

ธรรมชาติของการเกิดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง สำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล

THE NATURE OF PROCRASTINATING BEHAVIOR OCCURRENCE OF MUNICIPAL STAFFS

นพัชนันต์ นวกิจรังสรรค์

Napatchanan Nawakitangsan

คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงคุณภาพแบบพรรณนา (descriptive qualitative research) ที่มุ่งเน้นศึกษาพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งสำหรับการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาลในด้านความหมาย องค์ประกอบ และสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง เก็บรวบรวมข้อมูลโดยการสัมภาษณ์แบบเจาะลึก (In-depth interview) ในกลุ่มพนักงานเทศบาลนครนนทบุรี จำนวน 12 คน วิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหา (content analysis) ผลจากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า ผู้ให้ข้อมูลให้ความหมายของพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งว่า หมายถึง การผัดผ่อนงานที่ได้รับมอบหมายทำให้งานไม่เสร็จตามกำหนด ส่วนองค์ประกอบของพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง (Vestervelt, 2000 cited in Akaramanee, 2003) สามารถแบ่งออกได้เป็น 3 องค์ประกอบคือ องค์ประกอบทางปัญญา องค์ประกอบทางความรู้สึก และองค์ประกอบทางพฤติกรรม สำหรับสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งนั้น ผู้ให้ข้อมูลระบุว่าสามารถเกิดได้จากตัวผู้ให้ข้อมูลเอง ได้แก่ คุณค่าในตนเอง (self-esteem) การมีจิตสำนึก (conscientiousness) ความรับผิดชอบ (responsibility) วินัยในตนเอง (self-Discipline) ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน (job burnout) และงานที่หนักเกินไป (work overload) นอกจากนี้ผู้ให้ข้อมูลยังสามารถรับรู้ได้ว่า แรงจูงใจที่สามารถช่วยลดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งได้นั้นคือ การได้รับการปรับขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้น การเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ การได้รับสวัสดิการเพิ่มเติม และการได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชา อย่างไรก็ตาม ผลการวิจัยในครั้งนี้สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้สำหรับการสร้างนโยบายในการดูแล กระตุ้น จูงใจพนักงานทั้งในภาครัฐและเอกชนให้มีพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนาจนส่งผลให้เทศบาลหรือองค์กรท้องถิ่นเกิดการพัฒนามีประสิทธิภาพสืบต่อไป

คำสำคัญ: พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง แรงจูงใจ ภาครัฐและเอกชน

Abstract

The study was a qualitative research investigating the behavior of procrastination among municipal employees being its main component and cause. The data was collected through an in-depth interview 12 municipal employees. The data analysis showed that procrastinators put aside work in order to do other activities that are more favorable at the moment. Three components of the behavior of procrastination were found. (Vestervelt, 2000 cited in Akaramanee, 2003) The finding lists intellect, emotion and behavior as causes of employee procrastination. The respondent sample acknowledged among themselves that it may also include; self-esteem, conscientiousness, responsibility, self-discipline, job burnout and work overload. Among others forms of motivation, employee procrastination may be reduced by salary increase, promotion, employee benefits and commendations. Moreover, this research can be useful for the creation of policies, which encourage motivation among government and private employees, making them successful and more projective in their respective responsibilities.

Keywords: Procrastination, Motivation, Public and private

บทนำ

ปัจจุบันองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่น เป็นองค์กรหลักที่มีหน้าที่รับผิดชอบในการพัฒนาประเทศและดูแลความเป็นอยู่ของประชาชน ภายใต้กรอบและแผนยุทธศาสตร์สำหรับการพัฒนาประเทศโดยรัฐบาล ซึ่งถ้าหากพิจารณาจะพบว่า ปัจจัยหนึ่งที่มีความสำคัญและเป็นกำลังในการขับเคลื่อนเทศบาลหรือองค์กรปกครองส่วนท้องถิ่นให้สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพก็คือ พนักงานเทศบาลนั่นเอง

พนักงานเทศบาล หมายถึง บุคลากรซึ่งได้รับการบรรจุและแต่งตั้งให้ปฏิบัติหน้าที่ในแต่ละส่วนงานของเทศบาล ซึ่งอาจจะมีลักษณะเป็นพนักงานลูกจ้างประจำ พนักงานจ้างตามภารกิจ และพนักงานลูกจ้างชั่วคราว โดยได้รับเงินเดือนจากงบประมาณหมวดเงินเดือนของเทศบาลหรือได้รับเงินเดือนจากเงินงบประมาณส่วนท้องถิ่น อย่างไรก็ตามพนักงานเทศบาลนับว่าเป็นบุคคลที่มีบทบาทที่สำคัญต่อการพัฒนาทั้งในระดับชุมชน สังคม และประเทศ เนื่องมาจากพนักงานเทศบาลถือเป็นบุคคลที่เป็นตัวแทนของภาครัฐในส่วนท้องถิ่นที่มีความใกล้ชิด

กับประชาชนมากที่สุด มีหน้าที่ดูแลความเรียบร้อย รวมทั้งการให้บริการประชาชนในโครงสร้างพื้นฐานตั้งแต่แรกเกิดจนกระทั่งเสียชีวิต อาทิ การรับเรื่องร้องเรียนเหตุรำคาญ การกำจัดขยะมูลฝอยและสิ่งปฏิกูล การป้องกันและระงับโรคติดต่อ การจัดให้มีน้ำสะอาด การประปา การจัดให้มีและการบำรุงไฟฟ้าหรือแสงสว่าง การวางผังเมือง การควบคุมการก่อสร้าง และการควบคุมสุขลักษณะและอนามัยในร้านจำหน่ายอาหาร ซึ่งล้วนแต่เป็นการดูแลสวัสดิการต่างๆ จากรัฐ อันจะนำมาซึ่งการพัฒนาท้องถิ่นให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าและเป็นปกติสุข

แต่อย่างไรก็ตาม การขับเคลื่อนเทศบาลให้สามารถพัฒนาท้องถิ่นจนทำให้เกิดความเจริญรุ่งเรืองก้าวหน้าขึ้นได้นั้นจำเป็นจะต้องอาศัยพนักงานเทศบาลที่มีคุณลักษณะของการเป็นพนักงานที่ดีที่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างถูกต้องเหมาะสมและสอดคล้องกับความต้องการของชุมชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ อาทิ การมีความกระตือรือร้นในการปฏิบัติงานด้านการพัฒนาท้องถิ่น และสามารถให้บริการประชาชนด้วยความเต็มใจอย่างทั่วถึง ซึ่งสอดคล้องกับคำกล่าวของ Relief Jones (n.d.)

ที่กล่าวว่า พนักงานที่ดีควรจะต้องประกอบไปด้วยคุณลักษณะที่สำคัญ 4 ด้านก็คือ มีความรับผิดชอบ มีความกระตือรือร้น มีความคิดริเริ่ม และมีทักษะในการติดต่อสื่อสาร

นอกจากคุณลักษณะของการเป็นพนักงานที่ดีแล้ว พฤติกรรมการทำงานก็ถือว่าเป็นปัจจัยที่มีส่วนทำให้บุคคลสามารถแสดงการกระทำได้ทั้งทางบวกและทางลบ โดยพฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนาจัดเป็นพฤติกรรมทางบวกอย่างหนึ่งที่สูงขึ้นอยู่กับความคิดของบุคคลว่าจะเลือกกระทำหรือไม่กระทำพฤติกรรมนั้น ความคิดดังกล่าวจัดว่าเป็นองค์ประกอบที่สำคัญและสามารถใช้ในการควบคุมตนเองให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จ หรืองดเว้นละเลยจากการปฏิบัติงานเพียงเพื่อความพึงพอใจที่จะเกิดขึ้นชั่วคราวในปัจจุบัน และจากการศึกษาที่ผ่านมาของ Sakmanee (1989) ได้แสดงให้เห็นว่า ก่อนที่พฤติกรรมการทำงานที่พึงปรารถนาจะเกิดขึ้นนั้นมักจะถูกบดบังหรือทดแทนด้วยพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาอยู่เสมอ

โดยทั่วไปพฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่ง นับว่าเป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาที่น่าสนใจ ซึ่งมักจะเกิดจากการกระทำลงไปโดยอัตโนมัติของบุคคล และส่งผลให้เกิดการหันเหจากความคิด โดยมีส่วนในการขัดขวางพฤติกรรมที่พึงปรารถนาในการทำงาน ทำให้บุคคลไม่สามารถควบคุมหรือกำกับพฤติกรรมของตนเองให้ไปสู่แนวทางที่กำหนดไว้ในอนาคตได้

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องนั้นสามารถอธิบายได้ว่า พฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งเป็นปัจจัยหลักที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพในการทำงาน เช่นเดียวกับการศึกษาของ Akaramanee (2003) ที่พบว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งต่ำจะทำให้การทำงานของพนักงานเกิดประสิทธิภาพในระดับสูง ในขณะที่การศึกษาของ Tuk (2012) พบว่า พนักงานที่มีความผาสุกในการทำงาน (employee well-being) จะมีโอกาสในการแสดงพฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งต่ำ นอกจากนี้ยังมีการศึกษาของ Michinov et al. (2011) ที่พบว่า บุคคลที่มีพฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งในระดับต่ำมักจะ

ประสบความสำเร็จในการเรียนรู้ได้เป็นอย่างดี ถึงแม้ว่าพฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งจะเป็นพฤติกรรมการทำงานที่ไม่พึงปรารถนา แต่สำหรับการศึกษาของ Chissom & Iran-Nejad (1992) และ Tice & Baumeister (1997 cited in Steel, 2007) กลับพบว่า บุคคลบางกลุ่มมีการใช้พฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่ง เพื่อเป็นการกระตุ้นและผิงกำลัง แรงกระตุ้นปฏิบัติงานเมื่อวันเวลาผ่านไปจนใกล้ถึงกำหนดเวลาสุดท้ายที่ต้องทำให้เสร็จ เป็นต้น

อย่างไรก็ตามจากการศึกษางานวิจัยดังกล่าวข้างต้นสามารถทำให้ทราบได้ว่า สำหรับประเทศไทยยังไม่ค่อยพบการศึกษาพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาในประเด็นของพฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งมากนัก ส่วนใหญ่มักจะเป็นการศึกษาพฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งในแง่ของตัวแปรเหตุที่ส่งผลกระทบต่อตัวแปรผลลัพธ์ ดังเช่นประสิทธิภาพในการทำงาน ด้วยเหตุนี้จึงทำให้ผู้วิจัยมีความสนใจที่จะศึกษารวมชาติของการเกิดพฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งสำหรับการปฏิบัติงานของพนักงานเทศบาล ทั้งในส่วนของความหมาย องค์ประกอบ และสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งเพื่อศึกษาและทำความเข้าใจถึงสาเหตุที่แท้จริงของการเกิดพฤติกรรมเหตุที่แท้จริงของการเกิดพฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งตามการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลอย่างลึกซึ้ง และสามารถนำผลจากการวิจัยในครั้งนี้มาใช้สำหรับเป็นข้อมูลเบื้องต้นในการวางแผนลดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาจากการทำงานที่มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับพนักงานเทศบาลสืบต่อไป

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

1. เพื่อศึกษาหาความหมายของคำว่า พฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งสำหรับการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาล
2. เพื่อศึกษาองค์ประกอบของพฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งสำหรับการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาล
3. เพื่อค้นหาสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมผิดวัน

ประกันพุ่ม สำหรับการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาล

คำถามการวิจัย

1. พนักงานเทศบาลให้ความหมายของพฤติกรรมผิดวันประกันพุ่มว่าอย่างไร
2. พนักงานเทศบาลให้องค์ประกอบของพฤติกรรมผิดวันประกันพุ่มว่าประกอบด้วยอะไรบ้าง
3. อะไรเป็นสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมผิดวันประกันพุ่มในพนักงานเทศบาล

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยเลือกผู้ให้ข้อมูลแบบเฉพาะเจาะจง (purposive sampling) โดยเลือกพนักงานเทศบาลที่ปฏิบัติหน้าที่หรือทำงานอยู่ในเทศบาลนครนนทบุรี ซึ่งในขั้นตอนแรกผู้วิจัยจะใช้การสอบถามข้อมูลเบื้องต้นจากหัวหน้างานหรือผู้บังคับบัญชาในแต่ละฝ่ายการทำงาน โดยคำนึงถึงลักษณะงานว่าลักษณะงานสามารถมีพฤติกรรมผิดงานได้หรือไม่ เกณฑ์การคัดเลือกจะคัดเลือกแบบทั้งที่เป็นพนักงานจ้างภารกิจ และข้าราชการ หลังจากนั้นผู้วิจัยจะคัดเลือกผู้ให้ข้อมูลตามความยินยอมและความสมัครใจในการให้สัมภาษณ์ แล้วจึงดำเนินการขั้นตอนต่อไปซึ่งจำนวนของผู้ให้ข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยพิจารณาตามการอิมตัวของข้อมูล ซึ่งการวิจัยครั้งนี้ได้ผู้ให้ข้อมูลทั้งสิ้นจำนวน 12 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ประกอบการเก็บรวบรวมข้อมูลการวิจัยในครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสัมภาษณ์และเครื่องบันทึกเสียง

1. แบบสัมภาษณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นเองและได้รับการพิจารณาจากผู้ทรงคุณวุฒิที่ปรึกษาหลักประกอบด้วย 2 ส่วนคือ แบบบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล และแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผิดวันประกันพุ่มสำหรับการปฏิบัติงาน โดยคำถามมีลักษณะเป็นคำถามกึ่งโครงสร้าง ครอบคลุมเรื่องความหมาย องค์ประกอบ

และสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมผิดวันประกันพุ่ม

2. เครื่องบันทึกเสียงพร้อมเทปบันทึกเสียงสำหรับการสัมภาษณ์

ความน่าเชื่อถือของข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้มีการควบคุมคุณภาพและความน่าเชื่อถือของข้อมูล ดังนี้

1. เครื่องมือที่ใช้สำหรับการเก็บรวบรวมข้อมูลในครั้งนี้ ผู้วิจัยมีการตั้งคำถามเกี่ยวกับพฤติกรรมผิดวันประกันพุ่มสำหรับการปฏิบัติงานตามการรับรู้ของพนักงานเทศบาล ในด้านความหมาย องค์ประกอบ และสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมผิดวันประกันพุ่ม จากนั้นนำไปให้ผู้ทรงคุณวุฒิ อาจารย์ที่ปรึกษาหลัก และผู้เชี่ยวชาญด้านการวิจัยเชิงคุณภาพเป็นผู้ตรวจสอบความถูกต้อง ความครบถ้วนของเนื้อหา และความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ของงานวิจัย

2. ผู้วิจัยลงพื้นที่สัมภาษณ์และวิเคราะห์ข้อมูลด้วยตนเอง เพื่อให้ได้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และป้องกันอคติที่เกิดจากการสัมภาษณ์ที่อาจเกิดจากตัวผู้วิจัยเอง จัดเป็นการช่วยให้คุณภาพของข้อมูลที่ใช้สำหรับการวิจัยมีความเที่ยงตรงเพิ่มมากขึ้น

3. การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยดำเนินการอย่างเป็นระบบ ทั้งกระบวนการก่อนรวบรวมข้อมูล วิเคราะห์ และแปลความหมาย โดยพิจารณาข้อมูลจากการสัมภาษณ์และข้อมูลที่ได้จากการสังเกตอย่างละเอียด มีการตรวจสอบข้อมูลที่ได้จากการถามทวนกลับไปกลับมาจากผู้ให้สัมภาษณ์

4. ผู้วิจัยตรวจสอบกับแหล่งอ้างอิงที่เชื่อถือได้ (Referential adequacy) ทั้งในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งแหล่งอ้างอิงเพียงพอและเชื่อถือได้แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปตรวจสอบกับผู้ให้ข้อมูลนั้นอีกครั้งหนึ่ง

5. การตรวจสอบแบบสามเส้าด้านวิธีการรวบรวมข้อมูล (Methodological triangulation) โดยใช้วิธีเก็บรวบรวมข้อมูลต่างๆ จากหลายวิธีการ ได้แก่ การสัมภาษณ์ ควบคุมการสังเกต และสัมภาษณ์ผู้มีส่วนเกี่ยวข้อง เช่น

หัวหน้างาน และเพื่อนร่วมงานของผู้ถูกสัมภาษณ์

การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยตนเองระหว่างเดือน มีนาคม 2559 ถึงเดือนพฤษภาคม 2559 ซึ่งมีขั้นตอนดังต่อไปนี้

1. เลือกพื้นที่ที่เข้าไปสัมภาษณ์ข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมผิดวันประกันพ่วง คือ เทศบาลนครนนทบุรี อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ซึ่งเป็นพื้นที่ที่ผู้วิจัยมีความคุ้นเคยสามารถเดินทางไปเก็บข้อมูลได้สะดวก
2. ติดต่อนายกเทศมนตรีนครนนทบุรี ผู้อำนวยการสำนักงาน เพื่อขออนุญาตเข้าทำการสัมภาษณ์พนักงานในเทศบาล
3. ติดต่อหัวหน้าฝ่ายหรือหัวหน้าแผนกในแต่ละแผนก/สำนัก เพื่อขอทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับลักษณะการทำงานของพนักงานที่มีคุณสมบัติตามที่ผู้วิจัยกำหนดไว้
4. เข้าไปในแต่ละฝ่าย/สำนักงานการทำงานร่วมกับหัวหน้าสำนัก เพื่อแนะนำตัวกับผู้ให้ข้อมูล สร้างสัมพันธภาพ ซึ่งแจ้งวัตถุประสงค์ จำนวนครั้งของการสัมภาษณ์ สิทธิที่จะไม่เข้าร่วมงานวิจัย รวมถึงความปลอดภัย การเก็บข้อมูลเป็นความลับไม่เปิดเผยชื่อ-นามสกุลจริงของผู้ให้ข้อมูล และการวิเคราะห์ผลในภาพรวม รวมทั้งวิธีการนำเสนอข้อมูลซึ่งจะนำเสนอเฉพาะในขอบเขตที่ได้รับอนุญาตจากผู้ให้ข้อมูลเท่านั้น ในระหว่างการสัมภาษณ์หากผู้ให้ข้อมูลไม่ยินดีที่จะตอบคำถามสามารถยุติการสนทนาได้ตลอดเวลา เมื่อพนักงานยินดีที่จะให้ข้อมูลแล้วผู้วิจัยจะนัดวันเวลาและสถานที่ในการสัมภาษณ์ตามความสะดวกของผู้ให้ข้อมูล
5. ดำเนินการสัมภาษณ์ โดยใช้เทคนิคการสัมภาษณ์แบบเชิงลึกเพื่อเจาะลึกข้อมูลให้ผู้ให้ข้อมูลเล่าลักษณะการทำงานอย่างลึกซึ้งในภาพรวม ซึ่งผู้สัมภาษณ์จะต้องใช้ความสามารถในการถามคำถามที่ครอบคลุมวัตถุประสงค์ของการวิจัยโดยคำถามจะต้องไม่เป็นคำถามเชิงลบ

ที่กระทบจิตใจผู้ให้ข้อมูล เมื่อเสร็จสิ้นการสัมภาษณ์ผู้วิจัยกล่าวขอบคุณและนัดหมายการสัมภาษณ์ครั้งต่อไป (การสัมภาษณ์จะมีจำนวน 2-3 ครั้ง หรือจนกว่าผู้วิจัยพิจารณาแล้วว่าข้อมูลที่ได้ไม่มีข้อมูลใหม่เพิ่มขึ้นจากเดิม)

6. ผู้วิจัยทำการแปลผลและวิเคราะห์ข้อมูล โดยทำการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลอีกครั้งก่อนนำข้อมูลไปวิเคราะห์เพื่อให้ได้ข้อสรุปตามความเป็นจริง

การวิเคราะห์ข้อมูล

ข้อมูลที่ได้จากการสัมภาษณ์ ผู้วิจัยนำมาวิเคราะห์ข้อมูลเชิงเนื้อหาตามขั้นตอน ดังนี้

1. หลังจากสัมภาษณ์ผู้วิจัยนำเทปบันทึกเสียงของผู้ให้ข้อมูลในแต่ละคนมาทำการถอดเทป แล้วบันทึกข้อมูลเก็บไว้
2. การวางแผนการวิเคราะห์ ผู้วิจัยทำความเข้าใจกับข้อมูลการสัมภาษณ์ทั้งหมดในครั้งแรกโดยการอ่านอย่างรวดเร็วเพื่อจะได้เห็นภาพและออกแบบประเด็นหรือหมวดหมู่การวิจัยออกเป็นหัวข้อต่างๆ ทั้งหัวข้อหลักและหัวข้อย่อยในระหว่างการวางแผนการวิเคราะห์ข้อมูลไปด้วย
3. การวิเคราะห์ข้อมูลเชิงคุณภาพในครั้งนี้ ผู้วิจัยทำการวิเคราะห์ข้อมูลโดยการจำแนกชนิดข้อมูล (Typological Analysis) และจัดระเบียบข้อมูลที่เก็บรวบรวมไว้จากการสัมภาษณ์ร่วมกับการตีความหมาย เพื่อให้สามารถตอบคำถามในการวิจัยครั้งนี้ทั้งในด้านความหมาย องค์ประกอบ และสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมผิดวันประกันพ่วง
4. การแปลความหมายและการนำแนวคิดและทฤษฎีมาอธิบาย ขั้นตอนนี้เป็นเขียนพรรณนาที่ได้จากการตีความ ถึงผลการศึกษาออกมาตามประเด็นต่างๆ ที่วางแผนไว้แล้ว พร้อมทั้งนำแนวคิดทฤษฎีที่เกี่ยวข้องในประเด็นต่างๆ มาเชื่อมโยงเข้ากับผลการวิจัยที่ค้นพบในครั้งนี้

ผลการวิจัย

การวิจัยในครั้งนี้มุ่งค้นหาความหมาย องค์ประกอบ และสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง ตามการรับรู้ของผู้ให้ข้อมูลด้วยวิธีการวิจัยเชิงคุณภาพ ทำการเก็บรวบรวมข้อมูลจากผู้ให้ข้อมูลจำนวน 12 คน ซึ่งสามารถนำเสนอผลการวิจัยเป็น 2 ตอนดังต่อไปนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ให้ข้อมูลในครั้งนี้มีจำนวน 12 คน เป็นเพศชาย จำนวน 5 คน เพศหญิงจำนวน 7 คน มีอายุระหว่าง 35-55 ปี ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดนับถือศาสนาพุทธ สัญชาติไทย ระดับการศึกษาแบ่งออกเป็นระดับการศึกษาระดับปริญญาตรีจำนวน 10 คน ระดับปริญญาโทจำนวน 2 คน มีประสบการณ์ในการทำงาน 5 ปี จำนวน 6 คน และมีประสบการณ์ในการทำงานมากกว่า 5 ปี จำนวน 6 คน โดยที่ผู้ให้ข้อมูลทั้งหมดจำนวน 12 คน ได้รับการบรรจุแต่งตั้งให้เป็นพนักงานประจำเทศบาลนครนนทบุรี

ตอนที่ 2 พฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งสำหรับกรปฏิบัติงาน

2.1 ความหมายของพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่งสำหรับการปฏิบัติงาน การวิจัยในครั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลรับรู้ว่าการผัดวันประกันพรุ่ง หมายถึง การไม่ลงมือทำ ในงานที่ได้รับมอบหมาย เลื่อนวันทำงานออกไปจนสุดท้าย

อาจเป็นผลให้ส่งงานไม่ทันตามกำหนด ดังคำกล่าวที่ว่า “การที่จะทำแต่ยังไม่ลงมือทำสักที สุดท้ายก็เลยกำหนดการส่งงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

“ไม่ลงมือทำวันนี้ ผัดไปทำวันอื่น ผัดไปจนเป็นดินพอกหางหมู สุดท้ายงานเยอะทำไม่ทันจนต้องเลยกำหนดส่งงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“การผัดผ่อนงานไม่ยอมทำทันที อาจด้วยเหตุผลจากตัวเองหรืองานจากตัวเอง เช่น ชี้แจง ขาดความรับผิดชอบ...จากงาน อย่างเช่น งานมากเกินไปหรืองานยากทำไม่ได้ เป็นต้น” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 4)

“ยกตัวอย่างเช่น กำหนดส่งงานวันที่ 5 แต่ไม่ยอมส่งผัดไปอีกเป็นวันที่ 6, 7, 8 เรื่อยๆ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

2.2 องค์ประกอบของพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง

2.2.1 องค์ประกอบทางปัญญา ผู้ให้ข้อมูลมีการรับรู้ว่า องค์ประกอบทางปัญญา คือ การที่ผู้ให้ข้อมูลตระหนักถึงงานที่ได้รับมอบหมายอยู่ตลอดเวลา แต่ก็ยังตั้งใจที่จะชะลอการทำงานนั้นออกไปอาจจะด้วยความต้องการงานนั้นให้สมบูรณ์อย่างไม่มีที่ติดังกล่าวที่ว่า

“เลื่อนงานรับถนง เนื่องจากถนงไม่ได้สเปค ผมสั่งแก้ใหม่งานนั้นต้องเลื่อนกำหนดไปเกือบ 15 วัน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“งานติดตั้งโคมไฟ ติดไปเสร็จเรียบร้อยสวยงามแต่ใช้งานจริงแสงสว่างไม่ 100% ใช้งานจริงไม่ได้ประโยชน์สูงสุด ต้องแก้ใหม่หมด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 6)

2.2.2 องค์ประกอบทางพฤติกรรม ผู้ให้ข้อมูลสามารถรับรู้ได้ว่า องค์ประกอบทางพฤติกรรม คือ การทำงานล่าช้าออกไป เนื่องจากผู้ร่วมงานมักมีพฤติกรรมอย่างอื่นแทรกซ้อน เช่น การสูบบุหรี่ การเล่น facebook หรือ Line เป็นเหตุให้งานมีความล่าช้าหรือไม่เสร็จตรงตามกำหนดเวลา และงานบางอย่างไม่ควรใช้เวลานานขนาดนี้ ดังคำกล่าวที่ว่า

“เคยไปขอให้ฝ่ายอื่นช่วยอยู่บ้าง...งานมันง่ายมากเลยนะ แต่เขาไม่ทำสักที สรุปฉันเลยต้องไปทำเอง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 2)

“การสูบบุหรี่ก็มีบ้างที่ทำงานล่าช้าออกไป” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

“ฉันคิดว่าปัญหาอีก 1 ข้อที่เป็นตัวขัดขวางความล่าช้าในการทำงานของคนในยุคปัจจุบัน...ฉันว่า facebook และ line คนส่วนใหญ่ให้เวลากับมันมากค่ะ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 5)

2.3 สาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง การศึกษาในครั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลสามารถรับรู้ได้ว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมผัดวันประกันพรุ่ง คือ พฤติกรรมที่เกิดจากตัวผู้ให้ข้อมูลเอง ได้แก่ คุณค่าในตนเอง (self-esteem) การมีจิตสำนึก (conscientiousness) ความรับผิดชอบ

(responsibility) วินัยในตนเอง (self-Discipline) ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน (job burnout) และงานที่หนักเกินไป (work overload) ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

2.3.1 คุณค่าในตนเอง (self-esteem) การศึกษาในครั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลสามารถรับรู้ได้ว่า คุณค่าแห่งตน (self-esteem) หมายถึง ความรู้สึกที่ผู้ให้ข้อมูลรู้สึกว่าตนเองมีคุณค่าเพิ่มขึ้นจากการทำงานให้เสร็จทันตามเวลาที่กำหนดดังคำกล่าวที่ว่า “ฉันไม่ชอบให้หัวหน้ามาตามงานจากฉัน ฉันจะรีบทำให้ทันตามกำหนดเวลาที่ต้องส่งงาน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 1)

2.3.2 การมีจิตสำนึก (conscientiousness) การศึกษาในครั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลได้รับรู้ว่า การมีจิตสำนึก (conscientiousness) หมายถึง การมุ่งมั่นปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงโดยคำนึงถึงปัญหาและความเดือดร้อนของส่วนรวมที่จะได้รับการผิดหรือเลื่อนระยะเวลาในการทำงานออกไป ดังคำกล่าวที่ว่า

“ฉันไม่เคยต้องทำให้เพื่อนร่วมงาน หัวหน้า หรือประชาชนเดือดร้อน เพราะงานที่ไม่เสร็จของฉัน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“ผมขับรถเทปูนไปลงตอนตี 2 ลูกน้องผมเมาหลับไม่ได้ไปรับปูน...เหตุการณ์นี้มันเป็นเรื่องของจิตสำนึกนะผมว่า เพราะมันเดือดร้อนและเสียหายพอสมควร” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

“เสาร์ อาทิตย์ จะมีเวรผัดกันหยุด ลูกน้องผมไม่มา ขาดเวร วันนั้นมีเหตุรถชนเสาไฟฟ้า ไฟดับ ทั้งเส้นบางกรวย...ประชาชนเดือดร้อน...และเพื่อนร่วมงานคนอื่นต้องไปทำงานแทน” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 9)

2.3.3 ความรับผิดชอบ (responsibility) การศึกษาในครั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลสามารถรับรู้ได้ว่า ความรับผิดชอบ (responsibility) คือ ความตั้งใจตลอดจนการทุ่มเทเวลาเพื่อปฏิบัติงานที่ได้รับมอบหมายจากผู้บังคับบัญชาให้สำเร็จตามกำหนดเวลา โดยไม่คำนึงถึงความยากง่ายหรืออุปสรรคที่จะเกิดขึ้นในระหว่างการทำงาน

“ผมเป็นคนมีความรับผิดชอบเกิน 100% ครับ แม้ตึกขนาดไหนถ้างานไม่เสร็จผมก็ทำงานเสร็จ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11)

“ทุกครั้งที่มีเรื่องร้องเรียนมาฉันจะลงมือทำทันทีไม่เคยเลื่อนเลย เพราะงานบริการประชาชนเราบอกไม่ได้เลยว่าในแต่ละวันจะมีเรื่องร้องเรียนมากน้อยเพียงใด” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

“ตอนนั้นฉันป่วยลางาน 2 วัน กลับมางานเยอะมาก...ฉันนั่งเคลียร์ทุกอย่างถึง 2 ทุ่ม” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12)

2.3.4 วินัยในตนเอง (self-Discipline) การศึกษาในครั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลสามารถรับรู้ได้ว่า วินัยในตนเอง (self-Discipline) คือ การรับรู้หน้าที่ความรับผิดชอบของตนเองเพื่อการปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงทันเวลาโดยไม่จำเป็นต้องมีบุคคลอื่นคอยควบคุม กำกับหรือสั่งงาน

“ผมมีแผนยุทธศาสตร์เป็นงานที่ต้องทำ ซึ่งผมต้องกำหนดการทำงานเป็น action plan ตัวเอง... เพื่อให้ทันกำหนดมันเป็นเรื่องที่ต้อง manage เวลาดีๆ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 7)

2.3.5 ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน (job burnout) การศึกษาในครั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลรับทราบว่า ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน (job burnout) คือ ความรู้สึกอ่อนเพลียหรือเหนื่อยล้าจากการทำงานหนักจนทำให้เกิดความรู้สึกอยากพักผ่อน และขอเลื่อนระยะเวลาในการทำงานออกไป

“ไม่เคยนะ...แต่ฉันผิดเพราะฉันรู้สึกเหนื่อยและเมื่อยล้า ทำให้รู้สึกอยากพัก...” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 8)

“บางวันมีงานเทปูนเสร็จเกือบเช้า ตอนเช้าผมต้องเข้างานปกติ วันนั้นอะไรไม่สำคัญผมเลื่อนหมด...ผมว่าอายุก็มีส่วน ร่างกายผมไม่ไหว” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 3)

“ช่วงนี้อากาศร้อนมาก บางทีเจอแดดทั้งวันผมก็มีผัดบ้าง” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 11)

2.3.6 งานที่หนักเกินไป (work overload)

การศึกษานี้ครั้งนี้ผู้ให้ข้อมูลรับทราบว่า งานที่หนักเกินไป คือ การมีปริมาณหรือภาระงานที่มากเกินไปจนทำให้เกิดความรู้สึกเบื่อหน่ายและส่งผลกระทบทำให้งานล่าช้าออกไป

“ในแผนกก็มีกันแค่ 40 คน สักส่วนประชากรเท่าไรบ้างครึ่งมันก็ไม่ทันจริงๆ” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 10)

“งานเยอะกว่าคนมาก แต่ไม่รู้จะทำยังไง บางครั้งไม่ทันก็ต้องเลื่อนไป” (ผู้ให้สัมภาษณ์คนที่ 12)

นอกจากนี้ยังพบว่า ปัจจัยจูงใจก็เป็นส่วนสำคัญอีกประการหนึ่งที่จะช่วยกระตุ้นให้พนักงานสามารถลดการแสดงผลพฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งลงได้

อภิปรายผล

จากการสัมภาษณ์แบบ (In-depth interview) และอ่านข้อมูลที่ได้จากการถอดเทปอย่างละเอียด แล้วจัดแยกประเภทของข้อมูลในส่วนของความหมายองค์ประกอบ และสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่ง แล้วนำข้อมูลที่ได้ไปตรวจสอบกับผู้ให้ข้อมูลนั้นอีกครั้งหนึ่งพบว่า สาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งมีสาเหตุครอบคลุม 6 สาเหตุ ซึ่งสาเหตุดังกล่าวสามารถอภิปรายได้ดังนี้

1. คุณค่าในตนเอง (self-esteem)

การที่จะปฏิบัติงานให้เกิดประสิทธิภาพที่ดีได้นั้น การรับรู้คุณค่าในตนเอง (self-esteem) เป็นความแตกต่างระหว่างบุคคลที่จะสามารถทำให้เกิดความวิตกกังวลและทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ได้ แต่ในทางกลับกัน การรับรู้คุณค่าในตนเอง (self-esteem) ก็สามารถช่วยส่งเสริมทำให้พนักงานมีความเชื่อมั่นว่า ตนเองสามารถปฏิบัติงานให้สำเร็จลุล่วงทันตามกำหนดเวลา ดังนั้นหากพนักงานมีการรับรู้คุณค่าในตนเองสูงก็จะสามารถช่วยลดพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาอย่างพฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งได้ เช่นเดียวกับ Rosenberg (1979) กล่าวคือ ถ้าหากบุคคลที่มีระดับการเห็นคุณค่าในตนเองอยู่ใน

ระดับสูง (High self-esteem) นั้นก็ย่อมจะส่งผลทำให้มีการรับรู้ “ตน” ตามความเป็นจริง มีบุคลิกภาพที่ดี เป็นคนที่มีความเชื่อมั่นในความคิดของตนเอง สามารถให้เหตุผลในสิ่งที่ตนเองกระทำได้กระจ่างชัด มั่นใจในการกระทำ หรือการตัดสินใจของตน กล้าคิด กล้าแสดงออกอย่างเหมาะสม มีความคิดสร้างสรรค์ มุ่งทำงานให้ประสบผลสำเร็จ มีความรับผิดชอบทั้งต่อตนเองและผู้อื่น มั่นคงทางจิตใจ มองโลกในแง่ดี มีสัมพันธภาพที่ดีต่อบุคคลอื่น ดังนั้น บุคคลที่มีความภาคภูมิใจในตนเองสูง จึงใช้ชีวิตได้อย่างมีความสุข มีความวิตกกังวลน้อย มีแนวโน้มที่จะประสบความสำเร็จในการดำรงชีวิต จะมีระบบภูมิคุ้มกันทางจิตวิญญาณให้บุคคลเผชิญกับปัญหา และมีพลังในการขจัดสิ่งเลวร้ายในชีวิตออกไป

2. การมีจิตสำนึก (conscientiousness)

การมีจิตสำนึกเป็นอุปนิสัยส่วนตัวของแต่ละคน โดยจิตสำนึกจะเป็นพื้นฐานที่แสดงให้เห็นถึงความสำนึกดีชั่วของบุคคลตลอดจนยังสามารถที่จะสะท้อนให้เห็นถึงความรับผิดชอบของบุคคลได้ หากพิจารณาการมีจิตสำนึกเชื่อมโยงกันเป็นทฤษฎีกับการผิดวันประกันพรุ่งจะพบว่า จิตสำนึกนั้นจะมีอิทธิพลทางอ้อมที่ส่งผลต่อการผิดวันประกันพรุ่งผ่านการควบคุมตนเอง ดังนั้นถ้าบุคคลมีจิตสำนึกเชิงลบก็อาจจะส่งผลให้เกิดความล้มเหลวในการควบคุมตนเอง (self-regulation failure) จนนำไปสู่พฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งได้แต่ในทางกลับกันหากบุคคลนั้นมีจิตสำนึกเชิงบวกก็จะสามารถช่วยส่งเสริมให้เกิดการควบคุมตนเอง จนทำให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงทันตามกำหนด ไม่ล่าช้าออกไป จากงานวิจัยของ ÖZER (2012) ได้ทำการตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างพฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งและความมั่นคงในอารมณ์ที่ขึ้นอยู่กับจิตสำนึกและประสบการณ์ชีวิตในเหตุการณ์เชิงลบ ผลการศึกษาพบว่า ความมั่นคงในอารมณ์ (Neuroticism) มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งในทางบวก ($r = 0.19$) ส่วนจิตสำนึกมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมผิดวันประกันพรุ่งในทางลบ ($r = -0.60$)

3. ความรับผิดชอบ (responsibility)

ความรับผิดชอบเป็นพฤติกรรมทางเลือกประเภทหนึ่งที่เกิดขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของแต่ละบุคคล ซึ่งทำให้เกิดความล่าช้าแบบสมัครใจ ด้วยลักษณะการทำงานของเทศบาลที่ส่วนใหญ่จะเป็นงานที่มีลักษณะหรือรูปแบบการให้บริการประชาชน ตั้งแต่แรกเกิดจนกระทั่งเสียชีวิต ดังนั้น พนักงานเทศบาลที่มีความรับผิดชอบหรือไม่หลีกเลี่ยงงานที่ตนเองจำเป็นต้องทำหน้าที่ให้บริการประชาชน เมื่อประชาชนมีปัญหาและความเดือดร้อนโดยไม่ผิดผ่อน หรือเลื่อนงานออกไป ตลอดจนสามารถปฏิบัติงานได้ทันต่อเหตุการณ์นั้นจะส่งผลให้เกิดการทำงานที่มีประสิทธิภาพ ตลอดจนยังเป็นการสร้างชื่อเสียงและการเป็นที่ยอมรับ ซึ่งจะเป็นผลดีต่อการพัฒนาเทศบาลต่อไปในอนาคตได้

4. วินัยในตนเอง (self-Discipline)

ด้วยลักษณะการทำงานในรูปแบบงานราชการหรืองานของเทศบาลนั้นจำเป็นต้องอาศัยวินัยในตนเอง ซึ่งเป็นบุคลิกภาพที่มีลักษณะการยึดมั่นในหลักการที่สามารถควบคุมหรือกำหนดตนเองได้โดยไม่ต้องรอการกำกับ หรือรับคำสั่งจากผู้บังคับบัญชา แต่ในทางกลับกันการไม่มีวินัยในการทำงาน การชอบทำงานเมื่อใกล้ถึงกำหนดเวลาหรือถูกกดดัน ไม่มีวิธีจัดลำดับความสำคัญของงานที่ต้องทำก่อนหลัง จะรอจนนาทีสุดท้ายจึงเริ่มต้นการทำงานมักเป็นต้นเหตุทำให้งานมีความล่าช้าออกไป ดังนั้น ความมีวินัยในตนเองจึงเป็นบุคลิกภาพที่สำคัญเป็นอันดับแรกทีพนักงานจำเป็นต้องมีเพื่อการทำงานประสบความสำเร็จลุล่วง ทันเวลาได้โดยง่าย Solomon & Rothblum (1984) และ Balkis & Duru (2007) ที่ได้กล่าวว่า การผัดวันประกันพรุ่งมีความเกี่ยวข้องกับความเชื่อมั่นในตนเองระดับต่ำ ความมีวินัยในตนเอง รวมถึงการรับรู้ความสามารถของตนเอง สิ่งเหล่านี้ล้วนส่งผลกระทบต่อความรู้สึกเบื่อหน่าย ความวิตกกังวล ซึมเศร้า ความกลัว ความล้มเหลว ความคิดที่ไม่มีเหตุผล และการจัดการเวลาที่ไม่เหมาะสมส่วน Abbasi & Alghamdi (2015) พบว่า การผัดวันประกันพรุ่ง มีความ

สัมพันธ์ทางลบต่อปัจจัยต่างๆ อาทิ ผลการเรียนรู้ในระดับต่ำ ความเชื่อมั่นในตัวเองในระดับต่ำ วินัยของตนเองในระดับต่ำ (Low of self-Discipline) และการรับรู้ความสามารถของตนเองในระดับต่ำ (low self-efficacy) ซึ่งสิ่งนี้ล้วนส่งผลต่อการบริหารเวลาที่ไม่มีความเหมาะสมทำให้เกิดความเบื่อหน่ายและความวิตกกังวล ในขณะที่ผลการศึกษาของ Steel & Ferrari (2013) พบว่า ประชากรวัยผู้ใหญ่ในประเทศอังกฤษมักจะมีการผัดวันประกันพรุ่งเมื่อระดับความมีวินัยในตนเองลดลง และ Hauck (1982) ได้กล่าวว่า ความไม่มีวินัยในตนเอง (Lack of self-Discipline) เป็นบุคลิกลักษณะของบุคคลที่พยายามหลีกเลี่ยงสถานการณ์ที่มีความยากลำบาก ซึ่งเป็นผลทำให้เกิดการผัดวันประกันพรุ่งในที่สุด

5. ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน (job burnout)

คือ ความรู้สึกอ่อนล้าทั้งทางร่างกาย จิตใจ และอารมณ์ของพนักงานที่เกิดจากการอยู่ในสถานการณ์ที่มีความเครียด หรืองานเร่งรีบสะสมสามารถส่งผลให้เกิดความเบื่อหน่าย ขาดความกระตือรือร้น ตลอดจนมีส่วนร่วมในงานน้อยลงจนกระทั่งนำไปสู่การผัดผ่อนงานหรืออาจรุนแรงถึงขั้นทำให้งานไม่สำเร็จตามที่ได้กำหนดไว้ ดังนั้นหากพนักงานมีภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานเกิดขึ้นต้องรีบหาทางแก้ไขโดยด่วน เช่น การพักผ่อนหย่อนใจด้วยอิริยาบถอื่นๆ แล้วจึงค่อยรีบกลับมาทำงานต่อ แต่ถ้าหากปล่อยให้ภาวะเหนื่อยล้าในการทำงานดำเนินต่อไปอาจจะทำให้ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชนของเทศบาลลดลง ซึ่งจะส่งผลเสียต่อผู้รับบริการได้ในที่สุด อย่างไรก็ตามถ้าหากเราเชื่อมโยงสาเหตุการเกิดภาวะเหนื่อยล้าในการทำงาน ตามที่ Maslach & Goldberg (1998) ได้นำเสนอองค์ประกอบความไม่ลงตัวของบุคคลกับสถานการณ์ 6 ประเภทที่ส่งผลทำให้บุคลากรเกิดความเหนื่อยล้าในการทำงาน ได้แก่ การมีปริมาณงานที่มากเกินไป การไม่สามารถควบคุมการทำงานของตนเองได้ การขาดแคลนสิ่งตอบแทนจากการทำงาน การขาดปฏิสัมพันธ์ที่ดีกับเพื่อนร่วมงาน การไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงานและความขัดแย้งกับบุคคล

ในที่ทำงาน ดังนั้นจากการสัมภาษณ์สำหรับการศึกษาค้นคว้าจึงสามารถสรุปได้ว่าปริมาณงานที่มากเกินไปส่งผลโดยตรงต่อพฤติกรรมกรรมผิดวันประกันพ่วงผ่านภาวะความเหนื่อยล้าในการทำงานนั่นเอง

6. งานที่หนักเกินไป (work overload)

เป็นสภาพแวดล้อมในการทำงานที่มีลักษณะการทำงานที่มีปริมาณงานมาก ทำให้ไม่ได้พัก มีระยะเวลาในการทำงานนานกว่าปกติ จนไม่สามารถทำให้ปฏิบัติงานได้สำเร็จ ตามการศึกษาของ Macmillan & Duanc (1980 cited in Konchanatsanyakorn, 2008) ปริมาณงานที่มากเกินไป การทำงานที่มากเกินไปภายใต้เวลาอันจำกัด อาจทำให้เกิดความเครียด ในขณะที่ Tice & Baumeister (1997 cited in Hosseini & Moosavi, 2015) ยืนยันได้ว่าโอกาสที่จะมีการแสดงพฤติกรรมผิดวันประกันพ่วงสูงขึ้นเมื่อมีความเครียดเพิ่มขึ้น ซึ่งถ้าหากเชื่อมโยงความสัมพันธ์ตามทฤษฎีที่ได้กล่าวไว้ข้างต้นจะพบว่าสาเหตุที่ทำให้เกิดพฤติกรรมผิดวันประกันพ่วงคือ การส่งผลจากปริมาณงานที่มากเกินไปจนทำให้พนักงานเกิดความเครียดและนำไปสู่พฤติกรรมผิดวันประกันพ่วงในที่สุด แต่ในทางกลับกันสำหรับการสัมภาษณ์ในครั้งนี้พบว่าปริมาณงานที่มากเกินไปส่งผลให้เกิดความเครียดสะสม ยิ่งพนักงานมีความเครียดยิ่งเป็นตัวกระตุ้นให้พนักงานกระตือรือร้นรีบที่จะทำงานให้เสร็จทันตามกำหนดเวลาดังนั้น งานที่หนักเกินไปจึงจัดเป็นปัจจัยเหตุที่ส่งผลให้บุคคลเกิดความเครียด แต่ความเครียดจะส่งผลให้เกิดพฤติกรรมกรรมผิดวันประกันพ่วงหรือไม่ ขึ้นอยู่กับลักษณะของแต่ละบุคคลว่าจะใช้ความเครียดสำหรับกระตุ้นการทำงานหรือใช้ความเครียดสำหรับเป็นอุปสรรคขัดขวาง

การทำงานนั่นเอง นอกจากนี้ 6 สาเหตุที่ได้กล่าวไปแล้วนั้นจากการสัมภาษณ์ยังพบสาเหตุอื่นๆ ที่ทำให้เกิดพฤติกรรมผิดวันประกันพ่วง ได้แก่ การได้รับการปรับขึ้นเงินเดือน การเลื่อนขั้นหรือเลื่อนตำแหน่ง การได้รับการบรรจุเป็นพนักงานประจำ การได้รับสวัสดิการเพิ่มเติม และการได้รับคำชมจากผู้บังคับบัญชา ซึ่งสาเหตุเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยจูงใจที่สามารถช่วยกระตุ้นทำให้พนักงานเทศบาลมีความกระตือรือร้น และต้องการอยากปฏิบัติหน้าที่ด้วยความมุ่งมั่น ตั้งใจ ไม่ผิดวันประกันพ่วง จนส่งผลให้งานที่ได้รับมอบหมายสำเร็จลุล่วงไปด้วยดี

ข้อเสนอแนะ

1. ในการศึกษาครั้งต่อไปอาจมีการศึกษางานวิจัยเชิงปริมาณควบคู่กันเพื่อเป็นการยืนยันความน่าเชื่อถือของข้อมูลอีกทางหนึ่ง
2. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปอาจนำเอาปัจจัยจูงใจที่พบในงานวิจัยครั้งนี้ไปทำการศึกษาต่อโดยการหาความสัมพันธ์ของแต่ละตัวแปรว่ามีอิทธิพลต่อพฤติกรรมผิดวันประกันพ่วงมากน้อยเพียงใด เพื่อนำผลการวิจัยที่ได้มาพัฒนาและปรับใช้ให้เกิดประโยชน์สูงสุดในองค์กร
3. ในการศึกษาวิจัยครั้งต่อไปอาจศึกษากับกลุ่มตัวอย่างอื่นนอกจากเทศบาลนนทบุรี
4. ในการศึกษาวิจัยครั้งนี้ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่ทำให้พนักงานมีพฤติกรรมผิดวันประกันพ่วง ซึ่งสามารถนำปัจจัยนี้ไปพัฒนาพฤติกรรมด้านบวกของพนักงานในการทำงานต่อไปเพื่อเป็นการลดพฤติกรรมผิดวันประกันพ่วงของพนักงาน

References

- Abbasi, I. S. & Alghamdi, N. G. (2015). The Prevalence, Predictors, Causes, Treatment, and Implications of Procrastination Behaviors in General, Academic, and Work Setting. *International Journal of Psychological Studies*, 7(1), 59-66.
- Akaramanee, J. (2003). *The effects of biosocial factors, mental health and procrastination on work effectiveness and achievement motivation of employees in telecommunications business (private section)*. The degree Master of Science (Industrial and Organizational Psychology), Ramkhamhaeng University. [in Thai]
- Announcement of municipal officials of Nakhon Ratchasima. (2002). *Criteria and conditions of the human resource management of municipality*. Retrieved May 4, 2016, from www.khoksawai.go.th/b4.pdf [in Thai]
- Balkis, M. & Duru, E. (2007). The evaluation of the major characteristics and aspects of the procrastination in the framework of psychological counseling and guidance. *Educational Sciences: Theory & Practice*, 7(1), 376-385.
- Chissom, B. & Iran-Nejad, A. (1992). Development of an instrument to assess learning strategies. *Psychological Reports*, 71, 1001-1002.
- Eiampinij, M. (2012). *The efficiency of workers in municipal district Phraek Sa, Meuang, Samut Prakan*. The degree Master of Public Administration (Public Administration), Ramkhamhaeng University. [in Thai]
- Ferrari, J. R. (1995). Perfectionism cognitions with nonclinical and clinical samples. *Journal of Social Behavior and Personality*, 10(1), 143-156.
- Hauck, P. (1982). *How to do what you want to do*. London: Sheldon Press.
- Hosseini, S. S. & Moosavi, S. J. (2015). The relationship between procrastination, occupational stress and employee's personality general directorate of youth and sports of khorasan razavi. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*, 5(54),183-192.
- Hosseini, S. S. & Moosavi, S. J. (2015). The relationship between procrastination occupation stress and employee's personality general directorate of youth and sports of khorasan razavi. *Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences*, 5(54), 183-192.
- Konchanatsanyakorn, P. (2008). *Affects of job stress factors, Adversity Quotient and stress to performance of the state enterprise employees: Case study of the government Pharmaceutical organization*. The degree Master of Arts program (Industrial and Organizational Psychology), Thammasat University. [in Thai]
- Kraisiwattana, T. (2009). *The factors that cause stress on workers of municipal district Nonthaburi*. Master of Business Administration Program, Graduate School, Bangkok University. [in Thai]

- Maslach, C. & Goldberg, J. (1998). Prevention of burnout: New perspectives. *Applied and Preventive Psychology, 7*, 63-74.
- Michinov, N., Brunot, S., Le Bohec, O., Juhel, J. & Delaval, M. (2011). Procrastination, participation, and performance in online learning environments. *Computers & Education, 56*(1), 243-252.
- Nonthaburi. (2015). *Vision Missions Slogan*. Retrieved May 5, 2016, from <http://nakornnont.go.th/%E0%B8%A7%E0%B8%B4%E0%B8%AA%E0%B8%B1%E0%B8%A2%E0%B8%97%E0%B8%B1%E0%B8%A8%E0%B8%99%E0%B9%8C-%E0%B8%9E%E0%B8%B1%E0%B8%99%E0%B8%98%E0%B8%81%E0%B8%B4%E0%B8%88-%E0%B8%84%E0%B8%B3%E0%B8%82%E0%B8%A7%E0%B8%B1/> [in Thai]
- ÖZER, A. (2012). Procrastination: Rethinking Trait Models. *Education & Science / Egitim ve Bilim, 37*(166), 303-317.
- Pumphuang, K. (2003). *The using of group work activites in devreloping students' responsibilities among the mathayom sukxa 2 students of phetchaburi welfare school, phetchaburi province*. The degree Master of Arts (Community Psychology), Silpakorn University. [in Thai]
- Relief, J. (n.d.). *5 Qualities of a Good Employee*. Retrieved May 7, 2016, from www.saeyeinstitute.com/documents/good_employee.pdf
- Rosenberg, M. (1979). *Conceiving the self*. New York: Basic Books.
- Sakmanee, B. (1989). *The Mental enhancement of characteristics for developing the work behavior in government*. The Doctor of Education, Srinakharinwirot University. [in Thai]
- Sariwat, L. (2001). *Psychology in Daily life*. Teaching Documents. Bachelor of Education Program in Educational Psychology, Faculty of Education, Mahasarakham University. [in Thai]
- Schultz, D. P. (1982). *Psychology and Industry Today*. New York: Macmillan.
- Silver, M. & Sabini, J. (1981). Procrastinating. *Journal for the Theory of Social Behaviour, 11*(2), 207-221.
- Solomon, L. J. & Rothblum, E. D. (1984). Academic procrastination: Frequency and Cognitive behavioral correlates. *Journal of Counseling Psychology, 31*(4), 503-509.
- Srikam, S., Jiumcharatrangsee, V. & Lalitananpong, D. (2014). Job burnout and related factors among residents of King Chulalongkorn memorial hospital. *Journal of the Psychiatrist Association of Thailand, 59*(2), 139-150. [in Thai]
- Steel, P. & Ferrari, J. (2013). Sex, education and procrastination: An epidemiological study of procrastinators' characteristics from a global sample. *European Journal of Personality, 27*(1), 51-58.
- Steel, P. (2007). The nature of procrastination: a meta-analytic and theoretical review of quintessential self-regulatory failure. *Psychological bulletin, 133*(1), 65-94.

- Suree, A. (2010). *A using of activities to improve self-discipline for level three students of aroonpradit school, Petchaburi Province*. The degree Master of Arts (Psychology and Guidance), Silpakorn University. [in Thai]
- The Royal Institute. (1982). *Dictionary of the Royal Institute of Thailand in 1982* (17th ed.). Bangkok: Aksorn Education. [in Thai]
- Tuk, B. (2012). *The influence of procrastination on the relationship between home-based telework and employee well-being*. The degree Master of Science, Faculty of Social and Behavioral Sciences, Tilburg University.



Name and Surname: Napatchanan Nawakitransan

Highest Education: Master of Arts Program industrial and Organizational Psychology, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

University or Agency: King Mongkut's University of Technology North Bangkok

Field of Expertise: Industrial and Organizational Psychology

Address: 1581 Pracharat 1 Rd., Wongsawang, Bangsue, Bangkok 10800



วารสาร

ปัญญาภิวัฒน์

PANYAPIWAT JOURNAL

Volume 10 No. 1 January - April 2018

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัฒน์

