



วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2564)

อิทธิพลของความยุติธรรมในองค์การที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ความเบื่อหน่ายในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

**Influence of Organizational Justice on Job
motivation, Job Demotivation and Job performance
of the Support staffs at Rajamangala University of
Technology Phra Nakhon.**

กมลพิพัฒน์ ชนะสิทธิ์^{1*} และวิโรจน์ เจษฎาลักษณ์²

Kamolbhibhat Chanasith^{1*} and Viroj Jadesadalug²

¹สาขาวิชาอุตสาหกรรมบริการอาหาร คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

²คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยศิลปากร

¹ Department of Food Service Industry Faculty of Home Economics
Technology Rajamangala University of Technology Phra Nakhon

² Faculty of Management Science Silpakorn University

*Email : Kamolbhibhat.c@rmutp.ac.th

Received: Jun 22, 2018

Revised: Aug 6, 2018

Accepted: Oct 25, 2018

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ความเบื่อหน่ายในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร จำนวน 193 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลคือ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน และทดสอบสมมติฐานด้วยการวิเคราะห์ความถดถอยอย่างง่าย และการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุคูณ ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมขององค์การ และแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน



วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2564)

ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร อยู่ในระดับมาก ความเบื่อหน่ายในการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง ผลการปฏิบัติงาน อยู่ในระดับมาก ความยุติธรรมในองค์การส่งผลทางบวกต่อแรงจูงใจ ผลการปฏิบัติงานในการทำงาน และความยุติธรรมในองค์การส่งผลทางลบต่อความเบื่อหน่ายในการทำงานของบุคลากร

ผลการวิจัยนี้จะเป็นแนวทางและประโยชน์ในการพัฒนาและปรับปรุงความยุติธรรมในองค์การและการสร้างแรงจูงใจในการทำงานที่ส่งผลต่อคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครบรรลุไปสู่เป้าหมาย และสามารถแข่งขันกับองค์กรอื่น ๆ พร้อมสู่ความยั่งยืนต่อไปได้อีกในอนาคต

นอกจากนี้ควรมีการศึกษาตัวแปรเพิ่มเติมโดยให้ครอบคลุมปัจจัยด้านอื่น ๆ เช่น ความเครียด หรือวัฒนธรรมในองค์การ เป็นต้น ซึ่งอาจมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโดยการกำหนดขอบเขตของการวิจัยที่แตกต่างกัน ทำให้ทราบถึงปัญหาความต้องการของบุคลากร และเป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานซึ่งเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้้องค์การบรรลุเป้าหมายได้ อีกทั้งศึกษาในเรื่องเดียวกันแต่เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพโดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรด้านการศึกษาหรือสายวิชาการเพื่อให้ได้ข้อมูลอย่างแท้จริงแล้วนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

คำสำคัญ : ความยุติธรรมในองค์การ แรงจูงใจในการทำงาน ความเบื่อหน่ายในการทำงาน ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

The purpose of this research was to study the influence of organizational justice on job motivation, job demotivation and job performance of the support staff at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon. The random samples of 193 support staff were asked to complete the questionnaire. The data was collected and analysed, using average percentage, standard deviation, and Pearson correlation coefficient. All hypotheses were tested with a simple linear regression model and a multiple linear regression model.



The results showed that the level of organizational justice, job motivation and job performance of the support staff at Rajamangala University of Technology Phra Nakhon were high and the level of job demotivation was moderate. The job performance level was high. Moreover, the organizational justice positively contributed to incentives. Also, the job performance and organizational justice had a negative impact on demotivation in work.

The results of this research will be beneficial for Rajamangala University of Technology Phra Nakhon in guiding, developing, and improving justice in the organization as well as building job motivation, which has an effect on job performance of the support staff, supporting the achievement of the organization goals to compete with other organizations, and having a sustainable future.

In addition, future research should study other factors which may affect the quality of personnel's work lives, such as stress and organizational culture by scoping the research differently and building awareness of personnel needs. This will be beneficial for developing quality of work life and potentially help the organization to achieve its goals. Besides, a further study on the same subject might be more useful. Conducting qualitative research using in-depth interviews with the education personnel and scholars in order to get more inside information could be a valuable contribution for future organization development.

Keywords: Organizational justice, Job motivation, Job demotivation, Job performance



บทนำ

บุคลากรจัดเป็นทรัพยากรที่สำคัญที่สุดในการบริหารงาน องค์การหรือหน่วยงานใด ๆ ก็ตามจะสามารถปฏิบัติงานให้บรรลุเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลได้ย่อมขึ้นอยู่กับคุณภาพและศักยภาพของบุคลากร ซึ่งหมายถึง บุคคลต้องมีความรู้ ความสามารถ ความชำนาญและทัศนคติที่เหมาะสมกับการปฏิบัติหน้าที่ของแต่ละคน การคัดเลือกสรรหาบุคคลเข้าทำงานนั้นมีจุดมุ่งหมายที่จะให้ ได้คนดี มีความรู้ ความสามารถเหมาะสมกับงาน แต่เนื่องจากสภาพแวดล้อมภายนอกและภายในองค์การมีการเปลี่ยนแปลงอยู่เสมอ ตลอดจนมีการค้นพบวิทยาการ เทคโนโลยีใหม่ ๆ ด้านการบริหารงานและด้านอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องทำให้บุคลากรเลือกสรรเข้ามาในองค์การหรือหน่วยงานที่เห็นว่ามีความเหมาะสมในการทำงาน ในขณะที่หนึ่งก็อาจจะกลับกลายเป็นผู้ที่ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่ สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ดี จึงเป็นหน้าที่ขององค์การหรือหน่วยงานที่จะต้องพัฒนาบุคคลเหล่านั้นให้มีคุณภาพและศักยภาพเพิ่มขึ้นเพื่อให้ทันต่อการเปลี่ยนแปลงของสภาพแวดล้อมต่าง ๆ และสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและเกิดประสิทธิผล Navikarn (2007)

การบริหารงานทุกประเภทในทุกองค์การจำเป็นต้องมีปัจจัยหรือทรัพยากรพื้นฐานทางการบริหาร โดยทั่วไปถือ ว่าปัจจัยที่สำคัญของการบริหารมีอยู่ สี่ประการประกอบด้วยคน (Man) เงิน (Money) วัสดุอุปกรณ์ (Material) และการจัดการ (Management) คนหรือทรัพยากรมนุษย์ถือเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดที่จะทำให้องค์การดำเนินงานบรรลุผลสำเร็จ ตามวัตถุประสงค์ได้ Sanguannam (2008) องค์ประกอบที่สำคัญในการนำองค์การสู่ความเป็นเลิศ คือ บุคลากร โดยบุคลากรในองค์การจะมีความพึงพอใจในการทำงานเมื่อลักษณะงานที่ทำงานเป็นงานที่ท้าทายความสามารถมีค่าตอบแทนที่สามารถตอบสนองความต้องการของตนเองและครอบครัวอย่างพอเพียงมีผู้บังคับบัญชาที่เข้าใจงานเข้าใจคนและใจกว้างมีความก้าวหน้าในตำแหน่งหน้าที่ที่ทำให้คนมองเห็นโอกาสและมีเพื่อนร่วมงานที่มีลักษณะเป็นมิตรเป็นกันเอง Navikarn (2001) ถ้าองค์การประกอบด้วยจำนวนคนที่เพียงพอมีความรู้ความสามารถและการจัดการที่ดี แล้วโอกาสที่งานจะได้รับผลดีย่อมมีมากและการที่บุคคลจะทุ่มเทกำลังกายกำลังใจ กำลังสมองในการทำงานให้งานของ องค์การบรรลุวัตถุประสงค์นั้น บุคลากรจะต้องมีความพึงพอใจในการทำงาน ถ้าในทุกองค์การหากสามารถจัดบริการต่าง ๆ เพื่อสนองตอบความต้องการ



ให้แก่ผู้ปฏิบัติงานได้ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความพึงพอใจในการปฏิบัติงาน รักงานและปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ แต่ถ้าไม่สามารถจัดหาสิ่งตอบสนองความต้องการให้ได้ผลงานย่อมตกต่ำ ผู้ปฏิบัติงานย่อมเกิดความเบื่อหน่ายทำให้งานขาดประสิทธิภาพธรรมชาติของการปฏิบัติงาน โดยทั่วไปนั้นผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจในการปฏิบัติงานเต็มใจที่จะปฏิบัติงานให้สำเร็จตามจุดหมายได้ก็ต่อเมื่องานนั้นได้ผลตอบแทนทั้งด้านจิตใจและด้านวัตถุ ซึ่งความต้องการของคนจะมีลักษณะเป็นลำดับขั้นจากต่ำไปหาสูงตามลำดับของ ความสำคัญ โดยเริ่มจากความต้องการในการดำรงชีพคือความต้องการพื้นฐานทางกาย เช่น อาหาร ยา รักษาโรค อันตบรองคือความต้องการความปลอดภัย หรือความมั่นคง เช่น รายได้ ความต้องการอันดับต่อมา คือ ความต้องการยอมรับทางสังคม อันดับสุดท้ายคือความต้องการที่จะได้รับเกียรติการยกย่องสรรเสริญนับหน้าถือตาจากบุคคลอื่น และความต้องการสูงสุดของมนุษย์ คือ การที่ต้องการความสำเร็จในทุกสิ่งทุกอย่าง ความก้าวหน้าหรือการพัฒนาองค์การให้ประสบความสำเร็จสูงสุดซึ่งเป็นจุดประสงค์หลักขององค์การทุกองค์การย่อมต้องการประสิทธิภาพของบุคคลหรือพนักงานในหน่วยงาน Boonsri (2006)

จากเหตุผลที่กล่าวมา ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับอิทธิพลความยุติธรรมขององค์การที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ความเบื่อหน่ายในการทำงานและคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งผลลัพธ์ที่ได้จากการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาบุคลากรสายสนับสนุนให้มีความสามารถในการทำงานที่ดีซึ่งจะนำไปสู่ความสำเร็จและชื่อเสียงของมหาวิทยาลัยต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
2. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในการทำงานที่ส่งผลต่อความเบื่อหน่ายในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในการทำงานที่ส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร



การทบทวนวรรณกรรมทฤษฎีที่เกี่ยวข้องเพื่อสร้างกรอบแนวคิดและสมมติฐาน
การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยได้ศึกษาทฤษฎี แนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเพื่อนำมาสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยและอธิบายความสัมพันธ์ของตัวแปรดังนี้

1) ความยุติธรรมในองค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติอย่างยุติธรรมจากองค์กรทั้งในเรื่องของการตัดสินใจที่ใช้พิจารณาเพื่อการแบ่งสรรผลตอบแทน และรับรู้ถึงความยุติธรรมของผลตอบแทน Kimmel (1997) กล่าวว่า นักสังคมศาสตร์ตระหนักถึงความสำคัญของเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมที่เป็นปัจจัยที่ทำให้พนักงานเกิดความพึงพอใจในสภาพการจ้างของตนเอง Greenberg (1990) ความยุติธรรมเป็นเรื่องที่มีความสำคัญในองค์กร มันเป็นหลักฐานที่แสดงถึงการกระทำที่เกิดขึ้นในองค์กร เช่น ระบบการจ่ายที่เที่ยงธรรม และการประเมินผลการปฏิบัติงาน

ทฤษฎีการรับรู้ความยุติธรรมทางสังคมถูกนำมาปรับใช้กับองค์การ เช่น distributive justice theory , equity theory และ relative deprivation theory ทฤษฎีเหล่านี้ได้ถูกพัฒนาแนวความคิดเพื่อให้มีความสัมพันธ์กับบทบาทขององค์กร ทำให้มันสามารถนำมาอธิบายความยุติธรรมในสถานที่ทำงานได้และถูกเรียกว่า Organizational Justice Greenberg (1990) ทฤษฎีนี้มุ่งเน้นไปที่ความยุติธรรมของผลลัพธ์และการกระทำ เรียกว่า Distributive justice และอีกแง่มุมหนึ่งมุ่งเน้นไปที่ความยุติธรรมของกระบวนการ เรียกว่า Procedural justice สำหรับ Distributive justice ได้ถูกพัฒนาและเป็นที่รู้จักอย่างกว้างขวางของนักอุตสาหกรรมศาสตร์ แต่ Procedural justice เพิ่งได้รับความสนใจเมื่อไม่นานมานี้ Greenberg (1990)

นอกจากนี้ ยังได้มีการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมของพนักงานในเรื่องความสัมพันธ์ระหว่างพวกเขากับหัวหน้างานด้วย (Interactional justice) Greenberg (1990)

Johnson (2007) ได้กล่าวว่าการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีโครงสร้างแบบหลายมิติ นักทฤษฎีได้มีการอภิปรายถึงมิติของการรับรู้ความยุติธรรมว่ามีตั้งแต่ 1- 4 มิติ Colquitt et al. (2005) แต่แนวความคิดที่ได้รับการยอมรับอย่างกว้างขวาง คือ 3 มิติ Folger and Cropanzano (1998) ซึ่งหมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทน (Distributive justice) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ (Procedural Justice) และการรับรู้



ความยุติธรรมในองค์การด้านการปฏิสัมพันธ์ระหว่างองค์การและพนักงาน
(Interactional Justice)

จากทฤษฎีที่กล่าวมา ฉะนั้นความยุติธรรมจึงเป็นเรื่องละเอียดอ่อน โดยเฉพาะเมื่อเกี่ยวข้องกับคนหมู่มาก หากองค์การใดไม่สามารถสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้นได้ จะทำให้คนทำงานขาดแรงจูงใจในการทำงาน ต้องเปิดโอกาสให้แต่ละคนใช้ศักยภาพตัวเองได้เต็มที่ และคอยดูแลคนที่ด้อยโอกาสให้เขามีโอกาสได้รับสิ่งต่าง ๆ อย่างเป็นธรรมด้วยเช่นกัน เป็นการรักษาความสมดุลของสังคมอีกด้านหนึ่ง เพื่อจะสร้างและรักษาความยุติธรรมให้เกิดขึ้นในทุกมิติเพื่อให้องค์การในสังคมได้เจริญพัฒนาอย่างร่มเย็นเป็นสุข

2) **แรงจูงใจในการทำงาน** หมายถึง แรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีอยู่ในและภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ทิศทางในการกระทำ และระยะเวลาในการกระทำ ซึ่งเกิดจากความรู้สึกในทางที่ดีของบุคคลที่มีต่อปัจจัยต่าง ๆ ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับงานที่ทำอยู่ ความรู้สึกชอบ หรือพอใจเป็นความรู้สึกที่เกิดขึ้น จากการที่ได้รับการตอบสนอง ตามระดับความต้องการ

Domjan (1996) อธิบายว่า การจูงใจเป็นภาวะในการเพิ่มพฤติกรรม การกระทำหรือกิจกรรมของบุคคล โดยบุคคลลงใจกระทำพฤติกรรมนั้นเพื่อให้บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ

Woolfolk (1995) ได้ให้ความหมายของการจูงใจว่า การจูงใจเป็นภาวะภายในของบุคคลที่ถูกกระตุ้นให้กระทำพฤติกรรมอย่างมีทิศทางและต่อเนื่อง

Navikarn (1997) ได้กล่าวถึง แรงจูงใจว่ามีความสำคัญต่อการบริหารงานมาก เพราะผู้บริหารจะต้องทำงานให้ประสบความสำเร็จได้โดยอาศัยบุคคลอื่น คนเป็นทรัพยากรที่มีชีวิตจิตใจ แรงจูงใจจึงเป็นเรื่องที่เกี่ยวข้องกับอารมณ์ ความรู้สึกของคนในการปฏิบัติงาน ซึ่งจะส่งผลต่อการปฏิบัติงานให้มีประสิทธิภาพ จึงถือได้ว่าแรงจูงใจมีความสำคัญต่อผู้บริหารเสมอ

ความสำคัญของแรงจูงใจ

แรงจูงใจช่วยเพิ่มพลังในการทำงานให้บุคคล พลังงาน (Energy) เป็นแรงขับเคลื่อนที่สำคัญต่อการกระทำหรือพฤติกรรมมนุษย์ในการทำงาน ถ้าบุคคลนั้นมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมทำให้มีความขยันขันแข็ง กระตือรือร้นทำให้สำเร็จ



แรงจูงใจช่วยเพิ่มความพยายามในการทำงานให้บุคคล ความพยายาม (Persistence) ทำให้บุคคลมีความพยายาม มานะ อุตุน คัดหาวิธีการนำความรู้ความสามารถของตนมาใช้ให้เป็นประโยชน์ต่องานให้มากที่สุด และเมื่อผลงานได้รับความสำเร็จด้วยดีก็มักคิดหาวิธีการปรับปรุงพัฒนาให้ดีขึ้นเรื่อย ๆ

แรงจูงใจช่วยให้เกิดการเปลี่ยนแปลงรูปแบบการทำงานของคน ซึ่งการเปลี่ยนแปลง (Variability) รูปแบบการทำงานหรือวิธีการทำงานก่อให้เกิดการค้นพบช่องทางดำเนินงานที่ดีกว่าหรือประสบความสำเร็จมากกว่า บุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงานสูง เพื่อที่จะให้บรรลุวัตถุประสงค์ใด ๆ หากไม่สำเร็จก็มักจะพยายามค้นหาสิ่งผิดพลาดและพยายามแก้ไขให้ดีขึ้น ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงานจนในที่สุดทำให้พบแนวทางที่เหมาะสมและอาจแตกต่างไปจากแนวเดิม

แรงจูงใจในการทำงานช่วยเสริมสร้างคุณค่าของความเป็นคนที่สมบูรณ์ให้บุคคล สำหรับบุคคลที่มีแรงจูงใจในการทำงาน เป็นบุคคลที่มุ่งมั่นทำงานให้เกิดความเจริญก้าวหน้าและการมุ่งมั่นทำงานที่ตนรับผิดชอบให้เจริญก้าวหน้า จัดว่าบุคคลนั้นเป็นผู้มีจรรยาบรรณในการทำงาน (Work Ethics)

จากที่กล่าวมาจะเห็นได้ว่าองค์การใดที่มีทรัพยากรบุคคลซึ่งมีแรงจูงใจในการทำงานสูง ย่อมส่งผลให้องค์การนั้น ๆ บรรลุเป้าหมายที่ต้องการ มีความเจริญก้าวหน้า เพราะพนักงานทุกคนทำงานอย่างสุดความสามารถและเต็มที่กับงานที่ได้รับมอบหมายเพื่อให้ได้ผลงานสำเร็จตามนโยบายและเป้าหมายของงาน

ประเภทของแรงจูงใจ สามารถแบ่งแรงจูงใจในการทำงาน ออกเป็น 2 ประเภท ดังนี้

แรงจูงใจภายใน (Intrinsic Motivation) สามารถใช้อธิบายพฤติกรรมบางอย่างที่บุคคลนำกิจกรรมหรืองานต่าง ๆ ทั้งบุคคลที่ไม่ได้รับรางวัลหรือแรงเสริมใด ๆ แรงจูงใจภายในให้ความสำคัญถึงคุณสมบัติของงานหรือกิจกรรมของงาน โดยที่คุณลักษณะของงานเองเป็นตัวกระตุ้นให้บุคคลเกิดความอยากรู้อยากเห็น สนใจ อยากรู้ เรียนรู้ รับผิดชอบ ฯลฯ ลักษณะของงานหรือกิจกรรมเป็นเรื่องแปลกใหม่ น่าท้าทาย น่าสนใจ สิ่งเหล่านี้จะผลักดันให้บุคคลแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ Gagne and Deci (2005) ดังนั้นแรงจูงใจภายในเป็นความต้องการของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดจากการเสาะแสวงหาของตนเอง โดยความต้องการมีความสามารถ ความต้องการลิขิตด้วยตนเองและปัจจัยภายในงาน เช่น ความท้าทาย น่าสนใจของงานเป็นแรงผลักดัน ไม่ต้องการอาศัยรางวัลภายนอก



หรือกฎเกณฑ์ข้อบังคับ Chuchom et al. (1999) อารมณ์ยังเป็นส่วนที่เกี่ยวข้องผสมผสานกับแรงจูงใจภายใน โดยความสนใจมีบทบาทโดยตรงที่สำคัญต่อพฤติกรรมที่ถูกจูงใจภายใน ขณะที่โดยธรรมชาติบุคคลดำเนินกิจกรรมที่สนใจ ความสนใจจะเป็นองค์ประกอบอันใหญ่อันหนึ่งของสิ่งท้าทายที่เหมาะสม อารมณ์เพลิดเพลินและตื่นเต้นมาพร้อมกับประสบการณ์การมีความสามารถและอิสระเป็นตัวของตัวเอง ซึ่งเป็นรางวัลภายในตนเอง แรงจูงใจภายในจึงเป็นแรงจูงใจที่ไม่ต้องการแรงเสริมภายนอก แรงจูงใจภายในจะให้ความสนใจในสิ่งจูงใจภายในงาน (Task Intrinsic Incentives) เช่น ความท้าทายความรับผิดชอบและความแปลกใหม่ที่จะทำให้คนมีพฤติกรรมที่ถูกจูงใจภายใน นอกจากนี้จากการศึกษาวิจัยหลายเรื่องต่างยืนยันว่าแรงจูงใจภายในส่งผลทางบวกต่อผลลัพธ์การทำงาน เช่น ความคิดสร้างสรรค์ ประสิทธิภาพในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันในงาน และคุณภาพชีวิตการทำงาน Chuchom et al. (2010) ; Gagne and Deci (2005)

แรงจูงใจภายนอก (Extrinsic Motivation) เป็นความต้องการของบุคคลที่จะแสดงพฤติกรรมใดออกมาโดยต้องอาศัยสิ่งจูงใจภายนอก (Extrinsic Incentives) รางวัล แรงเสริมหรือกฎข้อบังคับมาเป็นเงื่อนไขตัวกำหนดให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่พึงประสงค์ออกมา โดยสิ่งจูงใจภายนอกที่ใช้จากอาศัยสิ่งจูงใจภายนอกทางบวกเพื่อให้พฤติกรรมที่พึงประสงค์ดำรงอยู่และมีความเข้มข้นในการแสดงพฤติกรรมนั้นได้แก่ การให้รางวัลหรือให้ได้รับผลลัพธ์ในทางบวก หลังจากได้กระทำพฤติกรรมนั้น เช่น การแสดงความชื่นชมยกย่อง การให้รางวัลของขวัญหรือเงิน เป็นต้น หรืออาจให้สิ่งจูงใจภายนอกทางลบ เช่น เงื่อนไขข้อบังคับ กฎระเบียบ การกำหนดเวลา เป็นต้นตัวจูงใจให้บุคคลแสดงพฤติกรรมตามที่ต้องการ แรงจูงใจภายนอกเกี่ยวข้องกับแนวคิดเรื่องรางวัล แรงเสริมทางบวก แรงเสริมทางลบ การลงโทษและสิ่งจูงใจภายนอก แต่มีผลการวิจัยหลายเรื่องที่พบผลที่สอดคล้องกับแนวคิดแรงจูงใจภายในว่าสิ่งจูงใจภายนอกบางประเภทเป็นตัวบั่นทอนแรงจูงใจภายในและความคิดสร้างสรรค์ ในขณะที่สิ่งจูงใจภายนอกบางอย่างส่งผลทางบวกต่อผลการงานเช่นทำงานให้เสร็จทันเวลา สมบูรณ์ และเป็นประโยชน์ นอกจากนี้การศึกษายังต้องการองค์ความรู้ถึงวิธีการผสมผสานกันของแรงจูงใจภายในและภายนอกเพื่อให้เกิดพลังร่วมแรงจูงใจ Amabile (1993); Gagne and Deci (2005)



ดังนั้นแรงจูงใจในการทำงานเป็นหลักการทางจิตวิทยาที่ใช้ในการบริหารบุคคล หรือการบริหารงานโดยทั่วไป ทั้งในภาครัฐบาล รัฐวิสาหกิจ และเอกชน วัตถุประสงค์ของการจูงใจให้คนทำงาน คือ ความต้องการเพิ่มพูนประสิทธิภาพของการปฏิบัติงานหรือการทำงานของพนักงานให้ดีขึ้น และสิ่งหนึ่งที่ยอมรับทั่วไปว่าสามารถเพิ่มพูนประสิทธิภาพการทำงานของพนักงานได้ก็คือ การจูงใจ ดังนั้นผู้บริหารทุกคนจึงพยายามใช้เทคนิคการจูงใจเพื่อกระตุ้นให้พนักงานในองค์กรของตนทำงานอย่างเต็มความสามารถ

3) ความเบื่อหน่ายในการทำงาน หมายถึง อาการท้อถอยหรือไม่พอใจในการทำงาน เป็นความอ่อนล้าทางอารมณ์ หหมดกำลังใจและแรงจูงใจในการทำงาน เนื่องจากอ่อนล้าจาก การทำงานมากเกินไป จึงส่งผลให้ผู้นั้นหลีกเลี่ยงการพบปะกับบุคคลอื่น ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งอาจแสดงออกในรูปแบบของการขาดงาน การมาทำงานสาย ผลการปฏิบัติงานที่ด้อยประสิทธิภาพตามแนวคิดของ Kim, Shin and Swanger (2009) ได้เสนอความเห็น้อยหน่ายในการทำงานไว้ดังนี้

ความอ่อนล้า (Exhaustion) คือ อาการเหนื่อยล้าทั้งทางร่างกาย อารมณ์และจิตใจที่ไม่จำเป็นว่าจะต้องมีบุคคลอื่นเป็นต้นเหตุแห่งความเบื่อหน่ายโดยตรง กล่าวอีกนัยหนึ่ง คือ ความอ่อนล้าได้รับการสันนิษฐานว่าเป็นสภาวะเริ่มแรกที่สำคัญของการกระตุ้นระดับสูง (High Arousal) โดยเป็นองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่สัมพันธ์มากที่สุดกับบุคคลที่ทำงานเกี่ยวข้องกับงานที่ซ้ำซากและน่าเบื่อที่ต้องอยู่กับงานมาก Jackson et al. (1986)

การลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Cynicism) เป็นการบ่งชี้ว่าบุคคลหนึ่งแยกตนเองออกห่างจากงานที่ทำและมีทัศนคติทางลบต่องานโดยรวมของตน ตลอดจนต่อเพื่อนร่วมงานและคนอื่น

ความเชื่อมั่นในความสามารถทางวิชาชีพของตน (Professional Efficacy) อันได้แก่ ความขาดหรือลดความเชื่อมั่นของตนเองทางด้านวิชาชีพ (Inefficacy หรือ Reduced Professional Efficacy) คือ ลักษณะของบุคคลที่มีความเชื่อมั่นในตนเอง (Self – Efficacy) ต่ำ ไม่ประสบความสำเร็จในชีวิตการทำงานขาดประสิทธิภาพในการสร้างผลผลิตและไร้ความสามารถในที่สุด

องค์ประกอบทั้งสามข้างต้นพัฒนามาจากแนวความคิดของ Schaufeli et al. (1996) อ้างโดย Schaufeli et al. (1996); Kim et al. (2009) ที่พัฒนา



มาตรวัด MBI – Genreal Survey (MBI – GS) ซึ่งสามารถวัดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งสามมิติดังกล่าวในบุคคลทั่วไปหลากหลายอาชีพเป็นการขยายขอบเขตการศึกษาไปสู่อาชีพที่กว้างขึ้นจากมาตรวัด Maslach’s Burnout Inventory (MBI) จากแนวความคิดของ Maslach (1982) ผู้บุกเบิกและสร้างกระแสนิยมให้แก่งานวิจัยเกี่ยวกับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานแต่เดิมที่นิยมใช้กับเฉพาะผู้ประกอบการอาชีพเกี่ยวกับการให้บริการ เช่น ครู พยาบาล ตำรวจ เป็นต้น ทั้งนี้ แนวความคิดเกี่ยวกับองค์ประกอบความเหนื่อยหน่ายในการทำงานล้วนพัฒนามาซึ่งองค์ประกอบสามประการที่ Maslach เสนอไว้เป็นมุมมองความเหนื่อยหน่ายในการทำงานว่าเป็นอาการของโรคที่มีหลายมิติ (Multidimensional Syndromes) และต่างมีความสัมพันธ์ซึ่งกันและกัน Jackson et al. (1986); Wright et al. (1998) โดยแสดงให้เห็นระดับความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในระดับต่าง ๆ กล่าวคือ ระดับที่หนึ่ง ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานต่ำจะมีคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และลดค่าความเป็นบุคคลให้ผู้อื่นต่ำแต่จะมีคะแนนทางด้านความสำเร็จส่วนบุคคลสูงและเป็นความเหนื่อยหน่ายในการทำงานที่เกิดขึ้นในช่วงเวลาสั้น ๆ มีอาการแสดงเพียงเล็กน้อย สามารถแก้ไขได้ด้วยการพักผ่อนหรือหยุดงานชั่วคราว ระดับที่สอง ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานปานกลางจะมีคะแนนด้านความเหนื่อยหน่ายในการทำงานทั้งสามด้านอยู่ในระดับปานกลางจะแสดงอาการนานขึ้น ระดับที่สาม ผู้ที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานสูงจะมีคะแนนด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์และลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่นและมีคะแนนความเชื่อมั่นในความสามารถทางวิชาชีพของตนต่ำเป็นอาการที่แสดงอย่างต่อเนื่องจากระดับที่สองและมีปัญหาทางสุขภาพร่างกายและจิตใจร่วมด้วย เช่น อาการซึมเศร้าโดยบุคคลที่มีความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในระดับนี้ จะไม่สามารถเปลี่ยนแปลงกลับสู่สภาวะปกติได้อีก Sammawaj (1991)

จึงสรุปได้ว่า ความเบื่อหน่ายในการทำงาน เกิดจากความเบื่อหน่ายจากลักษณะงาน เช่นบทบาทงานที่ตนรับผิดชอบนั้นไม่ตรงกับความต้องการ ความถนัดการได้ทำงานเดิม ๆ ซ้ำซากจำเจ ไม่ท้าทายความสามารถ หรือความเบื่อหน่ายที่เกิดจากสภาพแวดล้อมในการทำงาน เช่น เปื่อระบบงานที่ซ้ำซ้อนไร้ประสิทธิภาพ มีปัญหากับเจ้านายหรือเพื่อนร่วมงานจนทำให้เกิดการเบื่องานไปด้วย ดังนั้นในสภาพความเบื่อหน่าย ต้องมีวิธีการโดยปรับทัศนคติ มุมมอง ความคิดให้ตอบสนองได้อย่างถูกต้องกับสภาพปัญหาที่กำลังเผชิญอยู่ ซึ่งทำให้เห็นถึงมิติ



ใหม่ในการทำงานและการแก้ปัญหาได้อย่างสร้างสรรค์ก่อให้เกิดการทำงานในองค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

4) ผลการปฏิบัติงาน หมายถึง การดำเนินงานที่มีประสิทธิภาพเป็นไปตามข้อกำหนดที่ต้องการของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

4.1 ความหมายของผลการปฏิบัติงาน

นักวิจัยส่วนใหญ่ให้ความหมายคำว่าผลการปฏิบัติงานว่าเป็นสิ่งที่แสดงถึงศักยภาพของบุคคลทั้งความชำนาญทางด้านเทคนิค การอุทิศให้งาน การทำงานเป็นทีมและการเป็นสมาชิกขององค์กร ด้วยการแสดงความพฤติกรรมหรือกระทำกิจกรรมอันเกี่ยวเนื่องกับองค์การ (Organ (1990); Van Scotter and Motowidlo (1996) ; Conway (1999) หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับเป้าหมายขององค์กร

4.2 แนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานสัมพันธ์กับผลิตผล Neal and Hesketh (2001) อ้างโดย Chuenprayot (2011) อีกทั้งเป็นตัวชี้วัดความก้าวหน้าและคุณภาพขององค์กร โดยนักวิจัยที่ศึกษาผลของการของผลการปฏิบัติงานได้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับการจัดประเภทของการปฏิบัติงานไว้ ดังนี้

4.2.1 ประเภทผลการปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยต่าง ๆ มีผู้กล่าวถึงผลการปฏิบัติงานไว้อย่างหลากหลาย โดยแบ่งเป็นประเภทหรือมิติต่าง ๆ ตามพฤติกรรมของบุคคลซึ่งเชื่อว่าน่าจะเป็นค่านิยมที่คาดหวังในเชิงบวกและลบต่อองค์การ Borman et al. (2003) โดยในที่นี้จะแสดงแนวคิดเกี่ยวกับประเภทของผลการปฏิบัติงานไว้ 4 แนวคิดหลักดังนี้

4.2.1.1 แนวคิดหลายองค์ประกอบของ Campbell
(Campbell's Multifactor Model)

Campbell (1990) อ้างโดย Borman et al. (2003) แบ่งผลการปฏิบัติงานเป็นมิติเชิงพฤติกรรมไว้ 8 ประการ คือ

- 1) ศักยภาพในการทำงานเฉพาะงาน (Job - Specific Task Proficiency)
- 2) ศักยภาพในการทำหน้าที่ในงานทั่วไป (Non-Job- Specific Task Proficiency)



3) ความสามารถในการสื่อสารด้วยการพูดและเขียน
(Written and Oral Communications)

4) ความทุ่มเทในการทำงาน (Demonstration Effort)

5) การรักษาวินัยส่วนบุคคล (Maintaining Personal Discipline) เช่น เรื่องการดื่มเหล้า การละเมิดกฎระเบียบและการขาดงาน ฯลฯ

6) การเป็นหัวหน้าที่ดี (Supervisors)

7) การบริหารจัดการ (Management and Administration)

อย่างไรก็ตามแนวความคิดดังกล่าวมีข้อสังเกต คือ ทั้งแปดองค์ประกอบนี้ไม่ได้อยู่ในรูปแบบเดียวกันและเนื้อหาหรือความหมายอาจแปรเปลี่ยนไปตามงาน นอกจากนั้น บางงานอาจมีองค์ประกอบไม่ครบทั้งแปดประการจึงไม่นิยมใช้แบ่งประเภทหรือองค์ประกอบของผลการปฏิบัติงาน

4.2.1.2 แนวคิดของ Johnson เกี่ยวกับสามองค์ประกอบหลักของผลการปฏิบัติงาน (Johnson's Three Major Components of Performance)

เนื่องจากแนวความคิดของ Campbell ดังกล่าวยังไม่ครอบคลุมเพียงพอ Johnson (2003) อ้างโดย Muchinsky (2006) จึงได้พัฒนาแนวคิดเกี่ยวกับผลการปฏิบัติงานส่วนบุคคลที่ Campbell (1999) อ้างโดย Muchinsky, (2006) ได้เสนอไว้ให้ครอบคลุมและเป็นสากลให้มากที่สุด โดยได้แบ่งองค์ประกอบหรือประเภทของผลการปฏิบัติงานเป็น 3 องค์ประกอบหลัก ดังนี้

1) ผลการปฏิบัติงานในงานที่ได้รับมอบหมาย เป็นผลการปฏิบัติตามความรับผิดชอบที่ระบุไว้ในงานนั้น ๆ รวมทั้งเรื่องการสื่อสารด้านการพูดและเขียน การตัดสินใจ การให้คำแนะนำปรึกษาผู้อื่นในเรื่องงาน การวางแผนและการจัดการงาน ฯลฯ ซึ่งจะแสดงถึงความมุ่งมั่นในงานได้อย่างชัดเจน รวมถึงแสดงให้เห็นว่าปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพหรือไม่

2) ผลการปฏิบัติงานด้านความเป็นสมาชิกขององค์การ (Citizenship Performance) หมายถึง การเป็นพลเมืองที่ดีขององค์การโดยการช่วยให้องค์การดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ด้วยวิธีต่าง ๆ นอกเหนือจากงานเฉพาะตำแหน่งหน้าที่ เช่น มีจิตสำนึกและรับผิดชอบต่อ ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ รับมือกับความเครียดในงานได้ดี ช่วยเหลือผู้อื่น และผูกใจมั่นในองค์การ ฯลฯ ซึ่งส่งผลต่อสวัสดิภาพและความก้าวหน้าโดยรวมขององค์การ



3) ผลการปฏิบัติงานด้านการปรับตัว (Adaptive Performance) เป็นความสามารถในการปรับตัวให้เข้ากับเปลี่ยนแปลงที่รวดเร็วในโลกการทำงานได้เสมอ เช่น สามารถปรับตัวเข้ากับเทคโนโลยี อุปกรณ์ และกระบวนการใหม่ ๆ รวมทั้งการปรับเปลี่ยนหน้าที่รับผิดชอบได้ และพร้อมเสมอที่จะเรียนรู้ทักษะใหม่ ๆ ด้วยความเต็มใจ

ทั้งนี้ในการปฏิบัติงาน บุคลากรควรมีผลการปฏิบัติงานทั้งสามด้านโดยใช้ทักษะที่หลากหลายเพื่อช่วยขับเคลื่อนองค์กรให้ดำเนินไปได้ด้วยดี Muchinsky (2006) อ้างโดย Chuenprayot (2011)

4.2.1.3 แนวคิดผลการปฏิบัติงานในเนื้องานที่ได้รับมอบหมายกับผลการปฏิบัติงานตามบริบทของ Borman และ Molowidlo (Borman and Molowidlo's Task Versus Contextual Performance)

Borman and Molowidlo (1993) อ้างโดย Borman et al. (2003) แบ่งผลการปฏิบัติงานเป็น 2 ประเภทคือ

1) ผลการปฏิบัติงานบนเนื้องานที่ได้รับมอบหมาย (Task Performance) เป็นผลการปฏิบัติงานเกี่ยวกับงานที่กำหนดไว้ในคำบรรยายงาน (Job Description) ซึ่งมีผลโดยตรงต่อการผลิตสินค้าและให้บริการหรือกล่าวอีกนัยหนึ่งว่าเป็น “ค่านิยมที่คาดหวัง โดยรวมของพฤติกรรมแต่ละคนในช่วงเวลามาตรฐานการทำงานหนึ่งสำหรับการผลิตสินค้าและบริการขององค์กร” ทั้งนี้จะเกี่ยวข้องกับทักษะ ความรู้ และความสามารถ Borman et al. (2003)

2) ผลการปฏิบัติงานตามบริบทของงาน (Contextual Performance) หรือพฤติกรรมนอกเหนือจากหน้าที่เป็นพฤติกรรมที่ไม่ใช่หน้าที่หลักซึ่งพนักงานแสดงออกเพื่อ “สวัสดิภาพขององค์กร” Muchinsky (2006) อ้างโดย Chuenprayot (2011) โดยเป็นพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่ (Extra-Role Behavior) และพฤติกรรมที่เป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior) ยกตัวอย่าง เช่น มีความกระตือรือร้น ช่วยให้งานคนอื่นสำเร็จ อาสารับงานนอกเหนือความรับผิดชอบมาทำ ช่วยและประสานงานกับผู้อื่น สนับสนุนให้องค์กรบรรลุเป้าหมาย ฯลฯ Muchinsky (2006) อ้างถึงใน Chuenprayot (2011) หรืออาจกล่าวว่าเป็น “ค่านิยมที่คาดหวัง โดยรวมของพฤติกรรมของบุคคลในช่วงมาตรฐานการทำงานเพื่อรักษาและส่งเสริมบริบทการทำงานทางด้านจิตใจ สังคม และองค์กรให้ดีขึ้น Borman et al. (2003)



4..2.1.4 แนวคิดผลการปฏิบัติงานในหน้าที่กับการ ปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ (In-Role Performance and Extra – Role Performance)

เป็นการแบ่งประเภทผลการปฏิบัติงานโดยใช้บทบาทหน้าที่
เป็นเกณฑ์ คือ

1) ผลการปฏิบัติงานในหน้าที่ (In-Role Performance) เป็น “ผลลัพธ์และพฤติกรรมที่จำเป็นอย่างเป็นทางการ ซึ่งส่งผลโดยตรงต่อเป้าหมายองค์กร” Bakker and Heuven (2006) อ้างโดย Chuenprayot (2011) หรือหมายถึง ผลของพฤติกรรมการทำงานในหน้าที่หลักที่ได้รับมอบหมาย เช่น ครูมีหน้าที่สอนหนังสือนักเรียน แพทย์มีหน้าที่รักษาผู้ป่วย พนักงานรักษาความปลอดภัยมีหน้าที่ตรวจดูความเรียบร้อยและรักษาความปลอดภัยในสถานที่หนึ่งๆ เป็นต้น โดยถือว่าบุคคลทำหน้าที่เหล่านี้ได้ดีมีประสิทธิภาพเพียงไร อนึ่ง ที่จริงแล้ว In-Role Performance น่าจะเป็นสิ่งเดียวกับ Task Performance แต่ใช้เกณฑ์หรือแนวคิดต่างกัน จึงเรียกชื่อไม่เหมือนกัน

2) ผลการปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่ (Extra-Role Performance) เป็นผลของพฤติกรรมนอกเหนือหน้าที่ในงานของบุคคลที่เต็มใจทำเพื่อประสิทธิผลและความสำเร็จขององค์กรโดยรวมมักหมายถึง พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร (Organizational Citizenship Behavior หรือ OCB) โดยที่ OCB เป็นพฤติกรรมของปัจเจกบุคคลที่สมควรกระทำและจำเป็นต่อการส่งเสริมให้องค์การดำเนินไปอย่างมีประสิทธิภาพ แต่ไม่ได้มีผลโดยตรงต่อระบบการให้รางวัลอย่างเป็นทางการแก่บุคคลนั้นซึ่งแบ่งเป็น 2 ลักษณะตามเป้าหมายพฤติกรรม Near (1983); Organ and Konovsky, (1989); Smith et al. (1991) คือ “OCB-O เป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อองค์กร เช่น เคารพครัดต่อกฎขององค์กร ใช้ความพยายามมากขึ้นเป็นพิเศษเพื่อให้องค์กรประสบความสำเร็จ เช่น ด้วยการทำงานล่วงเวลา เป็นต้น และ OCB-I เป็นพฤติกรรมที่ส่งผลต่อตัวบุคคล เช่น ช่วยงานเพื่อนร่วมงานหลักจากขาดงานไป รับฟังปัญหาของเพื่อนร่วมงาน ฯลฯ ถือเป็นพฤติกรรมที่อยู่บนพื้นฐานของการเห็นแก่ความสุขของผู้อื่นเป็นสำคัญ (Altruism) หรือพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีซึ่งกันและกัน (Interpersonal



Citizenship Behavior) โดย OCB-I นี้จะช่วยเพิ่มผลการปฏิบัติงานขององค์การ โดยส่งผลทางอ้อมต่อระดับผลการปฏิบัติงานของผู้อื่นและของกลุ่ม”

จากแนวคิดทั้งสี่ด้านจะเห็นว่า มีลักษณะการแบ่งประเภทของผลการปฏิบัติงานมีความคล้ายคลึงกันจึงสามารถจัดกลุ่มแล้วแบ่งผลปฏิบัติงานเป็น 2 ประเภทใหญ่ๆ ได้ดังนี้

1. ผลการปฏิบัติงานในหน้าที่หรือในเนื้องานซึ่งเป็นสิ่งที่องค์การคาดหวังให้ทุกคนปฏิบัติและส่งผลโดยตรงต่อองค์กร
2. ผลการปฏิบัติงานนอกเหนือหน้าที่เป็นพฤติกรรมที่ถึงแม้ไม่ได้กำหนดไว้ชัดเจนว่า เป็นหน้าที่แต่ก็มีความจำเป็นและสำคัญในการช่วยให้องค์การขับเคลื่อนไปได้อย่างมีประสิทธิภาพ

จากการทบทวนวรรณกรรมทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐาน 1 ความยุติธรรมในองค์กรส่งผลทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สมมติฐาน 2 ความยุติธรรมในองค์กรส่งผลทางลบต่อความเปื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สมมติฐาน 3 แรงจูงใจในการทำงานส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สมมติฐาน 4 ความเปื่อยหน่ายในการทำงานส่งผลลบต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

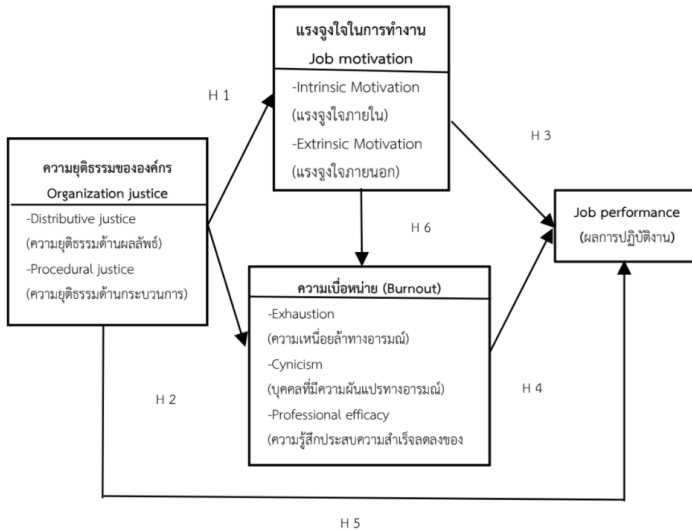
สมมติฐาน 5 ความยุติธรรมในองค์กรส่งผลบวกต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากรของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

สมมติฐาน 6 แรงจูงใจในการทำงานส่งผลบวกต่อความเปื่อยหน่ายในการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร

จากการทบทวนแนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องสามารถสรุปกรอบแนวคิด การวิจัยได้ดังต่อไปนี้



กรอบแนวคิดในการทำวิจัย



วิธีการวิจัย

การศึกษครั้งนี้ใช้วิธีวิทยาเชิงปริมาณ เพื่อศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์กรที่ส่งผลต่อความพึงพอใจในการทำงาน ความเหนื่อยหน่ายในการทำงานและคุณภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ประกอบด้วย 9 คณะ คือ 1) คณะครุศาสตร์อุตสาหกรรม 2) คณะเทคโนโลยีคหกรรมศาสตร์ 3) คณะเทคโนโลยีสื่อสารมวลชน 4) คณะบริหารธุรกิจ 5) คณะวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี 6) คณะวิศวกรรมศาสตร์ 7) คณะศิลปศาสตร์ 8) คณะอุตสาหกรรมสิ่งทอและออกแบบแฟชั่น 9) คณะสถาปัตยกรรมศาสตร์และการออกแบบ รวมจำนวนทั้งสิ้น 374 คน กำหนดขนาดตัวอย่างจากตารางสำเร็จรูปของทาโร ยามาเน่ (Taro Yamane) ได้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 193 คน (Yamane, 1973) โดยสร้างเครื่องมือแบบสอบถามในการเก็บ



รวบรวมข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่าง มีกรอบระยะเวลาในการดำเนินการรวบรวมข้อมูล และสรุปผลการวิจัยระหว่างเดือนธันวาคม 2559 ถึงเดือนมกราคม 2560 แบ่งคำถามไว้ 6 ส่วน รวม 36 ข้อ ดังนี้

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล 4 ข้อ เป็นแบบตรวจรายการ ส่วนที่ 2 ด้านความยุติธรรมในองค์กร จำนวน 10 ข้อ ส่วนที่ 3 ด้านความพึงพอใจในการทำงาน จำนวน 8 ข้อ ส่วนที่ 4 ด้านความเปราะบางในการทำงาน จำนวน 9 ข้อ ส่วนที่ 5 ด้านผลของการปฏิบัติงาน จำนวน 5 ข้อ ส่วนที่ 6 ความคิดเห็นและข้อเสนอแนะ เป็นแบบปลายเปิด โดยส่วนที่ 2 ถึงส่วนที่ 5 มีลักษณะเป็นแบบสอบถามกำหนดระดับความคิดเห็นตามแบบของ Likert (Rating Scale) โดยแต่ละข้อแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ มากที่สุด มาก ปานกลาง น้อย และน้อยที่สุด

การตรวจสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยการหาค่าความเชื่อมั่นของข้อคำถามโดยมีค่าความเชื่อมั่นของสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficients) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติสำหรับการวิจัย วิเคราะห์ความเชื่อมั่นของแบบสอบถามพบว่า ค่าอยู่ระหว่าง 0.950 – 0.954 แสดงว่าเครื่องมือวิจัยมีความเชื่อมั่นในระดับสูง Sri-saard (2002)

สถิติที่ใช้ในการวิจัย คือ สหสัมพันธ์เพียร์สัน (Pearson's correlation) ใช้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ ของตัวแปรและวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ (Multiple Regression Analysis) ใช้วิเคราะห์อิทธิพลของตัวแปร

ผลการวิจัย

ส่วนที่ 1 ปัจจัยพื้นฐานส่วนบุคคล

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคล กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีอายุระหว่าง 31 - 40 ปี (ร้อยละ 43.01) การศึกษาปริญญาตรี (ร้อยละ 57.51) มีอายุการทำงาน ระยะเวลา 4 - 6 ปี (ร้อยละ 33.16)

ส่วนที่ 2 ด้านความยุติธรรมในองค์กร

ความยุติธรรมขององค์กรของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X}$ = 3.78, SD=0.62) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ด้านได้รับผลตอบแทน



เหมาะสมกับความรู้ความสามารถในปัจจุบัน มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.97$, $SD=0.69$) รองลงมาคือ ได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับการทุ่มเทในการทำงาน ($\bar{X} = 3.90$, $SD=0.75$) ส่วนด้านรูปแบบการประเมินผลสามารถวัดผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้อง มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.62$, $SD=0.73$)

ส่วนที่ 3 ด้านแรงจูงใจในการทำงาน

แรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 3.96$, $SD=0.55$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่าพอใจและภูมิใจกับความสำเร็จจากผลงานที่ได้ปฏิบัติด้วยตัวเอง มีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.20$, $SD=0.57$) รองลงมาคือ องค์กรเปิดโอกาสให้ได้รับการศึกษาต่อในระดับที่สูงขึ้น ($\bar{X} = 4.05$, $SD=0.91$) ส่วนผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.75$, $SD=0.77$)

ส่วนที่ 4 ด้านความเบื่อหน่ายในการทำงาน

ความเบื่อหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนครโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 2.67$, $SD=0.90$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า อยากทำงานแบบไม่ต้องมีใครมารบกวนมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 3.47$, $SD=0.90$) รองลงมาคือ รู้สึกหมดพลังในการทำงานทุกวันหลังเลิกงาน ($\bar{X} = 2.80$, $SD=1.18$) รู้สึกเหนื่อยเมื่อต้องตื่นมาทำงานตอนเช้า ($\bar{X} = 2.74$, $SD=1.16$) และรู้สึกเหน็ดเหนื่อยจากการทำงาน ($\bar{X} = 2.71$, $SD=1.15$) ส่วนสนใจในงานน้อยลงตั้งแต่เริ่มทำงานนี้มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 2.35$, $SD=1.08$)

ส่วนที่ 5 ด้านผลการปฏิบัติงาน

ผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยรวมอยู่ในระดับมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ ($\bar{X} = 4.08$, $SD=0.54$) และเมื่อพิจารณาเป็นรายด้านพบว่า ผลงานสำเร็จทันตามเวลาที่กำหนดมีค่าเฉลี่ยมากที่สุด ($\bar{X} = 4.23$, $SD=0.59$) รองลงมาคือ ผลงานบรรลุผลตามเป้าหมาย ($\bar{X} = 4.21$, $SD=0.66$) ส่วนผลงานไม่มีข้อผิดพลาด มีค่าเฉลี่ยน้อยที่สุด ($\bar{X} = 3.82$, $SD=0.80$)



วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2564)

ตารางที่ 1 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

(n = 193)

ตัวแปร	BO	OJ	JM	JP
ค่าเฉลี่ย($\bar{X}$)	2.67	3.78	3.96	4.08
ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.)	0.90	0.62	0.55	0.54
ความเบื่อหน่ายในการทำงาน (BO)	-	0.646	-0.262	0.462
		0.000**	0.000**	0.000**
แรงจูงใจในการทำงาน (JB)		-	-0.375	0.613
			0.000**	0.000**
ความยุติธรรมในองค์กร (OJ)			-	-0.178
				0.013*
ด้านผลการปฏิบัติงาน (JP)				-

*p < 0.05, ** p < 0.01, *** p < 0.01

จากตารางที่ 1 พบว่าค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และค่าสัมพัทธ์ของตัวแปรอิทธิพลความยุติธรรมขององค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ความเบื่อหน่ายในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่า มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่าง -0.375 – 0.646 มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์น้อยกว่า 0.80 แสดงให้เห็นว่า ตัวแปรอิสระมีความเป็นอิสระต่อกันไม่มีความสัมพันธ์กันมากไม่มีการควบคุมตัวแปรใด ๆ ไว้ จึงนำมาทดสอบเพื่ออธิบายการเลือกตัวแปรอิทธิพลความยุติธรรมขององค์กรที่ส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงาน ความเบื่อหน่ายในการทำงานและผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ดังสมมติฐานที่ 1 – 6 ซึ่งเป็นการวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ แสดงดังตารางที่ 2



วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2564)

ตารางที่ 2 การวิเคราะห์ความถดถอยเชิงพหุ

ตัวแปรต้น	สมมติฐานการวิจัย/ตัวแปรตาม					
	1	2	3	4	5	6
	JM	BO	JP	JP	JP	BO
ความยุติธรรมในองค์การ (OJ)	0.646* (0.187)					
ความยุติธรรมในองค์การ (OJ)		-0.262* (0.392)				
แรงจูงใจในการทำงาน (JM)			0.613* (0.228)			
ความเหนื่อยในการทำงาน (BO)				-0.178* (0.121)		
ความยุติธรรมในองค์การ (OJ)					0.462* (0.217)	
แรงจูงใจในการทำงาน (JM)						- 0.375* (0.445)
Adjusted R Square	0.414	0.064	0.373	0.027	0.209	0.136

*p<0.05

จากตารางที่ 2 แสดงผลการวิเคราะห์การถดถอยเชิงพหุ เพื่อทดสอบสมมติฐาน ซึ่งสามารถอธิบายได้ดังต่อไปนี้

สมมติฐาน 1 ความยุติธรรมในองค์การส่งผลทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($B = 0.646$, $p < 0.05$) โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 41.40

สมมติฐาน 2 ความยุติธรรมในองค์การส่งผลทางลบต่อความเหนื่อยในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($B = -0.262$, $p < 0.05$) โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 6.40

สมมติฐาน 3 แรงจูงใจในการทำงานส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($B = 0.613$, $p < 0.05$) โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 37.30



สมมติฐาน 4 ความเบื่อหน่ายในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($B = -0.178, p < 0.05$) โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 2.70

สมมติฐาน 5 ความยุติธรรมในองค์การส่งผลบวกต่อผลการปฏิบัติงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($B = 0.462, p < 0.05$) โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 20.90

สมมติฐาน 6 แรงจูงใจในการทำงานส่งผลต่อความเบื่อหน่ายในการทำงาน อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ($B = -0.375, p < 0.05$) โดยสามารถพยากรณ์ได้ร้อยละ 13.60

สรุปและอภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจูงใจ ความเบื่อหน่ายในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร พบว่าสอดคล้องกับผลงานวิจัยของ Promsri (2014) ซึ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การกับพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยมเบน :กรณีศึกษาบุคลากรสายสนับสนุนของมหาวิทยาลัยของรัฐแห่งหนึ่ง โดยจากการประมวลผลจากการสุ่มตัวอย่าง สามารถสรุปภาพรวมได้ดังนี้ ความยุติธรรมในองค์การส่งผลบวกต่อแรงจูงใจในการทำงาน อยู่ในระดับมาก โดยมีค่าเฉลี่ยอยู่ที่ 41.40 รองลงมาคือด้านแรงจูงใจในการทำงานส่งผลบวกต่อการปฏิบัติงาน ที่ค่าเฉลี่ย 37.30 โดยความเบื่อหน่ายในการทำงานส่งผลต่อผลการปฏิบัติงานนั้นอยู่ในระดับน้อยสุด โดยมีค่าเฉลี่ยที่ 2.70

สมมติฐานที่ 1 ความยุติธรรมในองค์การส่งผลทางบวกต่อแรงจูงใจในการทำงาน ($B = 0.646, p < 0.05$) เนื่องจากบุคลากรสายสนับสนุนรับรู้ถึงผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์การ ซึ่งเป็นค่าตอบแทนจากการทำงานให้กับองค์การ ว่ามีความเหมาะสมสอดคล้องเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งต่าง ๆ ที่บุคลากรที่ปฏิบัติหรือลงทุนในการทำงานกับองค์การ เช่น ความรู้ ประสบการณ์ ความเครียดในงาน เป็นต้น นอกจากนี้การได้รับผลตอบแทนที่เหมาะสมกับการทุ่มเทในการทำงาน เนื่องจากองค์การมีกระบวนการที่ไม่ถูกควบคุมโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่ง ซึ่งบุคลากรทุกคนมีโอกาสนในการแสดงความคิดเห็น โดยสามารถตรวจสอบกระบวนการ



ตัดสินใจที่เกิดขึ้นในองค์การได้ และการนำข้อมูลมาประกอบการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนในองค์การจะต้องมีความถูกต้อง เหมาะสม ปราศจากอคติ และสามารถเชื่อถือได้ส่งผลให้บุคลากรเกิดความรู้สึกมีแรงจูงใจในการทำงานและความผูกพันต่อองค์กร ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Jaturaphanich (2005) ได้ศึกษาการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การกับการอุทิศตนและความผูกพันต่อองค์การ ผลการวิจัยพบว่า เมื่อพนักงานรู้สึกว่าได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมจากผู้บังคับบัญชา จะทำให้พนักงานเกิด ความไว้วางใจ และมีความมั่นใจในระบบงาน จึงเต็มใจที่จะอุทิศตนต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 2 ความยุติธรรมในองค์การส่งผลทางลบต่อความเบื่อหน่ายในการทำงาน ($B = -0.262, p < 0.05$) เนื่องจากการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน มีสภาพการทำงานที่ต้องมีงานหลัก และงานรอง รวมทั้งการรับผิดชอบจากคำสั่งหัวหน้างานในแต่ละฝ่ายที่รับผิดชอบ ซึ่งในแต่ละคนค่อนข้างมีมาตรฐานในการทำงานของตัวเองเพื่อเป็นบรรทัดฐานในการทำงาน เพื่อให้เป็นมาตรฐานที่ทางองค์กรได้วางไว้ อีกทั้งปัญหาชีวิตส่วนตัวและสภาพเศรษฐกิจในปัจจุบัน ปัจจัยต่างๆ เหล่านี้ ซึ่งเกี่ยวข้องกับการทำงาน จะส่งผลให้บุคลากรเกิดความไม่พอใจ ความเครียดอันเป็นสาเหตุให้เกิดความเบื่อหน่ายในการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Trichan (2004) ได้ศึกษาความตั้งใจจะลาออกและการลาออกจากองค์กรของบุคคล : การหาสาเหตุจากปัจจัยที่ส่งผลต่อความเหนื่อยหน่ายในการทำงาน ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์การ พบว่า การวิเคราะห์สาเหตุจากปัจจัยของตัวแปรที่ส่งผลต่อความเบื่อหน่ายในการทำงาน และมีผลต่อความตั้งใจจะลาออกและการลาออกของบุคคลทั้งทางตรงและทางอ้อม

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการทำงานส่งผลทางบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ($B = 0.613, p < 0.05$) ในการทำงานแรงจูงใจมีความสำคัญในการที่จะช่วยกระตุ้นให้บุคลากรกระทำสิ่งต่าง ๆ ที่พึงประสงค์ด้วยความเต็มใจและพอใจ โดยอาจอาศัยแนวคิดเรื่องแรงจูงใจด้วยความเป็นธรรมและความคาดหวังมาใช้ มีการกำหนดเป้าหมายที่ชัดเจน เมื่อบุคลากรสามารถบรรลุเป้าหมายที่วางไว้ร่วมกันได้ สิ่งเหล่านี้จะช่วยจูงใจให้บุคลากรมีความเพียรพยายามที่จะกระทำต่อไป ก่อให้เกิดผลบวกต่อการปฏิบัติงานที่ดีในองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Srisangngam (2011) ได้ศึกษาแรงจูงใจที่มีผลต่อผลลัพธ์ในการดำเนินงานขององค์กร : กรณีศึกษากองบังคับการตำรวจภูธรจังหวัดพระนครศรีอยุธยา พบว่า



การศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างระดับแรงจูงใจในภาพรวม พบว่า มีความสัมพันธ์เชิงบวกในระดับสูงกับผลลัพธ์ในการดำเนินงานในทุกด้าน

สมมติฐานที่ 4 ความเบื่อหน่ายในการทำงานส่งผลลบต่อผลการปฏิบัติงาน ($B = -0.178, p < 0.05$) ซึ่งเกิดจากความเบื่อหน่ายในการทำงาน ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคลากรลดลง ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรมีต่ำลงตามไปจนถึงการลาออกจากงาน อันจะก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กรเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นองค์กรจึงมีการวางแผน และใช้กลยุทธ์ที่ทำให้บุคลากร ไม่เกิดความเบื่อหน่ายจากการทำงานซึ่งให้ความเสมอภาค ความเหมาะสมของงาน ในแต่ละหน้าที่ของบุคลากรที่ได้รับผิดชอบในส่วนของการที่รับผิดชอบ อีกทั้งความก้าวหน้าในกับบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ เป็นต้น ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของPhuwittayapun (2006); Ross and Altmaier (1994) ที่ได้กล่าวไว้ว่า ความเครียดจากการทำงาน เป็นสภาวะที่บุคคลรับรู้หรือประเมินปัจจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน เช่น ปริมาณงาน บทบาทหน้าที่และความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ ที่ส่งผลกระทบโดยตรงต่อร่างกาย จิตใจ และ ประสิทธิภาพในการทำงานของบุคคลนั้นทั้งในทางบวกและทางลบ

สมมติฐานที่ 5 ความยุติธรรมในองค์การส่งผลบวกต่อผลการปฏิบัติงาน ($B = 0.462, p < 0.05$) ความยุติธรรมในองค์การ มีอิทธิพลอย่างยิ่งต่อทัศนคติและพฤติกรรมของบุคลากร เพราะสามารถเพิ่มความไว้วางใจในตัวผู้บังคับบัญชา และยังทำให้เกิดพฤติกรรมช่วยเหลือเพื่อนร่วมงาน อีกทั้งเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงาน และใช้เป็นแนวทางในการวางแผน ปรับปรุงงานด้านบริหารทรัพยากรบุคคลที่เหมาะสมในองค์การให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นอันจะก่อประโยชน์ในองค์การต่อไป ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัย Sita (2011) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การกับความผูกพันต่อองค์กรของข้าราชการสำนักงานกิจการสตรีและสถาบันครอบครัว กระทรวงพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ โดยจากงานวิจัยดังกล่าวพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านการปฏิบัติมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความผูกพันต่อองค์กรด้านบรรทัดฐาน

สมมติฐานที่ 6 แรงจูงใจในการทำงานส่งผลลบต่อความเบื่อหน่ายในการทำงาน ($B = -0.375, p < 0.05$) แรงจูงใจช่วยให้บุคลากรในหน่วยงานหรือองค์การบริหารจัดการให้บุคคลหรือกลุ่มมีแรงจูงใจที่จะกระทำพฤติกรรมที่พึงประสงค์ได้ โดยอาศัยแนวคิดแรงจูงใจ ซึ่งการจูงใจมีหลายประเภท อาจอาศัยการ



จิตใจประเภทต่าง ๆ ผสมผสานประกอบกันหรือเลือกใช้วิธีการจิตใจวิธีการใดวิธีการหนึ่งให้เหมาะสมกับบุคคล กลุ่มสถานการณ์และโอกาส เช่น สร้างกระบวนการจิตใจในการทำงานโดยการตอบสนองความต้องการของบุคคลได้อย่างเหมาะสม ใช้สิ่งจิตใจในทางบวกและทางลบในการจิตใจบุคคล โดยการกำหนดเป้าหมาย ให้ความเป็นธรรม มีส่วนร่วมและรับผิดชอบในการทำกิจกรรมต่าง ๆ ดังนั้นการทราบถึงสิ่งจิตใจหรือแรงผลักดันที่อยู่เบื้องหลังของพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออก จะเป็นประโยชน์อย่างยิ่งในด้านการบริหารจัดการในการเสาะแสวงหาวิธีการที่จะทำให้บุคคลมีพฤติกรรมที่ต้องการ ซึ่งสอดคล้องกับทฤษฎีของ Pinder (1998) แรงจิตใจในการทำงาน หมายถึง แรงผลักดันหรือเงื่อนไขต่าง ๆ ที่มีอยู่ภายในและภายนอกตัวบุคคลที่กระตุ้นให้เกิดพฤติกรรมการทำงาน ทิศทางในการกระทำ ความเข้มข้นและระยะเวลาในการกระทำ ดังนั้นแรงจิตใจจึงเป็นกระบวนการทางจิตใจที่เกิดจากการปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและสภาพแวดล้อม

ประโยชน์จากการวิจัย

ประโยชน์เชิงทฤษฎี (Theoretical Contribution)

การศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ได้นำแนวคิดในเรื่องความยุติธรรมในองค์การ แรงจิตใจ ความเบื่อหน่ายในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานเพื่อมาสร้างกรอบแนวคิดเชิงเหตุผลในการวิจัย อีกทั้งยังเป็นการศึกษาในบริบทของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร ซึ่งเป็นการสร้างข้อค้นพบใหม่ทางวิชาการ ทั้งนี้ผลการวิจัยพบว่า ความยุติธรรมในองค์การส่งผลทางบวกต่อแรงจิตใจในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานในการทำงาน และความยุติธรรมในองค์การส่งผลทางลบต่อความเบื่อหน่ายในการทำงานของบุคลากร ซึ่งข้อค้นพบนี้ได้มาจากการศึกษาในลักษณะการพิสูจน์และอธิปทลตัวแปรดังกล่าวในเชิงวิชาการ จึงสามารถนำข้อค้นพบจากงานวิจัยนี้ไปต่อยอดเพื่อศึกษาอธิปทลตัวแปรนี้กับตัวแปรอื่น ๆ ต่อไปได้

ประโยชน์เชิงการจัดการ (Managerial Contributions)

การศึกษากอธิปทลของความยุติธรรมในการทำงานที่ส่งผลต่อแรงจิตใจ ความเบื่อหน่ายในการทำงาน และผลการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร โดยให้ความสำคัญกับเรื่องดังต่อไปนี้



1) ด้านความยุติธรรมขององค์การของบุคลากรสายสนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ซึ่งในด้านรูปแบบการประเมินผลสามารถวัดผลการปฏิบัติงานมีความถูกต้องอยู่ในระดับน้อยสุด ดังนั้นองค์การควรมีการปรับปรุงแบบการประเมินให้มีความชัดเจนและเหมาะสม มีความโปร่งใสและเป็นธรรม มีการจัดทำข้อตกลงการปฏิบัติงานล่วงหน้ากับบุคลากรทุกคนระหว่างผู้บริหารกับผู้ใต้บังคับบัญชา เพื่อให้บุคลากรปฏิบัติงานให้เป็นไปตามเป้าหมายขององค์การ และเพื่อให้เกิดผลสัมฤทธิ์เพิ่มมากขึ้น อีกทั้งยังเป็นการช่วยลดในเรื่องขั้นตอนการประเมินผลที่อาจเกิดขึ้นกับบุคลากร และมีการรับฟังความคิดเห็นจากผู้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานเพื่อนำข้อเสนอแนะ และพัฒนานวางแผนต่อไป

2) ด้านแรงจูงใจในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก การประสบความสำเร็จในหน้าที่การงานได้จะต้องเป็นคนที่มีหัวใจของการพัฒนาอยู่เสมอ ไม่ว่าจะเป็นเรื่องบุคลิกลักษณะ พฤติกรรม หรือแม้แต่วิธีการทำงาน โดยต้องเป็นผู้ที่มีการสำรวจและประเมินความสามารถของตนเองอยู่ตลอดเวลา โดยด้านผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ ผู้บังคับบัญชาเปิดโอกาสให้ได้มีส่วนร่วมในการตัดสินใจและแสดงความคิดเห็นในการปฏิบัติงานได้อย่างเต็มที่ อยู่ในระดับน้อยสุด เพราะว่าการมีส่วนร่วมเกี่ยวข้องในกระบวนการตัดสินใจ ใช้ความคิดสร้างสรรค์ และความเชี่ยวชาญในการบริหารงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ หรือแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดจากการบริหารงาน

3) ด้านความเบื่อหน่ายในการทำงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง โดยด้านการทำงานทั้งวันเป็นเรื่องหนักหน่วง รู้สึกเบื่อกับการทำงานในแต่ละวัน มีความกระตือรือร้นในงานน้อยลง รู้สึกว่างานไม่มีความสำคัญและสนใจในงานน้อยลงตั้งแต่เริ่มทำงานนี้ ทั้ง 5 ด้านนี้ อยู่ในระดับน้อยสุด ซึ่งเกิดจากความเบื่อหน่ายในการทำงานประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานลดลง ทำให้ความผูกพันต่อองค์กรมีต่ำ ขาดงานบ่อย ไปจนถึงการลาออกจากงานอันจะก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์การเป็นอย่างมาก นอกจากนี้ส่งผลต่อประสิทธิภาพในการทำงาน ดังนั้นองค์การจึงมีการวางแผนและใช้กลยุทธ์ที่ทำให้พนักงานไม่เกิดความเบื่อหน่ายจากการทำงานซึ่งให้ความเสมอภาค ความเหมาะสมของงาน ในแต่ละหน้าที่ของบุคลากรที่ได้รับผิดชอบในส่วนของงานที่รับมอบหมาย อีกทั้งความก้าวหน้ากับบุคลากรในตำแหน่งต่าง ๆ เป็นต้น



4) ด้านคุณภาพในการปฏิบัติงานของบุคลากรสายสนับสนุน โดยรวมอยู่ในระดับมาก ความมุ่งมั่นจะปฏิบัติงานของบุคลากรที่ดีหรือให้เกินมาตรฐานที่มีอยู่ โดยมาตรฐานนี้อาจเป็นผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาของตนเอง หรือเกณฑ์วัดผลสัมฤทธิ์ ที่องค์กรกำหนดขึ้น อีกทั้งยังหมายรวมถึงการสร้างสรรค์พัฒนาผลงาน หรือกระบวนการปฏิบัติงานตามเป้าหมายอย่างมีประสิทธิภาพ

ข้อเสนอแนะสำหรับงานวิจัยในอนาคต

1) ควรมีการศึกษาเพิ่มเติมในตัวแปรอื่น ๆ ที่นอกเหนือจากงานวิจัยโดยให้ครอบคลุมกับปัจจัยอื่น ๆ เช่น ความเครียด อาจมีผลต่อคุณภาพชีวิตการทำงานของบุคลากรโดยกำหนดขอบเขตของการวิจัยที่แตกต่างไป และ/หรือ ศึกษาปัญหาด้านวัฒนธรรมองค์กร ไม่ว่าจะเป็นระบบเลื่อนตำแหน่งและพฤติกรรมส่วนบุคคลของผู้บังคับบัญชาว่าปัจจัยต่าง ๆ จะมีความสัมพันธ์ต่อคุณภาพชีวิตการทำงานหรือไม่ และหากมีความสัมพันธ์จะมีความสัมพันธ์กัน มากน้อยเพียงใดและทิศทางใด เพื่อจะได้เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนาคุณภาพชีวิตการทำงานและเพื่อให้ทราบว่าปัญหาความต้องการของบุคลากร สามารถนำไปใช้บริหารทรัพยากรมนุษย์ได้มากขึ้น เนื่องจากทรัพยากรมนุษย์นั้นมีส่วนสำคัญที่ทำให้องค์กรบรรลุเป้าหมายได้ และเป็นงานที่มุ่งเลือกสรรบุคคลที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาทำงานในองค์กร

2) ควรศึกษาในเรื่องเดียวกันแต่เป็นการศึกษาวิจัยเชิงคุณภาพ โดยการสัมภาษณ์เชิงลึกกับบุคลากรด้านการศึกษา/สายวิชาการ เพื่อให้ได้ข้อมูลที่แท้จริงแล้วนำข้อมูลที่ได้มาปรับใช้ให้เกิดประโยชน์ในการพัฒนาองค์กรต่อไป

References

- Amabile, T. M. 1993. **Motivational synergy: Toward new conceptualization of intrinsic and extrinsic motivation in the workplace.** Human Resource Management Review, 3(3): 185-201.
- Boonsri, W. 2006. **Work satisfaction of teachers in the group of Phanthong 1 School, total of 6 areas.** Master of Educational Administration: Rajabhat Rajanagarindra University. (In Thai)



- Woolfolk. A. E. 1995. **Motivation and Personality** (2nd edition). Bangkok: Wheelern Publishing. (In Thai)
- Borman, W. C., Ilgen, D. R., & Klimoski, R.J. (Vol. Eds.). 2003. Handbook of Psychology: Vol. 12: **Industrial and organization psychology**. Hoboken, NJ: Wiley.
- Chuenprayot, N. 2011. **Burnout at work. Work engagement and the ability to overcome obstacles on the performance of agricultural product employees exported**. Master of Arts Faculty of Liberal Arts: Thammasat University. (In Thai)
- Chuchom, O., Sukharom, A. and Chawalee, W. 1999. Development of an internal motivation model. Behavioral Science Research Institute: Srinakharinwirot University. (In Thai)
- Chuchom. O., Sukarom. A. and Intarakamhaeng. U. 2010. Analysis of family- work relationship and quality of life. **Journal of Behavioral Science**, 16 (2): 32-49. (In Thai)
- Conway, K. D. 1999. **Assessing open-ended problems**. Mathematics Teaching in the Middle School, 4(8): 510-514.
- Colquitt, J. A., Greenberg, J., and Zapata-Phelan, C. P. 2005. **What is organizational justice? A historical overview of the field**. In J. Greenberg & J. A. Colquitt (Eds.), The handbook of organizational justice (pp. 3-56). Mahwah, NJ: Erlbaum.
- Domjan, M. 1996. **The Principles of Learning and Behavior Belmont**. California: Thomson Wadsworth
- Folger, R., and Cropanzano, R. 1998. **Organizational justice and human resource management**. Beverly Hills, CA: Sage.
- Gagne, M., and Deci, E. 2005. Self-determination theory and work motivation. **Journal of Organizational Behavior**. 26: 331-362.
- Greenberg, J. 1990. Organizational Justice: “Yesterday, Today and Tomorrow”. **Journal of Management**. 16: 399-432.



- Jackson, S. E., Schwab, R. L., and Schuler, R. S. 1986. Toward an understanding of the burnout phenomenon. **Journal of Applied Psychology**, 71(4): 630–640.
- Jaturaphanich, T. 2005. **Awareness of organizational justice with the dedication and commitment of employees**. Master of Arts, Department of Psychology Industry and Organization: King Mongkut's Institute of Technology North Bangkok. (In Thai)
- Johnson, J. Z. 2007. **Organizational justice, Moral Ideology, and Moral Evaluation as Antecedents of Moral Intent**. Doctor of Philosophy in Human Development: Fall Church Virginia.
- Kim, H. J., Shin, K. H., and Swanger, N. 2009. Burnout and engagement: A comparative analysis using the Big Five personality dimensions. **International Journal of Hospitality Management**, 28: 96-104.
- Maslach, C. and Jackson, S. E. 1982. **Burnout in Health Profession: A Social Psychological Analysis**. In Sanders G.S. and Suls J.M. (Eds.), *Social Psychology of Health and Illness*. San Francisco, CA.: L. Erlbaum Associates.
- Kimmel, M. 1997. **Fairness and Commitment in the workplace, the moderating effects of the supervisor**. Master of Science in Psychology: Industrial /Organizational of San Francisco State University.
- Kotbanta, S. 2008. **Principles and Theory of Educational Administration**. Bangkok: Intellectual distributor. (In Thai)
- Tengpongsathorn, S. 1999. **Personality traits and job satisfaction effectively team of pharmaceutical employees**. Master of Science: Thammasat University. (In Thai)



- Muchinsky, P. M. 2006. **Teams and teamwork**. Psychology applied to work. New York: Thomson Wadsworth.
- Navikarn. S. 2007. **Administration**. Faculty of Commerce and Accountancy. Bangkok: Thammasat University. (In Thai)
- Navikarn, S. 2001. **Management for Excellence**. (2nd edition). Bangkok: Bunnakij Publishing. (In Thai)
- Navikarn, S. 1997. **Management and Organizational Behavior on Motivation: From Concept to Application**. Bangkok: Bunnakij Publishing. (In Thai)
- Organ, D. W. 1990. The Subtle significance of job satisfaction. **Clinical Laboratory Management Review**, 4: 94-98.
- Pinder, C. 1998. **Work Motivation in Organizational Behavior**. Upper Saddle River, NJ: Prentice-Hall.
- Promsri, C. 2014. Relationship between organizational justice perception and deviant workplace behavior: a case study of non- academic staffs of a selected public University. **Panyapiwat Journal**, Vol. 6 No. 1 (2014): July-December 2014. (In Thai)
- Phuwittayapun, A. 2006. **Relationship between concepts of oneself in work. And stress levels that Caused by the work of the young adults. And middle-aged adults, A case study of employees working in high-class enterprises Head office**. Master of Arts: Thammasat University. (In Thai)
- Ross, R. R. & Altmaier, E. M. 1994. **Intervention in Occupational Stress**. Handbook of Counselling for Stress at Work. London: Sage.
- Sammawaj, S. 1991. **Burnout in the work of the executives at the source level of nursing studies only in the case of the head of Ramathibodi Hospital Ward**. Master of Public Administration: Thammasat University. (In Thai)



- Samitkrai, C. 2007. **Recruitment, Selection and Evaluation of Personnel Performance**. Bangkok: Chulalongkorn University Press. (In Thai)
- Sanguannam, C. 2008. **Theory and practices in school administration**. (2nd edition). Bangkok: Book Point. (In Thai)
- Schaufeli, W.B., M.P. Leiter, C. Maslach and S.E. Jackson. 1996. “**Maslach Burnout Inventory- General Survey**”, in C. Maslach, S.E. Jackson and M.P. Leiter (eds.), **The Maslach Burnout Inventory-Test Manual**. (3rd edition) (Consulting Psychologists Press, Palo Alto, CA).
- Sita, R. 2011. **Relationship between organizational justice perception and engagement with government officials. office of Women's Affairs and Family Institutions Ministry of Social Development and Human Security**. Master of Public Administration: Silpakorn University. (In Thai)
- Sri-saard, B. 2002. **Basic research**. (7th edition). Bangkok: Suveriya san. (In Thai)
- Srisanggam, P. 2011. **Motivation affecting results of Organization operation: A case study of Phra Nakhon Si Ayutthaya provincial police division**. Master of Public Administration: Krirk University. (In Thai)
- Trichan, C. 2004. **Intention to resignation and resignation from a person's organization: determining factors affecting work burnout Job satisfaction and commitment to the organization**. Master of Public Administration. Bangkok: Prince of Songkla University. (In Thai)
- Van Scotter, J. R. & Motowidlo, S. J. 1996. “Interpersonal facilitation and Job dedication as separate facets of contextual performance”. **Journal of Applied Psychology**, 81: 525-531.



วารสารมนุษยศาสตร์และสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยอุบลราชธานี
ปีที่ 12 ฉบับที่ 1 (มกราคม-มิถุนายน 2564)

- Wright, T. A. , & Cropanzano, R. 1998. Emotional exhaustion as a predictor of job performance and voluntary turnover. *Journal of Applied Psychology*, 83(3): 486-493.
- Yamane, T. 1973. *Statistics: An Introductory Analysis*. (3rd edition). New York: Harper and Row Publication.