

**ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร การรับรู้อุปสรรค
ในการทำงาน กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น
ของสนามบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง**

**The Relationship between Perception of Organizational Justices
Perception, Organizational constraints and Counterproductive
Work Behavior of Screening Officer at One of Commercial Airport.**

ปิยะธิดา ศิลปชำนาญ¹

ผศ.ดร.ปนัดดา ชำนาญสุข**

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร การรับรู้อุปสรรคในการทำงานกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน กลุ่มตัวอย่างคือ พนักงานตรวจค้น จำนวน 122 คน ของสนามบินพาณิชย์แห่งหนึ่ง เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น ผลการศึกษพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านการแบ่งผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.233$) และด้านการกระบวนกรมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = -.179$) การรับรู้อุปสรรคในการทำงานด้าน ข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านเวลา มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .220, .195, .184$ และ $.202$ ตามลำดับ) พฤติกรรมต่อต้านการทำงานโดยรวม ด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจ ด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายและด้านหลบหนีการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอุปสรรคในการทำงานด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .299, .187, .202, .200$ ตามลำดับ)

คำสำคัญ: การรับรู้ความยุติธรรม อุปสรรคในการทำงาน พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน

¹ นิสิตปริญญาโท สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

** ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Abstract

The objectives of this research were to study the relationship between counterproductive work behavior (CWB) by factors of organizational justices and organizational constraints. Research subjects were one hundred and twenty-two officers in baggage screening subdivision at one commercial airport. The results indicated that the distributive justice was negatively related to production deviance at the 0.01 level of significance ($r = -.233$) and procedural justice was negatively related to production deviance at the 0.05 level of significance ($r = -.179$). Constraints of job-related information, supplies tools and equipment, budgetary support, and time availability were positively related to production deviance at the 0.05 level of significance ($r = 0.220, 0.195, 0.184, \text{ and } 0.202$, respectively). Time availability constraints were positively related to overall CWB, abuse, sabotage, and withdrawal ($r = 0.299, 0.187, 0.202, \text{ and } 0.200$, respectively).

Keywords: perception of organizational justice, organizational constraints, counterproductive work behavior

บทนำ

การศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน (Counterproductive Work Behaviors : CWB) เป็นการศึกษารูปแบบพฤติกรรมด้านลบของสมาชิกในองค์กร ที่เมื่อเกิดขึ้นหรือมีอยู่ย่อมส่งผลร้ายโดยตรงต่อสมาชิกเพื่อนร่วมงานและต่อองค์กร ทั้งในแง่ความน่าเชื่อถือหรือผลผลิตขององค์กร จากแนวคิดของ Spector (2006) ที่มีต่อพฤติกรรมต่อต้านการทำงานในปัจจุบันทำให้ทราบว่า ปัจจัยจากสิ่งแวดล้อมในการทำงานซึ่งส่งผลถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงานนั้น จะส่งผลกระทบต่อความเครียด ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน และการรับรู้ความไม่ยุติธรรมขององค์กรก็เป็นสาเหตุที่ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานได้ โดยมีอิทธิพลที่ทำให้พนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่การต่อต้านการทำงานซึ่งเกิดขึ้นได้ในหลายลักษณะ อาทิเช่น การล่วงละเมิดทางร่างกาย และจิตใจต่อเพื่อนร่วมงาน (Abuse) การจงใจทำให้ผลงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย (Production deviance) การก่อวินาศกรรม (Sabotage) การลักขโมยทรัพย์สินขององค์กร (Theft) และการหลบหนีการทำงาน (Withdrawal) เป็นต้น (Spector, Fox, Penny, Bruursema, Goh และ Kessler 2004)

โดยพฤติกรรมต่อต้านการทำงานมีพื้นฐานมาจากอารมณ์ที่ตอบสนองต่อสภาวะเครียดในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร (Cohen-Charash และ Spector, 2001; Fox และ Spector, 1999; Stoms และ Spector, 1987 อ้างถึงใน Fox, Spector และ Miles, 2001) โดยจะแปรผันตรงกับความยุติธรรมที่ได้รับด้วยการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ในการทำงานเพื่อเรียกร้องความยุติธรรมที่แตกต่างกันไปตามที่ตนได้รับจากองค์กร การแสดงพฤติกรรมด้านลบของบุคคลที่เป็นผลมาจากความเครียดนั้น

อาจเป็นการแสดงออกเพื่อระบายความเครียด เช่น การลดความตั้งใจในการทำงาน การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร การไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การขาดงาน การมาทำงานสาย หรือการลาออกจากองค์กร (Adams, 1965) หรือเพื่อเป็นการจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานเหล่านั้น เช่น การปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาเพื่อพัฒนาวิธีการทำงาน (Fox, Spector และ Miles, 2001; Penny และ Spector, 2005) อุปสรรคในการทำงาน เป็นลักษณะทางสิ่งแวดล้อมในการทำงานอีกชนิดหนึ่งขององค์กรที่มีผลเกี่ยวข้องกับการเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานเพราะหากเกิดขึ้นจะเป็นการขัดขวางการทำงานพนักงาน (Peter และ O'Connor, 1980) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดอันเป็นสาเหตุให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม ความเจ็บป่วยทางร่างกายหรือจิตใจและส่งผลกระทบต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (Fox, Spector and Miles, 2001) จนเป็นสาเหตุให้พนักงานไม่อยากทำงาน ด้วยเหตุนี้การศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานจึงถือเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญแม้ว่าองค์กรจะสามารถสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาร่วมงานกับองค์กรได้แล้วก็ตาม แต่หากพนักงานเหล่านั้นมีการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ย่อมส่งผลร้ายต่อองค์กรในที่สุด

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ของพฤติกรรมต่อต้านการทำงานอันมีสาเหตุมาจากการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร จากองค์ประกอบทั้ง 3 ด้าน คือ ด้านการแบ่งผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และจากตัวแปรการรับรู้อุปสรรคในการทำงาน ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านวัสดุและสิ่งสนับสนุน ด้านการสนับสนุนด้านงบประมาณ ด้านการได้รับบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลา และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

นิยามศัพท์

1. พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน หมายถึง พฤติกรรมที่เจตนาหรือตั้งใจกระทำเพื่อตอบโต้ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน ด้วยพฤติกรรมที่มีลักษณะขัดต่อกฎระเบียบ มาตรฐานและแนวทางการทำงานที่กำหนดไว้ ทำให้เกิดความเสียหายต่องานความน่าเชื่อถือ หรือส่งผลกระทบต่อผู้ร่วมงาน เพื่อความสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นในการวิจัยครั้งนี้จึง ศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงานใน 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1.1 พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจ หมายถึง การกระทำของพนักงาน โดยมีความตั้งใจที่จะใช้คำพูดที่รุนแรง หยาบคาย การแสดงความขุ่นเคียว การเพิกเฉยไม่ใส่ใจ โดยมีเจตนาร้ายส่งผลกระทบต่อความรู้สึกและเกิดผลร้ายกับเพื่อนร่วมงาน

1.2 พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการจงใจทำงานไม่ให้เกิดผลตามเป้าหมาย หมายถึง การจงใจละเว้นหน้าที่ไม่ปฏิบัติตามมาตรการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน

ทำงานไม่สำเร็จตามเวลาที่กำหนดไว้

1.3 พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการก่อกวน หมายถึง การมีเจตนารบกวนการทำงานเพิ่มภาระงานให้เพื่อนร่วมงาน ทำความเสียหายหรือชุกซ่อนวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการทำงานหรือทำให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินส่วนรวม ส่งผลให้ไม่สามารถทำงานได้หรือทำงานได้ไม่เต็มศักยภาพ

1.4 พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการหลบหนีการทำงาน หมายถึง การจงใจใช้เวลาทำงานไปทำภารกิจอื่นนอกเหนือจากหน้าที่ อยู่นาน ใช้เวลาว่างไปทำภารกิจส่วนตัว การโกหกเพื่อหยุดงาน การมาทำงานสาย การกลับบ้านก่อนเวลาเลิกงาน การใช้เวลาในช่วงพักนานเกินกว่าที่กำหนด

2. การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร หมายถึง การได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในเรื่องการจ่ายผลตอบแทนตามที่คาดหวัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะที่ใช้ในการทำงานเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่นที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบลักษณะเดียวกัน การได้รับความเป็นธรรมในกระบวนการการทำงานที่ใช้ตัดสินมีความยุติธรรม โดยจะต้องมีการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี การพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานอย่างเท่าเทียมทุกคน รวมถึงความเท่าเทียมที่ผู้บังคับบัญชามีต่อพนักงาน แบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ มีรายละเอียดดังนี้

2.1 การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านผลตอบแทน หมายถึง การได้รับความเป็นธรรมในเรื่องของการจัดสรรผลตอบแทนที่เหมาะสมกับลักษณะ ปริมาณ ความเสี่ยงที่ต้องเผชิญในการทำงาน ความทุ่มเททำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยผลลัพธ์ที่ได้อยู่ในรูปแบบของ การจัดลำดับผลการปฏิบัติงาน การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การปรับขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการเลื่อนตำแหน่งในอนาคต พนักงานทุกคนต้องได้รับผลตอบแทนที่เท่าเทียม มีความเสมอภาค ไม่มีความลำเอียง ปราศจากอคติ และได้รับการปฏิบัติที่เหมือนกัน

2.2 การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ หมายถึง การให้ความหมายเกี่ยวกับขั้นตอน หลักเกณฑ์ วิธีการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ของผู้บังคับบัญชา และพนักงานทุกคนสามารถตรวจสอบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ใช้ในการพิจารณาการให้ผลตอบแทน รวมถึงการตัดสินใจในสถานการณ์ต่าง ๆ ของผู้บังคับบัญชา ที่ปราศจากอคติและไม่ถูกควบคุมโดยผู้ใดหรือกลุ่มคนใด มีขั้นตอนหลักเกณฑ์ชัดเจนที่สามารถมั่นใจได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติด้วยวิธีและหลักเกณฑ์เดียวกัน

2.3 การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การที่พนักงานให้ความหมายเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจตัดสินในกระบวนการต่าง ๆ ว่ามีความเป็นธรรม มีการใช้อำนาจอย่างถูกต้อง ไม่ลำเอียงหรือให้อภิสิทธิ์กับพนักงานคนใดหรือกลุ่มใด พนักงานทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาด้วยความสุภาพเป็นกันเอง รวมถึงให้การรับฟังต่อทุกข้อคิดเห็นจากพนักงานทุกคน

3. อุปสรรคในการทำงาน หมายถึง สภาวะที่ขัดขวางการทำงานของพนักงานที่เผชิญอยู่ขณะปฏิบัติหน้าที่ เมื่อเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่เต็มใจไม่อยากทำงานหรือหลบเลี่ยงยุ่งงาน อันเป็นผลมาจากการกำหนดกฎ ระเบียบ หรือการวางแนวทาง การปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับสภาพการทำงาน การมีสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมกับการทำงาน ขาดเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน อันมาจากองค์ประกอบทั้ง 7 ประการ ดังนี้

3.1 อุปสรรคในการทำงานด้านข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานตรวจค้นไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารคำสั่งอย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบันหรือไม่มีการถ่ายทอดคำสั่งการอย่างชัดเจนจากผู้บังคับบัญชาในกรณีเปลี่ยนแปลงคำสั่งการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน

3.2 อุปสรรคในการทำงานด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือ และอุปกรณ์ที่ใช้เพื่อการปฏิบัติงาน หมายถึง การที่องค์การไม่จัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ และการสำรองวัสดุสิ้นเปลืองที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ เพื่อใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ส่งผลทำให้การทำงานสะดุดหรือต้องละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

3.3 อุปสรรคในการทำงานด้านการสนับสนุนด้านงบประมาณ หมายถึง องค์การไม่จัดให้มีการสนับสนุนด้านการเงินเพื่อใช้ในกรณีฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องในการทำงาน เช่น งบประมาณการทำงานล่วงเวลา ในกรณีเทศกาลสำคัญหรือเกิดสถานการณ์ไม่ปกติหรือเบิกซื้ออุปกรณ์นอกเหนือจากงบประมาณประจำปีที่ตั้งไว้

3.4 อุปสรรคในการทำงานด้านการให้บริการและการช่วยเหลือจากผู้อื่น หมายถึง การไม่ได้รับความร่วมมือ ความไม่สุภาพ ความไม่สะดวก ในการติดต่อประสานงานจากผู้ร่วมงานหรือหน่วยงานข้างเคียง ทำให้งานเกิดความล่าช้า หรือลดทอนประสิทธิภาพการทำงานไม่ได้ตามเป้าหมายและมาตรฐานที่ตั้งไว้

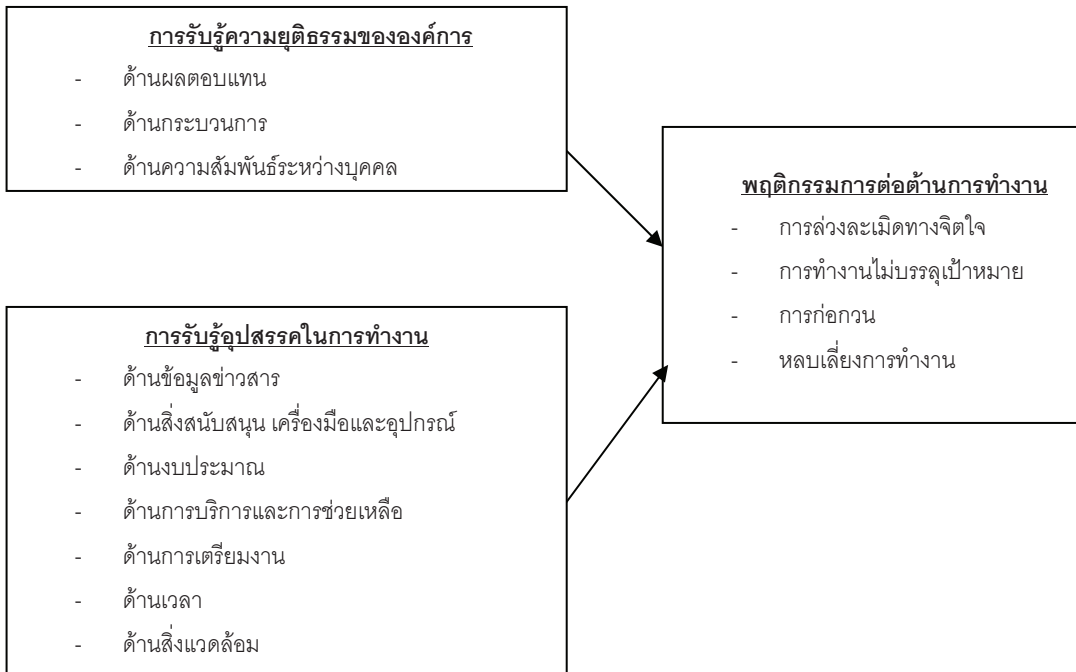
3.5 อุปสรรคในการทำงานด้านการเตรียมงาน หมายถึง การไม่ให้โอกาสพนักงานในการเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นกับการทำงานรวมถึงการไม่ให้ความรู้และฝึกฝนเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ ๆ ก่อนการใช้งานจริงและการฝึกอบรมในหลักสูตรเพื่อความพร้อมของตำแหน่งในอนาคต

3.6 อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา หมายถึง องค์การไม่มีการกำหนดตารางเวลาการทำงานให้กับพนักงานตรวจค้นอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับปริมาณงาน ส่งผลให้เกิดภาระงานที่มากเกินไปหรือส่งผลต่อสุขภาพของพนักงานในระยะยาว

3.7 อุปสรรคในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง การที่พนักงานตรวจค้นต้องทำงานท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวยทั้งด้านเสียง อุณหภูมิความชื้น มลภาวะทางอากาศ อันจะส่งผลถึงการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและทำลายสุขภาพของพนักงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย

จากการทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมาทำให้ผู้วิจัยเลือกใช้ทฤษฎีการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การตามแนวคิดของ Cohen-Charsh และ Spector (2001) การรับรู้อุปสรรคในการตามแนวคิดของ Peter และ O'Connor (1980) และแนวคิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของ Spector (2006) มากำหนดเป็นกรอบแนวคิดการวิจัย ดังนี้



วิธีดำเนินการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่มีลักษณะการทำงานเป็นกะและปฏิบัติงานด้านการตรวจค้นสัมภาระบรรทุกทุก ในสนามบินพาณิชย์แห่งหนึ่งจำนวน 176 คน กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการเปิดตารางขนาดตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ได้ตัวอย่างจำนวน 122 คน สุ่มตัวอย่างอย่างง่ายด้วยวิธีการจับฉลากจากบัญชีรายชื่อแบบใส่คืน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยได้สร้างแบบสอบถามขึ้นเอง โดยใช้แนวคิดของการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ตามแนวคิดของ Cohen-Charsh และ Spector (2001) การรับรู้อุปสรรคในการทำงานตามแนวคิดของ Peter และ O'Connor (1980) และแนวคิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของ Spector (2006) และทำการตรวจสอบคุณภาพแบบสอบถามด้วยการหา

1. ความเที่ยงตรง (Validity) โดยให้ผู้เชี่ยวชาญตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) จากนั้นนำมาปรับปรุงแก้ไขตามข้อเสนอแนะ
2. นำแบบสอบถามที่ปรับปรุงแล้วไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 45 คน จากนั้นทำการวิเคราะห์หาค่า Item-Total Correlation ของข้อคำถามรายข้อและเลือกข้อคำถามที่มีค่า $r = .288$ ขึ้นไป วิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ได้ผลการวิเคราะห์ดังนี้

2.1 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ประกอบด้วยข้อคำถามด้านผลตอบแทน Alpha = .820 ด้านกระบวนการ Alpha = .700 และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล Alpha = .754

2.2 แบบสอบถามอุปสรรคในการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถาม ด้านข้อมูลข่าวสารจำนวน 6 ข้อ Alpha = .736 ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ จำนวน 5 ข้อ Alpha = .662 ด้านงบประมาณจำนวน 5 ข้อ Alpha = .662 ด้านการบริการและการช่วยเหลือ จำนวน 6 ข้อ Alpha = .689 ด้านการเตรียมงาน จำนวน 6 ข้อ Alpha = .715 ด้านเวลา จำนวน 6 ข้อ Alpha = .698 และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ Alpha = .790

2.3 แบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านในการทำงาน ประกอบด้วยข้อคำถามด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจ Alpha = .916 ด้านการก่อกวน Alpha = .899 ด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย Alpha = .928 และด้านการหลบหนีนงาน Alpha = .931

การวิเคราะห์ข้อมูล

วิเคราะห์ข้อมูลด้วยโปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูปทางสถิติ โดยใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล ดังนี้

1. ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)
2. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson Product Moment Correlation)

ผลการวิจัย

1. พนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง ร้อยละ 75.4 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี ร้อยละ 55.7 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป ร้อยละ 86.1 มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี ร้อยละ 52.5 มีระดับตำแหน่งระดับ 3 ร้อยละ 33.6 และมีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท ร้อยละ 51.6

2. ผลการศึกษาาระดับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น พบว่า พนักงานตรวจค้น มีพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ในระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.52$) เมื่อแยกพิจารณาพฤติกรรมต่อต้านการทำงานรายด้านพบว่า ด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจ มีระดับต่ำ ($\bar{X} = 2.33$) ด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย มีระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.53$) ด้านการก่อกวน มีระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.45$) และด้านหลบหนีการทำงาน มีระดับปานกลาง ($\bar{X} = 2.76$)

3. ผลการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร การรับรู้อุปสรรคในการทำงานกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น

ตารางที่ 1 พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรโดยรวมและด้านผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 ($r = -.235$ และ $r = -.233$ ตามลำดับ) การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

ตารางที่ 1 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรกับการพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน

(n=122)

การรับรู้ความยุติธรรม	พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน				
	โดยรวม	การล่วงละเมิดทางจิตใจ	การทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย	การก่อวินาศกรรม	การหลบหนีการทำงาน
โดยรวม	.132	.013	-.235**	.066	.147
ด้านผลตอบแทน	.113	-.048	-.233**	.041	.152
ด้านกระบวนการ	.111	.026	-.179*	.081	-.107
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	.044	-.052	-.106	.014	-.067

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

.05 ($r = -.179$) หมายความว่า เมื่อพนักงานตรวจจค้นมีการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรในเรื่องกระบวนการและการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านผลตอบแทนลดลง จะมีการแสดงพฤติกรรมต่อต้านการทำงานในลักษณะที่ทำให้งานไม่บรรลุเป้าหมายสูงขึ้น

ตารางที่ 2 พบว่า พฤติกรรมต่อต้านการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับอุปสรรคในการทำงานด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .229$) หมายความว่า เมื่อ พนักงานตรวจจค้น มีการรับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสูงขึ้น จะแสดงพฤติกรรมต่อต้านการทำงานโดยรวมสูงขึ้น

พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจมีความสัมพันธ์กับอุปสรรคในการทำงานด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .187$) หมายความว่า พนักงานตรวจจค้น รับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสูงขึ้น จะแสดงพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจสูงขึ้น

พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับอุปสรรคในการทำงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .220, r = .195, r = .184$ และ $r = .202$ ตามลำดับ) หมายความว่า เมื่อพนักงานตรวจจค้นรับรู้อุปสรรคในการทำงานในเรื่องเกี่ยวกับข่าวสาร สิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ งบประมาณ ด้านเวลาและสิ่งแวดล้อมในการทำงานระดับสูงขึ้น จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตรวจจค้นเกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายสูงขึ้น

พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการก่อวินาศกรรม มีความสัมพันธ์กับอุปสรรคในการทำงานด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .244$) หมายความว่า พนักงานตรวจจค้นรับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสูงขึ้น จะมีพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการก่อวินาศกรรมสูงขึ้น

ตารางที่ 2 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคในการทำงานกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน

(n=122)

อุปสรรคในการทำงาน	พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน				
	โดยรวม	การล่อง ละเมิดทาง จิตใจ	การทำงานไม่ บรรลุ เป้าหมาย	การก่อกวน	การ หลบหนี การ ทำงาน
โดยรวม	.062	.011	.143	-.012	.077
ด้านข้อมูลข่าวสาร	.173	.131	.220*	.137	.149
ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือ และ อุปกรณ์	.139	.063	.195*	.094	.144
ด้านงบประมาณ	.145	.106	.184*	.080	.153
ด้านการบริการและการช่วยเหลือ	.114	.026	.167	.036	.160
ด้านการเตรียมงาน	-.025	.044	.036	-.064	-.018
ด้านเวลา	.299*	.187*	.202*	.244**	.200*
ด้านสิ่งแวดล้อม	.091	.080	.031	.121	.091

* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

** มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการหลบหนีการทำงาน มีความสัมพันธ์กับอุปสรรคในการทำงานด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ($r = .200$) หมายความว่า พนักงานตรวจจรรู้ว่าอุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสูงขึ้น จะมีพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการหลบหนีการทำงานสูงขึ้น

อภิปรายผล

1. การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรโดยรวม การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านผลตอบแทน และการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน โดยเฉพาะด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติกล่าวคือ พนักงานมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมต่อต้านการทำงานลดลง หากมีความเชื่อมั่นว่าการปฏิบัติขององค์กรมีความยุติธรรม ทั้งนี้เนื่องจากหากพนักงานรับรู้ว่าตนเองไม่ได้รับความยุติธรรมก็จะทำให้เกิดความเครียดขึ้นและหาหนทางที่จะลดความเครียดดังกล่าว ในขั้นต้นมักเริ่มจากการกระทำพฤติกรรมที่จะลดสิ่งที่ตนเองนำมลงทุนกับองค์กรลง หรือแสดงพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กรให้น้อยลง นั่นคือการลดความอุทิศสภาวะทุ่มเท ไปจนถึงการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมที่รุนแรงกว่านั้นคือ การแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน และสร้างความเสียหายให้แก่องค์กร ตามทฤษฎีดุลยภาพ (Adams, 1965) จากการวิเคราะห์

ข้อคำถามทำให้ทราบว่า พนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่เห็นว่าประสบการณ์ในการทำงานไม่สอดคล้องกันกับตำแหน่งและเงินเดือนที่ได้รับ ซึ่งการขึ้นเงินเดือนและการเลื่อนตำแหน่งให้กับพนักงานไม่มีความโปร่งใสและพนักงานไม่ยอมรับ ทั้งนี้ เนื่องจากพนักงานส่วนใหญ่มีความเชื่อว่าหากพวกเขาทำงานด้วยความขยันมีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงานรวมถึงมาทำงานอย่างสม่ำเสมอ ก็จะได้รับผลการปฏิบัติงานดีเลิศและนำมาซึ่งการขึ้นเงินเดือนที่น่าพึงพอใจด้วย แต่หากไม่เป็นเช่นนั้นก็จะนำมาซึ่งความคับข้องใจและการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมในที่สุด ซึ่งสอดคล้องกับ Organ และ Moorman (อ้างถึงใน Cohen-Charash และ Spector, 2001) ที่กล่าวว่า เมื่อพนักงานรับรู้ว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรมจะส่งผลให้พนักงานเกิดความเครียดและแสดงพฤติกรรมที่เป็นการตอบโต้ต่อความไม่ยุติธรรมนั้นด้วยการทำงานไม่เต็มความสามารถของตนตามที่ควรจะเป็น ทั้งนี้จะส่งผลถึงขวัญและกำลังใจของพนักงาน โดยจะเป็นการลดแรงจูงใจในการทำงานและส่งผลเสียหายถึงองค์กรในที่สุด

2. อุปสรรคในการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานโดยรวมของพนักงาน แต่จากการศึกษาของ Spector (2006) พบว่า อุปสรรคในการทำงานมีความสำคัญอย่างมากต่อการเกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานในทุกด้าน โดยจะส่งผลต่อความเครียดในการทำงาน จากผลการศึกษาคั้งนี้ แต่เมื่อพิจารณาเป็นรายด้านจะพบว่า

2.1 อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานในทุกๆ ด้านอุปสรรคในการทำงานด้านเวลา หมายถึง การที่องค์กรไม่จัดเวลาการทำงานที่เหมาะสมและสอดคล้องกับปริมาณงาน ส่งผลให้เกิดภาระงานที่มากเกินไปหรือส่งผลต่อสุขภาพของพนักงานในระยะยาว การศึกษาคั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานขององค์กรที่ดำเนินธุรกิจสนามบินพาณิชย์ที่เปิดให้บริการ 24 ชั่วโมง จึงส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีลักษณะการทำงานแบบเข้ากะ จากการวิเคราะห์ข้อคำถามรายชื่อ พบว่า การที่องค์กรจัดเวลาการทำงานแบบกะมีจำนวนชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน เป็นสาเหตุให้พนักงานตรวจค้นเกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพ.อดุลย์ บัณฑิตกุล แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีวเวชศาสตร์ ศูนย์อาชีวเวชศาสตร์และเวชศาสตร์สิ่งแวดล้อม โรงพยาบาลพระตำหนักวชิราวุธ ที่พบว่า การทำงานเป็นกะในช่วง กลางคืนจะทำให้เวลานอนของผู้ประกอบอาชีพเปลี่ยนแปลงไป ก่อให้เกิดผลต่อสุขภาพตามมาได้หลายอย่าง เช่น อ่อนเพลียเรื้อรัง น้ำหนักขึ้น นอนไม่หลับ โรคกระเพาะอาหารอักเสบ ไม่นับรวมโรคมะเร็ง รวมถึงโอกาสที่เป็นโรคหัวใจและหลอดเลือดหัวใจ เมื่อพนักงานประสบปัญหาด้านสุขภาพย่อมเป็นอุปสรรคในการทำงาน อาจส่งผลให้เกิดความหงุดหงิดต่อตนเองและเพื่อนร่วมงาน ความอ่อนเพลียจากการทำงานอาจนำมาซึ่งการไม่เอาใจในการทำงานอย่างเต็มที่ ซึ่งอาจเป็นสาเหตุให้เกิดพฤติกรรมการก่อแค้นและรบกวนการทำงานโดยไม่รู้ตัว เปรียบเสมือนการกระทำที่เอารัดเอาเปรียบเพื่อนร่วมงานส่งผลถึงความไม่ร่วมมือในการทำงาน

2.2 อุปสรรคในการทำงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย จากการวิเคราะห์ข้อคำถามรายชื่อ พบว่า สิ่งที่ทำให้พนักงานตรวจค้นทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย เป็นผลมาจากคำสั่งการต่างๆ ที่ไม่มีความชัดเจนและขัดกับความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน แม้แต่เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่หน่วยงานจัดมาให้ใช้ในการทำงาน เมื่อนำมาใช้ทำงานจริงก็ไม่ได้เป็นอย่างที่

บอกไว้ จึงทำให้ไม่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพ ปัญหาจากการขาดแคลนบุคลากรในการทำงานส่งผลให้พนักงานตรวจค้นเกิดภาระงานมากขึ้น จึงมีการเรียกร้องให้มีการทำงานล่วงเวลาในช่วงที่มีจำนวนผู้โดยสารมากขึ้นกว่าปกติ จะได้รับการสนับสนุนล่าช้าเพราะต้องมีการจัดการงบประมาณโดยการจัดสรรงบประมาณด้านอื่นมาใช้ จึงเป็นสาเหตุให้เกิดภาระงานมาก ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Fox, Spector และ Miles (2001) ที่กล่าวว่า อุปสรรคในการทำงานเป็นปัจจัยแวดล้อมชนิดหนึ่งขององค์การ เมื่อเกิดขึ้นในการทำงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดอันเป็นสาเหตุให้เกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมหรือเกิดความเจ็บป่วยทางร่างกายหรือจิตใจส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน และทำให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ในด้านการตั้งใจทำให้ผลงานไม่บรรลุตามเป้าหมายขององค์การ

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. ผู้บริหารควรนำหลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาผลตอบแทนมาใช้ และควรมีการพิจารณาจัดจากรโครงสร้างของตำแหน่งและเงินเดือนให้สอดคล้องกับประสบการณ์ ซึ่งจะสามารถมอบความเป็นธรรมให้กับพนักงานตรวจค้นที่มีความตั้งใจในการทำงาน โดยไม่ต้องคำนึงถึงฐานเงินเดือนของพนักงานว่าจะมากหรือน้อยเหมือนที่เป็นอยู่ รวมถึงการสนับสนุนให้พนักงานได้แสดงความสามารถในการทำงานของตนอย่างเต็มที่ ก็ย่อมเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานและส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นให้กับพนักงานตรวจค้น

2. การทำงานแบบกะจึงทำให้เกิดปัญหาสุขภาพ จึงควรให้ความสนใจเกี่ยวกับสุขภาพของพนักงาน ด้วยการจัดให้มีมุมพักผ่อนและจัดเวลาในการพักผ่อนเพิ่มมากขึ้น จัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการเสริมสร้างสุขภาพ เช่น การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายให้กับพนักงานอย่างเพียงพอและสะดวกในการไปใช้บริการ มีโปรแกรมตรวจสุขภาพประจำปีที่เหมาะสมกับผู้ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่แบบกะ เป็นต้น

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่นๆ ที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน เช่น ทัศนคติต่อการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL : Quality Work Of Life) การรับรู้บรรยากาศองค์การ ความเครียด ลักษณะบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น

2. ควรรีศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานอื่นๆ เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบว่า สอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำมาเป็นแนวทางลดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานและให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ต่อไป

บรรณานุกรม

อดุลย์ บัณฑิตกุล. **ทำงานกะดีกชีวิตกลับตาลปัตร.** (online) <http://www.bangkokbiznews.com>. (19 เมษายน 2554).

- Adams, J.S. 1963. **“Toward an Understanding of Inequity.”** (online). <http://www.scidirect.com>. (8 November 2006).
- Cohen-Charash, Y. and Spector, P.E. 2001. “The Role of Justice in Organizations: A Meta Analysis”. **Organizational Behavior and Human Decision Processes**, 86(2) : 278 – 321.
- Fox, S., Spector, P.E. and Miles, D. 2001. “Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stress and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Tests for Autonomy and Emotions.” **Journal of Vocational Behavior**, 59 : 291-309.
- Krejcie, R.V. and Morgan, D.W. 1970. “Determining Sample Size for Research. Activities.” **Educational and Psychological Measurement**, 30(30) : 607-610.
- Penney, L.M. and Spector, P.E. 2005. “Job Stress, Incivility, and Counterproductive Work Behavior (CWB): The Moderating Role of Negative Affectivity.” **Journal of Organizational Behavior**, 26 : 777-796.
- Peters, L.H. and O’Connor, E.J. 1980. “Situational Constraints and Work Outcomes: The Influences Of a Frequently Overlooked Construct.” **Academy of Management Review**, 5(3) : 391-397.
- Spector, P.E. and Fox, S. 2002. “An Emotion-center Model of Voluntary Work Behavior. Some Parallels Between Counterproductive Work Behavior and Organizational Citizenship Behavior”. **Human Resource Management Review**, 12 : 269-292.
- Spector, P.E., S. Fox, L. M. Penny, K. Bruursema, A. Goh and S. Kessler. 2004. “Development of the Counterproductive Work Behavior Checklist (CWB- C)”. Unpublished paper. **University of South Florida**. (Online). <http://chuma.cas.usf.edu/~spector/conuterbib.html>. (23 March 2007).
- Spector, P.E. 2006. “The Dimensionality of Counterproductivity : Are all Counterproductive Behaviors Created Equal?.” **Journal of Vocational Behavior**, 68 : 446 – 460.