

บทที่ 1

บทนำ

ความสำคัญและความเป็นมาของปัญหา

สถาบันอุดมศึกษานับเป็นองค์กรทางวิชาการที่สำคัญยิ่งในการผลิตและพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีคุณค่าต่อสังคมและประเทศชาติ และในภาวะการณ์ที่ประเทศไทยต้องเผชิญกับการเปลี่ยนแปลงและการแข่งขันอย่างสูงจากสภาพสังคมโลกที่เปลี่ยนแปลงหลายประการ เช่น ความก้าวหน้าทางเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร การเปิดเสรีทางการค้า เป็นต้น ทำให้กลไกการบริหารจัดการที่เป็นอยู่ในสถาบันอุดมศึกษาของรัฐที่เป็นราชการไม่สามารถตอบสนองการปรับเปลี่ยนได้อย่างมีประสิทธิภาพ จึงเกิดแนวคิดเกี่ยวกับการปฏิรูปทางการศึกษาและการอุดมศึกษาของไทย โดยเฉพาะอย่างยิ่งแนวคิดเกี่ยวกับมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาลเพื่อพัฒนาอุดมศึกษาไทยให้ก้าวหน้า ทันสมัย มีความอิสระ คล่องตัวในการบริหารงาน และมีการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ สร้างความเป็นเลิศทางวิชาการ และพัฒนาทรัพยากรบุคคลไปในทางที่มุ่งหวัง (วรเดช จันทรศร, 2546) การจัดตั้งมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาลจึงมีวัตถุประสงค์เพื่อให้เกิดความคล่องแคล่วฉับไวและความอ่อนตัวในการวางระบบการบริหารจัดการของมหาวิทยาลัยให้สามารถบรรลุความสัมฤทธิ์ผลถึงเป้าหมายปลายทางตามทิศทางที่ตนกำหนดไว้โดยอาศัยศักยภาพภายในองค์กรของตนเองได้อย่างแท้จริง (เชาวนะ ไตรมาศ, 2546)

ความหมายและลักษณะของมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล

ปรัชญา เวสารัชช์ (2546) กล่าวว่ามหาวิทยาลัยในกำกับหมายถึงมหาวิทยาลัยของรัฐที่ได้รับการสนับสนุนจากงบประมาณของรัฐ แต่รัฐให้ความเป็นอิสระในการบริหารจัดการภายในของตนอย่างมาก ไม่ว่าจะเป็นในด้านการบริหารงานบุคคล การบริหารการเงินและงบประมาณ การบริหารงานพัสดุ หรือแม้แต่การกำหนดหลักสูตรที่เหมาะสมกับความต้องการของประเทศ

ซึ่งอาจสรุปลักษณะสำคัญของมหาวิทยาลัยในกำกับ ได้ดังนี้

1. เป็นมหาวิทยาลัยของรัฐ เป็นนิติบุคคล และได้รับการจัดตั้งโดยพระราชบัญญัติ
2. ได้รับงบประมาณสนับสนุนจากรัฐ

3. บุคลากรของมหาวิทยาลัยถือเป็นพนักงานของมหาวิทยาลัย แต่ไม่มีสภาพข้าราชการ จึงไม่ได้รับสิทธิประโยชน์บางอย่างดังที่ข้าราชการได้รับ
4. การควบคุมดูแลมหาวิทยาลัยกระทำโดยสภามหาวิทยาลัยซึ่งเป็นตัวแทนของรัฐ
5. โดยทั่วไปผู้บริหารมหาวิทยาลัย โดยเฉพาะอย่างยิ่งอธิการบดี เป็นผู้บังคับบัญชาสูงสุดของมหาวิทยาลัยมีอำนาจในการบริหารสูง แต่ต้องเป็นไปตามกรอบนโยบายของรัฐ และโดยความเห็นชอบของสภามหาวิทยาลัย
6. มหาวิทยาลัยไม่ต้องปฏิบัติตามระเบียบบริหารงานบุคคล ระเบียบการเงิน และระเบียบพัสดุ ซึ่งถูกกำหนดโดยองค์กรกลางต่างๆ แต่ต้องปฏิบัติตามระเบียบที่กำหนดโดยสภามหาวิทยาลัย
7. กระทรวงที่รับผิดชอบการศึกษาในระดับอุดมศึกษาไม่เข้าเกี่ยวข้องแทรกแซงการดำเนินงานของมหาวิทยาลัย ยกเว้นกรณีจำเป็นเพื่อปกป้องประโยชน์สาธารณะ
8. มหาวิทยาลัยยังต้องปฏิบัติตามกฎหมาย และระเบียบอื่นที่รัฐกำหนดให้หน่วยงานของรัฐต้องปฏิบัติตาม เพื่อประโยชน์ส่วนรวมของสังคม กล่าวคือ มหาวิทยาลัยไม่อยู่นอกกฎหมายรัฐ

มหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐเป็นองค์กรภาครัฐแบบใหม่ที่สามารถพัฒนาไปสู่ความเป็นเลิศในการผลิตบริการสาธารณะด้านการศึกษาได้ มีจุดเด่นที่สำคัญคือ เป็นองค์กรของรัฐที่สามารถกำหนดตนเองได้อย่างอิสระ ซึ่งเป็นเงื่อนไขที่สำคัญในการเกื้อกูลให้มหาวิทยาลัยสามารถสร้างความสำเร็จสูงสุดตามเป้าหมายปลายทางที่ตนต้องการได้ในที่สุด ทั้งนี้เป็นไปตามปัจจัยสนับสนุนด้านศักยภาพ และความสามารถที่มหาวิทยาลัยสามารถสร้างขึ้น (earn) และนำมาใช้ประโยชน์ได้ (available) เองจากการได้รับสถานะและตำแหน่งแห่งที่ใหม่ ซึ่งหากจะกล่าวอีกนัยหนึ่งก็คือ มหาวิทยาลัยจะต้องพัฒนาไปสู่จุดที่สามารถยืนอยู่ได้บนขาของตัวเอง หรือการพึ่งพาตัวเองได้อย่างสมบูรณ์แบบเป็นสำคัญ นั่นเอง (เชาวนะ ไตรมาศ, 2546) ซึ่งก็คือมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐจะต้องสร้างกลไกและระบบแผนงาน แผนเงิน แผนคน และทรัพยากรอื่นๆ ที่มีอยู่อย่างจำกัดให้สอดคล้องกัน เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการบริหารงานของมหาวิทยาลัย (กังวาน ยอดวิเศษศักดิ์, 2546) ประเด็นสำคัญที่เกี่ยวเนื่องกับการที่มหาวิทยาลัยพึ่งพาตนเองได้อย่างสมบูรณ์หรือคือสิ่งที่ต้องหาเลี้ยงตนเองมากขึ้น จึงอาจส่งผลให้มหาวิทยาลัยมีการบริหารจัดการที่มุ่งหารายได้ ซึ่งส่งผลต่อภาระงานที่มากขึ้นของบุคลากรทั้งสายวิชาการและสายสนับสนุน หากบุคลากรไม่เห็นด้วยกับมาตรการทั้งหลายที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการ ก็อาจถูกมาตรการทางการบริหารบุคคลเล่นงาน (ศุภชัย ยาวะประภาษ, 2546) นอกจากนี้ในบางมหาวิทยาลัยยังมี

นโยบายให้บุคลากรสายวิชาการที่มีตำแหน่งทางวิชาการ ได้แก่ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ หรือศาสตราจารย์ รับผิดชอบในการช่วยหารายได้ให้แก่หน่วยงาน โดยมีอัตราหรือสัดส่วนแตกต่างกันตามเกณฑ์ของมหาวิทยาลัย

ทินพันธ์ นาคะตะ (2546) กล่าวว่า การปรับเปลี่ยนสภาพจากการเป็นมหาวิทยาลัยของรัฐไปเป็นมหาวิทยาลัยในกำกับของรัฐบาล จะมีผลให้การเป็นข้าราชการมหาวิทยาลัยเปลี่ยนไปเป็นพนักงานมหาวิทยาลัยภายใต้ระบบการบริหารบุคคลใหม่ที่แต่ละสภามหาวิทยาลัยเป็นผู้กำหนด นั่นก็คือ การพ้นจากระบบของ ก.ม. โดยเด็ดขาด รวมทั้งระบบการจ่ายค่าตอบแทนและสวัสดิการด้วย กล่าวคือ ได้รับการจ้างปฏิบัติงานส่วนของการจ้างประจำ และการจ้างชั่วคราว การกำหนดกรอบตำแหน่งและอัตรากำลัง รวมทั้งการกำหนดระเบียบข้อบังคับว่าด้วยกระบวนการบริหารงานบุคคลเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของคณะกรรมการบริหารงานบุคคล การจ่ายค่าตอบแทนจะเป็นไปตามบัญชีอัตราเงินเดือนที่จัดทำขึ้นใหม่ โดยเน้นการจ่ายตามคุณภาพและปริมาณงานของแต่ละบุคคลเป็นหลัก เช่น ผลงาน ประสิทธิภาพ คุณวุฒิ และตำแหน่งทางวิชาการต่างๆ (อุทุมพร จามรมานและคณะ, 2546) โดยการบรรจุแต่งตั้งที่มีแนวโน้มทำมากขึ้นคือสัญญาจ้างเต็มเวลา บางเวลา การใช้บุคลากรร่วมในบางตำแหน่ง บุคลากรที่รับเข้าใหม่ได้รับเงินเดือนที่สูงกว่าการเป็นข้าราชการ แต่ต้องได้รับการประเมินผลการทำงานทุก 6 เดือนหรือ 1 ปีตามเกณฑ์ของแต่ละสถาบัน บางสถาบันมุ่งพัฒนาระบบสัญญาจ้าง ทั้งในระดับอาจารย์และเจ้าหน้าที่ บางแห่งมีการนำระบบการจ้างงานภายนอก (Outsourcing) มาใช้กับการให้บริการ เพื่อประสิทธิภาพและการลดจำนวนบุคลากรประจำลง (มานิต บุญประเสริฐและคณะ, 2546) การบริหารงานบุคคลเน้นที่สามารถดึงดูดผู้ที่มีคุณวุฒิเหมาะสมทั้งด้านความรู้ ความสามารถ ความตั้งใจจริง บุคลิกภาพ ความประพฤติ ตลอดจนจรรยาบรรณที่จะทำงานด้านวิชาการ เข้ามาทำงานในมหาวิทยาลัย โดยมุ่งส่งเสริมให้บุคลากรได้ใช้ความรู้ความสามารถปฏิบัติงานอย่างเต็มที่ และได้เงินเดือนและผลประโยชน์สูงพอ ในขณะเดียวกันก็มีนโยบายที่จะขจัดผู้ที่ไม่เหมาะสม ทั้งในตำแหน่งวิชาการและธุรการออกจากมหาวิทยาลัยด้วย (พรทิพย์ ดีสมโชค, 2537 อ้างถึงใน อุทุมพร จามรมาน และคณะ, 2545)

บุคลากรของมหาวิทยาลัยจะแบ่งตามลักษณะการทำงานได้เป็น 2 ฝ่าย คือ ฝ่ายวิชาการ หรือสาย ก ซึ่งทำหน้าที่หลักด้านการสอน การวิจัย และการบริการทางวิชาการ ซึ่งได้แก่ ตำแหน่งศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์ และนักวิจัย โดยวิธีการแสวงหา คัดเลือก สรรหาบุคลากรด้านวิชาการยังคงยึดมั่นอยู่กับการเสาะแสวงหาให้ได้คนดี ให้ได้คนเก่ง ได้คนที่มีความเป็นนักวิชาการ ได้คนที่มีความรู้ความสามารถทางวิชาการในระดับสูง ในระดับก้าวหน้าหรือชั้นนำ และเมื่อได้มาแล้วก็จะเป็นเรื่องการส่งเสริม ดูแลสนับสนุนให้สามารถ

ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยให้ได้พัฒนาความรู้ความสามารถให้ก้าวหน้าให้ได้โอกาสในการมีบทบาทและผลิตผลงานทางวิชาการในวงวิชาการและในวิชาชีพชั้นสูงในสาขาที่ปฏิบัติการอยู่ จัดให้ได้รับค่าตอบแทนที่เหมาะสม ดูแลความก้าวหน้าในอาชีพ ในชีวิตความเป็นอยู่ ให้เหมาะสมกับสถานะในอาชีพ คุ้มครองความมั่นคงปลอดภัยในการปฏิบัติงาน และการปฏิบัติที่เป็นธรรม ชอบธรรมในมหาวิทยาลัย สุดท้ายจะเป็นเรื่องการจัดให้มีระบบการจัดการให้พ้นจากหน้าที่การงาน ด้วยวิธีที่เหมาะสมและยุติธรรม (อุทัย บุญประเสริฐ, 2545) และฝ่ายสนับสนุน หรือสาย ข ค ซึ่งทำหน้าที่แตกต่างกันโดยสาย ข จะทำหน้าที่หลักด้านการให้บริการทางวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งโสตทัศนศึกษา พยาบาล บรรณารักษ์ เป็นต้น ส่วนสาย ค จะทำหน้าที่หลักด้านการบริหารและธุรการ ได้แก่ เลขานุการคณะ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี เป็นต้น โดยความก้าวหน้าของบุคลากรสาย ข และสาย ค ซึ่งถือเป็นสายงานสนับสนุน (Staff) เป็นไปได้ยากกว่าข้าราชการสาย ก ซึ่งถือเป็นสายงานหลัก (Line) นอกจากนั้นโอกาสในการสร้างความก้าวหน้าตามสายงานไม่ชัดเจน ยิ่งไปกว่านั้นยังเกิดความเหลื่อมล้ำในการเลื่อนระดับตำแหน่งและเงินเดือนระหว่างบุคลากรสาย ก สาย ข และ ค (จุฑา มนต์ไพบูลย์, 2545)

จากลักษณะของมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาลที่กล่าวมา คือ การเป็นมหาวิทยาลัยที่มีความยืดหยุ่น ในการกำหนดแนวทางหรือทิศทางในการพัฒนาตนเองให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด และมุ่งไปสู่ระดับสากล โดยอาศัยศักยภาพที่ตนเองมีให้เกิดประโยชน์สูงสุด ซึ่งส่วนสำคัญมากส่วนหนึ่งที่จะช่วยให้มหาวิทยาลัยบรรลุผลได้ก็คือบุคลากร โดยเป็นสิ่งจำเป็นอย่างยิ่งที่บุคลากรจะต้องมีคุณภาพ มีสภาพแวดล้อมทางวิชาการและการทำงานที่ดี อุทิศตัวให้กับงาน รู้จักตัวเอง รู้จักพัฒนาศักยภาพของตนเองและของระบบ มีความมั่นใจในคุณภาพของตนเองและองค์กร มั่นใจว่าจะกำหนดทิศทางและสร้างระบบของตนเองได้ สร้างพลวัตในการทำงาน เห็นว่าการเปลี่ยนแปลงเป็นของธรรมดา การทำงานให้สำเร็จหรือไม่สำเร็จก็เป็นของธรรมดา ถ้าทำไม่สำเร็จก็ทบทวนปรับปรุงให้แน่ใจว่าครั้งต่อไปจะสำเร็จ นอกจากนี้จะต้องทำงานอย่างฉลาด ทำงานอย่างหนัก (กฤษณพงศ์ กีรติกร, 2550, <http://www.kmutt.ac.th/univer-regulate.2html>) ซึ่งการที่จะให้บุคลากรมีความมั่นใจในตนเองและองค์กร มีความเสียสละให้กับองค์กร มีการพัฒนาศักยภาพตนเองอย่างต่อเนื่อง และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามที่องค์กรมุ่งหวัง เพื่อเป็นการส่งเสริมศักยภาพขององค์กรต่อไป องค์กรควรจะต้องมีส่วนช่วยในการดูแลปัจจัยพื้นฐานในการทำงาน และช่วยส่งเสริมในการพัฒนาคุณภาพของบุคลากร เพื่อให้บุคลากรทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ มีความสุขในการทำงาน และไม่เกิดความเครียดในการทำงาน จนกระทั่งกลายเป็นความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อ

ตัวบุคคลากรเอง ต่อดองค์การและสังคม และต่อวิชาชีพ (McConnell, 1982) นอกจากนี้จากการศึกษาพบว่าผู้ที่มีผลการปฏิบัติงานดีมีประสิทธิภาพหรือประสบความสำเร็จในงานมักไม่เกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (Saxton et al., 1991)

ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน (Burnout) เป็นกลุ่มอาการของความอ่อนล้าทางร่างกายและอารมณ์ ขาดความสนใจหรือใส่ใจต่อบุคคลรอบข้าง มีทัศนคติในทางลบต่อตนเองรวมทั้งบุคคลหรือสิ่งที่เกี่ยวข้อง เกิดจากการมีความเครียดเป็นระยะเวลาต่อเนื่องยาวนานและบุคคลไม่สามารถจัดการความเครียดเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งมักพบในอาชีพที่เกี่ยวข้องกับการบริการทางสังคม เช่น ครู ตำรวจ พยาบาล นักสังคมสงเคราะห์ (Maslach, 1986) อีกทั้งความเหนื่อยหน่ายยังเป็นปรากฏการณ์ ซึ่งแสดงถึงความเสื่อมโทรมทางสุขภาพกายและสุขภาพจิต ซึ่งเป็นผลจากการทำงานมากเกินไปก่อให้เกิดความเครียดเรื้อรังส่งผลต่อคุณภาพในการบริการทำให้ประสิทธิภาพลดลง (Muldary, 1983) เมื่อบุคคลเกิดความเหนื่อยหน่ายจะส่งผลกระทบต่อ 3 ด้าน คือ ผลต่อตนเอง ต่อดองค์การและสังคม และผลต่อวิชาชีพ (McConnell, 1982) กล่าวคือบุคคลจะมีอาการผิดปกติทางร่างกายและจิตใจ ส่งผลให้ประสิทธิภาพในการทำงานลดลง มีทัศนคติทางลบต่องานและผู้ร่วมงาน ขาดแรงจูงใจในการทำงาน หลีกเลียงงาน อาจขาดงานบ่อยหรือลาออกจางานได้ (Maslach, 1986) ทำให้เกิดการขาดแคลนบุคลากร และส่งผลกระทบต่อผู้ที่ยังอยู่ในองค์การให้รับภาระงานหนักขึ้น ซึ่งจะยิ่งส่งผลกระทบต่อเนื่องเป็นวงจร (Muldary, 1983) ถ้าไม่หาทางป้องกันแก้ไข อาจแผ่ขยายเป็นวงกว้าง ดังนั้นการดูแลไม่ให้เกิดอาการของมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล เกิดความเหนื่อยหน่ายในการทำงานในระดับสูงจึงเป็นสิ่งที่จะต้องอย่างยิ่ง โดยเฉพาะเป็นองค์การที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการทางสังคม และเน้นการบริหารงานที่คล่องตัว มีอิสระ มีการบริหารจัดการที่ดีมีประสิทธิภาพ เพื่อพัฒนาตนเองให้ได้เต็มตามศักยภาพที่มี เพื่อให้สามารถแข่งขันกับนานาชาติได้ ซึ่งความสำเร็จเหล่านี้จะเกิดขึ้นไม่ได้ถ้าไม่มีแรงสนับสนุนอย่างเข้มแข็งจากบุคลากรขององค์การ จากการศึกษางานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานที่เห็นได้อย่างชัดเจนก็คือ ความเครียดในการทำงาน เห็นได้จากการนิยามความหมายของความเหนื่อยหน่ายมักจะกล่าวถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของความเหนื่อยหน่ายว่าเป็นผลมาจากการมีความเครียดเรื้อรังและไม่สามารถตอบสนองต่อความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ และจากผลการศึกษาของ ศศิมาจ ขวัญเมือง (2541) ที่พบว่าความเครียดในการทำงานด้านต่างๆ มีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความเชื่อมโยงระหว่างความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานและปัจจัยความเครียดในการทำงาน โดยเฉพาะในแง่ความสามารถในการทำนายความเหนื่อยหน่าย

จากการทำงาน โดยใช้ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ด้านต่างๆ 4 ด้าน คือ ด้านตัวงาน ด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร ซึ่งผู้วิจัยมุ่งหวังว่าถ้าพบความสามารถในการทำงานของปัจจัยความเครียดในการทำงานในด้านต่างๆ แล้ว ก็จะเป็นประโยชน์ต่อองค์กรในการที่จะหาแนวทางป้องกันหรือขจัดปัจจัยความเครียดเหล่านั้นให้แก่บุคลากร เพื่อให้บุคลากรไม่เกิดความเครียดเรื้อรังจนกลายเป็นความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานซึ่งส่งผลกระทบต่อที่รุนแรงกว่า โดยปัจจัยความเครียดในการทำงานเป็นปัจจัยต่างๆ ที่เกี่ยวข้องในการทำงาน ซึ่งเป็นปัจจัยด้านลบที่ทำให้เกิดความเครียดในการทำงานหรือสภาวะที่ไม่สมดุลกันระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่างๆในการทำงานที่ส่งผลต่อการเปลี่ยนแปลงทางกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน (วันวิสาข์ อ่อนงาม, 2549) ปัจจัยที่ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน ได้แก่ ปริมาณงานที่มากและยากเกินไป ความไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ ขาดการสนับสนุนทางสังคมในหมู่เพื่อนร่วมงาน ขาดโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ โครงสร้างและบรรยากาศในองค์กรที่ขาดความยืดหยุ่น (Cooper and Cartwright, 1997) ซึ่งเมื่อบุคลากรเกิดความเครียดในการทำงานจะส่งผลกระทบต่อความพึงพอใจในงาน ทำให้ขาดแรงจูงใจในการทำงาน และทำให้การปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ส่งผลต่อการดำเนินงานขององค์กร

นอกจากความเครียดในการทำงานแล้ว ยังพบว่าปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน คือ การที่บุคคลรับรู้ที่ไม่ได้รับความยุติธรรมในกระบวนการกำหนดค่าตอบแทน (Gubris and Ihrke, 2001) นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมโดยรวมกับความเครียด กล่าวคือเมื่อบุคคลรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมจะทำให้เกิดความตึงเครียดขึ้น โดยระดับของความเครียดจะเป็นสัดส่วนโดยตรงกับขนาดของความไม่ยุติธรรมที่ได้รับ (Adams, 1965 quoted in Mowday 1991, p. 114) ทั้งนี้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเป็นปัจจัยพื้นฐานที่สำคัญประการหนึ่ง ที่สามารถส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการดำเนินงาน และความพึงพอใจของบุคคล (Moore, 1978) หากบุคลากรเห็นว่าองค์กรปฏิบัติต่อตนเองด้วยความยุติธรรมจะเป็นการสร้างทัศนคติที่ดีให้แก่บุคลากรและเป็นการจูงใจให้บุคลากรมีพฤติกรรมต่างๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อองค์กร โดยหากบุคลากรรับรู้ว่าสิ่งที่ลงทุนไปในการทำงานได้รับผลตอบแทนที่มีความยุติธรรม เกิดจากกระบวนการที่ยุติธรรม จะประเมินคุณค่าตนเองไปในทางบวก รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่า และก่อให้เกิดแรงจูงใจในการทำงาน (Schroth and Shas, 2000) ซึ่งส่งผลให้ผลการปฏิบัติงานมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น ในทางกลับกันหากบุคลากรรับรู้ว่าตนไม่ได้รับความยุติธรรมจะทำให้เกิดทัศนคติที่ไม่ดีต่อองค์กร เกิดพฤติกรรมเชิงลบในการทำงาน เกิดความไม่

พึงพอใจในการทำงาน (จินตนา พงษ์ศรีทอง, 2546) ซึ่งหากบุคคลากรมีความรู้สึกไม่พึงพอใจในงาน ก็จะไปสู่การเกิดความเครียดจากการทำงาน (Rees, 1995) และนอกจากความเครียดในการทำงาน และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การแล้ว อีกปัจจัยหนึ่งที่มีความสัมพันธ์กับความเหนื่อยหน่าย จากการทำงาน คือ ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (ศุภรี รอดสิน, 2549) อีกทั้งยัง พบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความเครียดในการทำงาน เห็นได้จากการศึกษาของ นันทนุช ตั้งเสถียร (2546) ที่พบว่าความสามารถในการเผชิญ และฟื้นฝ่าอุปสรรคมีแนวโน้มทำให้เกิดความเครียดในการทำงานในระดับต่ำ ส่งผลให้การ ปฏิบัติงานยังคงมีประสิทธิภาพ และการศึกษาของ Baron and Paulus (1991) ที่พบว่าสำหรับ บางคนที่มีเผชิญกับสถานการณ์ที่น่าจะทำให้เกิดความเครียดสูง แต่ยังคงทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาจเนื่องมาจากบุคคลนั้นมีประสบการณ์และมีความชำนาญงาน และรู้สึกว่างาน นั้นเป็นสิ่งท้าทาย หรือเป็นตัวกระตุ้นให้เกิดความสุขในการทำงานได้ อีกทั้งความสามารถในการ เผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคเป็นหลักการและวิธีการปฏิบัติในการจัดการกับปัญหาอย่างเหมาะสม โดยการใช้ความอดทน ความพากเพียรของบุคคลเพื่อฝ่าฟันอุปสรรค ความยากลำบากโดยไม่ ล้มเลิก ซึ่งสามารถใช้เป็นตัวทำนายความสำเร็จของการปฏิบัติงาน และสามารถทำนายถึงผลการ ปฏิบัติงาน การแก้ปัญหา ความอดทนพยายาม การเรียนรู้และการพัฒนา ความยืดหยุ่น การ ตอบสนองต่อการเปลี่ยนแปลง (Stoltz, 1997) ซึ่งเห็นได้ชัดว่าความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่า อุปสรรคเป็นแนวคิดที่มีความสำคัญต่อการสร้างบุคลากรให้มีประสิทธิภาพ ซึ่งมีความสำคัญ สำหรับสภาวะที่มีการเปลี่ยนแปลงในปัจจุบันที่ทุกคนต้องเผชิญกับปัญหาสถานการณ์ที่ต้องอดทน และฝ่าฟันไปให้ได้ ดังนั้นหากบุคคลมีความสามารถที่จะอดทน พากเพียร ต่อการเผชิญปัญหา อุปสรรค หรือแรงกดดัน ก็จะนำไปสู่การประสบความสำเร็จได้ ทั้งในการทำงานและชีวิตส่วนตัว (เกรียงศักดิ์ เจริญวงศ์ศักดิ์, 2538) ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาความเชื่อมโยงระหว่าง การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและ ฟื้นฝ่าอุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ให้เห็นได้ชัดเจนมากยิ่งขึ้น โดยเฉพาะในแง่ ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้าน ผลตอบแทน ด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและ ผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบ กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ในแง่ความสัมพันธ์ระหว่าง ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ซึ่งแบ่งออกเป็น 4 ด้าน คือ ด้านการควบคุม สถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความอดทน กับ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และในแง่ความสามารถของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ

ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรค ในการร่วมกัน ทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ทั้งนี้ผู้วิจัยมุ่งหวังว่าถ้าพบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ ความยุติธรรมในองค์การในด้านต่างๆ กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน ก็จะเป็นประโยชน์ต่อ องค์การในการที่จะหาแนวทางป้องกันหรือขจัดปัจจัยความเครียดเหล่านั้นให้แก่บุคลากร โดยใช้ การส่งเสริมให้บุคลากรเกิดการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ประการที่สองผู้วิจัยมุ่งหวังว่าถ้าพบ ความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคในด้านต่างๆ กับปัจจัย ความเครียดในการทำงาน ก็จะเป็นประโยชน์ต่อองค์การในการที่จะหาแนวทางป้องกันหรือขจัด ปัจจัยความเครียดเหล่านั้นให้แก่บุคลากร โดยการพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุ สรรคให้แก่บุคลากร และประการสุดท้ายผู้วิจัยมุ่งหวังว่าถ้าพบความสามารถของการรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุ สรรค ในการร่วมกันทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแล้ว ก็จะเป็นประโยชน์ต่อ องค์การในการที่จะหาแนวทางป้องกันหรือขจัดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานให้แก่บุคลากร โดยการป้องกันการเกิดความเครียดในการทำงานจากปัจจัยด้านต่างๆ การส่งเสริมการรับรู้ความ ยุติธรรมในองค์การในด้านต่างๆ และการช่วยพัฒนาความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุ สรรคในด้านต่างๆ ให้แก่บุคลากรควบคู่กันไป ซึ่งน่าจะมีความครอบคลุมและมีประสิทธิผล มากกว่าการใช้วิธีใดวิธีหนึ่งเพียงอย่างเดียว

จากการศึกษาแนวคิด ทฤษฎี และผลการศึกษาวิจัยต่างๆ ที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึง มุ่งเน้นทำการศึกษาเกี่ยวกับ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟูปุสรรคของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล ว่ามี ความสัมพันธ์กันหรือไม่ในลักษณะใด รวมทั้งศึกษาความสามารถของตัวแปรทั้ง 3 ในการทำนาย ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน เพื่อนำผลการศึกษาที่ได้มาใช้ในการวางแผนแนวทางป้องกันการ เกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐ ซึ่งบุคลากรจะต้อง เผชิญกับภาวะการเปลี่ยนแปลงหลายประการ เพื่อให้ทันกับสภาพสถานการณ์โลกในปัจจุบันที่มี การแข่งขันสูง และต้องเผชิญกับภาระงานที่หนักมากขึ้น เพื่อตอบสนองต่อวิสัยทัศน์หรือพันธกิจ ของมหาวิทยาลัย ดังนั้นหากบุคลากรเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน จะทำให้ประสิทธิภาพ และประสิทธิผลในการทำงานลดลง ซึ่งจะส่งผลกระทบต่อการดำเนินงานขององค์การ ทำให้ไม่ สามารถบรรลุผลตามเป้าหมายที่ตั้งไว้ โดยแนวทางป้องกันอาจจะอยู่ในรูปแบบของการส่งเสริม สนับสนุน หรือพัฒนา ปัจจัยที่เป็นการป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานให้แก่ บุคลากรขององค์การ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรการ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล
2. เพื่อศึกษาความแตกต่างของระดับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานโดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรการกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน
4. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน
5. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรการ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน
6. เพื่อสร้างสมการทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน โดยใช้การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรการ ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค

สมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัยที่ 1 ปัจจัยส่วนบุคคล ได้แก่ อายุ อาชีพงาน ระดับการศึกษา สถานภาพสมรส และสายงานที่ปฏิบัติ แตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.1 ผู้ที่มีอายุแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.2 ผู้ที่มีอายุงานแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.3 ผู้ที่มีระดับการศึกษาแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.4 ผู้ที่มีสถานภาพสมรสแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 1.5 ผู้ที่มีสายงานที่ปฏิบัติแตกต่างกันมีความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานแตกต่างกัน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 2.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 3.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับปัจจัยความเครียดในการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.2 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านกระบวนการ กำหนดผลตอบแทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.3 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชามีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 4.4 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านระบบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5 ปัจจัยความเครียดในการทำงานโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.1 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.2 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.3 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 5.4 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์การมีความสัมพันธ์ทางบวกกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.1 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านการควบคุมสถานการณ์มีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.2 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านสาเหตุและความรับผิดชอบมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านผลกระทบที่จะมาถึงมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

สมมติฐานการวิจัยที่ 6.4 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคด้านความอดทนมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน

นอกจากสมมติฐานการวิจัยทั้ง 6 สมมติฐานแล้ว เพื่อให้ผลการศึกษามีเป็นประโยชน์มากยิ่งขึ้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาเกี่ยวกับการวิเคราะห์องค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน และความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ว่ามีความสามารถร่วมกันในการทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานได้หรือไม่อย่างไร

ขอบเขตของการวิจัย

1. ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้ คือ พนักงานประจำซึ่งปฏิบัติงานสายวิชาการและสายปฏิบัติการหรือสายสนับสนุน ของมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล จำนวนทั้งหมด 4 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง จำนวนทั้งหมด 3,371 คน (ข้อมูล ณ เดือนกรกฎาคม 2551) โดยแบ่งเป็นสายวิชาการจำนวน 1,272 คน และสายปฏิบัติการหรือสายสนับสนุน จำนวน 2,099 คน

2. ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษา ได้แก่

2.1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านผลตอบแทน ด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน ด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา และด้านระบบ

2.2 ปัจจัยความเครียดในการทำงาน 4 ด้าน ได้แก่ ด้านตัวงาน ด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร

2.3 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้าน ได้แก่ ด้านการควบคุมสถานการณ์ ด้านสาเหตุและความรับผิดชอบ ด้านผลกระทบที่จะมาถึง และด้านความอดทน

2.4 ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ได้แก่ ด้านความอ่อนล้าทางอารมณ์ ด้านความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น และด้านการลดความสำเร็จส่วนบุคคล

3. เครื่องมือใช้ในการศึกษา ได้แก่

3.1 แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรของ สุจิตรา คุ่มโกคา (2548)

3.2 แบบสอบถามปัจจัยความเครียดในการทำงานของ เสาวรส วงศาสุลักษณ์ (2548)

3.3 แบบทดสอบความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของ พัชรินทร์ โภจนาทแสนยากร (2551) ซึ่งพัฒนามาจากแบบสอบวัดความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคของภิญญาพัชญ์ ปลูกัดทอง (2550)

3.4 แบบวัดความเหนื่อยหน่ายของแมสแลชและแจคสัน (Maslach and Jackson, 1986) ซึ่งพัฒนาโดย สิริระยา สัมมาวาจ

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบระดับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน ของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล
2. ทำให้ทราบความแตกต่างของระดับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน โดยจำแนกตามลักษณะส่วนบุคคล
3. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรในด้านต่างๆ กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน
4. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคในด้านต่างๆ กับปัจจัยความเครียดในการทำงาน
5. ทำให้ทราบความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค ในด้านต่างๆ กับความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน
6. ทำให้ทราบถึงองค์ประกอบที่สามารถทำนายความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน เพื่อนำมาใช้ในการวางแผนทางในการป้องกันการเกิดความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานของบุคลากรมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาล
7. ผลจากการศึกษาสามารถใช้เป็นแนวทางในการศึกษาเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร ปัจจัยความเครียดในการทำงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความเหนื่อยหน่ายจากการทำงานต่อไป

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. บุคลากร หมายถึง พนักงานประจำของมหาวิทยาลัยในกำกับรัฐบาลจำนวนทั้งหมด 4 แห่ง ได้แก่ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าธนบุรี มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีสุรนารี มหาวิทยาลัยวลัยลักษณ์ และ มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง ซึ่งแบ่งออกเป็น 2 สายงาน ดังนี้

1.1 สายวิชาการ คือ บุคลากรทำหน้าที่หลักด้านการสอน วิจัย และบริการวิชาการ ได้แก่ ตำแหน่งศาสตราจารย์ รองศาสตราจารย์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ อาจารย์และนักวิจัย

1.2 สายปฏิบัติการหรือสายสนับสนุน คือ บุคลากรที่ทำหน้าที่หลักด้านการให้บริการวิชาการ การบริหาร และธุรการ ได้แก่ ตำแหน่งโสตทัศนศึกษา พยาบาล บรรณารักษ์ เลขานุการ เจ้าหน้าที่บริหารงานทั่วไป เจ้าหน้าที่ธุรการ เจ้าหน้าที่การเงินและบัญชี เป็นต้น

2. การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ หมายถึง การรับรู้ของบุคลากรในองค์การเกี่ยวกับการได้รับการปฏิบัติจากองค์การด้วยความยุติธรรม ได้แก่ การให้ผลตอบแทนที่เหมาะสม กระบวนการกำหนดผลตอบแทนมีความเหมาะสม โปร่งใส การปฏิบัติของผู้บังคับบัญชาการมีความเหมาะสม ระบบการบริหารงานมีความเสมอภาค เป็นต้น ซึ่งสามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 การรับรู้ความยุติธรรมด้านผลตอบแทน (Distributive Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับผลตอบแทนที่ได้รับจากการทำงานให้กับองค์การว่ามีความเหมาะสมและคุ้มค่ากับสิ่งที่ตนเองทุ่มเทให้กับองค์การ เช่น ความรู้ ความสามารถ ความเชี่ยวชาญ เวลา แรงกายแรงใจ รวมทั้งการเปรียบเทียบกับผลตอบแทนที่ผู้อื่นได้รับในสถานการณ์เดียวกัน หรือคล้ายกัน โดยผลตอบแทนอาจจะไม่ได้อยู่ในรูปแบบของเงินสดเพียงอย่างเดียว อาจเป็นค่าชมเชย สวัสดิการ เป็นต้น

2.2 การรับรู้ความยุติธรรมด้านกระบวนการกำหนดผลตอบแทน (Procedural Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับวิธีการ กลไกหรือกระบวนการ ที่องค์การนำมาใช้ในการกำหนดผลตอบแทนว่ามีความยุติธรรมสมเหตุสมผล เสมอต้นเสมอปลาย ถูกต้องแม่นยำ ปราศจากอคติและความลำเอียง มีความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยบุคลากรมีโอกาสที่จะแสดงความคิดเห็นหรือสามารถตรวจสอบได้

2.3 การรับรู้ความยุติธรรมด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้บังคับบัญชาและผู้ใต้บังคับบัญชา (Interactional Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับผู้บังคับบัญชาว่าเป็นผู้ที่มีความยุติธรรม มีเหตุมีผล และมีข้อมูลเพียงพอในการอธิบายการตัดสินใจในเรื่องต่างๆ ให้

ผู้ใต้บังคับบัญชายอมรับและเข้าใจได้ และผู้บังคับบัญชาปฏิบัติตนต่อผู้ใต้บังคับบัญชาอย่างเหมาะสม ให้เกียรติ

2.4 การรับรู้ความยุติธรรมด้านระบบ (Systemic Justice) หมายถึง การรับรู้ของพนักงานเกี่ยวกับระบบการบริหารงานต่างๆ ภายในองค์กรว่ามีความยุติธรรม เสมอภาค โปร่งใส ปราศจากอคติ มีการสื่อสารข้อมูลอย่างชัดเจน บุคลากรทุกคนได้รับการปฏิบัติอย่างเท่าเทียมกัน ในการรับรู้ข้อมูล หรือดำเนินการใดๆ ที่อยู่ภายใต้กฎ ระเบียบขององค์กร

3. ปัจจัยความเครียดในการทำงาน หมายถึง ปัจจัยด้านลบที่เกี่ยวข้องในการทำงานที่เป็นสาเหตุของความเครียดในการทำงานซึ่งเป็นสภาวะที่เกิดจากปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับปัจจัยต่างๆ ในการทำงานไม่มีความสมดุล ทำให้เกิดการเปลี่ยนแปลงภายในตัวบุคคล ทั้งทางกาย จิตใจ และประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถแบ่งได้เป็น 4 ด้าน ได้แก่ ด้านตัวงาน ด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน ด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ และด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านตัวงาน (Factor Intrinsic to the Job) หมายถึง ปัจจัยความเครียดที่เกิดจากงานที่ต้องรับผิดชอบ เช่น งานมีปริมาณมากเกินไปไม่สมดุลกับจำนวนบุคลากร มีความเร่งด่วนแข่งขันกับเวลา มีจำนวนชั่วโมงในการทำงานเป็นเวลานาน ต้องใช้เทคโนโลยีใหม่ๆ ต้องรับผิดชอบสูง ไม่ตรงตามความสามารถ ซ้ำซากจำเจ หรือ ไม่มีความสำคัญ

3.2 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านสัมพันธภาพในสถานที่ทำงาน (Relationship at Work) หมายถึง ปัจจัยความเครียดที่เกิดจากปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับบุคคล หรือกลุ่มบุคคล ได้แก่ เพื่อนร่วมงาน หรือผู้บังคับบัญชา ในเรื่องของความร่วมมือ ความช่วยเหลือ ความสามัคคี การยอมรับความสามารถ และการให้คำปรึกษาแนะนำ ซึ่งเกิดขึ้นได้ทั้งทางตรงและทางอ้อม

3.3 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านความสำเร็จและความก้าวหน้าในอาชีพ (Career Development) หมายถึง ปัจจัยความเครียดที่เกิดจากการไม่สามารถแก้ไขปัญหาในการทำงาน ขาดโอกาสก้าวหน้าในตำแหน่งการงาน ขาดความภูมิใจในผลงาน ขาดความมั่นคงในการทำงาน ขาดความสมดุลระหว่างรายได้กับงานที่รับผิดชอบ รวมถึงการไม่ได้รับการสนับสนุนจากผู้บังคับบัญชา เช่น การมอบหมายงานที่สำคัญ การเลื่อนตำแหน่ง การศึกษาหาความรู้เพิ่มเติม

3.4 ปัจจัยความเครียดในการทำงานด้านโครงสร้างและบรรยากาศในองค์กร (Organization Structure and Climates) หมายถึง ปัจจัยความเครียดที่เกิดจากความไม่เหมาะสม

ของสภาพแวดล้อมในการทำงาน นโยบายการบริหารงาน ลักษณะโครงสร้างหน่วยงานที่สังกัด และอุปกรณ์เครื่องมือเครื่องใช้ในการทำงาน รวมถึงผู้บังคับบัญชาไม่มีความยุติธรรม ขาดระบบการให้คำปรึกษาที่มีประสิทธิภาพ การสื่อสารภายในองค์กรไม่มีประสิทธิภาพ การขาดขวัญ กำลังใจในการทำงาน

4. ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค หมายถึง ความสามารถของบุคลากรที่จะนำตนเองเผชิญกับสถานการณ์ที่ยากลำบากหรืออุปสรรคที่มีสาเหตุมาจากสังคม การปฏิบัติงาน และตนเอง โดยไม่ล้มเลิก โดยมองในแง่ของความสามารถในการควบคุมสถานการณ์ การวิเคราะห์สาเหตุของปัญหา การประเมินความรับผิดชอบต่อปัญหา การตระหนักถึงผลกระทบของปัญหา และรับรู้ความคงทนของปัญหา ตลอดจนอดทนและพยายามขจัดปัญหาให้หมดไป ประกอบด้วยองค์ประกอบ 4 ด้านตามแนวคิดของ สตอลทซ์ (1997) โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 การควบคุมสถานการณ์ (Control) หมายถึง ความสามารถในการควบคุมตนเองให้สามารถผ่านพ้นอุปสรรคหรือเหตุการณ์ที่ยากลำบากที่กำลังเผชิญไปได้ด้วยดี และความสามารถในการควบคุมการตอบสนองต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น

4.2 สาเหตุและความรับผิดชอบ (Origin and Ownership) หมายถึง ความสามารถในการวิเคราะห์ถึงสาเหตุของปัญหาและปัจจัยที่เป็นองค์ประกอบของอุปสรรค โดยพิจารณาจากประสบการณ์ของตนเองเพื่อนำสิ่งที่ได้เรียนรู้จากความผิดพลาดในอดีตมาใช้ปรับปรุงแก้ไข และการประเมินเหตุการณ์ว่าเราสามารถรับผิดชอบต่อปัญหานั้นมากน้อยเพียงใด

4.3 ผลกระทบที่จะมาถึง (Reach) หมายถึง การวัดผลกระทบของปัญหา อุปสรรค หรือความยุ่งยาก ว่ามีผลกระทบต่อการดำเนินชีวิตทั้งชีวิตประจำวันและการทำงานของตนเองมากน้อยเพียงใด รวมทั้งการมีสติสำนึกเกี่ยวกับปัญหาหรืออุปสรรคที่จะเข้ามามีผลกระทบต่อตนเอง

4.4 ความอดทน (Endurance) หมายถึง ความสามารถในการรับรู้ถึงความคงทนของปัญหาหรืออุปสรรค และอดทนที่จะรับมือกับปัญหา ความยืดเยื้อของปัญหา และพยายามขจัดปัญหาหรืออุปสรรคนั้นให้หมดไปอย่างถูกวิธี

5. ความเหนื่อยหน่ายจากการทำงาน หมายถึง กลุ่มอาการความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ทั้งร่างกายและจิตใจ ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น มีทัศนคติด้านลบทั้งต่อผู้ร่วมงาน งาน รวมทั้งผู้รับบริการ และความรู้สึกลดความสำเร็จส่วนบุคคล มีทัศนคติด้านลบต่อตนเอง ประเมินตนเองในทางลบ ซึ่งมีสาเหตุมาจากการเผชิญความเครียดเรื้อรังจากการทำงาน

แต่ไม่สามารถจัดการกับความเครียดเหล่านั้นได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยจะแสดงออกมาในรูปแบบของกลุ่มพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ทั้งภายในและภายนอก เช่น ความรู้สึกเบื่อหน่าย ซึมเศร้า วิตกกังวล เฉื่อยชา เห็นแก่ตัว ขาดความตั้งใจในการทำงาน ประกอบด้วยองค์ประกอบ 3 ด้าน ตามแนวคิดของแมสแลซ (1986) โดยมีรายละเอียดดังนี้

5.1 ความอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) หมายถึง การที่บุคคลรู้สึกอ่อนล้าอ่อนเพลีย ทั้งร่างกายและจิตใจ ท้อแท้และสิ้นหวัง จิตใจห่อเหี่ยว หหมดกำลังใจ คับข้องใจ ในการทำงาน รู้สึกว่างานหนักและเครียดมากเกินไป หหมดแรงกับการทำงาน ไม่มีแรงจูงใจที่จะต่อสู้กับอุปสรรคต่างๆ หลีกเลี่ยงการปฏิสัมพันธ์กับผู้อื่น

5.2 ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคลในผู้อื่น (Depersonalization) หมายถึง การที่บุคคลเกิดทัศนคติด้านลบทั้งต่อผู้ร่วมงาน ต่องาน และต่อผู้รับบริการ ไม่ใส่ใจหรือเพิกเฉยต่อคำร้องขอหรือความต้องการของผู้รับบริการ ให้บริการเฉพาะตามหน้าที่ ขาดความเอาใจใส่ ความเห็นใจ ความสุภาพอ่อนโยน กับบุคคลอื่น ขาดประสิทธิภาพในการให้บริการ ไม่ปฏิบัติต่อผู้อื่นในฐานะที่เขาเป็นมนุษย์คนหนึ่ง มักต้องการแยกตัวและไม่ต้องการให้ผู้อื่นมายุ่งเกี่ยว

5.3 การลดความสำเร็จส่วนบุคคล (Reduced Personal Accomplishment) หมายถึง การที่บุคคลไม่มั่นใจในความสามารถของตน เกิดทัศนคติด้านลบต่อตนเอง ประเมินตนเองในทางลบ รู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าน้อยลง ขาดความสามารถ ขาดประสิทธิภาพ ขาดเป้าหมายในการทำงาน ขาดการปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ไม่สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ รู้สึกว่าพลังงานในตนเองลดลง รู้สึกว่าตนเองล้มเหลว ประสบความสำเร็จน้อยกว่าที่คาดหวังไว้ และขาดความภูมิใจในความสามารถและผลงานของตนเอง