้งแรก เรียกได้ว่าตลาดหุ้นไทยเสียหายครั้งร้ายแรงที่สุดในรอบ 31 ปี นับแต่ก่อตั้งตลาดหุ้นและรุนแรงกว่าแบล็กมันเดย์ รวมทั้งตกต่ำยิ่งกว่าวิกฤติ “ต้มยำกุ้ง” (เงาหุ้น, หนังสือพิมพ์ไทยรัฐ, วันที่ 29 ธันวาคม 2549)

อาจเรียกได้ว่า ในช่วงสถานการณ์เศรษฐกิจปัจจุบัน กลุ่มพนักงานบริษัทเงินทุน และบริษัทหลักทรัพย์ ซึ่งเคยเป็นกลุ่มอาชีพที่มีความมั่นคงค่อนข้างสูง กลายเป็น “กลุ่มอาชีพเสี่ยง” ที่อาจจะต้องตกงานในอนาคต อีกทั้งบางบริษัทที่เปิดดำเนินการอยู่ขาดสภาพคล่อง ทำให้ต้องขายกิจการให้บริษัทต่างชาติ หรือมีการควบรวมบริษัท ก็เท่ากับว่า พนักงานเหล่านั้นต้องรับนโยบายบริหารใหม่ ผลโดยตรงของนโยบายใหม่ก็เน้นไปที่ “การลดค่าใช้จ่าย” ซึ่งมีผลทำให้พนักงานบางแผนกถูกยุบออกไป และในบางบริษัทมีความจำเป็นต้องยุบสาขาบางสาขาที่ไม่ก่อให้เกิดรายได้ หรือ รายได้ที่เกิดขึ้นในสาขานั้นๆ ไม่เพียงพอกับค่าใช้จ่ายของสาขา ส่วนพนักงานที่เหลือก็ถูกลดเงินเดือนลง ลดสวัสดิการ ยกเลิกการประกันการให้โบนัสประจำปี เป็นต้น (สุมนา ศิริบรรณเกียรติ, 2547, น.2)

แม้การปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กร หรือ ความพยายามลดค่าใช้จ่ายโดยการกำหนดนโยบายใหม่ ล้วนมีจุดประสงค์เพื่อให้องค์กรอยู่รอด แต่ผู้ได้รับผลกระทบดังกล่าว ย่อมรู้สึกว่าการไม่มั่นคง และ ไม่มีความยุติธรรมต่อเขาเหล่านั้น เนื่องจากบุคคลที่เข้ามาทำงานในองค์กร ย่อมต้องการผลตอบแทนที่คุ้มค่า เหมาะสมกับสิ่งต่างๆ ที่นำมาลงทุนในการทำงาน เช่น ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ และความพยายาม (Schaubroek, John., May, Douglas R., and Brown, William, 1994 p.455-460) แต่ถ้าเมื่อใดที่พนักงานรู้สึกว่า สิ่งที่พวกเขาได้รับจากองค์กรไม่ยุติธรรมหรือไม่สมดุลกับสิ่งที่ได้ให้แก่องค์กร ก็อาจกลายเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความไม่พอใจต่อองค์กร ซึ่งเป็นเรื่องที่น่าเป็นห่วงเนื่องจาก ความยุติธรรมในองค์กรเป็นเรื่องหนึ่งที่มีความสำคัญต่อประสิทธิภาพในการดำเนินการในส่วนต่างๆ ขององค์กร และมีผลต่อความพึงพอใจของพนักงาน (Greenberg, 1990 p. 399) พนักงานที่รู้สึกว่าการไม่ยุติธรรม จะมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร และปฏิบัติพฤติกรรมด้านลบเพื่อโต้ตอบองค์กร เช่น มี

พฤติกรรมถอนตัวจากงาน เช่น การลาออก การขาดงาน หรือ การละเลยหน้าที่ ต่อต้านผู้บังคับบัญชา ขโมยของออกจากองค์กร (Greenberg, 1990) ต้องการฟ้องร้ององค์กร (Wanberg, Bunce and Gavin, 1999) มีพฤติกรรมก้าวร้าวในสถานที่ทำงาน (Dietz, Robinson, Baron and Schulz, 2003) หรือแม้กระทั่ง ต้องการแก้แค้นองค์กร (Skarlicki and Folger, 1997) ซึ่งพฤติกรรมด้านลบดังกล่าวจะส่งผลให้การพัฒนาและการดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพน้อยลง (Kernan and Hanges, 2002)

ในทางกลับกัน หากบุคคลรับรู้ว่าสิ่งที่ตนลงทุนไปในการทำงาน ได้รับผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมและเหมาะสมกับความต้องการของตน รวมถึง เกิดจากกระบวนการยุติธรรม บุคคลจะประเมินคุณค่าของตนเองไปในทางบวก ทำให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อตนเอง รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Schaubroeck, John., May, Douglas R., and Brown, William, 1994 p.455-460) ซึ่งจะส่งผลให้เกิดทัศนคติที่ดีในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น (จินตนา, 2546, น.2) ดังที่ คอลควิต, คอนลอน, เวสสัน, พอร์เทอร์ และเงอะ (Colquitt, Conlon, Wesson, Porter and Ng, 2001) พบว่า พนักงานที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร จะมีความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา มีความพึงพอใจในการทำงาน มีความพึงพอใจในผลตอบแทน และมีผลการปฏิบัติงานที่สูงขึ้น และการที่พนักงานมีทัศนคติและพฤติกรรมที่ดีต่อองค์กรในลักษณะเช่นนั้น เป็นปัจจัยสำคัญอย่างยิ่งที่จะเอื้อให้เกิด “พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” (Organizational Citizenship Behavior - OCB) (Podsakoff, Aheame, & MacKenzie, 1997 ; Podsakoff and MacKenzie, 1994) ซึ่งเป็นลักษณะพฤติกรรมที่จะส่งผลให้องค์กรสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ (จรีวรรณ ศักดิ์เชิดสุข, 2549, น.1) หรืออาจกล่าวได้ว่า องค์กรจะไม่สามารถอยู่รอดหรือเจริญรุ่งเรืองได้เลย หากสมาชิกแต่ละคนในองค์กรไม่มีพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดี

ทั้งนี้ ออร์แกน (Organ, 1987, 1990, 1991) ได้ศึกษาและให้นิยาม “พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร” (Organizational Citizenship Behavior - OCB) ไว้ว่า เป็นพฤติกรรมการทำงานของพนักงานที่เกิดจากการตัดสินใจทำด้วยตนเอง เพื่อสนับสนุนงานในองค์กร เป็นการทำด้วยความเต็มใจ ไม่อยู่ภายใต้ระบบการให้รางวัลหรือผลตอบแทนจากองค์กร (Extra-Role Behavior) นอกเหนือจากงานตามหน้าที่ซึ่งได้รับมอบหมายจากองค์กร (In-role behavior) ซึ่ง ออร์แกน (Organ, 1991) ได้แบ่งรูปแบบการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ 5 รูปแบบ คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมการช่วยเหลือผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรม

การอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness)

จากแนวคิดข้างต้น อาจกล่าวได้ว่า พฤติกรรมการทำงานของสมาชิกในองค์กร มีความสำคัญอย่างมากต่อประสิทธิภาพการดำเนินงานขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่ง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรซึ่งเป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจและเลือกที่จะปฏิบัติเอง แต่พนักงานจะมีพฤติกรรมในรูปแบบดังกล่าวมาน้อยเพียงใด สิ่งสำคัญประการหนึ่ง คือ การรับรู้ของพนักงานว่า องค์กรปฏิบัติต่อพวกเขาอย่างไร หากพนักงานเห็นว่า องค์กรปฏิบัติต่อเขาด้วยความยุติธรรม ก็จะเป็นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กร แต่หากพนักงานรับรู้ว่า องค์กรปฏิบัติต่อเขาอย่างไม่ยุติธรรม พนักงานก็จะรู้สึกไม่พอใจและลดพฤติกรรมที่ดีและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรลง (ภัทรนถน พันธุ์สีดา, 2543, น. 4)

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรทั้ง 4 ด้าน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้ง 5 รูปแบบ ล้วนแต่เป็นแนวคิดที่มีความสำคัญ (ภัทรนถน พันธุ์สีดา, 2543, น. 4) แต่เหนือสิ่งอื่นใด การที่บุคคลจะปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพได้นั้น จะต้องอาศัยเชาวน์อารมณ์เป็นปัจจัยสำคัญ (สุรินทร์ หนูอินทร์, 2549, น.4) เนื่องจาก เชาวน์อารมณ์เป็นความสามารถของบุคคลต่อการตระหนักรู้ในความคิด ความรู้สึกและภาวะอารมณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนและผู้อื่นได้ มีความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตน ทำให้สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนได้อย่างสมเหตุสมผล สอดคล้องกับการทำงานและการดำเนินชีวิตได้ โดยมีสัมพันธภาพที่ดีกับบุคคลอื่น ๆ (Goleman, 1995 , p. 24 -31) ผู้วิจัยจึงเห็นว่าปัจจัยเรื่องเชาวน์อารมณ์ เป็นปัจจัยที่ไม่ควรละเลยในการวิจัยครั้งนี้

ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงหรือมีทักษะทางอารมณ์ที่ได้รับการพัฒนามาเป็นอย่างดีจะเป็นคนที่รับรู้ เข้าใจ จัดการกับความรู้สึกและอารมณ์ของตนเองได้ดี เข้าใจความรู้สึกและอารมณ์ของผู้อื่น (ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์, 2544, น.8) ไม่แสดงอารมณ์เชิงลบอย่างรุนแรง มองโลกในแง่ดี (Nelson and Low, 2005 อ้างถึงใน (<http://www.vcharkarn.com/include/vcafe/showkratoo.php?Pid=81967>)) รวมไปถึง จะรู้จักรู้สึกเห็นอกเห็นใจผู้อื่น และเห็นแก่ประโยชน์ของผู้อื่น ซึ่งเป็นคุณลักษณะที่เอื้อให้เกิดพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-Role Behavior) จึงอาจกล่าวได้ว่า ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงมีแนวโน้มที่จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมากกว่าผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำ ซึ่งมักขาดความยืดหยุ่นในการทำงาน และไม่คอยยื่นมือช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากมักไม่รู้จักเห็นใจผู้อื่น (นิรนาม, หนังสือพิมพ์มติชนรายวัน, วันที่ 3 เมษายน 2547) หากพิจารณาในแง่ของพระพุทธศาสนา บุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์สูง จะใช้ปัญญาในการรักษาและ

พัฒนาสภาพจิตที่ดีงาม หลังจากที่ได้รับรู้สิ่งใดแล้ว ก็จะต้องแสดงออกด้วยพฤติกรรมที่เกื้อกูลและสร้างสรรค์ และมีโอกาสที่จะพิจารณาและรับรู้ความยุติธรรมในองค์การตามความเป็นจริง และไม่อคติ มากกว่าบุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำ นอกจากนั้น ยงยุทธ วงศ์ภิรมย์ศานติ์ (2544, น.8) ยังกล่าวว่า บุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์สูงมักเป็นผู้ที่ประสบความสำเร็จและมีความพึงพอใจในชีวิต สามารถสร้างสรรค์งานใหม่ๆ ซึ่งตรงกันข้ามกับคนที่มีเชาวน์อารมณ์ต่ำ ที่จะไม่สามารถควบคุมอารมณ์ของตนเองได้ จะเป็นคนที่เต็มไปด้วยความขัดแย้งภายในจิตใจ ขาดสมาธิ และ ไม่มีความคิดริเริ่มในการทำงาน ซึ่งบุคคลลักษณะดังกล่าว ย่อมมีโอกาสน้อยที่จะรับรู้ความยุติธรรมในองค์การได้อย่างเที่ยงธรรม ดังที่ Greenspan and Benderly (1997) ได้กล่าวไว้ว่า บุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อตนเอง (Intrapersonal Emotional Intelligence) ต่ำ จะมีความขัดแย้งทางอารมณ์ และไม่สามารถปิดกั้นอารมณ์ของตนเองได้ กล่าวคือ ไม่สามารถรู้จักควบคุม หรือจัดการกับอารมณ์ของตนให้แสดงออกในระดับที่เหมาะสมได้ เช่น โกรธมาก ก็ไม่สามารถระงับอารมณ์ได้ ต้องแสดงออกมาให้เห็นอย่างชัดเจน ซึ่งบุคคลลักษณะนี้ จะมีแนวโน้มที่จะมองโลกในแง่ร้ายและเลือกที่จะรับรู้ในแบบที่ตนเองต้องการจะรับรู้ มากกว่าการรับรู้ตามความเป็นจริง รวมไปถึง การมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของบุคคลนั้นก็อาจเกิดขึ้นได้ยาก เนื่องจาก บุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์ที่เกี่ยวข้องกับคนรอบข้าง (Interpersonal Intelligence) ต่ำ จะใส่ใจในความรู้สึกนึกคิดของผู้อื่นน้อย ให้ความร่วมมือในกิจกรรมต่างๆ ค่อนข้างน้อย และมีระดับความเข้าใจและเห็นอกเห็นใจซึ่งกันและกัน (Empathy) ในระดับต่ำ

ด้วยเหตุนี้ ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษา ว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และ เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กันอย่างไร ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจึงมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ด้านกระบวนการ (Procedural Justice) โดยศึกษาเฉพาะกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (Interactional Justice) โดยศึกษาเฉพาะการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชา และ ผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบ (Systemic Justice) กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การทั้ง 5 ด้าน คือ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) พฤติกรรมการเอื้อเฟื้อต่อผู้อื่น (Courtesy) พฤติกรรมการอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) และพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) รวมไปถึง ระดับของเชาวน์อารมณ์ทั้ง 5 ด้านตามแนวความคิดของ โกลแมน คือ การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (Self-

Regulation) การจูงใจตนเอง (Self-Motivation) การร่วมรู้สึก (Empathy) และทักษะทางสังคม (Social Skill) ของพนักงานระดับปฏิบัติการของบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง

ผู้วิจัยเห็นว่าผลการศึกษาคือจะเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการนำไปใช้พัฒนาและปรับปรุงรูปแบบการบริหารงานด้านทรัพยากรบุคคล และการบริหารงานขององค์การโดยรวมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่ง ในช่วงเวลาที่ธุรกิจหลักทรัพย์มีความผันผวนเช่นนี้ ผู้วิจัยเชื่อว่า ผลการวิจัยจะเป็นข้อมูลหนึ่งที่เป็นประโยชน์แก่การพัฒนาองค์การอย่างแน่นอน

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาถึงระดับของเขาวนอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการที่ปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ของ บริษัทหลักทรัพย์ แห่งหนึ่ง ในภาพรวม
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเขาวนอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
3. เพื่อศึกษาว่าองค์ประกอบของเขาวนอารมณ์และองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในด้านต่างๆ สามารถร่วมกันทำนายการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้หรือไม่ อย่างไร

ขอบเขตการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่
 - 1.1 ประชากรที่ใช้ในการวิจัยนี้ ได้แก่ พนักงานระดับปฏิบัติการ ซึ่งปฏิบัติงานอยู่ที่สำนักงานใหญ่ ของบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง จำนวนรวมทั้งสิ้น 206 คน ซึ่งผู้วิจัยจะใช้กลุ่มประชากรทั้งหมดเป็นกลุ่มเป้าหมายในการศึกษาวิจัยครั้งนี้
 - 1.2 การศึกษานี้ยังประกอบด้วยกลุ่มผู้ประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ซึ่งเป็นพนักงานระดับบริหารที่เป็นผู้บังคับบัญชาโดยตรงของพนักงานกลุ่มดังกล่าว ซึ่งจะเป็นกลุ่มผู้ประเมิน จำนวนทั้งสิ้น 22 คน
2. ตัวแปรที่จะศึกษา
 - 2.1 เขาวนอารมณ์ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบ ได้แก่
 - 2.1.1 การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-awareness)
 - 2.1.2 การจัดระเบียบอารมณ์ตนเอง (Self-regulation)

- 2.1.3 การจูงใจตนเอง (Self-motivation)
- 2.1.4 การร่วมรู้สึก (Empathy)
- 2.1.5 ทักษะทางสังคม (Social skill)
- 2.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร แบ่งเป็น 4 ด้าน คือ
 - 2.2.1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน
 - 2.2.2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน
 - 2.2.3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา
 - 2.2.4 การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ
- 2.3 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แบ่งเป็น 5 ด้าน คือ
 - 2.2.1 พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ
 - 2.2.2 พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
 - 2.2.3 พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น
 - 2.2.4 พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ
 - 2.2.5 พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับการวิจัย

1. เพื่อทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างเซวาร์นอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
2. เพื่อทราบถึงองค์ประกอบของเซวาร์นอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในด้านต่างๆ ว่ามีด้านใดบ้างที่สามารถใช้ทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรได้
3. เพื่อเป็นแนวทางในการบริหารทรัพยากรบุคคลขององค์กร โดยฝ่ายบริหารสามารถนำผลการวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพิจารณา กำหนดผลตอบแทน กระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน แนวทางการปฏิบัติระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และระบบการบริการงานภายในองค์กรให้เกิดความยุติธรรมเพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
4. เพื่อเป็นแนวทางให้ผู้ที่เกี่ยวข้องทำการศึกษาหรือวิจัยเรื่องระดับของเซวาร์นอารมณ์ การ

รับรู้ความยุติธรรมในองค์การและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ได้นำข้อมูลที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นข้อมูลอ้างอิงในการศึกษาต่อไป รวมทั้งอาจใช้เป็นแหล่งข้อมูลเพื่อขยายผลการศึกษาไปยังเรื่องอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องด้วย

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

พนักงาน หรือ ผู้ได้บังคับบัญชา หมายถึง พนักงานประจำในระดับปฏิบัติการซึ่งปฏิบัติงานที่สำนักงานใหญ่ของบริษัทหลักทรัพย์แห่งหนึ่ง

หัวหน้า หรือ ผู้บังคับบัญชา หมายถึง พนักงานที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ดูแล ควบคุม บริหารหน่วยงาน

เพศ หมายถึง เพศของผู้ตอบแบบสอบถาม แบ่งเป็นเพศชายและหญิง

อายุงาน หมายถึง อายุการทำงานของพนักงาน นับตั้งแต่วันที่เริ่มเข้าปฏิบัติงานจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่พนักงานได้รับในปัจจุบัน

สายงาน หมายถึง กลุ่มของงานที่จำแนกตามความสำคัญของงาน แบ่งได้ ดังนี้

สายงานหลัก หมายถึง ส่วนที่พนักงานปฏิบัติงานเกี่ยวข้องกับความสำเร็จขององค์การโดยตรง คือ ฝ่ายที่ปรึกษาการลงทุน, ฝ่ายจัดการกองทุน, ฝ่ายวาณิชธนกิจ, ฝ่ายตราสารหนี้ และ ฝ่ายลูกค้าสถาบัน

สายงานสนับสนุน หมายถึง ส่วนงานที่ช่วยสนับสนุนการปฏิบัติงานของสายงานหลักให้มีประสิทธิภาพ และบรรลุดตามวัตถุประสงค์ขององค์การ คือ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล, ฝ่ายบัญชี, ฝ่ายการเงิน, ฝ่ายตรวจสอบ, ฝ่ายปฏิบัติการหลักทรัพย์, ฝ่ายธุรการ, ฝ่ายประชาสัมพันธ์, ฝ่ายพัฒนาธุรกิจ, ฝ่ายวิเคราะห์หลักทรัพย์, ฝ่ายคอมพิวเตอร์ และ ฝ่ายจัดการความเสี่ยง

เชาวน์อารมณ์ (Goleman, 1999) หมายถึง ความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกของตนเองและผู้อื่น สามารถสร้างแรงจูงใจในตนเอง สามารถจัดการอารมณ์ของตนและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้ เชาวน์อารมณ์ประกอบด้วย 5 มิติ ดังต่อไปนี้

1. การตระหนักรู้ในตนเอง (Self-Awareness) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความชอบ และความสามารถของตนเอง และมีญาณหยั่งรู้ ประกอบด้วย

- การตระหนักรู้อารมณ์ (Emotional Awareness) หมายถึง การทราบถึงอารมณ์ของ

ตนเองและผลของอารมณ์ที่เกิดขึ้น

- การประเมินตนเองได้อย่างถูกต้อง (Accurate Self-Assessment) หมายถึง การประเมินตนเองได้ตามจริง รู้จักจุดเด่นจุดด้อยของตน

- ความมั่นใจในตนเอง (Self-Confidence) หมายถึง ความมั่นใจในคุณค่าและความสามารถของตน

2. การจ้ดระเบียบอารมณ์ของตน (Self Regulation) หมายถึง การจัดการกับอารมณ์แรงกระตุ้น และความสามารถของตนได้อย่างเหมาะสม ประกอบด้วย

- การควบคุมตนเอง (Self Control) หมายถึง การควบคุมอารมณ์ด้านลบและแรงกระตุ้นได้

- ความเป็นที่ไว้วางใจ (Trustworthiness) หมายถึง การคงไว้ซึ่งความซื่อสัตย์และคุณความดี

- ความรับผิดชอบ (Conscientiousness) หมายถึง ความรับผิดชอบในการปฏิบัติตน

- การปรับตัว (Adaptation) หมายถึง การยืดหยุ่น และ ปรับตัวให้เข้ากับสถานการณ์

- การสร้างสรรค์สิ่งใหม่ (Innovation) หมายถึง การเปิดรับความคิด วิธีการและข้อมูลใหม่ๆ

3. การจูงใจตนเอง (Self-motivation) หมายถึง แนวโน้มอารมณ์อันนำไปสู่เป้าหมาย ประกอบด้วย

- แรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ (Achievement Drive) หมายถึง ความพยายามที่จะปรับปรุงเพื่อให้ได้มาตรฐานที่ดีที่สุด

- ภาวะผูกพัน (Commitment) หมายถึง การยึดมั่นกับเป้าหมายของกลุ่มและเป้าหมายองค์การ

- ความคิดริเริ่ม (Initiative) หมายถึง การมีความคิดใหม่และพร้อมที่จะปฏิบัติเมื่อมีโอกาส

- การมองโลกในแง่ดี (Optimism) หมายถึง การมุ่งสู่เป้าหมายถึงแม้มีอุปสรรคหรือปัญหา

4. การร่วมรู้สึก (Empathy) หมายถึง การตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความต้องการและข้อห่วงใยของผู้อื่น ประกอบด้วย

- การเข้าใจผู้อื่น (Understanding Other) หมายถึง การเข้าใจถึงความรู้สึก มุมมอง และข้อวิตกกังวลของผู้อื่น

- การพัฒนาผู้อื่น (Developing Others) หมายถึง การทราบถึงข้อควรปรับปรุงของผู้อื่น และการส่งเสริมความรู้และความสามารถของผู้อื่น
- การมีจิตใจใฝ่บริการ (Service Orientation) หมายถึง การคาดคะเน รับรู้ และตอบสนองของความต้องการของผู้ใช้บริการ
- การเข้าใจความแตกต่างระหว่างบุคคล (Understanding Diversity) หมายถึง การสร้างโอกาสจากความแตกต่างระหว่างบุคคล
- การตระหนักรู้สถานการณ์ในกลุ่ม (Political Awareness) หมายถึง การทราบความคิดเห็นของกลุ่มและทราบความสัมพันธ์ของคนในกลุ่ม

5. ทักษะทางสังคม (Social Skill) หมายถึง ความสามารถในการก่อให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ ต้องการ โดยสามารถแสวงหาความร่วมมือจากผู้อื่นได้ ประกอบด้วย

- การมีอิทธิพลต่อผู้อื่น (Influence) หมายถึง การมีกลยุทธ์ในการโน้มน้าวผู้อื่นอย่างได้ผล
- การสื่อสาร (Communication) หมายถึง การฟังผู้อื่นและการส่งสารที่น่าเชื่อถือ
- การบริหารความขัดแย้ง (Conflict Management) หมายถึง การเจรจาต่อรอง และแก้ไขความไม่ลงรอยกัน
- ความเป็นผู้นำ (Leadership) หมายถึง การเป็นแรงบันดาลใจและการเป็นตัวอย่างให้บุคคลหรือกลุ่ม
- การกระตุ้นให้เกิดการเปลี่ยนแปลง (Change Catalyst) หมายถึง การริเริ่มให้เกิดการเปลี่ยนแปลงที่ดี
- การสร้างพันธะผูกพัน (Building Bonds) หมายถึง การสร้างความสัมพันธ์เพื่อให้เกิดความร่วมมือในการปฏิบัติ
- ความร่วมมือร่วมใจ (Collaboration and Cooperation) หมายถึง การทำงานร่วมกับผู้อื่นได้เป็นอย่างดีและการให้ความช่วยเหลือ
- การสร้างทีมงาน (Team Capabilities) หมายถึง การสร้างพลังร่วมของกลุ่มในการมุ่งสู่เป้าหมาย

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติในด้านต่างๆ จากองค์กรอย่างยุติธรรม ซึ่งสามารถแบ่งความยุติธรรมในองค์กรได้เป็น 4 ด้าน ได้แก่

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง ความคิด

ของพนักงานที่มีต่อผลตอบแทนต่างๆ ที่พนักงานได้รับจากองค์กร เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานให้แก่องค์กร ว่า มีความสมดุล และเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งต่างๆ ที่พนักงานลงทุนเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร ได้แก่ ความรู้ ประสบการณ์ ความมานะพยายาม ความเครียด จากการทำงาน เป็นต้น

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) โดยศึกษาเฉพาะกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน หมายถึง ความคิดของพนักงานที่มีต่อวิธีการ กลไก หรือกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนขององค์กรว่ามีความยุติธรรมกล่าวคือกระบวนการดังกล่าวจะต้องไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง พนักงานมีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็น และสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนแก่พนักงานได้ นอกจากนี้ ข้อมูลที่นำมาประกอบการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนแก่พนักงาน จะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ ปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา (Interactional Justice) หมายถึง ความคิดที่พนักงานมีต่อผู้บังคับบัญชาว่าเป็นผู้ที่มีความยุติธรรม ซึ่งแบ่งเป็น 2 ส่วน คือ

3.1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Justice) หมายถึง ความคิดที่พนักงานมีต่อผู้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีเหตุผลชัดเจนและเพียงพอที่จะสามารถอธิบายการตัดสินใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้

3.2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Interpersonal Justice) หมายถึง ความคิดของพนักงานที่มีต่อผู้บังคับบัญชาว่า เป็นผู้ที่มีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ใต้บังคับบัญชา และปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และให้การยอมรับ

การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (Systemic Justice) หมายถึง ความคิดที่พนักงานมีต่อระบบการบริการงานต่างๆ ภายในองค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์กรว่ามีความยุติธรรม คือ ระบบการบริหารงานต่างๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้นมีความโปร่งใส ไม่มีอคติ พนักงานทุกคนจะได้รับการปฏิบัติจากองค์กรเหมือนกันภายใต้ระบบที่องค์กรกำหนดเช่น ระบบการบังคับบัญชา ระบบการรับรู้ข้อมูลในองค์กร เป็นต้น นอกจากนี้ ระบบต่างๆ ในองค์กรจะต้องมีเสถียรภาพ แต่ในขณะเดียวกันก็ต้องสามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองการปรับตัวที่เกิดขึ้นได้ เช่น การปรับปรุงอัตราค่าจ้างแก่พนักงานเพื่อให้ระบบการจ่ายค่าตอบแทนในองค์กรมีความยุติธรรมมากขึ้น เป็นต้น

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior)

หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานซึ่งองค์กรไม่ได้กำหนดให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ และไม่เกี่ยวข้องกับระบบการให้รางวัลที่องค์กรกำหนดไว้อย่างเป็นทางการ แต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กร โดยแบ่งเป็น 5 รูปแบบ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การที่พนักงานให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ร่วมงาน และผู้บังคับบัญชาในปฏิบัติงาน

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การที่พนักงานมีการคำนึงถึงผู้อื่น เคารพสิทธิของผู้อื่น พยายามไม่มีปัญหากระทบกระทั่งกับผู้อื่น

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การที่พนักงานมีความอดทน อดกลั้น ต่อปัญหา อุปสรรค ความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การที่พนักงานมีความรับผิดชอบ และสนใจในการเข้าร่วมกิจกรรมต่างๆ ขององค์กร

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนองนโยบายขององค์กร ตรงต่อเวลา ช่วยดูแลรักษาทรัพย์สินขององค์กร และไม่ปฏิบัติภารกิจส่วนตัวในเวลางาน