

## บทที่ 1

### บทนำ

#### ที่มาและความสำคัญของปัญหา

จากการเกิดวิกฤตการณ์ทางเศรษฐกิจและสถาบันการเงินในช่วงปี 2540-2542 ทำให้ระบบเศรษฐกิจเสียหายอย่างมาก ธนาคารพาณิชย์ไทยและบริษัทต่าง ๆ ประสบภาวะขาดทุนอย่างหนักจนต้องปิดกิจการลงในที่สุด (อภิญา คุณธรรมดี, 2547 น.1) แต่ในช่วงปี 2545 เศรษฐกิจเริ่มฟื้นตัว และได้เกิดการขยายตัวของเศรษฐกิจ ทำให้มีการเปิดบริษัทห้างร้านต่าง ๆ รวมถึงการเปิดธนาคารแห่งใหม่เป็นจำนวนมากในช่วงปลายปี 2548 ส่งผลให้พนักงานองค์กรต่าง ๆ ที่มีความรู้ ความสามารถ และมีความเชี่ยวชาญในงานถูกดึงตัวไปทำงานยังองค์กรแห่งใหม่เป็นจำนวนมาก หรือที่เรียกกันว่าปัญหาสมองไหล (Brain Drain) เพราะพนักงานต้องการออกจากองค์กรไปทำงานในองค์กรอื่นที่ให้ค่าตอบแทนสูงกว่า ซึ่งองค์กรต่าง ๆ ย่อมไม่อาจหลีกเลี่ยงการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ จึงต้องปรับตัวเพื่อให้สอดคล้องกับสภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงไป องค์กรจึงจำเป็นต้องอาศัยหลักเกณฑ์หรือหลักการบริหารมาดำเนินการ เช่น การปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่าตอบแทนที่ใช้หลักเกณฑ์ที่เป็นมาตรฐานมาดำเนินการให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด (นพ ศิริบุญนาถ, 2546 น.22) เพื่อรักษาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถที่เป็นกำลังสำคัญในการขับเคลื่อนธุรกิจให้ดำเนินต่อไป นอกจากการจ่ายค่าตอบแทนแล้วการเลื่อนตำแหน่งให้กับบุคลากรก็เป็นอีกเครื่องมือหนึ่งที่น่าสนใจในการบริหารทรัพยากรบุคคล โดยมีความคาดหวังว่าการจ่ายค่าตอบแทนที่สูงใจ และการเลื่อนตำแหน่งเพื่อให้พนักงานได้เห็นถึงความก้าวหน้าในหน้าที่การงานของตนเองนั้น จะเป็นเครื่องมือที่จะรักษาคนเก่งและคนดีไว้กับองค์กรได้ เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพอย่างหนึ่งที่ช่วยให้องค์กรทราบได้ว่าพนักงานคนใดควรได้รับค่าตอบแทนเท่าใด และควรได้เลื่อนตำแหน่งหรือไม่ นั่น คือการประเมินผลการปฏิบัติงาน ซึ่งช่วยในการบริหารค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่ง แต่สิ่งสำคัญขององค์กรควรระมัดระวังในเรื่องการประเมินผลการปฏิบัติงานคือ เรื่องความรู้สึกที่พนักงานมีต่อระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพราะหากพนักงานมีความรู้สึกว่าการประเมินนั้นไม่มีความยุติธรรม ก็ย่อมจะก่อให้เกิดความไม่พึงพอใจต่อค่าตอบแทนและการเลื่อนตำแหน่งที่ได้รับ ซึ่งย่อมส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงาน และประสิทธิภาพในการทำงาน พนักงานที่พบว่าตัวเองไม่ได้รับความเป็นธรรมจากหัวหน้าในการประเมินผลงาน จะขอย้ายตัวเองหรือตัดสินใจลาออก ซึ่งทำให้องค์กรต้อง

เสียคนดีคนเก่งไปอย่างน่าเสียดาย ดังนั้นระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานที่เป็นธรรม (Measuring with fair system) โดยการนำระบบดัชนีชี้วัดหลัก (Key Performance Indicator : KPI) มาใช้จะช่วยลดปัญหาการประเมินผลการปฏิบัติงานที่มีอคติจากหัวหน้างานลงได้ ซึ่งจะแตกต่างจากการประเมินผลการปฏิบัติงานด้วยความรู้สึกของผู้ประเมินเสียเป็นส่วนใหญ่ ทำให้เกิดข้อขัดแย้งและความคับข้องใจของผู้ถูกประเมินจนเป็นสาเหตุของการลาออกในที่สุด ดังนั้นองค์การควรให้ความสำคัญในระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน กล่าวคือ ควรมีความชัดเจนเป็นที่เข้าใจตรงกันของทั้งผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน เพื่อสร้างความเข้าใจที่ตรงกันและลดการลาออกของพนักงานที่เก่งและดี (ธำรงค์ศักดิ์ คงคาสวัสดิ์, 2550 น.53-54) โดยครอปานซาโน และ รัปป์ (Russell Cropanzano and Deborah E. Rupp quoted in Porter, Bigley and Steers, 2003 p.83) ได้กล่าวไว้ว่าการศึกษถึงการรับรู้ความยุติธรรมนั้นอย่างน้อยจะแบ่งออกเป็น 2 รูปแบบด้วยกัน คือ การรับรู้ในด้านผลตอบแทนที่ได้รับ (Distribution justice) และด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural justice) นอกจากการรับรู้ความยุติธรรมทั้ง 2 รูปแบบนี้แล้ว ไบส์ (Bies, 1987) และ ไบส์ และมอค (Bies & Moag, 1986) ได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ ซึ่งเป็นการที่แต่ละบุคคลจะให้ความสนใจในเรื่องความยุติธรรมจากการปฏิสัมพันธ์ที่พวกเขาได้รับจากบุคคลอื่น โดยเรียกว่า “Interactional justice” (Sitkin & Bies, 1993) ดังนั้น แต่ละองค์การควรทำการศึกษาวิจัยเพื่อให้ทราบถึงการรับรู้ในแต่ละด้านดังกล่าวของพนักงานเพื่อหาแนวทางป้องกันหรือส่งเสริมการรับรู้ของพนักงานได้อย่างถูกต้อง เพราะการรับรู้ความยุติธรรมเป็นความต้องการพื้นฐานของมนุษย์ในสังคมซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน (ซวัลด์นัฐ เหล่าพูนพัฒน์, 2548 น.3) ดังเห็นได้จากการศึกษาของเปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมองค์การทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของดุจดวงใจ พุทธสุวรรณ (2546) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมรายด้าน คือ ด้านผลตอบแทน, ด้านกระบวนการ และด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์การ

นอกจากเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การ ที่พบได้จากการศึกษาของเปรมจิตร คล้ายเพชร (2548) และจากการศึกษาของดุจดวงใจ พุทธสุวรรณ (2546) แล้ว คุณภาพชีวิตการทำงานก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์ทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์การด้วย (อมรรัตน์ อ่อนนุช, 2546 น.1) พนักงานส่วนมากมักเลือกที่จะอยู่ในองค์การที่มีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดี ในขณะที่เดียวกันองค์การที่ให้ความเป็นธรรม ความไว้วางใจและมุ่งประโยชน์พนักงานเป็นสิ่งที่ยึดเหนี่ยวพนักงานให้มีความผูกพันต่อองค์การ

การปรับปรุงคุณภาพชีวิตการทำงานจะส่งผลให้พนักงานในองค์กรมีขวัญและกำลังใจในการปฏิบัติงานที่ดี จากการศึกษาที่พนักงานได้รับความพึงพอใจต่อการตอบสนองความต้องการที่สำคัญในการทำงาน อันจะทำให้การดำเนินงานขององค์กรสามารถบรรลุวัตถุประสงค์ที่ได้กำหนดไว้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล (PMAT, Employee Engagement, 2007 : Online)

ในปัจจุบัน คุณภาพชีวิตในการทำงานนั้นถูกบั่นทอนลงหลายประการ เนื่องมาจากปัญหาทางเศรษฐกิจและสังคม เช่น การจราจรที่ติดขัดทำให้ชั่วโมงของการพักผ่อนน้อยลง หรือสำหรับบางคนที่มีการะความรับผิดชอบสูง ทำให้ต้องทำงานล่วงเวลา ปัญหาเหล่านี้ก่อให้เกิดความสับสนวุ่นวายและเกิดความตึงเครียด ทำให้ชีวิตความเป็นอยู่ของสังคมเลวลง ดังนั้นการบริหารพนักงานให้มีคุณภาพชีวิตที่ดี เช่น การโยกย้ายให้ได้ทำงานสาขาใกล้บ้าน จัดสิ่งอำนวยความสะดวกบางประการให้เพื่อลดภาระของพนักงาน ตลอดจนแม้แต่การให้ค่าจ้างเพิ่มและช่วยให้มีการฝึกอบรมที่มีประสิทธิภาพในทางการผลิตดีขึ้น จึงนับว่าเป็นภารกิจที่ท้าทายความสามารถของการบริหารทรัพยากรบุคคลในแต่ละหน่วยงาน (ธงชัย สันติวงษ์, 2546 น.503-504) เพราะหากพนักงานได้รับประสบการณ์ในการทำงานที่ดี ย่อมจะนำไปสู่ความพึงพอใจในการทำงานและการเพิ่มผลผลิต และช่วยลดปัญหาการทำงานที่เกิดจากปัญหาทางกายภาพและทางจิตวิทยา ส่งผลให้มีความสุขในการทำงาน หากพนักงานไม่พึงพอใจต่อคุณภาพชีวิตการทำงานแล้วก็จะยอมส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงานที่ลดลง นั่นก็หมายความว่าประสิทธิภาพในการทำงานย่อมลดลงด้วยเช่นกัน

ฮูสและคัมมิ่ง (Huse and Cumming, 1985, pp.199-200) ได้เสนอถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามี 8 ด้านด้วยกันคือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม, สภาพการทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ, การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน, โอกาสในการก้าวหน้า, สังคมสัมพันธ์, ลักษณะการบริหารงาน, ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์กร โดยเวอร์เธอร์และเดวิส (Werther and Davis, 1989, pp.451-452) ได้กล่าวไว้ว่า หากพนักงานมีคุณภาพชีวิตลดลงจะส่งผลให้เกิดการลาออกจากงาน การขาดงาน การลางานหรือการมาสาย ซึ่งการลาออกของพนักงานนั้นจะทำให้เกิดต้นทุนในด้านต่าง ๆ เพิ่มขึ้น เช่น การรับสมัคร ค่าสรรหา และคัดเลือก การฝึกอบรม สูญเสียเวลาในการสัมภาษณ์ และการลาออกของพนักงานจะมีผลกระทบทำให้พนักงานที่ยังอยู่ต้องทำงานเพิ่มมากขึ้น ก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานลดลง ผลการปฏิบัติงานก็จะลดลงตามไปด้วย นอกจากนี้ยังมีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ขององค์กรไม่มากนักน้อย การตัดสินใจลาออกจากงานอาจเกิดจากสาเหตุหลายประการ เช่น มีสภาพการทำงานที่ไม่ดี ค่าจ้างและผลประโยชน์ต่ำ หรือการมีความสัมพันธ์ที่ไม่ดีกับหัวหน้างาน จำนวนชั่วโมงมากเกินไป สถานที่ทำงานอยู่ไกลบ้าน ก็อาจทำให้พนักงานตัดสินใจมองหางานใหม่ที่มี

จำนวนชั่วโมงลดลง หรืออยู่ใกล้บ้าน (ธงชัย สมบูรณ์, 2549 น.176-178) และจากการศึกษาของ รุจี อูศิลิปศักดิ์ (2546) ซึ่งมีความสอดคล้องกับผลการศึกษาของ อมรรัตน์ อ่อนนุช (2546) พบว่า คุณภาพชีวิตการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร ดังนั้นองค์กร จึงควรส่งเสริมให้พนักงานมีคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีเพื่อให้พนักงานมีความพึงพอใจและเกิด ความผูกพันต่อองค์กร

ความผูกพันต่อองค์กร (Organizational Commitment) เป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้ พนักงานทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจในการทำงาน มีความจงรักภักดี รู้สึกว่ามีส่วนร่วมในการเป็น เจ้าของ และต้องการอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป ความผูกพันต่อองค์กรนั้นนอกจากจะเป็นเรื่อง ความผูกพันด้านจิตใจ รู้สึกถึงการมีส่วนร่วมในองค์กร และมีความสุขในการเป็นสมาชิกของ องค์กรแล้ว ยังรวมไปถึงความผูกพันที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนค่าตอบแทนซึ่งเป็นความผูกพัน ที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่พนักงานจะต้องสูญเสียหากออกจากองค์กรไป และรวมถึง ความผูกพันต่อองค์กรในแง่ที่พนักงานรู้สึกว่า เป็นภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบของ ตัวพนักงานที่จะคงอยู่กับองค์กรตลอดไป ความผูกพันต่อองค์กรมีความสำคัญอย่างมากต่อ พฤติกรรมการทำงานและประสิทธิภาพขององค์กร โดยความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวทำนาย อัตราการลาออกได้ดีกว่าความพึงพอใจในการทำงาน นอกจากนี้ผู้ปฏิบัติงานที่มีความผูกพันต่อ องค์กรสูงจะปฏิบัติงานได้ดีกว่าผู้ที่มีความผูกพันต่อองค์กรต่ำ และความผูกพันต่อองค์กรนี้ยัง เป็นตัวชี้วัดถึงความมีประสิทธิภาพขององค์กรที่สำคัญอีกด้วย (สมจิตต์ ต้นสกุล, 2548 น.2) หาก พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรแล้วย่อมก่อให้เกิดผลในทางที่ดีต่อองค์กร คือพนักงานจะมี ความปรารถนาอย่างแรงกล้าที่จะยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป เต็มใจที่จะใช้ความพยายามมากพอ ควรในการทำงานให้กับองค์กร ทั้งนี้ความผูกพันต่อองค์กรยังมีความสัมพันธ์กับการเปลี่ยนงาน ขาดงาน และความสำเร็จของงาน หากพนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรสูงแล้ว แนวโน้ม ของอัตราการขาดงานจะต่ำลง ลูธานส์ (Luthans) ค้นพบว่า การที่คนในองค์กรมีความผูกพันต่อ องค์กรจะมีผลในทางที่ดีต่อองค์กร คือ อัตราการลาออกของพนักงานต่ำ การมาทำงานสาย ลดลง อัตราการขาดงานลดลง ผลการปฏิบัติงานดีขึ้น (ธงชัย สมบูรณ์, 2549 น.201-202)

นอกจากความสัมพันธ์เรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับความผูกพันต่อ องค์กร และความสัมพันธ์ของคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กรแล้ว ผู้วิจัยมี แนวคิดว่าการที่พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กรก็อาจจะส่งผลถึงการรับรู้คุณภาพชีวิต การทำงานด้วย เนื่องจากการรับรู้คุณภาพชีวิตการทำงานหมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับการ ตอบสนองความต้องการทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอ ยุติธรรม และมี การดำเนินชีวิตอย่างมีความสุขซึ่งแตกต่างกันออกไปตามการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงานของ

แต่ละบุคคล ดังนั้นหากพนักงานมีความรู้สึกพึงพอใจในสิ่งที่ได้รับจากชีวิตการทำงานแล้วก็ย่อมจะเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่ตนเองได้รับนั้นเป็นความยุติธรรม และเพื่อให้เกิดประโยชน์สูงสุดของการศึกษาผู้วิจัยจึงทำการศึกษาความสัมพันธ์ของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้วย

องค์การที่ผู้วิจัยทำการศึกษาในครั้งนี้คือ ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) เริ่มเปิดดำเนินการเมื่อวันที่ 1 เมษายน 2488 และเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2536 ธนาคารได้จดทะเบียนการแปรสภาพธนาคารกรุงศรีอยุธยาจำกัด เป็นบริษัทมหาชน จำกัด

ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) มีสาขาเปิดดำเนินการมากเป็นอันดับ 5 ของธนาคารพาณิชย์ไทยทั้งระบบ โดยมีสาขาเปิดดำเนินการทั่วประเทศ 533 สาขา ประกอบด้วยสาขาในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล 241 สาขา และสาขาภูมิภาค 289 สาขา นอกจากนี้ในต่างประเทศธนาคารมีสาขาอยู่ 3 แห่ง คือ สาขาฮ่องกง สาขาเวียงจันทน์ และสาขาหมู่เกาะเคย์แมน (ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) Online, 2007)

จากการสำรวจอัตรากำลังคนของธนาคารกรุงศรีอยุธยา ณ วันที่ 11 มิถุนายน 2550 พบว่ามีจำนวนพนักงาน 8,266 คน ทั้งนี้พบว่าฝ่ายงานต่าง ๆ ได้มีการร้องขออัตรากำลังทดแทนพนักงานที่ลาออกในปี 2550 จำนวนมากถึง 500 อัตรา และจากแบบสำรวจการออกจากงาน (Exit Interview Form) พบว่าสาเหตุหลักของการลาออก คือ ไปทำงานองค์กรแห่งใหม่, ไปทำธุรกิจส่วนตัว, ไปศึกษาต่อ, ความไม่ยุติธรรมในการจ่ายผลตอบแทน และไม่พอใจในการบริหารงานของหัวหน้างาน (ฝ่ายกลยุทธ์ทรัพยากรบุคคล ธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน), วันที่ 11 กรกฎาคม 2550)

ผลการศึกษาของจรีพร กาญจนการุณ (2536 น.2) พบว่าความผูกพันต่อองค์กรเป็นตัวทำนายแนวโน้มการลาออกจากองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ ดังนั้นการลาออกของพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา เพราะต้องการไปทำงานองค์กรแห่งใหม่อาจหมายถึง ความไม่รู้สึกผูกพันกับธนาคารจึงพร้อมที่จะลาออกและไปทำงานในองค์กรแห่งใหม่ ส่วนการลาออกของพนักงานเพราะรู้สึกถึงความไม่ยุติธรรมในการจ่ายผลตอบแทนนั้นก็ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่เห็นได้อย่างชัดเจนว่ามีผลต่อการตัดสินใจลาออกของพนักงาน ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ คุณภาพชีวิตการทำงาน ความผูกพันต่อองค์กร และเพื่อศึกษาถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันต่อองค์กร และคุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์กร โดยใช้แนวคิดเรื่องคุณภาพชีวิตการทำงานของฮูสและคัมมิง (Huse and Cumming, 1985) ซึ่งได้เสนอถึงองค์ประกอบของคุณภาพชีวิตการทำงานว่ามี 8 ด้านด้วยกันคือ ค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม, สภาพการ

ทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ, การพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน, โอกาสในการก้าวหน้า, สังคมสัมพันธ์, ลักษณะการบริหารงาน, ภาวะอิสระจากงาน และความภูมิใจในองค์การ ใช้แนวคิดเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การของฟอล์เกอร์ และครอปานซาโน (Folger and Cropanzano, 1998) ซึ่งได้เสนอถึงการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานว่าแบ่งออกเป็น 3 ด้านด้วยกัน คือการรับรู้ในด้านผลตอบแทน, ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน และด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง และใช้แนวคิดเรื่องความผูกพันต่อองค์การของไมเยอร์ และอัลเลน (Meyer and Allen, 1991) ซึ่งได้เสนอถึงองค์ประกอบของความผูกพันต่อองค์การ 3 ด้านด้วยกันคือ ความผูกพันด้านจิตใจ, ความผูกพันด้านการคงอยู่กับองค์การ และความผูกพันด้านบรรทัดฐาน ซึ่งผลที่ได้จากการวิจัยครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการปรับปรุงและส่งเสริมให้พนักงานเกิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ และเพื่อเป็นประโยชน์สำหรับการคิดกลยุทธ์เพื่อเสริมสร้างให้พนักงานรู้สึกได้ถึงคุณภาพชีวิตการทำงานที่ดีและเกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์การเพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานมีความสุขในการทำงาน ซึ่งผลพวงที่จะได้ตามมาก็คือการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพนั่นเอง

### วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ, คุณภาพชีวิตการทำงาน และความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ, คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน
3. เพื่อสร้างสมการทำนายความผูกพันต่อองค์การจากการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การและคุณภาพชีวิตการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง

### ขอบเขตการวิจัย

#### 1. ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้เป็นพนักงานธนาคารกรุงศรีอยุธยา จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ มีจำนวนประชากรทั้งหมด 8,266 คน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยมีจำนวน 383

คน กลุ่มตัวอย่างนี้มีค่าความเชื่อมั่นเท่ากับ 95% โดยใช้การเปิดตารางจำนวนกลุ่มตัวอย่างของ ยามาเน (Yamane, 1973) โดยสุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้นตามสัดส่วน (Proportional Stratified Random Sampling) โดยใช้กลุ่มงานเป็นหลัก

## **2. ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ประกอบด้วย**

2.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้านด้วยกัน คือ

2.1.1 ด้านผลตอบแทน

2.1.2 ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน

2.1.3 ด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง

2.2 คุณภาพชีวิตการทำงาน ซึ่งแบ่งเป็น 8 ด้านด้วยกัน คือ

2.2.1 ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

2.2.2 ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ

2.2.3 ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน

2.2.4 ด้านโอกาสในการก้าวหน้า

2.2.5 ด้านสังคมสัมพันธ์

2.2.6 ด้านลักษณะการบริหารงาน

2.2.7 ด้านภาวะอิสระจากงาน

2.2.8 ด้านความภูมิใจในองค์กร

2.3 ความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้านด้วยกัน คือ

2.3.1 ด้านจิตใจ

2.3.2 ด้านการคงอยู่กับองค์กร

2.3.3 ด้านบรรทัดฐาน

## **ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ**

1. ทำให้ทราบถึงระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คุณภาพชีวิตการทำงาน และ ความผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน

2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันต่อองค์การ , คุณภาพชีวิตการทำงานกับความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

3. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ส่งเสริมให้พนักงานเกิดความรู้สึกผูกพันต่ออนาคต

4. เพื่อเป็นแนวทางสำหรับธนาคารที่จะเสริมสร้างนโยบายหรือกลยุทธ์ต่าง ๆ ในการบริหารทรัพยากรบุคคลเพื่อส่งเสริมให้พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์การ และมีความพึงพอใจในคุณภาพชีวิตการทำงานมากยิ่งขึ้น ซึ่งจะก่อให้เกิดความรู้สึกผูกพันกับองค์การ และมีความต้องการที่จะอยู่กับองค์การอย่างยาวนาน

### นิยามศัพท์เฉพาะ

การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับ และกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ตนได้รับจากองค์การมีความยุติธรรม ได้รับข้อมูล การให้เกียรติ และให้สิทธิอย่างเสมอภาค เท่าเทียม ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้านด้วยกัน คือ

1. ด้านผลตอบแทน (Distributive justice) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าได้รับผลตอบแทนที่มีความยุติธรรมจากการทำงาน

2. ด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural justice) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่านโยบายและกระบวนการที่องค์การใช้ในการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงานนั้นถูกกำหนดขึ้นอย่างยุติธรรมและ พนักงานได้มีส่วนร่วมและได้มีโอกาสรับรู้ถึงผลการประเมินของตนเอง

3. ด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างหัวหน้าและลูกน้อง (Interactional justice) หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าหัวหน้างานมีความจริงใจ ให้เกียรติ เคารพในสิทธิของพนักงานอย่างเท่าเทียม ให้ข้อมูลขององค์การถูกต้อง ครบถ้วนตามความเป็นจริงอย่างเท่าเทียมไม่เลือกปฏิบัติ

คุณภาพชีวิตการทำงาน หมายถึง ความรู้สึกพึงพอใจที่ได้รับการตอบสนองของความต้องกรทั้งด้านร่างกาย จิตใจ สังคมและเศรษฐกิจอย่างเพียงพอ ยุติธรรม และมีการดำเนินชีวิตอย่างมีความสุข ซึ่งแตกต่างกันออกไปตามการรับรู้ประสบการณ์ในการทำงานของแต่ละบุคคล โดยแบ่งเป็น 8 ด้านด้วยกัน คือ

1. ด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม (Adequate and fair compensation) หมายถึง ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่พนักงานได้รับจากการปฏิบัติงาน เพียงพอในการดำรงชีวิต และมีความยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับลักษณะงาน, การปฏิบัติงาน และค่าตอบแทนในท้องตลาด

2. ด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพ (Safe and healthy environment) หมายถึง ผู้ปฏิบัติงานไม่ควรอยู่ในสภาพแวดล้อมทางด้านร่างกาย และสิ่งแวดล้อมของการทำงานที่จะทำให้สุขภาพไม่ดี หรือมีความเสี่ยงที่จะเกิดอุบัติเหตุ ควรจะกำหนดมาตรฐานเกี่ยวกับสภาพแวดล้อมที่ส่งเสริมสุขภาพ ซึ่งรวมถึงการควบคุมเกี่ยวกับเรื่องของเสียง กลิ่น การรบกวนทางสายตา

3. ด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงาน (Developing of human capacities) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานได้มีโอกาสพัฒนาขีดความสามารถของตนจากงานที่ทำโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ปฏิบัติ ได้แก่งานที่ได้ใช้ทักษะและความสามารถหลากหลาย งานมีความท้าทาย งานที่ผู้ปฏิบัติมีความเป็นตัวของตัวเองในการทำงาน งานที่ได้รับการยอมรับว่ามีความสำคัญ และงานที่ผู้ปฏิบัติได้รับทราบผลการปฏิบัติงาน

4. ด้านโอกาสในการก้าวหน้า (Growth) หมายถึง ความรู้สึกเชื่อมั่นที่มีต่อความมั่นคงในหน้าที่การงาน และโอกาสที่จะได้รับความก้าวหน้าในการงาน ทั้งในเรื่องของรายได้และตำแหน่งงาน

5. ด้านสังคมสัมพันธ์ (Social integration) หมายถึง การที่ผู้ปฏิบัติงานเป็นที่ยอมรับของผู้ร่วมงานที่ทำงานมีบรรยากาศเป็นมิตร มีความอบอุ่นเอื้ออาทร ปราศจากการแบ่งแยกเป็นหมู่เหล่า ผู้ปฏิบัติงานได้รับการยอมรับและมีโอกาสสัมพันธ์กับผู้อื่น

6. ด้านลักษณะการบริหารงาน (Constitutionalism) หมายถึง การมีความยุติธรรมในการบริหารงาน มีการปฏิบัติต่อบุคลากรอย่างเหมาะสม พนักงานได้รับการเคารพในสิทธิและความเป็นปัจเจกบุคคล ผู้บังคับบัญชายอมรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน บรรยากาศขององค์กรมีความเสมอภาคและยุติธรรม

7. ด้านภาวะอิสระจากงาน (The total life space) หมายถึง ภาวะที่บุคคลมีความสมดุลในช่วงของชีวิตระหว่างปฏิบัติงานกับช่วงเวลาอิสระจากงาน มีช่วงเวลาที่ได้คลายเครียดจากหน้าที่ความรับผิดชอบ

8. ด้านความภูมิใจในองค์กร (organizational pride) หมายถึง ความรู้สึกของพนักงานที่มีความภูมิใจที่ได้ปฏิบัติงานในองค์กรที่มีชื่อเสียงและได้รับรู้ว่าจะองค์กรอำนวยประโยชน์และรับผิดชอบต่อสังคม

**ความผูกพันต่อองค์กร** หมายถึง ความรู้สึกที่พนักงานมีต่อองค์กรที่ปฏิบัติงานอยู่ โดยรู้สึกว่าเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร มีความเต็มใจทุ่มเทกำลังกาย กำลังใจ มีความจงรักภักดี ต้องการอยู่ทำงานกับองค์กรต่อไป ซึ่งแบ่งเป็น 3 ด้าน ด้วยกัน คือ

1. ด้านจิตใจ (Affective Commitment) หมายถึง อารมณ์ความรู้สึกของพนักงานที่มีต่อองค์กร เป็นความผูกพันที่บุคคลรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกับองค์กร การมีส่วนร่วมในองค์กร และการมีความสุขในการเป็นสมาชิกขององค์กร

2. ด้านการคงอยู่กับองค์กร (Continuance Commitment) หมายถึง ความผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์กร ซึ่งเป็นความผูกพันที่เกิดจากการแลกเปลี่ยนค่าตอบแทนสวัสดิการ และสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ กับการคงอยู่กับองค์กรของพนักงาน เป็นความผูกพันที่ตั้งอยู่บนพื้นฐานของผลประโยชน์ที่พนักงานจะต้องสูญเสียหากออกจากองค์กรไป

3. ด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment) หมายถึง ความรู้สึกผูกพันต่อองค์กรของพนักงาน เป็นความรู้สึกว่าเป็นภาระหน้าที่ และความรับผิดชอบต่อตัวพนักงานที่จะคงอยู่กับองค์กรตลอดไป

### สมมติฐานในการวิจัย

**สมมติฐานที่ 1** การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

1.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

1.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

1.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างหัวหน้าและลูกน้องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

**สมมติฐานที่ 2** คุณภาพชีวิตการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2.1 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2.2 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสภาพการทำงานที่ปลอดภัย ไม่เป็นอันตรายต่อสุขภาพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2.3 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านการพัฒนาศักยภาพของผู้ปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2.4 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านโอกาสในการก้าวหน้ามีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2.5 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2.6 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านลักษณะการบริหารงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2.7 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านภาวะอิสระจากงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

2.8 คุณภาพชีวิตการทำงานด้านความภูมิใจในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กร

**สมมติฐานที่ 3** การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงาน

3.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

3.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านค่าตอบแทนที่เพียงพอและยุติธรรม

3.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างหัวหน้าและลูกน้องมีความสัมพันธ์ทางบวกกับคุณภาพชีวิตการทำงานด้านสังคมสัมพันธ์

**สมมติฐานที่ 4** การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอย่างน้อย 1 ด้าน และคุณภาพชีวิตการทำงานอย่างน้อย 1 ด้านสามารถเป็นตัวทำนายความผูกพันต่อองค์กรได้

### กรอบแนวคิดในการวิจัย

