

บทที่ 1

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

จากสถานการณ์ทางเศรษฐกิจในยุคหลังการปฏิวัติอุตสาหกรรมส่งผลให้รูปแบบโครงสร้างและความสัมพันธ์ในการทำงานกำลังอยู่ในช่วงการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง กระแสของโลกาภิวัตน์ สถานะการแข่งขันที่เข้มข้น การพัฒนาเทคโนโลยีที่รวดเร็ว และความคาดหวังจากลูกค้าในรูปแบบต่างๆ ที่เพิ่มมากขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงอย่างมากในเรื่องของการออกแบบและรูปแบบขององค์การ ธรรมชาติและหน้าที่ของตลาดแรงงาน และรูปแบบความสัมพันธ์ในการจ้างงาน (Dunford, 1999; Sparrow & Hiltrop, 1994 quoted in Westwood, Sparrow & Leung, 2001, p.622) การเปลี่ยนแปลงทางด้านตลาดแรงงานที่สำคัญคือ การเกิดรูปแบบของงานที่แบ่งออกเป็นงานหลักสำคัญๆ (Core) ขององค์การและงานทั่วๆ ไป และปริมาณการจ้างงานแบบชั่วคราว การทำสัญญาการจ้างงานระยะสั้นมีมากขึ้น ส่งผลให้บรรดาแรงงานจะต้องมีความรู้และทักษะต่างๆ อันเป็นที่ต้องการของตลาดแรงงานในภาพรวมไม่ใช่แค่เฉพาะสำหรับองค์การใดองค์การหนึ่งเท่านั้น (Westwood, Sparrow & Leung, 2001, p.622)

กลยุทธ์ในการปรับโครงสร้าง (Restructuring) และการลดขนาดองค์การ (Downsizing) ในช่วงทศวรรษที่ 1980 และ 1990 เองก็ดูเหมือนว่าจะมีผลทำให้เกิดความเปลี่ยนแปลงต่อรูปแบบความสัมพันธ์ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้างแบบดั้งเดิมที่เคยมีมา (De Meuse, Kenneth, Thomas, Lester & Scott, 2001, p.102) และสิ่งที่องค์กรควรใส่ใจและให้ความสำคัญก็คือเรื่องของสัญญาทางจิตวิทยา (Psychological Contract) ระหว่างนายจ้างกับลูกจ้าง (Argyris, 1960; Rousseau, 1989; Rousseau & Parks, 1993; Robison et al., 1994 quoted in Galunic, Charles, Erin, 2000, p.2) เนื่องจากการเปลี่ยนแปลงทางด้านเศรษฐกิจ, ตลาดแรงงาน, วิธีการทำงาน และความสัมพันธ์ในการจ้างงานนั้น มีผลกระทบให้เกิดความเปลี่ยนแปลงในสัญญาทางจิตวิทยาเป็นอย่างมากและนำไปสู่สถานการณ์ที่ก่อให้เกิดการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยามากยิ่งขึ้น (Hiltrop, 1995; Morison, 1994; Morison & Robinson, 1997; Robinson & Rousseau, 1994 quoted in Westwood, Sparrow & Leung, 2001, p.622)

ลักษณะของสัญญาทางจิตวิทยาแบบดั้งเดิมคือ การที่พนักงานให้ความจงรักภักดีต่อองค์การ, ปฏิบัติตนสอดคล้องกับองค์กร (conformity), ความมุ่งมั่น และการที่นายจ้างให้ความมั่นคงในการทำงาน ความก้าวหน้าในอาชีพ, การฝึกอบรมและพัฒนา รวมไปถึงการดูแลเอาใจใส่

เมื่อพนักงานมีปัญหา โดยความสัมพันธ์ของทั้งสองฝ่ายมีพื้นฐานอยู่บนไว้วางใจซึ่งกันและกัน แต่ลักษณะของสัญญาทางจิตวิทยาแบบใหม่คือ การที่พนักงานมีชั่วโมงการทำงานที่ยาวนานขึ้น, ยอมรับกับความรับผิดชอบที่มีเพิ่มเติมขึ้น, มีการเพิ่มทักษะต่างๆ ที่หลากหลายมากขึ้น และมีความอดทนต่อความเปลี่ยนแปลงและความคลุมเครือไม่แน่นอนได้ ในขณะที่นายจ้างก็จะมี การจ่ายค่าตอบแทนที่สูง, เน้นการให้รางวัลตามผลการปฏิบัติงาน และนอกเหนือจากที่กล่าวมา ทั้งหมดคือการที่นายจ้างยังมียานไว้วางใจทำอยู่ (Herriot & Pamberton, 1995, p.17-20 quoted in Baruch, 2001, p.544)

สำหรับผลที่เกิดขึ้นจากการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยานั้น รุสโซ (Rousseau, 1995, p.140) ได้สรุปไว้ว่า การละเมิดสัญญาคือการทำลายความไว้วางใจซึ่งกันและกันระหว่าง นายจ้างและพนักงาน ซึ่งเป็นการทำลายรากฐานของความสัมพันธ์ที่ดีในการจ้างงาน โดยผลที่ตามมาคือพนักงานจะอุทิศตนให้กับการทำงานน้อยลง (อาทิเช่น ผลการปฏิบัติงาน, การมาปฏิบัติงาน) และนายจ้างลดการลงทุนต่างๆ เกี่ยวกับพนักงานให้น้อยลง (อาทิเช่น การธำรงรักษาพนักงาน, การเลื่อนตำแหน่ง) การที่บุคคลจะมีปฏิกริยากับการละเมิดสัญญาอย่างไรรั้น โดยส่วนใหญ่จะขึ้นอยู่กับเหตุจูงใจของผู้ละเมิด, พฤติกรรมของผู้ละเมิด และขอบเขตของความสูญเสียที่เกิดขึ้นจากการละเมิดนั้นๆ ว่ามีความรุนแรงมากน้อยเพียงใด

บรรดานักวิชาการได้มีการพูดถึงผลเสียจำนวนมากที่ตามมาหลังจากการละเมิด สัญญาทางจิตวิทยาดังกล่าว ตัวอย่างเช่น โอนีล และ เลนน์ กล่าวว่า การลดความซื่อซ้นของงาน อย่างไม่เหมาะสม จะก่อให้เกิดความโกรธ, ความวิตกกังวล, ความเกลียดชัง, ความไม่พอใจ, การ ลาออก และการตอบโต้กลับ (O'Neil & Lenn, 1995 quoted in Baruch, Hind, 1999, p.296) ความไม่มั่นคงในการทำงานและความหวาดกลัวกับการปรับโครงสร้างที่อาจจะเกิดขึ้นต่อไปในอนาคตเป็นปัจจัยที่เพิ่มเข้าไปในการก่อให้เกิดความเครียดในสถานที่ทำงาน (Hartley, Jacobson, Klandermans & Vuuren, 1991 quoted in Baruch, Hind, 1999, p.296) ดาวน์ส์ ได้เพิ่มเติม ผลกระทบด้านลบจากการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาดังกล่าว ว่าสามารถทำให้ขวัญและกำลังใจ ตกต่ำลง, การทำงานมากจนเกินไป และอาจจะก่อให้เกิดการทำลายทรัพย์สินเครื่องมือเครื่องใช้ ขององค์กรอีกด้วย (Downs, 1995 quoted in Baruch & Hind, 1999, p.296)

การที่องค์กรสามารถเติมเต็มสัญญาทางจิตวิทยาของพนักงานได้นั้นจะส่งผลที่ สำคัญยิ่งต่อทัศนคติหลักของพนักงาน เช่น ความพึงพอใจในการทำงาน, ความตั้งใจที่จะอยู่กับ องค์กร, ความผูกพันต่อองค์กร และความเชื่อมั่นในองค์กร (Robinson & Rousseau, 1994; Robinson, 1996; Liao -Troth, 1999; Turnley & Feldman, 2000 quoted in Ho, Revesque &

Rousseau, 2002) ทั้งนี้ ความผูกพันต่อองค์การถือได้ว่าเป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อความสำเร็จขององค์การ เนื่องจากความผูกพันต่อองค์การจะสะท้อนให้เห็นถึงการยอมรับในเป้าหมายต่างๆ ขององค์การ, ความเต็มใจที่จะทุ่มเททำงานหนักเพื่อองค์การ และความปรารถนาที่จะทำงานอยู่กับองค์การนั้นๆ (Mowday et al., 1982 quoted in Knights & Kennedy, 2005) และในปี 2005 ไนท์ และ เคนเนดี้ ได้ทำการวิจัยพบว่าการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาส่งผลให้ความผูกพันต่อองค์การของพนักงานลดลง (Knights & Kennedy, 2005) โดยการที่ความผูกพันต่อองค์การลดลงนั้นสามารถส่งผลให้เกิดการขาดงาน, การเฉื่อยงาน และการลาออกจากงาน เพิ่มมากขึ้น ซึ่งจะทำให้องค์การต้องสิ้นเปลืองค่าใช้จ่ายมากขึ้นในขณะที่ผลผลิตลดน้อยลง (Cooper-Hakim & Viswesvaran, 2005; Farrell & Stamm, 1988; Mathieu & Zajac, 1990 quoted in Knights & Kennedy, 2005)

การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยานั้นสามารถส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมทางสังคมของพนักงานในองค์การจากพฤติกรรมสนับสนุนทางสังคมไปสู่พฤติกรรมต่อต้านสังคมได้ พฤติกรรมสนับสนุนทางสังคมที่กล่าวมาข้างต้นเป็นสิ่งที่องค์การส่วนใหญ่คาดหวังจากพนักงาน เนื่องจากพฤติกรรมการทำงานตามบทบาทหน้าที่ (In-role behavior) ที่องค์การกำหนดไว้เพียงอย่างเดียว นั้น ไม่เพียงพอต่อการสร้างความสำเร็จและประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์การในสภาวะการณ์ปัจจุบันได้ พฤติกรรมที่นอกเหนือจากบทบาทหน้าที่ (Extra-role behavior) ที่เกิดจากความเต็มใจของพนักงานในการช่วยเหลือหรือให้การสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การนั้นเป็นสิ่งที่มีความสำคัญต่อองค์การเป็นอย่างยิ่ง

นอกจากนั้น สัญญาทางจิตวิทยาอาจไม่เพียงแต่ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมในการทำงานของพนักงานเท่านั้นแต่ยังสามารถส่งผลต่อการลาออกของพนักงานอีกด้วย (O'Neil & Lenn, 1995 quoted in Baruch & Hind, 1999, p.296) มีผลการศึกษามากมายที่ได้พิสูจน์ให้เห็นว่าเรื่องของความสัมพันธ์ในเชิงการแลกเปลี่ยนในสังคมสามารถเป็นตัวทำนายที่สำคัญต่อทัศนคติ, พฤติกรรมของพนักงาน รวมทั้งความพึงพอใจในการทำงาน, ความผูกพันต่อองค์การ, พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ, ความตั้งใจที่จะลาออกจากงานและอื่นๆ (Tekleab, Takeuchi & Taylor, 2005, p.146)

และอีกประเด็นหนึ่งซึ่งเป็นที่สนใจสำหรับบรรดานักวิจัยและนักวิชาการในการศึกษาเรื่องที่เกี่ยวข้องกับสัญญาทางจิตวิทยาเป็นอย่างมากก็คือ ความแตกต่างของสัญญาทางจิตวิทยาระหว่างพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว ถึงแม้ว่าองค์การต่างๆ จะมีการเพิ่มปริมาณในการว่าจ้างพนักงานสัญญาจ้างชั่วคราวเป็นจำนวนมาก (Howe, 1986; Nollen & Axel, 1996; Pfeifer

& Baron, 1988 quoted in Van Dyne, Linn & Soon Ang, 1998, p.692) แต่มีค่อนข้างน้อย องค์การที่เรารู้ว่าสถานะในการจ้างงาน (การว่าจ้างแบบชั่วคราวกับการว่าจ้างเป็นพนักงานประจำ) มีอิทธิพลกับทัศนคติและพฤติกรรมในการทำงานอย่างไร (Beard & Edwards, 1995 quoted in Van Dyne, Linn & Soon Ang, 1998, p.692)

จากความสำคัญของสัญญาทางจิตวิทยาที่มีต่อบุคลากรและองค์การเป็นอย่างมาก ทั้งในด้านการรับรู้ ทัศนคติ และพฤติกรรมของบุคลากร เช่น ความผูกพันต่อองค์การ พฤติกรรมการทำงาน ความตั้งใจที่จะลาออก ฯลฯ ซึ่งมีผลต่อคุณภาพและประสิทธิภาพของบุคลากรและองค์การโดยตรง และสามารถส่งผลกระทบต่อสภาพเศรษฐกิจและสังคมในภาพรวมนั้น เป็นแรงจูงใจให้ผู้วิจัยเห็นความสำคัญและต้องการที่จะศึกษาวิจัยในหัวข้อเกี่ยวกับสัญญาทางจิตวิทยาซึ่งผู้วิจัยพบว่ยังไม่มีการศึกษาวิจัยภายในประเทศไทยมาก่อน ทั้งนี้ เพื่อเป็นการเพิ่มข้อมูลความรู้ทางการวิจัยอันจะเป็นประโยชน์ในทางวิชาการและการนำไปประยุกต์ใช้เพื่อการบริหารทรัพยากรบุคคลในองค์การต่างๆ ต่อไป

ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยต้องการที่จะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา (Psychological Contract Violation), ความผูกพันต่อองค์การ (Organizational Commitment), พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organizational Citizenship Behavior – OCB) และความตั้งใจที่จะลาออก (Intention to Leave) โดยเน้นการเปรียบเทียบระหว่างพนักงานที่มีลักษณะในการจ้างงานที่แตกต่างกันอันได้แก่พนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว โดยจะเป็นการศึกษาวิเคราะห์ว่าตัวแปรทั้งสี่มีความสัมพันธ์กันหรือไม่ อย่างไร และมากน้อยเพียงใด เพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้รับจากผลการวิจัยดังกล่าวมาใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาบริหารทรัพยากรบุคคลต่อไป

ผู้วิจัยเลือกใช้กลุ่มตัวอย่างจากพนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์จำนวน 1 บริษัท เนื่องจากเป็นกลุ่มอุตสาหกรรมที่กำลังได้รับการส่งเสริมและสนับสนุนจากภาครัฐเป็นอย่างมาก ซึ่งนโยบายที่มีความสำคัญและเป็นที่ยุ้จกกันดีก็คือนโยบายดีทอยด์แห่งเอเชีย โดยกระทรวงอุตสาหกรรมได้มอบหมายให้สถาบันยานยนต์ หน่วยงานในสังกัดจัดวางแผนแม่บทอุตสาหกรรมยานยนต์ของประเทศไทยประจำปี พ.ศ. 2545-2549 ทำให้เกิดแผนงานด้านการพัฒนาอุตสาหกรรมยานยนต์ 13 แผนงาน ในช่วง 5 ปี ภายใต้วิสัยทัศน์ที่จะผลักดันให้ประเทศไทยเป็นฐานการผลิตรถยนต์ในเอเชีย จึงทำให้กลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ในประเทศไทยมีอัตราในการเจริญเติบโตสูง ซึ่งส่งผลให้เกิดการขยายการลงทุนและกำลังในการผลิตเป็นอย่างมากในช่วงระยะเวลาหลายปีที่ผ่านมา ดังนั้น แรงงานไทยจำนวนมากทำงานอยู่ในกลุ่ม

อุตสาหกรรมดังกล่าวและยังคงมีแนวโน้มที่จะเพิ่มขึ้นต่อไปอีก ซึ่งในกลุ่มแรงงานที่กล่าวมานั้นมีทั้งพนักงานที่มีลักษณะการจ้างงานแบบประจำและชั่วคราว ทั้งนี้เนื่องจากเหตุผลความจำเป็นในเชิงการบริหารธุรกิจภายในสภาวะแวดล้อมที่มีความเปลี่ยนแปลงสูงจึงทำให้บรรดาผู้ประกอบการต้องการความยืดหยุ่นและความคล่องตัวในด้านอัตราค่าจ้างคน อันส่งผลให้สัญญาในการจ้างงานรวมทั้งลักษณะงานมีความแตกต่างกัน โดยสภาพและองค์ประกอบต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้นจึงทำให้อุตสาหกรรมดังกล่าวมีความน่าสนใจที่จะนำมาทำการศึกษาในหัวข้อนี้เนื่องจากเป็นอุตสาหกรรมที่มีความสำคัญ, มีแรงงานจำนวนมาก และค่อนข้างมีความหลากหลายในรูปแบบของสัญญาการจ้างงาน ทั้งนี้ เพื่อที่จะได้นำความรู้ที่ได้รับจากการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการทางด้านทรัพยากรบุคคลให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาว่าการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาส่งผลต่อความผูกพันต่อองค์กรอย่างไร
2. เพื่อศึกษาว่าการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไร
3. เพื่อศึกษาว่าการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกอย่างไร
4. เพื่อศึกษาว่าความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างไร
5. เพื่อศึกษาว่าความผูกพันต่อองค์กรส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกอย่างไร
6. เพื่อศึกษาว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรส่งผลต่อความตั้งใจที่จะลาออกอย่างไร
7. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาระหว่างพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว
8. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความผูกพันต่อองค์กรระหว่างพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว
9. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรระหว่างพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว

10. เพื่อศึกษาเปรียบเทียบระดับความตั้งใจที่จะลาออกระหว่างพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว

ขอบเขตของการวิจัย

การศึกษาวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ ที่ทำการศึกษาในบริษัทผลิตรถยนต์แห่งหนึ่ง โดยทำการศึกษาทั้งในระดับพนักงานไปจนถึงระดับหัวหน้างาน ในเรื่องเกี่ยวกับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความตั้งใจที่จะลาออก โดยมีการศึกษาเปรียบเทียบระหว่างพนักงานประจำและพนักงานชั่วคราว

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. เพื่อนำผลการศึกษาวิจัยที่ได้ไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการเกี่ยวกับสัญญาทางจิตวิทยาเพื่อการเสริมสร้างความผูกพันต่อองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอย่างมีประสิทธิภาพ และเพื่อป้องกันการเกิดความตั้งใจที่จะลาออก อันจะก่อให้เกิดประโยชน์ต่อพนักงาน, องค์กรและสังคมโดยรวมต่อไป
2. เป็นการเพิ่มเติมข้อมูลทางการวิจัยเกี่ยวกับเรื่องของการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา, ความผูกพันต่อองค์กร, พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความตั้งใจที่จะลาออก ซึ่งสามารถนำไปใช้ให้เกิดประโยชน์ทางการศึกษาและการวิจัยต่อไป
3. เป็นการเพิ่มเติมความรู้และความเข้าใจเกี่ยวกับพนักงานที่มีสถานภาพในการจ้างงานที่แตกต่างกัน (พนักงานประจำ กับ พนักงานชั่วคราว) เพื่อองค์กรต่างๆ จะได้นำไปใช้เป็นแนวทางในการบริหารจัดการบุคลากรได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและมีประสิทธิภาพมากขึ้น

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

พนักงาน หมายถึง พนักงานบริษัทเอกชนในกลุ่มอุตสาหกรรมยานยนต์ จำนวน 1 บริษัท ที่เป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

ระดับการศึกษา หมายถึง วุฒิการศึกษาสูงสุดที่พนักงานได้รับในปัจจุบัน

ลักษณะในการจ้างงาน หมายถึง ลักษณะของสัญญาในการจ้างงานระหว่างพนักงานกับบริษัท โดยแบ่งเป็น 2 ลักษณะ อันได้แก่ พนักงานประจำ และ พนักงานชั่วคราว

อายุการทำงาน หมายถึง อายุการทำงานของพนักงาน นับตั้งแต่วันที่เริ่มทำงานกับบริษัทจนถึงวันที่ตอบแบบสอบถาม

ตำแหน่งงาน หมายถึง ระดับของตำแหน่งงานตามโครงสร้างและสายการบังคับบัญชาขององค์กร โดยในการศึกษาครั้งนี้จะแบ่งเป็น 3 ระดับ อันได้แก่

1. ระดับพนักงาน (operator/staff/officer)
2. ระดับพนักงานอาวุโส/ผู้เชี่ยวชาญ (senior staff/specialist)
3. ระดับหัวหน้างาน (leader/chief/supervisor)

ระดับรายได้ หมายถึง ระดับของรายได้เฉลี่ยที่ได้รับในแต่ละเดือน (เงินเดือน, ค่าทำงานล่วงเวลา, ค่าทำงานในวันหยุด, ค่าทำงานล่วงเวลาในวันหยุด, ค่ากะในการทำงาน รวมทั้งเงินช่วยเหลืออื่นๆ ที่จ่ายในรูปของตัวเงิน) โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ อันได้แก่

1. 5,001-15,000
2. 15,001-25,000
3. 25,001-35,000
4. 35,001-45,000
5. มากกว่า 45,000

สัญญาทางจิตวิทยา หมายถึง การรับรู้และความคิดความคาดหวังต่างๆ ระหว่างบุคคลและองค์กรในเรื่องที่เกี่ยวกับบทบาทและพันธะหน้าที่ๆ มีต่อกันและกันสำหรับความสัมพันธ์ในการจ้างงาน โดยที่ไม่ได้มีการกำหนดการรับรู้และความคาดหวังเหล่านั้นไว้เป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งสัญญาทางจิตวิทยาเป็นสิ่งที่มีลักษณะเป็นเอกลักษณ์เฉพาะตัวเนื่องจากเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นบนพื้นฐานของการรับรู้, การตีความ และความเข้าใจของแต่ละบุคคล

การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา หมายถึง การที่องค์การไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงในสัญญาการจ้างงานตามการรับรู้ของพนักงาน โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดในงานวิจัยของ โรบินสัน และ รูสโซ (Robinson and Rousseau, 1994) ซึ่งได้แบ่งประเภทของการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาไว้ดังนี้

1. การฝึกอบรมและการพัฒนา (Training/Development) หมายถึง การที่พนักงานคิดว่านายจ้างไม่จัดให้มีการฝึกอบรม หรือ การจัดการฝึกอบรมไม่เป็นไปตามที่ได้สัญญา/ตกลงกันไว้

2. ค่าจ้างค่าตอบแทน (Compensation) หมายถึง การที่พนักงานรู้สึกถึงความแตกต่างระหว่างสัญญา/ข้อตกลงและการปฏิบัติจริงของนายจ้าง ในการจ่ายค่าจ้างค่าตอบแทน, โบนัส และผลประโยชน์ต่างๆ

3. การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง (Promotion) หมายถึง การที่พนักงานคิดว่าการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง หรือ ความก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ไม่เป็นไปตามกำหนดเวลาที่ได้สัญญา/ตกลงกันได้

4. ลักษณะของงาน (Nature of Job) หมายถึง การที่นายจ้างถูกมองว่าไม่ได้จัดงานให้กับพนักงานตามลักษณะงานที่ได้สัญญา/ตกลงกันได้

5. ความมั่นคงในการทำงาน (Job security) หมายถึง สัญญา/ข้อตกลงเกี่ยวกับระดับของความมั่นคงในการทำงานไม่เป็นไปตามความคาดหวังของพนักงาน

6. ข้อมูลป้อนกลับ (Feedback) หมายถึง การที่พนักงานคิดว่านายจ้างไม่มีการให้ข้อมูลป้อนกลับและการทบทวนเกี่ยวกับการทำงานของพนักงานที่เพียงพอตามที่ได้สัญญา/ตกลงกันได้

7. การบริหารความเปลี่ยนแปลง (Management of Change) หมายถึง การที่พนักงานคิดว่าตนเองไม่ได้มีส่วนร่วมหรือได้รับข้อมูลเกี่ยวกับการเปลี่ยนแปลงในองค์การตามที่ได้สัญญา/ตกลงกันได้

8. ความรับผิดชอบ (Responsibility) หมายถึง การที่พนักงานคิดว่าตนเองไม่ได้รับโอกาสในเรื่องของความรับผิดชอบ/ความท้าทายในการทำงานตามที่ได้สัญญา/ตกลงกันได้

9. บุคลากรในองค์การ (People) หมายถึง การที่พนักงานคิดว่าลักษณะของบุคลากรในองค์การไม่เป็นไปตามที่นายจ้างได้ให้ข้อมูลไว้ ในแง่ของความรู้ความชำนาญ, รูปแบบในการทำงาน หรือความมีชื่อเสียง

10. ประเด็นอื่นๆ (Other) หมายถึง เรื่องอื่นๆ ที่นอกเหนือไปจากที่กล่าวมาข้างต้น ที่พนักงานคิดว่านายจ้างไม่ได้ทำตามที่ได้สัญญา/ตกลงกันได้

ทั้งนี้ เนื่องจากประเภทของการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาในหัวข้อที่ 7, 9 และ 10 มีขอบเขตที่กว้างและยากต่อความเข้าใจและการตีความของแต่ละบุคคล ผู้วิจัยจึงขอใช้หัวข้อที่ 1-6 และหัวข้อที่ 8 สำหรับการศึกษาวิจัยในครั้งนี้เท่านั้น

ความผูกพันต่อองค์การ หมายถึง อารมณ์และความรู้สึกในด้านบวกที่บุคลากรมีต่อองค์การ โดยมีความรู้สึกยอมรับและเชื่อมั่นในเป้าหมายและค่านิยมขององค์การ มีความใส่ใจและทุ่มเทอย่างเต็มที่เพื่อความสำเร็จขององค์การ และมีความปรารถนาและมุ่งมั่นที่จะทำงานอยู่กับ

องค์การต่อไป โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดในงานวิจัยของ อัลเลน และ เมเยอร์ (Allen and Mayor, 1990, p.1-18) ซึ่งนำเสนอว่า ความผูกพันต่อองค์การเป็นสภาวะทางจิต (Psychological States) ของบุคคลที่มีต่อองค์การ โดยสภาวะดังกล่าวมีองค์ประกอบ 3 ด้าน ดังนี้

1. ความผูกพันทางด้านจิตใจ (Affective Commitment)

คือ อารมณ์และความรู้สึกผูกพันของพนักงานที่มีต่อองค์การ มีความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันกับองค์การ และการมีส่วนร่วมในองค์การของพนักงาน

2. ความผูกพันทางด้านการคงอยู่กับองค์การ (Continuance Commitment)

คือ ความผูกพันต่อองค์การของพนักงาน ที่เกิดจากการคิดคำนวณถึงผลประโยชน์ที่จะสูญเสียไปหากพนักงานคิดจะออกจากงานในช่วงนั้น

3. ความผูกพันทางด้านบรรทัดฐาน (Normative Commitment)

คือ ความรู้สึกของพนักงานว่าเมื่อเข้าเป็นสมาชิกขององค์การก็ต้องมีความผูกพันต่อองค์การ เพราะเป็นความถูกต้องเหมาะสมในแง่ของศีลธรรม ความผูกพันต่อองค์การจึงเปรียบเสมือนหน้าที่หรือพันธะผูกพันที่พนักงานควรจะต้องอยู่ปฏิบัติหน้าที่ให้กับองค์การ

พฤติกรรมความเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ หมายถึง พฤติกรรมทางสังคมในเชิงบวกที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์การ เป็นประโยชน์และสร้างสรรค์ เกิดจากการตัดสินใจด้วยตนเองโดยที่องค์การไม่ได้กำหนดไว้ให้เป็นหน้าที่ๆ ต้องปฏิบัติ โดยการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยใช้แนวคิดในงานวิจัยของ ออร์แกน (Organ 1987, 1990, 1991) ซึ่งประกอบไปด้วยพฤติกรรมใน 5 รูปแบบด้วยกันซึ่งก็คือ

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การที่พนักงานอาสาให้ความช่วยเหลือบุคคลอื่นๆ ในองค์การ โดยเฉพาะเพื่อนร่วมงานและผู้บังคับบัญชาในการปฏิบัติงาน

2. พฤติกรรมความคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การที่พนักงานให้ความสำคัญกับการทำงานของตนที่จะไม่สร้างปัญหาให้กับเพื่อนร่วมงานคนอื่น คำนึงถึงผลกระทบจากการทำงานของตน มุ่งที่จะป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาในการทำงานกับบุคคลอื่นๆ

3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportmanship) หมายถึง การที่พนักงานมีความเต็มใจที่จะอดทนอดกลั้นต่อปัญหาที่เกิดจากการทำงานหรือการประสานงานกับบุคคลอื่น หลีกเลี่ยงที่จะกระทบกระทั่งกับบุคคลอื่น

4. พฤติกรรมความรับผิดชอบและให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง การที่พนักงานมีส่วนร่วมกับกิจกรรมต่างๆ ขององค์การอย่างรับผิดชอบ ให้ความสนใจกับนโยบายและ

ประกาศต่างๆ ขององค์กร พร้อมที่จะรักษาภาพลักษณ์ขององค์กร แสดงความคิดเห็นและเข้าร่วมประชุมหรือเป็นฝ่ายเดียวกันกับองค์กร

5. พฤติกรรมความตระหนักและสำนึกในหน้าที่ความรับผิดชอบ

(Conscientiousness) หมายถึง การที่พนักงานปฏิบัติตามกฎระเบียบ สนองนโยบายขององค์กร มีความขยันในการทำงาน ตรงต่อเวลา การประหยัดและรักษาทรัพยากรรวมทั้งการดูแลรักษาสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง

ความตั้งใจที่จะลาออก หมายถึง การที่พนักงานมีความรู้สึกที่อยากจะลาออกจากองค์กรโดยมีการคิดไตร่ตรองเกี่ยวกับการลาออกค่อนข้างมากหรือบ่อยครั้ง โดยอาจจะมีพฤติกรรมในการหาทางเลือกและการเตรียมการเพื่อการลาออกด้วย

สมมติฐานของการวิจัย

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยา, ความผูกพันต่อองค์กร, พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน พบว่ามีเหตุผลและข้อมูลต่างๆ ที่แสดงให้เห็นถึงความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ ที่กล่าวมาซึ่งมีความหลากหลายพอสมควร ทั้งนี้ผู้วิจัยได้คัดเลือกประเด็นที่สำคัญและมีความน่าสนใจในการที่จะศึกษาตัวแปรทั้งสิ้น ซึ่งผู้วิจัยได้ตั้งสมมติฐานในการวิจัยดังต่อไปนี้

สมมติฐานที่ 1 การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาที่มีระดับสูงจะส่งผลให้พนักงานมีระดับความผูกพันต่อองค์กรที่ต่ำกว่าการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาที่มีระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 2 การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาที่มีระดับสูงจะส่งผลให้พนักงานมีระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่ต่ำกว่าการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาที่มีระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 3 การละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาที่มีระดับสูงจะส่งผลให้พนักงานมีระดับความตั้งใจที่จะลาออกที่สูงกว่าการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาที่มีระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 4 ความผูกพันต่อองค์กรที่มีระดับสูงจะส่งผลให้พนักงานมีระดับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรที่สูงกว่าความผูกพันต่อองค์กรที่มีระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 5 ความผูกพันต่อองค์การที่มีระดับสูงจะส่งผลให้พนักงานมีระดับความตั้งใจที่จะลาออกที่ต่ำกว่าความผูกพันต่อองค์การที่มีระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 6 พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีระดับสูงจะส่งผลให้พนักงานมีระดับความตั้งใจที่จะลาออกที่ต่ำกว่าพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การที่มีระดับต่ำ

สมมติฐานที่ 7 พนักงานประจำมีระดับการละเมิดสัญญาทางจิตวิทยาสูงกว่าพนักงานชั่วคราว

สมมติฐานที่ 8 พนักงานประจำมีระดับความผูกพันต่อองค์การสูงกว่าพนักงานชั่วคราว

สมมติฐานที่ 9 พนักงานประจำมีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การสูงกว่าพนักงานชั่วคราว

สมมติฐานที่ 10 พนักงานประจำมีระดับความตั้งใจที่จะลาออกต่ำกว่าพนักงานชั่วคราว

แผนภาพที่ 1.1
กรอบแนวคิดในการวิจัย

