

บทที่ 2

เอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษาค้นคว้าเอกสาร ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดี ผู้วิจัยได้นำเสนอ ดังต่อไปนี้

1. ประวัติความเป็นมามหาวิทยาลัยมหิดล
2. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร
3. ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน
4. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร
5. แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร
6. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ประวัติความเป็นมามหาวิทยาลัยมหิดล

มหาวิทยาลัยมหิดลมีประวัติความเป็นมาตั้งแต่การเป็นโรงเรียนการแพทย์ ณ โรงพยาบาล ชื่อว่า “โรงเรียนแพทยากร” ซึ่งแต่งตั้งในรัชสมัย พระบาทสมเด็จพระจุลจอมเกล้าเจ้าอยู่หัวหลังจากนั้นในวันที่ 7 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2486 จึงได้รับการสถาปนาขึ้นเป็น มหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์และเมื่อวันที่ 21 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2512 พระบาทสมเด็จพระเจ้าอยู่หัวภูมิพลอดุลยเดช ทรงพระกรุณาโปรดเกล้าฯ พระราชทานนาม “มหิดล” อันเป็นพระนามของสมเด็จพระมหิตลาธิเบศร อดุลยเดชวิกรม พระบรมราชชนก ให้เป็นชื่อมหาวิทยาลัย แทนชื่อมหาวิทยาลัยแพทยศาสตร์เดิม

ต่อมาในปี พ.ศ. 2542 ได้มีพระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. 2542 ในมาตรา 36 ที่บัญญัติให้สถานศึกษาที่จัดการศึกษาระดับปริญญาเป็นนิติบุคคล และอาจจัดเป็นส่วนราชการหรือหน่วยงานในกำกับของรัฐ เพื่อให้มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการที่ดีตามหลักธรรมาภิบาล มีความคล่องตัวในการดำเนินงาน ควบคู่กับความรับผิดชอบต่อจะดำเนินการกิจอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพสอดคล้องกับความต้องการในการพัฒนาประเทศ มีความเชื่อมโยงกับนโยบายของรัฐบาล โดยรัฐสามารถกำกับ ดูแลและตรวจสอบได้โดยกลไกของรัฐ และในวันที่ 17 ตุลาคม พ.ศ. 2550 มหาวิทยาลัยมหิดลได้มีการปรับเปลี่ยนสถานภาพเป็นมหาวิทยาลัยที่มีฐานะเป็นหน่วยงานในกำกับของรัฐ ซึ่งไม่เป็นส่วนราชการตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการ

แผ่นดิน กฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการกระทรวงศึกษาธิการ และกฎหมายว่าด้วยการ
ปรับปรุงกระทรวง ทบวง กรม และไม่เป็นรัฐวิสาหกิจตามกฎหมายว่าด้วยวิธีการงบประมาณและ
กฎหมายอื่น และเป็นนิติบุคคลตามพระราชบัญญัติมหาวิทยาลัยมหิดล พ.ศ. 2550
(ราชกิจจานุเบกษา เล่ม 124 ตอนที่ 68 ก วันที่ 16 ตุลาคม พ.ศ. 2550)

มหาวิทยาลัยมหิดลภายใต้กฎหมายใหม่

พระราชบัญญัติการศึกษาแห่งชาติ พ.ศ. ๒๕๔๒ ในมาตรา 36 ได้กำหนดสถานภาพของ
มหาวิทยาลัยมหิดลไว้ดังนี้

1. สถานภาพของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ

- 1.1 มีสถานภาพเป็นหน่วยงานของรัฐที่ไม่เป็นส่วนราชการและไม่เป็นรัฐวิสาหกิจ
- 1.2 เป็นนิติบุคคล และอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการ
- 1.3 เป็นหน่วยงานของรัฐที่ยังคงได้รับการจัดสรรงบประมาณแผ่นดินตาม

พระราชบัญญัติวิธีการงบประมาณอย่างเพียงพอ ที่จำเป็นต่อการประกันคุณภาพการศึกษาไว้ได้

2. ความเชื่อมโยงกับนโยบายของรัฐบาล

2.1 การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยทั้งการผลิตบัณฑิต การวิจัย การบริการวิชาการ
และการทำนุบำรุงศิลปะและวัฒนธรรม ต้องเป็นไปอย่างมีคุณภาพ ประสิทธิภาพ และสอดคล้องกับ
ความต้องการของสังคม เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลและแผนการพัฒนาประเทศ

2.2 การผลิตบัณฑิตควรให้โอกาสทางการศึกษาแก่ประชาชน โดยไม่เลือกปฏิบัติ
จัดการศึกษาหลากหลายรูปแบบ ส่งเสริมการเรียนรู้ตลอดชีวิต รวมทั้งมีความคล่องตัวและยืดหยุ่น
ในการปรับตัวไปตามสถานการณ์

2.3 ให้มีกลไกการจัดสรรงบประมาณ หรือกลไกการกำกับดูแล โดยองค์กรที่รัฐ
จัดตั้งขึ้น เพื่อความเชื่อมโยงกับการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย

3. ความคล่องตัวของมหาวิทยาลัย

ให้การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยมีความคล่องตัว โดยกลไกของสภามหาวิทยาลัย
ซึ่งเป็นองค์กรที่รับผิดชอบ ควบคุม ดูแล การดำเนินกิจการของมหาวิทยาลัยให้เป็นไปตาม
นโยบายของรัฐบาล โดยสภามหาวิทยาลัยจะสามารถกำหนดระเบียบข้อบังคับในการบริหาร
การจัดการในเรื่องต่าง ๆ ได้เอง ภายใต้กรอบแห่งพระราชบัญญัติของมหาวิทยาลัยแต่ละแห่ง
การบริหารจัดการจะสิ้นสุดที่สภามหาวิทยาลัยเป็นส่วนใหญ่ ยกเว้นเรื่องที่จะเสนอคณะรัฐมนตรี
ที่จะต้องเสนอรัฐมนตรีว่าการกระทรวงศึกษาธิการให้ความเห็นชอบและนำเสนอคณะรัฐมนตรี
ต่อไป

4. สภามหาวิทยาลัยและผู้บริหารมหาวิทยาลัย

- 4.1 องค์ประกอบของสภามหาวิทยาลัย ประกอบด้วย จำนวนกรรมการสภา

มหาวิทยาลัยที่มาจากบุคคลภายนอกมากกว่าบุคคลภายในมหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัยจากบุคคลภายนอกนั้น ประกอบด้วย ผู้แทนหรือบุคคลซึ่งคณะกรรมการสรรหาคัดเลือกจากรายชื่อที่คณะกรรมการการอุดมศึกษาเสนอ จำนวน 1 คน และผู้แทนจากภาคเอกชน ชุมชน หรือสังคมตามความเหมาะสมและภูมิหลังของแต่ละมหาวิทยาลัย

4.2 อธิการบดีในฐานะผู้บริหารสูงสุด มีหน้าที่ดำเนินการบริหารมหาวิทยาลัยภายใต้ นโยบายที่สภามหาวิทยาลัยกำหนด และให้สภามหาวิทยาลัยมีหน้าที่กำกับดูแลอธิการบดีโดยตรง โดยมีกระบวนการกำกับดูแลที่โปร่งใสชัดเจน การได้มาซึ่งนายกสภา มหาวิทยาลัย กรรมการสภามหาวิทยาลัย และอธิการบดี ต้องเป็นกระบวนการที่โปร่งใส ไม่ใช่การเลือกตั้ง แต่ให้ใช้วิธีการสรรหาตามข้อบังคับของสภามหาวิทยาลัย โดยมีคณะกรรมการสรรหาซึ่งเป็นผู้ทรงคุณวุฒิที่สภามหาวิทยาลัยแต่งตั้ง และมีผู้แทนจากคณะกรรมการการอุดมศึกษาเข้าร่วมด้วย

5. การบริหารจัดการทั่วไป

ให้มหาวิทยาลัยใช้หลักบริหารจัดการที่ดี (Good Governance) โดยอาจออกข้อบังคับหรือหลักเกณฑ์ว่าด้วยการบริหารจัดการที่ดี เพื่อเป็นแนวทางในการออกระเบียบข้อบังคับและแนวทางในการดำเนินกิจกรรมทั่วไปของมหาวิทยาลัย

6. การบริหารงานบุคคล

ในการบริหารงานบุคคลของมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ มีหลักการดังนี้

6.1 บุคลากรของมหาวิทยาลัย ที่ได้รับการบรรจุภายหลังจากพระราชบัญญัตินี้มีผลใช้บังคับ มีสถานภาพเป็น “เจ้าหน้าที่ของรัฐ” โดยอาจเรียกชื่อว่า “ข้าราชการมหาวิทยาลัย...” หรือ “พนักงานมหาวิทยาลัย...” หรือชื่ออื่น ๆ ซึ่งจะได้รับสิทธิและสวัสดิการต่าง ๆ ไม่น้อยกว่าข้าราชการ การได้รับเงินเดือนและผลประโยชน์ตอบแทนเป็นไปตามที่สภามหาวิทยาลัยกำหนดให้สอดคล้องกับศักยภาพ และผลิตภาพทางวิชาการที่เกิดขึ้น

6.2 ข้าราชการและลูกจ้างประจำเดิมของมหาวิทยาลัย สามารถเลือกสถานภาพโดยขอเข้าสู่บุคลากรระบบใหม่ได้ตามความสมัครใจ ในส่วนของข้าราชการนั้น เมื่อเปลี่ยนแปลงสถานภาพแล้ว ให้คงสิทธิการเป็นสมาชิกกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ และสิทธิประโยชน์อื่นตามที่รัฐกำหนด

6.3 ระบบบริหารงานบุคคลให้ตราเป็นข้อบังคับ โดยให้มีองค์การบริหารบุคคลที่บุคลากรมีส่วนร่วม ชี้แจงหลักการบริหารในระบบคุณธรรม (Merit System) มีระบบการประเมินผลการทำงานของบุคลากรที่โปร่งใส เป็นระบบให้ทุนสำหรับผู้ทำดีมีคุณประโยชน์ที่ชัดเจน ขณะเดียวกันต้องจัดให้มีกลไกให้ความเป็นธรรมต่าง ๆ ได้แก่ ระบบการอุทธรณ์ร้องทุกข์ ที่ขึ้นตรงต่อสภามหาวิทยาลัย

7. งบประมาณและทรัพย์สิน

7.1 รัฐบาลจัดสรรเงินอุดหนุนทั่วไปให้แก่มหาวิทยาลัย เพื่อดำเนินการตามนโยบายของรัฐบาล และเพื่อประกันคุณภาพการศึกษา เงินอุดหนุนดังกล่าวถือเป็นรายได้ของมหาวิทยาลัย กรณีรายได้ไม่พอกับรายจ่ายในการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย และมหาวิทยาลัยไม่สามารถหาเงินสนับสนุนจากแหล่งอื่นได้ รัฐบาลจึงจัดสรรงบประมาณให้แก่มหาวิทยาลัยเท่าที่จำเป็น

7.2 รายได้ของมหาวิทยาลัยไม่ต้องนำส่งกระทรวงการคลัง ตามกฎหมายว่าด้วยเงินคงคลัง และกฎหมายว่าด้วยวิธีงบประมาณ โดยอยู่ภายใต้การควบคุมดูแลของสภามหาวิทยาลัย

7.3 มหาวิทยาลัยถือกรรมสิทธิ์ในที่ดินและทรัพย์สินที่ได้มาโดยมีผู้ยกให้ หรือได้มาโดยการซื้อจากเงินรายได้ให้เป็นกรรมสิทธิ์ของมหาวิทยาลัย มหาวิทยาลัยมีอำนาจปกครองดูแลบำรุงรักษา ใช้และจัดหาประโยชน์จากที่ราชพัสดุได้ รายได้จากการดำเนินงานถือเป็นรายได้ของมหาวิทยาลัย

7.4 มหาวิทยาลัยต้องมีระบบบริหารการเงิน และระบบบัญชีที่มีประสิทธิภาพโดยไม่ขัดแย้งกับมาตรฐานและนโยบายการบัญชีที่รัฐกำหนด การใช้จ่ายเงินรายได้ของมหาวิทยาลัยจะต้องกำหนดเป็นงบประมาณรายจ่ายประจำปี โดยการอนุมัติของสภามหาวิทยาลัย

7.5 ให้มีกลไกตรวจสอบการใช้จ่ายเงินของมหาวิทยาลัยทั้งที่เป็นกลไกภายในมหาวิทยาลัยและภายนอก โดยสำนักงานตรวจเงินแผ่นดินหรือผู้ที่สำนักงานตรวจเงินแผ่นดินเห็นชอบและมีกลไกผู้ตรวจสอบภายในขึ้นตรง ต่อสภามหาวิทยาลัย

8. การใช้ทรัพยากรให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด

ให้สภามหาวิทยาลัย มีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการใช้ทรัพยากรร่วมกันระหว่างส่วนงานภายในมหาวิทยาลัย และระหว่างสถาบันการศึกษาอื่น ๆ ตลอดจนชุมชน สถานประกอบการ หน่วยงาน ทั้งภาครัฐและเอกชน

9. การบริหารงานวิชาการ

9.1 การบริหารวิชาการของมหาวิทยาลัย ให้เป็นไปตามหลักเสรีภาพทางวิชาการ โดยให้การดำเนินการเสร็จสิ้นที่สภามหาวิทยาลัยมากที่สุด ทั้งนี้จะต้องสอดคล้องกับนโยบายและมาตรฐานทางวิชาการที่รัฐกำหนด

9.2 ให้สภามหาวิทยาลัยและผู้บริหารมหาวิทยาลัย มีหน้าที่ส่งเสริมและสนับสนุนให้มีการทำวิจัย และนำผลงานวิจัยไปใช้ให้เกิดประโยชน์ต่อสังคม ชุมชน และประเทศชาติ

10. การกำกับตรวจสอบ

10.1 การกำกับ ตรวจสอบโดยกลไกภายในมหาวิทยาลัย สภามหาวิทยาลัยต้องวางระเบียบ และกลไก เพื่อควบคุม ติดตาม ตรวจสอบ และประเมินผลการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย โดยให้ประชาคมในมหาวิทยาลัย มีส่วนร่วมในการตรวจสอบด้วย

10.2 การกำกับ ตรวจสอบจากหน่วยงานภายนอก

10.2.1 โดยระบบการกำกับของรัฐ ได้แก่ สำนักงานตรวจเงินแผ่นดิน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา สำนักงานงบประมาณ เป็นต้น

10.2.2 การกำกับด้วยกลไกงบประมาณ โดยพิจารณาเป้าหมายและผล การปฏิบัติงานเป็นเกณฑ์ในการจัดสรร เพื่อให้การจัดสรรงบประมาณเป็นกลไกผลักดันให้ การดำเนินงานของมหาวิทยาลัย เป็นไปตามนโยบาย และแผนของรัฐ

10.2.3 การกำกับด้านนโยบายของรัฐ

10.2.4 การกำกับด้วยระบบการรับรองมาตรฐานและประกันคุณภาพ โดย สำนักงานรับรองมาตรฐานและประเมินคุณภาพการศึกษา

10.3 รัฐมนตรีมีอำนาจและหน้าที่กำกับดูแล โดยทั่วไป ซึ่งกิจการของมหาวิทยาลัยให้ เป็นไปตามวัตถุประสงค์ และให้สอดคล้องกับนโยบายรัฐบาล หรือมติคณะรัฐมนตรีที่เกี่ยวกับ มหาวิทยาลัย ในกรณีที่การดำเนินงานของมหาวิทยาลัยขัดต่อความสงบเรียบร้อย ศีลธรรมอันดี หรือมีความขัดแย้งเกิดขึ้นภายในมหาวิทยาลัย หากปล่อยทิ้งไว้จะเกิดความเสียหายต่อสังคมและ ประเทศชาติโดยรวม ให้รัฐมนตรีกำกับ ดูแล นำเสนอต่อคณะรัฐมนตรีเพื่อพิจารณาสั่งการ มหาวิทยาลัยมหิดลในปัจจุบัน

ปัจจุบันมหาวิทยาลัยมหิดลมีหน่วยงานในสังกัดประกอบด้วย สำนักอธิการบดี, คณะ วิชา 16 คณะ, สถาบัน 8 สถาบัน, สำนัก 4 สำนัก, ศูนย์ 3 ศูนย์ และวิทยาลัย 5 วิทยาลัย ตั้งอยู่ใน พื้นที่ต่างกัน 3 พื้นที่ คือ

1. พื้นที่เขตบางกอกน้อย กรุงเทพมหานคร มีเนื้อที่ 72 ไร่ เป็นที่ตั้งของ

คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล

คณะเทคนิคการแพทย์

คณะพยาบาลศาสตร์

คณะกายภาพบำบัดและวิทยาศาสตร์การเคลื่อนไหวประยุกต์

2. พื้นที่เขตราษฎร์ กรุงเทพมหานคร มีเนื้อที่ประมาณ 198 ไร่ แบ่งเป็น 3 บริเวณ คือ

บริเวณถนนศรีอยุธยาเป็นที่ตั้งของ

คณะเภสัชศาสตร์

บริเวณถนนพระราม 6 เป็นที่ตั้งของ

คณะวิทยาศาสตร์

คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี

สำนักคอมพิวเตอร์

ศูนย์ตรวจสอบสารต้องห้ามในนักกีฬา

สถาบันนวัตกรรมและพัฒนากระบวนการเรียนรู้

บริเวณถนนราชวิถี ซึ่งมีบริเวณติดต่อกับถนนโยธีอีกด้านหนึ่งด้วยเป็นที่ตั้งของ

คณะสาธารณสุขศาสตร์

คณะเวชศาสตร์เขตร้อน

โครงการศูนย์ทดสอบวัคซีน

คณะทันตแพทยศาสตร์

3. พื้นที่ตำบลศาลาया อำเภอพุทธมณฑล จังหวัดนครปฐม มีเนื้อที่ 1,239 ไร่ 1 งาน 61

ตารางวาเป็นที่ตั้งของ

สำนักงานอธิการบดี

งานตรวจสอบภายใน

คณะสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์

คณะสิ่งแวดล้อมและทรัพยากรศาสตร์

คณะวิศวกรรมศาสตร์

คณะวิทยาศาสตร์ (เฉพาะส่วนที่ดำเนินการสอนนักศึกษาชั้นปีที่ 1-2)

คณะศิลปศาสตร์

บัณฑิตวิทยาลัย

คณะสัตวแพทยศาสตร์

สถาบันวิจัยประชากรและสังคม

สถาบันวิจัยโภชนาการ

สถาบันวิจัยภาษาและวัฒนธรรมเพื่อพัฒนาชนบท

สถาบันวิจัยและพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี

สถาบันพัฒนาการสาธารณสุขอาเซียน

สถาบันแห่งชาติเพื่อการพัฒนาเด็กและครอบครัว

สถาบันอณูชีววิทยาและพันธุศาสตร์

สำนักหอสมุด

สำนักสัตว์ทดลองแห่งชาติ

ศูนย์ศาลาया

ศูนย์ประยุกต์และบริการวิชาการ

วิทยาลัยราชสุดา

วิทยาลัยวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีการกีฬา

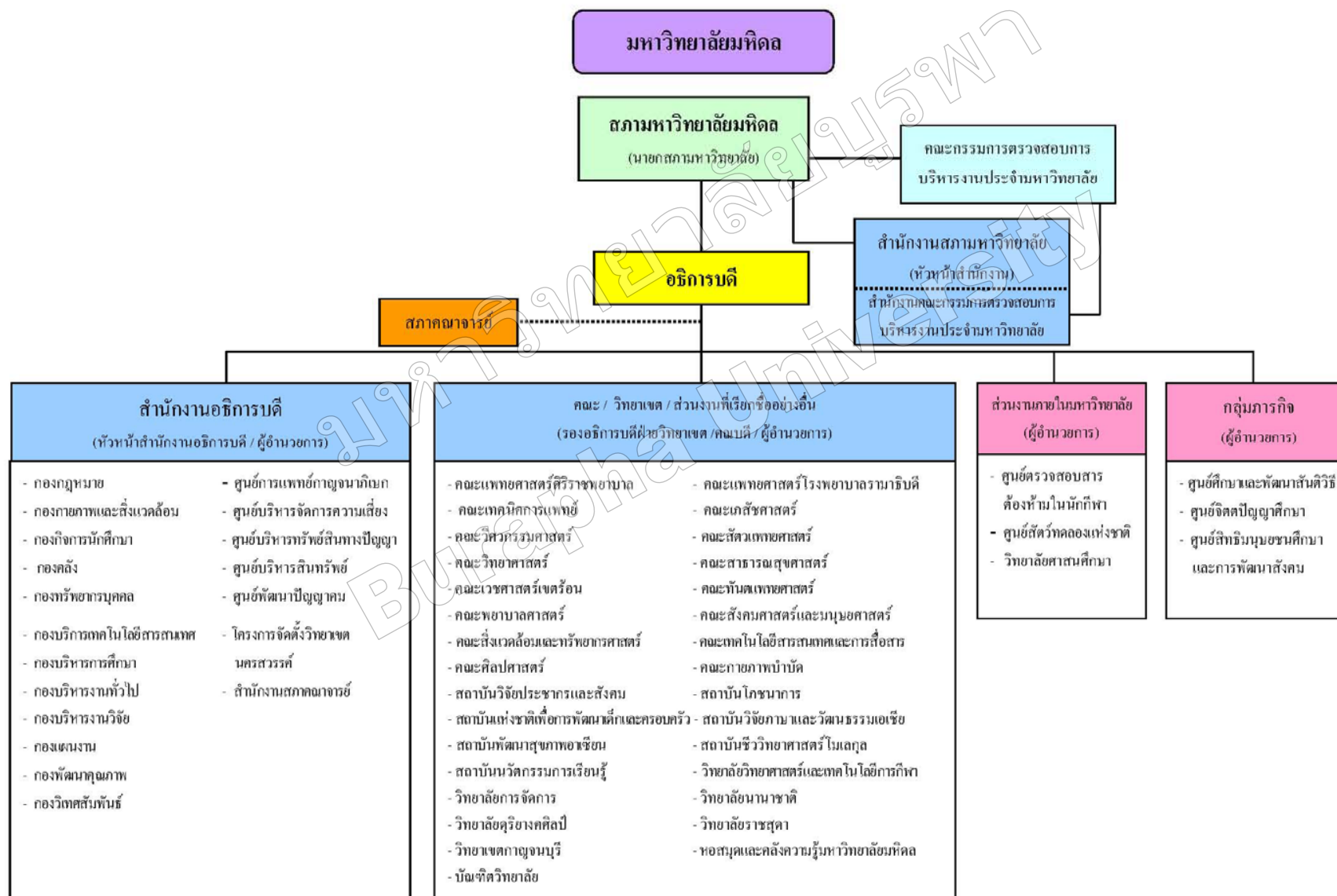
วิทยาลัยนานาชาติ

วิทยาลัยครูยางคศิลป์

วิทยาลัยสาสนศึกษา

นอกจากนี้ มหาวิทยาลัยมหิดลยังมีหน่วยงานที่ตั้งภายนอกมหาวิทยาลัย คือ วิทยาลัยการจัดการ 2 แห่ง และมหาวิทยาลัยมหิดลได้ดำเนินโครงการขยายการจัดการศึกษาไปยังส่วนภูมิภาค 3 แห่งใน 3 จังหวัด คือ จังหวัดกาญจนบุรี, จังหวัดนครสวรรค์, จังหวัดอำนาจเจริญ ตามนโยบายขยายการศึกษาระดับอุดมศึกษา ไปยังส่วนภูมิภาคอย่างมีคุณภาพ โดยเริ่มจัดตั้งวิทยาเขตสารสนเทศมหาวิทยาลัยมหิดล ณ กาญจนบุรี เป็นวิทยาเขตสารสนเทศแรก ณ หมู่บ้านไทรรัตน์ ตำบลลุ่มสุม อำเภอไทรโยค จังหวัดกาญจนบุรี

โครงสร้างการบริหารงานมหาวิทยาลัยมหิดล



แผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล (พ.ศ. 2552-2555)

วิสัยทัศน์ (Vision)

มหาวิทยาลัยมหิดลมุ่งมั่นที่จะเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก

พันธกิจ (Mission)

สร้างความเป็นเลิศทางด้านสุขภาพ ศาสตร์ ศิลป์ และนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีบนพื้นฐานของคุณธรรม เพื่อสังคมไทย และประโยชน์สุขแก่มวลมนุษยชาติ

เป้าประสงค์เชิงยุทธศาสตร์ (Strategic Objectives)

1. สร้างความเป็นเลิศในการวิจัย
2. สร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้และความเป็นเลิศทางวิชาการ
3. สร้างความเป็นเลิศในบริการสุขภาพและบริการวิชาการ
4. สร้างความเป็นสากล
5. ประสานความหลากหลาย
6. สร้างมหาวิทยาลัยที่ใช้เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเป็นพื้นฐาน
7. การใช้ทรัพยากรให้เกิดประโยชน์สูงสุด

จากแผนยุทธศาสตร์มหาวิทยาลัยมหิดล ที่มุ่งมั่นที่จะเป็นมหาวิทยาลัยระดับโลก ส่งผลให้มหาวิทยาลัยมหิดลต้องเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กร เพื่อรองรับกระบวนการทำงานขององค์กร และอีกประเด็นหนึ่งที่สำคัญคือจากการปฏิรูปการศึกษาของมหาวิทยาลัยมหิดล โดยเปลี่ยนจากมหาวิทยาลัยของรัฐ ไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐ ทำให้ระบบงานต่าง ๆ ในองค์กรมีการเปลี่ยนแปลงไป เช่น การบริหารงานต่าง ๆ กฎ ระเบียบ ข้อบังคับ สิทธิประโยชน์ ตลอดจนระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานของบุคลากร ซึ่งส่งผลให้บุคลากรมีความวิตกกังวลในความมั่นคงและแน่นอนของระบบการบริหารงานแบบใหม่ขององค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งความยุติธรรมในองค์กร การสนับสนุนจากองค์กร เป็นต้น ซึ่งปัจจัยทั้งหมดที่กล่าวมาเป็นปัจจัยที่องค์กรควรให้ความสำคัญและคำนึงถึงเพราะเป็นปัจจัยที่จะช่วยสร้างความพร้อมให้กับมหาวิทยาลัยมหิดลและบุคลากรเพื่อที่จะเติบโตไปสู่มหาวิทยาลัยระดับโลก

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีนักวิชาการหลายท่านได้นำเสนอความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สรุปได้โดยสังเขปดังนี้

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986, p. 500) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นความเชื่อของพนักงานในเรื่องการดูแลเอาใจใส่ขององค์กรที่มีต่อพนักงาน ทั้งในด้านสวัสดิการและการดูแลในด้านความเป็นอยู่ของพนักงาน ตลอดจนรางวัลหรือค่าตอบแทนที่คุ้มค่าต่อการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน

ฮัทชิสัน และกาสท์คา (Hutchison & Garstka, 1996, p. 1361) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นการแสดงถึงความผูกพันที่องค์กรมีต่อพนักงาน

ยูน และไทย์ (Yoon & Thye, 2000) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรคือ ระดับที่องค์กร ผู้บริหารองค์กร ให้การสนับสนุนและดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของพนักงาน

จอร์จ และโจนส์ (George & Jones, 2002) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง ระดับที่องค์กรดูแลเอาใจใส่ความเป็นอยู่ของสมาชิกและรับฟังข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของสมาชิก พยายามช่วยเหลือสมาชิกเมื่อสมาชิกมีปัญหาและปฏิบัติต่อสมาชิกด้วยความเป็นธรรม

ลามาสโตร (Lamastro, 2002) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง พฤติกรรมของผู้บริหารองค์กรที่ให้การสนับสนุนและจัดบรรยากาศองค์กรที่เอื้อต่อการทำงาน โดยที่พนักงานประเมินการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้จากพฤติกรรมของตัวแทนองค์กรที่มีการปฏิบัติต่าง ๆ ต่อพนักงาน

แอลเลน และลิวซิงเงอ (Allen & Leutzinger, 2002) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือระบบของโครงสร้างภายในองค์กรทั้งที่เป็นทางการและไม่เป็นทางการ ซึ่งเป็นนโยบาย และกระบวนการที่บำรุงรักษาวัฒนธรรมองค์กร โดยการสนับสนุนจากองค์กรจะต้องมีการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้เกิดพฤติกรรมที่องค์กรต้องการ

วิญญู วัฒน (2546, หน้า 13) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือ การรับรู้ของพนักงานว่าองค์กรมองเห็นความสำคัญของการมีส่วนร่วมต่าง ๆ มีการฝึกอบรมและพัฒนาที่เป็นประโยชน์ มีการส่งเสริมความก้าวหน้าในการทำงาน มีการให้ผลตอบแทนและสวัสดิการที่มีประโยชน์ รวมทั้งช่วยเหลือและดูแลเอาใจใส่ในความเป็นอยู่และสภาพการทำงาน หลีกเลี่ยงการปฏิบัติต่างๆที่จะส่งผลเสียต่อตน โดยพนักงานจะรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรได้

จากการปฏิบัติต่าง ๆ ของผู้บริหารระดับสูง รวมทั้งนโยบาย กฎ ระเบียบข้อบังคับต่าง ๆ ที่เป็นแนวทางในการปฏิบัติขององค์กร

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548, หน้า 23) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรเป็นความคิดเห็นของพนักงานจากประสบการณ์ที่ได้รับจากการทำงานในองค์กรว่า องค์กรให้คุณค่า ให้การยอมรับ และเห็นความสำคัญในการทุ่มเททำงาน มีความหวังใจ และมีความผูกพันต่อพนักงานโดยการให้การสนับสนุนการทำงานในด้านต่าง ๆ ผ่านนโยบายและตัวแทนขององค์กร เพื่อให้พนักงานมีความเป็นอยู่ในการทำงานที่ดี

จันทร์พา ทัดภูธร (2548, หน้า 9) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นการรับรู้ของลูกจ้างเกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรในด้านต่าง ๆ 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทนด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน

ปริญดา วิจารณ์ (2550, หน้า 27) ได้ให้ความหมายว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร คือการที่พนักงานรับรู้ถึงความใส่ใจจากองค์กร ในเรื่องความเป็นอยู่และสภาพการทำงานของการให้คุณค่าต่องานและต่อความพยายามของเขาและปฏิบัติต่อเขาอย่างยุติธรรม

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับความหมายของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไว้ดังนี้ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เป็นเจตคติของบุคลากรที่มีต่อองค์กรว่า องค์กรให้การดูแลเอาใจใส่ต่อความเป็นอยู่ของบุคลากรเห็นถึงคุณค่าและความสำคัญของบุคลากร รวมทั้งให้การฝึกอบรมและพัฒนาให้บุคลากรมีความเจริญก้าวหน้าในสายอาชีพของตน

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กร (Organization Support Theory) (Eisenberger et al., 1986, p. 500) กล่าวว่า พนักงานในองค์กรจะมีความเชื่อเรื่อง การที่องค์กรจะตอบแทนอย่างคุ้มค่าต่อการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน รวมทั้งการให้การดูแลเอาใจใส่ แก่พนักงานมากน้อยเพียงใด ทั้งนี้ตั้งอยู่บนพื้นฐานการแลกเปลี่ยนกันระหว่างทั้งสองฝ่าย เช่น เมื่อพนักงานรู้สึกว่าจะได้รับการสนับสนุน และดูแลเอาใจใส่เป็นอย่างดี จะส่งผลทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าจะต้องตอบแทนองค์กร โดยการทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้้องค์กรบรรลุตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ ซึ่งการที่พนักงานมีความรู้สึกสำนึกในบุญคุณขององค์กร จะก่อให้เกิดความผูกพันต่อองค์กร และเป็นแรงผลักดันให้พนักงานมีความตั้งใจ และทุ่มเทในการทำงานมากยิ่งขึ้น การสนับสนุนจากองค์กรเป็นสิ่งที่องค์กรกระทำโดยผ่านนโยบายขององค์กร กฎเกณฑ์ และกระบวนการต่าง ๆ ซึ่งนโยบายขององค์กร กฎเกณฑ์ และกระบวนการต่าง ๆ ที่แสดงออกมา อาจเอื้ออำนวยผลประโยชน์ให้แก่พนักงานหรือขัดขวางผลประโยชน์ต่อพนักงาน ซึ่งหากเปรียบองค์กรเป็นเสมือนบุคคลแล้ว

นโยบายขององค์กร กฎเกณฑ์ และกระบวนการต่าง ๆ ที่แสดงออกมา ก็จะเปรียบเสมือน ความใจดีมีเมตตา หรือ ความโหดร้ายขององค์กรที่มีต่อพนักงาน ซึ่งสิ่งเหล่านี้มีผลโดยตรงต่อเจตคติของพนักงานที่มีต่อองค์กร (Eisenberger et al., 2001, p. 42)

โรห์เดส และไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger, 2002, p. 699) ได้กล่าวว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะมีผลต่อกระบวนการทางจิตใจ ดังนี้ ประการที่หนึ่ง คือ จากบรรทัดฐานของการแลกเปลี่ยนตอบแทน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกที่ต้องดูแลเอาใจใส่ต่อสวัสดิภาพขององค์กร รวมทั้งต้องช่วยให้องค์กรประสบความสำเร็จดังที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ ประการที่สอง คือ การดูแล การให้การยอมรับและการให้ความเคารพ โดยการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยตอบสนองความต้องการด้านอารมณ์สังคม ซึ่งส่งผลให้พนักงานประพฤติตนเป็นสมาชิกที่ดีต่อองค์กร และร่วมมือกันทำงานไปตามบทบาทหน้าที่ของตน ประการที่สาม คือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะส่งเสริมความเชื่อในเรื่องความคาดหวังในรางวัลที่เพิ่มขึ้นเมื่อผลงานมากขึ้น ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986, p. 501) ได้กล่าวว่า ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะมีผลทำให้พนักงานมีความคาดหวังต่อองค์กรแตกต่างกันไป รวมทั้งยังส่งผลต่อการขาดงาน การทำความผิด และผลงานของหัวหน้างาน พนักงานจะมีความคาดหวังในรางวัลที่มากขึ้น ถ้าองค์กรประสบความสำเร็จดังที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้ (มีประสิทธิภาพ – มีความคาดหวังต่อรางวัล) การแผ่ขยายการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะต้องได้รับการยอมรับและการให้ความร่วมมือจากสมาชิกในองค์กร ซึ่งสิ่งเหล่านี้จะพัฒนาให้เกิดความรู้สึกที่ดีต่อองค์กร โดยพนักงานจะมีความตั้งใจและทุ่มเทในการทำงานมากขึ้น จากที่กล่าวมาข้างต้นทั้งประสิทธิภาพ ความคาดหวังต่อรางวัล และการตอบแทนองค์กรด้วยการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน จะเป็นสิ่งที่ช่วยเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงาน และทำให้องค์กรประสบความสำเร็จมากยิ่งขึ้น

ปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

แนวความคิดเกี่ยวกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ได้รับความสนใจจากนักวิจัยมาเป็นเวลานาน ซึ่ง (Rhoades, Eisenberger & Armeli, 2001, pp. 825-836 ; Eisenberger et al., 2001, pp. 42-51 ; Rhoades & Eisenberger, 2002, pp. 698-714) ได้พัฒนาแนวความคิดขึ้นเพื่ออธิบายปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรดังนี้

1. การสนับสนุนจากหัวหน้างาน (Supervisor Support)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะเกิดจากการที่พนักงานพิจารณาว่าองค์กรเห็นคุณค่าต่อการทำงานของพวกเขามากน้อยเพียงใด ซึ่งการพิจารณาดังกล่าวจะเกี่ยวเนื่องมาถึงการพิจารณาหัวหน้างานว่า เห็นคุณค่าต่อการทำงานของพวกเขามากน้อยเพียงใดด้วยเช่นกัน

การกระทำต่าง ๆ ของหัวหน้างานนั้นเปรียบเสมือนตัวแทนขององค์การเพราะหัวหน้างานจะมีความรับผิดชอบโดยตรงต่อพนักงาน และมีหน้าที่ในการประเมินผลงานของพนักงาน ดังนั้น การกระทำต่าง ๆ ของหัวหน้างานอาจส่งผลให้เกิดทั้งความพึงพอใจหรือไม่พึงพอใจของพนักงาน ซึ่งพนักงานจะพิจารณาว่าสิ่งเหล่านี้ คือการสนับสนุนที่มาจากองค์การ ดังเช่นจากการศึกษาของ ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 2002, pp. 565-573) พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน ทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ โดยจากการศึกษากับพนักงานในองค์การต่าง ๆ จำนวน 314 คน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานทำให้เกิดการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ และพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะขึ้นอยู่กับสถานะภายในขององค์การของหัวหน้างาน กล่าวคือพนักงานจะมีระดับการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้าในระดับสูงต่อหัวหน้างานที่มีสถานะภายในขององค์การที่มีระดับต่ำ เนื่องจากการมีงานที่ใกล้ชิดกับพนักงานมากกว่าหัวหน้างานที่มีสถานะภายในขององค์การระดับสูง และจากความเชื่อของพนักงานในเรื่องการประเมินผลงานของพนักงานโดยหัวหน้างานนั้น ข้อมูลที่ได้ในการประเมินจะถูกส่งต่อไปใช้ในการจัดการระดับสูงขององค์การต่อไป ซึ่งเหตุผลนี้ทำให้พนักงานเชื่อมโยงการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ

2. ความยุติธรรมในองค์การ (Fairness)

กระบวนการยุติธรรม เป็นสิ่งที่แสดงถึงหนทางที่นำไปสู่ความยุติธรรมที่ใช้ในการพิจารณาผลตอบแทนให้กับพนักงาน มอร์แมน และคณะ (Moorman et al., 1998) ได้ศึกษากับหัวหน้างานและลูกน้องที่ทำงานในโรงพยาบาลทหาร จำนวน 157 คู่ พบว่าความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ อย่างไรก็ตามความยุติธรรมอาจจะไม่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การเสมอไป เนื่องจากองค์การอาจจะปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน โดยไม่สนับสนุนพนักงานทุกคนในองค์การ เช่น การไม่ส่งเสริมความก้าวหน้าในหน้าที่ของพนักงานทุกคนในองค์การ ในกรณีนี้ องค์การมีความยุติธรรมแต่ความยุติธรรมนี้ไม่ได้ทำให้พนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การ

3. รางวัลและสภาพการทำงาน (Organization Rewards and Job Conditions) เป็น

การปฏิบัติงานเกี่ยวกับทรัพยากรมนุษย์ขององค์การจะเป็นการแสดงให้เห็น การรับรู้ขององค์การที่มีต่อการทุ่มเทในการทำงานของพนักงาน ซึ่งมีความสัมพันธ์ในทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่า รางวัล และสภาพการทำงานที่แตกต่างกันมีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ซึ่งรางวัลและสภาพการทำงานดังกล่าวสามารถจำแนกได้ดังต่อไปนี้

3.1 การยอมรับและเห็นคุณค่า ค่าตอบแทน และการเลื่อนตำแหน่งงาน (Recognition, Pay and Promotion) จากทฤษฎีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของ ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986, p. 501) ได้ศึกษาพบว่า รางวัล และ ผลตอบแทนสามารถทำให้พนักงานมีเจตคติในทางบวกต่อองค์กร และทำให้พนักงานมีความ พยายามและทุ่มเทในการทำงานมากยิ่งขึ้น เนื่องจากพนักงานรับรู้ว่าการให้การสนับสนุน ต่อพนักงานเป็นข้อดี ส่งผลให้เกิดความรู้สึกต้องตอบแทนบุญคุณขององค์กร จึงทำให้พนักงาน ทุ่มเทในการทำงาน เพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จตามที่ได้ตั้งเป้าหมายไว้

3.2 ความมั่นคงในการทำงาน (Job Security) การสร้างความเชื่อมั่นว่าองค์กรจะ ยังคงจ้างพนักงานให้ทำงานให้แก่องค์กรนั้นเป็นสิ่งที่แสดงให้เห็นว่าองค์กรให้การ สนับสนุนต่อพนักงานในระดับสูง

3.3 ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ (Autonomy) คือ การที่พนักงานสามารถควบคุม การทำงานของตนเอง เช่น การวางตารางเวลาในการทำงาน กระบวนการทำงาน และความ หลากหลายของงาน ความเป็นอิสระในการตัดสินใจ ทั้งหมดนี้เป็นสิ่งที่แสดงถึงความเชื่อใจของ องค์กรที่มีต่อพนักงานว่า จะสามารถตัดสินใจในการทำงาน และสามารถวางระบบการทำงานได้ ด้วยตนเอง ซึ่งจะทำให้งานประสบความสำเร็จได้ตามที่องค์กรคาดหวัง นอกจากนี้ความเป็นอิสระ ในการตัดสินใจในระดับที่สูงจะส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีระดับที่เพิ่มขึ้นด้วย (Eisenberger, Rhoades & Cameron, 1999)

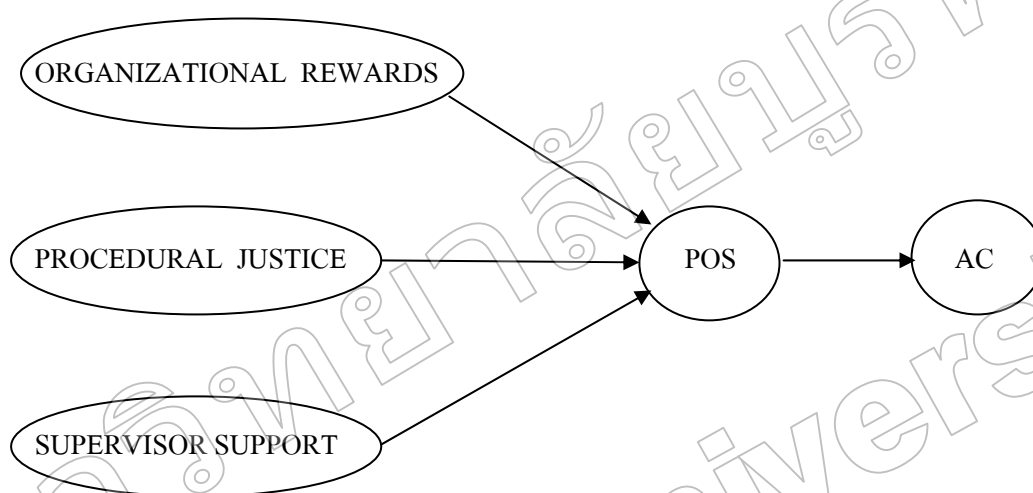
3.4 ความเครียด (Role Stressors) หมายถึง การที่พนักงานไม่สามารถจัดการกับสภาพ การทำงานของตนเองได้ ในปัจจุบันธุรกิจทั้งภาครัฐและเอกชนต่างต้องมีการแข่งขันกันสูง ในทุกๆด้าน ส่งผลให้เกิดแรงกดดันภายในองค์กร ในการที่จะเพิ่มประสิทธิภาพให้แก่องค์กร ดังนั้นพนักงานจึงเกิดภาวะความเครียดขึ้น ความเครียดจะส่งผลให้การรับรู้การสนับสนุนจาก องค์กรลดลง และแหล่งกำเนิดของความเครียดอาจเกิดมาจาก ภาวะดังต่อไปนี้ เช่น ภาระงานที่มาก เกินไปและต้องทำให้สำเร็จตามเวลาที่กำหนด และความไม่ชัดเจนในหน้าที่ความรับผิดชอบ เป็นต้น

3.5 การฝึกอบรม (Training) การฝึกอบรมเป็นการกระทำที่สื่อให้เห็นถึงการลงทุน ขององค์กรที่มีต่อพนักงาน ซึ่งจะมีผลนำไปสู่การเพิ่มระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ดังเช่นการศึกษาของ เวย์น, ชอร์ค และลิเดน (Wayne, Shore & Liden, 1997) ซึ่งศึกษากับหัวหน้า งานและลูกน้องจากบริษัทต่าง ๆ พบว่า จำนวนของการฝึกอบรมและพัฒนา มีความสัมพันธ์ใน ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

3.6 ขนาดองค์กร (Organization Size) พนักงานจะมีความรู้สึกว่ามีคุณค่าน้อยลง

ในองค์กรที่มีขนาดใหญ่ เนื่องจากองค์กรที่มีขนาดใหญ่มักมีนโยบายที่เป็นทางการสูง และมีกระบวนการทำงานที่ไม่ยืดหยุ่น ทำให้ไม่สามารถตอบสนองต่อความต้องการของพนักงาน ซึ่งส่งผลให้ระดับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงานลดลง

จากปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรที่กล่าวในข้างต้นสามารถอธิบายภาพรวมทั้งหมดได้ดังต่อไปนี้



ภาพที่ 2-2 โมเดลความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยที่ส่งผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (POS) และความผูกพันองค์กร (AC) ที่มาจาก (Rhoades, Eisenberger, Armeli, 2001, p. 830)

4. ปัจจัยด้านคุณลักษณะส่วนบุคคล

คุณลักษณะส่วนบุคคล เช่น อายุ การศึกษา เพศ และอายุงาน เป็นคุณลักษณะที่มีความสัมพันธ์ต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เช่น พนักงานที่มีอายุน้อยจะมีความรู้สึกไม่พอใจต่อองค์กร และมีแนวโน้มลาออกจากงานสูง ส่วนพนักงานที่มีอายุงานมาก จะมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในระดับสูง มีความพอใจต่อการกระทำและสิ่งต่าง ๆ ที่ได้รับจากองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของโรดส์ และไอเซนเบอร์เกอร์ (Rhoades & Eisenberger, 2002) พบว่าพนักงานที่มีอายุงานมากจะมีความรู้สึกที่ดีต่อการกระทำต่าง ๆ ที่ตนเองได้รับจากองค์กร โดยจะมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสูง

จากทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์กรของไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 1986, p. 500, 2001, p. 42) ได้เสนอว่า การกระทำขององค์กรโดยผ่านนโยบายขององค์กร กฎเกณฑ์ และกระบวนการต่าง ๆ จะทำให้พนักงานเกิดเจตคติในทางที่ดีและไม่ดีต่อองค์กร โดยการมีทัศนคติที่ดีและไม่ดีนั้น จะขึ้นอยู่กับมุมมองของแต่ละบุคคล ซึ่งทัศนคติที่ดีต่อองค์กร

จะทำให้พนักงานมองการกระทำขององค์กรว่ามีความใจดี มีเมตตาต่อพนักงาน แต่ถ้าพนักงานมีเจตคติที่ไม่ดีต่อองค์กรก็จะทำให้พนักงานมองการกระทำขององค์กรว่า เป็นแบบโหดร้าย และไม่เอื้ออำนวยต่อพนักงาน จากเจตคติที่กล่าวในข้างต้นนั้น จะมีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร และในที่สุดจะส่งผลต่อพฤติกรรมของพนักงาน เช่น หากพนักงานมีเจตคติในทางที่ดีต่อองค์กร ก็จะนำไปสู่พฤติกรรมที่เป็นมิตร ซึ่งก็จะทำให้เกิดความประทับใจต่อเพื่อนร่วมงาน และเกิดสัมพันธอันดีต่อเพื่อนร่วมงาน และหัวหน้างาน แต่ถ้าพนักงานมีทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมก้าวร้าว หรือพฤติกรรมการขาดงาน ซึ่งจะส่งผลในทางลบต่อสัมพันธภาพที่มีต่อเพื่อนร่วมงานและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

ผลของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

1. ความผูกพันต่อองค์กร (Organization Commitment)

จากแนวคิดเรื่องบรรทัดฐานเกี่ยวกับการตอบแทน การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยสร้างความรู้สึกสำนึกในบุญคุณขององค์กรที่ให้การดูแลเอาใจใส่ชีวิตความเป็นอยู่ของพนักงาน ซึ่งทำให้พนักงานมีความรู้สึกต้องตอบแทนความมีบุญคุณขององค์กรด้วยการดูแลเอาใจใส่และห่วงใยในสวัสดิภาพขององค์กรด้วยเช่นเดียวกัน และจากการศึกษาในพนักงานไปรษณีย์จำนวน 413 คน พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์กับความผูกพันทางความรู้สึก โดยมีสภาพอารมณ์ที่ดี (Positive Mood) เป็นสื่อกลาง (Eisenberger et al., 2001, p. 49)

อาร์เมลิ และคณะ (Armeli et al., 1998) กล่าวว่า ความรู้สึกสำนึกในบุญคุณขององค์กรจากที่กล่าวในข้างต้นจะส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกผูกพันต่อองค์กร และจากการศึกษาของไอเซนเบอร์เกอร์และคณะ (Eisenberger et al., 1986, p. 504) พบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยเพิ่มระดับความผูกพันทางด้านจิตใจ เนื่องจากพนักงานได้รับการตอบสนองทางด้านอารมณ์ สังคม และส่งเสริมให้เกิดผลประโยชน์ในหลายด้าน เช่น ส่งเสริมให้เกิดความรู้สึกเป็นส่วนหนึ่งขององค์กร ส่งเสริมให้เกิดความร่วมมือกันระหว่างสมาชิกภายในองค์กร และดำเนินงานไปตามบทบาทหน้าที่ของตนเอง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะช่วยให้พนักงานมีจุดมุ่งหมายในการทำงานและทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกว่ามีคุณค่าต่อองค์กร อีกทั้งยังลดความรู้สึกที่ต้องติดอยู่กับองค์กร (ความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่) เพราะต้องสูญเสียค่าใช้จ่ายสูงหากต้องออกจากองค์กรไป

2. สภาพจิตใจและอารมณ์ในการทำงาน (Job-related Affect)

การรับรู้การสนับสนุนมีอิทธิพลต่อการทำงานของพนักงาน ความพึงพอใจในงาน และสภาพอารมณ์ที่ดี (Positive Mood) ของพนักงาน (สภาพอารมณ์ที่ดีจะแตกต่างจากความพึงพอใจในงานเพราะสภาพอารมณ์ที่ดีจะรวมถึงสภาวะทางอารมณ์ทั่วไปที่ไม่เฉพาะเจาะจงต่อสิ่งใดสิ่งหนึ่ง) การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะก่อให้เกิดความพึงพอใจในการทำงานเพราะพนักงานได้รับ

การตอบสนองความต้องการทางด้านอารมณ์สังคม และยังส่งผลให้พนักงานมีระดับความคาดหวังต่อรางวัลและผลตอบแทนเพิ่มมากขึ้นเมื่อมีผลงานที่ดีขึ้น รวมทั้งการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะเป็นสัญญาณที่บ่งบอกถึงความช่วยเหลือจากองค์กรที่มีต่อพนักงานที่เดือดร้อนและต้องการความช่วยเหลือ การได้รับการสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานมีความรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าต่อองค์กร และยังส่งเสริมให้เกิดสภาพอารมณ์ที่ดีด้วย

3. การมีส่วนร่วมในงาน (Job Involvement)

การมีส่วนร่วม หมายถึง การที่พนักงานแสดงตนเองและให้ความสนใจต่อการเข้าร่วมทำงานใดงานหนึ่ง การที่องค์กรรับรู้ถึงความสามารถของพนักงานจะมีความสัมพันธ์ต่อการมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน จึงเป็นผลให้การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะสามารถเพิ่มระดับความสนใจต่อการมีส่วนร่วมในงานของพนักงาน

4. ผลการปฏิบัติงาน (Performance)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร จะสามารถเพิ่มผลการปฏิบัติงาน ทั้งงานตามบทบาทหน้าที่และงานนอกบทบาทหน้าที่ สำหรับงานนอกบทบาทหน้าที่ เช่น การให้ความช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน, การกระทำที่ช่วยปกป้ององค์กรจากภัยอันตรายต่าง ๆ การให้คำแนะนำในการทำงานให้แก่เพื่อนร่วมงาน และการแสวงหาความรู้และทักษะมาประยุกต์ใช้เพื่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กร ดังเช่นการศึกษาของ ไอเซนเบอร์เกอร์, ฟาสโซโล และลามาสโตร (Eisenberger, Fasolo & LaMastro, 1990, pp. 51-59) พบว่าในพนักงานที่มีอาชีพต่างกัน 6 อาชีพ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผลดังกล่าวเกิดขึ้นเมื่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรแผ่ขยายไปสู่พื้นฐานทางด้านอารมณ์ของพนักงาน ทำให้พนักงานเกิดความผูกพันต่อองค์กรและเกิดการแลกเปลี่ยนทางสังคมขึ้น

5. ความเครียด (Strains)

การรับรู้สนับสนุนจากองค์กรจะช่วยลดการแสดงอาการทางด้านลบทางจิตใจและร่างกาย เช่น ความเครียด ความเหนื่อยล้าทางด้านร่างกาย ความเหนื่อยหน่ายทางอารมณ์ ความวิตกกังวลและอาการปวดศีรษะ

6. ความต้องการคงอยู่ในองค์กร (Desire to Remain)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร มีความสัมพันธ์ต่อความต้องการคงอยู่ในองค์กร โดยความต้องการคงอยู่ในองค์กรนั้นจะแตกต่างจากความรู้สึกที่ต้องติดอยู่กับองค์กรอันเนื่องมาจากหากพนักงานลาออกจากองค์กรจะต้องมีค่าใช้จ่ายสูง และจากผลการวิจัยยังพบว่าพนักงานจะลาออกจากองค์กรเดิม หากได้รับข้อเสนอที่ดีกว่า เช่น ค่าตอบแทน หรือตำแหน่งที่สูงกว่าเดิม

7. พฤติกรรมการผลงาน (Withdrawal Behavior)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะช่วยลดพฤติกรรมการผลงาน เช่น ทำงานเฉื่อยชา การขาดงาน และการสมัครใจลาออก การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การจะช่วยเพิ่มความรู้สึกผูกพันต่อองค์การ และเมื่อพนักงานรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์การก็จะแสดงพฤติกรรมดังกล่าว เช่น การรักษาสภาพการเป็นสมาชิกขององค์การ และการมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ

จากการศึกษาทฤษฎีการสนับสนุนจากองค์การ สรุปไว้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญเป็นอย่างมาก เพราะการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การมีผลในด้านความรู้สึกที่บุคลากรมีต่อองค์การ โดยหากบุคลากรรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับสูงก็จะส่งผลดีให้บุคลากรมีความผูกพันต่อองค์การและตั้งใจทำงาน เพื่อทำให้องค์การบรรลุเป้าหมายที่ได้ตั้งไว้เป็นการตอบแทนต่อองค์การ แต่ถ้าหากบุคลากรรับรู้การสนับสนุนจากองค์การในระดับต่ำก็จะส่งผลในทางตรงกันข้าม บุคลากรเกิดความเครียด เบื่อหน่าย และมีพฤติกรรมการผลงาน เป็นต้น จากที่กล่าวข้างต้น ปัจจัยนี้มีความสำคัญเป็นอย่างมากเพราะช่วยเพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลให้กับองค์การ ดังนั้นทุกองค์การจึงควรต้องให้ความสำคัญต่อปัจจัยดังกล่าวเป็นอย่างยิ่ง

จากการรวบรวมงานวิจัยและวรรณกรรมที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์การ ผู้วิจัยได้แบ่ง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การออกเป็น 5 ด้าน ดังนี้

1. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้เกี่ยวกับเงินเดือน หรือสวัสดิการต่าง ๆ ที่องค์การมีให้ต่อบุคลากร เพื่อส่งเสริมให้บุคลากรมีชีวิตความเป็นอยู่ที่ดีขึ้น
2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความรู้ในการทำงาน และโอกาสความก้าวหน้า หมายถึง การรับรู้ว่าองค์การให้โอกาสในการเลื่อนตำแหน่ง ความก้าวหน้าในสายอาชีพ จัดอบรมให้ความรู้และทักษะที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาในสายงานอาชีพของตน
3. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านความมั่นคงในการทำงาน หมายถึง การรับรู้ที่องค์การให้โอกาสและยังคงจ้างบุคลากรทำงานต่อไป ไม่มีการปลดออกหรือเลิกจ้าง
4. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านจิตอาารมณ์ หมายถึง การรับรู้ที่องค์การได้ให้การยอมรับ เห็นคุณค่า ให้ความสำคัญและยกย่องให้เกียรติเมื่อทำงานประสบความสำเร็จ รวมทั้งส่งเสริมให้มีส่วนร่วมในการทำงานภายในองค์การ
5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์การด้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การรับรู้ที่ผู้บริหารและหัวหน้างานให้การสนับสนุนและความไว้วางใจต่อการทำงานของพนักงาน รวมทั้งให้คำแนะนำและช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาในการทำงาน เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน

เบลลา (Blau, 1964 อ้างถึงใน สนธิยา พลศรี, 2545, หน้า 88-90) ได้ให้แนวคิดของหลักการแลกเปลี่ยน ซึ่งมีหลักการเบื้องต้น 7 ประการดังนี้

1. ยิ่งบุคคลคาดหวังว่าจะได้กำไรจากการกระทำกิจกรรมเฉพาะใด เขาก็ยิ่งมีแนวโน้มจะกระทำกิจกรรมนั้นมากขึ้น
2. ยิ่งบุคคลใดได้ทำการแลกเปลี่ยนรางวัลกับบุคคลอื่นบ่อยครั้งมากขึ้นเพียงใด โอกาสที่ความผูกพันระหว่างกันจะเกิดมากยิ่งขึ้น และความผูกพันนี้จะกำหนดกิจกรรมแลกเปลี่ยนของเขาทั้งสองที่จะติดตามมา เมื่อแลกเปลี่ยนรางวัลกันนานและบ่อยครั้งก็จะสร้างความผูกพันระหว่างกัน หรือความผูกพันต่างตอบแทนขึ้น ซึ่งโดยทั่วไปในสังคมจะมีบรรทัดฐานแห่งการตอบแทนกัน (Norm of Reciprocity) ที่บังคับให้บุคคลตอบแทนสิ่งที่ผู้อื่นให้อยู่แล้ว ทำให้ความสัมพันธ์นี้ยืนยาวยิ่งขึ้น
3. ยิ่งความผูกพันต่างตอบแทนถูกฝ่าฝืนยากขึ้นเพียงใด คู่สัมพันธ์ผู้เสียประโยชน์ก็จะยิ่งแสดงสิทธิทานุมัติทางลบมากยิ่งขึ้นเพียงนั้น กล่าวคือ ในความผูกพันต่างตอบแทนนี้ ถ้าหากคู่สัมพันธ์ฝ่ายหนึ่งไม่ได้ตอบแทนให้แก่อีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายที่ไม่ได้รับตอบแทนก็จะแสดงสิทธิทานุมัติทางลบมากยิ่งขึ้นเพียงนั้น เช่น แสดงความไม่เป็นมิตร แสดงความไม่พึงพอใจ ลดประโยชน์ลง เลิกความสัมพันธ์ หรืออาจกลายเป็นศัตรูคู่แข่งกันก็ได้
4. บุคคลยิ่งได้รับรางวัลที่คาดหวังไว้จากการกระทำเฉพาะอย่างใดบ่อยมากขึ้นเพียงใด บุคคลก็ยิ่งลดคุณค่าของกิจกรรมเฉพาะนั้นลง พร้อมทั้งยังลดการกระทำกิจกรรมเฉพาะนั้นลงด้วย ซึ่งเป็นไปตามหลักเศรษฐศาสตร์ เรื่องกฎอรรถประโยชน์หน่วยสุดท้าย (Law of Marginal Utility) ที่ว่ายิ่งบุคคลได้รับรางวัลใด มากขึ้น บุคคลก็จะยิ่งรู้สึกอึดอัดกับรางวัลนั้น คุณค่าของรางวัลนั้นก็จะค่อย ๆ ลดลง แต่จะเริ่มหารางวัลอื่นมาทดแทน ในขณะเดียวกัน ถ้าหากว่าเขาได้รับรางวัลน้อยก็จะถึงจุดอึดอัดอีกเช่นเดียวกัน
5. ยิ่งความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนมีความมั่นคงมากขึ้นเพียงใด ความเป็นไปได้ที่จะใช้บรรทัดฐานแห่งการแลกเปลี่ยนอย่างยุติธรรมก็จะยิ่งมากขึ้นเพียงนั้น ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนที่มั่นคงหมายถึง ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนที่คู่สัมพันธ์ไม่ว่าจะเป็นเพียงสองคนหรือมากกว่ายอมรับว่ามีอยู่ต่างได้ทดแทนแลกเปลี่ยนรางวัลต่อกันเป็นเวลานานจนกลายเป็นเรื่องปกติ ความสัมพันธ์แบบนี้จะทำให้เกิดบรรทัดฐาน หรือมาตรฐานสังคมในการแลกเปลี่ยนอย่างยุติธรรมมากขึ้น
6. ยิ่งมีการปฏิบัติตามบรรทัดฐานแห่งความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยนน้อยลงไปเท่าใด คู่สัมพันธ์ที่ไม่ได้รับความยุติธรรมในการแลกเปลี่ยนก็จะยิ่งใช้สิทธิทานุมัติทางลบต่ออีกฝ่ายหนึ่งมากขึ้น ซึ่งเป็นลักษณะที่ต่อเนื่องจากหลักการในข้อที่ 3 ซึ่งกล่าวมาแล้ว

7. ยิ่งความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนเกิดความสมดุลและความมั่นคงในบางหน่วยสังคมก็ยิ่งเป็นไปได้มากกว่า ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนในหน่วยสังคมอื่นจะไม่สมดุลและไม่มั่นคง ซึ่งเป็นหลักการต่อเนื่องจากหลักการข้อที่ 6 กล่าวคือ หากความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนของบางหน่วยสังคม เช่น สถาบันการเมืองการปกครอง มีความสมดุลและมั่นคง ความสัมพันธ์แลกเปลี่ยนของอีกบางหน่วยสังคมในสังคมเดียวกัน เช่น เศรษฐกิจ ครอบครัว ศาสนาจะไม่สมดุลและไม่มั่นคง ทั้งนี้อาจจะเนื่องจากการทุ่มเทพยายามและความเอาใจใส่น้อยกว่าสถาบันการเมืองการปกครอง

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1990, p. 400) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงความยุติธรรมของผลตอบแทนที่องค์กรจัดสรรให้กับพนักงาน รวมทั้งการให้ความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทน

มัวร์แมน (Moorman, 1991, p. 845) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง วิธีการหรือหนทางที่พนักงานตัดสินใจว่าเขาได้รับการปฏิบัติด้วยความยุติธรรมในเรื่องต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ซึ่งการตัดสินใจนี้จะเป็นสิ่งที่มีอิทธิพลต่อตัวแปรในการทำงานอื่น ๆ

ซีเทอร่า และเร็นช์ (Citera & Rentsch, 1993 cited in Beugre, 1996) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงความเที่ยงตรงและความเสมอภาคในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับการจัดสรรผลตอบแทน และกระบวนการที่ใช้ในการจัดสรรผลตอบแทน

เบอร์ก (Beugre, 1996, p. 13) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ถึงความเที่ยงตรงและความเสมอภาคในการแลกเปลี่ยนสิ่งที่เกิดขึ้นในองค์กร ซึ่งเป็นที่ที่บุคคลทำการแลกเปลี่ยนกันทางด้านสังคมหรือเศรษฐกิจ และเกี่ยวข้องกับความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีผู้บังคับบัญชา ผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อนร่วมงาน และองค์กร ซึ่งเปรียบเสมือนว่าเป็นระบบหนึ่งของสังคม

โฟล์เกอร์ และครอปานซาโน (Folger & Cropanzano, 1998, p. preface) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบ และบรรทัดฐานทางสังคมที่ใช้ควบคุมการจัดสรรผลตอบแทน (ทั้งรางวัลและการลงโทษ) และกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อจัดสรรผลตอบแทนและการตัดสินใจในด้านอื่น ๆ ซึ่งรวมทั้งการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลด้วย

คอลควิท และคณะ (Colquitt, et al., 2001, p. 425) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง ความเหมาะสมถูกต้อง ชอบธรรม และตรงไปตรงมา

ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา (2543, หน้า 13) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง

การรับรู้ของพนักงานว่าได้รับความยุติธรรมจากองค์กร ทั้งในด้านผลตอบแทน กระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์กร การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชาและระบบต่าง ๆ ภายในองค์กร

เขาวเรศ เอื้ออารีเลิศ (2545, หน้า 12) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง ความรู้สึกนึกคิดและการรับรู้ของพนักงานว่า ได้รับความเป็นธรรม เสมอภาค เท่าเทียม และเหมาะสมจากหน่วยงานหรือหัวหน้างานในด้านผลตอบแทนจากการทำงาน และด้านพฤติกรรมที่หัวหน้างานปฏิบัติต่อตน

พนิดา ทองเงา (2548, หน้า 10) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์กร กระบวนการที่องค์กรใช้เพื่อตัดสินใจเกี่ยวกับการให้ผลตอบแทน และการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์กรและพนักงานมีความยุติธรรม

นุชนารถ อยู่ดี (2548, หน้า 7) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติในด้านต่าง ๆ จากองค์กรอย่างยุติธรรม

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548, หน้า 35) กล่าวว่า ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานพิจารณาเกี่ยวกับความยุติธรรมที่ตนได้รับจากการทำงานในองค์กร โดยตัดสินจากประสบการณ์ การรับการปฏิบัติจากองค์กร โดยผ่านนโยบาย มาตรการ ข้อกำหนดในการทำงาน และจากการกระทำของตัวแทนขององค์กร

อัจฉรา ศรีแก้วดารา (2549, หน้า 15) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานในองค์กรถึงความเที่ยงตรงและเสมอภาคที่มีความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงาน ผลตอบแทนที่พนักงานได้รับ ความเกี่ยวข้องกัฏกฏเกณฑ์ ระเบียบปฏิบัติภายในองค์กร การมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา และงานด้านการบริหารภายในองค์กรที่ได้รับ

วิสุทธิ สงวนศักดิ์ (2550, หน้า 4) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การตีความของพนักงานเกี่ยวกับผลที่ได้รับ ความชอบธรรมในด้านต่าง ๆ จากองค์กรอย่างยุติธรรม

อังคณา อินทแสง (2552, หน้า 13) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของพนักงานในองค์กรในด้านกระบวนการที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทน พฤติกรรม การแสดงออกของพนักงานในองค์กร รวมถึงสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ภายในองค์กรด้วย

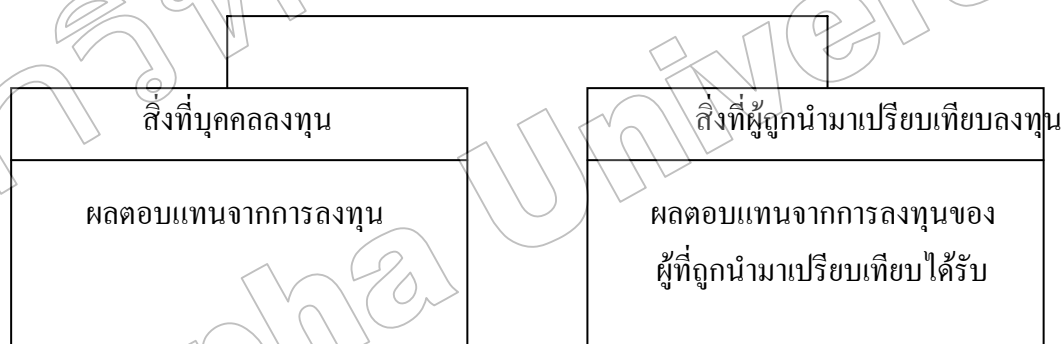
จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ไว้ดังนี้ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมที่พนักงานได้รับจากองค์กร ทั้งในด้านผลตอบแทน กระบวนการในการพิจารณาผลตอบแทน การมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่าง

ผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งระบบต่าง ๆ ภายในองค์กร โดยพนักงานจะรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กรได้จากการพิจารณา นโยบาย มาตรการ ข้อกำหนดในการทำงานขององค์กร

แนวคิด ทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

เชพเพิร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki, & Minton, 1992, p. 12) ได้กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมตั้งอยู่บนหลักพื้นฐาน 2 ประการดังนี้

1. หลักความสมดุล (Balance) เป็นการเปรียบเทียบคุณค่าของสิ่งที่ตนลงทุน ผลที่ตนเองได้รับกับบุคคลอื่นที่ทำงานเหมือนกับตนเอง ซึ่งถ้าพนักงานให้คุณค่าของสิ่งที่ตนลงทุนมากแต่รับรู้ว่ามีสิ่งตอบแทนกลับมามีค่าน้อย จะทำให้พนักงานรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นในองค์กร แต่ถ้าพนักงานให้คุณค่าของสิ่งที่ตนเองลงทุนมากและรับรู้ว่ามีสิ่งตอบแทนกลับมามีค่ามาก เช่นเดียวกันกับสิ่งที่ตนเองลงทุนไป จะทำให้พนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร ดังแสดงในภาพที่ 2-3



ภาพที่ 2-3 ความสมดุลตามหลักความยุติธรรม (Sheppard, Lewicki, & Minton, 1992, p.11)

2. ความถูกต้อง (Correctness) ซึ่งเป็นการประเมินค่าของ กระบวนการ การกระทำ และการตัดสินใจขององค์กร ซึ่งหลักความถูกต้องนี้จะต้องประกอบด้วยลักษณะดังต่อไปนี้ คือ ความคงที่แน่นอน (Consistency) ความแม่นยำ (Accuracy) ความชัดเจน (Clarity) กระบวนการที่โปร่งใส (Procedural Thoroughness) และความสอดคล้องกับคุณธรรมและค่านิยมในช่วงเวลานั้น (Compatibility with the Morals and Values of the Times)

การจัดจำแนกประเภทการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร

1. การจำแนกประเภทการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรตามแนวคิดของกรีนเบอร์ก

กรีนเบอร์ก (Greenberg, 1987, pp. 9-22) ได้จำแนกทฤษฎีความยุติธรรมในองค์กรออกเป็น 2 มิติได้แก่

1.1 มิติเชิงรับและเชิงรุก (Reactive - proactive Dimension)

1.1.1 มิติเชิงรับ (Reactive Theory of Justice) เนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่บุคคลพยายามที่จะหลบหนีหรือหลีกเลี่ยงสภาพที่ทำให้บุคคลรู้สึกว่าจะไม่ได้รับความยุติธรรม

1.1.2 มิติเชิงรุก (Proactive Theory of Justice) เนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมที่บุคคลกระทำเพื่อส่งเสริมให้เกิดความยุติธรรม

1.2 มิติด้านกระบวนการและด้านเนื้อหา (Process - content Dimension)

1.2.1 มิติด้านกระบวนการ (Process Dimension) มีกำเนิดมาจากการวิจัยด้านกฎหมาย ได้แก่ แนวทางที่คณะลูกขุนใช้ในการตัดสินคดีกับผลที่เกิดจากการตัดสินคดี ดังนั้น เนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้ จะเกี่ยวข้องกับความยุติธรรมของกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจในองค์การ และการนำเอาผลของการตัดสินใจไปปฏิบัติ

1.2.2 มิติด้านเนื้อหา (Content Dimension) เนื้อหาของทฤษฎีในกลุ่มนี้เกี่ยวข้องกับความยุติธรรมที่เป็นผลมาจากการจัดสรรผลตอบแทน มิตินี้จะกล่าวถึงความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมของผลตอบแทนที่ได้รับจากหน่วยต่าง ๆ ในองค์การไม่ว่าจะเป็นบุคคลหรือกลุ่ม

2. การจำแนกประเภทการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การตามแนวคิดของเชพเพิร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki, & Minton, 1992, pp. 12-14) ได้จำแนกความยุติธรรมในองค์การออกเป็น 3 ระดับดังนี้

2.1 ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) ได้แก่ ความยุติธรรมในการจัดสรร เช่น การจ่ายค่าตอบแทนอย่างเหมาะสม และมีความยุติธรรม ซึ่งความยุติธรรมด้านผลตอบแทนนี้เป็นความยุติธรรมในองค์การที่มักเป็นหัวข้อที่เป็นที่สนใจเพราะมันเกี่ยวเนื่องไปถึงผลประโยชน์ที่ได้รับ

2.2 ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice) ได้แก่ ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจ เช่น การประเมินค่าในการจ่ายค่าตอบแทนว่า กระบวนการในการพิจารณาค่าตอบแทนนั้น มีความยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรมอย่างไร

2.3 ความยุติธรรมด้านระบบ (Systemic Justice) ได้แก่ สภาพแวดล้อมขององค์การ ซึ่งเป็นตัวกำหนดกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์การ เช่น ระบบการบังคับบัญชา การสร้างข้อมูลกระบวนการข้อมูล และระบบการรับข้อมูลในองค์การ

เป้าหมายของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

เลเวนทอล และคณะ อ้างถึงใน เชพเพิร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Laventhal et al., 1976, cited in Shappard, Lewicki, & Minton, 1992, pp. 17-18) ได้กล่าวว่า ในแต่ละบุคคลหรือองค์การจะมี

การนำความยุติธรรมมาใช้ในการองค์กร โดยให้คำนิยามและความหมายแตกต่างกันออกไป ซึ่งเป้าหมายของการนำความยุติธรรมมาใช้ในการองค์กรสามารถแบ่งได้เป็น 3 ประการดังนี้

1. ประสิทธิภาพของการปฏิบัติงาน (Performance Effectiveness) เป้าหมายนี้เป็นผลที่เน้นเกี่ยวกับผลสัมฤทธิ์ (Achievement) โดยเฉพาะอย่างยิ่งผลสัมฤทธิ์ของบุคคล ซึ่งจะขยายผลให้เกิดคุณภาพและปริมาณที่สูงสุดของผลผลิตที่มาจากบุคคล กลุ่ม แผนกหรือบริษัท

2. ความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน (Sense of Community) ซึ่งเป็นความพยายามในการเข้าเป็นสมาชิกและการแสดงตัวตนในองค์กร

3. ความมีศักดิ์ศรีและความเป็นมนุษย์ (Individual Dignity and Humaneness) เป้าหมายนี้จะพิจารณาถึงผลลัพธ์, กระบวนการและระบบขององค์กรที่ทำให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี (Well-being) มีตัวตนในสังคม (Individual Identity) และเห็นถึงคุณค่าของบุคคลในองค์กร (Personal Worth)

ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice)

ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

เชพเพิร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki, & Minton, 1992, p. 12) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผลตอบแทนที่ตนได้รับมีความหมายเสมอภาคและถูกต้อง

โฟลเกอร์ และครอปานซาโน (Folger & Cropanzano, 1998, p. 21) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าผลตอบแทนหรือการจัดสรรผลตอบแทนที่แต่ละบุคคลได้รับมีความยุติธรรม

ภัทรนถน พันธ์สุธิดา (2543, หน้า 8) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง ความคิดของพนักงานที่มีต่อผลตอบแทนต่าง ๆ ที่พนักงานได้รับจากองค์กร เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานให้กับองค์กรว่า มีความสมดุล และเหมาะสม เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งต่าง ๆ ที่พนักงานลงทุนเพื่อปฏิบัติงานให้แก่องค์กร เช่น ความรู้ ประสบการณ์ ความมานะพยายาม ความเครียดจากการทำงาน เป็นต้น

เปรมจิตร คล้ายเพ็ชร (2548, หน้า 35) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง ความคิดที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร เพื่อเป็นการตอบแทนการทำงานให้กับองค์กร มีความสมดุล และความถูกต้อง เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งต่าง ๆ ที่บุคคลกรนำมาลงทุนให้กับองค์กร เช่น ความรู้ ประสบการณ์ ความมานะพยายาม หรือความเครียดที่ได้รับจากการทำงาน เป็นต้น

วิสุทธิ สวงศักดิ์ (2550, หน้า 4) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง การที่พนักงานตีความเกี่ยวกับผลตอบแทนที่ตนได้รับจากองค์กรว่ามีความเหมาะสมและความถูกต้องในการจัดสรรผลตอบแทน เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งต่าง ๆ ที่พนักงานนำมาลงทุนให้กับองค์กร เช่น ความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์

อังคณา อินทแสง (2552, หน้า 7) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง ความรู้สึกที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานให้กับองค์กรว่า มีความสมดุล และถูกต้องกับสิ่งที่ตนเองลงทุนให้กับองค์กร เช่น ความรู้ ทักษะ ประสบการณ์ เวลา และความคิดสร้างสรรค์ รวมถึงการเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับในสถานการณ์เดียวกันหรือคล้ายกัน

จากการศึกษานิยามและแนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน หมายถึง ความรู้สึกของบุคลากรที่มีต่อผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กรว่า มีความสมดุล และเหมาะสมกับสิ่งที่บุคลากรลงทุนให้กับองค์กร เช่น ความรู้ ความสามารถ ประสบการณ์ เวลา ความพยายาม และความเครียดจากการทำงาน เป็นต้น

แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

ทฤษฎีความยุติธรรมในการจัดสรรผลตอบแทนของโฮแมน (Homan, 1976 cited in Beugre, 1996) ได้ให้แนวคิดทฤษฎีเกี่ยวกับการจัดสรรผลตอบแทนว่า หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลว่าจะได้รับผลตอบแทนอย่างยุติธรรม เมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ตัวเองลงทุนไป หากบุคคลรู้สึกว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรมก็จะรู้สึกโกรธ ซึ่งความโกรธของแต่ละบุคคลก็จะแตกต่างกันไปตามระดับของการรับรู้ความยุติธรรมที่ตนได้รับในสังคม ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนจะเกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์ในการแลกเปลี่ยนกันสิ่งที่บุคคลทำการแลกเปลี่ยนเรียกว่า “สิ่งที่ลงทุนหรือต้นทุน” (Investment or Costs) สิ่งที่บุคคลได้รับเรียกว่า “ผลกำไรหรือรางวัล” (Profits or Rewards) บุคคลจะเปรียบเทียบสิ่งที่ตัวเองลงทุนกับสิ่งที่ตัวเองได้รับกับบุคคลอื่น ถ้าอัตราส่วนที่บุคคลสองคนได้รับเท่าเทียมกัน บุคคลจะรู้สึกว่าได้รับความยุติธรรม แต่ถ้าบุคคลรู้สึกว่าสิ่งที่ได้รับไม่เท่ากันก็จะรู้สึกว่าไม่ได้รับความยุติธรรม ปฏิกริยาเมื่อบุคคลไม่ได้รับความยุติธรรมมี 2 ลักษณะ คือ ถ้าสิ่งที่บุคคลได้รับมีค่าน้อยกว่าสิ่งที่คาดหวังก็จะโกรธและแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวแต่ถ้าสิ่งที่บุคคลได้รับมีค่ามากกว่าสิ่งที่คาดหวังก็จะเกิดความรู้สึกผิด อย่างไรก็ตามความรู้สึกผิดมักจะไม่นำมาเกิดขึ้นเพราะบุคคลมักจะหาเหตุผลเข้าข้างตนเองเสมอ เพื่อลดความรู้สึกดังกล่าว นอกจากนี้บุคคลยังเรียนรู้ที่จะหลีกเลี่ยงจากการแลกเปลี่ยนที่ไม่ยุติธรรม และเรียนรู้สิ่งที่ทำให้ตนเองได้รับผลตอบแทนที่ยุติธรรม รวมทั้งจะไม่ยอมทำในสิ่งที่จะทำให้ตนเองต้องลงทุนมากขึ้น ทั้งนี้ โฮแมน (Homans, 1961) ได้กล่าวถึงแนวคิดที่สำคัญ 2 ประการ เมื่อบุคคลมีความสัมพันธ์กันคือ

1. ถ้าบุคคล 2 คน มีความสัมพันธ์และเกิดการแลกเปลี่ยนกันผลตอบแทนที่บุคคลจะได้รับต้องมีสัดส่วนที่เหมาะสมกับสิ่งที่ได้ลงทุนไป โดยคนที่ลงทุนมากกว่าก็ย่อมควรที่จะได้รับผลตอบแทนที่มากกว่า ส่วนคนที่ลงทุนน้อยกว่าก็ควรจะได้รับผลตอบแทนที่น้อยเช่นเดียวกัน

2. ถ้าใครหรือผลตอบแทนสุทธิต้องมีอัตราส่วนที่เหมาะสมกับสิ่งที่ลงทุนไป เช่น บุคคลที่ต้องลงทุนมากก็ต้องหวังว่าจะได้กลับคืนมามาก ส่วนคนที่ลงทุนน้อยก็ต้องได้รับกลับคืนน้อยกว่า

ทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adam, 1965 อ้างถึงใน พัลลภ พูลวิทยกิจ, 2540, หน้า 12-18) เป็นทฤษฎีหนึ่งทั้งในแง่องค์ประกอบของทฤษฎี และการอธิบายกระบวนการ ต่อมาผู้นำไปขยายผลต่อในการศึกษาและงานวิจัยมากมายดังจะได้กล่าวถึงในภายหลัง อดัมส์ได้กล่าวถึงองค์ประกอบสำคัญสี่ประการในทฤษฎีของเขาก็คือ

1. ตัวบุคคล (Person) คือ บุคคลแต่ละคน ซึ่งมีจะกระทำตนเป็นผู้สังเกตการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับตนในแง่สิ่งที่ตนลงทุนกับผลลัพธ์ที่ได้ และการที่ผู้อื่นลงทุนกับผลลัพธ์ที่ผู้อื่นได้รับแล้ว นำสัดส่วนมาเปรียบเทียบกับในทฤษฎีของอดัมส์ คนเราทุกคนต่างก็ประพาดตัวเป็น “บุคคล” ซึ่งเป็นนักสังเกตและเปรียบเทียบด้วยกันทั้งสิ้น

2. ผู้ที่ถูกเลือกมาเปรียบเทียบ (Other) บางทีก็เรียกว่า บุคคลอ้างอิง คือ ผู้ที่ถูกเลือกมาเพื่อใช้เป็นตัวอย่างเปรียบเทียบในเรื่องของสัดส่วนของผลลัพธ์ที่ได้จากการ โดยฝ่ายผู้ถูกเลือกมาเปรียบเทียบกับนี้อาจเป็นใครก็ได้ ที่มีความเกี่ยวข้องกับบุคคลผู้ทำการเปรียบเทียบไม่ว่าทางใดก็ตามหนึ่ง เช่น เป็นเพื่อนร่วมงานในองค์กรเดียวกัน เป็นคนรู้จักที่ทำงานในองค์กรอื่น เป็นเพื่อนร่วมงานที่เคยทำงานด้วยกัน คนที่เคยอยู่ในตำแหน่งเดียวกันกับที่ตนเองกำลังทำอยู่ หรืออาจเป็นคนที่ต้องไปทำงานด้วยในอนาคต

3. สิ่งที่พนักงานลงทุน (Inputs) คือ ความพยายามที่คนเราอุทิศให้กับงานหรือองค์กร ซึ่งอาจเป็นการทำงาน กิจกรรม การให้บริการต่าง ๆ ที่พนักงานได้กระทำ หรือมีศักยภาพที่จะทำให้องค์กรอื่นจะเป็นประโยชน์ต่อองค์กร รวมถึงสิ่งที่ไม่ใช่กิจกรรมหากแต่เป็นสิ่งที่พนักงานถือเป็นต้นทุนของพวกเขาซึ่งสามารถนำมาคิดเป็นต้นทุนสำหรับการแลกเปลี่ยนกับองค์กรได้ เช่น วุฒิการศึกษา ความตั้งใจในการทำงาน ทักษะในการทำงาน อายุงานของพนักงาน การตรงต่อเวลาของพนักงาน ฯลฯ เป็นต้น

4. ผลลัพธ์จากการลงทุน (Outcomes) คือ ผลลัพธ์ที่ได้จากการแลกเปลี่ยนหรือการลงทุนของพนักงานที่ได้รับจากการทำงานจากองค์กร ผลลัพธ์ที่ได้ อาจเป็นสิ่งที่พนักงานอยากได้หรือทำให้พนักงานพึงพอใจ เช่น เงินค่าจ้าง โบนัส สวัสดิการต่าง ๆ การยกย่องชมเชย ฯลฯ เราอาจเรียกสิ่งนี้ว่าผลลัพธ์เชิงบวก นอกจากนั้นยังมีผลลัพธ์เชิงลบซึ่งเป็นสิ่งที่พนักงานไม่พอใจกับผลลัพธ์นี้ ตัวอย่างเช่น ความเครียดจากการทำงาน ความเมื่อยล้าจากการทำงาน คำตำหนิหรือว่ากล่าวจากหัวหน้างาน เป็นต้น

ทั้งสิ่งที่พนักงานลงทุน และผลลัพธ์จากการลงทุนของพนักงาน ตามความหมายของอดัมส์ (Adams, 1965) นั้น ต้องประกอบด้วยเงื่อนไขสองประการด้วยกัน จึงจะนับได้ว่าเป็นสิ่งที่พนักงานลงทุนหรือผลลัพธ์จากการลงทุนคือ ประการที่หนึ่ง สิ่งนั้นจะต้องมีส่วนเกี่ยวข้องกับกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchang) เช่น เป็นผลตอบแทนจากการแลกเปลี่ยน เป็นสิ่งที่ใช้เป็นเครื่องแลกเปลี่ยนหรือเป็นผลพลอยได้จากการแลกเปลี่ยน ประการที่สอง สิ่งนั้นจะต้องได้รับการยอมรับจากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งในกระบวนการแลกเปลี่ยน (Exchange Process) คือฝ่ายนายจ้างและ/หรือฝ่ายลูกจ้างถ้าปราศจากเงื่อนไขทั้งสองข้อนี้ก็ไม่สามารถพิจารณาสິงนั้น ๆ ว่าเป็นสิ่งที่พนักงานลงทุนหรือผลลัพธ์จากการลงทุนได้ นอกจากนั้นตามทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ ตามเงื่อนไขดังกล่าว การลงทุนและผลลัพธ์จากการลงทุนเป็นสิ่งที่เกิดขึ้นและดำรงอยู่ตามการรับรู้ (Perception) ของบุคคลหรือพนักงาน ซึ่งอาจไม่สอดคล้องกับสิ่งที่ต้องการถือเป็นเกณฑ์ หรืออาจไม่ตรงกับความเป็นจริงในสถานการณ์ของการแลกเปลี่ยนนั้น ๆ ก็ได้

ในการรับรู้ความยุติธรรมและความไม่ยุติธรรม เกิดจากการที่บุคคลจะเปรียบเทียบสัดส่วนของผลลัพธ์ที่ได้จากการลงทุนของเขาต่อสิ่งที่เขาลงทุนเทียบกับผลลัพธ์จากการลงทุนของบุคคลอื่นต่อสิ่งที่บุคคลอื่นลงทุน ดังเขียนเป็นสมการได้ดังนี้

Op / Ip เปรียบเทียบกับ Oo / Io

Op ใช้แทนผลลัพธ์จากการลงทุนของผู้เปรียบเทียบ

Ip ใช้แทนสิ่งที่พนักงานลงทุนของผู้เปรียบเทียบ

Oo ใช้แทนผลลัพธ์จากการลงทุนของผู้ที่ถูกนำมาเปรียบเทียบ

Io ใช้แทนสิ่งที่พนักงานลงทุนของผู้ที่ถูกนำมาเปรียบเทียบ

การเปรียบเทียบซึ่งจะทำให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรม จะมีขึ้นได้ก็ต่อเมื่อ

$$Op / Ip = Oo / Io$$

การรับรู้ความไม่ยุติธรรม จะเกิดขึ้นเมื่อการเปรียบเทียบอัตราส่วนดังกล่าวไม่เท่ากันโดยเป็นไปได้ทั้งสองกรณีคือ ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งอาจมีอัตราส่วนในการเปรียบเทียบมากกว่า

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

เมื่อคนเราเกิดการรับรู้ความไม่ยุติธรรม อันเป็นผลมาจากการเปรียบเทียบ ซึ่งมักจะเกิดแรงจูงใจให้ทำพฤติกรรมต่าง ๆ กัน เช่น กรณีที่คนเรารับรู้ว่าเขาได้มากกว่าคนอื่นและได้เปรียบเทียบในการลงทุนคือ ลงทุนน้อย แต่ได้ผลตอบแทนมากกว่า ซึ่งอาจทำให้เขารับรู้ความไม่ยุติธรรมนั้น ความรู้สึกดังกล่าว อาจเกิดขึ้นและหมดไปในระยะเวลาอันรวดเร็วกว่าในกรณีที่เขเป็นฝ่ายเสียเปรียบ ซึ่งโดยทั่วไปแล้วระดับที่จะกระตุ้นให้เกิดความรู้สึกว่าตนเองเสียเปรียบก็จะต่ำกว่า

ระดับของการรับรู้ว่าคุณเองได้เปรียบ กล่าวอย่างง่าย ๆ ก็คือ ถ้าเสียเปรียบเพียงเล็กน้อยคนก็จะรับรู้หรือรู้สึกได้ทันที แต่ถ้าเป็นกรณีได้เปรียบแล้วต้องให้ได้เปรียบมาก ๆ จนถึงระดับหนึ่งเสียก่อนจึงรับรู้ถึงความได้เปรียบนั้น

นอกจากนี้ บางกรณีคนเราอาจไม่เกิดการรับรู้ความไม่ยุติธรรมถึงแม้ว่าตนเองจะได้ผลลัพธ์ในการทำงานต่ำกว่าการลงทุนลงแรงในการทำงาน ถ้าหากว่าเพื่อนร่วมงานคนอื่น ๆ ที่ทำงานด้วยกันนั้นต่างก็ได้รับอัตราส่วนของการเปรียบเทียบดังกล่าวเหมือน ๆ กันกับตนเอง

ทฤษฎีดุลยภาพของอดัมส์ (Adam, 1965) ยังได้กล่าวถึงขั้นตอนต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นเมื่อบุคคลรับรู้ความไม่ยุติธรรมดังนี้

1. การที่บุคคลรับรู้ภาวะความไม่ยุติธรรมจะเกิดความตึงเครียดขึ้นในบุคคลนั้น
2. ปริมาณความเครียดเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของความยุติธรรมที่ได้รับ
3. ความตึงเครียดที่เกิดขึ้น จะก่อให้เกิดแรงจูงใจให้ทำพฤติกรรมเพื่อลดความเครียดนั้น
4. แรงจูงใจที่จะทำให้อุบัติการณ์พฤติกรรมเพื่อลดความเครียด โดยจะมีมากแค่ไหนนั้น

ค่าดังกล่าวจะแปรผันเป็นสัดส่วนโดยตรงกับการที่คนรับรู้ความไม่ยุติธรรมมากเท่านั้น ซึ่งอาจสรุปได้ว่าการรับรู้ความไม่ยุติธรรมจะก่อให้เกิดแรงจูงใจขึ้นในบุคคล ในอันที่จะทำพฤติกรรมบางอย่างเพื่อที่จะเปลี่ยนสถานการณ์ที่เขาถือว่าไม่ยุติธรรม ให้กลับเป็นยุติธรรมตามการรับรู้ของบุคคลผู้เปรียบเทียบนั้น อดัมส์ (Adam, 1965) ได้เสนอทางเลือก 6 ทางในการทำพฤติกรรมของคนเรา หลังจากที่เกิดการรับรู้ความไม่ยุติธรรม และมีแรงจูงใจให้ทำพฤติกรรม เพื่อเปลี่ยนสถานการณ์ให้ตนรู้สึกว่าได้ความเป็นธรรม ทางเลือกดังกล่าวประกอบด้วย

1. เปลี่ยนแปลงการลงทุนของตนเองที่ให้แก่องค์กร อาจจะเป็นได้ทั้งการลดลงหรือเพิ่มขึ้น เช่น ทำงานให้น้อยลง คุณภาพต่ำลง หรือสนใจในงานให้น้อยลง เพื่อให้สมกับผลตอบแทนที่ไม่คุ้มค่าหรือน้อยกว่าคนอื่น ในทางตรงข้าม บางคนอาจทำงานเพิ่มขึ้น หนักขึ้น สนใจงานมากกว่าเดิม เพื่อให้หัวหน้างานเห็น และตนเองจะได้มีโอกาสเพิ่มผลลัพธ์มากขึ้นในอนาคต

2. เปลี่ยนแปลงผลลัพธ์ของตนที่ได้จากการลงทุน เช่น ถ้าคิดว่าได้ผลตอบแทนน้อย ไม่คุ้มค่ากับความพยายามที่ลงทุนลงแรงไป ก็อาจเจรจาต่อรองเรียกร้องขอผลตอบแทนเพิ่ม หรือหาประโยชน์จากองค์กรมากขึ้น เช่น เลิกงานก่อนกำหนด เอาเวลางานมาใช้ทำเรื่องส่วนตัว นำของใช้ในที่ทำงานกลับไปใช้ที่บ้าน เป็นต้น

3. เปลี่ยนแปลงการรับรู้เกี่ยวกับสิ่งที่พนักงานลงทุนหรือผลลัพธ์ที่ได้จากการลงทุนของตนจากการทำงาน กรณีนี้บุคคลจะพยายามเปลี่ยนแปลงน้ำหนักความสำคัญของผลลัพธ์จากการลงทุน และ สิ่งที่พนักงานลงทุน ให้สัดส่วนนั้นสมดุลกัน อาจกล่าวง่าย ๆ ได้ว่า บุคคลจะพยายามทำให้ยอมรับสภาพว่า การรับรู้ที่ตนคิดว่าไม่ยุติธรรมในตอนแรกนั้นแท้จริงก็ยุติธรรมดีพอสมควร

4. หลบหนีสถานการณ์ที่ทำให้ตนเองรับรู้ความไม่ยุติธรรม ซึ่งอาจเป็นการหนีชั่วคราว เช่น การลาหยุดในรูปแบบต่าง ๆ หรืออาจหนีจากภาวะการณดังกล่าวเป็นถาวร เช่น ขอย้ายแผนก หรือลาออกจากงานที่ทำ

5. หาหนทางในการเปลี่ยนแปลงการลงทุนหรือผลลัพธ์ของบุคคลอื่นที่ถูกเลือกมาเปรียบเทียบกับ ซึ่งก็คือการหาหนทางเปลี่ยนแปลงคนอื่น เช่น การพุดชักจูงเพื่อนร่วมงานให้ทำงานน้อยลงหรือมากขึ้นแล้วแต่กรณี

6. เปลี่ยนคนที่ใช้เป็นบุคคลอ้างอิงเพื่อเปรียบเทียบ เพื่อที่จะทำให้ตนเองสบายใจและรู้สึกดีขึ้น เช่น ถ้ามีการเปรียบเทียบกับคนที่เขาคิดว่าไม่ว่าจะเปรียบเทียบเมื่อใดก็รู้สึกได้ว่าผลตอบแทนน้อยกว่าเขาอยู่ร่ำไป ดังนั้นจึงเปลี่ยนไปเปรียบเทียบกับคนที่ได้รับพอ ๆ กันหรือบางทีคนที่แย่กว่า เพื่อที่ตนเองจะได้รู้สึกว่าได้รับความเป็นธรรมหรืออาจรู้สึกว่าได้รับเพิ่มมากขึ้นจากเดิม เป็นต้น

แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนของ เชพพาร์ด ลิวิกกี และ มินตัน

เชพพาร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki, & Minton, 1992, p. 19) ได้กล่าวว่า เมื่อกล่าวถึงความยุติธรรมมักจะกล่าวเน้นไปที่ระดับของผลลัพธ์หรือผลตอบแทนซึ่งมักจะมีผลต่อความรู้สึกในเรื่องของความยุติธรรม ความสมดุล และความถูกต้อง เป็นหลักการนำไปสู่เป้าหมาย 3 ประการ ได้แก่ เป้าหมายในด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน เป้าหมายด้านความรู้สึกเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป้าหมายด้านศักดิ์ศรีของความเป็นปัจเจกชน และความเป็นมนุษย์ ซึ่งเป้าหมายทั้ง 3 ประการดังกล่าว ทำให้เกิดมาตรฐานการตัดสินความยุติธรรมด้านผลตอบแทนที่แตกต่างกัน 6 ประการ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2-1 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Sheppard, Lewicki, & Minton, 1992, p. 20)

เป้าหมายของความยุติธรรม	ความสมดุล	ความถูกต้อง
เป้าหมายด้านประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน	ดุลยภาพ (Equity)	ความคงที่ภายใน (Internal and Logical Consistency)
เป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	ความเสมอภาค (Equality)	กฎหมายหรือนโยบาย (Law and Policy)
เป้าหมายด้านศักดิ์ศรีของความเป็นปัจเจกชนและความเป็นมนุษย์	ความต้องการ (Need)	การดำเนินชีวิต (Station in Life)

หลักความสมดุลกับความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

1. มาตรฐานคุณลยภาค (Equity)

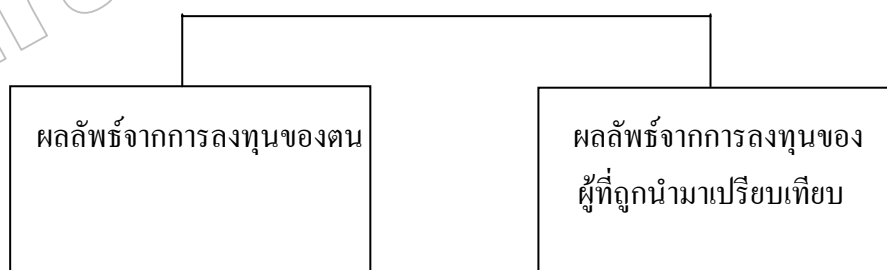
มาตรฐานคุณลยภาค เป็นมาตรฐานหรือเกณฑ์ในการวัด ซึ่งเป้ำหมายก็คือ ความมีประสิทธิผลของการปฏิบัติงาน โดยมาตรฐานนี้จะเกี่ยวข้องกับผลตอบแทนที่บุคคลได้รับจะต้องสอดคล้องกับปริมาณและคุณภาพของสิ่งที่บุคคลได้ทุ่มเทให้กับองค์กร ดังแสดงในแผนภาพที่ 2-4



ภาพที่ 2-4 ความสมดุลที่อยู่บนมาตรฐานของคุณลยภาค (Sheppard, Lewicki, & Minton, 1992, p. 20)

2. มาตรฐานความเสมอภาค (Equality)

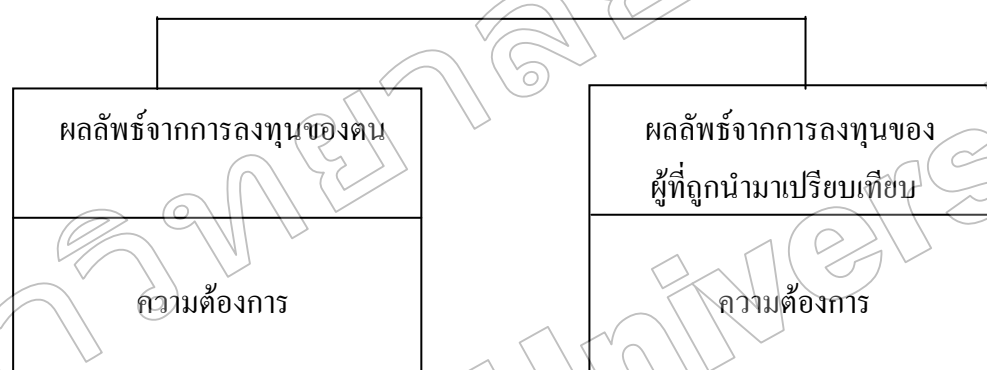
มาตรฐานความเสมอภาค เป็นมาตรฐานหรือเกณฑ์ในการวัดซึ่งเป้ำหมายก็คือการเน้นหรือรักษาความรู้สึกความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกันไว้ บุคคลและกลุ่มจะต้องได้รับผลตอบแทนที่เท่าเทียมกันโดยไม่คำนึงถึงผลงานหรือคุณค่าของสิ่งที่บุคคลได้ทุ่มเทให้กับองค์กรเพราะสมาชิกทุกคนในกลุ่มต่างก็มีส่วนร่วมในผลสำเร็จของงานเช่นเดียวกัน



ภาพที่ 2-5 ความสมดุลที่อยู่บนมาตรฐานของความเสมอภาค (Sheppard, Lewicki, & Minton, 1992, p. 21)

3. มาตรฐานความต้องการ (Need)

มาตรฐานความต้องการนี้ เป็นมาตรฐานหรือเกณฑ์ในการวัดศักดิ์ศรีของความเป็นปัจเจกชน และความเป็นมนุษย์ โดยมาตรฐานนี้ บุคคล และกลุ่มจะต้องได้รับผลตอบแทนตามที่พวกเขาต้องการและจำเป็นต่อการดำรงชีวิตอยู่ในฐานะที่เป็นมนุษย์ และคงไว้ซึ่งศักดิ์ศรีของบุคคลด้วย เช่น การเปรียบเทียบผลตอบแทนของตนเองกับบุคคลอื่น แล้วพิจารณาว่าบุคคลใดควรที่จะได้ผลตอบแทนเพิ่มขึ้นมากกว่ากัน ถ้าในกรณีที่เราไม่มีหนี้สินและมีเงินเก็บแต่ในขณะที่เดียวกันบุคคลอื่นที่มีครอบครัวโดยมีลูกที่กำลังศึกษาอยู่ และมีภรรยาที่เป็นแม่บ้าน เมื่อเรามาพิจารณาแล้วบุคคลที่มีครอบครัวนั้นควรที่จะได้รับผลตอบแทนที่เพิ่มขึ้นมากกว่า



ภาพที่ 2-6 ความสมดุลที่อยู่บนมาตรฐานของความต้องการ (Sheppard, Lewicki, & Minton, 1992, p. 22)

หลักความถูกต้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน

1. มาตรฐานความคงที่ภายใน และมีความสมเหตุสมผล (Internal and Logical Consistency) ซึ่งมาตรฐานนี้จะมีความสัมพันธ์ต่อเป้าหมายด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงานมากที่สุด ยกตัวอย่าง เช่น ความไม่ต่อเนื่องในการทำงาน ความไม่สมเหตุสมผล และการคำนวณข้อมูลที่คลาดเคลื่อน ซึ่งทั้งหมดนี้มีส่วนที่ทำให้เกิดการตัดสินใจที่ผิดพลาดและนำไปสู่ความไม่ยุติธรรมในองค์กร
2. มาตรฐานทางกฎหมายหรือนโยบาย (Law and Policy) ช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน กล่าวคือ ในการประเมินเพื่อการจัดสรรผลตอบแทนต้องถูกต้องตามกฎหมายเกณฑ์ วิธีปฏิบัติ นโยบายของสังคมหรือมาตรฐานของกลุ่ม
3. มาตรฐานการดำเนินชีวิต (Station in Life) ช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านศักดิ์ศรีของความเป็นปัจเจกชน และความเป็นมนุษย์ กล่าวคือ ความถูกต้องของผลตอบแทนจะตัดสินจาก

มาตรฐานที่บุคคลยึดเป็นพื้นฐานในการดำเนินชีวิต ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคคลยึดถือปฏิบัติมาเป็นเวลานาน ได้แก่ ความเชี่ยวชาญ ความอาวุโส ระดับอาชีพ และความนับถือในวิชาชีพ

ความหมาย แนวคิด ทฤษฎี ที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Procedural Justice)

ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

โฟล์เกอร์ และครอปานซาโน (Folger & Cropanzano, 1988, p. 26) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าการตัดสินใจ หรือกระบวนการต่าง ๆ ที่ใช้ในการกำหนดผลตอบแทนมีความยุติธรรม เช่น กระบวนการในการตัดสินใจ กระบวนการแก้ไขข้อพิพาท หรือกระบวนการจัดสรรสิ่งต่าง ๆ ในองค์กร เป็นต้น

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2543, หน้า 8) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง ความคิดของพนักงานที่มีต่อวิธีการ กลไก หรือ กระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์กรว่า มีความยุติธรรม กล่าวคือ กระบวนการดังกล่าวจะต้องไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง พนักงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนของพนักงานได้ นอกจากนี้ข้อมูลที่น่ามาประกอบการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนต่อพนักงาน จะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ ปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือและไว้วางใจได้

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548, หน้า 7-8) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง ความคิดที่มีต่อวิธีการ กลไก หรือกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดปริมาณและการจัดสรรให้รางวัลหรือตอบแทนให้มีความยุติธรรม กล่าวคือ มีกระบวนการครอบคลุมที่จะต้องไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง บุคลากรมีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็น และสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจที่เกิดขึ้นในองค์กรได้ ข้อมูลที่น่ามาประกอบการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์กรจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม แม่นยำ มีความคงที่แน่นอน ปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือไว้วางใจได้ และมีการคำนึงถึงด้านศีลธรรมจรรยา

วิสุทธิ สวงนศักดิ์ (2550, หน้า 4) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง การที่พนักงานตีความจากกลไกหรือกระบวนการในองค์กรที่ใช้ตัดสินใจอย่างยุติธรรม กระบวนการกำหนดผลตอบแทน กระบวนการประเมินผลการปฏิบัติงานที่พนักงานได้รับทราบเกี่ยวกับวันเวลาที่มีการประเมิน รูปแบบของการให้คะแนน เกณฑ์การตัดสินใจ รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น และสามารถตรวจสอบข้อมูลความถูกต้องของการประเมิน รวมทั้งการใช้การประเมินที่มีมาตรฐานเดียวกันกับทุกคน

อังคณา อินทแสง (2552, หน้า 7) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ หมายถึง ความคิดของพนักงานที่มีต่อวิธีการ กลไก หรือกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนด

ผลตอบแทนในองค์การว่ามีความยุติธรรม คือ กระบวนการดังกล่าวจะต้องไม่ถูกรอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งพนักงานมีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นและสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจได้ และข้อมูลที่น่ามาใช้ในการตัดสินใจจะต้องมีความถูกต้อง แม่นยำ ปราศจากอคติ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวกับความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการว่า หมายถึงความคิดเห็นของพนักงานที่มีต่อวิธีการ กลไก หรือกระบวนการในองค์การที่ใช้ในการพิจารณากำหนดผลตอบแทน หรือการให้รางวัลว่ามีความยุติธรรม โดยกระบวนการในการพิจารณาดังกล่าวจะต้องโปร่งใสและไม่ถูกรอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง รวมทั้งเปิดโอกาสให้พนักงานแสดงความคิดเห็น และสามารถตรวจสอบความถูกต้องของกระบวนการ โดยข้อมูลที่น่ามาประกอบการพิจารณาจะต้องมีความถูกต้องเหมาะสม แม่นยำ มีความคงที่แน่นอน ปราศจากอคติ สามารถเชื่อถือไว้วางใจได้ และมีการคำนึงถึงด้านศีลธรรมจรรยา

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ

ในช่วงปี 1975 นักวิจัยเริ่มมีการวิจัยในเรื่องความยุติธรรมในองค์การ ทิบออล และวอร์คเกอร์ (Thibault & Walker, 1975 cited in Kaori Fujishiro, 2005, p. 7) ได้ค้นพบว่า กระบวนการจะมีความยุติธรรมเมื่อพวกเขาสามารถแสดงความคิดเห็นหรือโต้เถียงได้ ถึงแม้ว่าผลตอบแทนที่ได้มาจากกระบวนการจะไม่ตรงตามความต้องการของพวกเขาก็ตาม ดังนั้นความยุติธรรมในด้านการพิจารณาจะขึ้นอยู่กับโอกาสในการมีส่วนร่วมในการแสดงความคิดเห็นในระหว่างกระบวนการพิจารณา

ลิเวนทาล (Leventhal, 1980 cited in Fujishiro, 2005, pp. 7-8) ได้เสนอกฎของความยุติธรรมด้านกระบวนการ 6 ข้อ ได้แก่

1. ความคงเส้นคงวา (Rule of Consistency) กระบวนการจะต้องมีความคงที่ไม่เปลี่ยนแปลง
2. ปราศจากอคติหรือความลำเอียง (Rule of Bias Suppression) กระบวนการต้องปราศจากความลำเอียงหรือปราศจากการควบคุม โดยผู้มีอำนาจบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือพรรคพวกของตน
3. ความถูกต้อง (Rule of Accuracy) กระบวนการจะต้องมีข้อมูลที่ถูกต้องเพราะข้อมูลที่ได้จะถูกนำไปใช้ในการพิจารณา
4. สามารถแก้ไขให้เกิดความถูกต้องได้ (Rule of Correctability) กระบวนการจะต้องสามารถเปลี่ยนแปลงหรือยกเลิกได้ เพื่อนำไปสู่การพิจารณาที่ถูกต้อง

5. สามารถใช้เป็นตัวแทนของทั้งหมดได้ (Rule of Representativeness) โดยต้องแน่ใจว่าความเห็นของกลุ่มบุคคลที่พิจารณาจากการรวบรวมความเห็นของทุกคนและสามารถนำมาเป็นตัวแทนของทั้งหมดได้

6. มีคุณธรรมจริยธรรม (Rule of Ethicality) โดยในกระบวนการพิจารณาต้องอยู่บนพื้นฐานความมีคุณธรรมและจริยธรรม

ในแต่ละบุคคลจะนำกฎทั้ง 6 ข้อ ดังกล่าวข้างต้นมาใช้ในเวลาที่แตกต่างกันขึ้นอยู่กับสถานการณ์นั้นๆ ซึ่งกฎในแต่ละข้อจะมีความน่าเชื่อถือที่แตกต่างกัน ขึ้นอยู่กับสถานการณ์ในการพิจารณาเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านกระบวนการของแต่ละบุคคล

เชพเพิร์ด ลีวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki, & Minton, 1992, p. 31) กล่าวว่าความยุติธรรมด้านกระบวนการ เกี่ยวข้องโดยตรงกับความยุติธรรมของกระบวนการในการตัดสินใจ โดยมาตรฐาน 6 ประการ ที่ใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรมด้านกระบวนการที่พัฒนามาจากหลักพื้นฐานสำคัญเกี่ยวกับความยุติธรรม ได้แก่ ความสมดุล และความถูกต้องและเป้าหมายของการรับรู้ความยุติธรรมทั้ง 3 ประการ ได้แก่ เป้าหมายด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เป้าหมายด้านศักดิ์ศรีของความเป็นปัจเจกชนและความเป็นมนุษย์ ซึ่งทำให้เกิดมาตรฐานความยุติธรรมด้านกระบวนการแตกต่างกัน 6 ประการ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2-2 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ (Sheppard, Lewicki, & Minton, 1992, p. 31)

เป้าหมายของความยุติธรรม	ความสมดุล	ความถูกต้อง
เป้าหมายด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน	การให้มีการตรวจสอบและความสมดุล(Check and Balance)	ความเป็นกลาง (Neutral)
เป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน	ความสมดุลของอำนาจ (Balance of Power)	ความคงที่ของกระบวนการ (Consistency with Specified procedures)
เป้าหมายด้านศักดิ์ศรีของความเป็นปัจเจกชนและความเป็นมนุษย์	ความสมดุลในการลงทุน (Balance of Inputs)	สถานะของบุคคลในกลุ่ม (Standing)

หลักความสมดุลกับความยุติธรรมด้านกระบวนการ

ปัญหาในเรื่องความสมดุลและการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ จะเข้าใจได้ง่ายขึ้น ถ้าสามารถเข้าใจความสัมพันธ์ของสิ่งสำคัญ 2 ประการในกระบวนการตัดสินใจภายในองค์กร ได้แก่

1. สิ่งประกอบในการตัดสินใจ (Decision Input) คือ ประเด็นที่ได้มีการหยิบยกขึ้นมาหรือกรอบของปัญหาที่นำไปสู่การตัดสินใจ และกลุ่มบุคคลที่มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ
2. อำนาจในการตัดสินใจ (Decision Power) คือ อำนาจของบุคคลที่ทำหน้าที่ตัดสินใจในขั้นสุดท้าย

ในกระบวนการจะเกิดความสมดุลและจะบรรลุเป้าหมายของความยุติธรรมในด้านต่าง ๆ โดยมีมาตรฐาน 3 ประการ ดังต่อไปนี้

1. การให้มีการตรวจสอบและความสมดุล (Check and Balance) โดยในองค์กรจะต้องมีการตรวจสอบกระบวนการต่าง ๆ อย่างเพียงพอ และมีความเที่ยงตรง ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
2. ความสมดุลของอำนาจ (Balance of Power) กระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรต้องไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง และต้องเกิดความสมดุลในอำนาจ ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน
3. ความสมดุลในการลงทุน (Balance of Input) กระบวนการต่าง ๆ ในองค์กรต้องเปิดโอกาสให้ตัวแทนจากกลุ่มที่เกี่ยวข้องได้เข้ามามีส่วนร่วมทั้งในกระบวนการและการตัดสินใจในขั้นสุดท้ายด้วย ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านศักดิ์ศรีของความเป็นปัจเจกชนและความเป็นมนุษย์

หลักความถูกต้องกับความยุติธรรมด้านกระบวนการ

บุคคลจะรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการก็ต่อเมื่อกระบวนการมีความถูกต้อง กล่าวคือ การตัดสินใจภายในองค์กรต้องมีความแน่นอน ทั้งนี้กระบวนการจะมีความถูกต้องและบรรลุเป้าหมายความยุติธรรมในด้านต่าง ๆ ได้ก็ต่อเมื่อ

1. ความเป็นกลาง (Neutral) ข้อมูลที่หามาได้จะต้องมีความละเอียด มีความถูกต้องแม่นยำและเป็นกลาง โดยต้องมีการทบทวนข้อมูล และตรวจสอบให้ถูกต้องก่อนที่จะนำไปใช้ ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน
2. กระบวนการต้องมีความคงที่แน่นอน (Consistency with Specified) กระบวนการที่กำหนดขึ้นต้องมีความน่าเชื่อถือและไว้วางใจได้ กล่าวคือ องค์กรจะต้องมีกระบวนการที่เป็นมาตรฐานในการพิจารณา โดยมีความคงที่ไม่เปลี่ยนแปลงง่าย ซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน

3. สถานะของบุคคลในกลุ่ม (Standing) บุคคลจะต้องได้รับการปฏิบัติด้วยวิธีการที่เหมือนกันในฐานะที่บุคคลนั้นเป็นส่วนหนึ่งขององค์การซึ่งจะช่วยให้บรรลุเป้าหมายด้านศักดิ์ศรีของความเป็นปัจเจกชนและความเป็นมนุษย์

ความหมาย แนวคิด และทฤษฎีเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา (Interactional Justice)

โฟล์เกอร์ และครอปานซาโน (Folger & Cropanzano, 1998, p. 23) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกัน หมายถึง การที่บุคคลรับรู้ว่าการปฏิบัติจากผู้อื่นด้วยความยุติธรรม

ไบส์ และมอค (Bies & Moag, 1986 cited in Skarlicki & Latham, 1996, p. 161) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชากับผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าหัวหน้ามีความยุติธรรมและมีเหตุผลที่สามารถในการอธิบายในสิ่งที่เขาทำได้

ภัทรนถน พันธุ์สิดา (2543, หน้า 35-36) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของพนักงานว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม กล่าวคือ ผู้บังคับบัญชามีเหตุผลชัดเจนและเพียงพอที่จะอธิบายผลของการตัดสินใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสุภาพอ่อนโยนและให้การยอมรับ

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548, หน้า 8) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง ความคิดที่มีต่อผู้บังคับบัญชาในการติดต่อสัมพันธ์กับผู้ใต้บังคับบัญชาว่า ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีความยุติธรรมในการสื่อสารให้ข้อมูลการตัดสินใจต่าง ๆ และการให้เกียรติบุคลากร

วิสุทธิ สงวนศักดิ์ (2550, หน้า 4) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การที่พนักงานรับรู้ ผู้บังคับบัญชา หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายอำนาจจากบริษัท แสดงความจริงใจ ให้เกียรติ และคำนึงถึงสิทธิของพนักงานทุกคนอย่างยุติธรรม และปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน รวมทั้งมีการให้ข้อมูลข่าวสารและอธิบายถึงเหตุผลในการตัดสินใจเกี่ยวกับเรื่องต่าง ๆ ของบริษัทต่อพนักงานตามความเป็นจริง

อังคณา อินทแสง (2552, หน้า 7) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา หมายถึง การรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาว่าผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความยุติธรรม มีเหตุผลชัดเจน และเพียงพอที่จะอธิบายผลการตัดสินใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งมีความสัมพันธ์ที่ดี ปฏิบัติตนต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างให้เกียรติ เคารพซึ่งกันและกัน และให้การยอมรับ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาว่า หมายถึง การรับรู้ของผู้ใต้บังคับบัญชาว่า ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรม เช่น ปฏิบัติต่อทุกคนอย่างเท่าเทียมกัน มีการให้ข้อมูลข่าวสารและอธิบายถึงเหตุผลชัดเจน และเพียงพอใน การอธิบายผลการตัดสินใจในงานของผู้ใต้บังคับบัญชา รวมทั้งปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาด้วยความสุภาพ อ่อนโยนและให้การยอมรับ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1993 cited in Esterhuizen, 2008, p. 60) ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสาร (Information Justice) หมายถึง การที่ผู้บังคับบัญชามีข้อมูลเพียงพอที่จะอธิบาย และให้เหตุผลในการพิจารณาผลงานหรือผลตอบแทนของพนักงาน โดยข้อมูลที่ใช้จะต้องมีความสมเหตุสมผล ถูกต้อง และเป็นข้อมูลที่ไม่น่าสงสัย
2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีความสัมพันธ์ต่อกัน (Interpersonal Justice) หมายถึง การมีความสัมพันธ์ที่ดีระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ซึ่งความรู้สึกนี้อาจส่งผลต่อความรู้สึก เช่น บุคคลอาจมีความรู้สึกดีถึงแม้ว่าผลงานที่ออกมาจะไม่ดีก็ตาม

โฟล์เกอร์ และครอปานซาโน (Folger & Cropanzano, 1998 อ้างถึงใน เขวเรศ เอื้ออารีเลิศ, 2545, หน้า 50-51) กล่าวว่า ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความแตกต่างไปจากความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และความยุติธรรมด้านกระบวนการ มีงานวิจัยบางอย่างพบว่า การแบ่งชั้น (Ratings) ของความยุติธรรมด้านกระบวนการและความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กันสูง (Konovsky & Cropanzano, 1991) และโฟล์เกอร์และครอปานซาโนได้แสดงเจตคติไว้ว่า ถ้าบุคคลรับรู้ว่าคุณไม่ได้รับความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว จะมีผลเสียเกิดขึ้น คือ ผลการปฏิบัติงานลดลง มีเจตคติที่ไม่ดีต่องาน รวมถึงเกิดความขัดแย้งในการทำงาน และยังชี้ให้เห็นว่า ถ้าไม่คำนึงว่าความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาในแง่ที่เป็นตัวแปรอิสระหรือในแง่ที่เป็นส่วนหนึ่งของความยุติธรรมด้านกระบวนการ จะสามารถแบ่งความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ว่ามีองค์ประกอบอย่างน้อยที่สุด 2 ส่วนคือ

1. การไวต่อความรู้สึกระหว่างบุคคล (Interpersonal Sensitivity) เป็นลักษณะของการปฏิบัติที่ยุติธรรม (Fair Treatment) ที่แสดงออกโดยให้ความนับถือ (Respect) และสุภาพอ่อนโยน
2. การสื่อสารให้ทราบ จะเป็นการอธิบายหรือรายงานต่าง ๆ ในส่วนของการตัดสินใจที่ได้กระทำไปแล้วให้รับทราบ มีการให้เหตุผลสำหรับผลลัพธ์ที่เกิดขึ้น ซึ่งอาจไม่เป็นที่น่ายินดีต่อผู้รับ ดังนั้นองค์ประกอบของความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันจะเกิดขึ้น ณ จุดของเวลาที่มีความแตกต่างไปจากองค์ประกอบของความยุติธรรมด้านกระบวนการ

โพล์เกอร์ และ คโรปานซาโน ชี้ให้เห็นว่า กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1993) ได้ใช้การไวต่อความรู้สึกระหว่างบุคคล และการยอมรับในด้านศีลธรรม (Morally Acceptable Conduct) เป็นตัวแทนของความยุติธรรมในการปฏิบัติระหว่างบุคคล และชี้ให้เห็นว่า เทเลอร์ (Tyler, 1988) เป็นบุคคลแรกที่ตระหนักถึงความสำคัญด้านจริยธรรม (Ethicality) และได้นำมาประยุกต์สู่การปฏิบัติจริงในการปฏิบัติที่ยุติธรรมในองค์ประกอบของการไวต่อความรู้สึกระหว่างบุคคล นอกจากนี้ โพล์เกอร์และคโรปานซาโน ได้ระบุองค์ประกอบของการไวต่อความรู้สึกระหว่างบุคคลว่า ประกอบด้วย ความซื่อสัตย์ (Honesty) ความสุภาพ (Courtesy) การจัดหาเวลาเพื่อให้ข้อมูลย้อนกลับ (Timely Feedback) และการเคารพในสิทธิอันชอบธรรมของกันและกัน (Respect for Rights)

ความหมาย แนวคิด และทฤษฎี เกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (Systemic Justice)

ความหมายการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

เชพเพิร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki, & Minton, 1992, p. 13) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ หมายถึง การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อสภาพแวดล้อมต่าง ๆ ขององค์การ เช่น ระบบการบังคับบัญชา กระบวนการของข้อมูล ระบบการรับข้อมูล เป็นต้น ซึ่งระบบนี้จะเป็นสิ่งสำคัญในการกำหนดกระบวนการต่าง ๆ ในองค์การว่า มีความยุติธรรมหรือไม่ยุติธรรม

ภัทรนฤณ พันธุ์สีดา (2543, หน้า 9) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ หมายถึง ความคิดที่พนักงานมีต่อระบบการบริหารงานต่าง ๆ ภายในองค์การ ซึ่งเปรียบเสมือนเป็นสภาพแวดล้อมภายในองค์การที่มีความยุติธรรม คือ ระบบการบริหารงานต่าง ๆ ที่องค์การกำหนดขึ้น มีความโปร่งใส ไม่มีอคติ พนักงานทุกคนในองค์การจะได้รับการปฏิบัติจากองค์การเหมือนกัน ภายใต้ระบบที่องค์การกำหนด เช่น ระบบการบังคับบัญชา ระบบการรับรู้ข้อมูลในองค์การ เป็นต้น นอกจากนี้ระบบต่าง ๆ ในองค์การจะต้องมีเสถียรภาพ แต่ในขณะเดียวกันจะต้องสามารถปรับตัวเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ เช่น การปรับปรุงอัตราค่าจ้างแก่พนักงานเพื่อให้ระบบการจ่ายค่าตอบแทนในองค์การมีความยุติธรรมมากขึ้น เป็นต้น

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548, หน้า 8) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ หมายถึง ความคิดที่มีต่อระบบต่าง ๆ ในองค์การว่ามีความยุติธรรม ระบบมีความโปร่งใส ไม่มีอคติ บุคลากรทุกคนในองค์การได้รับการปฏิบัติจากองค์การเหมือนกันภายใต้ระบบการบริหารบุคคลต่าง ๆ ที่องค์การกำหนดขึ้น เช่น ระบบการบังคับบัญชา ระบบการรับรู้ข้อมูลในองค์การ เป็นต้น

วิสุทธิ สงวนศักดิ์ (2550, หน้า 4-5) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ หมายถึง ระบบต่าง ๆ ภายในองค์การที่มีผลต่อพนักงาน ซึ่งทำให้พนักงานตีความได้ถึงความยุติธรรมของระบบ กล่าวคือ ระบบบังคับบัญชา ระบบการบริหารงานที่องค์การกำหนดขึ้นต้องมีความเสถียรภาพ ตอบสนองการเปลี่ยนแปลง และมีความถูกต้องตามกฎหมาย พนักงานทุกคนในองค์การได้รับการปฏิบัติจากองค์การเหมือนกันหรือเท่าเทียมกันภายใต้ระบบที่องค์การกำหนดขึ้น

อังคณา อินทแสง (2552, หน้า 7) กล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ หมายถึง ความคิดที่พนักงานมีต่อระบบการบริหารงานต่าง ๆ ภายในองค์การว่า มีความยุติธรรม ระบบการบริหารต้องมีความโปร่งใส ไม่มีอคติ มีการสื่อสารข้อมูลอย่างชัดเจนและเพียงพอ พนักงานทุกคนในองค์การจะต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ หมายถึง ความคิดของบุคลากรที่มีต่อระบบภายในองค์การว่ามีความยุติธรรม โดยระบบต่าง ๆ ภายในองค์การจะต้องมีเสถียรภาพ และสามารถปรับเปลี่ยนเพื่อตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นได้ มีความโปร่งใส ไม่มีอคติ พนักงานทุกคนได้รับการปฏิบัติที่เท่าเทียมกันภายใต้ระบบการบริหารงานต่าง ๆ ภายในองค์การ

แนวคิด ทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

เชพเพิร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki, & Minton, 1992, pp. 38-39) ได้กล่าวถึงมาตรฐาน 6 ประการที่เป็นเกณฑ์ ในการตัดสินความยุติธรรมด้านระบบ โดยมาตรฐานดังกล่าวพัฒนามาจากแนวความคิดเกี่ยวกับหลักพื้นฐาน 2 ประการของความยุติธรรม คือ หลักความสมดุล และหลักความถูกต้อง ซึ่งมีเป้าหมายของความยุติธรรม 3 ประการได้แก่ เป้าหมายด้านประสิทธิผลในการปฏิบัติงาน เป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน และเป้าหมายด้านศักดิ์ศรีของความเป็นปัจเจกชนและความเป็นมนุษย์ ซึ่งทำให้เกิดมาตรฐานความยุติธรรมด้านระบบมีความแตกต่างกัน 6 ประการ ดังต่อไปนี้

ตารางที่ 2-3 แนวคิดเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (Sheppard, Lewicki, & Minton, 1992, p. 39)

เป้าหมายของความยุติธรรม	ความสมดุล	ความถูกต้อง
เป้าหมายด้านประสิทธิภาพ การปฏิบัติงาน	การควบคุมการกระทำผิด (Control of Abuse)	การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Responsive to Change)
เป้าหมายด้านความเป็นอันหนึ่ง อันเดียวกัน	ความครอบคลุม (Inclusion)	ความมีเสถียรภาพ (Stability)
เป้าหมายด้านศักดิ์ศรีของความ เป็นปัจเจกชนและ ความเป็นมนุษย์	โอกาส (Opportunity)	ความถูกต้องตามกฎหมายและการ สนับสนุนให้ได้รับผลประโยชน์ที่ แท้จริง (Legitimizes and Sustains “Real” Interests)

หลักความสมดุลและการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

1. การควบคุมการกระทำผิด (Control of Abuse) เป็นมาตรฐานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรมด้านระบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อบรรลุถึงเป้าหมายด้านประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน โดยมาตรฐานนี้ เป็นการควบคุมไม่ให้พนักงานที่ปฏิบัติงานในตำแหน่งใด ๆ ได้รับอำนาจหรือใช้ประโยชน์จากการมีอำนาจนั้นเกินสมควร ซึ่งการป้องกันสามารถทำได้ด้วยวิธีการง่าย ๆ เช่น การทำรายละเอียดงานในหน้าที่ให้มีความชัดเจน จนกระทั่งถึงวิธีการที่มีความละเอียดมากขึ้น เช่น การเพิ่มตำแหน่งที่เท่าเทียมกันแต่ให้อำนาจต่างกันเพื่อให้เกิดการคานอำนาจกัน หรือการให้มีการทบทวนเกี่ยวกับอำนาจในการตัดสินใจของพนักงานในตำแหน่งต่าง ๆ

2. ความครอบคลุม (Inclusion) เป็นมาตรฐานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรมด้านระบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อบรรลุถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน โดยมาตรฐานนี้พนักงานทุกคนจะต้องอยู่ภายใต้ระบบที่องค์การกำหนด และได้รับผลกระทบจากระบบอย่างเท่าเทียมกัน

3. โอกาส (Opportunity) เป็นมาตรฐานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรมด้านระบบ โดยมีเป้าหมายด้านศักดิ์ศรีของความเป็นปัจเจกชน และความเป็นมนุษย์ เช่น คนที่มีคุณสมบัติเหมาะสมสมควรจะได้รับการจ้างให้ทำงาน แต่ก็อาจเป็นไปได้ว่า ระดับของงานอาจทำให้นบุคคลไม่สามารถเข้าถึงระบบของงานที่มีอยู่อย่างเท่าเทียมกัน เช่น การเรียนแพทย์ต้องเสียค่าใช้จ่ายสูง จึงมีคนจำนวนหนึ่งที่ไม่สามารถจะเรียนแพทย์ได้ หรือไม่ได้อยู่ในกลุ่มคนที่มีโอกาสได้รับทุนให้เรียนได้

ซึ่งเป็นการแสดงให้เห็นว่าคนยากจนไม่สามารถเข้าสู่ระบบการศึกษาดังกล่าวได้ ทั้งนี้ ความเสมอภาคของโอกาสจะเกิดขึ้นเมื่อเปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเท่าเทียมกัน โดยการแข่งขันจะมีความเท่าเทียมกันได้ ผู้ที่แข่งขันจะต้องมีคุณสมบัติประจำตัวที่เท่าเทียมกันด้วย

หลักความถูกต้องและการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ

1. การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Responsive to Change) เป็นมาตรฐานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรมด้านระบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อบรรลุถึงประสิทธิผลในการปฏิบัติงานเนื่องจากเมื่อบุคคลหรือสภาพแวดล้อมต่าง ๆ เปลี่ยนแปลงระบบหรือกระบวนการควรมีการเปลี่ยนแปลงตามความจำเป็นเพื่อสนับสนุนการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว โดยหลักของความถูกต้องในการรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบจะต้องมีความสมดุลระหว่าง ความมีเสถียรภาพ และการเปลี่ยนแปลงอย่างเหมาะสม ทั้งนี้ ความเฉื่อยชาของระบบและการเปลี่ยนแปลงโดยไม่มีการควบคุมอาจทำให้เกิดความไม่ยุติธรรมขึ้น นอกจากนี้การตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลงยังช่วยให้ระบบปรับตัวอยู่ได้ภายใต้สภาพแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลง เช่น การเปลี่ยนแปลงการจ่ายค่าจ้างและผลประโยชน์แก่พนักงานหญิงจะช่วยให้ระบบการจ่ายผลตอบแทนขององค์การมีความยุติธรรมมากขึ้น

2. ความมีเสถียรภาพของระบบ (Stability) เป็นมาตรฐานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรมด้านระบบ โดยมีเป้าหมายเพื่อบรรลุถึงความเป็นอันหนึ่งอันเดียวกัน เนื่องจากเสถียรภาพและความแน่นอนเป็นสิ่งที่ต้องการให้มีมากที่สุดในระบบ เพราะระบบจะถูกมองว่าไม่ยุติธรรม ถ้าไม่สามารถใช้วิธีการแก้ปัญหาด้านกระบวนการหรือผลตอบแทนให้เหมือนกันได้ในสถานการณ์ที่เหมือนกัน หรือแม้ผู้กระทำจะเปลี่ยนหรือเวลาเปลี่ยนแปลงไป แต่ระบบไม่ควรจะเปลี่ยนแปลง

3. การทำให้ระบบมีความถูกต้องตามกฎหมายและสนับสนุนให้ได้รับผลประโยชน์ที่แท้จริง (Legitimizes and Sustains “Real” Interests) เป็นมาตรฐานเพื่อใช้เป็นเกณฑ์ในการตัดสินความยุติธรรมด้านระบบ โดยมีเป้าหมายด้านศักดิ์ศรีของความเป็นปัจเจกชน และความเป็นมนุษย์ ซึ่งระบบต่าง ๆ ที่องค์การกำหนดขึ้นต้องไม่ขัดต่อกฎหมายและต้องมุ่งประโยชน์ที่แท้จริงที่บุคคลควรได้รับ

จากแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์การในด้านต่าง ๆ ที่กล่าวข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่าการจะศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมให้ครอบคลุมและชัดเจนมากที่สุด ควรจะได้มีการศึกษาแนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมในทุก ๆ ด้าน ดังนั้นผู้วิจัยจึงขอจำแนกการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเป็น 4 ด้าน ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ ซึ่งการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ ศึกษาตามแนวคิดของ

เซพพาร์ด ลิวิกกี และมินตัน (Sheppard, Lewicki, & Minton, 1992, pp. 1-219) และความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาศึกษาตามแนวคิดของกรีนเบิร์ก (Greenberg, 1993)

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ความหมายพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คาทซ์ และคาห์น (Katz & Kahn, 1978, cited in Organ, 1991, p. 275) ได้ให้ความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไว้ว่า เป็นพฤติกรรมที่ไม่เป็นทางการในการให้ความร่วมมือ ความช่วยเหลือ และความเป็นมิตร ซึ่งปรากฏอยู่ในการปฏิบัติในที่ต่าง ๆ ไม่ว่าจะเป็นในโรงงานในหน่วยงานรัฐบาล ในคณะต่าง ๆ ของมหาวิทยาลัย แต่ไม่ได้เป็นที่สังเกตและไม่ได้มีระบุไว้ในหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ แต่พฤติกรรมเหล่านี้เป็นสิ่งที่จำเป็นสำหรับการดำเนินงานขององค์กรต่อไปได้

ภัทรนุกูล พันธุ์ลีดา (2543, หน้า 40) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่องค์กรไม่ได้กำหนดให้ไว้เป็นหน้าที่ที่ต้องปฏิบัติ พนักงานจึงไม่ได้รับการปกป้อง หรือได้รับสิ่งตอบแทนที่กำหนดไว้ตามระบบ แต่เป็นพฤติกรรมที่พนักงานเต็มใจปฏิบัติเพื่อองค์กรและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

วิรัชญา วันโณ (2546, หน้า 4) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่อยู่นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ที่เป็นทางการและเป็นพฤติกรรมที่มีประโยชน์ต่อองค์กร โดยพนักงานเป็นผู้สมัครใจทำด้วยตนเองและไม่สามารถทำให้พนักงานทำพฤติกรรมดังกล่าวด้วยการให้รางวัลหรือการลงโทษพนักงาน

พนิดา ทองเงา (2548, หน้า 7) กล่าวว่า พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง การที่หัวหน้างานรับรู้ถึงพฤติกรรมทางด้านบวก ซึ่งพนักงานเต็มใจปฏิบัติ เพื่อทำให้เกิดประสิทธิภาพในการดำเนินงานขององค์กรนอกเหนือหน้าที่งาน

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับความหมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ผู้วิจัยได้สรุปความหมายของพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร หมายถึง พฤติกรรมของบุคลากรที่อยู่นอกเหนือไปจากบทบาทหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากองค์กร และเป็นพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร ซึ่งบุคลากรเต็มใจที่จะปฏิบัติให้กับองค์กร เพื่อช่วยให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

แนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

ออร์แกน และคานอฟสกี และ ออร์แกน และเบทแมน (Organ & Konovsky, 1989 ; Organ & Bateman, 1991) ได้จำแนกรูปแบบพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ออกเป็น รูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ ดังนี้

1. พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ (Altruism) หมายถึง การให้ความช่วยเหลือ เช่น ช่วยเหลือเพื่อนร่วมงานทันทีที่เกิดปัญหาในการปฏิบัติงาน ช่วยแนะนำพนักงานใหม่เกี่ยวกับวิธีการใช้วัสดุ อุปกรณ์ เครื่องมือ เครื่องใช้ต่าง ๆ
2. พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น (Courtesy) หมายถึง การคำนึงถึงผู้อื่นเพื่อป้องกันการเกิดปัญหากระทบกระทั่งที่อาจจะเกิดตามมา เนื่องจากการปฏิบัติงานในองค์กรนั้น ต้องอาศัยการพึ่งพาซึ่งกันและกัน การกระทำและการตัดสินใจของบุคคลหนึ่งอาจมีผลกระทบต่อคนอื่น จึงควรคำนึงถึงบุคคลอื่น เช่น เคารพสิทธิของบุคคลอื่นในการใช้สมบัติร่วมกัน
3. พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น (Sportmanship) หมายถึง การมีความอดทนอดกลั้นต่อความคับข้องใจ การถูกรบกวน หรือความเครียด ความกดดันต่าง ๆ ด้วยความเต็มใจ เนื่องจากการปฏิบัติงานนั้นจำเป็นต้องมีการพึ่งพาอาศัยซึ่งกันและกัน ทั้งที่มีสิทธิที่จะเรียกร้องสิทธิ และความเป็นธรรมหรือร้องทุกข์ได้ แต่เนื่องจากการร้องทุกข์จะเพิ่มภาระให้กับผู้บริหารและจะเกิดการโต้เถียงกันยืดเยื้อจนละเลยความสนใจในการปฏิบัติงาน เขาจึงอดทนด้วยความเต็มใจ
4. พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ (Civic Virtue) หมายถึง ความรับผิดชอบและมีส่วนร่วมในองค์กร เช่น มีส่วนร่วมและสนใจเข้าร่วมประชุม เก็บความลับ มีความรู้สึกรับผิดชอบการพัฒนาองค์กร และมีการแสดงความคิดเห็นและข้อเสนอแนะที่เหมาะสมกับองค์กร
5. พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ (Conscientiousness) หมายถึง การปฏิบัติตามระเบียบและขนบธรรมเนียมขององค์กร ความตรงต่อเวลา การดูแลรักษาเครื่องมือเครื่องใช้ขององค์กร ไม่ใช้เวลาในการปฏิบัติงานไปกับงานส่วนตัว ซึ่งคนที่มีสำนึกในหน้าที่จะปฏิบัติตามกฎระเบียบและขนบธรรมเนียมขององค์กรได้เป็นอย่างดี

จากการศึกษาแนวคิดพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร สรุปได้ว่าเป็นปัจจัยที่สำคัญ ซึ่งเป็นสิ่งที่บุคลากรเต็มใจทำให้กับองค์กรและยังสร้างให้เกิดสัมพันธภาพที่ดีต่อเพื่อนร่วมงาน ส่งผลให้การประสานงานเป็นไปอย่างราบรื่นและส่งเสริมให้องค์กรมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น สำหรับในการศึกษาครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรโดยแบ่งพฤติกรรมออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ พฤติกรรมการให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมการให้ความร่วมมือ และพฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ตามแนวคิดของออร์แกนดังกล่าวข้างต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

ผู้วิจัยได้ศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งจะได้นำเสนอรายละเอียดตามลำดับดังนี้

งานวิจัยภายในประเทศ

ประไพพร สิงหเดช (2539) การศึกษาคุณลักษณะบุคคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร: ศึกษากรณีข้าราชการกรมคุมประพฤติ จากการศึกษาคุณลักษณะบุคคลากรที่มีต่อคุณภาพชีวิตในการทำงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาในกลุ่มข้าราชการกรมคุมประพฤติและให้ผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ประเมิน พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรข้าราชการ คุณลักษณะส่วนบุคคลที่ศึกษาครั้งนี้ได้ศึกษาตัวแปรได้แก่ ลำดับการเกิด ภูมิฐานะ และเพศ พบว่าผู้ที่มิมีภูมิฐานะในชนบทมีระดับความเครียดสูงกว่าผู้อยู่ในเมือง และมีความสำนึกในหน้าที่ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบสูงกว่าผู้มีภูมิฐานะในเมืองใหญ่ และพบว่าเพศหญิงมีระดับความช่วยเหลือเอื้อเฟื้อเผื่อแผ่สูงกว่าเพศชาย

จันทร์พา ทัดภูธร (2548) ได้ศึกษาอิทธิพลของการสนับสนุนจากองค์กรและการแลกเปลี่ยนระหว่างหัวหน้า-ลูกน้องตามการรับรู้ของลูกจ้างที่มีผลต่อการตอบสนองของลูกจ้าง โดยได้แบ่งการสนับสนุนจากองค์กรออกเป็น 5 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านโอกาสก้าวหน้า ด้านความมั่นคงในการทำงาน ด้านจิตวิทยาสังคม และด้านสภาพการทำงาน ผลการศึกษาพบว่าการสนับสนุนจากองค์กรตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อการผูกพันตนเองกับองค์กร และ พบว่าการสนับสนุนจากองค์กรตามการรับรู้ของลูกจ้างส่งผลทางตรงต่อพฤติกรรมตามบทบาทของลูกจ้างและส่งผลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

หัตยา สุบรรณ (2545, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างเจตคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและผลการปฏิบัติงานของพนักงานองค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ จากผลการวิจัยพบว่า 1. พนักงานระดับปฏิบัติการขององค์กรอุตสาหกรรมป่าไม้ มีเจตคติในการทำงาน ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรอยู่ในระดับสูง และมีผลการปฏิบัติงานอยู่ในระดับดี 2. เจตคติในการทำงาน (ด้านโอกาสเพื่อความก้าวหน้าในการทำงานและด้านลักษณะภายในงาน) ความรู้สึกเห็นคุณค่าในตนเอง และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร(ด้านพฤติกรรมทำให้ความช่วยเหลือ พฤติกรรมการคำนึงถึงผู้อื่น พฤติกรรมความอดทนอดกลั้น พฤติกรรมมีส่วนร่วมในองค์กร และพฤติกรรมสำนึกในหน้าที่) มีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (ด้านพฤติกรรมทำให้

ความช่วยเหลือและพฤติกรรมการสำนึกในหน้าที่) สามารถร่วมกันทำนายผลการปฏิบัติงานได้ ร้อยละ 54.9

วิชัยญา วันโณ (2546, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรและหัวหน้างานกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยมี ความกตัญญูตเวทีเป็นตัวแปรกำกับ จากผลการวิจัยพบว่า พนักงานที่มีความกตัญญูตเวที ระดับสูงมีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมความสำนึกใน หน้าที่และความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับพฤติกรรมความช่วยเหลือ ผู้อื่นโดยไม่คำนึงถึงตนเองในทางบวกอยู่ในระดับสูงกว่าพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ แต่พนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับสูงและพนักงานที่มีความกตัญญูตเวทีระดับต่ำ มีความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรกับพฤติกรรมความช่วยเหลือผู้อื่น โดยไม่คำนึงถึงตนเองและความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างานกับ พฤติกรรมความสำนึกในหน้าที่ไม่แตกต่างกัน

นนทกานต์ วุฒิอารีย์ (2547, หน้า 70-77) ความสัมพันธ์ระหว่างคุณภาพชีวิตการทำงานกับ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพในโรงพยาบาลสังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร โดยกลุ่มตัวอย่าง ในการศึกษาเป็นพยาบาลวิชาชีพที่ปฏิบัติงาน ในโรงพยาบาล สังกัดสำนักงานการแพทย์ กรุงเทพมหานคร จำนวน 340 คน ผลการศึกษาพบว่า ระดับพฤติกรรม การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพยาบาลวิชาชีพแต่ละด้านอยู่ในระดับสูง ระดับคุณภาพชีวิตการ ทำงานของพยาบาลวิชาชีพแต่ละด้านอยู่ในระดับปานกลาง พยาบาลวิชาชีพที่มีปัจจัยส่วนบุคคล ด้านอายุ สถานะภาพสมรสและ อายุการทำงาน แตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรด้านพฤติกรรมความช่วยเหลือต่อบุคคล และด้านการให้ความร่วมมือ แตกต่างกัน และยัง พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลด้านอายุการทำงานแตกต่างกันจะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กรด้านการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบแตกต่างกัน โดยพยาบาลวิชาชีพที่มีอายุการทำงานมาก จะมีพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรด้านการปฏิบัติหน้าที่ตามกฎระเบียบดีกว่าพยาบาล วิชาชีพที่มีอายุการทำงานน้อย

พนิดา ทองเงา (2548) ศึกษาเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมภายใน องค์กร การรับรู้พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรและการรับรู้คุณภาพการบริการ โดย ประชากรที่ใช้ในการวิจัยเป็นพนักงานตำแหน่งตรวจรับบัตรโดยสารเที่ยวบินระหว่างประเทศจาก องค์กรสายการบินสัญชาติไทยขนาดใหญ่แห่งหนึ่ง จำนวน 220 คน ผลการศึกษาพบว่า พนักงานมี การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทน และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่าง ผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาระหว่างองค์กรและพนักงานในระดับปานกลาง และพบว่า

การรับรู้ความยุติธรรมภายในองค์กรด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาระหว่างองค์กรและพนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้พฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานของหัวหน้างาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ.01

เปรมจิตร คล้ายเพชร (2548, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความยุติธรรมในองค์กร ที่มีผลต่อความผูกพันองค์กรและความตั้งใจลาออก : กรณีศึกษาเฉพาะพยาบาลระดับปฏิบัติการ โรงพยาบาลศิริราช จากผลการวิจัยพบว่า 1. กลุ่มตัวอย่างมีการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความผูกพันองค์กร ความตั้งใจลาออกในระดับปานกลาง แต่มีความผูกพันองค์กรด้านจิตใจในระดับสูง 2. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กร และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรทุกด้านและโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันองค์กร และมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4. ความผูกพันองค์กรมีความสัมพันธ์ทางลบกับความตั้งใจลาออกอย่างมีนัยสำคัญ 5. การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรสามารถพยากรณ์ความผูกพันองค์กรได้ร้อยละ 11.4 และพบว่าการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรและความผูกพันองค์กรสามารถร่วมกันทำนายความตั้งใจลาออกได้ร้อยละ 45.1

ภัทรนถน พันธุ์สีดา (2548, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษากรณีพนักงานปฏิบัติการในองค์กรของรัฐแห่งหนึ่ง จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรม ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา ด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร นอกจากนี้ยังได้มีการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในแต่ละด้านจำแนกตามคุณลักษณะส่วนบุคคลของพนักงานพบว่า พนักงานที่มี เพศ อายุงาน และสายงานรับผิดชอบต่างกัน จะมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรโดยรวมไม่แตกต่างกัน ยกเว้นพนักงานที่มีระดับการศึกษาสูงกว่าปริญญาตรี มีระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสูงกว่าพนักงานที่มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรี และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า พนักงานที่มีระดับการศึกษา สายงานรับผิดชอบ ต่างกัน จะมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาแตกต่างกัน โดยพนักงานที่ปฏิบัติงานในสายงานหลักมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา สูงกว่าพนักงานสายสนับสนุน และจากการศึกษาพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในแต่ละด้านจำแนกตามคุณลักษณะ

ส่วนบุคคลของพนักงาน พบว่า พนักงานที่มีเพศและสายงานรับผิดชอบต่างกัน มีระดับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรไม่แตกต่างกัน

นุชชุดา ดันดีเตชรัตน์ (2549) ศึกษาเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรกับความผูกพันต่อองค์กร : กรณีศึกษา พนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ จากการศึกษพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานธนาคารไทยพาณิชย์ จำกัด (มหาชน) สำนักงานใหญ่ ด้านตำแหน่งงาน และระดับรายได้ มีผลต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร ส่วนปัจจัยส่วนบุคคลด้านเพศต่างกันจะมีการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรไม่แตกต่างกัน เนื่องจากพนักงานเพศชายและเพศหญิง ต่างก็มีสภาพแวดล้อมในการทำงาน วัฒนธรรมองค์กร นโยบายของธนาคารในลักษณะเดียวกัน จึงทำให้การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรไม่มีความแตกต่างกัน

อัจฉรา ศรีแก้วคารา (2549) ศึกษาเรื่อง การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่มีผลต่อความผูกพันต่อองค์กรของพนักงานในองค์กรมหาชน: กรณีศึกษาสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) ผลการวิจัยพบว่า ปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานในสังกัดสถาบันส่งเสริมการสอนวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี (สสวท.) มีการรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานขององค์กรอยู่ในระดับปานกลาง และได้ศึกษาปัจจัยส่วนบุคคลของพนักงานเกี่ยวกับการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงาน พบว่าพนักงานที่มีตำแหน่งงานต่างกันมีความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้การประเมินผลการปฏิบัติงานต่างกัน ส่วนปัจจัยด้าน เพศ อายุ ระดับการศึกษา สายงานรับผิดชอบและอายุงาน ไม่พบความแตกต่าง และพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมของการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรต่างกัน จำนวน 3 คู่ คือ 1) ด้านการกำหนดค่าตอบแทนกับความผูกพันองค์กร ด้านจิตใจ 2) ด้านระบบกับความผูกพันด้านจิตใจ และ 3) ด้านการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชากับด้านจิตใจ

วิสุทธิ สงวนศักดิ์ (2550, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและความขัดแย้งในองค์กรกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน: กรณีศึกษาเฉพาะพนักงานประจำสำนักงาน บริษัทในเครือเบทาโกรสายธุรกิจสุขภาพสัตว์ จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ความขัดแย้งในองค์กรและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางบวกกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ความขัดแย้งในองค์กรทั้งโดยรวมและรายด้านมีความสัมพันธ์ทางลบกับแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรสามารถพยากรณ์แรงจูงใจในการทำงานของพนักงานคิดเป็นร้อยละ 14.2

ปริญดา วิจารณ์วัตร (2550, บทคัดย่อ) ได้วิจัยเรื่อง ผลของภาวะผู้นำและการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรที่มีต่อผลการปฏิบัติงานของทีมเรือในกิจการเดินเรือ: กลไกการทำงานที่มีความผูกพันด้านจิตใจเป็นตัวแปรสื่อ กรณีศึกษาทีมเรือขนส่งสินค้าประเภทผลิตภัณฑ์ปิโตรเลียม เหลวขนาดไม่เกิน 6000 Dead Weight Ton ที่เดินเรือในเขตน่านน้ำไทยและชายฝั่งประเทศใกล้เคียง จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรส่งผลไปยังความผูกพันด้านจิตใจกับ องค์กรและส่งผลโดยรวมไปยังการปฏิบัติงานของทีม แต่ความผูกพันด้านจิตใจกับองค์กร ไม่เป็น ตัวแปรสื่อของการส่งผลทางอ้อมของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรไปยังการปฏิบัติงาน ของทีม

เกษมสานต์ โชติหิธรพันธุ์ นภาพร จันทะรัง และจตุรงค์ วงศ์ชัยกิตติพร (2552) ศึกษา เรื่องพฤติกรรมกรรับรู้การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของข้าราชการตำรวจ ในฐานะตัวแปรกลาง ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ กลุ่มตัวอย่างเป็นเจ้าหน้าที่ตำรวจชั้นประทวน กองบังคับการ อำนาจการ ตำรวจภูธรภาค 3 จำนวน 92 คน เก็บรวบรวมข้อมูล ในช่วงเดือนกันยายน 2550 ผลการศึกษา พบว่า พฤติกรรมกรรับรู้การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรเป็นตัวแปรที่สำคัญ สามารถอธิบาย ผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และเป็นตัวแปรกลางที่สมบูรณ์ (Complete Mediator) ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ และการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กร กับผลการปฏิบัติงานตามหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจ และพบว่าการรับรู้ความยุติธรรม ขององค์กรด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะมีความสัมพันธ์ใน ทิศทางบวกกับพฤติกรรมกรรับรู้การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร แต่ทั้งการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ด้านกระบวนการและการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร สามารถอธิบายพฤติกรรมกรรับรู้การเป็นสมาชิก ที่ดีขององค์กรได้ไม่มากนัก การวิจัยได้เสนอแนะให้สำนักงานตรวจแห่งชาติให้ความสำคัญต่อ การสร้างและสนับสนุนให้เกิดพฤติกรรมกรรับรู้การเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และการเสนอแนะให้มี การศึกษาตัวแปรอื่นเพิ่มเติม นอกเหนือจากการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการและ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร เพื่อเพิ่มอำนาจในการอธิบายพฤติกรรมกรรับรู้การเป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร

งานวิจัยต่างประเทศ

ชอร์ และชอร์ (Shore & Shore, 1985) เสนอว่าโอกาสในการได้รับรางวัลที่บุคคลพึงพอใจ นั้นมีความสัมพันธ์เชิงบวกกับการสนับสนุนจากองค์กร เนื่องจากรางวัลนั้นเป็นสิ่งที่องค์กรให้เพื่อ แสดงการยอมรับ และตระหนักถึงคุณงามความดีของพนักงานได้ทำให้กับองค์กร นอกจากนี้ยังเป็ นการแสดงให้เห็นว่าองค์กรได้ให้การลงทุนไปกับพนักงานอีกด้วย โดยรางวัลดังกล่าวแบ่งออกเป็น รางวัลภายในและรางวัลภายนอก สำหรับรางวัลภายในได้แก่ การแสดงให้เห็นถึงการให้ความสำคัญ

การยอมรับ และการให้โอกาสก้าวหน้าในหน้าที่การงาน ส่วนรางวัลภายนอก ได้แก่ ค่าตอบแทน สภาพการทำงานที่น่าพึงพอใจ และความมั่นคงในการทำงาน การที่องค์กรจะสร้างการรับรู้ การสนับสนุนจากองค์กรให้เกิดขึ้นในหมู่พนักงาน ได้นั้น องค์กรจะต้องแสดงให้เห็นพนักงานใน องค์กรเห็นว่า องค์กรมีความผูกพันต่อพวกเขา เมื่อพนักงานมีการรับรู้ว่าเขามีคุณค่าในสายตา ขององค์กรแล้ว พวกเขาจะเกิดการรับรู้ว่าเขาได้รับการสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้เกี่ยวกับการ สนับสนุนจากองค์กรจะมีความแตกต่างกันไปในพนักงานแต่ละคนเนื่องจากความต้องการ ที่แตกต่างกัน พนักงานบางคนต้องการการสนับสนุนทางด้านจิตอาารมณ์ มากกว่าการสนับสนุนด้าน ความมั่นคง เขาอาจจะให้ความสำคัญค่าพุดคุยของชมเชยจากหัวหน้างาน หรือการกระทำที่แสดงถึง การมองเห็นคุณค่าการทุ่มเททำงานของเขามากกว่าการเพิ่มสวัสดิการด้วยการมีกาแฟให้ทานฟรี ในช่วงพัก เป็นต้น

มัวร์แมน (Moorman, 1990, p. 231) ศึกษาบทบาทของความคิด อารมณ์ และความรู้สึก ในการทำนายพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร : ศึกษากรณีด้านบุคลิกภาพ และการรับรู้ ว่าได้รับความยุติธรรม พบว่า การรับรู้ว่าคุณค่าได้รับความยุติธรรม โดยเฉพาะการได้รับการปฏิบัติจาก ผู้อื่นอย่างยุติธรรม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรแต่ความสัมพันธ์ ระหว่างบุคลิกภาพและพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรมีค่าต่ำ

ออร์แกน และเบทแมน (Organ & Bateman, 1991) กล่าวว่า ทฤษฎีการแลกเปลี่ยน ทางสังคมนั้นให้กรอบแนวคิดที่ชัดเจนเกี่ยวกับพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กรมากกว่า ความผูกพันต่อองค์กร โดยแนวความคิดการแลกเปลี่ยนทางสังคมอธิบายว่าการรับรู้การสนับสนุน จากองค์กรทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกเป็นหนี้บุญคุณ ซึ่งส่งเสริมให้พนักงานเกิดพฤติกรรมที่จะ ช่วยให้องค์กรบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยพฤติกรรมดังกล่าวอาจเป็นพฤติกรรมนอกเหนือไปจาก บทบาทหน้าที่ตามปกติของเขา ทั้งนี้ฝ่ายองค์กรและพนักงานจะต้องมีการแลกเปลี่ยนซึ่งกันและกัน อย่างสมดุล แต่ถ้าเมื่อใดเขาเกิดความรู้สึกว่าสิ่งที่เขาทำเพื่อองค์กรกับสิ่งที่องค์กรตอบแทนให้กับ เขาไม่สมดุลกันแล้ว เขาอาจไม่แสดงพฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กรอีกต่อไป

มัวร์แมน (Moorman, 1991, pp. 845-855) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ของ พนักงานว่าได้รับการปฏิบัติจากองค์กรด้วยความยุติธรรมกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีของ องค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมตามกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange) และนำทฤษฎี คุลยภาค และทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมต่าง ๆ มาเป็นพื้นฐานในการศึกษา โดยศึกษาจาก พนักงานของบริษัทขนาดกลาง 2 แห่ง ในประเทศสหรัฐอเมริกา จำนวน 255 คน ในการศึกษา ครั้งนี้นั้นเน้นถึงการรับรู้ความยุติธรรมในด้านค่าตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ซึ่งจำแนกเป็น 2 มิติ คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในองค์กร และ การรับรู้ความยุติธรรมในวิธีปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาต่อผู้ใต้บังคับบัญชา ผลการวิจัยพบว่า

การรับรู้ว่าคุณเองได้รับการปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาอย่างยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

กรีนเบิร์ก (Greenberg, 1993, pp. 81-103) ศึกษาพฤติกรรมการขโมย : ความยุติธรรมด้านข้อมูลและความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยศึกษาจากนักศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 102 คน พบว่า ความถี่ในการขโมยมีความสัมพันธ์ทางลบกับระดับของข้อมูลที่ได้รับ และระดับของความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล กล่าวคือ เมื่อพนักงานได้รับข้อมูลที่แจ้งที่ไม่เพียงพอ และมีความสัมพันธ์กับผู้อื่นในระดับต่ำ จะมีอัตราการขโมยสูงกว่าพนักงานที่ได้รับการชี้แจงด้วยข้อมูลที่เพียงพอและมีความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้อื่น

ชอร์ และเวย์น (Shore & Wayne, 1993) พบว่าความผูกพันต่อองค์กร และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรของพนักงาน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร และในงานวิจัยของพวกเขา ยังเสนอว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรน่าจะเป็นตัวพยากรณ์พฤติกรรมที่เป็นพนักงานที่ดีขององค์กรได้ดีกว่าความผูกพันต่อองค์กร

นีฮอฟ และมัวร์แมน (Niehoff & Moorman, 1993, pp. 527-556) ศึกษาความยุติธรรมในฐานะที่เป็นตัวแปรที่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการในการติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ศึกษาจากพนักงานและผู้จัดการทั่วไปจำนวน 213 คน ของบริษัทแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา พบว่า วิธีการติดตามการปฏิบัติงานของพนักงานโดยการสังเกตมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร

คอนอฟสกี และพัค (Konovsky & Pugh, 1994, pp. 656-669) ศึกษาเพื่อทดสอบรูปแบบของกระบวนการแลกเปลี่ยนทางสังคมระหว่างพนักงานขององค์กร โดยศึกษาเฉพาะการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชากับพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร โดยศึกษาจากพนักงานและหัวหน้างานจำนวน 475 คน ของโรงพยาบาลแห่งหนึ่งในสหรัฐอเมริกา พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์กันอย่างมากกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนของผู้บังคับบัญชา และการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานได้ อย่างไรก็ตาม การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนไม่มีความสัมพันธ์กับความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา

สการ์ลิกกี และลาทาม (Skarlicki & Latham, 1996, pp. 161-169) ศึกษาการเพิ่มพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรภายในสภาพแรงงาน : การทดสอบทฤษฎีความยุติธรรม

ในองค์กร กลุ่มตัวอย่างทั้งกลุ่มทดลองและกลุ่มควบคุมเป็นสมาชิกของสหภาพรัฐวิสาหกิจในกลุ่มการบริหารของประเทศแคนาดา ทั้งระดับบริหารและระดับปฏิบัติการ จำนวน 601 คน ในกลุ่มทดลอง ผู้วิจัยได้จัดอบรมด้านความยุติธรรมในองค์กรให้แก่ผู้บังคับบัญชาแต่ในกลุ่มควบคุมผู้บังคับบัญชาจะไม่ได้รับการอบรมในหลักสูตรดังกล่าว หลังจากนั้นเป็นเวลา 3 เดือน จึงให้เพื่อนร่วมงานประเมินพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรของพนักงานพบว่า การเพิ่มระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรให้แก่พนักงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรกล่าวคือ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของพนักงานในกลุ่มที่ผู้บังคับบัญชาได้รับการอบรมเกี่ยวกับหลักสูตรด้านความยุติธรรมจะสูงกว่ากลุ่มที่ผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับการอบรม รวมทั้งพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรทั้งการทำให้เป็นประโยชน์ต่อองค์กรและการช่วยเหลือกันระหว่างเพื่อนร่วมงาน ในกลุ่มที่ผู้บังคับบัญชาได้รับการอบรมสูงกว่ากลุ่มพนักงานที่ผู้บังคับบัญชาไม่ได้รับการอบรม นอกจากนี้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรยังทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับพฤติกรรมการทำงานประโยชน์ให้แก่องค์กร แต่ไม่ทำให้เกิดความสัมพันธ์ระหว่างการฝึกอบรมกับพฤติกรรมช่วยเหลือซึ่งกันและกัน

ไอเซนเบอร์เกอร์ และคณะ (Eisenberger et al., 2001, pp. 42-51) ได้ศึกษาความรู้สึกในการแลกเปลี่ยนต่างตอบแทนกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะทำให้พนักงานแสดงออกถึงความรู้สึกการมีพันธะสัญญาโดยพนักงานจะสนใจต่อสวัสดิการขององค์กรและช่วยองค์กรให้บรรลุเป้าหมายขององค์กร ซึ่งพนักงานอาจพึงพอใจกับการเป็นหนี้บุญคุณ โดยแสดงผ่านความผูกพันขององค์กรด้านจิตใจและแสดงความทุ่มเทเพื่อช่วยองค์กร

เลพีน อีเรช และจอห์นสัน (LePine & Johnson, 2002) ได้ศึกษาด้วยการรวบรวมงานวิจัยและนำมาวิเคราะห์ด้วยวิธีเมตา (Meta Analysis) เกี่ยวกับธรรมชาติและปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรพบว่า ตัวแปรด้านความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร การรับรู้ความยุติธรรม และการรับรู้การสนับสนุนจากหัวหน้างาน มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมการเป็นพนักงานที่ดีขององค์กรเป็นอย่างมาก

ลามาสโตร (LaMastro, 2002) ได้ศึกษาเรื่อง ความผูกพันองค์กรกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นครูโรงเรียนอนุบาลจำนวน 251 คน จากโรงเรียนของรัฐบาล 5 แห่งในรัฐนิวเจอร์ซีย์ สหรัฐอเมริกา พบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ในทางลบกับความผูกพันต่อองค์กรด้านการคงอยู่