

บทที่ 2

แนวคิด ทฤษฎี และผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยเกี่ยวกับการเซวน์อารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยขอนำเสนอเนื้อหาสาระตามลำดับหัวข้อ ดังนี้

1. ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเซวน์อารมณ์
2. ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร
3. ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
4. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง
5. เหตุผลในการตั้งสมมติฐาน
6. สรุปสมมติฐานในการวิจัย

ความหมายและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์

ความหมายของเชาวน์อารมณ์

คำว่า เชาวน์อารมณ์ หรือ Emotional Intelligence ปีเตอร์ ซาโลเวย์ นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยเยล (Yale University) และจอห์น เมเยอร์ (John Mayer) นักจิตวิทยาแห่งมหาวิทยาลัยนิวแฮมป์เชียร์ (University of New Hampshire) เป็นผู้ตั้งคำนี้ขึ้นมา คนส่วนมากจะเรียกสั้นๆ ว่า อีคิว (Emotional Intelligence Quotient) โดยนำไปเทียบกับคำว่า ไอคิว (IQ) (อ้างถึงในวิลลาสลักซ์ รัชวัลลี, 2542) และให้คำนิยามว่า เชาวน์อารมณ์ คือ “ความสามารถของบุคคลในการที่จะรู้เท่าทันความคิด ความรู้สึก และภาวะอารมณ์ของตนเองและผู้อื่นได้ รู้จักติดตามกำกับควบคุมอารมณ์ จำแนกแยกแยะ และใช้ข้อมูลเหล่านี้ให้เกิดประโยชน์ เพื่อชี้นำความคิดและการกระทำของตนเอง”

ต่อมา ซาโลเวย์ และ เมเยอร์ (Salovey and Mayer) ได้ให้นิยามใหม่เกี่ยวกับเชาวน์อารมณ์ โดยได้ขยายความในส่วนของความคิดที่เกี่ยวกับความรู้สึกและอารมณ์เข้าไปด้วย พวกเขาให้นิยามเชาวน์อารมณ์ว่าเป็น ความสามารถในการรับรู้ ประเมิน และแสดงอารมณ์ออกมาได้อย่างเหมาะสม สามารถเข้าถึงและ/หรือสร้างความรู้สึกที่ดีที่เกื้อกูลความคิดได้ สามารถเข้าใจอารมณ์และกระบวนการของอารมณ์ได้ดี สามารถคิดใคร่ครวญและควบคุมอารมณ์ได้ดีในทางที่ส่งเสริมความงอกงามของสุขภาพจิตและเชาวน์ปัญญา (วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542)

บาร์อน (Bar-on, 1992 อ้างถึงใน ทศพร ประเสริฐสุข, 2542) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่า เป็นองค์ประกอบของความสามารถส่วนตัว ส่วนอารมณ์และสังคมของบุคคลที่จะปรับตัวเข้ากับสิ่งแวดล้อมได้อย่างประสบความสำเร็จ

คอปเปอร์และซาวาฟ (Cooper and Sawaf, 1997 อ้างถึงใน วีระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542) ได้ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่า เป็นความสามารถของบุคคล ในการรับรู้เข้าใจและประยุกต์ใช้พลังจากการรู้จักอารมณ์เป็นรากฐานของพลังงาน ข้อมูล การสร้างสายสัมพันธ์ เพื่อการโน้มนำผู้อื่นได้

โกลแมน (Goleman, 1999) ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่า เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกตนเองและผู้อื่น เพื่อการสร้างแรงจูงใจในตนเอง สามารถจัดการอารมณ์ของตนเองและอารมณ์ที่เกิดจากความสัมพันธ์ต่างๆ ได้

ทศพล ประเสริฐสุข (2542) กล่าวว่า เชาวน์อารมณ์ หมายถึง ความสามารถของบุคคลที่ตระหนักรู้ถึงความรู้สึก ความคิด และอารมณ์ของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมอารมณ์และ

แรงกระตุ้นภายใน ตลอดจนสามารถรอคอยการตอบสนองของความต้องการของตนเองได้อย่างเหมาะสม ถูกกาลเทศะ สามารถให้กำลังใจตนเองในการเผชิญอุปสรรคและข้อขัดแย้งต่างๆ ได้อย่างไม่คับข้องใจ รู้จักจัดความเครียดที่ขัดขวางความคิดสร้างสรรค์อันมีค่าของตนเองได้ สามารถชี้นำความคิดและการกระทำของตนในการทำงานร่วมกับผู้อื่นในฐานะผู้นำหรือผู้ตามได้อย่างมีความสุข ประสบความสำเร็จในการเรียน ในอาชีพ และในชีวิต

พระราชวรมุณี (ประยูร ธมมจิตโต), อ้างถึงใน ชวนจิตร ฐะทอง (2544) ให้ความหมายของเชาวน์อารมณ์ว่า คือ การใช้ปัญญากำกับการแสดงอารมณ์ที่ออกมาให้มีเหตุผล เป็นการแสดงอารมณ์ความรู้สึกออกมาในแต่ละสถานการณ์ โดยถือว่าอารมณ์หรือความรู้สึกนั้นเป็นพลังให้เกิดพฤติกรรม ซึ่งถ้าพลังขาดปัญญากำกับก็จะเป็นพลังตาบอด ปัญญาจึงเป็นตัวที่จะมากำกับชีวิตของเราให้การแสดงออกไปในทางที่ถูกต้อง

แนวความคิดที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์

แนวคิดของการ์ดเนอร์ : โฮวาร์ด การ์ดเนอร์ (Howard Gardner, 1983 อ้างถึงใน ฉัตรฤดี สุขปลั่ง, 2543, น.45) ได้เขียนถึงประโยชน์และความสำคัญของความสามารถทางอารมณ์ไว้ว่า ความสำเร็จของมนุษย์นั้นไม่สามารถจะพยากรณ์หรือคาดเดาได้จากคะแนนการประเมินที่ได้จากการสอบวัดเชาวน์ปัญญา ซึ่งการ์ดเนอร์สรุปว่า ระดับเชาวน์ปัญญาจะมีผลเพียง 20% เท่านั้น ในขณะที่เขาเชื่อว่า ธรรมชาติวัดความสำเร็จที่สำคัญของมนุษย์ก็คือ ระดับเชาวน์อารมณ์ของคนนั่นเอง การ์ดเนอร์ได้แบ่งกลุ่มสติปัญญาขั้นพื้นฐานของมนุษย์ออกเป็นสองด้านด้วยกัน คือ

1. สติปัญญาในตัวบุคคล โดยจัดเป็นความสามารถเชิงสหสัมพันธ์ภายในตัวของบุคคลนั้น ที่จะตระหนักรู้ และสามารถบริหารจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้อย่างถูกต้องเหมาะสม
2. สติปัญญาระหว่างบุคคล ซึ่งจัดเป็นความสามารถในการตระหนักรู้และเข้าใจถึงอารมณ์ ตลอดจนเหตุจูงใจของผู้อื่น

แนวคิดของ สโลเวย์ และ เมเยอร์ : ในปี 1990 สโลเวย์ และ เมเยอร์ (Salovey and Mayer, 1990, p.189) ได้บัญญัติศัพท์คำว่า Emotional Intelligence และ EQ ขึ้นใช้เป็นครั้งแรก และได้เสนอว่า เชาวน์อารมณ์เป็นความสามารถในการปรับตัว คือ การประเมินค่าและการแสดงออกทางอารมณ์ (Appraisal and Express of Emotion) ต่อมา Mayer and Salovey (1997) ได้ขยาย

ขอบเขตงาน โดยมีการพัฒนาต่อการคิดที่เน้นศักยภาพทางปัญญา เขาได้แบ่งเชาวน์อารมณ์ ออกเป็น 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. ความสามารถในการรับรู้ การประเมินค่า และการแสดงออกทางอารมณ์ของตนเอง และผู้อื่นได้อย่างถูกต้องและเหมาะสม

2. ความสามารถของอารมณ์ในการกระตุ้นความคิด ซึ่งอารมณ์จะไปช่วยในการคิด จัดลำดับ ความสำคัญ ตลอดจนเกื้อหนุนต่อการตัดสินใจ ขณะเดียวกัน อารมณ์ก็สามารถเป็นตัวกระจายความหลากหลายของความคิด และจุดยืนของมนุษย์ได้

3. ความสามารถในการเข้าใจ วิเคราะห์ และการใช้ความรู้ให้เป็นประโยชน์ เป็นความสามารถที่เจ้าตัวสามารถระบุความรู้สึก หรือ อารมณ์และถ่ายทอดออกมาเป็นวัจนภาษา ตลอดจนมีความเข้าใจอย่างถ่องแท้เกี่ยวกับความผันผวนของภาวะอารมณ์ได้

4. ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ ซึ่งเป็นการเปิดใจยอมรับอารมณ์หรือความรู้สึก ทุกแง่ทุกมุม คือ พร้อมจะปล่อยวางต่อความรู้สึกที่ไม่สมปรารถนา รู้จักประเมินผลและบริหารจัดการ ภาวะอารมณ์จากการกระทำ หรือ พฤติกรรมของตนเองและผู้อื่นได้

แนวคิดของ โกลแมน : โกลแมน (Goleman, 1998) ได้จำแนกความฉลาดทางอารมณ์ไว้ 5 ประการดังนี้

1. การตระหนักรู้อารมณ์ตนเอง (Self- Awareness) หมายถึง ความสามารถที่จะรับรู้ และเข้าใจความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการของตนเอง ตลอดจนผลที่เกิดขึ้นกับบุคคลอื่นอันเนื่องมาจากความรู้สึก อารมณ์ และความต้องการเหล่านั้นของตน ผู้ที่มีความสามารถดังกล่าวจะมีคุณลักษณะ คือ มีความเชื่อมั่นในตนเอง ประเมินตนเองตามความเป็นจริง มีอารมณ์ขัน

2. การควบคุมอารมณ์ของตนเอง (Self Regulation) หมายถึงความสามารถในการควบคุม หรือจัดการกับอารมณ์ของตนเองได้ อีกทั้งสามารถที่จะใช้ความคิดก่อนลงมือปฏิบัติได้ ผู้ที่มีความสามารถดังกล่าวจะมีคุณลักษณะ ดังนี้

2.1 มีการควบคุมตนเอง คือสามารถจัดการกับอารมณ์ที่ยุ่งยาก และหุนหันพลันแล่นได้เป็นอย่างดี

2.2 มีความไว้วางใจ คือการรักษาคำพูดและสัญญา

2.3 มีความรับผิดชอบ และมีความ ระมัดระวังในการทำงาน

2.4 มีความสามารถในการปรับตัว คือมีความยืดหยุ่นในการรับมือกับความต้องการที่หลากหลายและการเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วได้

2.5 มีความสามารถในการเปลี่ยนแปลง คือความสามารถในการเปิดรับความคิดและข้อมูล ใหม่ ๆ อยู่เสมอ และการสร้างแนวคิดใหม่ที่เป็นประโยชน์

3. การสร้างแรงจูงใจให้แก่ตนเอง (Self Motivation) หมายถึงความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะทำงานด้วยเหตุผลมิใช่เพื่อเงินหรือเพื่อสถานภาพของตนเอง แต่เพื่อความสำเร็จของงานตามเป้าหมาย โดยใช้ความพยายามอย่างไม่ลดละ ผู้ที่มีความสามารถดังกล่าวจะมีคุณลักษณะดังนี้

3.1 เป็นผู้ที่มีแรงจูงใจใฝ่สัมฤทธิ์ คือมีความพยายามที่จะปรับปรุงหรือความพยายามที่จะ ไปสู่มาตรฐานความเป็นเลิศ ทำความดีโดยไม่หวังสิ่งตอบแทน เช่น ตั้งใจเรียนหนังสือให้เก่งเพราะอยากเป็นแพทย์ที่มีชื่อเสียง

3.2 มีความคิดริเริ่ม คือมีความพร้อมที่จะทำสิ่งหนึ่งสิ่งใดเมื่อโอกาสมาถึง

3.3 มองโลกในแง่ดี คือความไม่ย่อท้อต่ออุปสรรคที่ขัดขวางการบรรลุเป้าหมาย มีความสุขกับชีวิต

4. การเข้าใจอารมณ์ของผู้อื่น (Recognizing Emotions in Others) หมายถึงความสามารถในการเข้าใจธรรมชาติทางอารมณ์ของผู้อื่นๆ และมีทักษะที่จะปฏิบัติต่อผู้อื่นๆได้ ผู้ที่มีความสามารถดังกล่าวจะมีคุณลักษณะดังนี้

4.1 มีความไวต่อการรับความรู้สึกของผู้อื่น

4.2 มีความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น

4.3 มีจิตใจใฝ่บริการซึ่งเป็นลักษณะดีๆที่ทำให้ประสบความสำเร็จในการทำงาน โดยเฉพาะงานที่ต้องให้บริการแก่ผู้อื่น

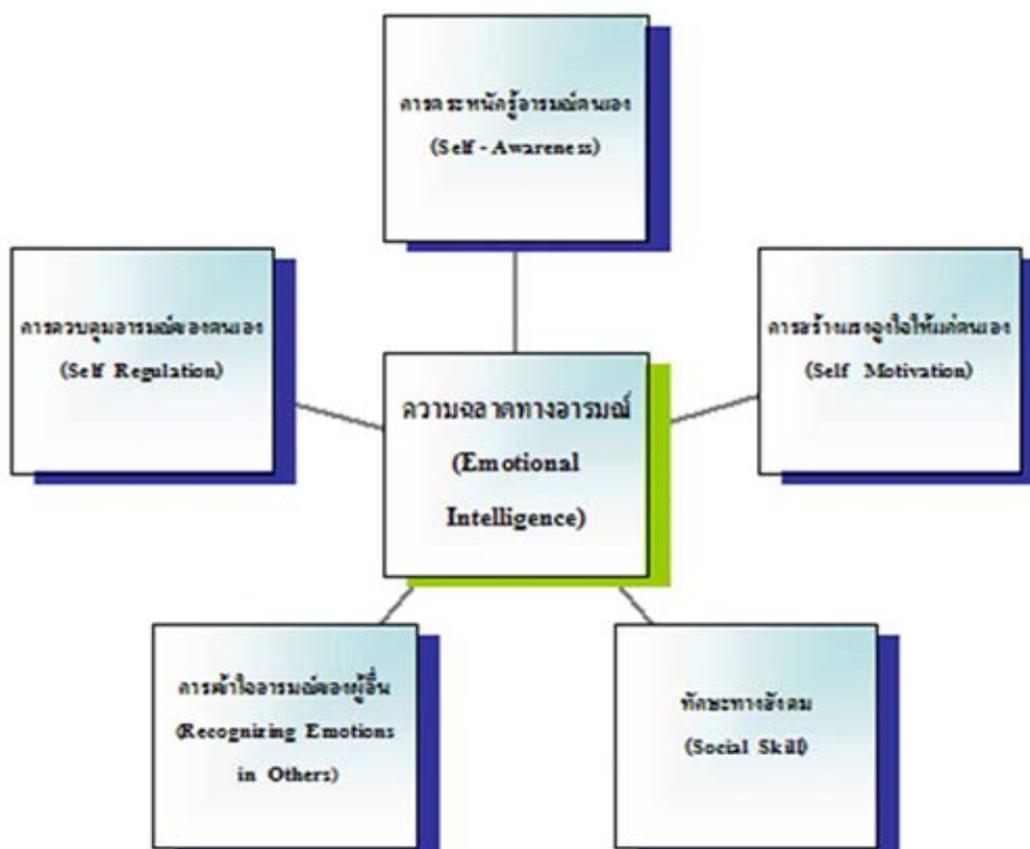
5. ทักษะทางสังคม (Social Skill) หมายถึงความสามารถ ในการสร้างสัมพันธภาพกับผู้อื่น ตลอดจนสามารถที่จะค้นพบสิ่งที่เป็นพื้นฐานร่วมกันของบุคคล และทำให้เกิดความสามัคคีปรองดองกัน ผู้ที่มีความสามารถดังกล่าวจะมีคุณลักษณะดังนี้

5.1 มีการสื่อสารที่ดี คือสามารถสื่อสารด้วยคำพูดและท่าทางที่เหมาะสม เข้าใจง่าย

5.2 มีความเชี่ยวชาญในการสร้างและการนำทีมงาน

5.3 สามารถบริหารความขัดแย้งได้ดี ซึ่งเป็นคุณสมบัติของผู้บริหารจัดการที่สำคัญ เช่น ถ้าลูกน้อง หรือเพื่อนร่วมงานขัดแย้งกันก็สามารถไกล่เกลี่ย ลดความขัดแย้งทำให้งานสามารถเดินต่อไปได้

แผนภาพที่ 2.1



ที่มา : <http://www.fed.bpi.ac.th/MainFrameSub11A.htm>

แนวคิดของเทอดศักดิ์ เดชคง : เทอดศักดิ์ เดชคง (2542, น.134) กล่าวว่า บุคคลที่มีเชาวน์อารมณ์สูงจะมีลักษณะดังต่อไปนี้

1. รู้จักและเข้าใจอารมณ์ด้านลบของตนเอง
2. มองโลกแง่ดี
3. มีเป้าหมายในการกระทำ
4. สนใจและให้ความสำคัญกับความรู้สึกของผู้อื่น
5. ทำสิ่งต่างๆ ด้วยแรงจูงใจของตนเอง
6. ร่างกายมีปฏิกิริยาต่อความเครียด แล้วกลับสู่สมดุลได้เร็ว

แนวคิดของวีระวัฒน์ ปันนิตามัย : วีระวัฒน์ ปันนิตามัย (2542, น.131) กล่าวว่า งานบางประเภทที่ต้องมีการพบปะผู้คนมาก ลักษณะงานไม่มีแนวปฏิบัติหรือโครงสร้างที่ตายตัว ลักษณะงานแบบไม่เป็นทางการ ยืดหยุ่น ผู้ที่มีเชาวน์อารมณ์สูงย่อมปฏิบัติงานเช่นนี้ได้อย่างมีความสุข ส่วนงานที่อาศัยเชาวน์อารมณ์ไม่มากนัก ได้แก่งานที่ทำสำเร็จได้โดยลำพัง มีขั้นตอนไว้อย่างชัดเจน ไม่ต้องติดต่อกับผู้คนมาก

แนวคิดของกรมสุขภาพจิต : กรมสุขภาพจิต (2544) ได้พัฒนาแนวคิดเรื่องเชาวน์อารมณ์ที่ประกอบด้วยปัจจัยสำคัญ 3 ประการ คือ

1. ดี
2. เก่ง
3. สุข

ดี หมายถึง ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง รู้จักเห็นใจผู้อื่น และมีความรับผิดชอบต่อส่วนรวม ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ความสามารถในการควบคุมอารมณ์และความต้องการของตนเอง

- รู้จักอารมณ์และความต้องการของตนเอง
- ควบคุมอารมณ์และความต้องการได้
- แสดงออกอย่างเหมาะสม

ความสามารถในการเห็นใจผู้อื่น

- ใส่ใจผู้อื่น
- เข้าใจและยอมรับผู้อื่น
- แสดงความเห็นใจอย่างเหมาะสม

ความสามารถในการรับผิดชอบ

- รู้จักการให้ รู้จักการรับ
- รู้จักรับผิดชอบ รู้จักให้อภัย
- เห็นแก่ประโยชน์ส่วนรวม

เก่ง หมายถึง ความสามารถในการรู้จักตนเอง มีแรงจูงใจ สามารถตัดสินใจ แก้ปัญหา และแสดงออกได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดจนมีสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น

ความสามารถในการรู้จักและสร้างแรงจูงใจให้ตนเอง

- รู้ศักยภาพของตนเอง
 - สร้างขวัญและกำลังใจให้ตนเองได้
 - มีความมุ่งมั่นที่จะไปให้ถึงเป้าหมาย
- ความสามารถในการตัดสินใจแก้ปัญหา
- รับรู้และเข้าใจปัญหา
 - มีขั้นตอนในการแก้ปัญหาได้อย่างเหมาะสม
 - มีความยืดหยุ่น
- ความสามารถในการมีสัมพันธภาพกับผู้อื่น
- รู้จักการสร้างสัมพันธภาพที่ดีกับผู้อื่น
 - กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม
 - แสดงความเห็นที่ขัดแย้งได้อย่างสร้างสรรค์

สุข หมายถึง ความสามารถในการดำเนินชีวิตอย่างเป็นสุข มีความภูมิใจในตนเอง

พอใจในชีวิต และมีความสุขสงบทางใจ

ภูมิใจในตนเอง

- เห็นคุณค่าในตนเอง
- เชื้อมั่นในตนเอง

พึงพอใจชีวิต

- รู้จักมองโลกในแง่ดี
- มีอารมณ์ขัน
- พพอใจในสิ่งที่ตนมีอยู่

มีความสุขสงบทางใจ

- มีกิจกรรมที่เสริมสร้างความสุข
- รู้จักผ่อนคลาย
- มีความสงบทางจิตใจ

จากแนวคิดพื้นฐานของเขาวิน อารมณ์อาจสรุปได้ว่า เขาวิน อารมณ์ประกอบไปด้วยความสามารถในการตระหนักถึงความรู้สึก อารมณ์และความต้องการของตนเองและผู้อื่น สามารถควบคุมตนเอง ตลอดจนเรียนรู้ที่จะใช้อารมณ์เพื่อส่งเสริมให้เกิดการคิด การตัดสินใจ และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ผู้วิจัยได้ศึกษาค้นคว้า เอกสาร บทความ ทฤษฎี และงานวิจัยต่างๆ พบว่า มีผู้ศึกษา และให้ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การไว้หลายท่าน ดังนี้

ออร์แกน (Organ, 1988, 1990 quoted in Skarlicki and Latham, 1996, p.161) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าได้รับการปฏิบัติจาก องค์การและผู้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม

คอลควิท และ คณะ (Colquitt et al, 2001 , p.425) กล่าวว่า ความยุติธรรม หมายถึง ความเหมาะสม ความถูกต้อง ซอบธรรม และตรงไปตรงมา

โฟลเกอร์และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998 , p.13) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เกี่ยวข้องกับกฎเกณฑ์และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ควบคุมดูแลการจัดสรรผลตอบแทน (ทั้งการให้รางวัลและการลงโทษ) ที่พนักงานควรจะได้รับและรวมถึง กระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจด้านอื่นๆ รวมทั้งการ ปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วย

เบอร์ก (Beugre, 1996, อ้างถึงในภัทรนฤน พันธุ์สีดา, 2543, น.13) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคคล หรือ กลุ่ม เกี่ยวกับความยุติธรรมที่ได้รับ จากองค์การ ซึ่งมีได้หมายความถึงแต่เพียงด้านผลตอบแทนเท่านั้น แต่รวมถึงด้านพฤติกรรมด้วย เช่น การเป็นที่ยอมรับในองค์การ เป็นต้น

มัวร์แมน (Moorman, 1991, p.845) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์การเกี่ยวข้องกับ วิธีการหรือแนวทางที่พนักงานใช้ตัดสินใจว่าพวกเขาได้รับการปฏิบัติในเรื่องต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้วยความยุติธรรม ซึ่งการตัดสินใจนี้จะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่นๆ

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990, p 400) ได้ให้ความหมายว่า ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง ความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์การจัดสรรให้พนักงาน และความยุติธรรมของ กระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์การ การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่าง ผู้บังคับบัญชา กับผู้ใต้บังคับบัญชา และระบบต่างๆ ภายในองค์การ

จากความหมายที่หลากหลายข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ว่าหมายถึง การรับรู้ของพนักงานในองค์การ ที่เกิดขึ้นหลังจากที่พนักงาน

ปฏิบัติงานอยู่ภายในองค์การ โดยพนักงานจะประเมินองค์การจากผลตอบแทนที่ได้รับ จากกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนนั้น จากความสัมพันธ์ของตน กับองค์การ และจากระบบต่างๆ ภายในองค์การ ว่ามีความยุติธรรมหรือไม่ ซึ่งผลของการรับรู้ ดังกล่าว จะมีผลต่อพฤติกรรมต่างๆ ของพนักงาน

แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

จากการศึกษาการปรับตัวของทหารในกองทัพสมัยสงครามโลกครั้งที่ 2 ถึงเรื่องความพึงพอใจของการเลื่อนตำแหน่ง ทำให้นักวิเคราะห์องค์การค้นพบความสำคัญเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การโดยบังเอิญว่า ทหารจะเปรียบเทียบการเลื่อนตำแหน่งของตนกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งผลแห่งการเปรียบเทียบนั้น จะทำให้ทหารเกิดการรับรู้ว่าตนได้รับความยุติธรรมหรือไม่ ได้รับความยุติธรรมอันจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจและผลการปฏิบัติงานของทหาร จากการค้นพบ ดังกล่าว ทำให้นักวิเคราะห์องค์การหันมาให้ความสนใจศึกษาวิจัยผลของการรับรู้ความยุติธรรม ภายในองค์การมากขึ้นในเวลาต่อมา (Cropanzano and Randall, 1993, p.3)

ในระยะแรกๆ ของการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การได้ใช้เกณฑ์ด้านผลตอบแทนเป็นหลักในการประเมินความยุติธรรมภายในองค์การเป็นอันดับแรก เพื่อพิจารณาว่า ผลตอบแทนทั้งด้านลบและด้านบวกที่พนักงานได้รับจากองค์การมีความยุติธรรมหรือไม่จาก หลักการเปรียบเทียบทางสังคม แต่การประเมินความยุติธรรมภายในองค์การเพียงด้านเดียวนั้น เป็นเพียงการวิเคราะห์การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การเพียง 1 มิติ จึงทำให้ในเวลาต่อมา ได้มีการขยายขอบเขตการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การเพิ่มมากขึ้น โดยประเมิน ความยุติธรรมในด้านของกระบวนการที่องค์การใช้ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทน ด้วยการที่องค์การให้พนักงานได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจ และการที่องค์การใช้โครงสร้างของ กระบวนการในการตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม (Leventhal, 1980)

การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

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

เซพพาร์ด ลิวิกส์กี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992, p.12) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับมีความเสมอภาคและถูกต้อง

โฟลเกอร์ และ ครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998, p. 21) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าผลตอบแทนหรือการจัดสรรผลตอบแทนที่แต่ละบุคคลได้รับมีความยุติธรรม

จากการศึกษานิยามและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่า ผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์กร เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานให้กับองค์กร มีความสมดุลและถูกต้องเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งต่างๆ ที่พนักงานนำมาลงทุนให้กับองค์กร เช่น ความรู้ ประสบการณ์ ความพยายาม ความเครียดจากการทำงาน เป็นต้น

แนวคิดของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน เป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นในระยะแรกๆ ของการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และเป็นแนวคิดที่มีผู้สนใจศึกษาจำนวนมาก ซึ่ง ทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ เป็นทฤษฎีที่ได้รับความนิยมในการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adam, 1965 อ้างถึงใน พัลลภ พูลวิทยกิจ 2540, น. 12-18) เป็นทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม ที่พัฒนามาจากแนวคิดของโฮแมน (Homan, 1961) และเป็นทฤษฎีที่สามารถอธิบายให้เข้าใจได้เป็นอย่างดีว่า บุคคลมีการประเมินผลการแลกเปลี่ยนทางสังคมอย่างไร เนื่องจากมีสูตรการคำนวณที่ผ่านการทดสอบโดยงานวิจัยหลายชิ้น และพบว่าสามารถใช้ทำนายและอธิบายในแง่พฤติกรรมของบุคคลได้จริง นอกจากนี้ งานวิจัยหลักที่เกี่ยวข้องกับทฤษฎีดุลยภาพยังได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างและลูกจ้าง ซึ่งผลการวิจัยเป็นจำนวนมากตรงกับคำกล่าวในทฤษฎีดุลยภาพที่ว่า บุคคลจะประเมินว่าตนได้รับความยุติธรรมหากสิ่งตอบแทนที่ได้รับคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลงทุนไปหรือเปรียบเทียบกับสิ่งที่บุคคลอื่นได้รับ และสามารถนำผลที่ได้จากการศึกษามาประยุกต์ใช้กับองค์กรได้ดี รวมทั้งยังช่วยเพิ่มความเข้าใจเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคลในองค์กรในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้วย

เนื้อหาในทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adam, 1965) เป็นการวิเคราะห์ปฏิกริยาของบุคคลแต่ละคน ซึ่งมักกระทำเป็นผู้สังเกตเหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนในแง่สิ่งที่ตนลงทุน ผลลัพธ์ที่ได้ และการที่ผู้อื่นลงทุนกับผลลัพธ์ที่ผู้อื่นได้รับ แล้วนำสัดส่วนมาเปรียบเทียบกัน โดยสิ่งที่พนักงานลงทุน ได้แก่ ความพยายามที่คนเขาอุทิศให้กับงานหรือองค์การ หรือสิ่งที่พนักงานถือเป็นต้นทุนของพวกเขา ซึ่งสามารถนำมาคิดเป็นต้นทุนสำหรับการแลกเปลี่ยนกับองค์การได้ เช่น วุฒิสถาบัน การศึกษา ความตั้งใจในการทำงาน ทักษะในการทำงาน อายุงานของพนักงาน ความตรงต่อเวลาของพนักงาน ฯลฯ เป็นต้น สำหรับผลลัพธ์จากการลงทุน ได้แก่ ผลลัพธ์ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนหรือการลงทุนของพนักงานที่ได้รับจากการทำงานละจากองค์การ ผลลัพธ์ที่ได้อาจเป็นสิ่งที่พนักงานอยากได้หรือทำให้พนักงานพึงใจ เช่น เงินค่าจ้าง โบนัส สวัสดิการต่างๆ การยกย่อง ชมเชย ฯลฯ ซึ่งเรียกว่า ผลลัพธ์เชิงบวก นอกจากนี้ ยังมีผลลัพธ์เชิงลบที่พนักงานจะได้รับจากการแลกเปลี่ยน แม้ว่าพนักงานอาจไม่พอใจกับผลลัพธ์ประเภทนี้ก็ตาม เช่น ความเครียด หรือความเมื่อยล้าจากการทำงาน คำตำหนิจากหัวหน้างาน เป็นต้น สำหรับผู้ที่บุคคลเลือกมาเปรียบเทียบด้วยนี้ อาจเป็นใครก็ได้ ที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลผู้ทำการเปรียบเทียบไม่ทางใดก็ทางหนึ่ง เช่น เป็นเพื่อนร่วมงานในองค์การเดียวกัน เป็นคนที่รู้จักที่ทำงานในองค์การอื่น เป็นเพื่อนร่วมงานที่เคยทำงานด้วยกัน คนที่เคยอยู่ในตำแหน่งเดียวกันกับที่ตนทำงานอยู่ หรืออาจเป็นคนที่ต้องไปทำงานด้วยในอนาคต ต่อมาเมื่อผู้ศึกษาเพิ่มเติมในภายหลังพบว่า ในบางสถานการณ์ บุคคลที่เลือกมาเปรียบเทียบด้วยก็คือ ตัวของบุคคลนั้น หรือ การเปรียบเทียบกับตนเองนั่นเอง

ทั้งสิ่งที่พนักงานลงทุน และผลลัพธ์จากการลงทุนของพนักงาน ตามความหมายของอดัมส์ (Adam, 1965) นั้น จะต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองข้อด้วยกัน คือ สิ่งนั้นจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange) เช่น เป็นผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยน และสิ่งนั้นจะต้องได้รับการยอมรับจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange Process) คือ ฝ่ายนายจ้าง และ/หรือ ฝ่ายลูกจ้าง ถ้าปราศจากเงื่อนไขทั้งสองข้อนี้ก็ไม่สามารถพิจารณาสิ่งนั้นๆ ว่าเป็นสิ่งที่พนักงานลงทุน หรือผลลัพธ์จากการลงทุนได้ นอกจากนี้ ตามทฤษฎีดุลยภาพ ของ อดัมส์ ตามเงื่อนไขดังกล่าว การลงทุน และผลลัพธ์จากการลงทุน เป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและดำรงอยู่ตามการรับรู้ (Perception) ของบุคคลหรือพนักงาน ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับสิ่งที่องค์การถือเป็นเกณฑ์ หรืออาจไม่ตรงกับความเป็นจริงในสถานการณ์ของการแลกเปลี่ยนนั้นๆ ก็ได้

ในการรับรู้ความยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม บุคคลจะเปรียบเทียบสัดส่วนของผลลัพธ์ที่ได้จากการลงทุนของเขา ต่อสิ่งที่เขาลงทุนเทียบกับ ผลลัพธ์จากการลงทุนของบุคคลอื่น ต่อสิ่งที่

บุคคลอื่นลงทุน ซึ่งอดัมส์ (Adam, 1965) ได้พัฒนาสูตรการคำนวณซึ่งสามารถทำความเข้าใจได้ง่าย โดยเขียนเป็นสมการได้ ดังนี้

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

Op ใช้แทนผลลัพธ์จากการลงทุนของผู้เปรียบเทียบ
 Ip ใช้แทนสิ่งที่ผู้เปรียบเทียบลงทุน
 Oo ใช้แทนผลลัพธ์จากการลงทุนของผู้ที่ถูกนำมาเปรียบเทียบ
 Io ใช้แทนสิ่งที่ผู้ที่ถูกนำมาเปรียบเทียบลงทุน

การเปรียบเทียบจะทำให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรม จะมีขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ

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

การรับรู้ความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นเมื่อการเปรียบเทียบอัตราส่วนดังกล่าวไม่เท่ากัน โดยเป็นไปได้ทั้งสองกรณีคือ ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจมีอัตราส่วนในการเปรียบเทียบมากกว่า

$$\frac{Op}{Ip} > \frac{Oo}{Io} \qquad \text{หรือ} \qquad \frac{Op}{Ip} < \frac{Oo}{Io}$$

อดัมส์ (Adam, 1965) ระบุว่า กรณีที่คนเรารู้ว่าเขาได้มากกว่าคนอื่น และได้เปรียบเทียบในการลงทุน คือ ลงทุนน้อยแต่ได้ผลตอบแทนมากกว่า ซึ่งอาจทำให้เขารับรู้ความไม่ยุติธรรมนั้น ความรู้สึกดังกล่าวอาจเกิดขึ้นและหมดไปได้รวดเร็วกว่าในกรณีที่เขาเป็นฝ่ายเสียเปรียบ นอกจากนี้ โดยทั่วไปแล้ว ระดับที่จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึก (Threshold Level) ว่าตนเองเสียเปรียบ ก็จะต่ำกว่าระดับของการรับรู้ที่ตนเองเสียเปรียบ กล่าวอย่างง่าย ๆ ก็คือ ถ้าเสียเปรียบเพียงนิดหน่อยก็จะรับรู้ หรือรู้สึกได้ทันทีหรือได้ง่าย แต่ถ้าเป็นกรณีได้เปรียบแล้ว ต้องให้ได้เปรียบมากๆ จนถึงระดับหนึ่งเสียก่อน จึงจะรับรู้ถึงความได้เปรียบนั้น นอกจากนี้แล้ว อดัมส์ยังกล่าวถึงการเปรียบเทียบว่า ในบางกรณีคนเราอาจไม่เกิดการรับรู้ความไม่ยุติธรรม ถึงแม้ว่าตนเองได้

ผลลัพธ์ในการทำงานต่ำกว่าการลงทุนลงแรงในการทำงาน ถ้าหากว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ที่ทำงานด้วยกันนั้น ต่างก็ได้รับอัตราส่วนของการเปรียบเทียบดังกล่าวเหมือนกับตนเอง

นอกจากนั้น ทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adam, 1965) ได้กล่าวถึงขั้นตอนต่างๆ ที่จะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ความไม่ยุติธรรม ดังนี้

1. การที่บุคคลรับรู้ความไม่ยุติธรรม จะเกิดความตึงเครียดขึ้นในตัวบุคคลนั้น
2. ปริมาณความตึงเครียดเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของความไม่ยุติธรรมนั้น
3. ความตึงเครียดที่เกิดขึ้น จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้ทำพฤติกรรมเพื่อลดความตึงเครียดนั้น
4. แรงจูงใจที่จะทำให้คนเกิดพฤติกรรมเพื่อลดความเครียดจะมีมากแค่ไหนนั้น ค่าดังกล่าวจะแปรผันเป็นสัดส่วนโดยตรงกับการที่คนเรารับรู้ความยุติธรรมมากเท่าใด เราอาจกล่าวสรุปได้ว่า การรับรู้ความไม่ยุติธรรมจะก่อให้เกิดแรงจูงใจขึ้นในตัวบุคคล ในอันที่จะทำพฤติกรรมบางอย่าง เพื่อที่จะเปลี่ยนแปลงสภาพการณ์ที่เขารับรู้ว่าเป็นไม่ยุติธรรม ให้กลับยุติธรรม ตามการรับรู้ของบุคคลที่เปรียบเทียบนั้น

การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990 , p.2) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านกระบวนการหมายถึง ความยุติธรรมของวิธีการที่องค์การนำมาใช้ในการกำหนดผลตอบแทน

โพลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano ,1998, p,26) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ถึง วิธีการ กลไก หรือกระบวนการต่างๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการในการตัดสินใจ กระบวนการในการแก้ไขข้อพิพาท หรือ กระบวนการแบ่งปันสิ่งต่างๆในองค์การ เป็นต้น

จากการศึกษานิยามและแนวคิด เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ เพื่อให้ครอบคลุมแนวคิดดังกล่าว ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่า วิธีการ กลไก หรือกระบวนการตัดสินใจ เพื่อกำหนดผลตอบแทนภายในองค์การ มีความยุติธรรม กล่าวคือ จะต้องไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง พนักงานมีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็น และสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นใจองค์การได้ นอกจากนี้ ข้อมูลที่นำมาประกอบการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน

แทนในองค์การ จะต้องมีคุณสมบัติต้อง แม่นยำ ปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือ และไว้วางใจได้

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

นอกจากแนวความคิด เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนที่พนักงานได้รับแล้ว กระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนก็เป็นแนวคิดที่มีความสำคัญ ในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ซึ่ง ทิบบอตและวอล์กเกอร์ (Thibaut and Walker, อ้างถึงใน ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา, 2543) เป็นผู้ที่ทำให้กำเนิดแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ โดยมีต้นกำเนิดมาจาก แนวคิดด้านกระบวนการทางกฎหมาย และยอมรับโดยทั่วกันว่ากระบวนการตัดสินใจ หรือการพิจารณาที่ยุติธรรม มีอิทธิพลอย่างมาก ต่อการยอมรับผลของการตัดสินใจของสาธารณชน และ เพื่อให้เกิดความเข้าใจในแนวคิดดังกล่าว จึงได้มีการศึกษาเปรียบเทียบกับกระบวนการแก้ไขปัญหาข้อพิพาท ประกอบด้วย องค์ประกอบ 3 ประการ ได้แก่ 1. คู่พิพาท (Two Disputants) ได้แก่ คู่กรณีในศาล 2. การเข้าแทรกแซงโดยกลุ่มที่ 3 (Intervening Third Party) เช่น ผู้พิพากษา และ 3. กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท (Two State of The Dispute – Resolution Process) ซึ่ง มี 2 ขั้นตอน คือ

1. ขั้นตอนของกระบวนการ (Process Stage) ได้แก่ ช่วงระหว่างที่นำหลักฐานมาแสดง
2. ขั้นตอนการตัดสินใจ (Decision Stage) ได้แก่ ช่วงระหว่างที่นำหลักฐานมาใช้ในการ

แก้ปัญหาข้อพิพาท

หลักสำคัญซึ่งจะส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมของกระบวนการตัดสินใจข้อพิพาท คือ ความสามารถในการควบคุม ได้แก่ การคัดเลือกหรือนำหลักฐานมาใช้ในการแก้ปัญหาข้อพิพาท นั้น เรียกว่า กระบวนการควบคุม (Process Control) และความสามารถในการตัดสินใจผลของข้อพิพาทด้วยตนเองนั้นเรียกว่าการควบคุมการตัดสินใจ (Decision Control)

ทิบบอต และวอล์กเกอร์ (Thibaut and Walker , 1978 quote in Greenberg,1987, p.14) สนใจเปรียบเทียบกระบวนการในการตัดสินใจที่ควบคุมโดยบุคคลเพียงคนเดียวทั้งผลการตัดสินใจและกระบวนการ และกระบวนการตัดสินใจโดยให้กลุ่มที่ 3 (ผู้พิพากษา) เป็นผู้ตัดสินใจ และไม่มีการควบคุมกระบวนการตัดสินใจ เพราะทำให้มองเห็นความแตกต่างของระบบกฎหมายได้อย่างชัดเจน เช่น ระบบกล่าวหา (Adversary System) ซึ่งเป็นระบบที่ใช้ในประเทศสหรัฐอเมริกา และอังกฤษ เป็นระบบที่ให้ผู้พิพากษาควบคุมการตัดสินใจของคณะลูกขุน แต่ให้คู่พิพาทมีส่วนในกระบวนการด้วย เช่น การคัดเลือกทนายความ หรือการเลือกวิธีการที่จะนำเสนอหลักฐาน เป็นต้น

แต่ระบบไต่สวนหรือระบบค้นหาความจริง (Inquisitorial System) ซึ่งเป็นระบบกฎหมายที่ใช้กันในภาคพื้นยุโรป ผู้พิพากษาจะเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลและแสดงหลักฐานรวมทั้งการควบคุมการตัดสินของคณะลูกขุนด้วย

แนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้ คือ บุคคลจะเกิดความรู้สึกพอใจถ้าได้มีส่วนร่วมเป็นผู้ควบคุมกระบวนการ ดังนั้น หากคู่พิพาทได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินคดีความ คู่พิพาทก็จะยอมรับผลการตัดสินของคณะลูกขุนว่ามีความยุติธรรม มากกว่าการที่คู่พิพาทไม่ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสิน นอกจากนี้ มีงานวิจัยที่สำรวจพบว่า การให้คู่พิพาทได้แสดงความเห็นในกระบวนการตัดสินคดีความจะทำให้คู่พิพาทยอมรับผลของการตัดสินมากขึ้นด้วย

การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

โพลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998, p.23) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันหมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่น ด้วยความยุติธรรม

ไบส์ และมอค (Bies and Moag, quoted in Skarlicki and Latham, 1996, p.161) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การรับรู้ของผู้ได้บังคับบัญชาว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อเขาด้วยความยุติธรรมในระหว่างที่ปฏิบัติงานร่วมกัน

ผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์การของพนักงานด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันว่าหมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าองค์การหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากองค์การ (เช่น หัวหน้างาน) แสดงออกกับพนักงานอย่างเป็นธรรม รวมทั้งมีการให้ข้อมูลและมีการอธิบายถึงเหตุผลในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ขององค์การต่อพนักงานตามความเป็นจริง

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1993 quoted in Bergue, 1996, p.64-68) ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมโดยเน้นการปฏิบัติต่อกันทางสังคม ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Interpersonal Justice) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจ และสิ่งที่อธิบายมีความถูกต้องเหมาะสม ดังนั้น ผู้บังคับบัญชาจึงจำเป็นต้องมีความรู้เกี่ยวกับกระบวนการต่างๆ ที่มีผลกระทบต่อพนักงาน และสามารถอธิบายในสิ่งที่พนักงานมีความกังวลใจได้

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีความสัมพันธ์ต่อกัน (Informational Justice) หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีต่อผู้อื่นในองค์การหรือบุคคลที่มีการแลกเปลี่ยนกันทางสังคม ซึ่งในองค์การอาจหมายถึง ความสัมพันธ์ระหว่างพนักงานกับผู้บัญชา เพื่อนร่วมงาน หรือผู้ใต้บังคับบัญชาก็ได้

จากการศึกษานิยามและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่า ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชามีเหตุผลชัดเจนและเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชาได้ รวมทั้งปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสุภาพ อ่อนโยน และให้การยอมรับ มีการให้ข้อมูลและมีการอธิบายถึงเหตุผลในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องต่างๆ ขององค์การต่อผู้ใต้บังคับบัญชาตามความเป็นจริง

การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

เชพเพิร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992, p.13) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านระบบเกี่ยวข้องกับ การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์การ ซึ่งเป็นตัวกำหนดกระบวนการต่าง ๆ ในองค์การว่ามีความยุติธรรม เช่น ระบบอำนาจ กระบวนการกำเนิดข้อมูล เป็นต้น

สำหรับงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมด้านระบบยังมีอยู่น้อย แต่ก็เป็นเรื่องที่มีความสำคัญที่จะทำให้การศึกษาเรื่องความยุติธรรมในองค์การมีความสมบูรณ์ยิ่งขึ้น จาก การศึกษานิยามและแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ หมายถึง ความคิดที่พนักงานมี

ต่อระบบต่างๆ ในองค์การ ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นสภาพแวดล้อมต่างๆ ภายในองค์การ ว่ามีความยุติธรรม กล่าวคือระบบต่างๆ ที่องค์การกำหนดขึ้นมีความโปร่งใส ไม่มีอคติ พนักงานทุกคนในองค์การได้รับการปฏิบัติจากองค์การเหมือนกันภายใต้ระบบที่องค์การกำหนดขึ้น เช่น ระบบบังคับบัญชาระบบการรับรู้ข้อมูลในองค์การ เป็นต้น นอกจากนี้ ระบบต่างๆ ในองค์การจะต้องสามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

เชพพาร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki and Minton, 1992, p.38) ได้กล่าวถึงมาตรฐาน 6 ประการที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรมด้านระบบ โดยมาตรฐานดังกล่าวพัฒนามาจากแนวคิดเกี่ยวกับหลักพื้นฐานสำคัญ 2 ประการของความยุติธรรม คือ ความสมดุลและความถูกต้อง และเป้าหมายของความยุติธรรม 3 ประการ ได้แก่ เป้าหมายด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป้าหมายด้านศักดิ์ศรีของความเป็นปัจเจกชนและความเป็นมนุษย์

ความถูกต้องของระบบประกอบด้วยมาตรฐาน 3 ประการ แตกต่างกันตามเป้าหมายของความยุติธรรม

1. การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Responsive to Change) เมื่อบุคคลหรือสภาพแวดล้อมต่างๆ เปลี่ยนแปลง ระบบหรือกระบวนการควรมีการเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็น เพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยหลักของความถูกต้องในการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ ก็คือ ต้องมีความสมดุลระหว่างความมีเสถียรภาพ และการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ความเฉื่อยชาของระบบ และการเปลี่ยนแปลงโดยไม่มี การควบคุม อาจทำให้เกิดความไม่ยุติธรรมขึ้น นอกจากนี้ การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง ยังช่วยให้ระบบปรับตัวอยู่ได้ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง เช่น การเปลี่ยนแปลงการจ่ายค่าจ้างและผลประโยชน์แก่พนักงานหญิงจะช่วยให้ระบบการจ่ายผลตอบแทนขององค์การมีความยุติธรรมมากขึ้น

2. ความมีเสถียรภาพของระบบ (Stability) เสถียรภาพและความแน่นอนเป็นสิ่งที่ต้องการให้มีมากที่สุดในระบบ เพราะระบบจะถูกมองว่าไม่ยุติธรรม ถ้าไม่สามารถใช้วิธีแก้ปัญหา ด้านกระบวนการหรือผลตอบแทนให้เหมือนกันได้ในสถานการณ์ที่เหมือนกัน แต่ในเวลา หรือบุคคลที่แตกต่างกัน กล่าวคือ แม้ผู้กระทำจะเปลี่ยนระบบก็ไม่ควรที่จะเปลี่ยนแปลง

3. การทำให้ระบบมีความถูกต้องตามกฎหมายและสนับสนุนให้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง (Lighting mates and Sustains “Real” Interests) ระบบต่างๆ ที่องค์กรกำหนดขึ้น ต้องไม่ขัดต่อกฎหมาย และจะต้องมุ่งประโยชน์ที่แท้จริงที่บุคคลควรได้รับ

จากแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในด้านต่างๆ ที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าการศึกษารื่องการรับรู้ความยุติธรรมให้ครอบคลุมและชัดเจนให้มากที่สุด ควนจะได้มีการศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในทุกๆ ด้าน ดังนั้นในครั้งนี ผู้วิจัยจึงขอจำแนกระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (เฉพาะกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน) การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน (เฉพาะปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา) การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

ความหมายและแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จากการศึกษา และค้นคว้าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับเรื่อง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior - OCB) พบว่า มีผู้ศึกษาและให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หรือคำอื่นๆ ที่มีความหมายใกล้เคียงกันดังนี้ คาทซ์ (Katz, 1964, quoted in Bolon, 1997) ได้ศึกษาและเสนอแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท (Extra-Role Behavior) ว่าเป็นสิ่งสำคัญต่อการคงอยู่และประสิทธิภาพขององค์การ โดยมองว่าคนมักจะมีบูรณาการ (Innovation) และทำกิจกรรมขึ้นมาเอง (Spontaneous Activity) เพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ขององค์การควบคู่ไปกับบทบาทที่ถูกกำหนดไว้ โดยเขาได้ยกตัวอย่างพฤติกรรมนอกเหนือบทบาท เช่น

1. การกระทำเพื่อปกป้ององค์การและทรัพย์สินขององค์การ
2. ให้คำแนะนำสำหรับปรับปรุงองค์การ
3. ฝึกฝนตนเองในความรับผิดชอบที่เพิ่มขึ้น
4. สร้างสรรค์บรรยากาศที่ดีสำหรับองค์การ
5. ทำกิจกรรมร่วมกัน

คาทซ์ และคาห์น (Katz and Kahn, 1978, quoted in Organ, 1991, p.275) ได้ให้ความหมายพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า เป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติงานในที่ต่างๆ ไม่ว่าจะ เป็นในโรงงาน ในหน่วยงานของรัฐบาลในคณะต่างๆของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกตและไม่ได้มีระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งจำเป็นสำหรับการดำเนินงานขององค์การ เนื่องจากหากขาดพฤติกรรมเหล่านี้ไปแล้วระบบต่างๆ ในองค์การจะไม่สามารถดำเนินการต่อไปได้

จอห์น (John, 1992, p.153) ได้ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึงพฤติกรรมที่ไม่ได้กำหนดไว้อย่างเป็นทางการในใบพรรณนาลักษณะงาน แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติงานเพื่อช่วยให้องค์การมีประสิทธิภาพ โดยไม่ได้รับการปกป้อง หรือผลตอบแทนตามระบบการประเมินที่กำหนดไว้อย่างเป็นทางการ

แวน ฟ्लीท และปีเตอร์สัน (Van Fleet and Peterson 1994, p.347) ได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมในทางที่ตรงทั้งหมด ที่บุคคลกระทำเพื่อช่วยเหลือองค์การ

ประไพพร สิงหเดช (2539, น.8) ได้ให้ความหมายของคำว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การว่า หมายถึง พฤติกรรมของข้าราชการที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ

เมธี ศรีวิริยเลิศกุล (2542, น.11 -12) ได้ให้ความหมายของคำว่าพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

จากความหมายที่หลากหลายของคำว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ดังกล่าวข้างต้น สามารถสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยในครั้งนี้ได้ว่า พฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ว่า พฤติกรรมของพนักงานที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ ให้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ พนักงานจึงไม่ได้รับสิ่งตอบแทนที่กำหนดไว้ตามระบบ แต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ และเป็นประโยชน์ต่อองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ออร์แกน (Organ, 1987, 1990, 1991) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมการณ์เป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์การ ออกเป็นรูปแบบพฤติกรรมต่างๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) เป็นการให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหา ในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่างๆ

2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่ง ที่อาจจะเกิดตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์การนั้น ต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำ และการตัดสินใจของบุคคลหนึ่ง อาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่น ในการใช้สมบัติร่วมกัน

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportsmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียด ความกดดันต่างๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้น จำเป็นต้องมีการพึ่งพาซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องสิทธิ และความเป็นธรรม หรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์ จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหาร และจะเกิดการโต้เถียงกัน ยึดเยื้อ จนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน เขาจึงอดทนด้วยความเต็มใจ

4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในการดำเนินงานในองค์การ เช่น มีส่วนร่วม และสนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกต้องการพัฒนาองค์การ และมีการแสดงความคิดเห็น และข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์การ

5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและสนอของนโยบายขององค์การ ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์การ ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบ และนโยบายขององค์การได้เป็นอย่างดี

สำหรับการศึกษาคำนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 5 ด้าน ตามแนวคิดของออร์แกนดั่งกล่าวข้างต้น

ความสำคัญของพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การอาจช่วยเพิ่มผลสำเร็จขององค์การเพราะพฤติกรรมดังกล่าว เป็น “สิ่งหล่อลื่น” กลไกทางสังคม (Social Machinery) ขององค์การ ลดความ

ผิดและช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ (Bormam and Motovidlo, 1993; Smith et al., quoted in Podsakoff, Ahearne and Mackenzie, 1997)

พฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอาจช่วยเพิ่มผลสำเร็จขององค์กรโดย

1. ลดความจำเป็นในการต้องดูแลทรัพยากรที่หายาก ซึ่งมีผลต่อการซ่อมบำรุงรักษา
2. เพิ่มประสิทธิภาพในการใช้ทรัพยากรโดยเกิดผลผลิตที่เพิ่มขึ้น
3. ช่วยเพิ่มผลผลิตให้กับเพื่อนร่วมงานและระบบการจัดการ
4. ช่วยให้เกิดแนวทางการดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพในการประสานกิจกรรมระหว่าง

สมาชิกในทีมงานและข้ามกลุ่มงาน

5. เพิ่มความสามารถขององค์กรที่จะดึงดูดและรักษาพนักงานที่ดีที่สุด โดยการทำให้องค์กรเป็นสถานที่น่าทำงานด้วยมากขึ้น

ผลงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเซวาร์นอารมณ์

โกลแมน (Goleman, 1998) ได้ทำการวิจัย พบว่าผู้บริหารที่มีการศึกษาสูงจะไม่ประสบความสำเร็จในการทำงานถ้าระดับเซวาร์นอารมณ์ต่ำกว่างานวิจัยนี้เก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารจำนวน 100 คนจากบริษัทยักษ์ใหญ่ทั่วโลกระบุว่า 90 เปอร์เซ็นต์แห่งความสำเร็จของผู้บริหารนั้นเนื่องมาจากเซวาร์นอารมณ์และงานวิจัยที่เก็บจากกลุ่มตัวอย่างผู้บริหารระดับสูงจำนวน 160 คนในหลายอุตสาหกรรม จากระดับขององค์กรที่แตกต่างกัน ปรากฏว่าเซวาร์นอารมณ์มีความสำคัญเป็น 2 เท่าของความสามารถทางสติปัญญาและความชำนาญ ด้วยเหตุนี้เซวาร์นอารมณ์จึงกลายเป็นเรื่องความสำคัญอย่างมากต่อความสำเร็จของผู้บริหารในแต่ละองค์กร

รีเบคก้า (Rebecca, 1999) ศึกษาผลกระทบของเซวาร์นอารมณ์ในสถานที่ทำงาน ว่ามีผลกระทบด้านบวกต่อองค์กรในด้านความร่วมมือกันทำงานเป็นกลุ่ม ความสอดคล้องในการประเมินผลการปฏิบัติงานของตนเองและหัวหน้า ผลการปฏิบัติงาน ความผูกพันในองค์กร และการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร พบว่า มีความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างเซวาร์นอารมณ์กับปัจจัยที่กล่าวมาข้างต้น สำหรับความสัมพันธ์ระหว่างเซวาร์นอารมณ์กับพฤติกรรมกรเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรนั้น รีเบคก้าเสนอว่า เซวาร์นอารมณ์เป็นปัจจัยที่ช่วยเพิ่มพฤติกรรมทางบวกในสังคม เช่น การให้คำแนะนำช่วยเหลือผู้อื่น มีความสามารถในการรับรู้ และการปรับเปลี่ยนอารมณ์ผู้อื่น รวมถึงมีความสามารถในการรับมือต่ออารมณ์ที่รุนแรง ที่อาจเกิดขึ้นในองค์กร โดยบุคคลที่มี

เชาวน์อารมณ์สูงจะเป็นผู้ฟังที่ดี และรับฟังอย่างเห็นอกเห็นใจ และใช้ความสามารถทางอารมณ์ที่มีในการปรับเปลี่ยนอารมณ์บุคคลอื่นจากด้านลบมาเป็นด้านบวก

ฉัตรฤดี สุขปลั่ง (2543) ศึกษาเรื่องผลของบุคลิกภาพและเชาวน์อารมณ์ที่มีต่อคุณภาพของการให้บริการตามการรับรู้ของหัวหน้างาน ของพนักงานส่วนหน้าของโรงแรมชั้นหนึ่งในกรุงเทพมหานคร พบว่า พนักงานที่มีเชาวน์อารมณ์สูง จะมีโอกาสเป็นพนักงานที่ให้บริการที่มีคุณภาพสูงกว่าพนักงานโดยทั่วไป

ชวนจิตร ฐระทอง (2544) ศึกษาเรื่อง เชาวน์ปัญญา เชาวน์อารมณ์ และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค โดยกลุ่มตัวอย่างคือ หัวหน้าแผนกขายในธุรกิจสรรพสินค้าในเขตกรุงเทพมหานคร พบว่า ระดับของเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานทั้งด้านการการปฏิบัติงานและพฤติกรรมในการทำงาน องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ทุกด้านมีความสัมพันธ์กับองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงานด้านพฤติกรรมการทำงาน โดยที่องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์ด้านการสร้างแรงจูงใจสามารถทำนายผลการปฏิบัติงานด้านการปฏิบัติงานได้ และ องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกในระดับสูงกับองค์ประกอบของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคในทุกองค์ประกอบและโดยรวม

นันทา ชูประกอบ (2547) ศึกษาความสัมพันธ์ของเชาวน์อารมณ์และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ของธนาคารแห่งหนึ่ง พบว่า เชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และองค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์สามารถใช้เป็นตัวแปรในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

สุธิดา ชญาแก้ว (2548) ศึกษาความสัมพันธ์ของเชาวน์อารมณ์ พฤติกรรมการเผชิญปัญหา และอัตราการขาดงาน กรณีศึกษาสำนักงานปลัดกระทรวงมหาดไทย จำนวน 245 คน พบว่า เชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นการแก้ปัญหาและมุ่งเน้นอารมณ์สนับสนุนการแก้ปัญหา ในขณะที่เชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับรูปแบบพฤติกรรมการเผชิญปัญหาแบบมุ่งเน้นอารมณ์ไม่สนับสนุนการแก้ปัญหา และเชาวน์อารมณ์โดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับอัตราการขาดงาน

จวีรวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างเชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฝ่าฟันอุปสรรคกับพฤติกรรมกาเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กรณีศึกษาสำนักงานใหญ่ของสำนักงานประกันสังคม สำหรับผลการวิจัยในเรื่องเชาวน์อารมณ์ พบว่า ลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระยะเวลาที่ปฏิบัติงาน สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และ

สถานภาพในการทำงานที่ต่างกัน ไม่ส่งผลให้มีระดับเซวาร์นอารมณ์ที่แตกต่างกัน นอกจากนี้ ยังพบว่า ระดับเซวาร์นอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

สกอร์ คูเปอร์ และแมคเคนนา (Scholl, Cooper and Mc.Kenna, 1987, p.113-124) ศึกษาการเลือกตัวอ้างอิงเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินการรับรู้อย่างเสมอภาค : ผลของความแตกต่างที่มีต่อพฤติกรรมและทัศนคติด้านผลตอบแทนของพนักงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานบริหารระดับต้น ถึงระดับกลาง จำนวน 161 คน ที่ปฏิบัติงานในสถาบันการเงินขนาดใหญ่แห่งหนึ่งของประเทศสหรัฐอเมริกา ผลการวิจัยพบว่า งานที่เท่าเทียมกัน (Job Equity) ระบบการจ่ายผลที่เท่าเทียมกัน (System equity) และความรู้สึกเท่าเทียมกันภายใน (Self equity) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ กล่าวคือ ถ้าพนักงานรับรู้ว่ามีผลตอบแทนที่องค์การให้กับพนักงานมีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับคนที่ทำงานเหมือนกันในองค์การเดียวกัน และเมื่อเปรียบเทียบกับจำนวนเงินที่ได้รับกับจำนวนที่คาดหวังจากระบบการจ่ายค่าตอบแทนในองค์การ รวมทั้งจากการประเมินค่าภายในตนเอง จะเป็นผลให้พนักงานมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ออร์แกนและ คอนอฟสกี (Organ and Konovsky, 1989, p.157-164) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความคิดต่องาน (การประเมินเกี่ยวกับงานและค่าตอบแทน) และภาวะอารมณ์ความรู้สึกต่องาน (เช่น หงุดหงิด กระตือรือร้น หรือภาคภูมิใจ) ในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยศึกษาเจ้าหน้าที่โรงพยาบาล 2 แห่ง จำนวน 369 คน พบว่าความคิดต่องาน ทั้งการประเมินเกี่ยวกับงาน และค่าตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยการรับรู้ว่าการได้รับค่าจ้าง และโอกาสการเลื่อนตำแหน่งอย่างยุติธรรมเมื่อเปรียบเทียบกับบุคคลอื่น มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ขณะที่หากควบคุมตัวแปรด้านความคิดต่องานแล้ว จะไม่พบความสัมพันธ์ระหว่างภาวะอารมณ์ ความรู้สึกต่องานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ดี

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990, p.531-568) ได้ศึกษาพฤติกรรมการขโมยของพนักงานเพื่อสนองต่อการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่ยุติธรรม : ต้นทุนที่แอบแฝง โดยศึกษาจากพนักงาน 143 คน ของโรงงานผลิตชิ้นส่วนเครื่องบินและรถยนต์ในอเมริกา จำนวน 3 แห่ง พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในการจ่ายค่าจ้างมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการขโมยของและอัตราการลาออกจาก

งานจะสูงกว่าคนที่ไม่ถูกหักค่าจ้าง ทั้งนี้ การหักค่าจ้างโดยการอธิบายเพียงเหตุผลในการหักค่าจ้างเพียงคร่าวๆ จะทำให้อัตราการขโมยเพิ่มขึ้น แต่หากบริษัทให้เหตุผลที่แจ่มอย่างเพียงพอ และแสดงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจต่อคนงานที่ถูกหักค่าจ้าง ก็จะทำให้ความรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรมมีน้อยลง เป็นผลให้อัตราการขโมยของและการลาออกของพนักงานลดน้อยลง

ฟาร์ พ็อดสคอฟ และออร์แกน (Farh, Podsakoff and Organ, 1990, p.705-721) ศึกษาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ระหว่างความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและลักษณะงาน (Task characteristics) กับความพึงพอใจในงาน โดยได้ทำการวิจัยกับกลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นพนักงานของกระทรวงคมนาคม สาธารณรัฐไต้หวัน จำนวน 195 คน ผลการวิจัยพบว่าเมื่อพนักงานรับรู้ว่าจะได้รับความยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา จะทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในการทำงาน และมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยเฉพาะพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานในการปฏิบัติงาน นอกจากนี้ ระดับการรับรู้ความยุติธรรมของผู้บังคับบัญชาและลักษณะงานเป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990, p.561-568) ได้ศึกษาพฤติกรรมการขโมยของพนักงานเพื่อตอบสนองต่อการจ่ายค่าตอบแทนที่ไม่ยุติธรรม : ต้นทุนที่แอบแฝง โดยศึกษาจากพนักงานจำนวน 143 คน ของโรงงานผลิตชิ้นส่วนเครื่องบินและรถยนต์ในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 3 แห่ง พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในการจ่ายค่าจ้างมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการขโมยของ โดยคนงานที่ถูกหักค่าจ้าง จะมีอัตราการขโมยของและอัตราการลาออกจากงานสูงกว่าคนงานที่ไม่ได้ถูกหักค่าจ้าง ทั้งนี้ การหักค่าจ้างโดยอธิบายเหตุผลในการหักค่าจ้างเพียงคร่าวๆ จะทำให้อัตราการขโมยเพิ่มขึ้น แต่หากบริษัทให้เหตุผลที่แจ่มอย่างเพียงพอ และแสดงความรู้สึกเห็นอกเห็นใจต่อคนงานที่ถูกหักค่าจ้าง ก็จะทำให้ความรู้สึกที่ว่าไม่ได้รับความยุติธรรมลดลง เป็นผลทำให้อัตราการขโมยของและอัตราการลาออกของพนักงานลดลง

มัวร์แมน (Moorman, 1990, p.231) ศึกษาบทบาทของความดี ความมั่งคั่ง และความรู้สึกในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ : ศึกษากรณีด้านบุคลิกภาพและการรับรู้ว่าจะได้รับความยุติธรรม พบว่า การรับรู้ว่าจะได้รับความยุติธรรม โดยเฉพาะการได้รับการปฏิบัติจากผู้อื่นอย่างยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่ความสัมพันธ์ระหว่าง บุคลิกภาพและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมีค่าต่ำ

วีโซโลวสกี และ มอสโซลเดอร์ (Wesolowski and Mossholder, 1997, p. 351 - 362) ศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคลของหัวหน้างานกับพนักงาน กับ ทักษะและการรับรู้ในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับงาน เช่น ความพึงพอใจในงาน ความอ่อนล้าจากการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการของพนักงาน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นหัวหน้างานและพนักงานในบริษัทด้านบริการ 2 แห่งในตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกาจำนวน 170 คู่ พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลในเรื่องเพศ และอายุของหัวหน้างานและพนักงานไม่มีผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการและมีเพียงระดับการศึกษาของหัวหน้างานเท่านั้นที่ส่งผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ดูลบอร์น และ มาร์ทอคซิโอ (Dulebohn and Mattochio, 1998, p.41 - 64) ศึกษาถึงองค์ประกอบที่ทำให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนที่มาจากกาได้ขึ้นเงินเดือน และศึกษาระดับความแตกต่างในการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนของพนักงาน โดยศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานในมหาวิทยาลัยขนาดใหญ่ จำนวน 414 คน พบว่าพนักงานประเมินความยุติธรรมด้านผลตอบแทนที่ได้จากการขึ้นเงินเดือนแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุงานมากจะรับรู้ว่าการกำหนดค่าตอบแทนที่ได้จากการขึ้นเงินเดือนแตกต่างกัน โดยพนักงานที่มีอายุงานมากจะรับรู้ว่าการกำหนดค่าตอบแทนมีความยุติธรรมมากกว่าพนักงานที่มีอายุงานน้อย พนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าจะรับรู้ว่าการกำหนดค่าตอบแทนมีความยุติธรรมมากกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาต่ำกว่า และพนักงานที่ได้เงินเดือนเพิ่มสูงขึ้นจะรับรู้ว่าการกำหนดค่าตอบแทนมีความยุติธรรมมากกว่าพนักงานที่ได้เงินเดือนเพิ่มขึ้นน้อย ดังนั้น พนักงานที่มีปัจจัยส่วนบุคคลในด้านอายุงาน ระดับการศึกษา และผลตอบแทนที่ได้รับที่แตกต่างกัน จะมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนแตกต่างกัน

พัลลภ พูนวิทยกิจ (2540) ศึกษาการรับรู้และการเลือกทำพฤติกรรมของพนักงานตามแนวคิดทฤษฎีดุลยภาพ โดยทำการศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นพนักงานโรงงาน 2 โรงงาน ของบริษัทเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ความแตกต่างระหว่างเพศ และ ระดับการศึกษาไม่มีผลต่อความยุติธรรมในองค์การในด้านผลลัพธ์จากการลงทุนของพนักงาน

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การของพนักงานระดับปฏิบัติการในองค์การรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

จินตนา พงษ์ศรีทอง (2546) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความพึงพอใจในงานโดยศึกษาจากพนักงานและลูกจ้างของการไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย พบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุ อาชีพ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา และสายงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

สุจิตรา คุ่มโกคา (2548) ศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง กรณีศึกษาหน่วยงานราชการแห่งหนึ่ง พบว่า คุณลักษณะส่วนบุคคล ได้แก่ ระดับการศึกษา อาชีพ และสายงาน ไม่มีผลต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและความรู้สึกมีคุณค่าในตนเอง นอกจากนี้ยังพบว่า ความยุติธรรมในองค์การในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์กับความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองยกเว้นการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน สามารถทำนายความรู้สึกมีคุณค่าในตนเองได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

โบลอน (Bolton, 1997 อ้างถึงใน วรท วิลาวรรณ, 2546, น.47) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความพึงพอใจในงานด้านต่างๆ ตามแบบวัดดัชนีอธิบายลักษณะงาน (Job Description Index - JDI) และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ของพยาบาลและบุคลากรในโรงพยาบาลขนาดใหญ่ในเขตตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา พบว่า ความพึงพอใจในด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่ถูกประเมินโดยเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชา

ลี และ อัลเลน (Lee and Allen, 2001 อ้างถึงใน น้ำอ้อย สท้านไผท, 2547, น.37) ได้ศึกษาบทบาทของความรู้สึกและความรู้ในการทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และพฤติกรรมเบี่ยงเบนในองค์การ ผลการศึกษาพบว่า ความรู้สึกที่มีต่องาน มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่เกี่ยวข้องโดยตรงต่อบุคคล (OCBI) สูงกว่าความรู้ในงาน แต่ความรู้ในงานมีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การโดยตรงกับองค์การสูงกว่า

เทปเปอร์ ล็อคฮาร์ท และฮูบลอร์ (Tepper, Lockhart, & Hoobler, 2001) ศึกษาถึงผลของการกำหนดบทบาทหน้าที่ที่มีต่อการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า การกำหนดบทบาทหน้าที่โดยพนักงานเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การเป็นพฤติกรรมนอกเหนือบทบาทหน้าที่ จะส่งผลให้ความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างการรับรู้
 วิลเลียมและคณะ (Williams et al., 2002) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความ
 ยุติธรรมในองค์การกับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยกลุ่ม
 ตัวอย่างเป็นพนักงานที่มาจากหลายองค์การ ต่างธุรกิจ ต่างตำแหน่ง จำนวน 114 คน พบว่า การ
 รับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ มีความสัมพันธ์กับเจตนาในการแสดงพฤติกรรมการ
 เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยแนวโน้มของการแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การจะ
 สูงขึ้น เมื่อพนักงานมีการรับรู้ที่ดีต่อการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกันของหัวหน้า และพบว่า การรับรู้
 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการไม่ได้เป็นตัวทำนาย
 ปัจจัยเจตนาพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เออร์ฮาร์ท (Ehrhart, 2004) ศึกษาลักษณะผู้นำและและสภาพการทำงานที่มีความ
 ยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ ในฐานะที่เป็นปัจจัยนำของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
 องค์การในระดับหน่วยงาน โดยเก็บข้อมูลจากพนักงานชายของห้างสรรพสินค้าจำนวน 249 คน
 พบว่า ทั้งลักษณะผู้นำแบบเอาใจใส่และสภาพการทำงานที่มีความยุติธรรมด้านกระบวนการ ต่าง
 มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในระดับหน่วยงาน โดยที่สภาพการ
 ทำงานที่มีความยุติธรรมด้านกระบวนการจะเป็นตัวแปรสื่อแบบบางส่วน (Partial Mediator)
 ระหว่างความสัมพันธ์ของลักษณะผู้นำแบบเอาใจใส่กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
 องค์การ

เจ้า นาน เชียง (Jao Nan Cheng, 2005) ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการเป็น
 สมาชิกที่ดีขององค์การของอาจารย์ในโรงเรียนประถมศึกษาและมัธยมศึกษาของไต้หวันจำนวน
 1,138 คน ผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่า ปัจจัยสำคัญที่มีผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
 องค์การ คือ การแสดงอารมณ์กับเจ้าหน้าที่ในโรงเรียน การได้รับการสนับสนุนในงานที่ทำ ความ
 ยุติธรรมในการได้รับรางวัลจากโรงเรียนหรือจากที่อื่นๆ ความยุติธรรมในขั้นตอนการทำงานและ
 ระดับความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าปัจจัยเหล่านี้มีผลในทางบวกจะส่งผลให้อาจารย์มีพฤติกรรม
 การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงตามไปด้วย

อัมพร พิพิธเจริญพร (2545) ศึกษาวิจัยเรื่อง ลักษณะบุคลิกภาพแบบ Big Five
 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ และคุณภาพการบริการของพนักงาน ตามการรับรู้ของ
 หัวหน้างาน กรณีศึกษาศูนย์บริการรถยนต์แห่งหนึ่ง พบว่าองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบมีจิตสำนึก
 มีความสัมพันธ์กับคุณภาพการบริการและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การมากกว่า

องค์ประกอบบุคลิกภาพแบบอื่นๆ และองค์ประกอบของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ ทุกด้านและโดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพการบริการสูง

เหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย

จากแนวคิดและงานวิจัยข้างต้นเกี่ยวกับชาวน์อารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การที่นำมาเป็นกรอบในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยโดยมีเหตุผล ดังนี้

ชาวน์อารมณ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

แนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การมีพื้นฐานจาก ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ซึ่งทฤษฎีดังกล่าวอยู่บนพื้นฐานความเชื่อเกี่ยวกับพฤติกรรมมนุษย์ 2 ประการ คือ บุคคลจะเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่เราให้และสิ่งที่เราได้รับจากการทำงาน ถ้าสิ่งที่ได้รับนั้นคุ้มค่า เมื่อเทียบกับสิ่งที่ลงทุนไป บุคคลก็จะพึงพอใจกับการแลกเปลี่ยนนั้น และอีกประการหนึ่งคือ การที่บุคคลจะตัดสินใจว่า ผลตอบแทนที่ได้จากการแลกเปลี่ยนนั้น น่าพอใจหรือไม่ บุคคลจะเปรียบเทียบต้นทุนของตนเอง กับต้นทุนของคนอื่น ๆ ที่เขารู้จัก และเทียบผลตอบแทนที่เขาได้รับกับผลตอบแทนที่คนอื่น ๆ ได้รับ ถ้าเขาต้องลงทุนมากกว่าในขณะที่ได้รับผลตอบแทนเท่าคนอื่น หรือ ลงทุนเท่ากันแต่ได้ผลลัพธ์น้อยกว่าคนอื่น เขาก็จะประเมินว่า การแลกเปลี่ยนนั้นไม่ยุติธรรม ดังนั้น นอกจากความคุ้มค่าของผลตอบแทนเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่พนักงานลงทุนไปแล้ว การประเมินว่ายุติธรรมหรือไม่ ยังเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ทางสังคม (Social Relationship) ของพนักงานอีกด้วย (Mowday, 1991 อ้างถึงใน พัลลภ พูลวิทยกิจ, 2540, น. 10 -11) นั้นหมายความว่า ในการประเมินว่า องค์การมีความยุติธรรมหรือไม่นั้น นอกจากจะต้องพิจารณาในแง่ของ “องค์การ” แล้ว ยังควรพิจารณา “ผู้ประเมิน” ด้วยว่า มีโอกาสในการประเมินองค์การตามความเป็นจริงมากเท่าไร

แม้จะยังไม่ม้งานวิจัยที่ศึกษาเรื่อง ชาวน์อารมณ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดยตรง แต่เราทราบว่าชาวน์อารมณ์เป็นความสามารถในการตระหนักรู้ถึงความรู้สึกตนเองและผู้อื่นรวมถึง เป็นความสามารถในการเปิดใจรับรู้สิ่งต่างๆ ตามความเป็นจริงโดยไม่อคติ มองโลกในแง่ดี และมีใจกว้างในการยอมรับข้อมูลย้อนกลับ ตลอดจนคำวิพากษ์วิจารณ์เชิงสร้างสรรค์จากผู้อื่น และเมื่อพิจารณาลักษณะของผู้ที่มีชาวน์อารมณ์สูงแล้ว ผู้วิจัยเห็นว่า ผู้ที่มีทักษะด้านชาวน์

อารมณ์น่าจะมีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การได้ตามความเป็นจริง และตั้งสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 เซาวันอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 เซาวันอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 เซาวันอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 เซาวันอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 เซาวันอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

เซาวันอารมณ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

เซาวันอารมณ์เป็น ความสามารถในการรับรู้ ประเมิน และแสดงอารมณ์ตลอดจนเรียนรู้ที่จะใช้อารมณ์เพื่อส่งเสริมให้เกิดการคิด การตัดสินใจ และการสร้างความสัมพันธ์กับผู้อื่นได้อย่างเหมาะสม (วิระวัฒน์ ปันนิตามัย, 2542) ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญในการปฏิบัติงานในองค์การได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมไปถึงการอยู่ร่วมกับผู้อื่นในสังคมได้อย่างมีความสุข ดังที่ เพอร์ซูริค และ บายแฮม (Persuric and Byham, 1996) ชี้ให้เห็นความสำคัญของการพัฒนาเซาวันอารมณ์ว่ามีผลต่อการเพิ่มประสิทธิภาพของงานในองค์กร และ แมสเส (Massey, 1999) ศึกษาเรื่อง บทบาทของผู้นำยุคใหม่ โดยการสัมภาษณ์ผู้ที่มีเซาวันอารมณ์เข้าทำงาน พบว่า ผู้ที่มีเซาวันอารมณ์สูง จะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น มีการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นที่มีประสิทธิภาพ และสามารถปรับตัวให้เข้ากับสภาพแวดล้อมได้ดีกว่า นอกจากนั้นยังพบว่า เซาวันอารมณ์มีผลต่อการปรับตัวในองค์การ การแข่งขัน และความร่วมมือในองค์การอย่างมีนัยสำคัญ นอกจากนั้น จีวีวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ยังพบว่า เซาวันอารมณ์โดยรวม มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ อีกด้วย ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 2 เซาวันอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี

ขององค์การ โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

- สมมติฐานย่อยที่ 2.1 เซาวันอาร์มณมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ
- สมมติฐานย่อยที่ 2.2 เซาวันอาร์มณมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น
- สมมติฐานย่อยที่ 2.3 เซาวันอาร์มณมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น
- สมมติฐานย่อยที่ 2.4 เซาวันอาร์มณมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ
- สมมติฐานย่อยที่ 2.5 เซาวันอาร์มณมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งที่สามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในองค์การ ออร์แกน (Organ, 1991) ได้อธิบายไว้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสามารถส่งผลกระทบต่อการปฏิบัติตามหน้าที่งาน (In-role Behavior) และพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์นอกหน้าที่งาน (Extra-role Behavior) ซึ่งเรียกว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ เนื่องจากพนักงานทำโดยไม่หวังผลตอบแทนจากองค์การ พนักงานจะมีการช่วยเหลือซึ่งกันและกัน อีกทั้งยังคำนึงถึงประโยชน์ขององค์การ ส่งผลให้องค์การดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ แต่หากพนักงานรู้สึกว่างค์การไม่ยุติธรรม พนักงานก็จะมีแนวโน้มในการปฏิบัติพฤติกรรมทางลบเพื่อต่อต้านองค์การ (อ้างถึงใน ภัทรนถน พันธุ์สีดา, 2543)

จากงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การในด้านต่างๆ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ เช่น ออร์แกนและโคโนฟสกี (organ and Kovnovsky, 1989, 157 – 164) พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในเรื่องค่าตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์การ และการลดอัตราค่าจ้างทำให้พฤติกรรมการขโมยของของคนงานและการลาออกของพนักงานเพิ่มขึ้น (Greenberg, 1990, 561-568) อีแกน (Egan, 1993, 178) พบว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรม

การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การในกลุ่มคนที่ยึดถือเรื่องสิทธิมนุษยชนมากกว่าในกลุ่มอนุรักษ์นิยม, นีฮอฟและมัวร์แมน (Niehoff and Moorman, 1993, 527-556) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ, พลาทซ์ (Platz, 1985, p.109, อ้างถึงในมานพ ชูนิล, 2536, น.10) พบว่า ความสัมพันธ์ที่ีระหว่างผู้ประเมินผลและผู้ถูกประเมินผล มีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจต่อการขอรายงานของผู้ถูกประเมินผล นอกจากนี้ในงานวิจัยของ พนิดา ทองเงา (2548) ยังพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

ผู้วิจัยเห็นด้วยกับงานวิจัยข้างต้น และขอตั้งสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

สมมติฐานย่อยที่ 3.5 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

เหตุผลในการตั้งสมมติฐานที่ 4

ในงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับเชาวน์อารมณ์ และ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ แม้จะยังไม่พบความสัมพันธ์โดยตรงกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ แต่มีงานวิจัยของ ภัทธณ พันธุสิดา (2543) ศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา สามารถทำนายทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ

องค์การได้ โดยมีอำนาจในการทำนายได้ร้อยละ 14.2 นอกจากนี้ ยังมีงานวิจัยของ จีวีวรรณ ศักดิ์เชิดสุข (2549) ที่มีการศึกษาเชาวน์อารมณ์ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค เพื่อทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ พบว่า เชาวน์อารมณ์ด้านทักษะทางสังคม และ ความสามารถในการเผชิญปัญหาและฟันฝ่าอุปสรรค สามารถทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

ผู้วิจัยจึงสนใจว่า เชาวน์อารมณ์ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ จะสามารถทำนายทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้หรือไม่ อย่างไร จึงขอตั้งสมมติฐานในการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของเชาวน์อารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ อย่างน้อย 1 องค์ประกอบ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

สรุปสมมติฐานในการวิจัย

สมมติฐานที่ 1 เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 1.1 เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

สมมติฐานย่อยที่ 1.2 เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน

สมมติฐานย่อยที่ 1.3 เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา

สมมติฐานย่อยที่ 1.4 เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

สมมติฐานที่ 2 เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ โดยมีสมมติฐานย่อย ดังนี้

สมมติฐานย่อยที่ 2.1 เชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การพฤติกรรมกรรมการให้ความช่วยเหลือ

สมมติฐานย่อยที่ 2.2 ชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

สมมติฐานย่อยที่ 2.3 ชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การพฤติกรรมความอดทนอดกลั้น

สมมติฐานย่อยที่ 2.4 ชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

สมมติฐานย่อยที่ 2.5 ชาวน์อารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ
องค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีขององค์การ

สมมติฐานย่อยที่ 3.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการ
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ

สมมติฐานย่อยที่ 3.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการ
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น

สมมติฐานย่อยที่ 3.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวก
กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความอดทนอด
กลั้น

สมมติฐานย่อยที่ 3.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการ
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมการให้ความร่วมมือ

สมมติฐานย่อยที่ 3.5 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการ
เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การด้านพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่

สมมติฐานที่ 4 องค์ประกอบของชาวน์อารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ อย่างน้อย 1
องค์ประกอบ สามารถร่วมกันทำนายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การได้

แผนภาพที่ 2.2
กรอบแนวความคิดในการวิจัย

