



ใบรับรองวิทยานิพนธ์  
บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

วิทยาศาสตร์มหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรมเกษตร)

ปริญญา

จิตวิทยาอุตสาหกรรม

จิตวิทยา

สาขา

ภาควิชา

เรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานตรวจค้น  
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

The Influence on Counterproductive Work Behavior: A Case Study of Screening  
Officer at Suvarnabhumi Airport

นามผู้วิจัย นางสาวปิยะธิดา ศิลปชำนาญ

ได้พิจารณาเห็นชอบโดย

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปนัดดา ชำนาญสุข, ปร.ด. )

อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม

( อาจารย์ประคอง ชื่นวัฒนา, ปร.ด. )

หัวหน้าภาควิชา

( ผู้ช่วยศาสตราจารย์ทิพย์วัลย์ สุรินยา, Ph.D. )

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์รับรองแล้ว

( รองศาสตราจารย์กัญญา ชีระกุล, D.Agr. )

คณบดีบัณฑิตวิทยาลัย

วันที่

เดือน

พ.ศ.

วิทยานิพนธ์

เรื่อง

ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน: กรณีศึกษา  
พนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

The Influence on Counterproductive Work Behavior: A Case Study  
of Screening Officer at Suvarnabhumi Airport

โดย

นางสาวปิยะธิดา ศิลปชำนาญ

เสนอ

บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
เพื่อความสมบูรณ์แห่งปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)

พ.ศ. 2555

ลิขสิทธิ์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ปีระชิตา ศิลปชำนาญ 2555: ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงาน  
ตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต (จิตวิทยาอุตสาหกรรม)  
สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ภาควิชาจิตวิทยา อาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก:  
ผู้ช่วยศาสตราจารย์ปนัดดา ชำนาญสุข, ปร.ค. 142 หน้า

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษา 1)ระดับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ อุปสรรคในการ  
ทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน 2)อำนาจพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน จากตัวแปรการรับรู้  
ความยุติธรรมขององค์การ อันประกอบด้วย องค์ประกอบด้านผลตอบแทน องค์ประกอบด้านกระบวนการ และ  
องค์ประกอบด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตัวแปรอุปสรรคในการทำงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 7 ด้าน  
ประกอบด้วย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการบริการและ  
การช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลาและด้านสิ่งแวดล้อม กลุ่มตัวอย่างในการวิจัยเป็นพนักงานตรวจค้น  
ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 122 คน เครื่องมือที่ใช้เก็บข้อมูลเป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้น แบ่งเป็น  
2 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล การรับรู้ความยุติธรรมขององค์การและอุปสรรคในการทำงาน  
กำหนดให้พนักงานตรวจค้นที่เป็นกลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการประเมินตนเอง  
2) แบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน กำหนดให้หัวหน้าชุดเป็นผู้ตอบแบบสอบถามด้วยการประเมิน  
กลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล วิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป ค่าสถิติที่ใช้ในการวิจัย ได้แก่  
ค่าร้อยละ ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน กำหนด  
ค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ผลการศึกษาพบว่า 1) พนักงานตรวจค้นมีพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน อยู่ในระดับปานกลาง  
มีการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ ทั้ง 3 องค์ประกอบ อยู่ในระดับปานกลาง และอุปสรรคในการทำงานด้าน  
สิ่งแวดล้อมอยู่ในระดับสูง ส่วนอุปสรรคในการทำงานอีก 6 ด้าน อยู่ในระดับปานกลาง 2) การรับรู้ความ  
ยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และอุปสรรคในการทำงานด้านเวลา  
มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน 3) อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา สามารถสามารถพยากรณ์  
พฤติกรรมต่อต้านการทำงานได้ทุกด้าน กล่าวคือ สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงานโดยรวม  
ได้ร้อยละ 5.2 พยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจได้ร้อยละ 3.5 พยากรณ์  
พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการก่อวินาศกรรมได้ร้อยละ 5.9 และพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน  
ด้านหลบหนีการทำงานได้ร้อยละ 4.0 4) การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนและอุปสรรคในการทำงาน  
ด้านเวลาสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย ได้ร้อยละ 8.5

ลายมือชื่อนิสิต

ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก

Piyatida Silapachamnan 2012: The Influence on Counterproductive Work Behavior:  
A Case Study of Screening Officer at Suvarnabhumi Airport. Master of Science  
(Industrial Psychology), Major Field: Industrial Psychology, Department of  
Psychology. Thesis Advisor: Assistant Professor Panatda Chumnansook, Ph.D.  
142 pages.

The objective of this research were to study 1) the level of perception of organizational justice, organizational constraints and counterproductive work behavior: CWB. 2) Predictors of CWB by factors of organizational justices (distributive, procedural and interpersonal) and organizational constraints (job-related information, supplies tools and equipment, budgetary support, required services and help form others, task preparation, time availability and work environment). Research subjects were 122 officers in baggage screening subdivision. The data collected as part of a personal data, perception of organizational justice, organizational constraints and CWB questionnaire. Using statistical package in data analysis and set the statistically significant at than .05 level

The results showed that: 1) screening officer perceived moderate level of perception of organization justice, organizational constraints and CWB but work environment constraints was high level. 2) distributive justice, procedural justice and time availability constraints significantly correlated with CWB. 3) time availability constraints significantly predict overall CWB 5.2%, Abuse 3.5 %, Sabotage 5.9% and Withdrawal 4.0% 4) distributive justice and time availability constraints could significantly predict Production Deviance at 8.5%

---

Student's signature

---

Thesis Advisor's signature

## กิตติกรรมประกาศ

วิทยานิพนธ์ฉบับนี้สำเร็จลงได้ด้วยความกรุณาอย่างสูงยิ่งจาก รศ.ทองฟู ศิริวงศ์ ประธานกรรมการ รศ.ดร.ศิริพร แยมินิต ผู้ทรงคุณวุฒิภายนอก ผศ.ดร.ปนัดดา ชำนาญสุข ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์หลัก และอาจารย์ ดร. ประคอง ชื่นวัฒนา ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม ที่กรุณาให้คำปรึกษาที่เป็นประโยชน์ต่อการทำวิจัย ตลอดจนการให้ความเอาใจใส่ช่วยเหลือ แก้ไขข้อบกพร่องต่าง ๆ เพื่อให้วิทยานิพนธ์ฉบับนี้มีความสมบูรณ์ รวมถึงคณาจารย์ทุกท่านในภาคจิตวิทยา สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม ที่ได้ประสิทธิ์ประสาทวิชาความรู้ตลอดระยะเวลาที่ศึกษา ผู้วิจัยขอกราบขอบพระคุณ ณ โอกาสนี้

ขอขอบคุณ คุณศัญชุลี แพ่งนคร และคุณมนตรี โทวจีเยว ที่ให้ความอนุเคราะห์เป็นที่ปรึกษาและตรวจเครื่องมือวิจัยด้วยความเต็มใจมาตลอด รวมถึงพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการเก็บแบบสอบถามเป็นอย่างดี และขอขอบคุณเพื่อน ๆ จิตวิทยาอุตสาหกรรม รุ่น 12 ทุกคน ที่มอบมิตรภาพและความช่วยเหลือทั้งเรื่องการเรียนรู้และการวิจัยตลอดมา

ขอกราบขอบพระคุณ คุณพ่อ คุณแม่ และครอบครัว ที่ให้โอกาสทางการศึกษาและคอยเป็นกำลังใจในการศึกษารวมถึงการทำวิจัยตลอดระยะเวลาที่ผ่านมา สุดท้ายนี้ สาระ คุณประโยชน์และคุณค่าใด ๆ ที่ได้จากวิทยานิพนธ์ฉบับนี้ ผู้วิจัยขอมอบเป็นเครื่องบูชาพระคุณบิดา มารดา ครู อาจารย์และผู้มีพระคุณที่มีได้เอยนามในที่นี้ทุกท่าน

ปิยะธิดา ศิลปชำนาญ

ตุลาคม 2555

## สารบัญ

## หน้า

สารบัญตาราง	(3)
สารบัญภาพ	(6)
บทที่ 1 บทนำ	1
ความสำคัญของปัญหา	1
วัตถุประสงค์ของการวิจัย	3
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	4
ขอบเขตและข้อจำกัดในการวิจัย	5
นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ	6
บทที่ 2 การตรวจเอกสาร	10
ข้อมูลงานตรวจค้นสัมภาระบรรทุก	10
พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน	14
การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร	21
อุปสรรคในการทำงาน	33
งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	36
กรอบแนวคิดในการวิจัย	42
สมมติฐานการวิจัย	43
บทที่ 3 วิธีการวิจัย	44
ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	44
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	45
การตรวจให้คะแนนและเกณฑ์การจำแนกค่าตัวแปร	47
การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ	50
การเก็บรวบรวมข้อมูล	50
สถิติที่ใช้ในการวิจัย	51
สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย	52

## สารบัญ (ต่อ)

บทที่ 4 ผลการวิจัยและข้อวิจารณ์	54
ผลการวิจัย	54
ข้อวิจารณ์	70
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	82
สรุปผลการวิจัย	82
ข้อเสนอแนะ	86
เอกสารและสิ่งอ้างอิง	88
ภาคผนวก	93
ภาคผนวก ก รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	94
ภาคผนวก ข เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	96
ภาคผนวก ค ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	110
ภาคผนวก ง ความถี่ในการตอบแบบสอบถาม	125
ภาคผนวก จ ตารางค่าวิกฤต	137
ภาคผนวก ฉ ขนาดตัวอย่างของ Krejcie and Morgan	139
ประวัติการศึกษา และการทำงาน	142

## สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	จำนวนประชากรและขนาดตัวอย่าง จำแนกตามระดับตำแหน่ง	45
2	จำนวน ร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ ในการทำงาน ระดับตำแหน่ง และเงินเดือนของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	55
3	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับการรับรู้ ความยุติธรรมขององค์กรของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	57
4	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับอุปสรรค ในการทำงานของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	57
5	ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานจำแนกตามระดับพฤติกรรม ต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ	58
6	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ	59
7	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคในการทำงานกับพฤติกรรม ต่อต้านการทำงาน	60
8	ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร และอุปสรรคในการทำงาน	63

## สารบัญตาราง (ต่อ)

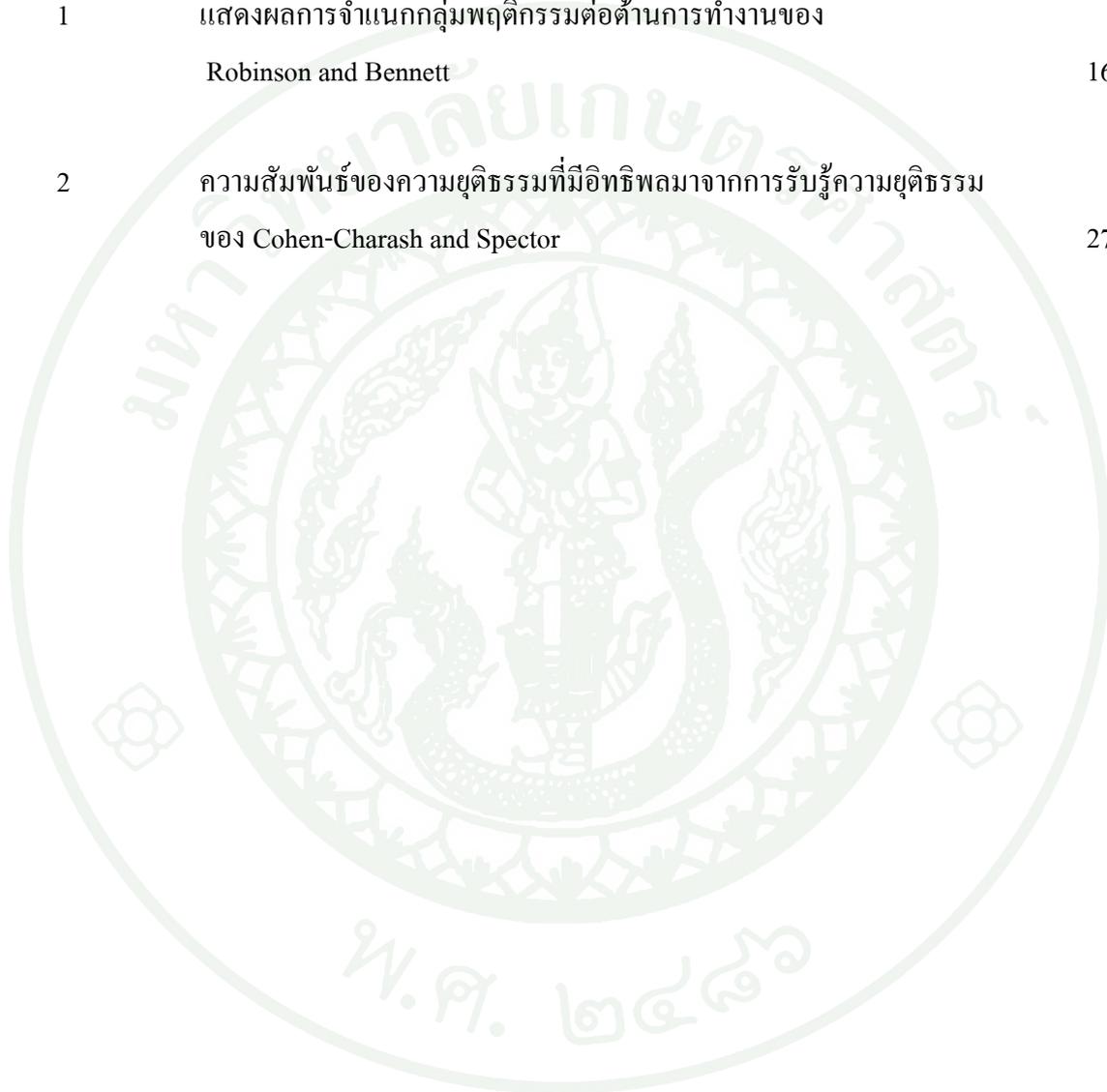
ตารางที่		หน้า
9	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน ของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน โดยรวมของพนักงานตรวจค้น	64
10	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจของพนักงานตรวจค้น	65
11	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน ของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายของพนักงานตรวจค้น	66
12	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน ของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการก่อวินาศกรรมของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น	68
13	ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการหลบหนีการทำงานของพนักงานตรวจค้น	69
14	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	70

## สารบัญตาราง (ต่อ)

ตารางผนวกที่		หน้า
1	แสดงค่า Item-total Correlation ของแบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน	111
2	แสดงค่า Item-total Correlation ของแบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรม	115
3	แสดงค่า Item-total Correlation ของแบบสอบถามอุปสรรคในการทำงาน	118

## สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
1	แสดงผลการจำแนกกลุ่มพฤติกรรมต่อด้านการทำงานของ Robinson and Bennett	16
2	ความสัมพันธ์ของความยุติธรรมที่มีอิทธิพลมาจากการรับรู้ความยุติธรรม ของ Cohen-Charash and Spector	27



# บทที่ 1

## บทนำ

### ความสำคัญของปัญหา

การคมนาคมทางอากาศเป็นรูปแบบหนึ่งของการเดินทางที่นิยมของบุคคลทั่วไปในปัจจุบัน เนื่องจากการเดินทางที่สะดวก รวดเร็วและช่วยประหยัดเวลา ประกอบกับมีสายการบินต้นทุนต่ำ ที่ให้บริการผู้โดยสารที่ต้องการเดินทางทั้งภายในประเทศและเดินทางระหว่างประเทศ จึงส่งผลให้อัตรา การเติบโตของผู้โดยสารสูงขึ้น บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) เป็นองค์กรที่มีหน้าที่ รับผิดชอบโดยตรงต่อการให้บริการสนามบิน ด้านอาคารสถานที่ สิ่งอำนวยความสะดวก และ ด้านการรักษาความปลอดภัยสนามบินที่ต้องรับผิดชอบต่อลูกค้าประเภทต่างๆ อันได้แก่ ผู้ประกอบการภายในสนามบิน ผู้มาใช้บริการสนามบิน และหน่วยงานหนึ่งที่มีหน้าที่รับผิดชอบ ด้านการรักษาความปลอดภัยเกี่ยวกับชีวิตและทรัพย์สินของผู้มาใช้บริการสนามบินที่จะเดินทางไปกับ อากาศยาน คือ ส่วนตรวจค้น ฝ่ายรักษาความปลอดภัย บุคลากรที่ปฏิบัติงานเรียกว่า เจ้าหน้าที่ตรวจ ค้น มีหน้าที่ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการเดินอากาศ พ.ศ. 2497 และมาตรการรักษาความปลอดภัย อากาศยานขององค์การการบินพลเรือนระหว่างประเทศ เพื่อหาวัตถุอันตราย วัตถุระเบิด และ วัตถุต้องห้ามต่างๆ ตามที่กำหนดให้ต้องมีการตรวจค้นสัมภาระก่อนที่ผู้โดยสารจะเดินทางไปกับ อากาศยาน ดังจะเห็นได้ว่า เป็นงานที่ต้องใช้ความรอบคอบและความรับผิดชอบสูง เพราะหากมี ความผิดพลาดเกิดขึ้น จะนำมาซึ่งความเสียหายอย่างใหญ่หลวงต่อชีวิตและทรัพย์สินของผู้โดยสาร และกระทบถึงความเชื่อมั่นต่อความมั่นคงปลอดภัยของประเทศ ซึ่งมีอาจจะประเมินค่าได้ ดังนั้น เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในงานด้านการรักษาความปลอดภัย องค์การจึงต้องมีการปรับเปลี่ยนมาตรการ รักษาความปลอดภัยให้สอดคล้องกับสถานการณ์ปัจจุบัน เป็นสาเหตุให้เกิดการเปลี่ยนแปลงการทำงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่บางครั้งอาจนำมาซึ่งความไม่พอใจในการทำงานและเกิดพฤติกรรมต่อต้าน การทำงานรูปแบบต่างๆ เช่น การวิพากษ์วิจารณ์ การบิดเบือนความจริง การเพิกเฉยต่อคำสั่ง การไม่ปฏิบัติตามขั้นตอนการทำงาน เป็นต้น องค์การควรใช้การสื่อสารที่มีประสิทธิภาพในการ ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์แห่งการเปลี่ยนแปลงการทำงานนั้นอย่างชัดเจน เพราะการเปลี่ยนแปลง การทำงานถือได้ว่าเป็นส่วนหนึ่งที่มีความจำเป็นในการดำเนินธุรกิจ แต่หากบุคลากรหรือพนักงาน มีการต่อต้านการเปลี่ยนแปลงจึงเป็นเสมือนสิ่งกีดขวางการดำเนินงานขององค์การ และถือเป็นปัจจัย

สำคัญที่บั่นทอนประสิทธิภาพในการทำงาน และเป็นอุปสรรคสำคัญในการบรรลุเป้าหมายขององค์กร (พิมพ์ชนก คันสนีย์, 2539)

อิทธิพลที่ทำให้พนักงานเกิดการเปลี่ยนแปลงพฤติกรรมไปสู่การต่อต้านการทำงานนั้น อาจเกิดได้ในหลายลักษณะ อาทิเช่น การล่วงละเมิดทางร่างกายและจิตใจต่อเพื่อนร่วมงาน (Abuse) การจงใจทำให้ผลงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย (Production deviance) การก่อวินาศกรรม (Sabotage) การลักขโมยทรัพย์สินขององค์กร (Theft) และการหลบหนีการทำงาน (Withdrawal) เป็นต้น (Spector, 2006) ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ ดังกล่าวข้างต้นล้วนส่งผลกระทบต่อองค์กรไม่ทางตรงก็ทางอ้อม ผลกระทบทางตรง เช่น การทำลายอุปกรณ์เครื่องใช้ การลักขโมยทรัพย์สินขององค์กร หรือทำให้ผลการดำเนินงานไม่เป็นไปตามเป้าหมาย ส่วนผลกระทบทางอ้อม เช่น บั่นทอนกำลังใจของพนักงานที่มีความมุ่งมั่นตั้งใจ และอาจเป็นตัวอย่างที่ไม่เหมาะสมให้กับพนักงานคนอื่นๆ นอกจากนี้ พฤติกรรมต่อต้านการทำงานจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินธุรกิจขององค์กรและสร้างความสูญเสียทางเศรษฐกิจแล้ว องค์กรยังสูญเสียภาพลักษณ์ที่ดี ซึ่งทำให้ลูกค้าขาดความเชื่อถือไว้วางใจ หากพบว่าบุคลากรขององค์กรเป็นผู้กระทำพฤติกรรมอันไม่เหมาะสม (ชูชัย สมितिไกร, 2550)

อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมต่อต้านการทำงานที่เกิดขึ้นอันมีปัจจัยทางด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานและส่งผลถึงคุณภาพชีวิตในการทำงานของพนักงาน โดยมีผลต่อความเครียด ความพึงพอใจ และแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน การรับรู้ความไม่ยุติธรรมขององค์กรเป็นสาเหตุหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานได้เช่นกัน เนื่องจากพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน มีพื้นฐานมาจากอารมณ์ที่ตอบสนองต่อสถานะเครียดในองค์กรและการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร (Chen and Spector, 1992; Fox and Spector, 1999, 1978; Stroms and Spector, 1987 cited Fox, Spector and Miles, 2001) โดยจะแปรผันตรงกับความยุติธรรมที่ได้รับด้วยการเปลี่ยนแปลงสถานการณ์ในการทำงานเพื่อเรียกร้องความยุติธรรมที่แตกต่างกันไปตามที่ตนได้รับจากองค์กร การแสดงพฤติกรรมด้านลบของบุคคลที่เป็นผลมาจากความเครียดนั้น อาจเป็นการแสดงออกเพื่อระบายความเครียด เช่น การลดความตั้งใจในการทำงาน การไม่ปฏิบัติตามกฎระเบียบข้อบังคับขององค์กร การไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย การขาดงาน การมาทำงานสาย หรือการลาออกจากองค์กร (Adams, 1965) หรือเพื่อเป็นการขจัดสาเหตุที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานเหล่านั้น เช่น การปรึกษาหารือกับผู้บังคับบัญชาเพื่อพัฒนาวิธีการทำงาน (Fox, Spector and Miles, 2001; Penny and Spector, 2005) อุปสรรคในการทำงาน เป็นลักษณะทางสิ่งแวดล้อมในการทำงาน อีกชนิดหนึ่งขององค์กร ที่มีผลเกี่ยวข้องกับการเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพการทำงานของพนักงาน

เพราะหากเกิดขึ้น จะเป็นการขัดขวางการทำงานพนักงาน (Peter and O'Connor, 1980) ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียดอันเป็นสาเหตุให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม ความเจ็บป่วยทางร่างกายหรือจิตใจและส่งผลต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน (Fox, Spector and Miles, 2001) จนเป็นสาเหตุให้พนักงานไม่อยากทำงาน ด้วยเหตุนี้การศึกษาถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานจึงถือเป็นสิ่งที่องค์กรควรให้ความสำคัญ แม้ว่าองค์กรจะสามารถสรรหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาร่วมงานกับองค์กรได้แล้วก็ตาม แต่หากพนักงานเหล่านั้นมีการแสดงออกซึ่งพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ย่อมส่งผลร้ายต่อองค์กรในที่สุด

จากแนวคิดและหลักการต่างๆ ข้างต้น ทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรและอุปสรรคในการทำงานของพนักงานตรวจค้นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการป้องกันพฤติกรรมต่อต้านการทำงานที่จะเกิดขึ้น รวมถึงมีการบริหารจัดการเพื่อมอบความยุติธรรมขององค์กรในด้านต่างๆ และป้องกันมิให้เกิดอุปสรรคในการทำงานของพนักงานตรวจค้น อันจะเป็นประโยชน์ต่อพนักงานและองค์กรต่อไป

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน กรณีศึกษาพนักงานตรวจค้นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้กำหนดวัตถุประสงค์ของการวิจัย ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร มีองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ศึกษาระดับอุปสรรคในการทำงาน ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลา และด้านสิ่งแวดล้อม และระดับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. เพื่อศึกษาอำนาจพยากรณ์พฤติกรรมต่อด้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากตัวแปร การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ทั้ง 3 ด้านประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อุปสรรคในการทำงาน ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลา และ ด้านสิ่งแวดล้อม

### ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

การศึกษาพฤติกรรมต่อด้านการทำงาน: กรณีศึกษาพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ถึงแม้ว่าจะเป็นการศึกษาพฤติกรรมการทำงานของพนักงานในเชิงลบและอาจดูต่อเชื้อเสีย และความน่าเชื่อถือขององค์กรและการปฏิบัติหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัย แต่เจตนาในการศึกษาของผู้วิจัย มิได้ต้องการให้เกิดผลกระทบเชิงลบต่อความเชื่อในประสิทธิภาพการทำงานของกลุ่มตัวอย่างแต่อย่างใด เพียงแต่ต้องการสะท้อนให้องค์กรและผู้บริหารได้รับทราบถึงสาเหตุแห่งพฤติกรรมต่อด้านการทำงานที่เกิดขึ้น โดยนำเสนอให้เห็นถึงพฤติกรรมต่อด้านการทำงานในรูปแบบต่างๆ ตลอดจนปัจจัยที่เกี่ยวข้องที่มาจาก การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร และอุปสรรคในการทำงาน อีกทั้งยังนำเสนอให้เห็นความสัมพันธ์และผลการทำนวยระหว่างปัจจัยที่ส่งผลให้พนักงานตรวจค้นเกิดพฤติกรรมต่อด้านการทำงาน

ผลการวิจัยครั้งนี้ จะทำให้องค์กรและผู้บริหารได้นำข้อมูลไปประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการ เพื่อมอบความยุติธรรมให้กับพนักงานตรวจค้น เช่น ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ด้านการประเมินผลการปฏิบัติงาน การเลื่อนตำแหน่ง โอกาสในการพัฒนาตนเองเพื่อความก้าวหน้าในอาชีพ และการสร้างความสัมพันธ์ที่ดีต่อกันระหว่างพนักงานระดับต่างๆ ในองค์กร เป็นต้น รวมถึงการลดระดับอุปสรรคในการทำงานที่พนักงานตรวจค้นต้องเผชิญในการทำงาน อันจะส่งผลให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานและลดระดับพฤติกรรมต่อด้านการทำงาน of พนักงานตรวจค้นในที่สุด

## ขอบเขตและข้อจำกัดในการวิจัย

เนื่องจากผู้วิจัยมีข้อจำกัดในการทำวิจัยจึงได้กำหนดขอบเขตของงานวิจัยไว้ดังนี้

ตัวแปรตามที่ผู้วิจัยศึกษา คือ พฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากการทบทวนเอกสารและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน มีความเกี่ยวข้องกับปัจจัยต่างๆ เช่น ปัจจัยส่วนบุคคล ความเครียด ความขัดแย้งระหว่างบุคคล อุปสรรคในการทำงาน ลักษณะบุคลิกภาพทัศนคติที่มีต่องาน ความพึงพอใจในการทำงาน ความรู้สึกด้านลบ การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร เป็นต้น แต่ด้วยข้อจำกัดด้านเวลาในการศึกษาวิจัย จึงทำให้ผู้วิจัยกำหนดตัวแปรอิสระจากแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง พบว่า ตัวแปรอิสระที่มีความสัมพันธ์กับตัวแปรพฤติกรรมต่อต้านการทำงานในระดับสูง ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรและอุปสรรคในการทำงาน ทำให้ผู้วิจัยเลือกตัวแปรอิสระเหล่านี้มาใช้ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้

การศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ เพื่อให้เกิดความเหมาะสมและสอดคล้องกับบริบทในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง จึงเลือกศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงานเพียง 4 องค์ประกอบ ได้แก่ 1) พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจ 2) พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย 3) พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการก่อความ 4) พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการหลบหนีการทำงาน โดยไม่เลือกศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านลักขโมย และศึกษาอุปสรรคในการทำงาน โดยรวมอุปสรรคในการทำงานด้านเครื่องมือและสิ่งสนับสนุนเข้ากับอุปสรรคในการทำงานด้านวัสดุและอุปกรณ์ แล้วเปลี่ยนเป็นอุปสรรคในการทำงานด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ จึงทำอุปสรรคในการทำงานมีองค์ประกอบเพียง 7 ด้าน ได้แก่ 1) อุปสรรคในการทำงานด้านข้อมูลและข่าวสาร 2) อุปสรรคในการทำงานด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ 3) อุปสรรคในการทำงานด้านงบประมาณ 4) อุปสรรคในการทำงานการบริการและการช่วยเหลือ 5) อุปสรรคในการทำงานการเตรียมงาน 6) อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา 7) อุปสรรคในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม

ประชากรที่นำมาศึกษาการวิจัยครั้งนี้ใช้กลุ่มประชากรที่เป็นเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัย สังกัดงานตรวจค้นสัมภาระบรรทุก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ที่มีลักษณะการทำงานเฉพาะด้านทำให้สามารถนำผลการวิจัยที่ได้ไปประยุกต์ใช้ เฉพาะกับกลุ่มที่มีลักษณะการทำงานที่ใกล้เคียงกับกลุ่มประชากรเท่านั้น

## นิยามศัพท์เชิงปฏิบัติการ

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยกำหนดความหมายและคำจำกัดความของคำศัพท์ที่เกี่ยวข้องไว้ ดังนี้

**พนักงานตรวจค้น** หมายถึง บุคลากรที่ปฏิบัติหน้าที่ในสังกัดงานตรวจค้นสัมภาระบรรทุก ส่วนตรวจค้น ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) มีหน้าที่รับผิดชอบในการตรวจค้นสัมภาระของผู้โดยสาร เพื่อป้องกันการนำวัตถุระเบิด วัตถุอันตราย และวัตถุต้องห้าม ไปกับอากาศยาน

**พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน** หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานตรวจค้น ที่เจตนาหรือตั้งใจ กระทำเพื่อตอบโต้ผู้บังคับบัญชาหรือเพื่อนร่วมงาน โดยกระทำพฤติกรรมที่มีลักษณะขัดต่อกฎระเบียบ มาตรฐานและแนวทางการทำงานที่ได้กำหนดไว้ โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่องานและความน่าเชื่อถือขององค์กร หรือส่งผลต่อผู้ร่วมงาน ผู้โดยสาร รวมถึงบริษัทสายการบินต่างๆ ทั้งนี้ เพื่อให้เกิดความสอดคล้องกับบริบทของกลุ่มตัวอย่าง ดังนั้นในการวิจัยจึงศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงานใน 4 องค์ประกอบ ดังนี้

1. พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจ หมายถึง การกระทำของพนักงานตรวจค้น โดยมีความตั้งใจที่จะใช้คำพูดที่รุนแรง หยาดคาย การแสดงความดูหมิ่น การเพิกเฉยไม่ใส่ใจ โดยมีเจตนาร้ายส่งผลต่อความรู้สึกและเกิดผลร้ายกับเพื่อนร่วมงาน
2. พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย หมายถึง การทำงานของพนักงานตรวจค้นที่จงใจละเว้นหน้าที่ จงใจที่จะไม่ปฏิบัติตามมาตรการหรือขั้นตอนการปฏิบัติงานที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือการปฏิบัติงาน ทำงานไม่สำเร็จตามเวลาที่กำหนดไว้
3. พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการก่อวินาศกรรม หมายถึง การกระทำของพนักงานตรวจค้นที่มีเจตนารบกวนการทำงานของเพื่อนร่วมงาน เพิ่มภาระงานให้เพื่อนร่วมงาน ทำความเสียหายหรือชุกช่อนวัสดุอุปกรณ์ที่ต้องใช้ในการทำงานหรือทำให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินส่วนรวม ส่งผลให้เพื่อนร่วมงานไม่สามารถทำงานได้หรือทำงานได้ไม่เต็มศักยภาพ

4. พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการหลบหนีการทำงาน หมายถึง การกระทำของพนักงานตรวจค้นที่จงใจใช้เวลาทำงานไปทำภารกิจอื่นนอกเหนือจากหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย แสดงออกให้เห็นถึงการจงใจทำงานให้น้อยกว่าเวลาที่กำหนด รวมถึงการใช้เวลาทำงานไปทำภารกิจส่วนตัว หรือการโกหกเพื่อหยุดงาน การมาทำงานสาย การกลับบ้านก่อนเวลาเลิกงาน การใช้เวลาในช่วงพักนานเกินกว่าที่กำหนด

**การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร** หมายถึง การที่พนักงานตรวจค้นแต่ละคนให้ความหมายว่าตนได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในเรื่องการจ่ายผลตอบแทนตามที่คาดหวัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะที่ใช้ในการทำงานเปรียบเทียบกับพนักงานตรวจค้นคนอื่น ที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบลักษณะเดียวกัน การได้รับความเป็นธรรมในกระบวนการการทำงานที่องค์กรใช้ในการตัดสินใจมีความยุติธรรม ต้องมีการใช้ระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี การพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนระดับตำแหน่งให้กับพนักงานตรวจค้นอย่างเท่าเทียมทุกคน รวมถึงความเท่าเทียมที่ผู้บังคับบัญชามีต่อพนักงาน การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรสามารถแบ่งเป็น 3 องค์ประกอบ มีรายละเอียดดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านผลตอบแทน หมายถึง การที่พนักงานตรวจค้นให้ความหมายว่า ตนได้รับความเป็นธรรมในเรื่องของการจัดสรรผลตอบแทนจากบริษัทที่เหมาะสมกับลักษณะ ปริมาณ ความเสี่ยงที่ต้องเผชิญในการทำงาน ความทุ่มเททำงานตามหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย โดยผลลัพธ์ที่ได้อยู่ในรูปแบบของการจัดลำดับผลการปฏิบัติงาน การได้รับสวัสดิการที่เหมาะสม การปรับขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้นเลื่อนระดับตำแหน่ง การได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการเลื่อนระดับตำแหน่งในอนาคต พนักงานตรวจค้นต้องได้รับผลตอบแทนที่เท่าเทียม มีความเสมอภาค ไม่มีความลำเอียง ปราศจากอคติ และได้รับการปฏิบัติที่เหมือนกัน

2. การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ หมายถึง การที่พนักงานตรวจค้นให้ความหมายเกี่ยวกับขั้นตอน หลักเกณฑ์ วิธีการตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ ของผู้บังคับบัญชา นอกจากนั้นพนักงานตรวจค้นทุกคนสามารถมีส่วนร่วมในการตรวจสอบหลักเกณฑ์และวิธีการที่ใช้ในการพิจารณาการให้ผลตอบแทน รวมถึงการตัดสินใจในสถานการณ์ต่างๆ ของผู้บังคับบัญชาที่ปราศจากอคติและไม่ถูกควบคุมโดยผู้ใดหรือกลุ่มคนใด มีขั้นตอนหลักเกณฑ์ชัดเจนซึ่งพนักงานตรวจค้นสามารถมั่นใจได้ว่าจะได้รับการปฏิบัติด้วยวิธีและหลักเกณฑ์เดียวกัน

3. การรับรู้ความยุติธรรมขององค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล หมายถึง การที่พนักงานตรวจค้นให้ความหมายเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาหรือผู้มีอำนาจตัดสินใจในกระบวนการต่าง ๆ ว่าเป็นความเป็นธรรม มีการใช้อำนาจอย่างถูกต้อง ไม่ลำเอียงหรือให้อภิสิทธิ์กับคนใดหรือกลุ่มใด ทุกคนต้องได้รับการปฏิบัติอย่างเสมอภาค ไม่เลือกปฏิบัติจากผู้บังคับบัญชาด้วยความสุภาพเป็นกันเอง รวมถึงให้การรับฟังต่อทุกข้อคิดเห็นจากพนักงานตรวจค้นทุกคน

**อุปสรรคในการทำงาน** หมายถึง สภาวะที่ขัดขวางการทำงานของพนักงานตรวจค้นที่เผชิญอยู่ขณะปฏิบัติหน้าที่ เมื่อเกิดขึ้นจะส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการทำงาน ทำให้เกิดความรู้สึกไม่เต็มใจ ไม่อยากทำงานหรือหลบเลี่ยงกิจงาน อันเป็นผลมาจากการกำหนดกฎระเบียบหรือการวางแนวทางการปฏิบัติงานที่ไม่สอดคล้องกับสภาพการทำงาน การมีสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสมขาดเครื่องมือที่มีประสิทธิภาพในการทำงาน และเพื่อให้สอดคล้องกับบริบทในการทำงานจึงศึกษาอุปสรรคในการทำงานอันมาจากองค์ประกอบ 7 ประการ ดังนี้

1. อุปสรรคในการทำงานด้านข้อมูลข่าวสาร หมายถึง การที่พนักงานตรวจค้นไม่ได้รับทราบข้อมูลข่าวสารคำสั่งอย่างถูกต้องและเป็นปัจจุบันหรือไม่มีการถ่ายทอดคำสั่งการอย่างชัดเจนจากผู้บังคับบัญชาในกรณีเปลี่ยนแปลงคำสั่งการเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ส่งผลให้เกิดความผิดพลาดในการทำงาน

2. อุปสรรคในการทำงานด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ หมายถึง การที่องค์การไม่จัดให้มีอุปกรณ์เครื่องมือที่มีประสิทธิภาพ และการสำรองวัสดุสิ้นเปลืองที่จำเป็นต้องใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอ เพื่อใช้ในการทำงานอย่างเพียงพอพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ส่งผลทำให้การทำงานสะดุดหรือต้องละเว้นการปฏิบัติหน้าที่

3. อุปสรรคในการทำงานด้านงบประมาณ หมายถึง องค์การไม่จัดให้มีการสนับสนุนด้านการเงินเพื่อใช้ในกรณีฉุกเฉินที่เกี่ยวข้องในการทำงาน เช่น งบประมาณการทำงานล่วงเวลาในกรณีเทศกาลสำคัญหรือเกิดสถานการณ์ไม่ปกติหรือเบิกซื้ออุปกรณ์นอกเหนือจากงบประมาณประจำปีที่ตั้งไว้

4. อุปสรรคในการทำงานด้านการบริการและการช่วยเหลือ หมายถึง การไม่ได้รับความร่วมมือ ความไม่สุภาพ ความไม่สะดวก ในการติดต่อประสานงานจากผู้ร่วมงานหรือหน่วยงานข้างเคียง ทำให้งานเกิดความล่าช้า หรือลดทอนประสิทธิภาพการทำงานไม่ได้ตามเป้าหมายและมาตรฐานที่ตั้งไว้

5. อุปสรรคในการทำงานด้านการเตรียมงาน หมายถึง การไม่จัดให้พนักงานตรวจค้นเข้ารับการฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่จำเป็นกับการทำงานรวมถึงการไม่ให้ความรู้และฝึกฝนเกี่ยวกับอุปกรณ์เครื่องมือใหม่ ๆ ก่อนการใช้ทำงานจริง การฝึกอบรมในหลักสูตรเพื่อความพร้อมของระดับตำแหน่งในอนาคต

6. อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา หมายถึง องค์กรไม่มีการกำหนดตารางเวลาการทำงานให้กับพนักงานตรวจค้นอย่างเหมาะสมและสอดคล้องกับปริมาณงาน ส่งผลให้เกิดภาระงานที่มากเกินไปหรือส่งผลต่อสุขภาพของพนักงานในระยะยาว

7. อุปสรรคในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม หมายถึง การที่เจ้าหน้าที่ตรวจค้นต้องทำงานท่ามกลางสิ่งแวดล้อมที่ไม่เอื้ออำนวย ทั้งด้านเสียง อุณหภูมิ ความชื้น มลภาวะทางอากาศ อันจะส่งผลถึงการทำงานที่ไม่มีประสิทธิภาพและทำลายสุขภาพของพนักงาน

## บทที่ 2

### การตรวจเอกสาร

การศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร อุปสรรคในการทำงาน ผู้วิจัยได้ศึกษาแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตการศึกษา โดยนำเสนอตามลำดับดังนี้

1. ข้อมูลส่วนงานตรวจค้นสัมภาระบรรทุก
2. แนวคิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน
3. แนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร
4. แนวคิดอุปสรรคในการทำงาน
5. งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

#### ข้อมูลงานตรวจค้นสัมภาระบรรทุก

งานตรวจค้นสัมภาระบรรทุก เป็นหน่วยงานหนึ่งในส่วนตรวจค้น ฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) (ทอท.) มีหน้าที่ยังยั้งมิให้มีการนำวัตถุอันตราย วัตถุระเบิด สิ่งของต้องห้ามนำขึ้นไปกับอากาศยาน โดยมีแนวทางการในการทำงานตามคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้ ผู้ปฏิบัติหน้าที่ดังกล่าวเรียกว่า เจ้าหน้าที่ตรวจค้น ส่วนงานตรวจค้น มีหน่วยงานในความรับผิดชอบ 2 ส่วนงาน โดยลักษณะการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นจะแยกไปตามความรับผิดชอบ คือ

1. งานตรวจค้นบุคคลและสัมภาระ (งตบ.) จะทำหน้าที่ในการตรวจค้นตัวผู้โดยสาร และสัมภาระต่างๆ ที่ผู้โดยสารจะนำติดตัวขึ้นไปยังอากาศยาน รวมถึงการตรวจค้นบุคคลที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับทุกคนที่มีหน้าที่ความรับผิดชอบในพื้นที่ควบคุมบริเวณห้องโถงขาออกหลังด่านตรวจหนังสือเดินทาง

2. งานตรวจค้นสัมภาระบรรทุก (งตส.) ทำหน้าที่ตรวจค้นเพื่อยับยั้งการนำสิ่งที่จะเป็นอันตรายต่อผู้โดยสารและอากาศยานมิให้มีการนำไปกับอากาศยาน เช่น วัตถุอันตราย วัตถุต้องห้าม วัตถุระเบิด เป็นต้น มีจุดตรวจค้นที่แตกต่างกันไปตามขั้นตอนและลักษณะงาน ดังนี้ 1) จุดตรวจค้น On Screening Resolution Room : OSR 2) จุดตรวจค้น Baggage Inspection Room : BIR ฝั่งตะวันออก 3) จุดตรวจค้น Baggage Inspection Room BIR ฝั่งตะวันตก 4) จุดตรวจค้นสัมภาระเกินขนาด Out Of Gauge : OOG (Y1-Y4) 5) จุดตรวจค้นสัมภาระเปลี่ยนเครื่อง Transfer Baggage ฝั่งตะวันออก และฝั่งตะวันตก 6) จุดตรวจค้นสัมภาระเปลี่ยนเครื่อง Transfer Baggage Concourse C 7) จุดตรวจค้นสัมภาระเกินขนาด Out Of Gauge : OOG Z3 8) จุดตรวจค้นสัมภาระลูกเรือ บมจ.การบินไทย (Crew City) 9) จุดตรวจค้นสัมภาระเกินขนาด OOG Airport Rail Link หน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานตรวจค้นโดยสังเขป มีดังนี้ เมื่อสัมภาระของผู้โดยสารได้ผ่านการตรวจรับบัตรโดยสารที่เคาน์เตอร์เช็คอินแล้ว สัมภาระของผู้โดยสารที่จะนำขึ้นเครื่องบินจะแบ่งออกเป็น 2 ประเภท คือ สัมภาระที่สามารถนำลงผ่านทางสายพานระบบลำเลียงได้และสัมภาระที่ไม่สามารถผ่านระบบสายพานลำเลียงได้

**สัมภาระที่ไม่สามารถนำผ่านระบบสายพานลำเลียงได้** เช่น สัมภาระที่มีขนาดใหญ่เกินปกติ สัมภาระที่แตกหักง่ายหรือสัมภาระที่มีน้ำหนักเบามากๆ เจ้าหน้าที่สายการบินจะต้องนำผู้โดยสารและสัมภาระมารับการตรวจค้นตามมาตรการรักษาความปลอดภัย ที่จุดตรวจค้นสัมภาระเกินขนาด (Out Of Gauge : OOG Y1,Y2, Y3 และ Y4) บริเวณท้ายแถวเคาน์เตอร์รับบัตรโดยสาร ที่จุดตรวจค้นนี้ จะมีพนักงานตรวจค้นปฏิบัติงานร่วมกับบริษัทจัดจ้างในการทำหน้าที่วิเคราะห์ภาพ X-Ray แบบ 2 มิติ

**สัมภาระที่สามารถนำผ่านระบบสายพานลำเลียงได้** เมื่อสัมภาระผ่านเข้าระบบสายพานลำเลียงจากเคาน์เตอร์เช็คอินบริเวณห้องโถงขาออกชั้น 4 สัมภาระทุกชิ้นจะผ่านการตรวจค้นด้วยเครื่องวิเคราะห์ภาพแบบตัดขวาง (CTX X-Ray) ซึ่งเครื่องจะประมวลผลใน 2 ลักษณะ คือ 1) สัมภาระนั้นไม่มีสิ่งของต้องสงสัยอยู่ภายใน ระบบสายพานลำเลียงจะทำการส่งสัมภาระนั้นไปยัง

ที่รองรับสัมภาระซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ของสายการบินในเที่ยวบินต่างๆ รอรับอยู่ 2) สัมภาระนั้นมีสิ่งต้องสงสัย เครื่องจะส่งภาพที่ประมวลผลได้ไปยังห้องวิเคราะห์ภาพ (OSR) ในห้องนี้ จะมีพนักงานตรวจค้น จำนวน 16 คน คอยผลัดเปลี่ยนกันทำหน้าที่วิเคราะห์ภาพที่เครื่อง X-Ray ส่งมา ซึ่งเจ้าหน้าที่ตรวจค้นมีเวลาในการตรวจสอบภาพสัมภาระในแต่ละภาพเป็นเวลา 20 วินาที เมื่อวิเคราะห์ภาพแล้วสามารถตัดสินใจได้ 2 กรณี คือเจ้าหน้าที่ตรวจค้นตรวจสอบแล้วไม่พบสิ่งต้องสงสัย จะทำการตัดสินใจส่งสัมภาระผ่านทางสายพานลำเลียงไปยังที่รองรับสัมภาระซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่ของสายการบินในเที่ยวบินต่าง ๆ รอรับอยู่ แต่หากเจ้าหน้าที่ตรวจค้นวิเคราะห์ภาพแล้วพบสิ่งต้องสงสัย จะทำการส่งสัมภาระผ่านทางสายพานลำเลียงไปยังห้องตรวจสอบสัมภาระ (BIR) หรือภาพสัมภาระที่ถูกส่งมานั้นไม่สมบูรณ์ เจ้าหน้าที่ตรวจค้นตัดสินใจส่งสัมภาระมาตรวจสอบจะผ่านเข้ามาภายในห้องนี้ โดยมีพนักงานตรวจค้นอีกกลุ่มหนึ่งมีจำนวนเจ้าหน้าที่ตรวจค้นประมาณ 4-5 คน คอยรับสัมภาระดังกล่าวไว้ตรวจสอบ ซึ่งมีขั้นตอนและอุปกรณ์ในการตรวจสอบความปลอดภัย ได้แก่ การวิเคราะห์ภาพสัมภาระที่ส่งมาอีกครั้งหนึ่งและถ้าหากพบว่าภาพนั้นไม่สามารถวิเคราะห์ได้ชัดเจนหรือภาพไม่มีความสมบูรณ์จะต้องนำสัมภาระนั้นเข้า X-Ray จากเครื่อง X-Ray แบบ 2 มิติ ที่มีอยู่ภายในห้อง และต้องทำการตรวจสอบสัมภาระชิ้นนั้นด้วยเครื่องตรวจไอระเบิด เพื่อความแน่ใจในความปลอดภัยว่าจะไม่มีวัตถุระเบิดซุกซ่อนภายใน เมื่อตรวจสอบแล้วไม่พบสิ่งผิดปกติใดๆ จะทำการส่งคืนสัมภาระชิ้นนั้นให้กับเจ้าหน้าที่สายการบินผ่านทางระบบสายพานลำเลียงต่อไป แต่หากตรวจสอบแล้วพบว่ามีความผิดปกติต้องสงสัยที่ไม่ใช่วัตถุระเบิด เช่น วัตถุไวไฟ สิ่งเทียมอาวุธ หรือวัตถุต้องสงสัยต่างๆ จะต้องติดต่อเจ้าหน้าที่สายพานลำเลียงเพื่อขอ นำสัมภาระออกจากระบบสายพานลำเลียง ประสานเจ้าหน้าที่สายการบินในการนำผู้โดยสารที่เป็นเจ้าของสัมภาระชิ้นนั้นเพื่อขอเปิดพิสูจน์ทราบข้างอากาศยาน และต้องประสานเจ้าหน้าที่ฝ่ายปฏิบัติการเขตการบินในการลงไปปฏิบัติงานข้างอากาศยานซึ่งเป็นพื้นที่หวงห้าม เมื่อเปิดพิสูจน์สัมภาระต่อหน้าผู้โดยสารและเจ้าหน้าที่สายการบินแล้วหากพบว่าเป็นวัตถุที่จะเป็นอันตรายจะต้องยับยั้งไม่ให้ผู้โดยสารนำไปกับอากาศยานด้วยการนำสิ่งต้องสงสัยออกจากสัมภาระนั้น แล้วส่งมอบสัมภาระคืนให้เจ้าหน้าที่สายการบินนำไปขึ้นอากาศยานต่อไป

จุดตรวจค้นอื่นๆ เช่น จุดตรวจค้นสัมภาระเปลี่ยนเครื่อง Transfer Baggage ฝั่งตะวันออก และฝั่งตะวันตก จุดตรวจค้นสัมภาระเปลี่ยนเครื่อง Transfer Baggage Concourse C จุดตรวจค้นสัมภาระเกินขนาด OOG Z3 ตรวจค้นสัมภาระเกินขนาด OOG Airport Rail Link จุดตรวจค้นสัมภาระถูกเรือ บมจ.การบินไทย Crew City เป็นจุดตรวจค้นที่สัมภาระถูกแยกออกโดยจะไม่ผ่าน

เข้าระบบสายพานลำเลียงสัมภาระ ในจุดตรวจค้นเหล่านี้ มีเจ้าหน้าที่ตรวจค้นปฏิบัติงานร่วมกับ บริษัทจัดจ้าง เพื่อตรวจหาวัตถุต้องอันตราย วัตถุระเบิด เช่นกัน

### ตารางเวลาและการปฏิบัติงาน

การปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้นเป็นทีมงาน แบ่งออกเป็น 4 ผลัด แต่ละผลัด มีพนักงานตรวจค้นประมาณ 42-43 คน มีลำดับในการบังคับบัญชา ดังนี้

1. หัวหน้าชุด มีจำนวน 1 คน มีหน้าที่โดยสังเขปดังนี้ วางแผนการปฏิบัติงาน จัดระบบงาน กำหนดขั้นตอนการทำงานรายละเอียดของงานในงานตรวจค้นสัมภาระบรรทุก จัดทำ ตารางการปฏิบัติงาน กำกับดูแล ตรวจสอบ ติดตาม ประเมินผล บุคลากรหน่วยงานจัดจ้างภายนอก กำกับดูแลการทำงานของรองหัวหน้าชุด เจ้าหน้าที่ตรวจค้น ทอท. และพนักงานจัดจ้างภายนอกให้ เป็นไปตามคู่มือขั้นตอนและระเบียบการปฏิบัติงาน (SOP) ที่กำหนดไว้ และช่วยปฏิบัติงานที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของทีมงานเป็นต้น

2. รองหัวหน้าชุด จำนวน 13 คน ปฏิบัติงานประจำทุกจุดตรวจค้นสัมภาระบรรทุก มีหน้าที่ ปฏิบัติงานเป็นผู้ช่วยในทุกหน้าที่ของหัวหน้าชุด และช่วยปฏิบัติงานที่อยู่ใน ความรับผิดชอบของทีมงาน ควบคุมการปฏิบัติงานของลูกชุดและบริษัทจัดจ้างในทุกจุดตรวจค้น

3. ลูกชุด มีหน้าเป็นผู้ช่วยหัวหน้าชุดและรองหัวหน้าชุด มีหน้าที่หลักในการวิเคราะห์ภาพ วินิจฉัยภาพจากจอ Monitor ในระบบสายพานลำเลียงตรวจสอบสัมภาระด้วยมือเมื่อพบวัตถุต้อง สงสัยยับยั้งวัตถุอันตรายไม่ให้ไปกับอากาศยาน ตรวจสอบเครื่องมือและอุปกรณ์รักษา ความปลอดภัยที่เกี่ยวข้องให้มีสภาพพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลาหากขัดข้องหรือชำรุด ให้แจ้ง ส่วนงานที่รับผิดชอบดำเนินการแก้ไขให้สามารถใช้งานได้โดยไม่เสียภารกิจ เป็นต้น

เวลาในการปฏิบัติงานของพนักงานตรวจค้น จะทำงานในรูปแบบกะแบ่งเป็นกะเช้าและ กะเย็น โดยกะเช้าเริ่มปฏิบัติงานในเวลา 08.00 น. – 17.00 น. และกะเย็นเริ่มปฏิบัติงานเวลา 17.00 น. – 08.00 น. และหยุดอีก 2 วัน คือในวันที่ออกกะเช้าถัดไปอีก 1 วัน หมุนวนไปเช่นนี้ ไม่เว้น วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

## พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน

### แนวความคิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน

การศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน (Counterproductive Work Behavior: CWB) เริ่มจากการพบว่ามีรูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ ที่เกิดในองค์กรอันประกอบไปด้วย ความก้าวร้าว ความเป็นปรปักษ์ การก่อกวน การลักขโมย การใช้ความรุนแรงและการขัดขวางผลผลิตขององค์กร โดยศึกษาแบบแยกลักษณะของแต่ละพฤติกรรมที่มีความแตกต่างกัน เช่น การศึกษาของ Hollinger (1986); Robinson and Bennett (1995) ได้ศึกษาพฤติกรรมเบี่ยงเบน ส่วน Neuman and Baron (1997); Spector (1978) ศึกษาพฤติกรรมเกี่ยวกับความก้าวร้าว การศึกษาเรื่องการโต้ตอบในแบบที่ได้รับการกระทำนั้นศึกษาโดย Skarlicki and Folger (1997) และศึกษาเกี่ยวกับความพยาบาท โดย Bies, Tripp and Kramer ในค.ศ. 1997 (cited Spector, Fox and Theresa, 2005: 30) การศึกษาพฤติกรรมต่อต้านสังคม ที่ศึกษาโดย Giacalone and Greenberg (1997) พฤติกรรมเสื่อมเสียหรืออันธพาล โดย Hogan and Hogan ศึกษาในค.ศ.1989 (cited Fox, Spector and Miles, 2001) ทั้งหมดของพื้นฐานแนวความคิดในการศึกษารูปแบบพฤติกรรมที่กล่าวมา ก็เพื่อศึกษาถึงพฤติกรรมที่กระทำโดยพนักงานและส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงานหรือสร้างความเสียหายต่อองค์กร หรืออาจส่งผลทั้งเพื่อนร่วมงานและองค์กรพร้อมกัน แต่ในบางสภาวะรูปแบบที่หลากหลายของลักษณะพฤติกรรมที่เกิดขึ้น เช่น พฤติกรรมการก่อกวน พฤติกรรมการลักขโมย อาจมีเป้าหมายและวัตถุประสงค์ที่จะทำการแก้แค้นหรือเป็นปรปักษ์ต่อนายจ้าง ซึ่งอาจลงมือกระทำจริงหรือเป็นเพียงแผนการที่จะตอบโต้ความไม่เป็นธรรมที่เกิดขึ้น พฤติกรรมนั้นอาจเกิดได้จากหลายเหตุผล เช่น พฤติกรรมการลักขโมย อาจเกิดได้จากความต้องการหารายได้เพิ่ม เนื่องจากการประสบปัญหาครอบครัวหรือมีการเจ็บป่วยของสมาชิกในครอบครัวหรือต้องการเรียกร้องความเป็นธรรมของพนักงานที่ไม่ได้รับความยุติธรรมในการได้รับผลตอบแทนจากองค์กร ดังนั้น แนวความคิดในการศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงานจึงเป็นประโยชน์เพื่อใช้เป็นแนวทางในการแก้ไขและป้องกันความหลากหลายด้านพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานที่จะเกิดขึ้นในองค์กร

พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน เป็นคำใหม่ที่เกิดขึ้นในยุคหลังของการศึกษาพฤติกรรมต่อต้านที่เกิดขึ้นในที่ทำงาน ซึ่งเป็นการศึกษาลักษณะพฤติกรรมของพนักงานที่จะเป็นภัยคุกคามต่อองค์กรหรือผู้มีส่วนได้ส่วนเสียขององค์กร รวมถึงการทำลายและการไม่ช่วยรักษาสมบัติขององค์กร การทำงานผิดพลาดอย่างตั้งใจ การไม่ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงาน หรือไม่แจ้งให้ผู้บังคับบัญชาทราบเมื่อพบปัญหาหรือข้อบกพร่องจากการทำงาน เช่น อุปกรณ์การทำงานชำรุด

การโกหกด้วยการการโทรศัพท์ลาป่วยทั้ง ๆ ที่ไม่ได้ป่วยจริง และการขาดวางประสิทธิภาพการทำงานของเพื่อนร่วมงาน จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ทำให้ทราบถึงวิวัฒนาการของการศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน และในการศึกษาคั้งนี้ผู้วิจัยได้แบ่งวิวัฒนาการของการศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงานดังนี้ การศึกษาแนวคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานในยุคแรกจะถูกกล่าวถึงในทฤษฎีความเท่าเทียม (Equity Theory) ของ Adams (1965) เพื่อใช้ในการทำนายถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุอันก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน เช่น ความไม่ยุติธรรมด้านผลตอบแทน ความไม่ยุติธรรมด้านกระบวนการ และความไม่ยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล รวมไปถึงสภาพแวดล้อมในการทำงานที่อาจมีผลต่อพฤติกรรมในการทำงาน เช่น อุณหภูมิในที่ทำงานที่สูงไป การมีเสียงดังรบกวนขณะทำงาน (Penney and Spector, 2002) ในยุคนี้เริ่มมีการศึกษาถึงรูปแบบพฤติกรรมต่าง ๆ ที่พนักงานกระทำแล้วก่อให้เกิดผลเสียต่อองค์กร การศึกษาของนักวิจัยของยุคนี้ยังไม่อาจเรียกได้ว่าเป็นทฤษฎี เพราะยังไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมต่อต้านการทำงานได้ครบถ้วน โดยเป็นไปในลักษณะเพื่อศึกษารูปแบบพฤติกรรมเดี่ยวๆ ที่แบ่งออกเป็นแต่ละประเภท หรือการศึกษาพนักงานเป็นรายบุคคลมากกว่าที่จะเป็นการวิจัยเพื่ออธิบายพฤติกรรมต่อต้านการทำงานในภาพรวมโดยมีการใช้ค่าที่ต่างกันออกไปในการศึกษา ซึ่งแต่ละลักษณะพฤติกรรมจะมีส่วนที่ทับซ้อนสัมพันธ์กันและมีวัตถุประสงค์ที่คล้ายกัน คือ การศึกษารูปแบบพฤติกรรมที่เป็นภัยคุกคาม รวมถึงการศึกษาวิจัยเพื่ออธิบายถึงลักษณะของพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ตัวอย่างรูปแบบพฤติกรรมต่อต้านที่ได้รับการศึกษา เช่น การรังแกผู้อื่น ทำการศึกษาโดย Hoel, Rayner and Cooper (1999) การมีโทษ ศึกษาโดย Keashly (1998) และการรวมฝูงชนที่ศึกษาโดย Knorz and Kulla(1996; cited in Spector, Fox and Theresa, 2005: 30)

การพัฒนาแนวคิดทฤษฎีด้านพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน เริ่มต้นขึ้นในปีค.ศ. 1983 เมื่อ Hollinger and Clark (Gruys and Sackett, 2003) ได้พัฒนาและจำแนกพฤติกรรมต่างๆ ในการต่อต้านการทำงานที่เคยศึกษากันมาอย่างแพร่หลายในอดีต เพื่อมาสรุปเป็นกรอบแนวคิดและทฤษฎีที่สามารถอธิบายในภาพรวมทั้งองค์กรได้ จากการศึกษากลุ่มตัวอย่างใน 3 กลุ่มอุตสาหกรรม พบว่าพฤติกรรมต่อต้านการทำงานสามารถจำแนกออกได้เป็น 2 กลุ่มใหญ่ๆ คือ พฤติกรรมเบี่ยงเบนในเรื่องของการใช้ทรัพย์สินขององค์กร (Property Deviance) เช่น การลักขโมย การทำลายทรัพย์สินสมบัติขององค์กร และกลุ่มที่ 2 คือ พฤติกรรมเบี่ยงเบนทางการผลิต (Production Deviance) การฝ่าฝืนบรรทัดฐานการทำงานขององค์กรเพื่อให้งานไม่สามารถบรรลุผลตามเป้าหมาย เช่น การขาดงาน การทำงานอย่างเฉื่อยชา การใช้เวลาพักที่ยาวนาน รวมถึงการทำให้งานเสื่อมเสียเพราะการใช้จ่ายเสพติด การดื่มสุราในเวลางาน เป็นต้น

Robinson and Bennett (1995 อ้างใน กมรัตน์ โกมลจินดา, 2553) ได้ทำการศึกษาต่อขยายจากงานของ Hollinger and Clark โดยกล่าวว่าพฤติกรรมต่อต้านการทำงานที่ Hollinger and Clark ทำการศึกษานั้นไม่ได้รวมถึงพฤติกรรมบางด้าน โดยเฉพาะพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติต่อกันระหว่างบุคคลของพนักงาน (Interpersonal) เช่น พฤติกรรมการคุกคามทางเพศ ดังนั้น Robinson and Bennett ได้จึงได้ทำการศึกษา โดยสัมภาษณ์พนักงานจำนวนมากเพื่อสอบถามพฤติกรรมที่พบเห็นในที่ทำงาน แล้วใช้วิธี Multidimensional Scaling โดยผลการศึกษสามารถจำแนกพฤติกรรมต่อต้านการทำงานใหม่ออกเป็น 2 มิติ โดยมิติแรกเป็นการจำแนกพฤติกรรมที่ชัดเจนระหว่างผลที่เกิดโดยตรงต่อองค์กร และผลที่เกิดโดยตรงต่อพนักงานคนอื่นในองค์กร และมิติที่สอง คือระดับความรุนแรงของผลจากพฤติกรรมดังกล่าว ในที่นี้แบ่งออกเป็น 2 ระดับ คือ เกิดผลกระทบเล็กน้อย และผลกระทบรุนแรง จากนั้นเมื่อนำมิติทั้งสองมาพิจารณาพร้อมกันแล้ว สามารถจำแนกพฤติกรรมต่อต้านการทำงานออกเป็น 4 กลุ่ม โดยสองกลุ่มแรกเหมือนกับงานศึกษาของ Hollinger and Clark กล่าวคือ พฤติกรรมเบี่ยงเบนในเรื่องการใช้ทรัพย์สินขององค์กร (Property Deviance) และ พฤติกรรมเบี่ยงเบนทางการผลิตหรือการทำให้ผลงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย (Production Deviance) และนำเสนอพฤติกรรมอีก 2 กลุ่มเพิ่มเติมขึ้นมา คือ การคุกคามเพื่อนร่วมงาน (Personal Aggression) และพฤติกรรมเบี่ยงเบนทางสังคมในที่ทำงาน (Political Deviance) โดยมีรายละเอียดดังภาพที่ 1

	Organization	Interpersonal
<b>Serious Offense</b>	<b>Property Deviance</b> เช่น การลักขโมย การทำลายทรัพย์สิน สมบัติขององค์กร	<b>Personal Aggression</b> เช่น การรบกวน สร้างความรำคาญให้แก่ผู้อื่น, การขโมยของเพื่อนร่วมงาน
<b>Minor Offense</b>	<b>Production Deviance</b> เช่น การขาดงาน ทำงานเฉื่อยชา ใช้เวลาพักยาวนาน ใช้ยาเสพติด การดื่มของมึนเมา	<b>Political Deviance</b> เช่น การดิ้นนินทาเพื่อนร่วมงาน, ความลำเอียง เล่นพรรคเล่นพวก

ภาพที่ 1 การจำแนกกลุ่มพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของ Robinson and Bennett  
ที่มา: ดัดแปลงจาก Robinson and Bennett (1995)

การศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของ Spector (Fox, Spector and Miles, 2001; Spector and Fox, 2002; Penney and Spector, 2005; Spector, Fox, Penney, Bruursema, Goh and Kessler, 2006) มีพื้นฐานมาจากสภาพแวดล้อมที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานและได้ให้แนวความคิดเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานไว้ว่า เป็นการแสดงออกของสมาชิกในองค์กรที่จะทำอันตรายหรือมีเจตนาที่จะทำให้เกิดอันตรายต่อองค์กร พฤติกรรมที่ว่ำนั้นรวมถึงการแสดงออกทั้งต่อองค์กรหรือต่อบุคคลอื่นในองค์กร ในเวลาต่อมา Spector et al.(2006) ได้ทำการศึกษาทบทวนงานวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานจำนวนมาก เพื่อวิเคราะห์จัดหมวดหมู่ของรูปแบบพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน และได้ทำการรวบรวมหัวข้อต่างๆ ที่กล่าวถึงพฤติกรรมต่อต้านการทำงานที่ปรากฏอยู่ในงานวิจัยที่ผ่านมา โดยผลจากการรวบรวมหัวข้อต่างๆ จำนวน 45 หัวข้อที่ไม่ซ้ำกันและนำมาวิเคราะห์จัดหมวดหมู่โดยอาศัยสถิติการวิเคราะห์ปัจจัยและการวิเคราะห์สหสัมพันธ์ ปรากฏว่าสามารถจำแนกพฤติกรรมต่อต้านการทำงานออกเป็น 5 มิติใหญ่ๆ ได้แก่ การล่วงละเมิดทางร่างกายและจิตใจ (Abuse) การทำงานไม่บรรลุนเป้าหมาย (Production deviance) การก่อวินาศกรรม (Sabotage) การลักขโมย (Theft) และการหลบหนีการทำงาน (Withdrawal)

การจัดรูปแบบพฤติกรรมของพนักงานมีทั้งพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดประโยชน์ต่อองค์กรและพฤติกรรมที่เป็นอันตรายต่อองค์กร ความสนใจของนักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรได้มุ่งไปที่การศึกษาว่าจะทำอย่างไรจึงจะทำให้เกิดผลการปฏิบัติงานที่ดีขึ้น อย่างไรก็ตาม พฤติกรรมด้านลบที่เกิดขึ้นจนเป็นเรื่องปกติวิสัยของพนักงานอาจเป็นอันตรายต่อองค์กร แต่ในทางกลับกันสิ่งที่ก่อให้เกิดผลเสียแก่องค์กรอาจนำมาซึ่งผลประโยชน์ที่จะเกิดขึ้นต่อบุคคล ดังนั้นความสนใจในช่วงที่ผ่านมาจึงเป็นความพยายามศึกษาเพื่อให้เข้าใจถึงรูปแบบของพฤติกรรมต่อต้านการทำงานที่เกิดขึ้น

### ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน

จากการทบทวนงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมต่อต้านการทำงานที่ผ่านมา พบว่ามีผู้ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการทำงานและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับรูปแบบพฤติกรรมต่อต้านการทำงานไว้ดังนี้

Robinson and Bennett (1995) ให้ความหมายว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่ตั้งใจกระทำเพื่อล่วงละเมิดต่อบรรทัดฐานที่ดีขององค์กร โดยพฤติกรรมนั้นทำให้เกิดผลร้ายและคุกคามต่อความผาสุกทั้งในแง่ของตัวองค์กร สมาชิกในองค์กร หรืออาจเกิดขึ้นได้ทั้งสองกรณี

Fox, Spector and Miles (2001) กล่าวว่า เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่เจตนากระทำ ความเสียหายต่อองค์กรและสมาชิกขององค์กร อาจเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกอย่างเปิดเผย เช่น ความก้าวร้าว การลักขโมย หรือพฤติกรรมที่ไม่เปิดเผย เช่น การเมินเฉยต่อคำสั่งหรือตั้งใจทำงานให้ผิดพลาด

Fox and Spector (2002) กล่าวว่า พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน คือ ลักษณะพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก เช่น ความก้าวร้าวหรือการก่อวินาศกรรม โดยมีเจตนาที่จะทำอันตรายต่อองค์กรหรือสมาชิกในองค์กร โดยมีปัจจัยต่าง ๆ ทางลักษณะงาน สภาพแวดล้อม หรือลักษณะบุคลิกภาพ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาทิ อุปสรรคในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน การไม่ได้รับความยุติธรรม หรือการล่วงละเมิดเสรีภาพส่วนบุคคล ความวิตกกังวล การมีนิสัยจี้โมโห การควบคุมตนเอง หรือการมีลักษณะพฤติกรรมที่เป็นอันตราย

Gruys and Sackett (2003 cited in Mount *et al.*, 2006) ได้อธิบายว่า พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน คือ พฤติกรรมทุกพฤติกรรม ของสมาชิกที่ขัดต่อกฎระเบียบที่องค์กรได้กำหนดขึ้น

Fox and Spector (2005) ได้ให้คำจำกัดความของพฤติกรรมต่อต้านการทำงานว่า เป็นลักษณะพฤติกรรมฝ่าฝืนต่อกฎระเบียบ เป็นอันตรายหรือมีแนวโน้มที่จะเป็นอันตรายต่อองค์กร หรือผู้ที่มีส่วนได้ส่วนเสียกับองค์กร เช่น ผู้ทำงาน ลูกค้า ผู้บังคับบัญชา

Mount, Ilies and Johnson (2006) กล่าวถึงพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ว่าเป็นพฤติกรรมที่กระทำด้วยความสมัครใจของสมาชิกในองค์กร โดยพฤติกรรมนั้นจะล่วงละเมิดต่อบรรทัดฐานขององค์กรซึ่งจะขัดขวางต่อผลประโยชน์และการบรรลุเป้าหมายขององค์กร

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ผู้วิจัยจึงขอสรุปความหมาย พฤติกรรมต่อต้านการทำงานในการวิจัยครั้งนี้ ไว้ดังนี้ พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน คือ พฤติกรรมที่พนักงานเจตนาหรือตั้งใจกระทำเพื่อตอบโต้องค์กรหรือเพื่อนร่วมงาน เนื่องจากไม่ได้รับ

ความยุติธรรม อันเป็นการกระทำที่มีลักษณะขัดต่อกฎระเบียบ มาตรฐานและแนวทางการทำงาน ที่องค์กรได้กำหนดไว้ โดยก่อให้เกิดความเสียหายต่องาน ความน่าเชื่อถือขององค์กร และส่งผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงาน

### มิติของพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน

การศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ทำให้ทราบว่าพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน เป็นพฤติกรรมที่มีจุดมุ่งหมายที่จะเป็นภัยคุกคามต่อองค์กรและสมาชิกขององค์กรนั้น มีงานวิจัยที่สนับสนุนความสัมพันธ์ดังกล่าวเป็นจำนวนมาก ในบางงานวิจัยได้มุ่งเน้นไปที่การศึกษาลักษณะพฤติกรรมเพียงพฤติกรรมเดียวหรืออธิบายลักษณะพฤติกรรมที่เกิดขึ้นในขอบเขตแคบๆ เช่น การขาดงาน (Dalton and Mesch, 1991) การกระทำที่ไม่สุภาพต่อลูกค้า (Perlow and Latham, 1993) หรือการลักขโมย (Greenberg, 1990) แต่ในงานวิจัยอื่นๆ ก็อาจรวมลักษณะของพฤติกรรมที่มีความหลากหลายเข้าไว้ด้วยกัน นักวิจัยจำนวนมากได้ทำการจัดหมวดหมู่ลักษณะพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน เข้าไว้เป็นหมวดหมู่เดียวกันหรืออาจใช้คำเรียกที่แตกต่างกันออกไป จากการศึกษาวิจัยของ Spector et al. (2006) ได้ทำการศึกษาทบทวนงานศึกษาวิจัยในอดีตที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานและสามารถจำแนกพฤติกรรมต่อต้านการทำงานออกเป็น 5 มิติ ดังมีรายละเอียด ดังนี้ คือ

1. การล่วงละเมิดทางร่างกายและจิตใจ (Abuse) หมายถึง การแสดงพฤติกรรมคุกคามต่อเพื่อนร่วมงาน ทั้งทางร่างกายและจิตใจ เช่น การข่มขู่ การต่อว่าด้วยคำหยาบคาย การเพิกเฉยไม่ใส่ใจผู้อื่น เป็นสาเหตุให้เพื่อนร่วมงานทำงานด้อยประสิทธิภาพ เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมต่างๆ เหล่านี้แสดงให้เห็นถึงพฤติกรรมคุกคามผู้อื่นในสถานที่ทำงาน โดยมีเป้าหมายให้เกิดผลกระทบทางจิตใจของผู้ถูกรกระทำ ผู้กระทำมีเจตนาสร้างความเจ็บปวดทางจิตใจ ทำให้เสียเกียรติ บางงานวิจัยแสดงให้เห็นว่าพฤติกรรมการล่วงละเมิดทางร่างกายและจิตใจ ส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมความก้าวร้าว และสิ่งแวดล้อม เช่น บรรทัดฐานทางสังคม วัฒนธรรมองค์กร สภาพะการทำงาน เป็นปัจจัยหนึ่งที่สนับสนุนพฤติกรรมการล่วงละเมิดทางร่างกายและจิตใจ

2. การงานไม่บรรลุเป้าหมาย (Production deviance) เป็นพฤติกรรมที่จงใจทำงานให้เกิดความผิดพลาด และประสงค์ให้องค์กรเกิดความเสียหาย เช่น เจตนาทำงานช้า หรือไม่ทำตามคำแนะนำในการทำงาน อย่างไรก็ตามแม้ว่าพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการงานไม่บรรลุ

เป้าหมาย จะเป็นสิ่งที่เกิดให้เห็น ได้อย่างชัดเจนและมีผลกระทบต่อองค์การมากกว่า แต่พฤติกรรม การทำให้ผลงานไม่บรรลุตามเป้าหมาย ทำให้เกิดความเสียหายน้อยกว่าพฤติกรรมการล่วงละเมิด ทางร่างกายและจิตใจ เพราะเป็นพฤติกรรมที่ปรับปรุงยากกว่า

3. การก่อกวน (Sabotage) หมายถึง พฤติกรรมที่มุ่งทำลาย หรือทำให้เกิดความเสียหายต่อ ทรัพย์สินขององค์การ ทำให้เพื่อนร่วมงานไม่สามารถทำงานได้ ซึ่งบางครั้งเป็นพฤติกรรมที่กระทำ ขึ้นเพื่อให้ได้รับการยอมรับจากกลุ่ม เป็นการเรียกร้องความสนใจหรือให้สามารถแข่งขันกับคนอื่นได้ เช่น เจตนาใช้ทรัพยากรของบริษัทอย่างสิ้นเปลือง ทำลายสิ่งของหรือทรัพย์สินของบริษัท เป็นต้น สาเหตุของการพฤติกรรมนี้อาจเนื่องมาจากการที่รู้สึกว่าคุณมีความคับข้องใจในการทำงาน ขาดการสนับสนุนในหน้าที่การงาน ไม่มีอำนาจในการตัดสินใจในการทำงานด้วยตนเอง หนี้อยหน้ากับการทำงาน หรือเป็นเพียงแค่ความคึกคะนองเพียงชั่วครั้งชั่วคราว

4. การลักขโมย (Theft) เป็นการลักขโมยของของผู้อื่นในที่ทำงาน เช่น ขโมยของบริษัท ไปใช้ส่วนตัว หรือเป็นพฤติกรรมที่แสดงออกเพื่อเป็นการตอบโต้การที่ไม่ได้รับความยุติธรรม จากองค์การด้วยนำอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการทำงานกลับบ้านโดยไม่ได้รับอนุญาต พฤติกรรม การลักขโมยมีสาเหตุหลัก 3 ประการ คือ ความต้องการทางการเงิน ความไม่พึงพอใจในงาน และการไม่ได้รับความยุติธรรม

5. การหลบหนีการทำงาน (Withdrawal) หมายถึง พฤติกรรมการจงใจทำงานให้น้อยกว่า เวลาที่องค์กรกำหนด เช่น การขาดงาน การมาทำงานสาย การกลับบ้านก่อนเวลาเลิกงาน การใช้ เวลาในช่วงพักนาน เป็นต้น พฤติกรรมการหลบเลี่ยงการทำงานตรงกันข้ามกับรูปแบบของพฤติกรรม อื่นๆ เนื่องจากเป็นความพยายามที่จะทำให้เกิดการหลีกเลี่ยงหรือหลีกเลี่ยงหนีสถานการณ์ที่ทำให้ เกิดอันตราย Tapia (2006 อ้างใน นิรมล จันท์สุวรรณ, 2552) กล่าวว่า การดื่มเหล้าและการใช้สารเสพติด ในที่ทำงานเป็นตัวอย่างหนึ่งของพฤติกรรมการหลบหนีการทำงานด้วย ในขณะที่เดียวกัน Hollinger and Clark (1983 อ้างใน ชูชัย สมितिไกร, 2550) ยังกล่าวว่า การไม่มาปฏิบัติงาน ตามกำหนด ไม่ว่าจะเป็นการขาดงาน การมาสาย การใช้เวลาพักเกินกำหนด เป็นพฤติกรรมที่สื่อ ถึงการปฏิบัติงานอย่างไม่ทุ่มเททั้งสิ้น

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมต่อต้านการทำงานทำให้เกิดความเข้าใจถึงรูปแบบพฤติกรรมที่มาจากการทำงานของพนักงานมีผลกระทบต่อเพื่อนร่วมงานและส่งผลกระทบต่อองค์กร โดยตรง ซึ่งการศึกษาแรกเริ่มนั้นจะมุ่งศึกษาเพียงลักษณะพฤติกรรมที่เกิดขึ้นเพียงลักษณะพฤติกรรมใด พฤติกรรมหนึ่งเท่านั้น ภายหลังจากเมื่อพฤติกรรมการทำงานของมนุษย์เป็นที่สนใจมากขึ้น นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ 2 กลุ่ม ที่ได้รวบรวมลักษณะพฤติกรรมที่พบในการทำงานออกเป็นหมวดหมู่ กลุ่มแรก คือ Robinson และ Bennett ได้ทำการศึกษาต่อจากงานวิจัยด้วยการรวบรวมลักษณะพฤติกรรมที่พบในการทำงานและศึกษาในขอบเขตความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และกลุ่มของ Spector มีการศึกษาเรื่องพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน โดยรวบรวมลักษณะพฤติกรรมที่พบในที่ทำงานและนำมาจัดหมวดหมู่และศึกษาในขอบเขตที่พฤติกรรมนั้นเป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ซึ่งการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยจะทำการศึกษารูปแบบของพฤติกรรมต่อต้านการทำงานทั้ง 5 รูปแบบตามแนวความคิดของ Spector และคณะ เนื่องจากเป็นแนวคิดที่เกี่ยวข้องสิ่งแวดล้อมในการทำงาน ที่ผู้วิจัยสนใจศึกษาและมีความสัมพันธ์กับตัวแปรต้นที่ผู้วิจัยสนใจศึกษา คือ การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร และอุปสรรคในการทำงาน ดังมีรายละเอียดดังนี้

### การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร

การทบทวนงานวิจัยเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานพบว่า ความยุติธรรมขององค์กรส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน (Greenberg, 1990; Skarlicki and Folger, 1997; Skarlicki, Folger and Tesluk, 1999 ; Cohen-Charash and Spector, 2001; Fox, Spector, and Miles, 2001)

### แนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร

การศึกษารับรู้ความยุติธรรมขององค์กร เป็นการศึกษาเกี่ยวกับการปฏิบัติขององค์กรที่มีต่อสมาชิกในองค์กรอย่างยุติธรรม ดังนั้นองค์กรจึงต้องพัฒนาวิธีต่างๆ เพื่อสร้างความยุติธรรมให้เกิดขึ้น และทำให้ทราบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรนั้นมีความสัมพันธ์กับปัจจัยหลายประการในศาสตร์สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ เช่น แรงจูงใจในการทำงาน การรู้คิด อารมณ์ความรู้สึก การลาออก พฤติกรรมของบุคคล ผลการปฏิบัติงาน ความไว้วางใจ การขาดงาน ความพึงพอใจในการทำงาน พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน (Fox, Spector and Miles, 2001; Penney and Spector, 2005) ในส่วนของการศึกษารับรู้ความยุติธรรมขององค์กรที่ส่งผลให้เกิด

พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน Greenberg (1990); Skarlicki and Folger (1997) มีความเห็นว่า พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน เป็นการตอบสนองขั้นพื้นฐานของการรับรู้ที่มีต่อประสบการณ์ที่ไม่ได้รับความยุติธรรม ซึ่งงานวิจัยของ Spector ในปี ค.ศ. 1978 (cited in Fox, Spector and Miles, 2001) ได้ใช้แนวคิดทฤษฎีความเป็นธรรม (Equity Theory) เป็นแนวทางในการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรที่มีต่อพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน

การศึกษาเกี่ยวกับความยุติธรรมขององค์กรเริ่มจากการศึกษาความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทนที่ได้จากการทำงาน เน้นศึกษาเรื่องผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร เนื่องจากบุคคลจะทำการเปรียบเทียบระหว่างผลตอบแทนของตนเองกับผู้อื่น หลังจากทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams ไม่สามารถอธิบายความไม่ยุติธรรมในองค์กรได้อย่างสมบูรณ์ จึงมีการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร ซึ่งเป็นการรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อแบ่งปันผลตอบแทนให้แก่บุคคล จากการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทนขององค์กรและการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร พบว่าในบางกรณีการจัดสรรผลตอบแทนขององค์กรและกระบวนการที่องค์กรใช้ในการตัดสินใจเพื่อแบ่งปันหรือจัดสรรผลตอบแทนให้แก่บุคคลนั้น ไม่ใช่ประเด็นที่มีความสำคัญต่อการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรของบุคคลเพียงด้านใดด้านหนึ่งเท่านั้น ดังนั้น จึงได้มีการศึกษาวิจัยในเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร โดยมุ่งศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างวิธีการปฏิบัติขององค์กรที่มีต่อบุคคล โดยเฉพาะอย่างยิ่ง วิธีที่องค์กรใช้เพื่อการมีปฏิสัมพันธ์และติดต่อสื่อสารกับบุคคลในองค์กร (Cohen-Charash and Spector, 2001) ซึ่งรายละเอียดของแนวคิดทฤษฎีความยุติธรรมขององค์กร มีดังนี้

การศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมในศาสตร์สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กร เริ่มจากการศึกษาของ Adams (1965) ทำให้เกิดทฤษฎีความเป็นธรรม (Equity Theory) โดยเน้นเรื่อง การรับรู้ของบุคคลในเรื่องความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร เป็นแนวคิดเกี่ยวกับการแลกเปลี่ยนทางสังคมที่เน้นเรื่องความยุติธรรมกับผลตอบแทน หลักของทฤษฎีกล่าวไว้ว่า “บุคคลจะประเมินว่าตนได้รับความยุติธรรม หากสิ่งตอบแทนที่ได้รับนั้นคุ้มค่าเมื่อเปรียบเทียบกับสิ่งที่ลงทุนไป หรือผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับ” เนื่องจากบุคคลจะทำการเปรียบเทียบระหว่างสิ่งที่ได้ลงทุนไปในการทำงาน (Input) เช่น ประสบการณ์ในการทำงานที่ผ่านมา การศึกษา ความมานะพยายาม และการฝึกอบรม เพื่อให้ได้มาซึ่งผลตอบแทนที่ควรได้รับ (Output) เช่น ค่าจ้าง ค่าตอบแทน สวัสดิการ การควบคุมบังคับบัญชา การมอบหมายงาน เป็นต้น พนักงานจะทำการ

เปรียบเทียบสัดส่วนของผลตอบแทนกับสิ่งที่ลงทุน (Output/Input) ของตนเองกับของผู้อื่น ดังสมการต่อไปนี้

$$\frac{Output_p}{Input_p} = \frac{Output_o}{Input_o}$$

โดยที่	$output_p$	คือ	ผลตอบแทนจากการลงทุนของตนเอง
	$input_p$	คือ	สิ่งลงทุนของตนเอง
	$output_o$	คือ	ผลตอบแทนจากการลงทุนของผู้อื่น
	$input_o$	คือ	สิ่งลงทุนของผู้อื่น

โดยที่การรับรู้ความไม่ยุติธรรมจะเกิดขึ้นเมื่อการเปรียบเทียบสัดส่วนดังกล่าวเกิดความไม่สมดุลกัน ซึ่งอาจเป็นได้ทั้ง 2 กรณี คือ กรณีที่ตนเองได้รับผลตอบแทนเมื่อเทียบกับสิ่งที่ลงทุนไปมากกว่าผู้อื่น หรือตนเองได้รับผลตอบแทนเมื่อเทียบกับสิ่งที่ลงทุนไปน้อยกว่าผู้อื่น

$$\frac{Output_p}{Input_p} > \frac{Output_o}{Input_o} \quad \text{หรือ} \quad \frac{Output_p}{Input_p} < \frac{Output_o}{Input_o}$$

เมื่อบุคคลรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมแล้ว จะทำให้เกิดความตึงเครียด และระดับความตึงเครียดจะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของความยุติธรรมที่ได้รับ ดังนั้นผลจากความตึงเครียดนี้เองจะทำให้บุคคลพยายามลดความตึงเครียดโดยแสดงพฤติกรรมหรือเปลี่ยนแปลงสถานการณ์เพื่อให้เรียกร้องความยุติธรรม ซึ่ง Adams (1965) ได้อธิบายถึงทางออกไว้ 6 ประการคือ

1. เปลี่ยนแปลงสิ่งที่ลงทุนของตนเอง โดยอาจลดหรือเพิ่มให้สอดคล้องกับผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร
2. เปลี่ยนแปลงผลตอบแทนของตนเอง โดยมากมักเรียกร้องค่าตอบแทนให้มากขึ้น
3. พยายามบิดเบือนการรับรู้ต่อสิ่งลงทุนหรือผลตอบแทน หรือพยายามทำใจให้ยอมรับได้ว่าสัดส่วนดังกล่าวนั้นยุติธรรมแล้ว

4. หลบหนีจากความไม่ยุติธรรมดังกล่าวทั้งแบบชั่วคราวคือ การขาดงาน การมาสาย หรือ การลางานบ่อยๆ ไปจนถึงการหลบหนีแบบถาวร คือ การลาออกจากองค์กร

5. หาทางเปลี่ยนแปลงสิ่งที่ลงทุน หรือผลตอบแทนของผู้ที่ถูกลำเอียงมาเปรียบเทียบ เช่น ชักจูงเพื่อนร่วมงานให้ทำงานน้อยลง หรือบังคับให้ผู้อื่นทำงานมากขึ้น หรืออาจหาทางทำให้ผู้อื่นได้ผลตอบแทนน้อยลง

#### 6. เปลี่ยนบุคคลที่นำมาเปรียบเทียบเพื่อให้ตนเองสบายใจขึ้น

การที่บุคคลทำการเปรียบเทียบผลตอบแทนระหว่างตนเองกับผู้อื่น เป็นทฤษฎีที่กล่าวถึงการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทน (Distributive Justice) ซึ่งถือเป็นแนวคิดที่เกิดขึ้นในระยะแรกๆ ของการศึกษาเรื่องการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร และมุ่งเน้นไปที่การศึกษาถึงความยุติธรรมในการจัดสรรผลตอบแทนจากการลงทุนลงแรงของพนักงาน ในรูปแบบต่างๆ เช่น ความรู้ ประสบการณ์ ความมานะพยายาม ความเครียดจากการทำงาน ต้องเพียงพอและสมดุลกับที่ตนได้รับผลตอบแทนจากองค์กรอย่างเหมาะสม โดยพิจารณาในบริบทของตนเอง รวมทั้งเปรียบเทียบกับผู้อื่น

หลังจากที่ทฤษฎีความเป็นธรรมของ Adams (1965) ไม่สามารถอธิบายการแสดงพฤติกรรมของบุคคลอันเป็นผลมาจากการรับรู้ความไม่ยุติธรรมในองค์กรได้อย่างสมบูรณ์ เนื่องจากการตัดสินใจเกี่ยวกับความยุติธรรมโดยพิจารณาแต่เพียงปัจจัยด้านเดียวคือ ด้านการแบ่งผลตอบแทนเพียงลำพังนั้น ยังก่อให้เกิดข้อโต้แย้งและยังพบเหตุการณ์ความไม่ยุติธรรมในการจัดสรรผลตอบแทนให้เห็นในสังคมอย่างต่อเนื่อง นั่นเป็นเพราะยังมีปัจจัยภายนอกที่ผู้ตัดสินใจไม่สามารถควบคุมได้ ได้แก่ การมีข้อมูลจำกัดในการประเมิน การแข่งขันเพื่อความอยู่รอดหรือกำไรมากกว่าจะคำนึงถึงความยุติธรรม และการที่บุคคลอาจไม่ได้รับความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทนก็ไม่จำเป็นต้องสรุปว่าเขาไม่ได้รับความยุติธรรมด้านอื่นๆ ดังนั้นจึงมีผู้เสนอแนวคิดเกี่ยวกับความยุติธรรมด้านอื่นๆ ขึ้นมาเพื่ออธิบายปรากฏการณ์ในสังคม นั่นคือ ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ซึ่งหมายถึง การรับรู้ของพนักงานถึงวิธีการ หรือกระบวนการตัดสินใจเพื่อกำหนดผลตอบแทนภายในองค์กรว่ามีความยุติธรรมหรือไม่ กล่าวคือ พนักงานมีโอกาสแสดงความคิดเห็น การประเมินไม่ถูกครอบงำโดยบุคคลใดบุคคลหนึ่งและสามารถตรวจสอบกระบวนการตัดสินใจได้ นอกจากนี้ข้อมูลที่ใช้ในการตัดสินใจต้องถูกต้องแม่นยำ

ต่อมา Thibaut and Walkers (1978 อ้างใน กมลรัตน์ โกมลจินดา, 2553) ได้นำเสนอแนวคิดใหม่ของการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร โดยเน้นความสำคัญของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice) ซึ่งแนวคิดที่สำคัญของทฤษฎีนี้คือบุคคลจะเกิดความรู้สึกพึงพอใจหากได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ และมีแนวโน้มที่จะยอมรับผลการตัดสินใจว่ามีความยุติธรรมมากกว่าการที่ไม่ได้มีส่วนร่วมในกระบวนการตัดสินใจ เป็นแนวคิดที่เน้นให้ความสำคัญกับกระบวนการ โดยให้ผู้ถูกประเมินเข้ามามีส่วนร่วมในกระบวนการตั้งแต่ต้น มิใช่รอรับผลการประเมินเพียงอย่างเดียวดังเช่นแนวคิดในอดีต

Skarlicki and Folger (1997 อ้างใน กมลรัตน์ โกมลจินดา, 2553) กล่าวว่าควรจำแนกความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาออกจากแนวคิดความยุติธรรมแบบดั้งเดิมทั้งสอง ซึ่งก็คือ ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทนและด้านกระบวนการให้ชัดเจน งานวิจัยมุ่งเน้นศึกษาถึงวิธีการที่ผู้บังคับบัญชาปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาของตน รวมถึงการพิจารณาตัดสินใจในเรื่องต่างๆ โดยมีแนวคิดในการออกระเบียบกฎเกณฑ์ วิธีการปฏิบัติต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างไร รวมถึงแนวทางการปฏิบัติของผู้ใต้บังคับบัญชาควรมีปฏิริยาตอบสนองอย่างไร ดังนั้นเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชารู้สึกว่าผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ก็มักจะคิดรวมไปว่าองค์กรไม่มีความยุติธรรมไปด้วย ความยุติธรรมด้านการมีปฏิสัมพันธ์ต่อกันระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นไปด้วยความยุติธรรมในระดับสูง ก็จะทำให้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทน และความยุติธรรมด้านกระบวนการมีอิทธิพลลดลง กล่าวคือ หากผู้บังคับบัญชาแสดงให้เห็นถึงความห่วงใย และใส่ใจต่อพนักงาน ให้เกียรติและเคารพในสิทธิของผู้ใต้บังคับบัญชาแล้ว พนักงานก็จะสามารถอดทนต่อความไม่ยุติธรรมในการกำหนดผลตอบแทน และความไม่ยุติธรรมในกระบวนการประเมินได้ในระดับหนึ่ง

### ความหมายของการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร

การศึกษาความยุติธรรมขององค์กรเริ่มมีนักวิชาการต่างประเทศศึกษาในช่วงปี 1990 โดย Kanfer ได้กล่าวว่า ความยุติธรรมขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคคลในการแบ่งผลตอบแทนที่บุคคลควรได้ตามสัดส่วนซึ่งขึ้นอยู่กับคุณลักษณะการทำงาน และในปีเดียวกัน Greenberge ได้ให้ความหมายของความยุติธรรมขององค์กรว่า หมายถึง ความคาดหวังของบุคคลเกี่ยวกับผลตอบแทนที่ควรได้รับจากการจ้างงานและการได้รับจากองค์กร ต่อมาการศึกษาความร่วมมือระหว่าง Greenberge and Baron ได้ให้ความหมายว่า ความยุติธรรมขององค์กร หมายถึง การรับรู้ของบุคคลที่มีต่อกระบวนการ

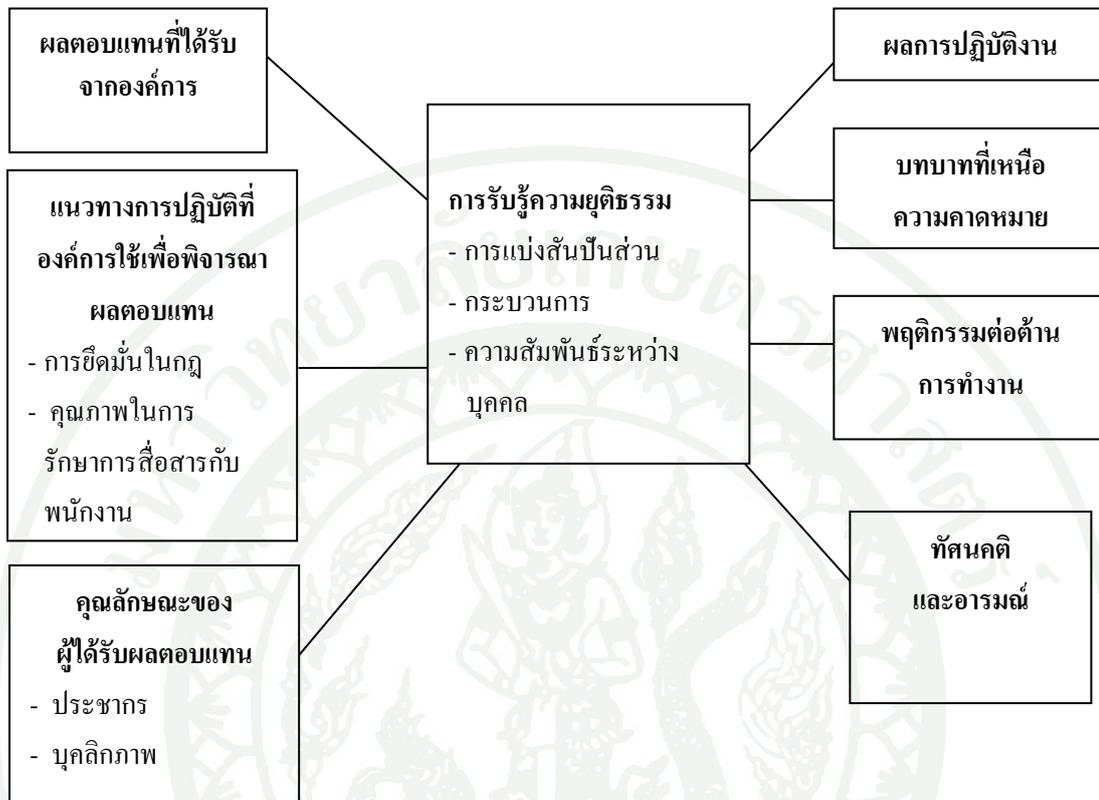
ในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจ่ายค่าตอบแทนและการรับรู้ถึงความเป็นธรรมในการได้รับผลตอบแทน (Cohen-Charash and Spector,2001) ถัดมาในปี ค.ศ.1997 Cropanzano and Greenberg กล่าวว่า ความยุติธรรมขององค์กร คือ การรับรู้ของพนักงานที่มีต่อความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทน หรือกระบวนการที่ได้รับจากองค์กร

Fox, Spector and Miles (2001) กล่าวว่า ความยุติธรรมขององค์กรเกี่ยวข้องกับการรับรู้ของสมาชิกในองค์กรที่มีต่อความยุติธรรมหรือการได้รับการปฏิบัติในงานที่มีความยุติธรรม

สรุปความหมายความยุติธรรมขององค์กรได้ดังนี้ ความยุติธรรมขององค์กร หมายถึง การที่พนักงานแต่ละคนให้ความหมายว่าตนได้รับการปฏิบัติที่เป็นธรรมในเรื่องการจ่ายผลตอบแทนตามที่คาดหวัง โดยพิจารณาจากคุณลักษณะที่ใช้ในการทำงานเปรียบเทียบกับพนักงานคนอื่นที่มีหน้าที่และความรับผิดชอบลักษณะเดียวกัน การได้รับความเป็นธรรมในกระบวนการการทำงานที่บริษัทใช้ในการตัดสินใจมีความยุติธรรม โดยบริษัทจะต้องมีการใช้ระบบที่มีความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน การพิจารณาขึ้นเงินเดือนประจำปี การพิจารณาการเลื่อนขั้นเลื่อนระดับตำแหน่งให้กับพนักงานอย่างเท่าเทียมทุกคน รวมถึงความเท่าเทียมในการปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงานทุกคน

#### **ความสัมพันธ์ของความยุติธรรมขององค์กร: อิทธิพลของการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร**

Cohen-Charash and Spector (2001 อ้างใน นิรมล จันทร์สุวรรณ, 2552) ได้การศึกษาเรื่องบทบาทความยุติธรรมขององค์กร ด้วยการรวบรวมแนวความคิดของนักวิชาการที่มีต่อความยุติธรรมที่ผ่านมา เช่น Crosby, 1976; Deutsch, 1975; Folger,1984; Cropanzano and Randall, 1993; Lind and Tyler,1988; Bies and Moag,1986 เป็นต้น จากการศึกษาพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรเป็นอิทธิพลที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน โดยการรับรู้ความยุติธรรมจะถูกพิจารณาจากอิทธิพลของ 1) ผลลัพธ์ที่ได้จากองค์กร 2) การปฏิบัติขององค์กร ด้านกระบวนการที่องค์กรใช้ตัดสินใจและคุณภาพในความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และ 3) คุณลักษณะของผู้รับรู้ ซึ่งอิทธิพลทั้ง 3 สามารถแสดงความสัมพันธ์ได้ดังนี้



ภาพที่ 2 ความสัมพันธ์ของความยุติธรรมที่มีอิทธิพลมาจากการรับรู้ความยุติธรรมองค์กร  
ที่มา: ดัดแปลงจาก Cohen-Charash and Spector (2001: 283)

### ผลตอบแทนที่ได้รับจากองค์กร

การรับรู้ความยุติธรรม มีพื้นฐานมาจากความเชื่อมั่นที่มีต่อแนวทางการปฏิบัติที่องค์กรใช้เพื่อให้ได้มาซึ่งผลตอบแทนนั้น ซึ่งหลักเกณฑ์ที่ใช้ในการพิจารณาความยุติธรรมด้านผลตอบแทน ได้แก่ ความยุติธรรม ความเท่าเทียม และความต้องการ ดังนั้น หากการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนอยู่ในระดับต่ำ หมายถึง การรับรู้ด้านลบหรือการมีอคติต่อความยุติธรรมด้านผลตอบแทนขององค์กร (Diekmann, Samuels, Ross and Bazerman, 1997; Greenberg, 1994; Messick and Sentis, 1979 cited in Cohen-Charash and Spector, 2001)

## แนวทางการปฏิบัติที่องค์กรใช้เพื่อพิจารณาผลตอบแทน

การรับรู้ความยุติธรรมขึ้นอยู่กับกระบวนการความยุติธรรมขององค์กร เช่น กระบวนการซึ่งสมาชิกมีสิทธิ์ที่จะพิจารณาในกระบวนการยุติธรรม ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลถูกรับรู้บนพื้นฐานของความเสมอภาคในการปฏิบัติจากคนในองค์กร เมื่อคนในองค์กรได้รับการปฏิบัติอย่างไรให้เกียรติและได้รับความเคารพ ผู้บังคับบัญชาและองค์กรก็จะได้รับการปฏิบัติอย่างไรให้เกียรติและด้วยความเคารพเช่นกัน (Cohen-Charash and Spector, 2001)

## คุณลักษณะของผู้ได้รับผลตอบแทน

การรับรู้ความยุติธรรมอาจมีอิทธิพลมาจากคุณลักษณะของผู้ได้รับผลตอบแทน ซึ่งมีลักษณะทางประชากร เช่น อายุ เพศ เชื้อชาติ สถานภาพ และลักษณะทางบุคลิกภาพ เช่น ลักษณะอารมณ์ทางลบ การเห็นคุณค่าในตนเอง ความสนใจของบุคคลและการมีอคติส่วนตัว มีอิทธิพลต่อการรับรู้ความยุติธรรม (Truxillo and Bauer, 1999 cited in Cohen-Charash and Spector, 2001)

จากการศึกษาของ Leventhal and Lane (1970) พบว่า ผู้ชายและผู้หญิงมีความแตกต่างในการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร โดยผู้ชายจะให้ความสำคัญกับความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทนมากกว่าผู้หญิง นอกจากนี้ การศึกษาของ Brockner and Adsit (1986) พบว่าปัจจัยส่วนบุคคลในตัวแปรเพศ ทำให้เกิดความแตกต่างกันของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทน กล่าวคือ ผู้ชายได้มีการโต้ตอบต่อการได้รับผลตอบแทนที่ไม่ยุติธรรมมากกว่าผู้หญิง และ Kulik (1996) ได้พบว่า เพศหญิงมีความไวต่อการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล (Cohen-Charash and Spector, 2001)

ทั้งนี้พฤติกรรมต่อต้านการทำงานและพฤติกรรมหลบเลี่ยงการทำงานมีความสัมพันธ์กับทั้ง 3 รูปแบบของการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร กล่าวคือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล พฤติกรรมต่อต้านการทำงานและพฤติกรรมหลบเลี่ยงการทำงานเป็นผลกระทบจากการรับรู้ความไม่ยุติธรรม (Greenberg and Scott, 1996 cited in Cohen-Charash and Spector, 2001) ดังนั้น เมื่อคนในองค์กรเกิดการรับรู้ว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทน จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานตามมา โดยการทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง

นอกจากนี้การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทนถูกพบว่ามีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกของบุคคลซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการหลบเลี่ยงการทำงาน (Hendrix, 1999 cited in Cohen-Charash and Spector, 2001)

การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรเป็นการรับรู้เกี่ยวกับองค์กรในแง่ลบ ดังนั้นเมื่อบุคคลรับรู้ว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรม บุคคลจะแสดงพฤติกรรมต่อต้านการทำงานซึ่งส่งผลกระทบต่อเป็นอันตรายต่อองค์กร (Organ and Moorman, 1993 cited in Cohen-Charash and Spector, 2001)

การศึกษาของ Cohen-Charash and Spector (2001) พบว่าความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทนมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน เช่น พฤติกรรมหลบเลี่ยงการทำงาน ความยุติธรรมด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมต่อต้านทางสังคม และการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมต่อต้านในระดับพื้นฐาน เช่น ความขัดแย้งกับหัวหน้า อย่างไรก็ตาม การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลจะทำให้ทราบถึงการตอบสนองต่อความไม่ยุติธรรมที่เกิดขึ้นโดยผ่านทาง การแสดงพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน

### องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร

การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร สามารถจำแนกประเภทของการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ได้เป็น การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทนขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร โดยแต่ละองค์ประกอบมีรายละเอียด ดังนี้

1. การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทนขององค์กร หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการจัดสรรหรือแบ่งปันผลตอบแทน ผลลัพธ์หรือรางวัลขององค์กร ซึ่งมีลักษณะเหมือนกับรูปแบบอื่น ๆ ของการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร คือ สามารถใช้เป็นตัวพยากรณ์ในด้านค่านิยมขององค์กรที่มีความน่าเชื่อถือ ค่านิยมดังกล่าว ได้แก่ กฎระเบียบหรือหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นมาตรฐานในการตัดสินความยุติธรรม โดยหลักเกณฑ์ที่ใช้เป็นพื้นฐานของการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทนขององค์กร ได้แก่ 1) ความเป็นธรรม (Equity)

2) ความเสมอภาค (Equality) 3) ความต้องการ (Need) แต่ละหลักเกณฑ์สามารถอธิบายได้ดังนี้ (Muchinsky, 2003: 315-317)

1.1 หลักเกณฑ์ความเป็นธรรม เกี่ยวข้องกับการที่บุคคลได้รับผลตอบแทนหรือรางวัลที่เหมาะสมกับสิ่งที่ตนเองได้สร้างสรรค์หรือทุ่มเทให้กับองค์กร ได้รับสิ่งที่ตนเองได้ทุ่มเทให้กับองค์กรในแง่ของความสามารถ ความพยายามและศักยภาพของพนักงานที่สามารถก้าวสู่ระดับตำแหน่งในระดับสูงขององค์กร

1.2 หลักเกณฑ์ความเสมอภาค เกี่ยวข้องกับการที่บุคคลมีโอกาสเท่าเทียมกันในการได้รับผลตอบแทนหรือรางวัล โดยไม่คำนึงถึงความแตกต่างระหว่างบุคคล เช่น ความสามารถ เชื้อชาติ รูปร่างหน้าตา

1.3 หลักเกณฑ์ความต้องการ เกี่ยวข้องกับการที่ผลตอบแทนหรือรางวัลนั้นจะต้องจัดสรรและแบ่งปันโดยพิจารณาจากพื้นฐานความต้องการของแต่ละบุคคล องค์กรจะต้องให้ความสำคัญเป็นพิเศษกับความต้องการของบุคคลแต่ละคน ให้บุคคลได้รับในสิ่งที่เขาต้องการ เพื่อก่อให้เกิดความรับรู้ความยุติธรรม

2. การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร หมายถึง ความคิดของบุคคลที่มีต่อความยุติธรรมในด้านวิธีการหรือกระบวนการขององค์กรที่ใช้ในการตัดสินใจเพื่อให้ได้มาซึ่งผลลัพธ์หรือผลตอบแทน โดยเกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในด้านนโยบายและกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจ ความแตกต่างที่สำคัญระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทนขององค์กรกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร คือ ความแตกต่างระหว่างเนื้อหาหลักกับกระบวนการ ซึ่งเป็นพื้นฐานในเรื่องมุมมองด้านปรัชญาต่างๆ ที่มีต่อการศึกษาในเรื่องความยุติธรรม

Folger and Greenberg (1985 cited in Muchinsky, 2003: 318) ได้จำแนกการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านกระบวนการ ออกเป็น 2 มิติ ได้แก่ 1) การให้ความสำคัญกับบทบาทในการแสดงความคิดเห็นของบุคคลที่เกิดขึ้นในกระบวนการ โดยบุคคลจะรับรู้ว่าการกระทำที่นำมาใช้มีความยุติธรรมก็ต่อเมื่อบุคคลได้มีโอกาสในการเสนอความคิดเห็น ข้อมูล หรือมีอิทธิพลในกระบวนการตัดสินใจ Schminke, Ambrose and Cropanzano (2000 cited in Muchinsky, 2003:

318) พบว่า ระดับของการมีส่วนร่วมในการตัดสินใจโดยบุคคลมีความเกี่ยวข้องกับระดับของการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการในองค์การของบุคคล 2) การให้ความสำคัญกับโครงสร้างองค์ประกอบของกระบวนการ โดยพิจารณาว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์การเป็นหน้าที่ที่เพิ่มเข้ามา ซึ่งหลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ในกระบวนการและการตัดสินใจด้านต่างๆ ควรกระทำอย่างเป็นขั้นเป็นตอน มีความสม่ำเสมอ ปราศจากอคติส่วนบุคคล ประกอบด้วยข้อมูลที่ถูกต้องเท่าที่จะสามารถหามาได้ ผลลัพธ์ที่ได้จะต้องสามารถปรับปรุงและเปลี่ยนแปลงได้ตามความเหมาะสม

Leventhal (1980 cited in Muchinsky, 2003: 318) ได้ให้ความหมายของความยุติธรรมของกระบวนการว่า หมายถึง การรับรู้ขั้นตอนในการกำหนดผลลัพธ์ที่เกิดขึ้นโดยกระบวนการจะต้องมีรูปแบบที่แน่นอนและเป็นที่ยอมรับ โดยเสนอหลักการที่จะทำให้กระบวนการที่ใช้นั้นมีความยุติธรรม 6 ประการ ได้แก่ 1) มีความเสมอภาค 2) ปราศจากอคติ 3) มีความถูกต้องแม่นยำ 4) สามารถแก้ไขได้ในกรณีที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้น 5) มีความครอบคลุมในประเด็นที่เกี่ยวข้อง 6) ตั้งอยู่บนมาตรฐานทางจริยธรรมที่เป็นที่ยอมรับกันทั่วไป

3. การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นการศึกษาที่ขยายผลมาจากการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการที่เกี่ยวข้องกับแนวทางการปฏิบัติด้านการสื่อสารระหว่างผู้บังคับบัญชาและพนักงาน เช่น ความสุภาพ ความจริงใจ และความเคารพให้เกียรติ (Bies and Moag, 1986; Tyler and Bies, 1990 cited in Cohen-Charash and Spector, 2001) ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลเป็นผลจากความสัมพันธ์ระหว่าง ความคิด อารมณ์ความรู้สึกและส่งผลถึงการแสดงพฤติกรรมต่อผู้บังคับบัญชาหรือการได้มาซึ่งความยุติธรรม (Bies and Moag, 1986; Cropanzano and Prehar, 1999; Masterson, Lewis-McClear, Goldman and Taylor, 2000 cited in Cohen-Charash and Spector, 2001) ดังนั้น หากพนักงานได้รับการปฏิบัติที่ไม่ยุติธรรมจากผู้บังคับบัญชา พวกเขาจะรู้ว่าไม่ได้รับยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลและเกิดทัศนคติทางลบกับผู้บังคับช้ญามากกว่าที่จะไม่พึงพอใจองค์กร จนสามารถพัฒนาไปสู่ทัศนคติทางลบที่มีต่อผู้บังคับบัญชา (Cropanzano and Prehar, 1999; Masterson *et al.*, 2000 cited in Cohen-Charash and Spector, 2001)

Greenberge (1993) ได้ศึกษาความยุติธรรมขององค์การด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล โดยกล่าวว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นผลมาจากความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรม ซึ่งประกอบด้วย 2 องค์ประกอบ คือ 1) การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ (Interpersonal Justice) และ 2) การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ (Informational Justice) มีรายละเอียดดังนี้ คือ

3.1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การ หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการแสดงออกขององค์การด้วยการให้ความสำคัญ การให้เกียรติ และการให้ความเคารพต่อบุคคล ในฐานะที่บุคคลนั้นเป็นผู้ที่มีเกียรติ มีศักดิ์ศรี การปฏิบัติของผู้ที่มีอำนาจหน้าที่ในองค์การที่แสดงออกด้วยความสุภาพและให้ความเคารพต่อสิทธิของบุคคล จะส่งเสริมให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การมากขึ้น ในทำนองเดียวกัน หากมีข้อผิดพลาดเกิดขึ้น การขออภัยก็เป็นการส่งเสริมให้การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลในองค์การเพิ่มมากขึ้น เนื่องจากขออภัยเป็นการแสดงความเสียใจในสิ่งที่เกิดขึ้น และเป็นการหลีกเลี่ยงผลกระทบในทางลบที่เกิดจากการปฏิบัติขององค์การที่มีต่อบุคคล

3.2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านข้อมูลข่าวสารในองค์การ หมายถึง ความคิดของบุคคลเกี่ยวกับความยุติธรรมในการนำเสนอข้อมูลข่าวสารหรือความรู้เกี่ยวกับกระบวนการขององค์การ ที่บุคคลให้ความสนใจหรือต้องการทราบ บุคคลควรจะได้รับข้อมูล คำชี้แจง เหตุผล และคำอธิบายเกี่ยวกับกระบวนการขององค์การที่ใช้ในการตัดสินใจในเรื่องผลตอบแทนของบุคคล โดยข้อมูลข่าวสารที่ก่อให้เกิดการรับรู้ความยุติธรรมนั้น จะต้องเป็นข้อมูลข่าวสารที่มีเจตนาที่ชัดเจน ปราศจากการปิดบังซ่อนเร้น มีความถูกต้องและอยู่บนพื้นฐานของเหตุผล

ดังที่กล่าวไปแล้วเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานที่เป็นผลมาจากสิ่งแวดล้อม การได้รับความยุติธรรมจากองค์การเป็นสิ่งที่ต้องนำมาพิจารณา เนื่องจากการที่พนักงานไม่ได้รับ ความยุติธรรมในการทำงานเป็นสาเหตุสำคัญประการหนึ่งที่ทำให้พนักงานเกิดความเครียดในการทำงาน เพราะการที่พนักงานให้ความหมายแล้วว่า การที่ตนได้รับการปฏิบัติที่ยุติธรรมจากองค์การในเรื่องการจ่ายผลตอบแทนตามที่ตัวเองคาดหวัง โดยพวกเขาจะพิจารณาจากลักษณะการทำงานของตนที่เท่าเทียมกับการทำงานของเพื่อนร่วมงานคนอื่น ด้วยการได้รับความเป็นธรรมจากกระบวนการที่ใช้เพื่อตัดสินใจประเมินผลการทำงานระหว่างพนักงาน รวมถึงความเท่าเทียมในการปฏิบัติระหว่างผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงานทุกคน ซึ่งหากไม่เป็นไปตามที่พวกเขาคาดหวัง

ก็จะส่งผลถึงขวัญกำลังใจของพนักงาน ด้วยการลดแรงจูงใจในการทำงานอาจนำไปสู่การขาดงาน การมาทำงานสาย รวมถึงการเกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการทำงาน เช่น การคุกคามเพื่อนร่วมงานที่ได้รับผลตอบแทนจากองค์กรที่ดีกว่าตนเอง ดังนั้นการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงใช้แนวคิดการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ที่ประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทนขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการขององค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตามแนวคิดของ Cohen-Charash and Spector (2001) ในการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรผ่านการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรทั้ง 3 ด้าน คือ การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล เป็นตัวแปรต้นในการศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงาน และจากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องยังพบว่า ตัวแปรอุปสรรคในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานเช่นกัน (Spector and Jex, 1998; Fox, Spector and Miles, 2001; Penny and Spector, 2005; Spector *et al.*, 2006)

### อุปสรรคในการทำงาน

พฤติกรรมต่อต้านการทำงานที่เกิดขึ้นจากปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมมีความเกี่ยวข้องกับการทำงานและคุณภาพชีวิตของพนักงาน โดยตรง อุปสรรคในการทำงานเป็นปัจจัยหนึ่งที่ต้องให้การดูแลและเอาใจใส่อย่างเหมาะสม ไม่เช่นนั้นก็จะส่งผลเสียกับผู้ปฏิบัติงานและองค์กร

### แนวความคิดเกี่ยวกับอุปสรรคในการทำงาน

การทบทวนงานวิจัยเรื่องพฤติกรรมต่อต้านการทำงานที่ผ่านมามีพบว่า การศึกษาตัวแปรอุปสรรคในการทำงานนั้น นักจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์กรได้ใช้อุปสรรคในการทำงานเพื่อศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงานที่เป็นผลมาจากความเครียด ความพึงพอใจและแรงจูงใจในการทำงาน แม้การศึกษาตัวแปรอุปสรรคในการทำงานจะมีให้เห็นแต่ก็ไม่ได้ได้รับความสนใจอย่างจริงจังจนกระทั่ง ผลงานวิจัยของ Peters and O'Connor ในปี 1980 เรื่อง Situational Constraints and Work Outcomes: The Influences of a Frequently Overlooked Construct รายงานว่า ปัจจัยด้านอุปสรรคในการทำงานมีผลกระทบโดยตรงต่อผลการทำงานของพนักงาน เพราะจะไปขัดขวางการทำงานของพนักงาน ซึ่งผลการวิจัยชิ้นนี้ได้กลายเป็นต้นแบบของนักวิจัยที่สนใจศึกษาสิ่งแวดล้อมการทำงานด้านอุปสรรคในการทำงาน โดยกล่าวถึงสถานการณ์ที่เกิดขึ้นและส่งผลถึง

การปฏิบัติงานของบุคคล เช่น การมีเวลาไม่เพียงพอ การขาดแคลนทรัพยากร หรือการไม่ได้รับการช่วยเหลือจากผู้ร่วมงาน (Spector and Jex, 1998 cited in Penney and Spector, 2005: 780) ลักษณะของอุปสรรคในการทำงานอาจเกิดจากปัจจัยในด้านกฎระเบียบ กระบวนการขององค์การ การให้ใช้ทรัพยากรเท่าที่จำเป็น ปัญหาจากผู้ร่วมงาน การถูกขัดขวางและขาดการส่งเสริมการฝึกอบรมในงานที่เพียงพอ (Peters and O'Connor, 1980) การจำกัดการกระทำและการตัดสินใจของพนักงาน (Lang et al., 2001) อันจะส่งผลถึงปัจจัยที่เกี่ยวข้องต่องาน เช่น ความไม่พึงพอใจในการทำงาน ความหงุดหงิดคับข้องใจ ความผูกพันในองค์การ ซึ่งผลลัพธ์จากประสบการณ์หรือเรื่องราวขององค์การ จะส่งผลโดยการขัดขวางการพัฒนาในด้านต่างๆ องค์การในปัจจุบันและต่อไปในอนาคต (Bacharach and Bamberger, 1995)

### ความหมายของอุปสรรคในการทำงาน

Lang, Masoner and Nicolaou (2001) กล่าวว่า อุปสรรคในการทำงาน คือ ลักษณะขององค์การที่มีการจำกัดการกระทำและการตัดสินใจของพนักงาน

Peters and O'Connor (1980) ให้ความหมายว่า เป็นลักษณะของสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่แสดงออกถึงอุปสรรคในการทำงาน โดยขัดขวางพนักงานไม่ให้พวกเขาได้ใช้ความสามารถและลดแรงจูงใจในการทำงาน

Fox, Spector and Miles (2001) กล่าวว่า อุปสรรคในการทำงานเป็นปัจจัยแวดล้อมชนิดหนึ่งขององค์การ เมื่อเกิดขึ้นในการทำงานจะทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความเครียด อันเป็นสาเหตุให้เกิดการเปลี่ยนแปลงด้านพฤติกรรม ความเจ็บป่วยทางร่างกายหรือจิตใจ และส่งผลลบต่อแรงจูงใจในการทำงานของผู้ปฏิบัติงาน

### องค์ประกอบที่ทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน

จากการศึกษาของ Peters and O'Connor (1980) พบว่า อุปสรรคในการทำงานมีผลเกี่ยวข้องกับ การเพิ่มหรือลดประสิทธิภาพการทำงาน of พนักงาน กล่าวคือ หากองค์การขาดการสนับสนุนในองค์ประกอบเหล่านั้นจะทำให้การทำงานมีอุปสรรค ขัดขวางประสิทธิภาพการทำงาน

แต่ถ้าได้รับการสนับสนุนในองค์ประกอบเหล่านั้น จะเป็นการส่งเสริมให้มีประสิทธิภาพการทำงาน ซึ่งประกอบด้วย 8 ประการ มีรายละเอียดดังนี้

1. ด้านข้อมูลข่าวสารที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน หมายถึง การได้รับข้อมูล ข่าวสารที่จำเป็น และส่งผลต่อการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมายของพนักงาน ซึ่งจะได้รับจากผู้บังคับบัญชา ผู้ร่วมงาน ผู้ได้บังคับบัญชา ลูกค้า ภาวะเบียด นโยบายและกระบวนการต่างๆ ขององค์การ
2. ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ใช้เพื่อการทำงาน หมายถึง การมีอุปกรณ์เครื่องมือ หรือเครื่องจักร เฉพาะด้านที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
3. ด้านวัสดุและสิ่งสนับสนุน หมายถึง การมีวัสดุและสิ่งสนับสนุนที่ต้องใช้เพื่อ การปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
4. การสนับสนุนด้านงบประมาณ หมายถึง การมีแหล่งด้านเงินทุนและงบประมาณ สนับสนุนในการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย คือ ความต้องการด้านเงินทุน ที่จะทำให้การทำงาน สามารถลุล่วงไปได้ และยักรวมถึงสิ่งสนับสนุนอื่น ๆ ซึ่งไม่ได้หมายถึงการให้เงินประจำระดับ ตำแหน่ง แต่เป็นงบประมาณสนับสนุนด้านการเงินเพื่อการทำงาน เช่น การจัดงบประมาณเพื่อ การพักผ่อน การว่าจ้างใหม่และการบำรุงรักษาพนักงาน
5. ด้านความต้องการที่จะได้รับการบริการและการช่วยเหลือจากผู้อื่น หมายถึง การได้รับการอำนวยความสะดวกและการช่วยเหลือจากผู้อื่นเพื่อการทำงานตามที่ได้รับมอบหมาย
6. ด้านการเตรียมงาน หมายถึง การเตรียมพนักงาน อาจพิจารณาจากการศึกษาที่ผ่านมา การได้รับการฝึกอบรมอย่างเป็นทางการจากองค์การและการได้รับประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับ งานในการปฏิบัติงานตามที่ได้รับมอบหมาย
7. ด้านเวลา หมายถึง การมีเวลาอย่างเพียงพอที่จะงานตามที่ได้รับมอบหมายให้สำเร็จ ลุล่วงตามที่ได้รับมอบหมาย ซึ่งพิจารณาได้จาก การมีเวลาที่จำกัดและการถูกขัดจังหวะในการ ทำงาน

8. ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน หมายถึง ลักษณะทางกายภาพของสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่ต้องการในการปฏิบัติงานตามได้รับมอบหมาย คือ ลักษณะที่เอื้ออำนวยการทำงานมากกว่า ลักษณะที่ขัดขวางการทำงานที่ได้รับมอบหมาย ลักษณะที่เอื้ออำนวย เช่น การจัดสถานที่ทำงานต้องไม่มีเสียงรบกวน อุณหภูมิต้องไม่สูงหรือต่ำเกินไป มีแสงสว่างเพียงพอซึ่งจะทำให้เกิดความปลอดภัยในการทำงานและการเดินทางของงาน

สรุปความหมายได้ว่า อุปสรรคในการทำงาน หมายถึง สภาพที่ขัดขวางการทำงานของพนักงานที่เผชิญอยู่ขณะปฏิบัติหน้าที่ ซึ่งเมื่อเกิดขึ้นจะส่งผลถึงการปฏิบัติงาน โดยเป็นไปในลักษณะขัดขวางทำให้เกิดอุปสรรคในการทำงาน จนเป็นสาเหตุให้พนักงานเกิดความรู้สึกไม่เต็มใจหรือไม่อยากทำงาน โดยเป็นผลมาจากการกำหนดคกฐระเบียบหรือการวางแนวทางการปฏิบัติที่ไม่สอดคล้องกับสภาพการทำงาน การมีสภาพแวดล้อมที่ไม่เหมาะสม

### งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน มีรูปแบบพฤติกรรมที่หลากหลายแตกต่างกันไปในแต่ละหัวข้อการวิจัย แต่สิ่งสำคัญหรือหัวใจของการศึกษานั้นก็เพื่อศึกษาพฤติกรรมที่เป็นไปในลักษณะที่สร้างความเสียหายให้เกิดกับองค์กรและสมาชิกหรือผู้ร่วมงาน จากการค้นคว้าและทบทวนงานวิจัยที่ผ่านมา ผู้วิจัยยังไม่พบการศึกษพฤติกรรมต่อต้านการทำงานที่เป็นผลโดยตรงจากการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรและอุปสรรคในการทำงาน แต่จะเป็นงานศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงานที่ผ่านตัวแปรกลาง เช่น อารมณ์ด้านลบ เป็นต้น ดังนั้นในส่วนของงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ผู้วิจัยจึงเสนอผลการวิจัยเรื่องพฤติกรรมต่อต้านการทำงานที่มีส่วนสัมพันธ์กับตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรและอุปสรรคในการทำงาน ด้วยงานวิจัยดังต่อไปนี้

Fox, Spector and Milles (2001) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในการทำงาน อุปสรรคในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรม อารมณ์ทางลบเนื่องจากการทำงาน พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน แบบ 2 มิติ คือ พฤติกรรมต่อต้านการทำงานที่ส่งผลต่อบุคคล และพฤติกรรมต่อต้านการทำงานที่ส่งผลต่อองค์กร การควบคุมตนเอง และลักษณะนิสัยที่มีประสิทธิภาพ ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 292 คน ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 214 คนหรือร้อยละ 73 เป็นนักศึกษาในมหาวิทยาลัย และ 78 คน หรือร้อยละ 27 เป็นผู้ที่ทำงานแล้ว กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้หญิงจำนวน 183 คนหรือร้อยละ 63 เป็นผู้ชายจำนวน 109 คน หรือร้อยละ 37 แบ่งกลุ่มตัวอย่างออกเป็น 2 กลุ่ม

โดยให้ประเมินตัวเอง ในการวิจัยใช้แบบสอบถามเพื่อวัดปัจจัยต่างๆ คือ แบบสอบถาม Organizational Constraints Scale (OCS), Conflict at Work Scale (ICAWS), Factual Autonomy Scale (FAS), Distributive Justice Index, Procedural Justice Scale, Interactive Justice Scales, Job-Related Affective Well-Being Scale (JAWS), State-Trait Personality Inventory และ Counterproductive Work Behavior Checklist : CWB\_C) ใช้สถิติ Z-test ในการเปรียบเทียบผลการศึกษากลุ่มตัวอย่างทั้งสองกลุ่ม ในการทดสอบสมมติฐานที่ 1 พบว่า ความขัดแย้งมีความสัมพันธ์กับอารมณ์ด้านลบ ( $r = .49$ ) พฤติกรรมต่อต้านการทำงานระดับองค์กรและบุคคล ( $r = .32, r = .40$ ) ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับอารมณ์ทางลบ ( $r = -.38$ ) และพฤติกรรมต่อต้านการทำงานระดับองค์กร ( $r = -.17$ ) ความยุติธรรมด้านการกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางลบกับอารมณ์ทางลบ ( $r = -.44$ ) พฤติกรรมต่อต้านการทำงานระดับองค์กรและบุคคล ( $r = -.26, r = -.15$ ) การทดสอบสมมติฐานที่ 2 พบว่า อารมณ์ทางลบมีความสัมพันธ์กับทั้ง พฤติกรรมต่อต้านการทำงานระดับองค์กรและบุคคล ( $r = .45$ ) ( $r = .30$ ) การทดสอบสมมติฐานที่ 3 พบว่า อารมณ์ทางลบมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานระดับบุคคลและองค์กร 3) อารมณ์ทางลบเป็นตัวแปรกลางระหว่างความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน 4) การรับรู้การควบคุมในงาน ลักษณะบุคลิกภาพวิตกกังวล และนิสัยใจโมโห เป็นตัวแปรกลางระหว่างความเครียดในการทำงานและพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน

Penny and Spector (2005) ได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่าง ความเครียดในการทำงาน ความไม่สุขภาพ และใช้ตัวแปรความรู้สึกด้านลบเป็นตัวแปรกลาง ในการศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ศึกษาจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 307 คน ที่เป็นนักศึกษาภาคค่ำในหลายๆ คณะ จากมหาวิทยาลัยของรัฐ ทางภาคตะวันออกเฉียงใต้ของสหรัฐอเมริกา โดยกลุ่มตัวอย่าง มีอายุระหว่าง 18 -53 ปี อายุเฉลี่ย 23.3 ปี เป็นเพศหญิง ร้อยละ 77 เพศชาย ร้อยละ 23 กลุ่มที่มีชั่วโมงทำงานน้อยกว่า 30 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ มีจำนวนร้อยละ 47 และร้อยละ 53 มีชั่วโมงทำงานระหว่าง 25-29 ชั่วโมงต่อสัปดาห์ อายุงานโดยเฉลี่ย 2 ปี มีผู้ตอบและส่งคืนแบบสอบถามจำนวน 299 ชุด โดยแบ่งข้อความออกเป็น 2 ชุด ชุดที่ 1 แบบสอบถามเพื่อประเมินตนเองของกลุ่มตัวอย่าง ชุดที่ 2 เป็นแบบสอบถามที่ให้เพื่อนร่วมงานเป็นผู้ประเมินการทำงานร่วมกับกลุ่มตัวอย่าง แบบสอบถามชุดที่ 2 ให้เพื่อนร่วมงานส่งกลับแบบสอบถามที่ตอบแล้วทางไปรษณีย์และมีผู้ตอบกลับร้อยละ 52 เก็บข้อมูลจากแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างแต่ละคนที่จำนวนชุดแบบสอบถามครบคู่ได้ 155 คู่ แบบสอบถาม ใช้สถิติ t-test ในการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างผลจากแบบสอบถามสองฉบับ และไม่พบว่ามีความแตกต่างทางนัยสำคัญกับแบบสอบถามที่ได้คืนไม่ครบคู่ แบบสอบถามที่ใน

การวิจัยประกอบด้วยแบบสอบถาม Workplace Incivility Scale (WIS), Leymann Inventory of Psychological Terror (LIPT), Workplace Aggression Research Questionnaire (WAR-Q), Organizational Constraints Scale (OCS), Conflict at Work Scale (ICAWS), Positive and Negative Affect Schedule (PANAS), The Hopkins Symptom Checklist (HSCL), The Beck Depression Inventory (BDI), The State-Trait Anxiety Inventory State Anxiety Scale (A-State), Counterproductive Work Behavior Checklist (CWBC), Michigan Organizational Assessment Scale การทดสอบสมมติฐานพบว่า 1) ปัจจัยที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ความไม่สุภาพจากการประเมินตนเอง ( $r = -0.27$ ) และประเมินเพื่อนร่วมงาน ( $r = -0.36$ ) มีความสัมพันธ์ทางลบกับความพึงพอใจในการทำงาน และมีความสัมพันธ์ทางลบกับอุปสรรคในการทำงาน ( $r = -0.036$ ) 2) อุปสรรคในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการประเมินตนเองด้านพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ( $r = 0.35$ ) 3) การได้รับประสบการณ์เกี่ยวกับความไม่สุภาพในที่ทำงาน ความขัดแย้งระหว่างบุคคลมีอำนาจในการทำนายนการเกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานระดับบุคคลได้มากกว่าการเกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานระดับองค์กร 4) ความรู้สึกทางด้านลบมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ( $r = 0.30$ ,  $r = 0.19$ ) 5) ความรู้สึกด้านลบเป็นตัวแปรกลางในการทำนายนความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน

Spector *et al.* (2006) ได้รวบรวมรูปแบบพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ที่แฝงอยู่ในแบบสอบถาม Counterproductive Work Behavior Checklist : CWB-C จำนวน 45 ข้อ ในการศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงานแบบ 5 มิติและเปรียบเทียบพฤติกรรมต่อต้านการทำงานแบบ 2 ระดับ คือ พฤติกรรมต่อต้านการทำงานระดับองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการทำงานระดับเพื่อนร่วมงาน กลุ่มตัวอย่างเป็นนักศึกษาและพนักงานในมหาวิทยาลัย จำนวน 292 คน เก็บข้อมูลโดยใช้แบบสอบถาม OCS, ICAWS, Michigan Organizational Assessment Scale, JAWS และการรับรู้ความยุติธรรมวัดโดยแบบสอบถามที่คิดขึ้นโดย Moorman (1991) ผลการศึกษาแบบ 5 มิติของพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน พบว่า 1) พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการข่มเหงเพื่อนร่วมงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอุปสรรคในการทำงาน ( $r = 0.32$ ,  $p < .05$ ) มีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านการแบ่งผลตอบแทนและด้านกระบวนการ ( $r = -0.14$  และ  $-0.31$ ,  $p < .05$ ) 2) พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการจงใจทำงานไม่บรรลุตามเป้าหมายมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอุปสรรคในการทำงาน ( $r = 0.23$ ,  $p < .05$ ) และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านการแบ่งผลตอบแทนและด้านกระบวนการ ( $r = -0.13$  และ  $-0.21$ ,  $p < .05$ ) 3) พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านก่อกวนเพื่อนร่วมงาน พบว่ามีความสัมพันธ์

ทางบวกกับอุปสรรคในการทำงาน ( $r = 0.19, p < .05$ ) และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การด้านกระบวนการ ( $r = -0.19, p < .05$ ) แต่ไม่มีความสัมพันธ์กับการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน 4) พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการลักขโมย มีความสัมพันธ์กับอุปสรรคในการทำงาน ( $r = 0.15, p < .05$ ) ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ( $r = -0.16, p < .05$ ) 5) พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านหลีกเลี่ยงการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับอุปสรรคในการทำงาน ( $r = 0.18, p < .05$ ) มีความสัมพันธ์ทางลบการรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทน ( $r = -0.12, p < .05$ ) และมีความสัมพันธ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ( $r = -0.19, p < .05$ )

Cohen-Charash and Mueller (2007 อ้างใน กมรัตน์ โกมลจินดา, 2553) ได้ศึกษาว่าการรับรู้ความไม่ยุติธรรมมีส่วนทำให้พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านปฏิสัมพันธ์ เพิ่มขึ้นหรือลดลง โดยตั้งอยู่บนพื้นฐานทฤษฎีความเท่าเทียมกัน ทำการศึกษาในกลุ่มตัวอย่างจำนวน 188 คน โดยใช้แบบสอบถามและข้อคำถามปลายเปิด กับตัววัดต่างๆ ได้แก่ ความริษยา พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล การรับรู้ความไม่ยุติธรรม ความปรารถนาทางสังคม และแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมริษยา ผลการศึกษาพบว่า ระดับความริษยาและการรับรู้ความไม่ยุติธรรมในระดับสูงมีผลทำให้เกิดระดับของพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่สูงด้วย โดยเฉพาะอย่างยิ่งหากคนนั้นมีลักษณะนับถือตัวเอง (Self esteem) สูง

ชูชัย สมितिไกร (2551) ศึกษาลักษณะบุคลิกภาพที่พยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการ เจ้าหน้าที่ของหน่วยงานราชการ และพนักงานในบริษัทเอกชนในเขตจังหวัดภาคเหนือตอนบน จำนวน 1,933 คน เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยประกอบด้วย แบบวัดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน แบบทดสอบบุคลิกภาพ NEO Five-Factor Inventory (Form S) และแบบสอบถามลักษณะประชากร ผลการวิจัยพบว่า ลักษณะบุคลิกภาพทั้ง 5 องค์ประกอบ คือ 1) ความหวุ่นไหวทางอารมณ์ (Neuroticism) 2) การเปิดเผยตนเอง (Extraversion) 3) การเปิดรับประสบการณ์ (Openness to experience) 4) การเห็นตามผู้อื่น (Agreeableness) 5) ความสำนึกผิดชอบ (Conscientiousness) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคคลอย่างมีนัยสำคัญ กล่าวคือ ลักษณะบุคลิกภาพด้านการเห็นตามผู้อื่น ด้านความสำนึกผิดชอบ ด้านการเปิดรับประสบการณ์ และด้านการเปิดเผยตนเอง มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ( $r = -.46, -.44, -.29, -.28$  ตามลำดับ  $p < .01$ ) ขณะที่บุคลิกภาพด้านความหวุ่นไหวทางอารมณ์มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ( $r = .23, p < .01$ ) และลักษณะบุคลิกภาพที่สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานมีจำนวนทั้งหมด

3 ด้าน คือ ด้านการเห็นตามผู้อื่น ด้านการสำนึกผิดชอบและด้านการเปิดรับประสบการณ์ (b = -.322, -.299, -.105 ตามลำดับ  $p < .001$ ) กล่าวคือ ผู้ที่มีบุคลิกภาพด้านการเห็นตามผู้อื่นสูง มีความสำนึกผิดชอบสูงและด้านการเปิดรับประสบการณ์สูง เป็นผู้มีพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำกว่าผู้ที่มีลักษณะบุคลิกภาพทั้งสามด้านดังกล่าวอยู่ในระดับต่ำ

นิรมล จันท์สุวรรณ (2552) ศึกษาพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการครูกรณีศึกษา สำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระดับเขต 2 มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับแลความสัมพันธ์ระหว่าง อารมณ์ทางลบ การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ความเครียดในการทำงาน และพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน และความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ทางลบกับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรกับความเครียดในการทำงานและ ความสัมพันธ์ระหว่างอารมณ์ทางลบกับความเครียดในการทำงาน ศึกษาในกลุ่มตัวอย่างข้าราชการครูที่สังกัดสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษาระดับเขต 2 จำนวน 230 คน จากการศึกษาพบว่า ข้าราชการครูส่วนใหญ่มีพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานและอารมณ์ทางลบระดับต่ำ มีการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรและความเครียดในการทำงานระดับปานกลาง อารมณ์ทางลบมีความสัมพันธ์กับ พฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร และความเครียดในการทำงาน ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการและด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน

กมลรัตน์ โกมลจินดา (2553) ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในการ ประเมินผลการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา คือ พนักงานระดับปฏิบัติการในบริษัทนำเข้าและจำหน่ายเครื่องใช้สำนักงานแห่งหนึ่ง จำนวน 253 คน ผลการศึกษาวิจัยพบว่า 1) พนักงานมีการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผล การปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง มีพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ 2) พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคลแตกต่างกัน เช่น อายุ อายุงาน และหน่วยงานที่สังกัด มีการรับรู้ ความยุติธรรม ในการประเมินผลการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนลักษณะ ส่วนบุคคลด้าน เพศ การศึกษา ไม่พบความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 3) พนักงานที่มี ลักษณะส่วนบุคคล คือ อายุงานแตกต่างกัน มีพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงานที่แตกต่างกันอย่างมี นัยสำคัญทางสถิติ ส่วนลักษณะส่วนบุคคลด้าน อายุ เพศ การศึกษา และหน่วยงานที่สังกัด ไม่พบ ความแตกต่างอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ 4) การรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงาน มีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อการปฏิบัติงาน

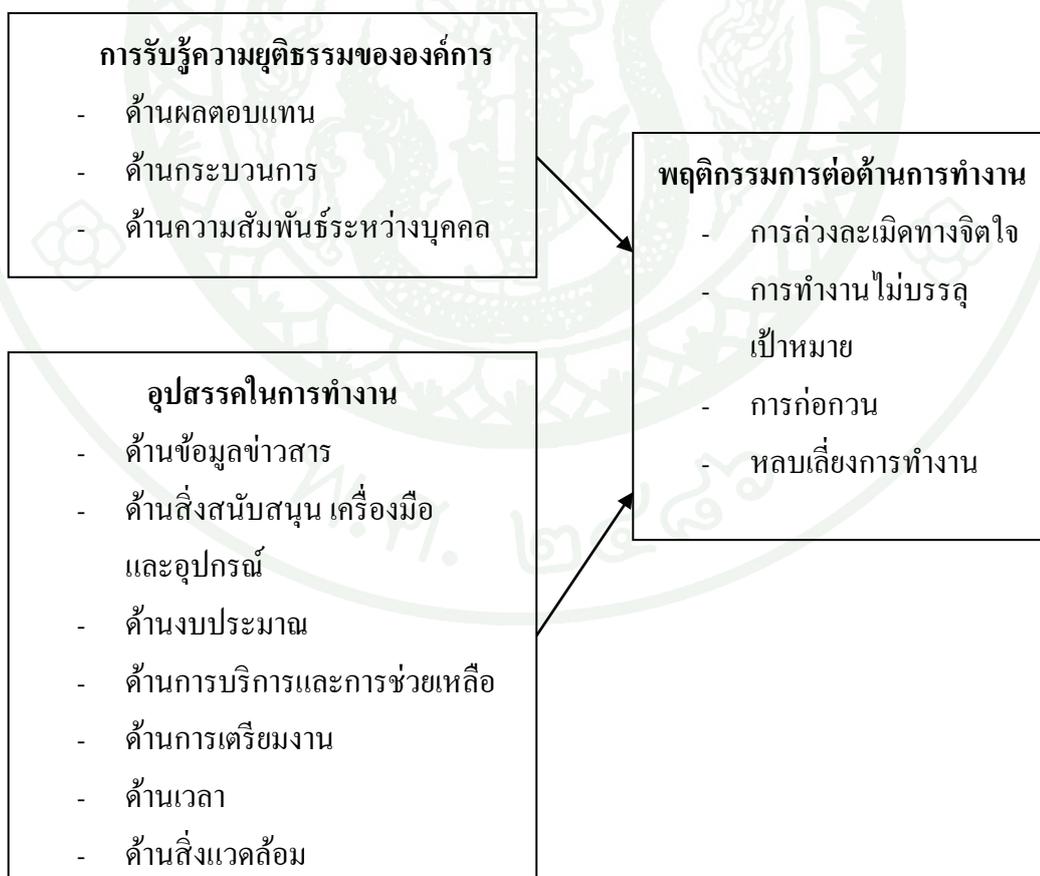
จากงานวิจัยที่เกี่ยวข้องข้างต้น ผู้วิจัยสรุปผลการวิจัยตามตัวแปรที่ผู้วิจัยศึกษาเรื่อง ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อด้านการทำงาน ได้ดังนี้

เมื่อบุคคลรับรู้ว่าคุณไม่ได้รับความยุติธรรม บุคคลจะแสดงพฤติกรรมต่อด้านการทำงาน ซึ่งส่งผลกระทบต่อเป็นอันตรายต่อองค์กร (Organ and Moorman, 1993 cited in Cohen-Charash and Spector, 2001) โดยเฉพาะการที่ไม่ได้รับความยุติธรรมจากองค์กรในเรื่องผลตอบแทน ความเป็นธรรมจากกระบวนการที่ใช้เพื่อตัดสินการประเมินผลการทำงานระหว่างพนักงาน รวมถึงความเท่าเทียมในการปฏิบัติระหว่างผู้บังคับบัญชาที่มีต่อพนักงานทุกคน จะส่งผลถึงขวัญและกำลังใจในการทำงานของพนักงาน โดยจะลดแรงจูงใจของพนักงานในการทำงานนำไปสู่พฤติกรรมการขาดงาน การมาทำงานสาย รวมถึงการเกิดพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมในการทำงาน เช่น การคุกคามเพื่อนร่วมงานที่ได้รับผลตอบแทนจากองค์กรที่ดีกว่าตนเอง (Cohen-Charash and Spector, 2001) รวมถึงพฤติกรรมต่อด้านการทำงานและพฤติกรรมหลบเลี่ยงการทำงานเป็นผลกระทบจากการรับรู้ความไม่ยุติธรรม (Greenberg and Scott, 1996 cited in Cohen-Charash and Spector, 2001) ดังนั้น เมื่อคนในองค์กรเกิดการรับรู้ว่าคุณไม่ได้รับความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทน จะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่อด้านการทำงานตามมา โดยการทำให้ผลการปฏิบัติงานลดลง นอกจากนี้การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทนถูกพบว่า มีความสัมพันธ์กับความตั้งใจที่จะลาออกของบุคคลซึ่งเป็นการแสดงพฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านการหลบเลี่ยงการทำงาน การศึกษาของ Fox, Spector and Milles (2001) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านการแบ่งผลตอบแทน มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางกายและจิตใจ ด้านการจงใจทำงานไม่บรรลุเป้าหมายและด้านการหลบเลี่ยงการทำงาน ส่วนอุปสรรคในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ และการรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อด้านการทำงานทั้ง 5 ด้าน คือพฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางกายและจิตใจ ด้านการจงใจทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย ด้านการก่อแค้น ด้านการลักขโมย และด้านการหลบเลี่ยงการทำงาน ซึ่งต่อมา Spector, Fox *et al.* (2006) ก็ได้ศึกษาพฤติกรรมต่อด้านการทำงาน และพบว่าอุปสรรคในการทำงาน การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรมีความสัมพันธ์อย่างมากกับพฤติกรรมต่อด้านการทำงาน ทั้ง 5 ด้าน โดยพฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านการลักขโมยมีความสัมพันธ์มากที่สุดกับอุปสรรคในการทำงานและการรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์อย่างมากกับพฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านหลีกเลี่ยงการทำงาน ส่วนการมีระดับความริษยาและการรับรู้ความไม่ยุติธรรมในระดับสูงมีผลทำให้เกิดระดับของพฤติกรรมต่อด้าน

การทำงานด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่สูงด้วย (Cohen-Charash and Mueller, 2007) การศึกษาของ นิรมล จันทร์สุวรรณ (2552) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการและความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานและการศึกษาของ กมลรัตน์ โกมลจินดา (2553) พบว่า พนักงานที่มีลักษณะส่วนบุคคล คือ อายุงานแตกต่างกัน จะมีพฤติกรรมต่อต้านการทำงานที่แตกต่างกัน ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงาน

จากเอกสาร แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องที่ได้ศึกษามา ผู้วิจัยจึงได้นำมา กำหนดกรอบแนวคิดและสมมติฐานในการวิจัยได้ดังนี้

#### กรอบแนวคิดในการวิจัย



### สมมติฐานการวิจัย

ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานในการวิจัยครั้งนี้ คือ

การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และอุปสรรคในการทำงาน ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลา และด้านสิ่งแวดล้อม สามารถพยากรณ์ พฤติกรรมต่อต้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นได้

### บทที่ 3

#### วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์อำนาจการพยากรณ์ระหว่างตัวแปรอิสระและตัวแปรตามจากการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อุปสรรคในการทำงาน ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลา และด้านสิ่งแวดล้อม กับพฤติกรรมต่อด้านการทำงาน โดยมีขั้นตอนการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

#### ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

##### ประชากร

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ ได้แก่ พนักงานที่สังกัดส่วนงานตรวจค้นสัมภาระบรรทุกท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 176 คน

##### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างได้จากการสุ่มประชากรที่เป็นพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ โดยดำเนินการตามขั้นตอนดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 การวิจัยครั้งนี้ใช้จำนวนประชากร จำนวน 176 คน ซึ่งมีประชากรขนาดเล็ก จึงกำหนดวิธีการหาขนาดกลุ่มตัวอย่างด้วยการเปิดตารางขนาดตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970) ผลการเปิดตารางพบว่า ขนาดตัวอย่างที่ใช้ เท่ากับจำนวน 122 คน

ขั้นตอนที่ 2 การเลือกตัวอย่างตามความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) โดยใช้สูตรดังนี้

$$n_i = \frac{N_i}{N} \times n$$

เมื่อ  $n_i$  = จำนวนตัวอย่างในแต่ละกลุ่ม  
 $n$  = จำนวนตัวอย่างทั้งหมด  
 $N$  = จำนวนประชากรทั้งหมด  
 $N_i$  = จำนวนประชากรในแต่ละกลุ่ม

ตารางที่ 1 จำนวนประชากรและกลุ่มตัวอย่าง จำแนกตามระดับตำแหน่ง

(คน)

ระดับตำแหน่ง	จำนวนประชากรทั้งหมด	จำนวนกลุ่มตัวอย่าง
ระดับ 2	28	19
ระดับ 3	59	41
ระดับ 4	46	32
ระดับ 5	18	13
ระดับ 6	25	17
<b>รวมทั้งสิ้น</b>	<b>176</b>	<b>122</b>

หมายเหตุ: ปรับปรุงข้อมูล ณ วันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2553

ขั้นตอนที่ 3 ทำการสุ่มตัวอย่าง ด้วยวิธีการจับสลากจากบัญชีรายชื่อแบบใส่คืน และแจกจ่ายแบบสอบถามตามรายชื่อที่สุ่มได้ ตามจำนวนตัวอย่างแต่ละกลุ่มที่กำหนดไว้

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการรวบรวมข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้น แบบสอบถามที่ใช้ในการศึกษาจำแนกออกเป็น 2 ฉบับ โดยแบบสอบถามฉบับที่ 1 ให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม ประกอบด้วยแบบสอบถามจำนวน 3 ส่วน ได้แก่ แบบสอบถามข้อมูล ปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการแบ่งผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล แบบสอบถาม

อุปสรรคในการทำงาน ทั้ง 7 ด้านประกอบด้วย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลาและด้านสิ่งแวดล้อม แบบสอบถามฉบับที่ 2 คือ แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงานต่อต้านในการทำงาน เก็บข้อมูลโดยให้หัวหน้าชุดเป็นผู้ประเมินกลุ่มตัวอย่างเป็นรายบุคคล

### แบบสอบถามฉบับที่ 1

#### ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลมีคำถามเกี่ยวกับข้อมูลทั่วไปของพนักงาน ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่ง เงินเดือน มีลักษณะคำถามแบบเลือกตอบ และคำถามปลายเปิด

#### ส่วนที่ 2 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร

การศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรครั้งนี้ใช้แนวความคิด ของ Cohen-Charsh และ Spector (2001) ในการสร้างแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง โดยสร้างข้อคำถามจากการทบทวนเอกสารงานวิจัยที่เกี่ยวข้องและการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตรวจค้น ใช้มาตราวัด Likert Scale 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง ในการศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมทั้ง 3 ด้าน ใช้แบบสอบถามจำนวน 22 ข้อ แบ่งได้ ดังนี้ ข้อคำถามด้านผลตอบแทน จำนวน 7 ข้อ (ข้อที่ 1 – 7) Alpha = .820 ด้านกระบวนการ จำนวน 8 ข้อ (ข้อที่ 8 – 15) Alpha = .700 และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำนวน 7 ข้อ (ข้อที่ 16 – 22) Alpha = .754 เป็นข้อคำถามเชิงลบในข้อที่ 2, 5, 7, 8, 9, 12, 15 และ 21

#### ส่วนที่ 3 แบบสอบถาม อุปสรรคในการทำงาน

การศึกษาอุปสรรคในการทำงาน ผู้วิจัยได้ใช้แนวคิดของ Peter and O'Connor (1980) เป็นแบบสอบถามที่ผู้วิจัยพัฒนาขึ้นเอง โดยสร้างข้อคำถามจากการทบทวนเอกสารงานวิจัยและการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตรวจค้น ใช้มาตราวัด Likert Scale 5 ระดับ ได้แก่ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และ เห็นด้วยอย่างยิ่ง ในการศึกษาอุปสรรคในการทำงาน 7 ด้าน

ใช้ข้อคำถามจำนวน 40 ข้อ แบ่งเป็นถามด้านข้อมูลข่าวสารจำนวน 6 ข้อ (ข้อที่ 1-6) Alpha = .736 ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ จำนวน 5 ข้อ (ข้อที่ 7-11) Alpha = .662 ด้านงบประมาณ จำนวน 5 ข้อ (ข้อที่ 12-16) Alpha = .662 ด้านการบริการและการช่วยเหลือ จำนวน 6 ข้อ (ข้อที่ 17-22) Alpha = .689 ด้านการเตรียมงาน จำนวน 6 ข้อ (ข้อที่ 23-28) Alpha = .715 ด้านเวลา จำนวน 6 ข้อ (ข้อที่ 29-34) Alpha = .698 และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน จำนวน 6 ข้อ (ข้อที่ 35-40) Alpha = .790 เป็นข้อคำถามเชิงลบข้อที่ 2, 3, 5, 8, 10, 11, 13, 14, 16, 17, 19, 22, 23, 24, 25, 28, 29, 31, 34, 35, 36 และ 40

## แบบสอบถามฉบับที่ 2

### แบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านในการทำงาน

การศึกษาพฤติกรรมต่อต้านในการทำงาน ผู้วิจัยใช้แนวคิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ของ Spector (2006) โดยสร้างข้อคำถามจากการทบทวนเอกสารงานวิจัยและการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตรวจสอบ ใช้มาตราวัด Likert 5 ระดับ ได้แก่ ไม่เคยเลย นานๆ ครั้ง บ่อย บ่อยมาก และบ่อยที่สุด ใช้ข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ ในการศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน 4 ด้าน แบ่งเป็นคำถามด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจ มีข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ (5, 10, 13, 16, 21) Alpha = .916 ด้านการก่อกวน จำนวน 7 ข้อ (1, 6, 8, 11, 19, 22, 25) Alpha = .899 ด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 6 ข้อ (2, 4, 9, 15, 18, 20) Alpha = .928 และด้านการหลบหนีงาน จำนวน 7 ข้อ (3, 7, 12, 14, 17, 23, 24) Alpha = .931

### การตรวจให้คะแนนและเกณฑ์การจำแนกค่าตัวแปร

การตรวจให้คะแนนแบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน มีเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

บ่อยที่สุด	5	คะแนน
บ่อยมาก	4	คะแนน
บ่อย	3	คะแนน
นาน ๆ ครั้ง	2	คะแนน
ไม่เคยเลย	1	คะแนน

เกณฑ์การจำแนกค่าตัวแปรพฤติกรรมต่อด้านการทำงานแบ่งเป็น 3 ระดับ โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\ &= \frac{5-1}{3} \\ &= 1.33 \end{aligned}$$

สามารถแบ่งระดับพฤติกรรมต่อด้านการทำงาน ได้ดังนี้

คะแนน 1.00 – 2.33	หมายถึง พฤติกรรมต่อด้านการทำงานในระดับต่ำ
คะแนน 2.34 – 3.66	หมายถึง พฤติกรรมต่อด้านการทำงานในระดับปานกลาง
คะแนน 3.67 – 5.00	หมายถึง พฤติกรรมต่อด้านการทำงานในระดับสูง

การตรวจให้คะแนนแบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรทั้ง 3 ด้านประกอบด้วย ด้านการแบ่งผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อุปสรรคในการทำงาน ทั้ง 7 ด้านประกอบด้วย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลา และด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งมีทั้งข้อคำถามเชิงบวกและข้อคำถามเชิงลบ ให้คะแนนดังนี้

คำถามเชิงบวก

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน
เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน

## คำถามเชิงลบ

เห็นด้วยอย่างยิ่ง	1	คะแนน
เห็นด้วย	2	คะแนน
ไม่แน่ใจ	3	คะแนน
ไม่เห็นด้วย	4	คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	5	คะแนน

เกณฑ์การจำแนกค่าตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรและอุปสรรคในการทำงาน แบ่งเป็น 3 ระดับ โดยคำนวณจากสูตร ดังนี้

$$\begin{aligned}
 \text{ความกว้างของอันตรภาคชั้น} &= \frac{\text{คะแนนสูงสุด} - \text{คะแนนต่ำสุด}}{\text{จำนวนชั้น}} \\
 &= \frac{5-1}{3} \\
 &= 1.33
 \end{aligned}$$

สามารถแบ่งระดับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ได้ดังนี้

คะแนน 1.00 – 2.33	หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรระดับต่ำ
คะแนน 2.34 – 3.66	หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรในระดับปานกลาง
คะแนน 3.67 – 5.00	หมายถึง การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรในระดับสูง

สามารถแบ่งระดับอุปสรรคในการทำงาน ได้ดังนี้

คะแนน 1.00 – 2.33	หมายถึง อุปสรรคในการทำงานระดับต่ำ
คะแนน 2.34 – 3.66	หมายถึง อุปสรรคในการทำงานระดับปานกลาง
คะแนน 3.67 – 5.00	หมายถึง อุปสรรคในการทำงานระดับสูง

### การตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือ

เมื่อสร้างเครื่องมือครบทั้ง 4 ส่วนแล้ว ผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือ โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นสำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ไปทดสอบความเที่ยงตรง และความเชื่อถือได้ ตามขั้นตอนดังนี้

1. ตรวจสอบความเที่ยงตรงของเครื่องมือ (Validity) ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นทั้ง 4 ส่วน ปรับภาษาเพื่อให้เหมาะสมกับกลุ่มประชากร ตรวจสอบความถูกต้อง ครอบคลุมเนื้อหาที่จะใช้วัดตัวแปร และนำเสนอต่อกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ จำนวน 3 ท่าน เพื่อทำการตรวจสอบเพื่อให้ได้ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

2. ตรวจสอบความเชื่อมั่นของเครื่องมือ (Reliability) สำหรับการวิจัยในครั้งนี้ ผู้วิจัยนำเครื่องมือที่พัฒนาและปรับปรุงแล้ว และผ่านขั้นตอนการหาความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ไปทำการทดลองใช้ (Try Out) กับพนักงาน ที่มีลักษณะคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างจำนวน 45 คน แล้วนำแบบสอบถามมาหาค่าความเที่ยงรายด้านและทั้งฉบับแล้ว มาตรวจให้คะแนนตามวิธีการและหลักเกณฑ์การให้คะแนนและนำผลที่ได้จากการทดลองมาใช้วิเคราะห์โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson Product-moment Correlation Coefficient) ด้วยโปรแกรมทางสถิติ และหาค่า Item-Total Correlation ของข้อคำถามรายข้อ และเลือกใช้ข้อคำถามที่ ค่า  $r$  ไม่น้อยกว่า .288 (ดูภาคผนวก ค) ซึ่งพิจารณาตามหลักเกณฑ์ที่ยอมรับได้จากตาราง Critical value of  $r$  (ดูภาคผนวก จ) และวิเคราะห์ความเชื่อมั่นโดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient)

### การเก็บรวบรวมข้อมูล

การศึกษาวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ขอความร่วมมือจากส่วนงานตรวจค้น ในการแจกแบบสอบถาม โดยมีขั้นตอนการเก็บรวบรวมข้อมูล ดังนี้

1. ทำหนังสือขออนุญาตเพื่อเก็บข้อมูลจากหัวหน้าภาควิชาจิตวิทยาเพื่อนำไปขออนุญาตจากผู้อำนวยการฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ในหนังสือขออนุญาตได้ชี้แจงถึงวัตถุประสงค์ และรายละเอียดในการเก็บรวบรวมข้อมูล

2. ภายหลังจากได้รับการอนุมัติจากผู้อำนวยการฝ่ายรักษาความปลอดภัยแล้ว ผู้วิจัยทำการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตัวเอง โดยเข้าพบกลุ่มตัวอย่างเพื่อชี้แจงวัตถุประสงค์ รายละเอียดและแนะนำวิธีการตอบแบบสอบถามก่อนให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามโดยไม่จำกัดเวลา เมื่อกลุ่มตัวอย่างตอบแบบสอบถามแล้วเสร็จจึงเก็บแบบสอบถามทันที กลุ่มตอบแบบสอบถามทั้งสองกลุ่มจะไม่ทราบข้อความในแบบสอบถามของอีกฝ่ายหนึ่ง

3. แบบสอบถามที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ จะทำการเก็บแบบสอบถามใน 2 ลักษณะ ดังนี้

3.1 แบบสอบถามพฤติกรรมต่อด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น ให้หัวหน้าชุดในแต่ละผลการดำเนินงาน เป็นผู้ประเมินกลุ่มตัวอย่างที่มีรายชื่อลูกชุดของตนเอง

3.2 แบบสอบถาม ปัจจัยส่วนบุคคล แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร และแบบสอบถามอุปสรรคในการทำงาน จะให้ลูกชุดเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

4. เมื่อได้รับแบบสอบถามกลับคืนและตรวจสอบความเรียบร้อยสมบูรณ์ของการตอบจึงนำไปใช้วิเคราะห์ข้อมูลในขั้นต่อไปทุกฉบับ

### สถิติที่ใช้ในการวิจัย

หลังจากผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมได้จากกลุ่มตัวอย่างมาทำการตรวจสอบความสมบูรณ์ถูกต้องแล้วและนำไปลงรหัสและทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปเพื่อตอบวัตถุประสงค์และพิสูจน์สมมติฐานที่ตั้งไว้และนำเสนอโดยใช้สถิติ ซึ่งการวิจัยครั้งนี้กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และใช้สถิติเพื่อการวิจัยดังนี้

1. การแจกแจงความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage) ใช้วิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่ง เงินเดือน

2. ค่าเฉลี่ย (Mean) และ ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ใช้วิเคราะห์ระดับการรับรู้ความยุติธรรม ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการแบ่งผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ตัวแปรอุปสรรคในการทำงาน ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านข้อมูล

ข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลา และด้านสิ่งแวดล้อม และพฤติกรรมต่อด้านการทำงาน

3. ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน(Pearson Product Moment Correlation) ใช้ทดสอบสมมติฐานเพื่อวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ทำการศึกษา ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการแบ่งผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และตัวแปรอุปสรรคในการทำงาน ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือ และอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลา และด้านสิ่งแวดล้อม กับพฤติกรรมต่อด้านการทำงาน

4. การวิเคราะห์สมการถดถอย (Multiple Regression Analysis) ใช้เทคนิคขั้นตอน (Stepwise) เพื่อทดสอบสมมติฐานตัวแปรที่สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมต่อด้านการทำงาน จากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการแบ่งผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และตัวแปรอุปสรรคในการทำงาน ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลา และด้านสิ่งแวดล้อม

4. กำหนดระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

### สัญลักษณ์ที่ใช้ในการวิจัย

เพื่อให้เกิดความเข้าใจในการแปลผลและความหมายของการวิเคราะห์ข้อมูลได้ตรงกัน ผู้วิจัยจึงกำหนดสัญลักษณ์และอักษรย่อ ดังต่อไปนี้

*	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05
**	หมายถึง	มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01
SEX	หมายถึง	เพศ
AGE	หมายถึง	อายุ
EXP	หมายถึง	ประสบการณ์การทำงาน
INCO	หมายถึง	เงินเดือน

EDU	หมายถึง	ระดับการศึกษา
POSI	หมายถึง	ระดับตำแหน่ง
DIS	หมายถึง	การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน
PRO	หมายถึง	การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ
REL	หมายถึง	การรับรู้ความยุติธรรมด้าน ความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล
NEWS	หมายถึง	อุปสรรคในการทำงานด้านข้อมูลข่าวสาร
EQUI	หมายถึง	อุปสรรคในการทำงานด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์
BUD	หมายถึง	อุปสรรคในการทำงานด้านงบประมาณ
HELP	หมายถึง	อุปสรรคในการทำงานด้านการบริการและ การช่วยเหลือ
PREP	หมายถึง	อุปสรรคในการทำงานด้านการเตรียมงาน
TIME	หมายถึง	อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา
ENVI	หมายถึง	อุปสรรคในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม
t	หมายถึง	ค่าสถิติที่ใช้ในการพิจารณา t-test
Sig	หมายถึง	ระดับความมีนัยสำคัญทางสถิติ
R	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R <sup>2</sup>	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์
R <sup>2</sup> <sub>adj</sub>	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การพยากรณ์เมื่อปรับแล้ว
Beta	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบ คะแนนมาตรฐาน
F Overall	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์ F-test ของสมการพยากรณ์
b	หมายถึง	ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยของตัวพยากรณ์ในรูปแบบ คะแนนดิบ
a	หมายถึง	ค่าคงที่ของสมการพยากรณ์
SE.b	หมายถึง	ค่าคลาดเคลื่อนของ b

## บทที่ 4

### ผลวิจัยและข้อวิจารณ์

#### ผลการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ผู้วิจัยได้ดำเนินการวิเคราะห์ข้อมูลและเสนอผลการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ตอน ดังนี้

**ตอนที่ 1** ผลการวิเคราะห์ข้อมูลลักษณะส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่ง เงินเดือน

**ตอนที่ 2** ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร อุปสรรคในการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

**ตอนที่ 3** ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร อุปสรรคในการทำงานและพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อศึกษาอำนาจพยากรณ์ พฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จากการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร 3 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และอุปสรรคในการทำงาน ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลาและด้านสิ่งแวดล้อม

ตอนที่ 1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น ประกอบด้วย เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่ง และเงินเดือน

ตารางที่ 2 จำนวน ร้อยละ จำแนกตาม เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่ง และเงินเดือนของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

(n=122)

ปัจจัยส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
<b>เพศ</b>		
ชาย	30	24.6
หญิง	92	75.4
<b>อายุ</b>		
น้อยกว่า 30 ปี	25	20.5
30 - 40 ปี	68	55.7
มากกว่า 40 ปี	29	23.8
$\bar{X} = 36.14$ ปี	Min = 25 ปี	Max = 56 ปี
$\bar{X} = 2.03$	Median = 2.00	
<b>ระดับการศึกษา</b>		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	17	13.9
ปริญญาตรีขึ้นไป	105	86.1
<b>ประสบการณ์ในการทำงาน</b>		
ต่ำกว่า 10 ปี	64	52.5
10 - 20 ปี	54	44.3
มากกว่า 20 ปี	4	3.2
$\bar{X} = 12.8$ ปี	Min = 4 ปี	Max = 32 ปี
$\bar{X} = 1.51$	Median = 1.00	

ตารางที่ 2 (ต่อ)

(n=122)		
ลักษณะส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
ระดับตำแหน่ง		
ระดับ 2	19	15.6
ระดับ 3	41	33.6
ระดับ 4	32	26.2
ระดับ 5	13	10.7
ระดับ 6	17	13.9
เงินเดือน		
ต่ำกว่า 20,000 บาท	63	51.6
20,000-40,000 บาท	55	45.1
มากกว่า 40,000 บาท	44	3.3
$\bar{X} = 23,267.95$ บ.	Min = 8,260 บ.	Max = 83,000 บ.
$\bar{X} = 1.51$	Median = 1.00	

ตารางที่ 2 พบว่าเจ้าหน้าที่ตรวจค้นส่วนใหญ่ เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.4 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.7 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 86.1 มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีระดับตำแหน่งระดับ 3 คิดเป็นร้อยละ 33.6 และมีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.6

**ตอนที่ 2 ผลการวิเคราะห์ระดับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร อุปสรรคในการทำงานและพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**

**ตารางที่ 3 ค่าเฉลี่ย และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**

(n=122)

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร (รวม)	2.79	.34	ปานกลาง
ด้านผลตอบแทน	2.68	.44	ปานกลาง
ด้านกระบวนการ	3.04	.43	ปานกลาง
ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล	3.04	.43	ปานกลาง

ตารางที่ 3 พบว่า พนักงานตรวจค้นส่วนมากมีการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.79 มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านผลตอบแทนระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.68 และมีการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรที่เท่ากันในด้านกระบวนการและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 3.04

**ตารางที่ 4 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับอุปสรรคในการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นสัมภาระบรรทุก ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ**

(n=122)

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
อุปสรรคในการทำงาน (รวม)	2.80	.23	ปานกลาง
ด้านข้อมูลข่าวสาร	2.90	.43	ปานกลาง
ด้านสิ่งสนับสนุน	2.41	.56	ปานกลาง
อุปกรณ์และเครื่องมือ			
ด้านงบประมาณ	2.40	.67	ปานกลาง
ด้านการบริการ	2.55	.44	ปานกลาง
และความช่วยเหลือ			
ด้านการเตรียมงาน	2.45	.53	ปานกลาง
ด้านเวลา	3.27	.36	ปานกลาง
ด้านสิ่งแวดล้อม	3.71	.54	สูง

ตารางที่ 4 พบว่า เจ้าหน้าที่ตรวจค้นรับรู้อุปสรรคในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 โดยรับรู้อุปสรรคในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.71 ส่วนในด้านอื่นๆ มีระดับปานกลางมีค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านข้อมูลและข่าวสาร 2.90 ด้านสิ่งสนับสนุน อุปกรณ์และเครื่องมือ 2.41 ด้านงบประมาณ 2.40 ด้านการช่วยเหลือและการบริการ 2.55 ด้านการเตรียมงาน 2.45 และด้านเวลา 3.27

ตารางที่ 5 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน จำแนกตามระดับพฤติกรรมต่อด้านการทำงานของ พนักงานตรวจค้น ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ

(n=122)

ตัวแปร	$\bar{X}$	S.D.	ระดับ
พฤติกรรมต่อด้านการทำงาน (รวม)	2.53	.73	ปานกลาง
ด้านสิ่งแวดล้อมทางจิตใจ	2.33	.75	ต่ำ
ด้านทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย	2.53	.76	ปานกลาง
ด้านการก่อทวน	2.45	.75	ปานกลาง
ด้านหลบหนีการทำงาน	2.76	.91	ปานกลาง

ตารางที่ 5 พบว่า พนักงานตรวจค้น มีพฤติกรรมต่อด้านการทำงาน ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.52 เมื่อแยกพิจารณาพฤติกรรมต่อด้านการทำงานรายด้าน พบว่า ด้านการสิ่งแวดล้อมทางจิตใจ มีระดับต่ำ ค่าเฉลี่ย 2.33 ด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย มีระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.53 ด้านการก่อทวน มีระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.45 และด้านหลบหนีการทำงาน มีระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.76

ตอนที่ 3 ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย โดยการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ ระหว่างตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร อุปสรรคในการทำงานและพฤติกรรมต่อด้านการทำงาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อศึกษาอำนาจพยากรณ์พฤติกรรมต่อด้านการทำงาน ของพนักงานตรวจค้น ทำอากาศยานสุวรรณภูมิ จากตัวแปรการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร 3 ด้าน คือ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และตัวแปรอุปสรรคในการทำงาน ทั้ง 7 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลาและด้านสิ่งแวดล้อม

**สมมติฐานที่ 1** การรับรู้ความยุติธรรม ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงาน ตรวจสอบ ที่อากาศยานสุวรรณภูมิ

**ตารางที่ 6** ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน

(n=122)

การรับรู้ความยุติธรรม	พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน				
	โดยรวม	การล่อง ละเมิดทาง จิตใจ	การทำงาน ไม่บรรล เป้าหมาย	การก่อกวน	การหลบหนี การทำงาน
ด้านผลตอบแทน	-.113	.048	-.233**	.041	.152
ด้านกระบวนการ	-.111	.026	-.179*	.081	.107
ด้านความสัมพันธ์ระหว่าง บุคคล	.044	-.052	-.106	.014	.067

\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

\*\* มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01

ตารางที่ 6 พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านผลตอบแทนและการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย ( $r = -.233$  และ  $r = -.179$  ตามลำดับ) แต่การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานโดยรวม รวมถึงพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการล่องละเมิดทางจิตใจ พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการก่อกวน และพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านหลบเลี่ยงการทำงาน หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจสอบมีการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรในเรื่องกระบวนการและการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านผลตอบแทนลดลง จะมีการแสดงพฤติกรรมต่อต้านการทำงานในลักษณะที่ทำให้งานไม่บรรลุเป้าหมายสูงขึ้น

**สมมติฐานที่ 2** อุปสรรคในการทำงาน 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียม

งาน ด้านเวลา และด้านสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงาน  
ตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ตารางที่ 7 ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างอุปสรรคในการทำงานกับพฤติกรรมต่อต้าน  
การทำงาน

(n=122)

อุปสรรคในการทำงาน	พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน				
	โดยรวม	การล่อง ละเมียดทาง จิตใจ	การทำงาน ไม่บรรลุ เป้าหมาย	การ ก่อแค้น	การ หลบหนี การทำงาน
ด้านข้อมูลข่าวสาร	.173	.131	.220*	.137	.149
ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือ และอุปกรณ์	.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

ตารางที่ 7 พบว่า พฤติกรรมต่อต้านการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์กับอุปสรรคในการทำงานด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = .229$ ) หมายความว่า พนักงานตรวจค้นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ รับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสูงขึ้น จะมีพฤติกรรมต่อต้านการทำงานโดยรวมสูงขึ้น แต่พฤติกรรมต่อต้านการทำงานโดยรวมไม่มีความสัมพันธ์กับอุปสรรคในการทำงานด้านข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน และด้านสิ่งแวดล้อม

เมื่อพิจารณาพฤติกรรมต่อต้านการทำงานในแต่ละด้านกับอุปสรรคในการทำงาน จะพบว่า พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจมีความสัมพันธ์กับอุปสรรคในการทำงานด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = .187$ ) หมายความว่า พนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิรับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสูงขึ้น จะมีพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจสูงขึ้น แต่พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจไม่มีความสัมพันธ์กับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับอุปสรรคในการทำงานด้านข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน และด้านสิ่งแวดล้อม

พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายมีความสัมพันธ์กับอุปสรรคในการทำงาน ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ และด้านงบประมาณ และด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = .220, r = .195, r = .184, r = .202$  และตามลำดับ) หมายความว่า เมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจค้นรับรู้อุปสรรคในการทำงานในเรื่องเกี่ยวกับข่าวสาร สิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ งบประมาณ และด้านเวลาในการทำงานระดับสูงขึ้น จะส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตรวจค้นเกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายสูงขึ้น

พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการหลบหนีการทำงาน มีความสัมพันธ์กับอุปสรรคในการทำงานด้านเวลาอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ( $r = .200$ ) หมายความว่า พนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิรับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสูงขึ้น จะมีพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการหลบหนีการทำงานสูงขึ้น แต่พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการหลบหนีการทำงานไม่มีความสัมพันธ์กับอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ กับอุปสรรคในการทำงานโดยรวมถึงอุปสรรคในการทำงานด้านข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน และด้านสิ่งแวดล้อม

**สมมติฐานที่ 3** การรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการแบ่งผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และอุปสรรคในการทำงาน 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการสนับสนุนด้านงบประมาณ ด้านการได้รับบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลา และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน สามารถร่วมพยากรณ์พฤติกรรมต่อด้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้

ในการศึกษาเพื่อให้ทราบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์การ ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และอุปสรรคในการทำงาน ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลา และด้านสิ่งแวดล้อม สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นได้ ผู้วิจัยจึงได้ใช้วิธีการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) โดยใช้เทคนิคแบบขั้นตอน (Stepwise) เพื่อวิเคราะห์หาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อด้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ กำหนดค่านัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05

ก่อนทำการวิเคราะห์แบบถดถอยพหุคูณ เพื่อหาความสามารถในการร่วมกันพยากรณ์ของตัวแปรอิสระ ผู้วิจัยได้ตรวจสอบความสัมพันธ์ของตัวแปรอิสระทุกตัว ซึ่งจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูง แต่หากตัวแปรอิสระมีความสัมพันธ์กันจะต้องมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เกิน .80 เพราะหากตัวแปรอิสระต่าง ๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้ว จะไม่สามารถแยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งได้ และเกิดปัญหาที่เรียกว่า Multicollinearity (สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์, 2540)

ตารางที่ 8 ความสัมพันธ์ระหว่างปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรและอุปสรรคในการทำงาน

(n = 122)

	DIS	PRO	REL	NEWS	EQUI	BUD	HELP	PREP	TIME	ENVI
DIS	-----	.393**	.264**	.322**	.172	.388**	.303**	.370**	.123	.321**
PRO		-----	.277**	.483**	.165	.215**	.335**	.188*	.049	.255**
REL			-----	.201*	.252**	.166	.135	.163	.206	.109*
NEWS				-----	.365**	.321**	.306**	.409**	.195*	.297**
EQUI					-----	.446**	.437**	.453**	.096	.353**
BUD						-----	.375**	.461**	.190*	.589**
HELP							-----	.230*	.031	.201*
PREP								-----	.113	.347**
TIME									-----	.022
ENVI										-----

ตารางที่ 8 พบว่า ตัวแปรอิสระทุกตัว ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อุปสรรคในการทำงานด้านข้อมูลข่าวสาร อุปสรรคในการทำงานด้านสิ่งสนับสนุน อุปกรณ์และเครื่องมือ อุปสรรคในการทำงานด้านงบประมาณ อุปสรรคในการทำงานด้านการบริการและการช่วยเหลือ อุปสรรคในการทำงานด้านการเตรียมงาน อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา และอุปสรรคในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม มีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระไม่เกิน .80 จึงสามารถทำการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณต่อไปได้

ตารางที่ 9 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน ของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน โดยรวมของพนักงานตรวจค้น

ตัวแปร พยากรณ์	B	SE.b	Beta	t	P	(n=122)						
อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา	1.912	.742	.229	2.575	.011							
<b>a = 100.797</b>						<b>R = .229</b>	<b>R<sup>2</sup> = .052</b>	<b>R<sup>2</sup><sub>adj</sub> = .044</b>	<b>F = 6.631</b>	<b>p = .011</b>		

ตารางที่ 9 พบว่า อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน โดยรวมของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถพยากรณ์ของพฤติกรรมต่อต้านการทำงานโดยรวมได้ร้อยละ 5.2 ( $R^2 = .052$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .229 เมื่อนำตัวแปรมาจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบได้ดังนี้

$$\text{พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน โดยรวม} = 100.797 + 1.912 (\text{อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา})$$

จากสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ พบว่าเมื่อพนักงานตรวจค้น รับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะเกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานโดยรวมเพิ่มขึ้น 1.520 เท่า

นำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อด้านการทำงาน โดยรวม ของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น มาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณมาตรฐานที่ใช้ในการเปรียบเทียบน้ำหนักของตัวแปรอิสระแต่ละตัวดังนี้

$$Z_{\text{พฤติกรรมต่อด้านการทำงาน โดยรวม}} = 100.797 + .229(\text{อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา})$$

การพยากรณ์พฤติกรรมต่อด้านการทำงาน โดยรวมของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา สามารถอธิบายพฤติกรรมต่อด้านการทำงาน โดยรวมได้ หมายความว่า พนักงานตรวจค้นรับรู้ถึงอุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสูงขึ้นจะเกิดพฤติกรรมต่อด้านการทำงานสูงขึ้น

**ตารางที่ 10** ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจของพนักงานตรวจค้น

(n = 122)

ตัวแปร พยากรณ์	B	SE.b	Beta	t	p
อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา	.320	.154	.187	2.085	.039
<b>a = 17.939</b>	<b>R = .187</b>	<b>R<sup>2</sup> = .035</b>	<b>R<sup>2</sup><sub>adj</sub> = .027</b>	<b>F = 4.346</b>	<b>p = .039</b>

ตารางที่ 10 พบว่า อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจของพนักงานตรวจค้น ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจ ได้ร้อยละ 3.5 ( $R^2 = .035$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .187 เมื่อนำตัวแปรมาจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

พฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจ

$$= 17.939 + .320(\text{อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา})$$

จากสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ พบว่าเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจค้นรับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสูงขึ้น 1 หน่วย จะเกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจสูงขึ้นไป .320 เท่า

นำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจของพนักงานตรวจค้น มาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณมาตรฐานที่ใช้ในการเปรียบเทียบน้ำหนักของตัวแปรอิสระแต่ละตัวดังนี้

$$Z_{\text{พฤติกรรมต่อต้านการทำงานการล่วงละเมิดทางจิตใจ}} = 7.437 + 18.7(\text{อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา})$$

จากการพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจของพนักงานตรวจค้น ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิพบว่า พบว่าอุปสรรคในการทำงานด้านเวลา สามารถอธิบายพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจได้ หมายความว่า พนักงานตรวจค้นรับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสูงขึ้นจะเกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจสูงขึ้น

**ตารางที่ 11** ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน ของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุน้ำหมายของพนักงานตรวจค้น (n = 122)

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE.b	Beta	t	p
การรับรู้					
ความยุติธรรม	-.316	-.132	-.211	-2.92	.018
ด้านผลตอบแทน					
อุปสรรคในการ					
ทำงานด้านเวลา	.369	.185	.176	1.990	.049
<b>a = 16.512</b>	<b>R = .291</b>	<b>R<sup>2</sup> = .085</b>	<b>R<sup>2</sup><sub>adj</sub> = .069</b>	<b>F = 5.511</b>	<b>p = .005</b>

ตารางที่ 11 พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์การด้านผลตอบแทนและอุปสรรคในการทำงานด้านเวลา สามารถร่วมกันทำนายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการทำงานไม่บรรลุน้ำหมายของพนักงานตรวจค้น ทำอาภาศยานสุวรรณภูมิ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ

.01 โดยสามารถพยากรณ์ของพฤติกรรมต่อการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย ได้ร้อยละ 8.5 ( $R^2 = .085$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .291 เมื่อนำตัวแปรมาจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูป คะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} & \text{พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย} \\ & = 16.512 - .316 (\text{การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน}) + \\ & \quad .369 (\text{อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา}) \end{aligned}$$

จากสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ พบว่า เมื่อพนักงานตรวจค้น มีการรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทนลดลง 1 หน่วย จะเกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานเพิ่มขึ้น .316 เท่า และเมื่อพนักงานตรวจค้นรับรู้อุปสรรคในการทำงานสูงขึ้น 1 หน่วย จะเกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายสูงขึ้น .369 เท่า

นำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นมาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณมาตรฐานที่ใช้ในการเปรียบเทียบน้ำหนักของตัวแปรอิสระแต่ละตัวดังนี้

$$\begin{aligned} Z_{\text{พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย}} \\ & = 16.512 - .235 (\text{การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน}) \\ & \quad + .209 (\text{อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา}) \end{aligned}$$

จากการพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์การด้านผลตอบแทนและอุปสรรคในการทำงานด้านเวลาของพนักงานตรวจค้น สามารถร่วมกันอธิบายพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายได้ หมายความว่า พนักงานตรวจค้นที่มีการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การด้านผลตอบแทนต่ำ จะมีพฤติกรรมต่อต้านการทำงานสูงขึ้น และเมื่อพนักงานตรวจค้นมีการรับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสูงขึ้นจะมีพฤติกรรมต่อต้านการทำงานลดลง โดยตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมายได้ดีที่สุด คือ การรับรู้ความยุติธรรมขององค์การด้านผลตอบแทนและอุปสรรคในการทำงานด้านเวลาของพนักงานตรวจค้น ตามลำดับ

ตารางที่ 12 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ แบบขั้นตอน ของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการก่อกวนของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น

ตัวแปรพยากรณ์	B	SE.b	Beta	t	p
อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา	.584	.212	.244	2.754	.007
<b>a = 28.582</b>	<b>R = .244</b>	<b>R<sup>2</sup> = .059</b>	<b>R<sup>2</sup><sub>adj</sub> = .052</b>	<b>F = 7.586</b>	<b>p = .007</b>

จากตารางที่ 12 พบว่า อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการก่อกวนของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการก่อกวนได้ร้อยละ 5.9 ( $R^2 = .059$ ) และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .244 เมื่อนำตัวแปรมาจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

$$\begin{aligned} \text{พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการก่อกวน} \\ = 28.582 + .584 (\text{อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา}) \end{aligned}$$

จากสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ พบว่าเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจค้นรับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะเกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการก่อกวนสูงขึ้น .584 เท่า

นำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นมาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณมาตรฐานที่ใช้ในการเปรียบเทียบน้ำหนักของตัวแปรอิสระแต่ละตัวดังนี้

$$\begin{aligned} Z_{\text{พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการก่อกวน}} \\ = 5.747 + .244(\text{อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา}) \end{aligned}$$

จากการพยากรณ์พฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านการก่อตัวของพนักงานตรวจค้นท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่าอุปสรรคในการทำงานด้านเวลา สามารถอธิบายพฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านการก่อวงวนได้ดีที่สุด หมายความว่า พนักงานตรวจค้น รับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสูงขึ้น จะมีพฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านการก่อวงวนสูงขึ้นด้วย

ตารางที่ 13 ผลการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านการหลบหนีการทำงานของพนักงานตรวจค้น

(n = 122)					
ตัวแปรพยากรณ์	B	SE.b	Beta	t	p
อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา	.584	.262	.200	2.231	.028
$a = 30.763$ $R = .200$ $R^2 = .040$ $R^2_{adj} = .032$ $F = 4.977$ $p = .028$					

จากตารางที่ 13 พบว่า อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านหลบหนีการทำงานของพนักงานตรวจค้น ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถพยากรณ์ของพฤติกรรมต่อการทำงานด้านการหลบหนีการทำงานได้ ร้อย 4.0 ( $R^2 = .040$  และมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) เท่ากับ .329 เมื่อนำตัวแปรมาจัดเป็นสมการ จะได้สมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ ได้ดังนี้

พฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านหลบหนีการทำงาน

$$= 30.763 + .584(\text{อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา})$$

จากสมการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณในรูปคะแนนดิบ พบว่าเมื่อเจ้าหน้าที่ตรวจค้นรับรู้อุปสรรคในการทำงานเพิ่มขึ้น 1 หน่วย จะมีพฤติกรรมต่อด้านการทำงานสูงขึ้น .584 เท่า

นำตัวแปรที่สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านการหลบหนีการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นมาเขียนเป็นสมการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณมาตรฐานที่ใช้ในการเปรียบเทียบน้ำหนักของตัวแปรอิสระดังนี้

$$Z_{\text{พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านหลบหนีการทำงาน}} = 30.763 + .200 (\text{อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา})$$

จากการพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการหลบหนีการทำงานของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ พบว่า การรับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา สามารถอธิบายพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการหลบหนีการทำงานของพนักงานตรวจค้นได้ดีที่สุด หมายความว่า พนักงานตรวจค้นมักรับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสูงขึ้น จะเกิดพฤติกรรมต่อต้านการทำงานสูงขึ้น

#### ตารางที่ 14 สรุปผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ	
	ยอมรับ	ปฏิเสธ
1. การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น	✓	
2. อุปสรรคในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น	✓	
3. ปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร และอุปสรรคในการทำงาน สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นสัมภาระได้	✓	

#### ข้อวิจารณ์

การวิจัยเรื่อง พฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ใช้ตัวอย่างในการศึกษา จำนวน 122 คน เมื่อจำแนกปัจจัยส่วนบุคคล พบว่า พนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ส่วนมากเป็นผู้หญิง ร้อยละ 75.4 มีอายุอยู่ระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.7 มีผู้ที่จบการศึกษาระดับปริญญาตรีและสูงกว่า คิดเป็นร้อยละ 86.1 มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีตำแหน่งระดับ 3 ร้อยละ 33.6 และมีเงินเดือนต่ำกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.6

## ระดับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

จากการศึกษาระดับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีพฤติกรรมต่อต้านการทำงานโดยรวมอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.53$ , S.D. = .73) เมื่อแยกพิจารณาพฤติกรรมต่อต้านการทำงานเป็นรายด้าน จะพบว่าพนักงานตรวจค้น มีพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านล่วงละเมิดทางจิตใจอยู่ในระดับต่ำ ( $\bar{X} = 2.33$ , S.D. = .75) และมีพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย ด้านการก่อกวนและด้านการหลบหนีงานอยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.53$ , S.D. = .76,  $\bar{X} = 2.45$ , S.D. = .75 และ  $\bar{X} = 2.76$ , S.D. = .91 ตามลำดับ)

ทั้งนี้อาจเป็นเพราะพนักงานตรวจค้นนั้น ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง มีการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป อายุตั้งแต่ 30 – 40 ซึ่งมีวุฒิภาวะแล้ว และโดยที่เป็นเพศหญิงเป็นส่วนมากพฤติกรรมต่อต้านย่อมแสดงออกมาในลักษณะที่ประนีประนอมไม่รุนแรง แต่องค์กรก็ควรที่จะควบคุมระดับพฤติกรรมต่อต้านนี้ให้อยู่ระดับที่ต่ำหรือให้เกิดขึ้นน้อยที่สุด เพราะพฤติกรรมนี้ย่อมส่งผลกระทบต่อการทำงานของพนักงาน โดยตรง สำหรับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านล่วงละเมิดทางจิตใจที่มีอยู่ในระดับต่ำนั้นองค์กรจะต้องควบคุมและรักษาไว้ไม่ให้สูงขึ้นกว่านี้ โดยให้ความสำคัญกับเรื่องของการสื่อสาร โดยเฉพาะในเรื่องที่เกี่ยวข้องกับการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน องค์กรจะต้องจัดทำแบบประเมินผลที่สามารถชี้วัดได้จริง รวมทั้งต้องสื่อสารให้พนักงานทราบด้วยว่า องค์กรต้องการวัดพนักงานในเรื่องใดบ้างเพื่อให้พนักงานทราบก่อน รวมทั้งการให้แจ้งผลประเมินกลับ (Feed Back) นั้นผู้ประเมินจะต้องมีความรู้ และมีทักษะในการอธิบายความถึงผลลัพธ์ที่ประเมินออกมาด้วย เพื่อเป็นรักษาสัมพันธภาพระหว่างองค์กรกับพนักงาน องค์กรควรเน้นการจัดกิจกรรมที่ส่งเสริมการทำงานเป็นทีมเพื่อให้พนักงานเกิดความสามัคคี กลมเกลียวและให้พนักงานสามารถสื่อสารกันได้โดยสะดวกหากเกิดความคับข้องใจเพราะสิ่งเหล่านี้เป็นปัจจัยหลักในการรักษาพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านล่วงละเมิดทางจิตใจ

พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย มีระดับปานกลางจากการวิเคราะห์ข้อคำถามรายชื่อ (ดูภาคผนวก ง) ทำให้ทราบว่ามีส่วนมาจากพนักงานตรวจค้นส่วนมากมักละเลยไม่ปฏิบัติตามมาตรการการรักษาความปลอดภัยที่ระบุถึงหน้าที่และความรับผิดชอบ รวมถึงขั้นตอนการทำงานที่ได้กำหนดไว้ในคู่มือมาตรฐานการปฏิบัติงานที่กำหนดมาและพนักงานตรวจค้นทุกคนต้องทราบและปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด เช่น การไม่ตรวจสอบสัมภาระด้วย

เครื่องตรวจไอระเหยเปิดเนื่องจากความไม่เชื่อมั่นในประสิทธิภาพของเครื่องมือ และก่อนการปฏิบัติงานทุกเวอร์เคชั่น จะมีการประชุมย่อยที่ในบางครั้งอาจมีคำสั่งการใหม่ๆ เกี่ยวกับการเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัยที่จะสอดคล้องกับสถานการณ์บ้านเมืองในขณะนั้น แต่การที่เจ้าหน้าที่ตรวจค้นไม่เข้ารับฟังการประชุม และไม่ติดตามอ่านบันทึกการประชุมจะส่งผลให้ไม่ได้รับทราบคำสั่งการใหม่ ๆ เช่น การเพิ่มหรือลดระดับความเข้มงวดในการรักษาความปลอดภัย เป็นต้น

พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการก่อกวน มีระดับปานกลาง จากการวิเคราะห์ข้อคำถามรายชื่อ (ดูภาคผนวก ง) ทำให้ทราบว่า ลักษณะงานของพนักงานตรวจค้นเป็นงานด้านการรักษาความปลอดภัย มีการทำงานร่วมกันและงานมีหลายขั้นตอน หากระหว่างขั้นตอนมีข้อบกพร่องจะส่งผลต่อการทำงานในขั้นตอนอื่นๆ ด้วย ทั้งการเบี่ยงเบนคำสั่งการที่ต้องส่งต่อเกี่ยวกับการเพิ่มมาตรการรักษาความปลอดภัย แม้แต่การพบว่าเครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่จำเป็นต้องใช้ในงานด้านการรักษาความปลอดภัยชำรุดแต่ก็ไม่มีประสานหน่วยงานที่เกี่ยวข้องมาดำเนินการแก้ไข ทำให้เพื่อนร่วมงานที่มารับหน้าที่ต่อไม่สามารถใช้งานอุปกรณ์หรือเครื่องมือเหล่านั้นได้ และในห้องทำงานที่ต้องการสมาธิในการวิเคราะห์ภาพ พนักงานตรวจค้น มักจะรบกวนเพื่อนร่วมงานด้วยการส่งเสียงดังทั้งการพูดคุยและเปิดเพลงฟังเสียงดังโดยไม่สนใจว่าเพื่อนกำลังทำงานอยู่

พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านหลบหนีการทำงาน มีระดับปานกลาง จากการวิเคราะห์ข้อคำถามจากแบบสอบถาม (ดูภาคผนวก ง) ทำให้ทราบว่า เนื่องจากลักษณะการทำงานภายในผลัดที่แบ่งเป็นกลุ่มย่อย มีสมาชิกภายในกลุ่มประมาณ 4-5 คน ซึ่งแต่ละกลุ่มจะทำงานในจุดตรวจค้นต่างๆ ที่ทุกคนต้องทำงานร่วมกัน เมื่อมีสมาชิกที่มาทำงานสายหรือต้องการไปทำธุระส่วนตัวในเวลางานหรือต้องการกลับบ้านก่อนเวลา ก็จะส่งผลให้สมาชิกที่เหลือภายในกลุ่มต้องรับภาระในการปฏิบัติงานแทนด้วยความจำเป็น

สำหรับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานที่อยู่ในระดับปานกลางนั้นองค์กรจะต้องเร่งดำเนินการเพื่อให้พฤติกรรมต่อต้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย ด้านการก่อกวน ด้านการหลบหนีการทำงานลดลง ซึ่งควรให้ความสำคัญในเรื่องต่างๆ คือ การส่งเสริมบรรยากาศในการทำงานร่วมกันเป็นทีม โดยมีการกำหนดวิธีการทำงานและการมีส่วนร่วมในแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ระหว่างผู้ปฏิบัติงานที่หน้างาน (Front line) และผู้บริหารหรือหน่วยงานที่เป็นผู้กำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยเพื่อหาข้อสรุปในแนวทางการปฏิบัติหน้าที่ที่จะก่อให้เกิดประโยชน์ทั้งในแง่ของผู้ปฏิบัติงานที่จะได้รับความพึงพอใจที่ได้มีส่วนร่วมในการกำหนดมาตรการ

ในการทำงานที่สอดคล้องกับเนื้องานจริงที่ตนต้องเผชิญอยู่ และในแง่ของผู้บริหารหรือผู้กำหนดมาตรการรักษาความปลอดภัยจะได้รับทราบถึงบรรยากาศหรือปัญหาที่ผู้ปฏิบัติงานต้องพบเจอในการทำงาน ร่วมกัน เช่น ปัจจัยทางสิ่งแวดล้อมในเรื่องของเสียงที่เป็นสิ่งที่ก่อให้เกิดความซับซ้อนใจของพนักงาน องค์กรก็ควรกำหนดวิธีการให้ชัดเจนกล่าวคือหากเสียงที่ไม่เกี่ยวข้องกับการทำงาน โดยเฉพาะเสียงเพลงก็กำหนดให้มีจุดควบคุมเสียงที่จุดเดียวและกำหนดระบบการจัดการเรื่องเสียงรบกวนในห้องทำงานให้มีระดับที่เป็นมาตรฐาน อาจนำระบบรายงานการซ่อมบำรุงรักษามาใช้โดยกำหนดเป็นตารางการซ่อมบำรุงประจำสัปดาห์ ประจำเดือน หรือทุก 3 เดือน เป็นต้น และกำหนดเป็นหน้าที่ของพนักงานทุกคนที่พบเห็นอุปกรณ์ที่ชำรุดต้องแจ้งรายงานผู้บังคับบัญชาทันทีหากฝ่าฝืนก็จะถูกลงโทษ หรือนำเรื่องดังกล่าวมาผูกไว้กับการประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี นอกจากนี้แล้วควรนำกิจกรรมส่งเสริมเรื่องวินัยในการทำงานมาใช้อย่างจริงจัง เช่น กิจกรรม 5 ส. การสร้างจิตสำนึกต่องาน สำหรับผู้บังคับบัญชาที่ฝึกอบรมในเรื่องทักษะมอบหมายงานและติดตามงานมาใช้ แต่ทั้งนี้ฝ่ายบริหารจะต้องสร้างขึ้นมาให้เป็นวัฒนธรรมองค์กรให้ได้

#### ระดับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร

ผลการศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร พบว่า พนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.79$ , S.D. = .34) เมื่อแยกพิจารณาการรับรู้ความยุติธรรมเป็นรายด้าน จะพบว่าเจ้าหน้าที่ตรวจค้นมีการรับรู้ความยุติธรรมในด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในระดับปานกลาง ทั้งสามด้าน ( $\bar{X} = 2.68$ , S.D. = .44,  $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = .43 และ  $\bar{X} = 3.04$ , S.D. = .43 ตามลำดับ)

ทั้งนี้ อาจเป็นเพราะ บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน) มีลักษณะการบริหารจัดการองค์กร โดยยังอิงอยู่กับระบบราชการแบบดั้งเดิม ซึ่งมีการควบคุมอัตราค่าจ้างอย่างเคร่งครัด การวางแผนเส้นทางการเติบโตของพนักงาน (Career Path) ไม่สามารถปฏิบัติได้จริงเพราะไม่มีตำแหน่งรองรับ การวัดและการประเมินผลการปฏิบัติงานไม่สามารถสะท้อนถึงผลการทำงานได้อย่างแท้จริง พนักงานส่วนใหญ่อายุงานไม่มากและไม่เคยทำงานในระบบราชการมาก่อน และมีความคาดหวังว่าปฏิบัติอยู่กับบริษัทมหาชนที่จดทะเบียนในตลาดหลักทรัพย์ ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมองค์กรอยู่ในระดับปานกลาง ซึ่งองค์กรจะต้องเร่งดำเนินการกระตุ้นและส่งเสริมให้พนักงานมีระดับการรับรู้ความยุติธรรมองค์กรให้อยู่ในระดับสูงขึ้น โดยผ่าน

แผนงาน โครงการต่าง ๆ เช่น การนำระบบบริหารงานบุคคลสมัยใหม่เข้ามาใช้ ออกแบบโครงสร้าง ค่าตอบแทนและผลประโยชน์ที่ดึงดูดที่ดีซึ่งค่าตอบแทนนั้นต้องเป็นทั้งที่เป็นตัวเงิน (Financial Reward) และที่ไม่เป็นตัวเงิน (Non Financial Rewards) นำระบบการบริหารผลงานพนักงาน (PMS: Performance Management System) มาใช้โดยผ่านเครื่องมือคือ Competency & KPIs (Key Performance Indicators) รวมทั้งวิธีการประเมินผลแบบ 360 องศา เป็นต้น

### ระดับอุปสรรคในการทำงาน

ผลการศึกษาระดับอุปสรรคในการทำงาน พบว่าเจ้าหน้าที่ตรวจค้นท่าอากาศยาน สุวรรณภูมิ มีอุปสรรคในการทำงานโดยรวม ระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.80$ , S.D. = .23) เมื่อแยกพิจารณา อุปสรรคในการทำงาน เป็นรายด้าน จะพบว่าเจ้าหน้าที่ตรวจค้นมีอุปสรรคในการทำงาน ในด้าน ข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน อุปกรณ์และเครื่องมือ ด้านงบประมาณ ด้านการบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลา อยู่ในระดับปานกลาง ( $\bar{X} = 2.90$ , S.D. = .43,  $\bar{X} = 2.41$ , S.D. = .56,  $\bar{X} = 2.40$ , S.D. = .67,  $\bar{X} = 2.55$ , S.D. = .44,  $\bar{X} = 2.45$ , S.D. = .53,  $\bar{X} = 3.27$ , S.D. = .36 ตามลำดับ) และด้านสิ่งแวดล้อม อยู่ในในระดับสูง ( $\bar{X} = 3.71$ , S.D. = .54)

การรับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม มีระดับสูง อาจเป็นเพราะสิ่งแวดล้อมในการทำงานที่พนักงานตรวจค้นที่เผชิญอยู่และเป็นปัญหามากที่สุด คือ ปัญหาเรื่องมลภาวะทางเสียงที่ตั้งอยู่ตลอดเวลาในการทำงาน เนื่องจากการออกแบบระบบสายพานลำเลียงที่จะนำสัมภาระบรรทุกของผู้โดยสารเข้ามายังห้องทำงาน ประกอบกับอุปกรณ์ของระบบสายพานลำเลียงได้ใช้มาเป็นเวลานานและไม่ได้ได้รับการบำรุงรักษาเท่าที่ควร เป็นเหตุให้เกิดเสียงดังภายในห้องทำงานตลอดเวลา รวมถึงลักษณะอากาศแบบปิดจึงทำให้การถ่ายเทอากาศภายในห้องทำงานไม่ดีพอและระบบสายพานลำเลียงยังเป็นตัวนำฝุ่นผงต่างๆ เข้ามาภายในห้องทำงาน จึงส่งผลให้พนักงานตรวจค้นเกิดปัญหาสุขภาพและไม่อยากทำงานในห้องทำงานนี้ ดังนั้นองค์กรควรจะปรับปรุงสภาพการทำงาน โดยซ่อมบำรุงหรือปรับเปลี่ยนเครื่องจักรและตรวจวัดเสียงสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย และจัดกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงาน องค์กรควรจัดหาและระดมแรงค์ให้พนักงานสวมใส่อุปกรณ์ความปลอดภัยเช่น ครอบหู และหน้ากากป้องกันฝุ่น ซึ่งส่งผลให้พนักงานมีขวัญและกำลังใจในการทำงาน

การรับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านข้อมูลข่าวสาร มีระดับปานกลาง เนื่องจากข้อมูลและข่าวสารต่างๆ ที่ได้รับในการทำงานไม่มีความชัดเจน มีความสับสน และบางครั้งการออกคำสั่งการทำงานที่ไม่สอดคล้องกับสถานะการทำงานที่พนักงานตรวจค้นเผชิญในการปฏิบัติงานจริง นำมาซึ่งความคับข้องใจในการทำงาน ดังนั้นองค์กรจึงควรจัดระบบสารสนเทศของข้อมูลข่าวสารให้ชัดเจนและให้ง่ายต่อการสืบค้นของพนักงานเช่นระบบ Intranet องค์กร เป็นต้น ในขณะที่เดียวกันในช่วงเวลาของการเปลี่ยนกะของพนักงานก็ควรมีการทบทวนข้อมูลข่าวสารประจำวันด้วยเช่นอาจจัดเป็นการประชุมก่อนเริ่มงานโดยหัวหน้าชุด ซึ่งทุกครั้งของการประชุมควรเน้นย้ำให้พนักงานปฏิบัติงานภายในคู่มือการทำงานอย่างเคร่งครัด สำหรับคำสั่งใหม่ๆ ที่ออกมาควรมีการทบทวนเป็นระยะก่อนออกเป็นระเบียบปฏิบัติต่อไป

การรับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านเครื่องมือ อุปกรณ์และสิ่งสนับสนุน มีระดับปานกลาง อาจมีสาเหตุมาจาก การเปลี่ยนสถานที่ทำงานรวมถึงลักษณะการทำงาน เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานด้านการตรวจค้นสัมภาระบรรทุกที่เปลี่ยนไปจากสนามบินคอนเมืองสู่สนามบินสุวรรณภูมิ มีลักษณะการทำงานที่แตกต่างกันจึงทำให้เกิดการเปรียบเทียบได้ พบว่า พนักงานตรวจค้นส่วนใหญ่เห็นว่า เครื่องมือที่ใช้ในปัจจุบันจะช่วยลดปริมาณการทำงานของตนได้ เนื่องจาก ในขั้นต้นเครื่อง CTX X-Ray จะช่วยทำการตรวจสอบสัมภาระก่อน หากพบสัมภาระที่ต้องสงสัยเครื่องจึงส่งภาพมาให้เจ้าหน้าที่ตรวจค้นสัมภาระตรวจสอบอีกทีหนึ่ง เป็นการช่วยลดปริมาณสัมภาระที่ต้องตรวจสอบได้มาก แต่หากถามถึงความน่าเชื่อถือของอุปกรณ์และเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานด้านการรักษาความปลอดภัยสัมภาระบรรทุก เจ้าหน้าที่ตรวจค้นยังไม่มีเชื่อมั่นในประสิทธิภาพเท่าที่ควร เพราะบ่อยครั้งที่พบว่า ประสิทธิภาพของอุปกรณ์ด้านการรักษาความปลอดภัยที่จัดมาให้ไม่ได้มีประสิทธิภาพอย่างที่เราจะเป็น เนื่องจากอุปกรณ์เหล่านี้ต้องได้รับการดูแลรักษาอย่างต่อเนื่องจากผู้เชี่ยวชาญ ดังนั้นองค์กรจึงควรสื่อสารทำความเข้าใจกับพนักงานถึงประสิทธิภาพในการทำงานของอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อสร้างความมั่นใจให้แก่พนักงาน รวมทั้งจัดระบบบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้เป็นไปตามข้อกำหนดตามที่คู่มือกำหนดไว้ กำหนดให้การสอนงาน (OJT) เพื่อชี้แจงขั้นตอนการปฏิบัติให้ชัดเจน รวมทั้งทำความเข้าใจในหน้าที่ของพนักงานให้ชัดเจน และทำการติดตามผลหลังการอบรม

การรับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านงบประมาณ มีระดับปานกลาง พบว่า พนักงานตรวจค้น มีความเห็นว่าการกำหนดงบประมาณขององค์กรได้ถูกกำหนดไว้ก่อนล่วงหน้า เมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินหรือแม้แต่การขาดแคลนกำลังพลในการทำงาน ทางส่วนงานตรวจค้นสัมภาระ

บรรทุกจึงไม่สามารถอนุมัติให้มีการทำงานล่วงเวลาได้ ดังนั้นองค์กรควรมีการกำหนดวิธีการงบประมาณไว้เพิ่มเติม โดยให้งบประมาณสามารถทบทวนได้ทุก ๆ ไตรมาส แต่จะต้องมีการอบรมการจัดทำงบประมาณให้แก่ผู้บริหารด้วย เพื่อให้งบประมาณนั้นมีความแม่นยำตามแผนงานที่กำหนดไว้ และทุกหน่วยงานจะต้องมีการจัดทำแผนงานฉุกเฉินเพื่อรองรับกรณีจำเป็นเร่งด่วนซึ่งทุกแผนงานจะมีงบประมาณรองรับอยู่ด้วย

การรับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านการบริการและการช่วยเหลือ ระดับปานกลาง เนื่องจาก ลักษณะการทำงานของพนักงานตรวจค้นที่ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานข้างเคียง เช่น การพบปัญหาจากอุปกรณ์ทำงานด้านการรักษาความปลอดภัย ที่มีหน่วยงานรับผิดชอบ ซึ่งเจ้าหน้าที่ตรวจค้นไม่ได้รับความสะดวกและรวดเร็วในการซ่อมบำรุง จึงเป็นสาเหตุให้ต้องละเว้นการปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นๆ และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ ความไม่เชื่อมั่นในประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทจัดจ้างที่องค์กรจ้างมาให้ทำงานร่วมกับพนักงานตรวจค้น เพราะหากบริษัทจัดจ้างทำงานผิดพลาด ก็จะส่งผลถึงบริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) อย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นองค์กรจึงที่จะต้องจัดให้มีการประชุมทบทวนกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่นการประชุมประจำเดือนเพื่อ โดยให้ตัวแทนของผู้ปฏิบัติงานได้ประชุมร่วมกันและสรุปถึงปัญหาที่เกิดขึ้นในการทำงานเพื่อได้แนวทางแก้ไขต่อไป สำหรับหน่วยงาน Outsourcing นั้นก็จะต้องมีการติดตามและประเมินผลอย่างเคร่งครัดเพื่อให้ได้บุคลากรที่มีประสิทธิภาพสูงสุด

การรับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านการเตรียมงาน มีระดับปานกลาง ด้วยปริมาณงานที่มาก และลักษณะงานที่ต้องใช้พนักงานตรวจค้นที่มีความชำนาญในการปฏิบัติงานในทุกจุดตรวจค้น สัมภาระบรรทุก แต่ในการทำงานจริงกลับพบปัญหาขาดแคลนกำลังพลในการทำงาน ทั้งจากการเกษียณอายุราชการ รวมถึงการโยกย้ายไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่นและไม่มีการทดแทนอัตราพนักงานตรวจค้นที่ขาดหายไป ส่วนการนำอุปกรณ์ในการทำงานด้านการตรวจค้นสัมภาระบรรทุกมาให้ใช้ในการทำงาน โดยไม่มีการจัดอบรมก่อนการใช้งานและไม่มีการวางแผนปฏิบัติงานเกี่ยวกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการทำงาน รวมถึงไม่มีการอบรมในหลักสูตรใหม่ ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานด้านการตรวจค้นสัมภาระบรรทุกอีกด้วย ดังนั้นฝ่ายบริหารและฝ่ายทรัพยากรบุคคลจะต้องจัดทำแผนสรรหาและคัดเลือกบุคลากรให้ทันต่ออัตรากำลังที่ขาดหายไปรวมทั้งการจัดทำแผนฝึกอบรมประจำปีในแต่ละตำแหน่ง (Training Road Map) ด้วย และปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด

การรับรู้อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา มีระดับปานกลาง เนื่องจากส่วนมากเจ้าหน้าที่ตรวจค้นต้องทำงานเป็นกะ ดังนั้น องค์กรควรที่จะให้ความสำคัญกับพนักงานในเรื่องสุขภาพของพนักงานด้วยและจัดเวลาพักในแต่ละกะให้มีความเหมาะสม จัดกิจกรรมที่เป็นขวัญและกำลังใจให้แก่ครอบครัวของพนักงานด้วย รวมถึงองค์การควรจัดให้มีสถานที่เลี้ยงเด็กในที่ทำงานเพื่อให้พนักงานสามารถนำบุตรมาเลี้ยงได้ ซึ่งจะเป็นการช่วยลดความกังวลระหว่างงานและเรื่องส่วนตัวในการทำงานของพนักงานได้

เมื่อพิจารณาผลการวิจัยเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ตั้งไว้ปรากฏผลดังนี้

**สมมติฐานที่ 1** การรับรู้ความยุติธรรม ทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น แต่เมื่อแยกพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการ มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย

ทั้งนี้เนื่องจาก พนักงานตรวจค้นจะให้ความสำคัญกับกระบวนการที่ได้มาซึ่งผลตอบแทนทั้งในเรื่องของการขึ้นเงินเดือน การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่มีความเกี่ยวข้องกับงานด้านการตรวจค้นสัมภาระบรรทุกทุกที่ปฏิบัติอยู่ เมื่อไม่ได้รับความยุติธรรมจึงทำให้เจ้าหน้าที่ตรวจค้นแสดงพฤติกรรมต่อต้านการทำงานออกมา ดังนั้น องค์กรจะต้องจัดทำแบบประเมินผลที่สามารถชี้วัดได้จริง และสอดคล้องกับระบบการขึ้นเงินเดือนประจำปีรวมทั้งต้องสื่อสารให้พนักงานทราบสำหรับระบบการพัฒนาบุคลากรองค์กรต้องจัดทำแผนฝึกอบรมประจำปีในแต่ละตำแหน่ง(Training Road Map) ด้วย

ซึ่งสอดคล้องกับการศึกษาของ Spector *et al.* (2006) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านผลตอบแทนและด้านกระบวนการมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานบรรลุไม่เป้าหมายและสอดคล้องกับแนวคิดของ Greenberg (1990) และ Skarlicki and Folger (1997) ที่กล่าวว่า พฤติกรรมต่อต้านการทำงานเป็นการตอบสนองขั้นพื้นฐานของการรับรู้ที่มีต่อประสบการณ์ที่ไม่ได้รับความยุติธรรมจากองค์กร อันเป็นสาเหตุให้พนักงาน

ขาดขวัญและกำลังใจในการทำงานซึ่งจะส่งผลกระทบต่อความตั้งใจและแรงจูงใจในการทำงานของพนักงาน ซึ่งจะนำไปสู่พฤติกรรมทางลบในรูปแบบต่าง ๆ เช่น การขาดงาน การมาทำงานสาย เป็นต้น และทำให้ประสิทธิผลในการทำงานลดลง

**สมมติฐานที่ 2** อุปสรรคในการทำงาน 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลา และด้านสิ่งแวดล้อม มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน

ผลการวิจัยพบว่า เมื่อแยกพิจารณาอุปสรรคในการทำงานเป็นด้านแล้วพบว่า อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการทำงานในทุกๆ ด้าน ทั้งนี้อาจเนื่องจากการที่องค์กรจัดเวลาการทำงานแบบกะมีจำนวนชั่วโมงการทำงานที่ยาวนาน เป็นสาเหตุให้เจ้าหน้าที่ตรวจค้นเกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงานซึ่งเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาสุขภาพ ซึ่งองค์กรควรพิจารณาทวนชั่วโมงการทำงานของพนักงานให้ลดลงหรือเพิ่มรอบกะเป็น 3 รอบ เพื่อประสิทธิภาพในการทำงานและในด้านสุขภาพพนักงานอาจมีกำหนดให้มีการตรวจสุขภาพ โดยเน้นที่การตรวจเฉพาะปัจจัยเสี่ยงอันเนื่องมาจากการทำงานเป็นกะ

ส่วนพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย มีความสัมพันธ์กับอุปสรรคในการทำงานด้านต่างๆ ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ และด้านเวลา ทั้งนี้เนื่องจาก สิ่งที่ทำให้เจ้าหน้าที่ตรวจค้นทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย เป็นผลมาจากคำสั่งการต่างๆ ที่ไม่มีความชัดเจนและขัดกับความเป็นจริงในการปฏิบัติงาน แม้แต่เครื่องมือหรืออุปกรณ์ที่หน่วยงานจัดมาให้ใช้ในการทำงาน เมื่อนำมาใช้ทำงานจริงก็ไม่ได้เป็นอย่างที่บอกไว้ จึงทำให้ไม่มีความเชื่อมั่นในประสิทธิภาพ ปัญหาจากการขาดแคลนบุคลากรในการทำงานส่งผลให้เจ้าหน้าที่ตรวจค้นเกิดภาระงานมากขึ้น จึงมีการเรียกร้องให้มีการทำงานล่วงเวลาในช่วงที่มีจำนวนผู้โดยสารมากขึ้นกว่าปกติ จะได้รับการสนับสนุนล่าช้าเนื่องจากต้องมีการจัดการงบประมาณโดยการจัดสรรงบประมาณด้านอื่นมาใช้ จึงเป็นสาเหตุให้เกิดภาระงานมาก ดังนั้นองค์กรจึงต้องให้ความสำคัญต่อข้อมูลข่าวสารคำสั่งที่ต้องจัดเป็นระบบสารสนเทศรวมทั้งโครงสร้างการแบ่งองค์กร (Organization Chart) การจัดทำและระบบประเมินผลการใช้งบประมาณ ระบบบำรุงรักษาเครื่องจักร การจัดซื้ออุปกรณ์ทดแทนต่าง ๆ การกำหนดระยะเวลาในการจัดซื้อจัดจ้างต้องเป็นไปตามกำหนดที่จัดทำไว้ รวมทั้งต้องให้ความสำคัญในเรื่องของมิติด้านเวลาเพราะส่งผลกระทบต่อพฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย

ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Fox and Spector (2002) กล่าวว่า พฤติกรรมต่อต้านการทำงาน คือ ลักษณะพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก เช่น ความก้าวร้าวหรือการก่อวินาศกรรม โดยมีเจตนาที่จะทำอันตรายต่อองค์กรหรือสมาชิกในองค์กร โดยมีปัจจัยต่างๆ ทางลักษณะงาน สภาพแวดล้อม หรือลักษณะบุคลิกภาพ เป็นตัวกระตุ้นให้เกิดพฤติกรรม อาทิ อุปสรรคในการทำงาน ความเครียดในการทำงาน การไม่ได้รับความยุติธรรม หรือการล่วงละเมิดเสรีภาพส่วนบุคคล ความวิตกกังวล การมีนิสัยขี้โมโห การควบคุมตนเอง หรือการมีลักษณะพฤติกรรมที่เป็นอันตราย

**สมมติฐานที่ 3** การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบด้วย ด้านการแบ่งผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และอุปสรรคในการทำงาน ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านสิ่งสนับสนุน เครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านการสนับสนุนด้านงบประมาณ ด้านการได้รับบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลา และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้นได้

เมื่อวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน เพื่อคัดเลือกตัวแปรที่มีอำนาจพยากรณ์ พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน และอุปสรรคในการทำงานด้านเวลา สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นได้ สามารถอธิบายได้ดังนี้ พฤติกรรมต่อต้านการทำงานเป็นผลมาจากการแสดงออกขึ้นพื้นฐานของพนักงานเพื่อเป็นการตอบโต้ต่อความไม่ยุติธรรมที่ได้รับจากองค์กร (Greenberg, 1990; Skarlicki and Folger, 1997; Cohen-Charash and Spector, 2001) และการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อกระบวนการในการตัดสินใจเกี่ยวกับการจ่ายผลตอบแทนซึ่งจะรับรู้ถึงความเป็นธรรมในการได้ผลตอบแทนด้วย (Cohen-Charash and Spector, 2001) เนื่องจากระดับตำแหน่งงาน ของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น เป็นการจัดสรรผลตอบแทนเพื่อตอบสนองต่อแรงจูงใจให้แก่พนักงานรูปแบบหนึ่งที่ยังคงมีการกำหนดหลักเกณฑ์ต่างๆ ไว้แล้วในการปฏิบัติต่อพนักงาน และทำให้ทราบว่าพนักงานตรวจค้นส่วนมากมีความเห็นว่าเป็นการปฏิบัติในการทำงานกับระดับตำแหน่งที่ได้รับจากองค์กรไม่สอดคล้องกัน จากลักษณะงานของพนักงานตรวจค้นเป็นงานในสายปฏิบัติการ ซึ่งมีการกำหนดระดับตำแหน่งสูงสุดของผู้ที่เข้างานกะไว้ คือ เจ้าหน้าที่อาวุโส 6 แต่หากต้องการได้รับตำแหน่งที่สูงกว่าจะต้องเปลี่ยนสายงานไปสู่สายงานบริหาร แต่ด้วยข้อจำกัดของปริมาณงานที่มากซึ่งมีปัญหาเรื่องการขาดกำลังพลอยู่แล้วหน่วยงานจึงไม่เปิดโอกาสให้มีการโยกย้ายสายงาน จึงทำให้เจ้าหน้าที่ตรวจค้นส่วนมาก ประสบ

ปัญหาการไม่ได้รับการเลื่อนตำแหน่งเนื่องจากติดกรอบโครงสร้างเรื่องตำแหน่งที่องค์กรกำหนดไว้ อีกทั้ง พนักงานตรวจค้นยังมีความไม่แน่ใจเกี่ยวกับความยุติธรรมในการจัดฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องการเลื่อนระดับตำแหน่ง จากการสัมภาษณ์เจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่มีตำแหน่งหัวหน้าชุดและรองหัวหน้าชุด พบว่า การพิจารณาเพื่อคัดเลือกพนักงานที่จะได้รับสิทธิ์ในการเข้าสอบในหลักสูตรนักบริหาร เนื่องจากจำนวนของผู้มีตำแหน่งที่สามารถไปสู่ตำแหน่งนักบริหารได้มีจำนวนมาก หน่วยงานจึงใช้หลักพิจารณาจากปี พ.ศ. ที่พนักงานได้เข้ารับการบรรจุเป็นพนักงานขององค์กร จึงทำให้เจ้าหน้าที่ตรวจค้นที่มีระดับตำแหน่งเดียวกันแต่ต่างปีบรรจุเป็นพนักงานได้รับการปฏิบัติที่ไม่เหมือนกัน สาเหตุที่ค้นพบเหล่านี้จะสร้างความคับข้องใจให้กับพนักงานที่มีต่อความยุติธรรมขององค์กร เนื่องจากการขาดการสนับสนุนและส่งเสริมในหน้าที่การงานให้กับพนักงาน สอดคล้องกับงานวิจัยของ Cohen-Charash and Spector (2001) ที่พบว่า ความยุติธรรมขององค์กรในเรื่องผลตอบแทนและกระบวนการที่องค์กรใช้พิจารณาผลตอบแทนให้กับพนักงาน หากไม่มีความยุติธรรม จะส่งผลถึงขวัญและกำลังใจในการทำงาน โดยจะทำให้ลดแรงจูงใจในการทำงานของพนักงานอันจะนำไปสู่พฤติกรรมด้านลบต่าง ๆ เช่น การคุกคามเพื่อนร่วมงานที่ได้ผลตอบแทนดีกว่าตน เป็นต้น

ส่วนอุปสรรคในการทำงานด้านเวลา เนื่องจากลักษณะแบบกะ จึงทำให้เกิดความเหนื่อยล้า ทำให้พนักงานมีปัญหาด้านสุขภาพ ส่วนมากมีความเห็นว่า จำนวนชั่วโมงการทำงานในกะเย็น ทำให้เกิดความเหนื่อยล้าจากการทำงาน และปัญหาสุขภาพของของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นเป็นผลมาจากการทำงานแบบ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ นพ.อดุลย์ บัณฑกุล แพทย์ผู้เชี่ยวชาญด้านอาชีวเวชศาสตร์ ศูนย์อาชีวเวชศาสตร์และเวชศาสตร์สิ่งแวดล้อม โรงพยาบาลนครินทร์ราชนา ที่พบว่า การทำงานเป็นกะในช่วง กลางคืนจะทำให้เวลานอนของผู้ประกอบอาชีพเปลี่ยนแปลงไป ก่อให้เกิดผลต่อสุขภาพตามมาได้หลายอย่าง เช่น อ่อนเพลียเรื้อรัง น้ำหนักขึ้น นอนไม่หลับ โรคกระเพาะอาหารอักเสบ ไม่นับรวมโรคมะเร็ง ทั้งนี้เนื่องจากมันเข้าไปขัดจังหวะการทำงานของนาฬิกาชีวภาพในร่างกาย และฮอร์โมนเมลาโทนิน ซึ่งผลิตในเวลากลางคืน มีคุณสมบัติกดการเติบโตของก้อนเนื้อ และการนอนไม่พอจะทำให้ระบบภูมิคุ้มโรคอ่อนแอลงได้ง่ายและสามารถ ต่อสู้ กับเซลล์มะเร็งได้น้อยลง และยังพบอัตราการเป็นมะเร็ง ทรวงอก และมะเร็งต่อมลูกหมากมากขึ้นในหมู่ชายหญิงที่ทำงานตอนกลางคืน รวมถึงโอกาสที่เป็นโรคหัวใจและหลอดเลือดหัวใจ เพราะความดันโลหิตสูงกว่าผู้ที่ทำงานกะกลางวัน ส่วนอุปสรรคในการทำงานด้านการบริการและการช่วยเหลือ เพราะลักษณะการทำงาน of พนักงานตรวจค้นที่ต้องมีการประสานงานกับหน่วยงานข้างเคียง เช่น เมื่อพบปัญหาขัดข้องที่เกิดกับอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงานด้านการรักษาความปลอดภัย ยังคงต้องขอรับ

การสนับสนุนจากหน่วยงานรับผิดชอบการซ่อมบำรุง แต่ได้รับการดำเนินการที่ล่าช้า จึงเป็นสาเหตุให้ต้องละเว้นการปฏิบัติงานในหน้าที่นั้นๆ และสิ่งสำคัญอีกประการหนึ่งคือ ความไม่เชื่อมั่นในประสิทธิภาพการทำงานของบริษัทจัดจ้างที่องค์กรจ้างมาให้ทำงานร่วมกับพนักงานตรวจค้นในบางจุดตรวจค้นสัมภาระบรรทุก



## บทที่ 5

### สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

#### สรุปผลการวิจัย

การวิจัยเรื่องพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ มีวัตถุประสงค์ดังนี้

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ประกอบด้วย 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการแบ่งผลตอบแทน ด้านกระบวนการ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อุปสรรคในการทำงาน ประกอบด้วย 7 ด้าน ได้แก่ ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านงบประมาณ ด้านการได้รับบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลา และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

2. เพื่อศึกษาอำนาจพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น จากตัวแปรอายุ ประสบการณ์การทำงาน ระดับตำแหน่ง เงินเดือน การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร ทั้ง 3 ด้าน ประกอบ ด้านการแบ่งผลตอบแทน ด้านกระบวนการ ด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล และอุปสรรคในการทำงาน ทั้ง 7 ด้าน ประกอบด้วย ด้านข้อมูลข่าวสาร ด้านเครื่องมือและอุปกรณ์ ด้านวัสดุและสิ่งสนับสนุน ด้านการสนับสนุนด้านงบประมาณ ด้านการได้รับบริการและการช่วยเหลือ ด้านการเตรียมงาน ด้านเวลา และด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงาน

#### กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ เป็นพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ จำนวน 122 คน การเลือกตัวอย่างตามความน่าจะเป็น (Probability Sampling) ใช้วิธีการเลือกตัวอย่างแบบแบ่งชั้นภูมิตามสัดส่วน (Proportional Stratified Sampling) สุ่มตัวอย่างด้วยวิธีการจับฉลากจากบัญชีรายชื่อแบบใส่คืน

## เครื่องมือในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยเป็นแบบสอบถามประกอบด้วย 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามที่ให้กลุ่มตัวอย่างเป็นผู้ตอบด้วยการประเมินตนเอง มี 3 ส่วน ดังนี้

1. แบบสอบถามลักษณะส่วนบุคคลของตัวอย่าง ได้แก่ เพศ อายุ ระดับการศึกษา ประสบการณ์ในการทำงาน ระดับตำแหน่ง เงินเดือน เป็นคำถามแบบเลือกตอบและปลายเปิด

2. แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร 3 ด้าน จำนวน 22 ข้อ แบ่งเป็น ด้านผลตอบแทน จำนวน 7 ข้อ ด้านกระบวนการ จำนวน 8 ข้อ และด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล จำนวน 7 ข้อ ให้ผู้ตอบประเมินตัวเอง มีสเกลประเมินค่า 5 ระดับ

3. แบบสอบถามอุปสรรคในการทำงาน 7 ด้าน จำนวน 40 ข้อ แบ่งเป็นด้านข้อมูลข่าวสาร จำนวน 5 ข้อ ด้านสิ่งสนับสนุน อุปกรณ์และเครื่องมือ จำนวน 5 ข้อ ด้านงบประมาณ จำนวน 5 ข้อ ด้านการบริการและการช่วยเหลือ จำนวน 6 ข้อ ด้านการเตรียมงาน จำนวน 6 ข้อ ด้านเวลา จำนวน 6 ข้อ ด้านสิ่งแวดล้อม จำนวน 6 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ให้หัวหน้าชุดเป็นผู้ประเมินกลุ่มตัวอย่างที่เป็นลูกชุดของตนเอง มีข้อคำถามจำนวน 25 ข้อ ที่ถามถึงพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ทั้ง 4 ด้าน คือ ด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจ จำนวน 5 ข้อ ด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย จำนวน 6 ข้อ ด้านการก่อกวน จำนวน 7 ข้อ และด้านการหลบหนีการทำงาน จำนวน 7 ข้อ

แบบสอบถามทั้ง 4 ส่วน ได้ถูกตรวจสอบความเที่ยงตรง ความถูกต้องความครอบคลุมของเนื้อหา จากอาจารย์ที่ปรึกษาและผู้เชี่ยวชาญ เพื่อปรับปรุง แก้ไข และทำการทดสอบแบบสอบถามกับกลุ่มตัวอย่างที่มีลักษณะเหมือนกับกลุ่มตัวอย่างจริง ทำการวิเคราะห์ข้อคำถามหาค่า Item-Total Correlation แล้วจึงทำการตัดข้อคำถามที่ค่า  $r$  ต่ำกว่า .288 ออก แล้วจึงนำข้อคำถามที่ได้ไปทำการเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจริง โดยแบ่งข้อคำถามออกเป็น 2 ส่วนแล้วให้กลุ่มตัวอย่างทำแบบสอบถามในส่วนที่ถามเกี่ยวกับปัจจัยส่วนบุคคล การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร อุปสรรคในการทำงาน และให้หัวหน้าชุดทำแบบสอบถามในส่วนที่ประเมินพฤติกรรมต่อต้านการทำงานของ

เจ้าหน้าที่ตรวจค้น ซึ่งการเก็บข้อมูลทั้งสองกลุ่ม ผู้วิจัยทำการเก็บแบบสอบถามด้วยตัวเอง เพื่อ สัมภาษณ์และสังเกตพฤติกรรมของเจ้าหน้าที่ เกี่ยวกับปัจจัยที่กลุ่มตัวอย่างเผชิญในองค์การและการทำงาน จากนั้นจึงทำการแปรผลการวิจัยด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยค่าสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เพียร์สัน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน

## ผลการวิจัย

1. พนักงานตรวจค้นส่วนมาก เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.4 มีอายุระหว่าง 30-40 ปี คิดเป็นร้อยละ 55.7 มีระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป คิดเป็นร้อยละ 86.1 มีประสบการณ์ในการทำงานต่ำกว่า 10 ปี คิดเป็นร้อยละ 52.5 มีระดับตำแหน่งระดับ 3 คิดเป็นร้อยละ 33.6 มีรายได้ต่ำกว่า 20,000 บาท คิดเป็นร้อยละ 51.6

2. พนักงานตรวจค้นส่วนมาก มีการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.79 มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนระดับปานกลางเฉลี่ย 2.68 และมีการรับรู้ความยุติธรรมขององค์การที่เท่ากันในด้านกระบวนการและความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล ในระดับปานกลาง เฉลี่ยเท่ากับ 3.04

3. เจ้าหน้าที่ตรวจค้นรับรู้อุปสรรคในการทำงานโดยรวม อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.80 โดยเกิดอุปสรรคในการทำงาน ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานระดับสูง มีค่าเฉลี่ย 3.71 ในด้านอื่นๆ มีระดับปานกลาง โดยมีค่าเฉลี่ยดังนี้ ด้านข้อมูลและข่าวสาร 2.90 ด้านสิ่งสนับสนุน อุปกรณ์ และเครื่องมือ 2.41 ด้านงบประมาณ 2.40 ด้านความช่วยเหลือและบริการ 2.55 ด้านการเตรียมงาน 2.45 และด้านเวลา 3.27

4. พนักงานตรวจค้น มีพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.52 โดยแสดงพฤติกรรมที่ส่งผลในด้านต่างๆ ดังนี้ ด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจ แสดงออกในระดับต่ำ ค่าเฉลี่ย ด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย แสดงออกในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.53 ด้านการก่อกวนในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.45 และด้านหลบหนีการทำงาน มีระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ย 2.76

5. ผลการวิเคราะห์เพื่อทดสอบสมมติฐานการพยากรณ์พฤติกรรมต่อด้านการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น จากตัวแปรอิสระ ได้แก่ การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล อุปสรรคในการทำงานด้านข้อมูลข่าวสาร อุปสรรคในการทำงานด้านสิ่งสนับสนุน อุปกรณ์และเครื่องมือ อุปสรรคในการทำงานด้านงบประมาณ อุปสรรคในการทำงานด้านการบริการและการช่วยเหลือ อุปสรรคในการทำงานด้านการเตรียมงาน อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา และอุปสรรคในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม

5.1 พบว่า อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อด้านการทำงานโดยรวมของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถพยากรณ์ของพฤติกรรมต่อการทำงานโดยรวมได้ร้อยละ 5.2 ( $R^2 = .052$ )

5.2 อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจของพนักงานตรวจค้น ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจ ได้ร้อยละ 3.5 ( $R^2 = .035$ )

5.3 พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านผลตอบแทนและอุปสรรคในการทำงานด้านเวลา สามารถร่วมกันทำนายปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อด้านด้านการทำงานไม่บรรลุนเป้าหมายของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์ของพฤติกรรมต่อการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุนเป้าหมาย ได้ร้อยละ 8.5 ( $R^2 = .085$ )

5.4 พบว่า อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านการก่อวินของพนักงานตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 โดยสามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อการทำงานด้านการก่อวินได้ร้อยละ 5.9 ( $R^2 = .059$ )

5.5 พบว่า อุปสรรคในการทำงานด้านเวลาสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านหลบหนีการทำงานของพนักงานตรวจค้น ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถพยากรณ์ของพฤติกรรมต่อการทำงานด้านหลบหนีการทำงานได้ร้อยละ 4.0 ( $R^2 = .040$ )

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะจากการวิจัย

1. อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อด้านการทำงานได้ทุกด้าน เนื่องจากการทำงานที่มีลักษณะการเข้ากะ จึงเกิดปัญหาสุขภาพ ดังนั้น ทางองค์กรและผู้บริหาร จึงควรให้ความสนใจเกี่ยวกับสุขภาพของพนักงาน ด้วยการจัดให้มีมุมพักผ่อนและจัดเวลาในการพักผ่อนเพิ่มมากขึ้น รวมถึงกิจกรรมที่ส่งเสริมการเสริมสร้างสุขภาพ เช่น การจัดให้มีสถานที่ออกกำลังกายให้กับพนักงานอย่างเพียงพอและสะดวกในการไปใช้บริการ รวมถึงการประสานขอความร่วมมือไปยังสำนักแพทย์ขององค์กร ในกรณีที่มีการเจ็บป่วยของเจ้าหน้าที่ตรวจค้นหรือกรณีที่มีโรคระบาด รวมถึงการจัดโปรแกรมตรวจสุขภาพประจำปีที่เหมาะสมกับผู้ที่ต้องปฏิบัติหน้าที่แบบกะ เป็นต้น ควรเอาใจใส่ด้านสิ่งแวดล้อมในการทำงานเนื่องจากพนักงานต้องปฏิบัติหน้าที่เป็นเวลานานติดต่อกันในแต่ละกะการทำงาน ด้วยการจัดห้องทำงานให้มีอุณหภูมิที่เหมาะสม ไม่ร้อน ไม่เย็นจนเกินไป ดูแลในเรื่องแสงสว่างทั้งในเรื่องปริมาณของแสงและลักษณะสีของแสง เพราะมีความสำคัญต่อการทำงาน โดยเฉพาะการปฏิบัติงานกะเย็น และมีการจัดการกับปัญหาเรื่องเสียงที่มาจากระบบสายพานลำเลียงที่มีเสียงดังตลอดเวลา องค์กรควรปรับปรุงสภาพการทำงาน โดยซ่อมบำรุงหรือปรับเปลี่ยนเครื่องจักรและตรวจวัดเสียง สภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัย และส่งเสริมให้พนักงานตรวจค้นมีส่วนร่วมในกิจกรรมส่งเสริมความปลอดภัยในการทำงานที่องค์กรจัดขึ้น รวมถึงรณรงค์ให้พนักงานสวมใส่อุปกรณ์ความปลอดภัย เช่น ครกอบหู และหน้ากากป้องกันฝุ่น เป็นต้น สำหรับพนักงานตรวจค้นที่มีอายุมากหรือผู้ที่มีปัญหาสุขภาพที่เวลาในการเข้ากะเย็นจะเป็นตัวกระตุ้นให้โรคประจำตัวกำเริบ ควรมีการปรับเปลี่ยนหน้าที่หรือจัดตารางเวลาการปฏิบัติงาน โดยไม่ต้องเข้าเวรกะเย็น และควรสรรหาบุคลากรเข้ามาทดแทนในตำแหน่งงานที่ขาดหายไปทั้งจากกรณีการเกษียณอายุราชการและพนักงานตรวจค้นที่โยกย้ายไปปฏิบัติงานในหน่วยงานอื่น และควรสรรหาบุคลากรที่สามารถทำงานแบบกะได้ เพื่อป้องกันความไม่พึงพอใจในการทำงานและส่งผลถึงการโยกย้ายหน่วยงานของพนักงานในภายภาคหน้า

2. การรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรด้านผลตอบแทน สามารถทำนายพฤติกรรมต่อด้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย ผู้บริหารระดับสูงหรือผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้องกับการให้ผลตอบแทนเรื่องการขึ้นเงินเดือน การให้บำเหน็จรางวัล การเลื่อนขั้นเลื่อนตำแหน่ง จึงควรนำ

หลักเกณฑ์ที่เกี่ยวข้องกับการพิจารณาผลตอบแทนมาใช้และควรนำผลการประเมินผลการปฏิบัติงาน จากหัวหน้าชุดมาใช้ในการพิจารณาผลตอบแทน เพราะจะทำให้ได้รับทราบข้อมูลในการปฏิบัติงานจริง และควรมีการพิจารณาจัดการโครงสร้างของตำแหน่งและเงินเดือนให้สอดคล้องกับประสบการณ์ และจำนวนบุคลากรในองค์กร ซึ่งจะสามารถมอบความเป็นธรรมให้กับพนักงานตรวจค้นที่มีความตั้งใจในการทำงาน โดยไม่ต้องคำนึงถึงฐานเงินเดือนของพนักงานว่าจะมากหรือน้อยเหมือนที่เป็นอยู่ รวมถึงการสนับสนุนให้พนักงานตรวจค้นได้แสดงความสามารถในการทำงานของตนอย่างเต็มที่ ก็ย่อมเป็นการเพิ่มแรงจูงใจในการทำงานและส่งผลถึงความพึงพอใจในการทำงานเพิ่มขึ้นให้กับพนักงานตรวจค้น

### ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยครั้งต่อไป

1. ควรมีการศึกษาปัจจัยอื่น ๆ ที่น่าจะมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อด้านการทำงาน เช่น ทัศนคติต่อการทำงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน (QWL: Quality Work Of Life) การรับรู้บรรยากาศองค์กร ความเครียด ลักษณะบุคลิกภาพ ความพึงพอใจในการทำงาน เป็นต้น

2. ควรศึกษาเปรียบเทียบปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อด้านการทำงานกับกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงานอื่น ๆ เพื่อนำผลมาเปรียบเทียบว่า สอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร เพื่อนำมาเป็นแนวทางลดพฤติกรรมต่อด้านการทำงานและให้องค์กรสามารถเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานได้ต่อไป

3. ในการศึกษาวิจัยในครั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างที่ผู้วิจัยเลือกมาทำการศึกษาคือ พนักงานตรวจค้นในส่วนตรวจค้นของฝ่ายรักษาความปลอดภัย ที่ต้องอยู่ภายใต้แนวการทำงานด้านการรักษาความปลอดภัยและกรอบโครงสร้างด้านความยุติธรรมต่างๆ เช่นเดียวกับเจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในส่วนงานอื่นๆ ของฝ่ายรักษาความปลอดภัย ดังนั้นการศึกษาในอนาคตควรทำการศึกษารอบคลุมถึง เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยในส่วนงานอื่นๆ ที่มีหน้าที่ในการรักษาความปลอดภัยเช่นเดียวกับพนักงานตรวจค้น เพื่อศึกษาว่ามีความแตกต่างกันหรือไม่ในพฤติกรรมต่อด้านการทำงาน รวมถึงการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กรและอุปสรรคในการทำงาน

## เอกสารและสิ่งอ้างอิง

กมลรัตน์ โกมลจินดา. 2553. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในการประเมินผลการปฏิบัติงานกับพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

กัลยา วานิชย์บัญชา. 2546. การใช้ SPSS for Windows ในการวิเคราะห์ข้อมูล. พิมพ์ครั้งที่ 6. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

\_\_\_\_\_. 2550. สถิติสำหรับงานวิจัย. พิมพ์ครั้งที่ 3. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์หนังสือแห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

จรัญ จันทลักขณา. 2549. สถิติ: การวิเคราะห์และการวางแผนงานวิจัย. กรุงเทพมหานคร: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ชูชัย สมितिไกร. 2551. ลักษณะบุคลิกภาพที่พยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์. 14 (4): 513-530.

นฤเบศร์ สายพรหม. 2548. ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การกับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีในองค์การของพนักงานในมหาวิทยาลัยเอกชนแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

นิรมล จันทร์สุวรรณ. 2552. พฤติกรรมต่อต้านการทำงานของข้าราชการครู กรณีศึกษาสำนักงานเขตพื้นที่การศึกษารังสิต. วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์.

บุญชม ศรีสะอาด. 2541. วิธีการทางสถิติสำหรับงานวิจัย เล่ม 1. พิมพ์ครั้งที่ 2. มหาสารคาม: ภาควิชาพื้นฐานของการศึกษา คณะศึกษาศาสตร์ มหาวิทยาลัยศรีนครินทรวิโรฒ มหาสารคาม

ปรียาพร วงศ์อนุตรโรจน์. ม.ป.ป. จิตวิทยาอุตสาหกรรม. กรุงเทพมหานคร: ศูนย์สื่อเสริม  
กรุงเทพฯ.

ปวีณา กวีกิจธรรมกุล. 2553. ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อวัฒนธรรมความปลอดภัยในงานก่อสร้าง.  
วิทยานิพนธ์วิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม, มหาวิทยาลัย  
เกษตรศาสตร์.

พิมพ์ชนก ศันสนีย์. 2539. การระแคะต่อด้านการเปลี่ยนแปลงในองค์การ: สาเหตุและแนวทางใน  
การแก้ไข. วารสารแรงงานสัมพันธ์. 37 (34): 39-44.

มัลลิกา ต้นสอน. 2546. พฤติกรรมองค์การ. กรุงเทพมหานคร: เอ็กซ์เปอร์เน็ท.

วิระเทพ บำรุงสุข. 2552. เอกสารสัมมนาบททวนการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ตรวจค้น.  
สำนักข่าวกรองแห่งชาติ. (อัดสำเนา)

สุชาติ ประสิทธิ์รัฐสินธุ์. 2540. เทคนิคการวิเคราะห์ตัวแปรหลายตัวสำหรับการวิจัยทาง  
สังคมศาสตร์และพฤติกรรมศาสตร์. กรุงเทพมหานคร: สถาบันบัณฑิตพัฒนบริหารศาสตร์.

อดุลย์ บัณฑิตกุล. ทำงานกะดึก ชีวิตกลับตาลปัตร (Online). <http://www.bangkokbiznews.com>.  
19 เมษายน 2554.

Bacharach, S.B. and P. Bamberger. 1995. "Beyond Situational Constraints: Job Resources  
Inadequacy and Individual Performance at Work." **Human Resource Management  
Review**. 5(2): 79-02.

Bennett, R.J. and S.L. Robinson. 1995. "A Typology of Deviant Workplace Behaviors : A  
Multidimensional Scaling Study." **Academy of Management Journal**. 38(2): 555-572.

Bennett, R.J. and S.L. Robinson. 2000. "Development of a Measure of Workplace Deviance".  
**Journal of Applied Psychology**. 85(3): 349-360.

- Cohen-Charash, Y. and P.E. Spector. 2001. "The Role of Justice in Organizations: A Meta Analysis". **Organizational Behavior and Human Decision Processes**. 86(2): 278 – 321.
- Fox, S. and P.E. Spector (Eds.). n.d. **Counterproductive Work Behavior: Investigations of Actors and Targets** (pp151-174). Washington,DC: APA.
- \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_, and D. Miles. 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.
- Greenberg, J. 1990. "Employee Theft as a Reaction to Underpayment Inequity: The Hidden Cost of Pay Cuts." **Journal of Applied Psychology**. 75(5): 561–568.
- Klein, H.J. and J.S. Kim. 1998. "A Field Study of the Influence of Situational Constraints, Leader-Member Exchange, and Goal Commitment on Performance". **Academy of Management Journal**. 41(1): 88–95.
- Krejcie, R.V. and D.W. Morgan. 1970. "Determining Sample Size for Research. Activities." **Educational and Psychological Measurement**. 30 (30): 607-610.
- Lang, S., M. Masoner and A. Nicolaou. 2001. "An Empirical Examination of the Influence of Organizational Constraints on Information Systems Development." **International Journal of Accounting Information Systems**. 2 (2001): 75-102.
- Mehta, K.R. 2004. **Examining The Relationship Between Motivational Traits and Counterproductive Work Behaviors**. Master of Social Science. Industrial and Organizational, Luisiana State University.

- Mount, M., R. Ilies and E. Johnson. 2006. "Relationship of Personality Trait and Counterproductive Work Behaviors: The Mediating Effects of Job Satisfaction." **Personnel Psychology**. 59: 591-622.
- Muchinsky, P.M. 2003. **Psychology Applied to Work : An Introduction to Industrial and Organizational Psychology**. 7 ed. CA: Wadworth / Thomson Learning.
- 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 E.J. O'Connor. 1980. "Situational Constraints and Work Outcomes: The Influences Of a Frequently Overlooked Construct." **Academy of Management Review**. 5(3): 391-397.
- Skarlicki, D.P. and R. Folger. 1997. "Retaliation in the Workplace: The Roles of Distributive, Procedural and Interactional Justice." **Journal of Applied Psychology**. 82 (3): 434-443.
- Spector, P. E. 2007. "**Counterproductive Behavior at Work**" (Online). <http://chuma.cas.usf.edu/~spector/conuterbib.html>, 23 March 2007.
- \_\_\_\_\_. and S. Fox. 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.
- \_\_\_\_\_, S. Fox and T. Domagalski. 2007. "**Emotions, Violence, and Counterproductive Work Behavior**." (Online). [www.sagepub.com/upm-data/874\\_KellowayCh3.pdf](http://www.sagepub.com/upm-data/874_KellowayCh3.pdf). 23 March 2007.

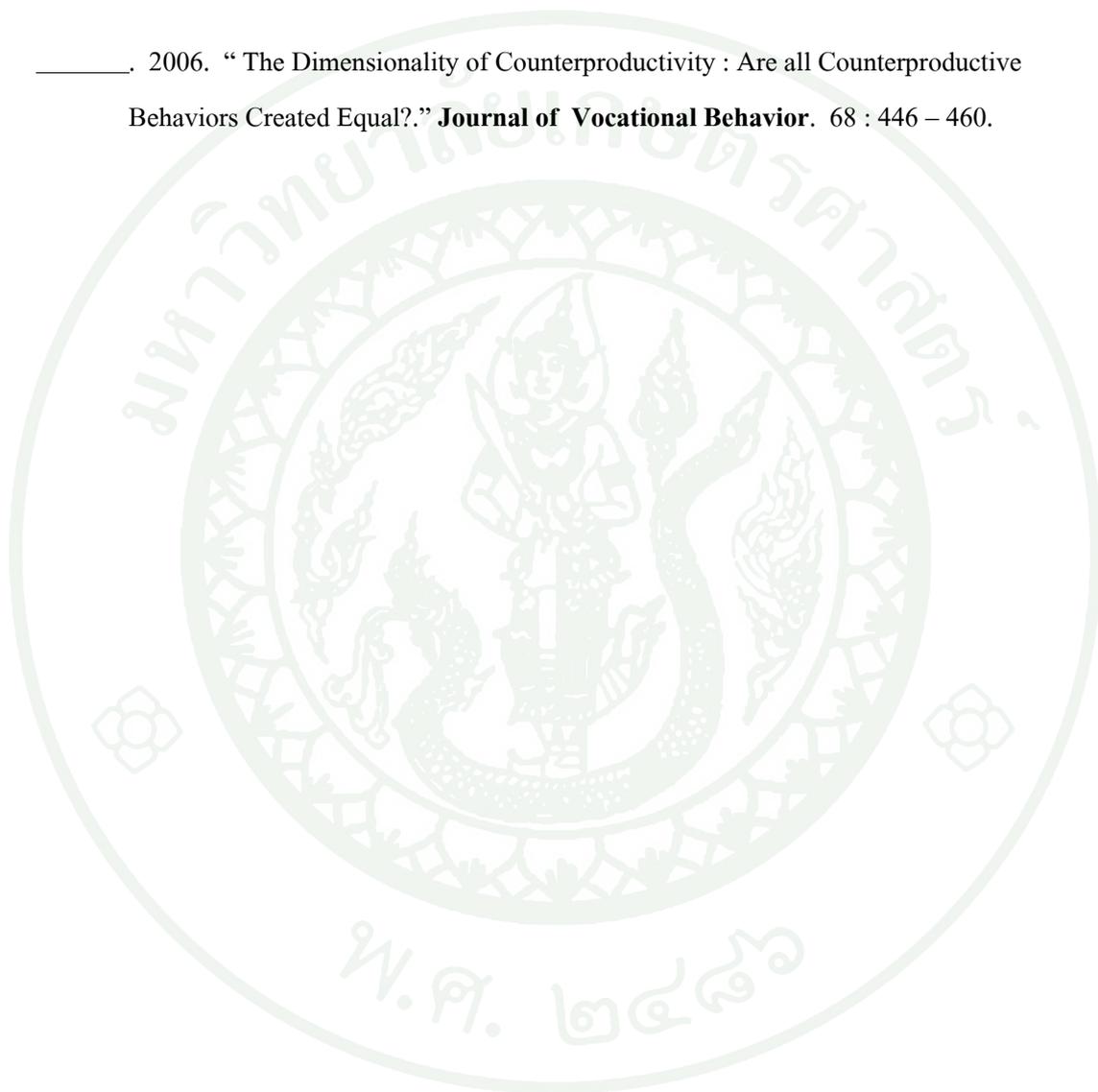
Spector, P.E., S. Fox, L. M. Penny and K. Bruursema, A. Goh and S. Kessler. 2004.

“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.

\_\_\_\_\_. 2006. “The Dimensionality of Counterproductivity : Are all Counterproductive Behaviors Created Equal?.” **Journal of Vocational Behavior**. 68 : 446 – 460.







รายชื่อผู้เชี่ยวชาญที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์  
ในการตรวจสอบคุณภาพเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

- |                         |   |
|-------------------------|---|
| 1. ดร.ประคอง ชื่นวัฒนา  | ที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์ร่วม  |
| 2. นางสาวศัญชฎี แพ่งนคร | เจ้าหน้าที่ตรวจค้นอาวุธ 6<br>งานตรวจค้นสัมภาระบรรทุก ส่วนตรวจค้น<br>ฝ่ายรักษาความปลอดภัย<br>ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ<br>บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน)  |
| 3. นายมนตรี โดวเจียว    | เจ้าหน้าที่รักษาความปลอดภัยอาวุธ 5<br>งานตรวจสอบและกำหนดมาตรฐานการ<br>รักษาความปลอดภัย<br>ส่วนเทคนิคและระบบการรักษาความ<br>ปลอดภัย ฝ่ายรักษาความปลอดภัย<br>ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ<br>บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด (มหาชน) |



ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
50 ถนนพหลโยธิน จตุจักร  
กรุงเทพ 10900

เรื่อง ขออนุญาตเก็บแบบสอบถามเพื่อการวิจัย

เรียน ผู้อำนวยการฝ่ายรักษาความปลอดภัย ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

ด้วยข้าพเจ้า นางสาวปิยะธิดา ศิลป์ชำนาญ กำลังศึกษาระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ขณะนี้อยู่ระหว่างทำการวิจัยประกอบวิทยานิพนธ์เกี่ยวกับ  
ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมการทำงาน : กรณีศึกษาเจ้าหน้าที่ตรวจค้น ท่าอากาศยานสุวรรณภูมิ

เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จและมีความสมบูรณ์ จึงใคร่ขอความกรุณาจากบริษัท  
อนุญาตให้เก็บแบบสอบถามกับพนักงานกลุ่มตัวอย่างที่มาจากการสุ่มตามวิธีวิจัย การนำเสนอ  
ผลการวิจัยครั้งนี้จะอยู่ในขอบเขตและเป็นไปตามหลักวิชาการเท่านั้น คำตอบของพนักงาน  
รายบุคคลจะถือเป็นความลับ และจะไม่มีผลกระทบกระเทือนหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อ  
พนักงานแต่ประการใด ผู้วิจัยขอขอบพระคุณบริษัทฯ ที่กรุณาให้อนุญาตเก็บแบบสอบถามครั้งนี้  
เป็นอย่างยิ่ง

ขอแสดงความนับถือ

นางสาวปิยะธิดา ศิลป์ชำนาญ  
นิสิตปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรม  
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์  
มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

เรื่อง ขอบความกรุณาในการตอบแบบสอบถาม

เรียน ท่านผู้ตอบแบบสอบถาม

เนื่องด้วยดิฉัน นางสาวปิยะธิดา ศิลป์ชำนาญ กำลังศึกษาระดับปริญญาโท สาขาจิตวิทยา  
อุตสาหกรรม คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ ขณะนี้อยู่ระหว่างการทำวิจัยประกอบ  
วิทยานิพนธ์ ในหัวข้อเรื่อง พฤติกรรมการทำงานของเจ้าหน้าที่ตรวจค้น

เพื่อให้การศึกษาวิจัยครั้งนี้สำเร็จและมีความสมบูรณ์ จึงใคร่ขอความกรุณาจากท่านในการ  
ตอบแบบสอบถามที่แนบท้ายมานี้ ด้วยความจริงและตรงกับความรู้สึกรู้สึกของท่านมากที่สุด และตอบ  
คำถามให้ครบทุกข้อ ซึ่งการเสนอผลการวิจัยครั้งนี้จะอยู่ในขอบเขตตามหลักวิชาการเท่านั้น คำตอบ  
ของท่านจะถือเป็นความลับ ไม่มีการเปิดเผยที่ใด ๆ เป็นรายบุคคลและจะไม่กระทบกระเทือนหรือ  
ก่อให้เกิดความเสียหายต่อตัวท่านแต่ประการใด

ขอขอบคุณในความร่วมมือ  
นางสาวปิยะธิดา ศิลป์ชำนาญ  
นิสิตปริญญาโท จิตวิทยาอุตสาหกรรม  
คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

### แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคล

คำชี้แจง โปรดเติมข้อความลงในช่องว่าง หรือทำเครื่องหมาย ✓ ลงในวงเล็บหน้าข้อความที่ตรงกับข้อมูลของท่านเพียงข้อเดียว

1. เพศ ( ) ชาย ( ) หญิง
2. อายุ ..... ปี
3. ระดับการศึกษาสูงสุด  
 ( ) ต่ำกว่าปริญญาตรี ( ) ปริญญาตรี  
 ( ) สูงกว่าปริญญาตรี
4. ระยะเวลาที่ทำงานในส่วนตรวจค้น ..... ปี
5. ระดับตำแหน่ง  
 ( ) เจ้าหน้าที่ตรวจค้น 2 ( ) เจ้าหน้าที่ตรวจค้น 3  
 ( ) เจ้าหน้าที่ตรวจค้น 4 ( ) เจ้าหน้าที่ตรวจค้นอาวุโส 5  
 ( ) เจ้าหน้าที่ตรวจค้นอาวุโส 6
6. เงินเดือน ..... บาท

### แบบสอบถามพฤติกรรมต่อด้านการทำงาน

คำชี้แจง ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมของพนักงานมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ไม่เคยเลย	นานๆครั้ง	บ่อย	บ่อยมาก	บ่อยที่สุด
1	แม้จะอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานชำรุด แต่พนักงานก็มักจะไม่วางใจให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข					
2	พนักงานเจตนาละเว้นหน้าที่ในขั้นตอนการตรวจไต่ถามจากสัมภาระบรรทุกของผู้โดยสารต่างๆ ที่เป็นหัวใจสำคัญของงาน					
3	เมื่อต้องตื่นมาปฏิบัติงานหลังจากหมดเวลาพักผ่อน ในเวลาจะกลางคืน พนักงานจะนั่งหลับต่อขณะปฏิบัติงาน โดยไม่สนใจว่าเพื่อนร่วมงานจะต้องทำงานเพิ่มขึ้น					
4	พนักงานเจตนาไม่ส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามกำหนด ทั้งๆ ที่ไม่ต้องทำงานเร่งด่วนอย่างอื่น					
5	พนักงานเจตนาต่อกล้าถึงความผิดพลาดในการทำงานที่ผ่านมา ของเพื่อนร่วมงาน					
6	เมื่อได้รับคำสั่งให้เพิ่มความเข้มงวดในการทำงาน ด้านรักษาความปลอดภัย พนักงานมักจะขู่ยงให้เพื่อนร่วมงานไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง					
7	พนักงานมักมาทำงานสายเมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น					
8	แม้จะมีการขอความร่วมมือจากพนักงาน กรณีห้ามส่งเสียงดังในเวลาเช้า-ส่งเวร เนื่องจากต้องการสมาธิในการทำงาน แต่พนักงานก็ไม่ปฏิบัติตามคำขอร้องนั้น					

ข้อ	คำถาม	ไม่เคยเลย	นานๆครั้ง	บ่อย	บ่อยมาก	บ่อยที่สุด
9	กรณีเป็นงานฝักจากหน่วยงานข้างเคียง เช่น การตรวจพบสัตว์ต่างๆ หรือพบสารเสพติด พนักงานจะทำเป็นไม่สนใจเพื่อจะได้ไม่ต้องรับผิดชอบ					
10	พนักงานมักจะใช้เวลาจากประชดประชันกับเพื่อนร่วมงานที่มีความคิดเห็นไม่ลงรอยกันในเวลาทำงาน					
11	พนักงานมีเจตนาพุดูแยะหรือส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงานขาดความสามัคคีในการทำงาน					
12	พนักงานใช้เวลาว่างไปทำธุระส่วนตัว ทั้งๆที่ธุระนั้นสามารถทำในวันหยุดได้					
13	เมื่อเพื่อนไม่ช่วยทำงาน พนักงานมักจะว่ากล่าวเพื่อนร่วมงานด้วยถ้อยคำที่รุนแรง					
14	แม้จะมีคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ห้ามพนักงานกลับบ้านก่อนเวลาเลิกงาน แต่พนักงานก็ยังฝ่าฝืนคำสั่งนั้นโดยไม่มีเหตุจำเป็น					
15	พนักงานเจตนาละเลยไม่ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้					
16	เมื่อเพื่อนร่วมงานได้รับมอบหมายงานหรือหน้าที่ที่พนักงานคิดว่าสำคัญกว่า จะมีการพุดจาประชดประชันเพื่อนร่วมงานผู้นั้น					
17	พนักงานมักจะมาทำงานสายโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร					
18	พนักงานไม่ทราบคำสั่งการใหม่ๆ เนื่องจากไม่เข้าร่วมประชุมก่อนการปฏิบัติงานและไม่ติดตามข้อมูลข่าวสาร					

ข้อ	คำถาม	ไม่เคยเลย	นานๆครั้ง	บ่อย	บ่อยมาก	บ่อยที่สุด
19	เมื่อมีการอบรมหรือการสอนงาน พนักงานมีเจตนาพูดแทรกหรือขัดจังหวะเพื่อให้หมดเวลา					
20	ระหว่างรอวิเคราะห์ภาพที่จะปรากฏที่จอภาพ พนักงานมักจะอ่านหนังสือระหว่างรอไปด้วย ทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน					
21	เมื่อพนักงานไม่พอใจในผลประเมินการปฏิบัติงาน พนักงานจะมีการจับกลุ่มพูดจาให้ร้ายเพื่อนร่วมงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าตน					
22	พนักงานเปิดเพลงฟังเสียงดังรบกวนเพื่อนขณะปฏิบัติงาน					
23	พนักงานเจตนาใช้เวลาพักรับประทานอาหารเกินกำหนด ทำให้เพื่อนร่วมงานต้องทำงานมากขึ้น					
24	พนักงานมีการลาป่วยเป็นประจำทั้งที่ไม่มีโรคประจำตัว					
25	เมื่อพนักงานตรวจสอบพบว่าเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการทำงานชำรุดเสียหาย พนักงานกลับรายงานว่าปกติ					

ข้อเสนอแนะ

.....

.....

### แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร

คำชี้แจง ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	เงินเดือนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ					
2	ระดับตำแหน่งที่ได้รับไม่เหมาะสมกับระยะเวลาในการทำงานของท่าน					
3	การขึ้นเงินเดือนที่ท่านได้รับ เป็นไปตามการประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น ดีเลิศ ดีมาก ดี โดยไม่คำนึงถึงฐานเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน					
4	องค์กรมีการจัดสวัสดิการต่างๆ ที่มีความเหมาะสมกับความเสี่ยงในการทำงาน เช่น การจัดอุปกรณ์ป้องกันเสี่ยงให้กับพนักงานทุกคน					
5	ท่านเห็นว่าประสบการณ์ในการทำงานกับระดับตำแหน่งที่ได้รับจากองค์กร ไม่สอดคล้องกัน					
6	ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่จำเป็นต่อการเลื่อนระดับตำแหน่ง เช่น หลักสูตรนักบริหารต้น กลาง สูง					
7	ท่านมักได้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานตรวจค้นสัมภาระ					
8	การพิจารณาขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงาน ไม่มีความโปร่งใส					
9	การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาไม่โปร่งใส					
10	ท่านยอมรับในหลักเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาในการเลื่อนระดับตำแหน่งของพนักงานจากหน่วยงาน					

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
11	การทำงานด้วยความขยัน มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน มาทำงานสม่ำเสมอโดยไม่มีการลาพัก ลาป่วย แทนเวรหรือมาทำงานสาย จะได้รับการประเมินผล การปฏิบัติงานดีเลิศ					
12	พนักงานไม่ทราบกระบวนการที่หน่วยงาน ใช้ในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน					
13	เมื่อพนักงานรู้สึกว่าการประเมินการทำงาน ที่ตนได้รับนั้น ขัดกับประวัติการทำงาน ก็จะสามารถ เรียกร้องให้มีการทบทวนการประเมินผล การปฏิบัติงานนั้นใหม่					
14	เมื่อพนักงานฝ่าฝืนกฎระเบียบ จะได้รับการปฏิบัติ และการลงโทษที่เหมือนกับเพื่อนร่วมงานทุกคน					
15	บทลงโทษที่กำหนดไว้ไม่สามารถนำมาใช้ได้จริง					
16	ท่านได้รับโอกาสในการฝึกทำงานที่นอกเหนือ จากหน้าที่ความรับผิดชอบประจำระดับตำแหน่ง					
17	งานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ท่านรับผิดชอบ มีลักษณะงานที่เหมือนกับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ					
18	ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็นในการทำงาน ของพนักงานทุกคน					
19	เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในหมู่พนักงาน ผู้บังคับบัญชา มักมีความลำเอียงในการทำหน้าที่ที่ใกล้เคียง					
20	ผู้บังคับบัญชาจะให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคน เหมือนกัน					

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
21	เมื่อมีความผิดพลาดในการทำงานเกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาจะมีการแสดงออกในภาพรวม ต่อที่ประชุม เช่น การพูดให้ข้อคิดเห็นหรือเสนอแนะ วิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องให้กับพนักงานทุกคน					
22	ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชังระหว่างพนักงานกับ ผู้บังคับบัญชา					

## แบบสอบถามอุปสรรคในการทำงาน

คำชี้แจง ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
1	หัวหน้าชุดสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ได้อย่างถูกต้อง					
2	การออกคำสั่งการมักขัดกับการปฏิบัติงานที่ท่านทำอยู่					
3	การออกคำสั่งใหม่และการยกเลิกคำสั่งเก่าไม่มีความชัดเจน					
4	มีการส่งต่อผลัดเกี่ยวกับข่าวสารใหม่ๆ					
5	ได้รับคำแนะนำในการทำงานแบบผิดๆ					
6	มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานไว้อย่างชัดเจนในคู่มือการปฏิบัติงาน					
7	เมื่อเปรียบเทียบกับเครื่องX-Ray แบบเดิม จะพบว่าเครื่อง X-Ray แบบภาพตัดขวางรุ่นใหม่ช่วยลดปริมาณสัมภาระที่ท่านต้องตรวจสอบได้					
8	เมื่อเครื่องตรวจไอระเบิดชำรุดจะไม่มีเครื่องสำรองให้พนักงานใช้ในการทำงาน					
9	เมื่ออุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานชำรุดองค์การสามารถหาอุปกรณ์ทดแทนให้พนักงานได้ใช้ทันที					
10	บ่อยครั้งที่เครื่องมือหรืออุปกรณ์ไม่สามารถใช้งาน ได้เต็มประสิทธิภาพอย่างที่บอกไว้					
11	ท่านไม่เชื่อมั่นในอุปกรณ์ที่องค์การจัดใช้ในการทำงาน ด้านการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจไอระเบิด					
12	หน่วยงานสามารถอนุมัติให้พนักงานทำงานล่วงเวลา ได้หากต้องการพนักงานทำงานเพิ่มในกรณีฉุกเฉิน					
13	หน่วยงานไม่สามารถจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือใดๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ได้กำหนดไว้แล้ว					

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
14	งบประมาณประจำปีถูกกำหนดไว้ก่อนล่วงหน้า ดังนั้นเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินจึงไม่มีงบประมาณมาสนับสนุน					
15	หน่วยงานมีความพยายามที่จะจัดหางบประมาณเพิ่มเติมในการซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นมาให้พนักงานใช้ทำงานทุกครั้งที่มีการร้องขอ					
16	ปัญหาจากการขาดแคลนพนักงานในปัจจุบัน ผู้ปฏิบัติงานจึงเรียกร้องให้มีการทำงานล่วงเวลาเพิ่ม ก็จะถูกปฏิเสธจากหน่วยงานว่าไม่มีงบประมาณ					
17	ท่านมักไม่ได้รับความช่วยเหลือในการทำงานจากเพื่อนพนักงานคนที่ท่านมีปัญหาส่วนตัวด้วย					
18	หน่วยงานข้างเคียงเต็มใจที่จะให้ความสะดวกในการติดต่อกับเรื่องงาน					
19	ท่านมักจะไม่ได้รับความร่วมมือในการประสานงานและอำนวยความสะดวกเท่าที่ควรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น บริษัทสายการบิน ในการนำกระเป๋าไปเปิดตรวจพิสูจน์วัตถุอันตรายข้างอากาศยาน					
20	เมื่อเกิดความเสียหายกับอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ทันเวลา					
21	ท่านเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานบริษัทจัดจ้าง (Loxley) ที่องค์กรกำหนดมาให้ทำงานด้านการรักษาความปลอดภัยร่วมกับท่าน					
22	ในจุดตรวจค้นที่องค์กร มอบหมายให้พนักงานบริษัทจัดจ้างเป็นผู้ปฏิบัติงาน มักจะเกิดความผิดพลาดเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามมาตรการที่ได้กำหนดไว้					

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
23	หน่วยงานมักจะนำอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานใหม่ๆ มาให้ท่านใช้ก่อน โดยไม่มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือเครื่องมือเหล่านั้น					
24	ไม่มีการวางแผนทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานในอนาคต					
25	ไม่มีการอบรมในหลักสูตรในหลักสูตรใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานด้านการตรวจค้นสัมภาระบรรทุก					
26	มีการทบทวนประจำปีเกี่ยวกับความรู้ที่ต้องใช้ในการทำงานด้านการตรวจค้นสัมภาระบรรทุกอย่างสม่ำเสมอ					
27	มีการ update ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการตรวจค้นอย่างต่อเนื่อง					
28	ไม่มีการเพิ่มอัตราทดแทนพนักงานที่ขาดหายไป					
29	จำนวนชั่วโมงการทำงานเวลากะเย็น ทำให้ท่านเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน					
30	ตารางเวลาในการทำงานที่แน่นอนทำให้ท่านกำหนดเวลาในการทำภารกิจอื่นนอกเหนือจากงานได้					
31	ปัญหาด้านสุขภาพของท่านเป็นผลมาจากจำนวนชั่วโมงตารางการทำงานกะ(กะเช้า 8 ชม. กะเย็น 16 ชม.) ที่ยาวนานเกินไป					
32	การกำหนดเวลาในการวิเคราะห์ภาพ (20 วินาที) จากหน้าจอภาพมีความเหมาะสม					
33	เพื่อไม่ให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน ท่านเห็นว่าสมควรเปลี่ยนตารางการทำงานกะแบบเดิม (ทำ 2 หยุด2)					
34	การกำหนดเวลาผลัดเปลี่ยนการทำหน้าที่วิเคราะห์ภาพ (20 นาที) ไม่เหมาะสม					
35	ห้องตรวจสอบสัมภาระมีเสียงดังมากเกินไป					

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง
36	ลักษณะอากาศปิดภายในห้องตรวจสอบสัมภาระ ทำให้ท่านไม่ อยากทำงานในห้องนี้					
37	ห้องตรวจสอบสัมภาระมีการจัดวางอุปกรณ์ทำงาน อย่างเหมาะสม					
38	มีการจัดมุมพักผ่อนให้พนักงานเมื่อเหนื่อยล้าจาก การทำงาน					
39	ห้องวิเคราะห์ภาพมีการจัดวางอุปกรณ์การทำงาน อย่างเหมาะสม					
40	เนื่องจากการใช้งานที่ยาวนานของระบบสายพานลำเลียง จึงทำให้เกิดเสียงดังรบกวนการทำงาน					



ภาคผนวก ค  
ผลการทดสอบเครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

ตารางผนวกที่ 1 แสดงค่า Item-total Correlation ของแบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน

ข้อคำถาม	ค่า Item-total correlation (r)
<b>พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการล่วงละเมิดทางจิตใจ</b>	
พนักงานเจตนาตอกย้ำถึงความผิดพลาดในการทำงาน ที่ผ่านมาจากเพื่อนร่วมงาน	.835
พนักงานมักจะใช้วาจาประชดประชันกับเพื่อนร่วมงาน ที่มีความคิดเห็นไม่ลงรอยกันในเวลาทำงาน	.829
เมื่อเพื่อนไม่ช่วยทำงาน พนักงานมักจะว่ากล่าวเพื่อนร่วมงาน ด้วยถ้อยคำที่รุนแรง	.715
เมื่อเพื่อนร่วมงานได้รับมอบหมายงานหรือหน้าที่ที่พนักงาน คิดว่าสำคัญกว่าจะมีการพุดจาประชดประชันเพื่อนร่วมงาน ผู้นั้น	.806
เมื่อพนักงานไม่พอใจในผลประเมินการปฏิบัติงาน จะมีการจับกลุ่มพุดจาให้ร้ายเพื่อนร่วมงานที่ได้รับ การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าตน	.800
<b>Alpha</b>	<b>.916</b>

## ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า Item-total correlation (r)
<b>พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการทำงานไม่บรรลุเป้าหมาย</b>	
พนักงานเจตนาละเว้นหน้าที่ในขั้นตอนการตรวจไอรเบิดจากสัมภาระบรรทุกของผู้โดยสารต่างๆ ที่เป็นหัวใจสำคัญของงาน	.863
พนักงานเจตนาไม่ส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามกำหนดต่างๆ ที่ไม่ต้องทำงานเร่งด่วนอย่างอื่น	.713
กรณีเป็นงานฝากจากหน่วยงานข้างเคียง เช่น การตรวจพบสัตว์ต่างๆ หรือพบสารเสพติด พนักงานจะทำเป็นไม่สนใจเพื่อจะได้ไม่ต้องรับผิดชอบ	.503
พนักงานเจตนาละเลยไม่ปฏิบัติตามคู่มือการปฏิบัติงานที่กำหนดไว้	.816
พนักงานไม่ทราบคำสั่งการใหม่ๆ เนื่องจากไม่เข้าร่วมประชุมก่อนการปฏิบัติงานและไม่ติดตามข้อมูลข่าวสาร	.860
ระหว่างรอวิเคราะห์ภาพที่จะปรากฏที่จอภาพ พนักงานมักจะอ่านหนังสือไปด้วย ทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน	.735
<b>Alpha</b>	<b>.899</b>

ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

ข้อความ	ค่า Item-total correlation (r)
<b>พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการก่อกวน</b>	
แม้จะอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานชำรุด แต่พนักงาน ก็มักจะ ไม่แจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข	.766
เมื่อได้รับคำสั่งให้เพิ่มความเข้มงวดในการทำงานด้านรักษา ความปลอดภัย พนักงานมักจะขย่งให้เพื่อนร่วมงาน ไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง	.880
แม้จะมีการขอความร่วมมือจากพนักงาน กรณีห้ามส่งเสียงดัง ในเวลารับ-ส่งเวร เนื่องจากต้องการสมาธิในการทำงาน แต่พนักงานก็ไม่สนใจคำขอร้องนั้น	.862
พนักงานมีเจตนาพุดคุยแยะหรือส่งเสริมให้เพื่อนร่วมงาน ขาดความสามัคคีในการทำงาน	.709
เมื่อมีอบรมหรือการสอนงาน พนักงานมีเจตนาพุดแทรก หรือขัดจังหวะเพื่อให้หมดเวลา	.765
พนักงานเปิดเพลงฟังเสียงดังรบกวนเพื่อนขณะปฏิบัติงาน	.598
เมื่อตรวจสอบพบว่าเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการทำงาน ชำรุดเสียหาย พนักงานกลับรายงานว่าปกติ	.817
<b>Alpha</b>	<b>.928</b>

## ตารางผนวกที่ 1 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า Item-total correlation (r)
<b>พฤติกรรมต่อต้านการทำงานด้านการหลบหนีงาน</b>	
เมื่อต้องตื่นมาปฏิบัติงานหลังจากหมดเวลาพักผ่อน ในเวลาจะกลางคืน พนักงานจะนั่งหลับต่อขณะปฏิบัติงาน โดยไม่สนใจว่าเพื่อนร่วมงานต้องทำงานเพิ่มขึ้น	.841
พนักงานมักจะมาทำงานสายโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร	.838
พนักงานใช้เวลางานไปทำธุระส่วนตัว ทั้งๆ ที่ธุระนั้นสามารถ ทำในวันหยุดได้	.901
แม้จะมีคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ห้ามพนักงานกลับบ้าน ก่อนเวลาเลิกงาน แต่พนักงานก็ยังฝ่าฝืนคำสั่งนั้น โดยไม่มีเหตุจำเป็น	.901
พนักงานมักมาทำงานสายเมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น	.819
พนักงานเจตนาใช้เวลาพักรับประทานอาหารเกินกำหนด ทำให้เพื่อนร่วมงานต้องทำงานมากขึ้น	.787
พนักงานมีการลาป่วยเป็นประจำทั้งที่ไม่มีโรคประจำตัว	.423
<b>Alpha</b>	<b>.931</b>

ตารางผนวกที่ 2 แสดงค่า Item-total Correlation ของแบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรม

ข้อคำถาม	ค่า Item-total correlation (r)
<b>การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน</b>	
เงินเดือนที่ท่านได้รับ เหมาะสมกับหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ	.510
องค์กรมีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสม กับความเสี่ยงในการทำงาน เช่น การจัดอุปกรณ์ป้องกัน เสี่ยงให้กับพนักงานทุกคน	.339
ท่านจะได้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่จำเป็นเพื่อการเลื่อน ระดับตำแหน่ง เช่น หลักสูตรนักบริหารระดับต้น กลาง สูง	.817
ระดับตำแหน่งที่ได้รับไม่เหมาะสมกับระยะเวลา ในการทำงานของท่าน	.549
ท่านเห็นว่าประสิทธิภาพในการทำงานกับระดับตำแหน่ง ที่ได้รับจากองค์กรไม่สอดคล้องกัน	.513
การขึ้นเงินเดือนที่ท่านได้รับ เป็นไปตามการประเมินผล การปฏิบัติงาน เช่น ดีเลิศ ดีมาก ดี โดยไม่คำนึงถึง เงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบันว่ามากหรือน้อย	.427
ท่านมักได้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ไม่เกี่ยวข้อง กับงานตรวจค้นสัมภาระ	.817
<b>Alpha</b>	<b>.820</b>

## ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า Item-total correlation (r)
<b>การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการ</b>	
การพิจารณาขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงานไม่มีความโปร่งใส	.364
การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมาไม่โปร่งใส	.327
ท่านยอมรับในหลักเกณฑ์ที่ใช้พิจารณาในการเลื่อนระดับตำแหน่งของพนักงานจากหน่วยงาน	.386
การทำงานด้วยความขยัน มีน้ำใจต่อเพื่อนร่วมงาน มาทำงานสม่ำเสมอโดยไม่มีการลาจิจ ลาป่วย แทนเวรหรือมาทำงานสาย จะได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานดีเลิศ	.355
พนักงานไม่ทราบกระบวนการที่หน่วยงานใช้ในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน	.473
เมื่อพนักงานรู้สึกว่าการประเมินการทำงานที่ตนได้รับนั้นขัดกับประวัติการทำงาน ก็จะสามารถเรียกร้องให้มีการทบทวนการประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นใหม่	.389
เมื่อพนักงานฝ่าฝืนกฎระเบียบ จะได้รับการปฏิบัติและการลงโทษที่เหมือนกับเพื่อนร่วมงานทุกคน	.364
บทลงโทษที่กำหนดไว้ไม่สามารถนำมาใช้ได้จริง	.302
<b>Alpha</b>	<b>.700</b>

ตารางผนวกที่ 2 (ต่อ)

ข้อความ	ค่า Item-total correlation (r)
<b>การรับรู้ความยุติธรรมด้านความสัมพันธ์ระหว่างบุคคล</b>	
ท่านได้รับโอกาสในการฝึกทำงานที่นอกเหนือจากหน้าที่ ความรับผิดชอบประจำระดับตำแหน่ง	.531
งานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ท่านรับผิดชอบมีลักษณะงาน ที่เหมือนๆ กับเพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ	.364
ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็นในการทำงานของพนักงานทุกคน	.572
เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในหมู่พนักงาน ผู้บังคับบัญชา มักมีความลำเอียงในการทำหน้าที่ใกล้เคียง	.323
ผู้บังคับบัญชาจะให้ความสำคัญกับพนักงานทุกคนเหมือนกัน	.554
เมื่อมีความผิดพลาดในการทำงานเกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาจะมีการ แสดงออกในภาพรวมต่อที่ประชุม เช่น การพูดให้ข้อคิดเห็น หรือเสนอแนะวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องให้กับพนักงานทุกคน	.514
ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชังระหว่างพนักงานกับผู้บังคับบัญชา	.480
<b>Alpha</b>	<b>.754</b>

ตารางผนวกที่ 3 แสดงค่า Item-total Correlation ของแบบสอบถามอุปสรรคในการทำงาน

ข้อคำถาม	ค่า Item-total correlation (r)
<b>อุปสรรคในการทำงานด้านข้อมูลข่าวสาร</b>	
หัวหน้าชุดสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารใหม่ๆได้อย่างถูกต้อง	.567
การออกคำสั่งการมักขัดกับการปฏิบัติงานที่ท่านทำอยู่	.430
การออกคำสั่งใหม่และการยกเลิกคำสั่งเก่าไม่มีความชัดเจน	.295
มีการส่งต่อผลัดเกี่ยวกับข่าวสารใหม่ๆ	.576
ได้รับคำแนะนำในการทำงานแบบผิดๆ	.669
มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานไว้อย่างชัดเจนในคู่มือการปฏิบัติงาน	.309
<b>Alpha</b>	<b>.736</b>

## ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อความ	ค่า Item-total correlation (r)
<b>อุปสรรคในการทำงานด้านสิ่งสนับสนุน อุปกรณ์และเครื่องมือ</b>	
เมื่อเปรียบเทียบกับเครื่อง X-Ray แบบเดิม จะพบว่าเครื่อง X-Ray แบบภาพตัดขวางรุ่นใหม่ช่วยลดปริมาณสัมภาระที่ท่านต้องตรวจสอบได้	.305
เมื่อเครื่องตรวจไอระเหยสารจะไม่มีเครื่องสำรองให้พนักงานใช้ในการทำงาน	.601
เมื่ออุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานชำรุดองค์การสามารถหาอุปกรณ์ทดแทนให้พนักงานได้ใช้ทันที	.478
บ่อยครั้งที่เครื่องมือหรืออุปกรณ์ ไม่สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพอย่างที่บอกไว้	.394
ท่านไม่เชื่อมั่นในอุปกรณ์ที่องค์การจัดใช้ในการทำงานด้านการรักษาความปลอดภัย	.365
<b>Alpha</b>	<b>.671</b>

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อความ	ค่า Item-total correlation (r)
<b>อุปสรรคในการทำงานด้านงบประมาณ</b>	
หน่วยงานสามารถอนุมัติให้พนักงานทำงานล่วงเวลาได้	.306
หากต้องการพนักงานทำงานเพิ่มในกรณีฉุกเฉิน	.349
หน่วยงานไม่สามารถจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์เครื่องมือใด ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ได้กำหนดไว้แล้ว	.464
งบประมาณประจำปีถูกกำหนดไว้ก่อนล่วงหน้า ดังนั้นเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉินจึงไม่มีงบประมาณมาสนับสนุน	.349
หน่วยงานมีความพยายามที่จะจัดหางบประมาณเพิ่มเติม ในการซื้อเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นมาให้พนักงาน ใช้ทำงานทุกครั้งที่มีการร้องขอ	.348
ปัญหาจากการขาดแคลนพนักงานในปัจจุบัน ผู้ปฏิบัติงาน จึงเรียกร้องให้มีการทำงานล่วงเวลาเพิ่ม ก็จะถูกปฏิเสธ จากหน่วยงานว่าไม่มีงบประมาณ	.638
<b>Alpha</b>	<b>.662</b>

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อความ	ค่า Item-total correlation (r)
<b>อุปสรรคในการทำงานด้านการช่วยเหลือ</b>	
ท่านมักไม่ได้รับความช่วยเหลือในการทำงานจากเพื่อนพนักงานคนที่ท่านมีปัญหาส่วนตัวด้วย	.505
หน่วยงานข้างเคียงเต็มใจที่จะให้ความสะดวกในการติดต่อกับเรื่องงาน	.309
ท่านมักจะไม่ได้รับความร่วมมือในการประสานงานและอำนวยความสะดวกเท่าที่ควรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น บริษัทสายการบิน ในการนำกระเป๋าไปเปิดตรวจพิสูจน์วัตถุอันตรายข้างอากาศยาน	.430
เมื่อเกิดความเสียหายกับอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ทันเวลา	.354
ท่านเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานบริษัทจัดจ้าง (Loxley) ที่องค์กรกำหนดมาให้ทำงานด้านการรักษาความปลอดภัย ร่วมกับท่าน	.576
ในจุดตรวจค้นที่องค์กร มอบหมายให้พนักงานบริษัทจัดจ้าง เป็นผู้ปฏิบัติงาน มักจะเกิดความผิดพลาดเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตาม มาตรการที่ได้กำหนดไว้	.621
<b>Alpha</b>	<b>.689</b>

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า Item-total correlation (r)
<b>อุปสรรคในการทำงานด้านการเตรียมงาน</b>	
หน่วยงานมักจะนำอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานใหม่ๆ มาให้ท่านใช้ก่อน โดยไม่มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับอุปกรณ์ หรือเครื่องมือเหล่านั้น	.370
ไม่มีการวางแผนทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหา ที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานในอนาคต	.515
ไม่มีการอบรมในหลักสูตรในหลักสูตรใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงาน ด้านการตรวจค้นสัมภาระบรรทุก	.672
มีการทบทวนประจำปีเกี่ยวกับความรู้ที่ต้องใช้ในการทำงาน ด้านการตรวจค้นสัมภาระบรรทุกอย่างสม่ำเสมอ	.399
มีการ update ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการตรวจค้นอย่างต่อเนื่อง	.328
ไม่มีการเพิ่มอัตราทดแทนพนักงานที่ขาดหายไป	.413
<b>Alpha</b>	<b>.715</b>

## ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อคำถาม	ค่า Item-total correlation (r)
<b>อุปสรรคในการทำงานด้านเวลา</b>	
จำนวนชั่วโมงการทำงานเวลาจะเย็น ทำให้ท่านเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน	.335
ตารางเวลาในการทำงานที่แน่นอนทำให้ท่านกำหนดเวลาในการทำภารกิจอื่นนอกเหนือจากงานได้	.361
ปัญหาด้านสุขภาพของท่านเป็นผลมาจากจำนวนชั่วโมงตารางการทำงานกะ (กะเช้า 8 ชม. กะเย็น 16 ชม.) ที่ยาวนานเกินไป	.609
การกำหนดเวลาในการวิเคราะห์ภาพ (20 วินาที) จากหน้าจอภาพมีความเหมาะสม	.515
เพื่อไม่ให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน ท่านเห็นว่าสมควรเปลี่ยนตารางการทำงานกะแบบเดิม (ทำ 2 หชุด)	.305
การกำหนดเวลาสลับเปลี่ยนการทำหน้าที่วิเคราะห์ภาพ (20 นาที) ไม่เหมาะสม	.462
<b>Alpha</b>	<b>.698</b>

ตารางผนวกที่ 3 (ต่อ)

ข้อความ	ค่า Item-total correlation (r)
<b>อุปสรรคในการทำงานด้านสิ่งแวดล้อม</b>	
ห้องตรวจสอบสัมภาระมีเสียงดังมากเกินไป	.564
ลักษณะอากาศปิดภายในห้องตรวจสอบสัมภาระ ทำให้ท่านไม่ยอมทำงานในห้องนี้	.613
ห้องตรวจสอบสัมภาระมีการจัดวางอุปกรณ์ทำงานอย่างเหมาะสม	.564
มีการจัดมุมพักผ่อนให้พนักงานเมื่อเหนื่อยล้าจากการทำงาน	.413
ห้องวิเคราะห์ภาพมีการจัดวางอุปกรณ์การทำงานอย่างเหมาะสม	.548
เนื่องจากการใช้งานที่ยาวนานของระบบสายพานลำเลียง จึงทำให้เกิดเสียงดังรบกวนการทำงาน	.548
<b>Alpha</b>	<b>.790</b>



ภาคผนวก ง  
ความดีในการตอบแบบสอบถาม

### แบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการทำงาน

คำชี้แจง ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับพฤติกรรมของพนักงานมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	ไม่เคยเลย	นานๆครั้ง	บ่อย	บ่อยมาก	บ่อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
1	แม้จะอุปกรณ์หรือเครื่องมือที่ใช้ในการทำงานชำรุด แต่พนักงานก็มักจะไม่แจ้งให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบเพื่อดำเนินการแก้ไข	7 (5.7)	52 (42.6)	48 (39.3)	10 (8.2)	5 (4.1)	2.62
2	พนักงานเจตนาละเว้นหน้าที่ในขั้นตอนการตรวจไอระเบิดจากสัมภาระบรรทุกของผู้โดยสารต่างๆ ที่เป็นหัวใจสำคัญของงาน	23 (18.9)	31 (25.4)	59 (48.4)	9 (7.4)	-	2.44
3	เมื่อต้องตื่นมาปฏิบัติงานหลังจากหมดเวลาพักผ่อนในเวลากลางคืน พนักงานจะนั่งหลับต่อขณะปฏิบัติงาน โดยไม่สนใจว่าเพื่อนร่วมงานจะต้องทำงานเพิ่มขึ้น	5 (4.1)	43 (35.2)	33 (27.0)	29 (23.8)	12 (9.8)	3.00
4	พนักงานเจตนาไม่ส่งงานที่ได้รับมอบหมายตามกำหนดต่างๆ ที่ไม่ต้องทำงานเร่งด่วนอย่างอื่น	8 (6.6)	65 (53.3)	24 (19.7)	17 (13.9)	8 (6.6)	2.61
5	พนักงานเจตนาตอกย้ำถึงความผิดพลาดในการทำงานที่ผ่านมา ของเพื่อนร่วมงาน	19 (15.6)	64 (52.5)	25 (20.5)	9 (7.4)	5 (4.1)	2.32
6	เมื่อได้รับคำสั่งให้เพิ่มความเข้มงวดในการทำงานด้านรักษาความปลอดภัย พนักงานมักจะขู่ให้เพื่อนร่วมงานไม่ปฏิบัติตามคำสั่ง	22 (18.0)	51 (41.8)	36 (29.5)	12 (9.8)	1 (.8)	2.34
7	พนักงานมักมาทำงานสายเมื่อต้องทำงานร่วมกับผู้อื่น	5 (4.1)	17 (13.9)	45 (36.9)	43 (35.2)	12 (9.8)	2.67

ข้อ	คำถาม	ไม่เคยเลย	นานๆครั้ง	บ่อย	บ่อยมาก	บ่อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
8	แม้จะมีการขอความร่วมมือจากพนักงาน กรณีห้ามส่งเสียงดังในเวลารับ-ส่งเวร เนื่องจากต้องการสมาธิในการทำงาน แต่ พนักงานก็ไม่ปฏิบัติตามคำขอร้องนั้น	10 (2.5)	44 (23.0)	37 (30.3)	28 (36.1)	3 (8.2)	2.75
9	กรณีเป็นงานฝักจากหน่วยงานข้างเคียง เช่น การตรวจพบสัตว์ต่างๆ หรือพบสารเสพติด พนักงานจะทำเป็นไม่สนใจเพื่อจะได้ไม่ต้อง รับผิดชอบ	51 (41.8)	52 (42.6)	16 (13.1)	1 (.8)	2 (1.6)	1.78
10	พนักงานมักจะใช้เวลาจาประชิดประชันกับ เพื่อนร่วมงานที่มีความคิดเห็นไม่ลงรอยกัน ในเวลาทำงาน	13 (10.7)	55 (45.1)	36 (29.5)	16 (13.1)	2 (1.6)	2.50
11	พนักงานมีเจตนาพุดคุยแยะหรือส่งเสริมให้ เพื่อนร่วมงานขาดความสามัคคีในการทำงาน	25 (20.5)	55 (45.1)	31 (25.4)	11 (9.0)	-	2.23
12	พนักงานใช้เวลาไปทำธุระส่วนตัว ต่างๆ ที่ธุระนั้นสามารถทำในวันหยุดได้	12 (9.8)	44 (36.1)	27 (22.1)	26 (21.3)	13 (10.7)	2.87
13	เมื่อเพื่อนไม่ช่วยทำงาน พนักงานมักจะว่า กล่าวเพื่อนร่วมงานด้วยถ้อยคำรุนแรง	22 (18.0)	69 (56.6)	27 (22.1)	2 (1.6)	2 (1.6)	2.12
14	แม้จะมีคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา ห้ามพนักงาน กลับบ้านก่อนเวลาเลิกงาน แต่พนักงานก็ยัง ฝ่าฝืนคำสั่งนั้น โดยไม่มีเหตุจำเป็น	6 (4.9)	51 (41.8)	32 (26.2)	23 (18.9)	10 (8.2)	2.84
15	พนักงานเจตนาละเลยไม่ปฏิบัติตามคู่มือ การปฏิบัติงานที่กำหนดไว้	19 (15.6)	35 (28.7)	59 (48.4)	8 (6.6)	1 (.8)	2.48
16	เมื่อเพื่อนร่วมงานได้รับมอบหมายงาน หรือหน้าที่ที่พนักงานคิดว่าสำคัญกว่า จะมีการพุดจาประชิดประชันเพื่อนร่วมงาน ผู้นั้น	27 (22.1)	61 (50.0)	29 (23.8)	3 (2.5)	2 (1.6)	2.11

ข้อ	คำถาม	ไม่เคยเลย	นานๆครั้ง	บ่อย	บ่อยมาก	บ่อยที่สุด	ค่าเฉลี่ย
17	พนักงานมักจะมาทำงานสายโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร	17 (13.9)	44 (36.1)	33 (27.0)	20 (16.4)	8 (6.6)	2.66
18	พนักงานไม่ทราบคำสั่งการใหม่ๆ เนื่องจากไม่เข้าร่วมประชุมก่อนการปฏิบัติงานและไม่ติดตามข้อมูลข่าวสาร	6 (4.9)	44 (36.1)	34 (27.9)	28 (23.0)	10 (8.2)	2.93
19	เมื่อมีการอบรมหรือการสอนงาน พนักงานมีเจตนาพูดแทรกหรือขัดจังหวะเพื่อให้หมดเวลา	37 (30.3)	50 (41.0)	26 (21.3)	2 (1.6)	7 (5.7)	2.11
20	ระหว่างรอวิเคราะห์ภาพที่จะปรากฏที่จอภาพ พนักงานมักจะอ่านหนังสือระหว่างรอไปด้วย ทำให้ขาดสมาธิในการทำงาน	8 (6.6)	43 (35.2)	28 (23.0)	33 (27.0)	10 (8.2)	2.95
21	เมื่อพนักงานไม่พอใจในผลประเมินการปฏิบัติงาน พนักงานจะมีการจับกลุ่มพูดจาให้ร้ายเพื่อนร่วมงานที่ได้รับการประเมินผลการปฏิบัติงานที่ดีกว่าตน	9 (7.4)	58 (47.5)	35 (28.7)	13 (10.7)	7 (5.7)	2.60
22	พนักงานเปิดเพลงฟังเสียงดังรบกวนเพื่อนขณะปฏิบัติงาน	14 (11.5)	51 (41.8)	38 (31.1)	17 (13.9)	2 (1.6)	2.52
23	พนักงานเจตนาใช้เวลาพักรับประทานอาหารเกินกำหนด ทำให้เพื่อนร่วมงานต้องทำงานมากขึ้น	7 (5.7)	61 (50.0)	30 (24.6)	13 (10.7)	11 (9.0)	2.67
24	พนักงานมีการลาป่วยเป็นประจำทั้งที่ไม่มีโรคประจำตัว	16 (13.1)	58 (47.5)	17 (13.9)	22 (18.0)	9 (7.4)	2.59
25	เมื่อพนักงานตรวจสอบพบว่าเครื่องมือหรืออุปกรณ์ในการทำงานชำรุดเสียหาย พนักงานกลับรายงานว่าปกติ	9 (7.4)	56 (45.9)	40 (32.8)	16 (13.1)	1 (.8)	2.54

### แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมขององค์กร

คำชี้แจง ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย
1	เงินเดือนที่ท่านได้รับเหมาะสมกับหน้าที่ที่ต้องรับผิดชอบ	18 (14.8)	38 (31.1)	23 (18.9)	36 (29.5)	7 (5.7)	3.20
2	ระดับตำแหน่งที่ท่านได้รับไม่เหมาะสมกับระยะเวลาในการทำงานของท่าน	12 (9.8)	37 (30.3)	24 (19.7)	38 (31.1)	11 (9.0)	2.99
3	การขึ้นเงินเดือนที่ท่านได้รับ เป็นไปตามการประเมินผลการปฏิบัติงาน เช่น ดีเลิศ ดีมาก ดี โดยไม่คำนึงถึงฐานเงินเดือนที่ได้รับอยู่ในปัจจุบัน	3 (2.5)	24 (19.7)	28 (23.0)	40 (32.8)	27 (22.1)	2.48
4	องค์กรมีการจัดสวัสดิการต่าง ๆ ที่มีความเหมาะสมกับความเสี่ยงในการทำงาน เช่น การจัดอุปกรณ์ป้องกันเสียงให้กับพนักงานทุกคน	5 (4.1)	29 (23.8)	25 (20.5)	45 (36.9)	18 (14.8)	2.66
5	ท่านเห็นว่าประสิทธิภาพในการทำงานกับระดับตำแหน่งที่ได้รับจากองค์กร ไม่สอดคล้องกัน	16 (13.1)	59 (48.4)	23 (18.9)	21 (17.2)	3 (2.5)	2.48
6	ท่านได้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่จำเป็นต่อการเลื่อนระดับตำแหน่ง เช่น หลักสูตรนักรับบริหารต้น กลาง สูง	4 (3.3)	22 (18.0)	16 (13.1)	55 (45.1)	25 (20.5)	2.39
7	ท่านมักได้เข้ารับการฝึกอบรมในหลักสูตรที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานตรวจค้นสัมภาระ	11 (9.0)	60 (49.2)	21 (17.2)	29 (23.8)	1 (.8)	2.58

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย	
8	การพิจารณาขึ้นเงินเดือนให้กับพนักงาน ไม่มีความโปร่งใส	37 (30.3)	56 (45.9)	25 (20.5)	3 (2.5)	1 (.8)	1.98
9	การประเมินผลการปฏิบัติงานที่ผ่านมา ไม่โปร่งใส	31 (25.4)	50 (41.0)	31 (25.4)	9 (7.4)	1 (.8)	2.17
10	ท่านยอมรับในหลักเกณฑ์ของหน่วยงาน ที่ใช้ในการพิจารณาการเลื่อนระดับตำแหน่ง ของพนักงาน	5 (4.1)	25 (20.5)	26 (21.3)	46 (37.7)	20 (16.4)	2.58
11	การทำงานด้วยความขยัน มีน้ำใจต่อเพื่อน ร่วมงาน มาทำงานสม่ำเสมอโดยไม่มีอาการ ลาป่วย แทะนเวอร์หรือมาทำงานสาย จะได้รับ การประเมินผลการปฏิบัติงานดีเลิศ	31 (25.4)	35 (28.7)	31 (25.4)	14 (11.5)	11 (9.0)	3.50
12	พนักงานไม่ทราบกระบวนการที่หน่วยงาน ใช้ในการพิจารณาผลการปฏิบัติงาน	7 (5.7)	62 (50.8)	37 (30.3)	11 (9.0)	5 (4.1)	2.55
13	เมื่อพนักงานรู้สึกว่าการประเมินการทำงาน ที่ท่านได้รับนั้น ขัดกับประวัติการทำงาน ก็จะสามารถเรียกร้องให้มีการทบทวน การประเมินผลการปฏิบัติงานนั้นใหม่	18 (14.8)	40 (32.8)	29 (23.8)	23 (18.9)	12 (9.8)	3.24
14	เมื่อพนักงานฝ่าฝืนกฎระเบียบ จะได้รับ การปฏิบัติและการลงโทษที่เหมือนกับเพื่อน ร่วมงานทุกคน	13 (10.7)	47 (38.5)	28 (23.0)	23 (18.9)	11 (9.0)	3.23
15	บทลงโทษที่กำหนดไว้ ไม่สามารถนำมา ใช้ได้จริง	31 (25.4)	57 (46.7)	23 (18.9)	7 (5.7)	4 (3.3)	2.15
16	ท่านได้รับโอกาสในการฝึกทำงานที่ นอกเหนือจากหน้าที่ความรับผิดชอบ ประจำระดับตำแหน่ง	8 (6.6)	42 (34.4)	25 (20.5)	44 (36.1)	3 (2.5)	3.07

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่เห็นใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย
17	งานที่ผู้บังคับบัญชามอบหมายให้ท่าน รับผิดชอบมีลักษณะงานที่เหมือนๆ กับ เพื่อนร่วมงานคนอื่นๆ	8 (6.6)	81 (66.4)	20 (16.4)	12 (9.8)	1 (.8)	3.68
18	ผู้บังคับบัญชารับฟังข้อคิดเห็นในการทำงาน ของพนักงานทุกคน	11 (9.0)	22 (18.0)	54 (44.3)	28 (23.0)	7 (5.7)	3.02
19	เมื่อมีความขัดแย้งเกิดขึ้นในหมู่พนักงาน ผู้บังคับบัญชา มักมีความลำเอียงในการทำ หน้าที่ใกล้เคียง	21 (17.2)	44 (36.1)	38 (31.1)	17 (13.9)	2 (1.6)	3.53
20	ผู้บังคับบัญชาจะให้ความสำคัญกับพนักงาน ทุกคนเหมือนกัน	10 (8.2)	16 (13.1)	40 (32.8)	40 (32.8)	16 (13.1)	2.70
21	เมื่อมีความผิดพลาดในการทำงานเกิดขึ้น ผู้บังคับบัญชาจะมีการแสดงออกในภาพรวม ต่อที่ประชุม เช่น การพูดให้ข้อคิดเห็นหรือ เสนอแนะวิธีการปฏิบัติที่ถูกต้องให้กับ พนักงานทุกคน	13 (10.7)	56 (45.9)	32 (26.2)	17 (13.9)	4 (3.3)	2.53
22	ไม่มีการเลือกที่รักมักที่ชังระหว่างพนักงานกับ ผู้บังคับบัญชา	9 (7.4)	23 (18.9)	44 (36.1)	24 (19.7)	22 (18.0)	2.78

## แบบสอบถามอุปสรรคในการทำงาน

คำชี้แจง ให้ใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องที่ตรงกับความรู้สึกของท่านมากที่สุด

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย
1	หัวหน้าชุดสามารถถ่ายทอดข้อมูลข่าวสารใหม่ๆ ได้อย่างถูกต้อง	15 (12.3)	54 (44.3)	39 (32.0)	14 (11.5)	-	3.57
2	การออกคำสั่งการมักขัดกับการปฏิบัติงานที่ท่านทำอยู่	31 (25.4)	64 (52.5)	24 (19.7)	2 (1.6)	1 (.8)	2.00
3	การออกคำสั่งใหม่และการยกเลิกคำสั่งเก่าไม่มีความชัดเจน	62 (50.8)	47 (38.5)	8 (6.6)	4 (3.3)	1 (.8)	1.65
4	มีการส่งต่อผลัดเกี่ยวกับข่าวสารใหม่ๆ	16 (6.9)	69 (56.6)	24 (19.7)	8 (6.6)	5 (4.1)	3.68
5	ได้รับคำแนะนำในการทำงานแบบผิดๆ	3 (2.5)	42 (34.4)	41 (33.6)	33 (27.0)	3 (2.5)	2.93
6	มีการกำหนดขั้นตอนการทำงานไว้อย่างชัดเจนในคู่มือการปฏิบัติงาน	16 (13.1)	57 (46.7)	29 (23.8)	19 (15.6)	1 (.8)	3.56
7	เมื่อเปรียบเทียบกับเครื่อง X-Ray แบบเดิมจะพบว่าเครื่อง X-Ray แบบภาพตัดขวางรุ่นใหม่ช่วยลดปริมาณสัมภาระที่ท่านต้องตรวจสอบได้	11 (9.0)	48 (39.3)	34 (27.9)	18 (14.8)	11 (9.0)	3.25
8	เมื่อเครื่องตรวจไอรเบิดชำรุดจะไม่มีเครื่องสำรองให้พนักงานใช้ในการทำงาน	37 (30.3)	49 (40.2)	13 (10.7)	20 (16.4)	3 (2.5)	2.20
9	เมื่ออุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานชำรุดองค์การสามารถหาอุปกรณ์ทดแทนให้พนักงานได้ใช้ทันที	8 (6.6)	18 (14.8)	21 (17.2)	40 (32.8)	35 (28.7)	2.38
10	บ่อยครั้งที่เครื่องมือหรืออุปกรณ์ไม่สามารถใช้งานได้เต็มประสิทธิภาพอย่างที่บอกไว้	50 (41.0)	44 (36.1)	18 (14.8)	1 (.8)	9 (7.4)	4.02

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย
11	ท่านไม่เชื่อมั่นในอุปกรณ์ที่องค์กรจัดใช้ ในการทำงานด้านการรักษาความปลอดภัย เช่น เครื่องตรวจไอระเบิด	24 (19.7)	55 (45.1)	31 (25.4)	11 (9.0)	1 (.8)	2.26
12	หน่วยงานสามารถอนุมัติให้พนักงานทำงาน ล่วงเวลาได้หากต้องการพนักงานทำงานเพิ่ม ในกรณีฉุกเฉิน	10 (8.2)	45 (36.9)	17 (13.9)	28 (23.0)	22 (18.0)	2.94
13	หน่วยงานไม่สามารถจัดซื้อวัสดุอุปกรณ์ เครื่องมือใดๆเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่ได้ กำหนดไว้แล้ว	22 (18.0)	50 (41.0)	34 (27.9)	12 (9.8)	4 (3.3)	2.39
14	งบประมาณประจำปีถูกกำหนดไว้ก่อน ล่วงหน้า ดังนั้นเมื่อเกิดเหตุการณ์ฉุกเฉิน จึงไม่มีงบประมาณมาสนับสนุน	42 (34.4)	41 (33.6)	32 (26.2)	4 (3.3)	3 (2.5)	2.06
15	หน่วยงานมีความพยายามที่จะจัดหา งบประมาณเพิ่มเติมในการซื้อเครื่องมือ และอุปกรณ์ที่จำเป็นมาให้พนักงาน ใช้ทำงานทุกครั้งที่มีการร้องขอ	4 (3.3)	24 (19.7)	51 (41.8)	35 (28.7)	8 (6.6)	2.84
16	ปัญหาจากการขาดแคลนพนักงานในปัจจุบัน ผู้ปฏิบัติงานจึงเรียกร้องให้มีการทำงาน ล่วงเวลาเพิ่ม ก็จะถูกปฏิเสธจากหน่วยงาน ว่าไม่มีงบประมาณ	55 (45.1)	55 (45.1)	6 (4.9)	1 (.8)	5 (4.1)	1.74
17	ท่านมักไม่ได้รับความช่วยเหลือในการทำงาน จากเพื่อนพนักงานคนที่ท่านมีปัญหาส่วนตัว ด้วย	21 (17.2)	30 (24.6)	52 (42.6)	18 (14.8)	1 (.8)	2.75
18	หน่วยงานข้างเคียงเต็มใจที่จะให้ความสะดวก ในการติดต่อกับเรื่องงาน	3 (2.5)	31 (25.4)	57 (46.7)	21 (17.2)	10 (8.2)	2.97

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย
19	ท่านมักจะไม่ได้ได้รับความร่วมมือในการประสานงานและอำนวยความสะดวกเท่าที่ควรจากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเช่น บริษัทสายการบิน ในการนำกระเป๋าไปเปิดตรวจพิสูจน์วัตถุอันตรายข้างอากาศยาน	8 (6.6)	53 (43.4)	21 (17.2)	37 (30.3)	3 (2.5)	2.79
20	เมื่อเกิดความเสียหายกับอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงาน หน่วยงานที่รับผิดชอบสามารถแก้ไขให้ใช้งานได้ทันเวลา	3 (2.5)	20 (16.4)	27 (22.1)	62 (50.8)	10 (8.2)	2.54
21	ท่านเชื่อมั่นในการทำงานของพนักงานบริษัทจัดจ้าง (Loxley) ที่องค์การกำหนดมาให้ทำงานด้านการรักษาความปลอดภัยร่วมกับท่าน	4 (3.3)	5 (4.1)	35 (28.7)	49 (40.2)	29 (23.8)	2.23
22	ในจุดตรวจค้นที่องค์การ มอบหมายให้พนักงานบริษัทจัดจ้างเป็นผู้ปฏิบัติงาน มักจะเกิดความผิดพลาดเนื่องจากการไม่ปฏิบัติตามมาตรการที่ได้กำหนดไว้	22 (18.0)	67 (54.9)	21 (17.2)	8 (6.6)	4 (3.3)	2.22
23	หน่วยงานมักจะนำอุปกรณ์เครื่องมือที่ใช้ในการทำงานใหม่ๆ มาให้ท่านใช้ก่อน โดยไม่มีการฝึกอบรมเกี่ยวกับอุปกรณ์หรือเครื่องมือเหล่านั้น	22 (18.0)	73 (59.8)	12 (9.8)	15 (12.3)	-	2.16
24	ไม่มีการวางแผนทางการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับปัญหาที่จะเกิดขึ้นจากการทำงานในอนาคต	25 (20.5)	68 (55.7)	23 (18.9)	3 (2.5)	3 (2.5)	2.11
25	ไม่มีการอบรมในหลักสูตรในหลักสูตรใหม่ๆ ที่จำเป็นต่อการทำงานด้านการตรวจค้นสัมภาระบรรทุก	23 (18.9)	67 (54.9)	23 (18.9)	8 (6.6)	1 (.8)	2.16

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย
26	มีการทบทวนประจำปีเกี่ยวกับความรู้ที่ต้องใช้ในการทำงานด้านการตรวจค้นสัมภาระบรรทุกทุกอย่างสม่ำเสมอ	15 (12.3)	64 (52.5)	29 (23.8)	14 (11.5)	-	3.66
27	มีการ update ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับงานด้านการตรวจค้นสัมภาระอย่างต่อเนื่อง	2 (1.6)	46 (37.7)	42 (34.4)	26 (21.3)	6 (4.9)	3.10
28	ไม่มีการเพิ่มอัตราทดแทนพนักงานที่ขาดหายไป	58 (47.5)	51 (41.8)	3 (2.5)	3 (2.5)	7 (5.7)	1.77
29	จำนวนชั่วโมงการทำงานเวลากะเย็น ทำให้ท่านเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน	27 (22.1)	53 (43.4)	19 (15.6)	20 (16.4)	3 (2.5)	2.34
30	ตารางเวลาในการทำงานที่แน่นอน ทำให้ท่านกำหนดเวลาในการทำภารกิจอื่นนอกเหนือจากงานได้	52 (42.6)	66 (54.1)	4 (3.3)	-	-	4.39
31	ปัญหาด้านสุขภาพของท่านเป็นผลมาจากจำนวนชั่วโมงตารางการทำงานกะ (กะเช้า 8 ชม. กะเย็น 16 ชม.) ที่ยาวนานเกินไป	24 (19.7)	43 (35.2)	24 (19.7)	28 (23.0)	3 (2.5)	2.53
32	การกำหนดเวลาในการวิเคราะห์ภาพ (20 วินาที) จากหน้าจอภาพมีความเหมาะสม	24 (23.0)	83 (68.0)	7 (5.7)	4 (3.3)	-	4.11
33	เพื่อไม่ให้เกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน ท่านเห็นว่าสมควรเปลี่ยนตารางการทำงานกะแบบเดิม (ทำ 2 หชุด)	15 (12.3)	19 (15.6)	21 (17.2)	45 (36.9)	22 (18.0)	2.67
34	การกำหนดเวลาผลัดเปลี่ยนการทำหน้าที่วิเคราะห์ภาพ (20 นาที) ไม่เหมาะสม	5 (4.1)	13 (10.7)	22 (18.0)	69 (56.6)	13 (10.7)	3.59
35	ห้องตรวจสอบสัมภาระมีเสียงดังมากเกินไป	90 (73.8)	28 (28.0)	3 (2.5)	-	1 (.8)	1.31
36	ลักษณะอากาศปิดภายในห้องตรวจสอบสัมภาระ ทำให้ท่านไม่ชอบทำงานในห้องนี้	56 (45.9)	42 (34.4)	18 (14.8)	4 (3.3)	2 (1.6)	1.80

ข้อ	คำถาม	เห็นด้วยอย่างยิ่ง	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็นด้วย	ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	ค่าเฉลี่ย
37	ห้องตรวจสอบสัมภาระมีการจัดวางอุปกรณ์ทำงานอย่างเหมาะสม	4 (3.3)	16 (13.1)	33 (27.0)	44 (36.1)	25 (20.5)	2.43
38	มีการจัดมุมพักผ่อนให้พนักงานเมื่อเหนื่อยล้าจากการทำงาน	14 (11.5)	43 (35.2)	21 (17.2)	26 (21.3)	18 (14.8)	3.07
39	ห้องวิเคราะห์ภาพมีการจัดวางอุปกรณ์การทำงานอย่างเหมาะสม	5 (4.1)	81 (66.4)	18 (14.8)	13 (10.7)	5 (4.1)	3.56
40	เนื่องจากการใช้งานที่ยาวนานของระบบสายพานลำเลียง จึงทำให้เกิดเสียงดังรบกวนการทำงาน	81 (66.4)	28 (23.0)	6 (4.9)	2 (1.6)	5 (4.1)	1.54



ภาคผนวก จ  
ตารางค่าวิกฤต

### Significant Values of r

df (N-2)	ระดับนัยสำคัญกรณีสองหาง		df (N-2)	ระดับนัยสำคัญกรณีสองหาง	
	.05	.01		.05	.01
1	.997	1.000	24	.388	.496
2	.950	.990	25	.381	.487
3	.878	.959	26	.374	.478
4	.811	.917	27	.367	.470
5	.754	.874	28	.361	.463
6	.707	.834	29	.355	.456
7	.666	.798	30	.349	.449
8	.632	.765	35	.325	.418
9	.602	.735	40	.304	.393
10	.576	.708	45	.288	.372
11	.553	.684	50	.273	.354
12	.532	.661	60	.250	.325
13	.514	.641	70	.323	.302
14	.497	.623	80	.217	.283
15	.482	.606	90	.205	.267
16	.468	.590	100	.195	.254
17	.456	.575	125	.174	.228
18	.444	.561	150	.159	.208
19	.433	.549	200	.138	.181
20	.423	.537	300	.113	.148
21	.413	.526	400	.098	.128
22	.404	.515	500	.088	.115
23	.396	.505	1000	.062	.081

คัดแปลงจาก: จรัญ จันทลักษณ์ (2549 อ้างถึง Reproduced from G.W. Snedecor, Statistical Methods, 4<sup>th</sup> ed, The Iowa State College Press Ames, Iowa, 1946, with permission of the author and publisher.)



ภาคผนวก ฉ  
ขนาดตัวอย่างของ Krejcie and Morgan

ตารางขนาดตัวอย่างของ Krejcie and Morgan (1970)

จำนวน ประชากร	จำนวน ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน ตัวอย่าง
10	10	170	118	600	650
15	14	180	123	700	248
20	19	190	127	750	254
25	24	200	132	800	260
30	28	210	136	850	265
35	32	220	140	900	269
40	36	230	144	950	274
45	40	240	148	1,000	278
50	44	250	152	1,100	285
55	48	260	155	1,200	291
60	52	270	159	1,300	297
65	56	280	162	1,400	302
70	59	290	165	1,500	306
75	63	300	169	1,600	310
80	66	320	175	1,700	313
85	70	340	181	1,800	317
90	73	360	186	1,900	320
95	76	380	191	2,000	322
100	80	400	196	2,200	327
110	86	420	201	2,400	331
120	92	440	205	2,600	335
130	97	460	210	2,800	338
140	103	480	214	3,000	341
150	108	500	217	3,500	346
160	113	550	226	4,000	351

จำนวน ประชากร	จำนวน ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน ตัวอย่าง	จำนวน ประชากร	จำนวน ตัวอย่าง
4,500	354	9,000	368	40,000	380
5,000	357	10,000	370	50,000	381
6,000	361	15,000	375	75,000	382
7,000	364	20,000	377	1,000,000	384
8,000	357	30,000	379		

ที่มา: ดัดแปลงจาก Krejcie and Morgan (1970)

## ประวัติการศึกษาและการทำงาน

ชื่อ-นามสกุล	นางสาวปิยะธิดา ศิลป์ชำนานู
วัน เดือน ปี ที่เกิด	2 มีนาคม 2520
สถานที่เกิด	กรุงเทพมหานคร
ประวัติการศึกษา	ศิลปศาสตรบัณฑิต (วิทยาการจัดการ) สถาบันราชภัฏพระนคร
ระดับตำแหน่งปัจจุบัน	เจ้าหน้าที่ตรวจค้น 4
สถานที่ทำงานปัจจุบัน	บริษัท ท่าอากาศยานไทย จำกัด(มหาชน)

