

ความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในงาน และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตรวจดวงตราการเข้าเมือง

THE CAUSAL EFFECT OF PERCEIVED FAIRNESS, PERCEIVED ORGANIZATIONAL SUPPORT, JOB BURNOUT ON JOB PERFORMANCE AT IMMIGRATION OFFICER

วสิน เพชรพงศ์พันธ์¹ จิรายุ รัตนบวร² และภัทริกา ชินช่าง³

Wasin Phetphongphan¹ Jirayu Rattanaborn² and Pattarika Chinchang³

¹คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยราชภัฏสกลนคร

²คณะการบัญชีและการจัดการ มหาวิทยาลัยมหาสารคาม

³คณะบริหารธุรกิจและการบัญชี มหาวิทยาลัยราชภัฏร้อยเอ็ด

¹Faculty of Management Science, Sakon Nakhon Rajabhat University

²Maharakham Business School, Maharakham University

³Faculty of Business Administration and Accountancy, Roi Et Rajabhat University

Received: May 20, 2018 / Revised: January 11, 2019 / Accepted: January 31, 2019

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อ 1) ศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในงาน และผลการปฏิบัติงาน 2) ตรวจสอบความสอดคล้องของโมเดลความสัมพันธ์กับข้อมูลเชิงประจักษ์ กลุ่มตัวอย่างที่ใช้คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐในการตรวจดวงตราการเข้าเมือง (Immigration) หน่วยงานหนึ่งในประเทศไทย การศึกษาครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือซึ่งมีค่าอำนาจการประกอบอยู่ระหว่าง .707-.907 และมีค่าความเชื่อมั่นอยู่ระหว่าง .869-.924 และวิเคราะห์ข้อมูลโดยใช้โมเดลสมการโครงสร้าง (SEM)

ผลการวิจัยพบว่า 1) การรับรู้ความยุติธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรและการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงานตรงข้ามกับความเหนื่อยหน่ายในงานที่มีอิทธิพลทางลบกับผลการปฏิบัติงาน 2) รูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ ผลการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า โมเดลการวิเคราะห์มีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ($\chi^2/df = 1.670$, $p = .000$, $GFI = .909$, $AGFI = .873$, $CFI = .965$, $RMSEA = .058$) แสดงว่าโมเดลมีความเหมาะสมพอดีกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี นอกจากนี้ยังมีการนำเสนอประโยชน์ของการศึกษาทั้งทางทฤษฎีและทางการปฏิบัติเพื่อใช้เป็นแนวทางในการพัฒนาประสิทธิภาพในองค์กร ตลอดจนข้อเสนอแนะสำหรับการวิจัยในอนาคต

คำสำคัญ: การรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในงาน ผลการปฏิบัติงาน

Abstract

The objectives of this research were (1) to study the causal factors of the relationships of perceived fairness, perceived organizational support, job burnout, and job performance result; and (2) to examine the consistency between the causal model and empirical data. The samples were personnel of a state agency in charge of providing immigration document by screening people and vehicles in Thailand. The employed research instrument was a questionnaire with factor loadings between .707-.907 and with Cronbach alpha between .869-.924. The structural equation modeling (SEM) was used to analyze this data.

The results reveal that (1) perceived fairness has a positive influence on perceived organizational support; perceived organizational support has a positive influence on job performance; while job burnout has a negative influence on job performance result; and (2) as for the causal relationship model, results of data analysis show that the model has goodness-of-fit with the empirical data ($\chi^2/df = 1.670$, $p = .000$, $GFI = .909$, $AGFI = .873$, $CFI = .965$, $RMSEA = .058$). Finally, theoretical and managerial contributions, and suggestions for organization efficiency development and further researches are provided.

Keywords: Perceived fairness, Perceived organizational support, Job burnout, Job performance result

บทนำ

ในปัจจุบันสภาพแวดล้อมทางสังคมมีการเปลี่ยนแปลงอย่างต่อเนื่อง ส่งผลให้องค์กรต้องเผชิญกับรูปแบบที่มีความหลากหลายและมีความซับซ้อนเพิ่มมากขึ้น (Dess & Picken, 2000) ซึ่งการเปลี่ยนแปลงเหล่านี้มีความสำคัญอย่างมากต่อรูปแบบการดำเนินงานที่ส่งผลกระทบต่อทั้งทางบวกและทางลบต่อองค์กรอย่างหลีกเลี่ยงไม่ได้ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรตระหนักถึงปัจจัยสำคัญที่เป็นตัวขับเคลื่อนให้องค์กรมีการดำเนินงานอย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งนั่นก็คือ พนักงานในองค์กร Beacker (1993) ได้กล่าวว่า บุคลากรภายในองค์กรถือเป็นส่วนสำคัญที่ทำให้้องค์กรเกิดประสิทธิภาพ ดังนั้นผู้บริหารจึงควรมุ่งเน้นไปที่ปัจจัยที่ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของบุคลากร งานวิจัยก่อนหน้านี้ส่วนใหญ่ได้ให้ความสนใจในการพัฒนาศักยภาพและการลงทุนในทรัพยากรบุคคล (Blundell et al., 1999) การศึกษาในครั้งนี้ได้มุ่งเน้นไปที่การดูแลรักษาทางด้านขวัญและกำลังใจของพนักงานในองค์กร ซึ่งมีแนวคิดว่าการรับรู้ของพนักงานที่มีต่อองค์กรจะส่งผลกระทบต่อ

พฤติกรรมในการปฏิบัติงาน โดยได้มุ่งเน้นที่การรับรู้ของพนักงานใน 2 ประเด็น ประกอบด้วย การรับรู้ความยุติธรรม และการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร โดยประเด็นแรกคือ การรับรู้ถึงความยุติธรรมในการทำงาน การรับรู้ในลักษณะนี้เป็นกระบวนการที่มีแนวโน้มที่จะมีผลกระทบต่อพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของพนักงานที่จะแสดงออกมาเมื่อได้รับรู้ถึงความเท่าเทียมที่เกิดจากการประเมินของผู้บริหารในการให้ผลตอบแทน สวัสดิการ รวมถึงความก้าวหน้าในอาชีพการงาน โดย Tang & Sarsfield-Baldwin (1996) ระบุว่า หากกฎระเบียบ ขั้นตอน และผลตอบแทนถูกนำมาใช้กับพนักงานทุกคนอย่างเสมอภาค และมีความต่อเนื่อง พนักงานจะรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร ซึ่งจะส่งผลให้เกิดผลการปฏิบัติงานขององค์กรที่สูงขึ้น แต่อย่างไรก็ตามหากพนักงานรับรู้ถึงวิธีการขององค์กรที่ไม่เป็นธรรม พวกเขาอาจแสดงออกด้วยพฤติกรรมที่ไม่ดีและนำไปสู่ผลการปฏิบัติงานของ

องค์กรที่ลดลง ประเด็นที่สองคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร การรับรู้ในลักษณะนี้เป็นกระบวนการที่พนักงานได้มีความรู้ถึงการได้รับการเอาใจใส่และเห็นคุณค่าในการทุ่มเทการทำงาน รวมถึงความสัมพันธ์ที่ดีที่จะนำมาสู่ทัศนคติในเชิงบวก โดยจากการศึกษาของ Eisenberger, Fasolo & Davis-Lamastro (1990), Rhoades, Eisenberger & Armeli (2001) แสดงให้เห็นว่า หากพนักงานมีการรับรู้เกี่ยวกับการสนับสนุนจากองค์กรในระดับที่สูงจะส่งผลกระทบบางเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงาน และสามารถลดความตั้งใจที่จะลาออกจากงาน (Eisenberger et al., 1986; Eisenberger, Fasolo & Davis-Lamastro 1990; Tuzun & Kalemci, 2012; Wayne, Shore & Liden, 1997) นอกจากนี้ การศึกษาในครั้งนี้ได้ให้ความสนใจกับปัจจัยที่จะส่งผลกระทบต่อผลการทำงานที่ลดลง อันได้แก่ ความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งความเหนื่อยหน่ายในงานนั้นถือว่าเป็นปัญหาทางด้านขวัญกำลังใจที่สำคัญ ซึ่งส่งผลกระทบต่อองค์กรในปัจจุบัน (Schaufeli, 2003) โดยความเหนื่อยหน่ายในงานถูกกำหนดให้เป็นปฏิกิริยาทางอารมณ์ที่เกิดจากความเครียดอย่างต่อเนื่อง มีองค์ประกอบหลักคือ ความรู้สึกอ่อนล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) ความรู้สึกลดค่าความเป็นบุคคล (Depersonalization) และความรู้สึกประสบความสำเร็จลดลง (Reduced Personal Achievement) (Maslach, 1982) ซึ่งความเหนื่อยหน่ายในงานมีผลกระทบต่อทั้งต่อบุคคลและองค์กร โดยในส่วนของบุคคลความเหนื่อยหน่ายจะมีความเกี่ยวข้องกับปัญหาด้านขวัญกำลังใจที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานในองค์กรเพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และตนเอง (Cordes & Dougherty, 1993; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Maslach, Leiter & Jackson, 2012; Moore, 2000; Yavas, Babakus & Karatepe, 2013) สำหรับในส่วนขององค์กร หากองค์กรใดมีพนักงานที่ประสบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน จะแสดงออกโดยมีความตั้งใจในการลาออกจากงานในระดับที่สูงขึ้น การขาดงานมากขึ้น

รวมถึงประสิทธิภาพในการทำงานลดลง (Iverson, Olekalns & Erwin, 1998; Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001)

จากเหตุผลที่กล่าวมาข้างต้น ผู้วิจัยจึงสนใจศึกษาถึงความสัมพันธ์ของการรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในงาน และผลการปฏิบัติงาน ซึ่งผลการวิจัยจะเป็นประโยชน์ในการกำหนดแนวทางในการปรับปรุงและพัฒนาการดำเนินงานในองค์กรให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อเสริมสร้างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ลดความเหนื่อยหน่ายในงาน ช่วยส่งเสริมการรับรู้ความยุติธรรม และผลการปฏิบัติงานขององค์กรต่อไป

วัตถุประสงค์การวิจัย

1. เพื่อศึกษาปัจจัยเชิงสาเหตุของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในงาน และผลการปฏิบัติงาน
2. เพื่อพัฒนารูปแบบความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของการรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในงาน และผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของรัฐในการตรวจดวงตราการเข้าเมือง

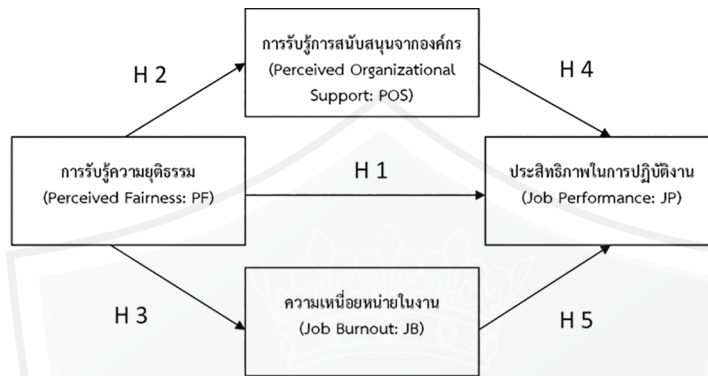
ทบทวนวรรณกรรม

ตามที่ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคม (Social Exchange Theory) ได้อธิบายเกี่ยวกับพฤติกรรมของบุคคล ซึ่งจะมีการแลกเปลี่ยนผลประโยชน์หรือความพอใจด้านต่างๆ ก็ต่อเมื่อได้รับการตอบสนองโดยการให้ผลประโยชน์ตอบแทนบางอย่างกลับคืนมา (Blau, 1964) ทฤษฎีนี้พิจารณาบนพื้นฐานของการแลกเปลี่ยนความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่มีความซับซ้อน โดยมุ่งพิจารณาที่การแลกเปลี่ยน ซึ่งผลประโยชน์และความพึงพอใจทั้งในด้านของวัตถุและจิตใจ Harrington & Lee (2015) ได้ระบุว่า ทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมเป็นกรอบทฤษฎีที่ใช้สำหรับการอธิบายผลกระทบของการมีปฏิสัมพันธ์ระหว่างผู้ประเมินและผู้ถูกประเมินในการรับรู้ความยุติธรรม

และผลการปฏิบัติงาน เมื่อพนักงานรับรู้ถึงผลประโยชน์ที่ได้รับว่า เท่ากับสิ่งที่ได้ทำให้กับองค์กร พนักงานก็มีแนวโน้มที่พึงพอใจและยังคงอยู่กับองค์กรต่อไป

จากการทบทวนวรรณกรรม งานวิจัย และเอกสารที่เกี่ยวข้อง สามารถสร้างกรอบแนวคิดในการวิจัย

สำหรับปัจจัยเชิงสาเหตุของความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรม การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในงาน การรับรู้ความยุติธรรม และผลการปฏิบัติงาน และทดสอบความเป็นตัวแปรกลางของการรับรู้ความยุติธรรมได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

การรับรู้ความยุติธรรม (Perceived Fairness: PF)

การรับรู้ความยุติธรรม หมายถึง กระบวนการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกระบวนการที่ใช้ในการตัดสินใจ รวมถึงกฎระเบียบต่างๆ ซึ่งเป็นลักษณะของบรรทัดฐานทางสังคมที่เกี่ยวกับการจัดสรรผลตอบแทน ทั้งการให้รางวัลและการลงโทษจากความหมายข้างต้น (Folger & Cropanzano, 1998) ซึ่ง Lind (2001) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กร โดยระบุว่า สิ่งที่สำคัญสิ่งหนึ่งของความยุติธรรมคือ การรับรู้ที่เกิดจากการประเมินผลการปฏิบัติงานของพนักงาน และ McFarlin & Sweeney (1992) พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีผลกระทบเชิงบวกต่อผลการปฏิบัติงานขององค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (Perceived Organizational Support: POS)

การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร หมายถึง การที่พนักงานมีความเชื่อว่า องค์กรเห็นคุณค่าในการทุ่มเทการทำงาน ดูแลเอาใจใส่ และมีความต้องการให้พนักงานมีความเป็นอยู่ที่ดี ซึ่งพนักงานจะพิจารณาได้จากการที่

ได้รับผลตอบแทน รวมถึงการที่องค์กรพร้อมที่จะให้ความช่วยเหลือในกรณีที่พนักงานมีความต้องการ (Eisenberger et al., 2001) การศึกษาของ Wayne et al. (2002) ได้ระบุว่า เมื่อองค์กรมีกระบวนการตัดสินใจที่ขึ้นอยู่กับข้อมูลที่ถูกต้องและมีความยุติธรรมแล้ว พนักงานจะมีการรับรู้ถึงการสนับสนุนและการดูแลเอาใจใส่จากองค์กร และยิ่งพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมทั้งความยุติธรรมด้านผลลัพธ์และความยุติธรรมด้านกระบวนการจะมีอิทธิพลต่อการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรอย่างมีนัยสำคัญ

ความเหนื่อยหน่ายในงาน (Job Burnout: JB)

ความเหนื่อยหน่ายในงาน หมายถึง อาการที่เกี่ยวข้องกับความเครียดทางด้านจิตใจ อารมณ์ และความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลที่เกี่ยวข้องกับบุคคลในที่ทำงาน โดยความรู้สึกนี้จะเป็นปฏิกิริยาที่ส่งผลต่อการทำงานกับองค์กร เพื่อนร่วมงาน ลูกค้า และตัวเอง (Yavas, Babakus & Karatepe, 2013) โดย Wesolowski & Mossholder (1997) ได้ระบุว่า การรับรู้ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์เชิงลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน เนื่องจากพนักงานนั้น

รู้สึกหมดแรงจูงใจในการทำงานเมื่อไม่ได้รับความยุติธรรมในการทำงาน สอดคล้องกับ Lasalvia et al. (2009) ที่ได้ศึกษาการรับรู้ความยุติธรรมที่ส่งผลกระทบต่อทั้งสามมิติของความเหนื่อยหน่ายในงาน พนักงานที่ทำงานด้านสุขภาพจิต ผลวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมส่งผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในงานอย่างมีนัยสำคัญ

ผลการปฏิบัติงาน (Job Performance: JP)

ผลการปฏิบัติงานคือ พฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติหน้าที่เพื่อให้บรรลุตามเป้าหมายขององค์กร โดยวัดจากปริมาณของความสำเร็จและจำนวนของความสำเร็จที่เกิดขึ้นในการทำงาน (McCloy, Campbell & Cudeck, 1994) การศึกษาของ Alpan et al. (2010) พบว่า การสนับสนุนจากองค์กร โดยเฉพาะอย่างยิ่งมิติของการสนับสนุนด้านการจัดการเพื่อการพัฒนาความคิด และมิติของการยอมรับความเสี่ยงมีผลดีต่อผลการปฏิบัติงานของพนักงานในองค์กร Fan et al. (2014) ได้ทำการศึกษาเกี่ยวกับแพทย์และพยาบาลจำนวน 1,488 คน ในโรงพยาบาล 25 แห่งในประเทศจีน ผลการวิจัยพบว่า เมื่อมีการเสริมสร้างความเป็นอยู่ที่ดีขึ้นให้แก่พนักงานจะสามารถช่วยลดความเหนื่อยหน่ายในงาน การศึกษาของ Janssen (2001) ยังระบุว่า ผลการปฏิบัติงานจะมีประสิทธิภาพมากขึ้นและมีความรู้สึกพึงพอใจในงานมากยิ่งขึ้น หากพนักงานรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กร และจะเป็นไปในทิศทางตรงกันข้ามหากมีการรับรู้ถึงความไม่ยุติธรรมในองค์กร

จากที่กล่าวมาข้างต้นจะเห็นได้ว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรจะมีความสัมพันธ์กับตัวแปรดังที่ได้กล่าวมาข้างต้นทั้งทางบวกและทางลบ ซึ่งตั้งเป็นสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 การรับรู้ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร

สมมติฐานที่ 3 การรับรู้ความยุติธรรมมีความสัมพันธ์ทางลบกับความเหนื่อยหน่ายในงาน

สมมติฐานที่ 4 การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรมีความสัมพันธ์ทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 5 ความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน

วิธีการวิจัย

1. ประชากรของการศึกษาในครั้งนี้คือ เจ้าหน้าที่ของรัฐในการตรวจดวงตราการเข้าเมือง (Immigration) หน่วยงานแห่งหนึ่งในประเทศไทย (กลุ่มตัวอย่างขอบกปิดสถานที่ทำงาน) กลุ่มตัวอย่างของการศึกษาในครั้งนี้ได้รับการตอบกลับทั้งหมดจำนวน 200 ชุด ซึ่งได้ทำการกำหนดขนาดตัวอย่างตาม Hair et al. (1995) ได้ระบุว่า การใช้เทคนิคการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างนั้นขนาดของตัวอย่างที่เหมาะสมคือ 200-300 ตัวอย่าง

2. เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล ในการศึกษาครั้งนี้ได้ใช้แบบสอบถามในการวัดตัวแปร แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 7 ข้อ ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับการรับรู้ความยุติธรรมปรับจากแบบสอบถามของ Harrington & Lee (2015) จำนวน 5 ข้อ การรับรู้การสนับสนุนขององค์กรปรับจากแบบสอบถามของ Eisenberger et al. (2001) จำนวน 3 ข้อ ความเหนื่อยหน่ายในงานปรับจากแบบสอบถามของ Maslach & Jackson (1981) จำนวน 5 ข้อ และประสิทธิภาพในการปฏิบัติงานปรับจากแบบสอบถามของ Piercy, Cravens & Lane (2001) จำนวน 4 ข้อ ส่วนที่ 3 ข้อคิดเห็นและข้อเสนอแนะในประเด็นที่เกี่ยวข้อง สำหรับแบบสอบถามกำหนดระดับความคิดเห็น โดยใช้มาตราประมาณค่า Likert-scale จำนวน 5 ระดับ โดยแต่ละข้อแบ่งเป็นระดับที่ 1 คือ เห็นด้วยน้อยที่สุด ถึงระดับ 5 คือ เห็นด้วยมากที่สุด ผู้วิจัยได้มีการตรวจสอบคุณภาพของเครื่องมือด้วยวิธีการ ดังนี้

1) การตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content validity) โดยผู้เชี่ยวชาญในการแปลภาษาจากภาษาอังกฤษเป็นภาษาไทย และความสอดคล้องกับบริบทของ

ประเทศไทย และใช้เทคนิค IOC จากผู้เชี่ยวชาญ 3 คน แล้วจึงนำไปทดลองใช้และหาค่าจำแนกมีค่าระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งมากกว่า 0.6 แสดงว่า เครื่องมือมีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา

2) การทดสอบความเชื่อมั่น (Reliability) ของข้อคำถาม ได้ทำการทดสอบด้วยค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาครอนบาค (Cronbach's alphas coefficient) ซึ่งมีค่าอยู่ระหว่าง 0.869-0.924 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.8 แสดงว่า เครื่องมือมีความเชื่อมั่นสูง (Hair et al., 2006)

3) ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct validity) ได้ทำการทดสอบองค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA) ของข้อคำถามในแต่ละด้านด้วยค่า Factor loading มีค่าอยู่ระหว่าง 0.707-0.907 ซึ่งมากกว่า 0.7 แสดงว่า มีความตรงเชิงโครงสร้าง (Hair et al., 2006)

ตาราง 1 น้ำหนักองค์ประกอบและค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม

Item	Factor loadings	Cronbach's alpha
PF	.781-.907	.883
POS	.815-.909	.908
JB	.707-.859	.924
JP	.770-.856	.869

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

PF: Perceived Fairness

POS: Perceived Organizational Support

JB: Job Burnout

JP: Job Performance

3. การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลด้วยการส่งแบบสอบถามไปยังสำนักงานตรวจคนเข้าเมืองแห่งหนึ่งในประเทศไทย ในช่วงเดือนกรกฎาคม-กันยายน 2557

4. การวิเคราะห์ข้อมูล การวิจัยครั้งนี้ใช้สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูลด้วยสถิติเชิงพรรณนา (Descriptive statistics) ประกอบด้วยสถิติร้อยละ ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน มีการวิเคราะห์ความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรอิสระ โดยใช้สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (Pearson's product moment correlation coefficient) เพื่อทดสอบคุณสมบัติของตัวแปรต้นและตัวแปรตาม และทำการทดสอบสมมติฐานด้วยโมเดลสมการโครงสร้าง (Structural equation modeling: SEM)

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์แบ่งออกเป็น 4 ส่วนดังนี้

1. ข้อมูลพื้นฐานของผู้ตอบแบบสอบถาม โดยส่วนใหญ่พบว่า เป็นเพศชาย (ร้อยละ 73) สถานภาพสมรส (ร้อยละ 62.5) ส่วนใหญ่อยู่ต่ำกว่า 40 ปี (ร้อยละ 64.7) การศึกษาระดับปริญญาตรี (ร้อยละ 66) รายได้ที่ได้รับส่วนใหญ่อยู่ในระหว่าง 15,001-25,000 บาท (ร้อยละ 74) ปฏิบัติหน้าที่ในฝ่ายปฏิบัติการ (ร้อยละ 67) ระยะเวลาในการปฏิบัติงานอยู่ระหว่าง 1-5 ปี (ร้อยละ 79.5) ความรู้ภาษาอังกฤษอยู่ในระดับพอใช้ (ร้อยละ 63) และจากการศึกษาค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) จำแนกรายตัวแปรพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมมีค่าเฉลี่ยสูงสุด (3.924) รองลงมาคือ การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร (3.890) ความเหนื่อยหน่ายในงาน (3.855) และผลการปฏิบัติงาน (3.822) ตามลำดับ

2. การวิเคราะห์สถิติสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (ตารางที่ 2) พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรแฝงมีค่าอยู่ระหว่าง 0.031-0.718 โดยตัวแปรเกือบทุกคู่เป็นความสัมพันธ์แบบมีทิศทางเดียวกัน ยกเว้นตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงานที่มีทิศทางตรงกันข้ามกับผลการปฏิบัติงาน ตามลำดับดังแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าความเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์ความสัมพันธ์

	PF	POS	JB	JP
Mean	3.924	3.890	3.855	3.822
S.D.	.649	.705	.688	.688
PF				
POS	.718**			
JB	.097	.031		
JP	.126	.254**	-.151*	

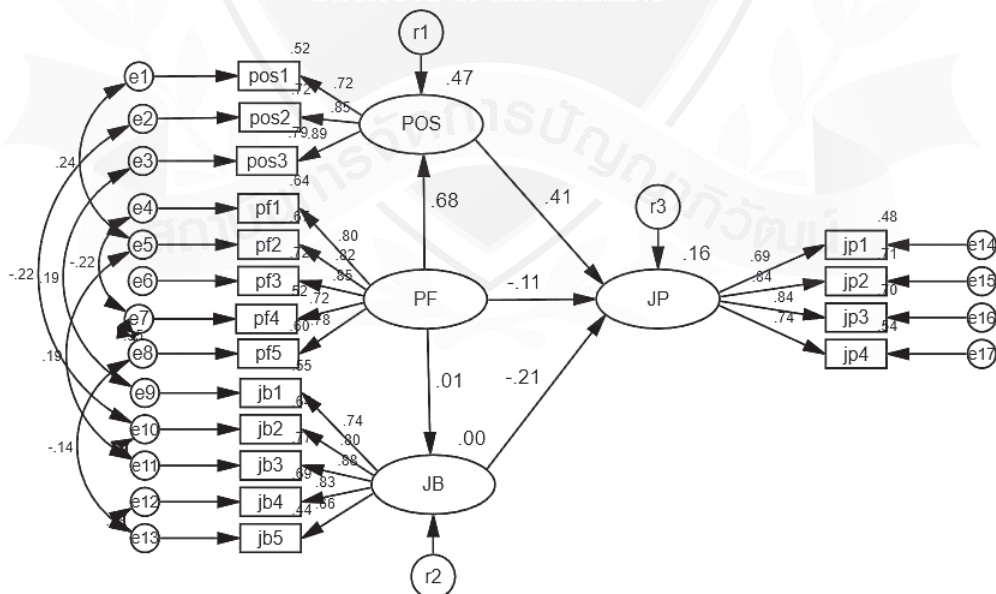
*p < .05, **p < .01

3. การวิเคราะห์ความกลมกลืนของสมการโครงสร้าง (ภาพที่ 2) โดยมีค่าไคสแควร์หารด้วยองศาอิสระเท่ากับ 1.212 มีค่าไม่เกิน 2 ตามค่าเกณฑ์ของ Bollen (1989) p-value เท่ากับ .069 ที่พิจารณาจากการวิเคราะห์ค่าดัชนีวัดความกลมกลืน GFI มีค่าเท่ากับ .932 ค่า AGFI เท่ากับ .901 ค่า CFI เท่ากับ .989 ซึ่งทั้งหมดมีค่า

เข้าใกล้ 1 และค่าดัชนีรากกำลังสองเฉลี่ยของส่วนที่เหลือ (RMSEA) มีค่าเท่ากับ .033 เข้าใกล้ศูนย์ ค่าสถิติที่ได้จากการวิเคราะห์ทั้งหมดอยู่บนพื้นฐานระดับค่าสถิติที่แนะนำ (Kline, 2011; Hair et al., 2010) ตามตารางที่ 3

ตารางที่ 3 ดัชนีบ่งชี้ความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลสมการโครงสร้าง

Fit Index	Level acceptance	Model	Results
χ^2/df	< 2.00	1.212	pass
p-value	> .05	.069	pass
GFI	> .900	.932	pass
AGFI	> .900	.901	pass
CFI	> .900	.993	pass
RMSEA	< .05	.033	pass



$\chi^2/df = 1.212$, $p = .069$, $GFI = .932$, $AGFI = .901$, $CFI = .989$, $RMSEA = .033$

ภาพที่ 2 ตัวแบบสมการโครงสร้าง

4. จากผลการวิเคราะห์หัตถิพลที่ได้พบว่า ตัวแปรการรับรู้ถึงความยุติธรรมในองค์กรมีผลกระทบต่อ การรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร ($r = .684, t = 8.871, P < .001$) แต่ไม่มีผลกระทบต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ($r = .009, t = .109, P > .05$) และผลการปฏิบัติงาน ($r = -.11, t = -.891, P > .05$) ดังนั้นจึงสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 แต่ไม่สนับสนุนสมมติฐานที่ 1 และ 3

สำหรับตัวแปรการรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กรนั้น ส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงาน ($r = .411, t = 3.478, P < .01$) และตัวแปรความเหนื่อยหน่ายในงานนั้นส่งผลกระทบในทางลบต่อผลการปฏิบัติงาน ($r = -.214, t = -2.711, P < .01$) ดังนั้นสมมติฐานที่ 4 และสมมติฐานที่ 5 จึงได้รับการสนับสนุน

ตารางที่ 4 ผลลัพธ์ที่ได้จากการวิเคราะห์หัตถิพลระหว่างตัวแปรที่ศึกษาทั้งทางตรงและทางอ้อม

Paths	Total effect	Indirect effect	Direct effect	R ²	Hypostases
JP ← PF	.169*	.280**	-.110		H1: Non Support
JP ← POS	.411***		.411***	.164	H4: Support
JP ← JB	-.214**		-.214**		H5: Support
POS ← PF	.684***		.684***	.468	H2: Support
JB ← PF	.009		.009	.000	H3: Non Support

* $P < 0.05$, ** $P < 0.01$, *** $P < 0.001$

อภิปรายและสรุปผล

ผลการศึกษาแสดงให้เห็นว่า การรับรู้ความยุติธรรมมีอิทธิพลทางบวกต่อการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร และการรับรู้การสนับสนุนขององค์กรมีอิทธิพลทางบวกกับผลการปฏิบัติงาน แต่ความเหนื่อยหน่ายในงานมีอิทธิพลทางลบกับผลการปฏิบัติงาน ซึ่งสอดคล้องกับผลการศึกษาของการวิจัยที่ผ่านมาของ Lind (2001) ที่ได้ศึกษาเกี่ยวกับความยุติธรรมในองค์กรพบว่า มีความสัมพันธ์โดยตรงระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมและการสนับสนุนจากองค์กร และการศึกษาของ Neves & Eisenberger (2012) ที่ได้ศึกษาในองค์กรการบริการทางสังคมในตอนกลางของสหรัฐอเมริกา ซึ่งผลการศึกษาพบว่า การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กรจะมีความสัมพันธ์ในเชิงบวกกับผลการปฏิบัติงานและความเหนื่อยหน่ายในงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับผลการปฏิบัติงาน

สอดคล้องกับผลการศึกษาของ Bakker, Demerouti & Verbeke (2004) ที่พบว่า พนักงานที่มีความกดดันในการทำงานจะมีผลต่อความเหนื่อยหน่ายในงาน ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่จะส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานลดลงในทางตรงกันข้ามการรับรู้ถึงความยุติธรรมไม่ได้มีผลต่อความเหนื่อยหน่ายและผลการปฏิบัติงาน ซึ่งองค์กรที่มีลักษณะการดำเนินงานในรูปแบบศูนย์รวมอำนาจ (Centralization) พนักงานจะมีอำนาจในการต่อรองน้อย (Jones & Newburn, 2002) การรับรู้ถึงความยุติธรรมจึงไม่ได้มีผลต่อการปฏิบัติงานโดยตรงเนื่องจากเจ้าหน้าที่ต้องปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบ ข้อบังคับ และมาตรฐานขององค์กร อย่างไรก็ตามการรับรู้ถึงความยุติธรรมนั้นกลับมีผลทางอ้อมต่อผลการปฏิบัติงานผ่านการรับรู้การสนับสนุนขององค์กร

ประโยชน์จากการวิจัย

1. ประโยชน์เชิงทฤษฎี (Theoretical Contribution) จากการทบทวนวรรณกรรมในงานวิจัยนี้ทำให้เห็นความเข้าใจที่ชัดเจนสำหรับความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในงาน การรับรู้ความยุติธรรม และผลการปฏิบัติงาน การศึกษาในครั้งนี้ก่อให้เกิดประโยชน์ในเชิงทฤษฎี 2 ประการ ประการแรกคือ การศึกษาในครั้งนี้ได้ขยายกรอบแนวคิดทางทฤษฎีโดยมีพื้นฐานความคิดจากทฤษฎีการแลกเปลี่ยนทางสังคมและทฤษฎีการกำหนดตนเอง รวมถึงการบูรณาการความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ประการที่สองคือ ผลการศึกษาในครั้งนี้ทำให้เห็นถึงผลการปฏิบัติงานที่เกิดจากความสัมพันธ์ของการรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในงาน การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีการดำเนินงานที่สามารถนำไปประยุกต์ใช้เพื่อต่อยอดในการพัฒนาประสิทธิภาพในการทำงานได้

2. ประโยชน์เชิงการปฏิบัติ (Managerial Contribution) การศึกษาในบทความนี้ผู้วิจัยค้นพบว่า การรับรู้ถึงการรับรู้ความยุติธรรม เป็นปัจจัยสำคัญที่ทำให้เจ้าหน้าที่ในองค์กรรับรู้ถึงการสนับสนุนจากองค์กร และยังมีผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ในขณะที่การรับรู้ความยุติธรรมไม่ได้มีผลกระทบต่อความ

เหนื่อยหน่ายในงาน แต่อย่างไรก็ตามความเหนื่อยหน่ายในงานส่งผลกระทบต่อผลการปฏิบัติงานในองค์กร ดังนั้นผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการรับรู้ความยุติธรรม และการสนับสนุนจากองค์กรเพื่อให้พนักงานสามารถปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ อีกทั้งความเหนื่อยหน่ายในการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ควรได้รับการดูแลเอาใจใส่จากผู้บริหาร เนื่องจากผลวิจัยแสดงให้เห็นอย่างชัดเจนถึงผลกระทบต่อผลการปฏิบัติหน้าที่ในองค์กร

ข้อเสนอแนะเพื่อการวิจัย

1. การวิจัยในอนาคต (Direction for Future Research) ประการแรก การวิจัยในอนาคตควรใช้เครื่องมือที่มีความหลากหลายในการศึกษา เช่น การสัมภาษณ์แบบเจาะลึก การสนทนากลุ่ม เพื่อให้ได้รับข้อมูลที่มีความหลากหลายมากยิ่งขึ้น และศึกษาในองค์กรอื่นๆ เพื่อเพิ่มความเป็นสมมติฐาน (Generalization)

2. การศึกษาครั้งนี้ได้ทำการศึกษาตัวแปร การรับรู้การสนับสนุนจากองค์กร ความเหนื่อยหน่ายในงาน การรับรู้ความยุติธรรม และผลการปฏิบัติงาน ดังนั้นสำหรับการวิจัยในอนาคตควรขยายขอบเขตการศึกษาวิจัยให้ครอบคลุมตัวอื่นๆ เช่น ความอิสระในการทำงาน และความเครียดในการทำงาน เป็นต้น

References

- Alpkan, L., Bulut, C., Gunday, G., Ulusoy, G. & Kilic, K. (2010). Organizational support for intrapreneurship and its interaction with human capital to enhance innovative performance. *Management decision*, 48(5), 732-755.
- Bakker, A. B., Demerouti, E. & Verbeke, W. (2004). Using The Job Demands-Resources Model to Predict Burnout and Performance. *Human Resource Management*, 43, 83-104.
- Becker, G. S. (1993). *Human Capital: A Theoretical and Empirical Analysis with Special Reference to Education* (3rd ed.). Chicago: University of Chicago Press.
- Blau, P. M. (1964). *Exchange and power in social life*. NY: John Wiley.

- Blundell, R., Dearden, L., Meghir, C. & Sianesi, B. (1999). Human Capital Investment: the Returns from Education and Training to the Individual, the Firm and the Economy. *Fiscal Studies*, 20(1), 1-23.
- Bollen, K. A. (1989). *Structural Equations with Latent Variables*. NY: John Wiley and Sons.
- Cordes, C. L. & Dougherty, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Dess, G. G. & Picken, J. C. (2000). Changing Roles: Leadership in the 21st Century. *Organizational Dynamics*, 28(3), 18-34.
- Eisenberger, R., Armeli, S., Rexwinkel, B., Lynch, P. D. & Rhoades, L. (2001). Reciprocation of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86(1), 42-51.
- Eisenberger, R., Fasolo, P. & Davis-Lamastro, V. (1990). Perceived Organizational Support and Employee Diligence, Commitment, and Innovation. *Journal of Applied Psychology*, 75(1), 51-59.
- Eisenberger, R., Huntington, R., Hutchison, S. & Sowa, D. (1986). Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 71(3), 500-507.
- Fan, D., Cui, L., Zhang, M. M., Zhu, C. J., Härtel, C. E. & Nyland, C. (2014). Influence of High Performance Work Systems on Employee Subjective Well-Being and Job Burnout: Empirical Evidence from the Chinese Healthcare Sector. *The International Journal of Human Resource Management*, 25(7), 931-950.
- Folger, R. G. & Cropanzano, R. (1998). *Organizational Justice and Human Resource Management*. California: Sage.
- Hair, J. F. Jr., Anderson, R. E., Tatham, R. L. & Black, W. C. (1995). *Multivariate Data Analysis* (3rd ed.). NY: Macmillan Publishing Company.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J. & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate Data Analysis* (7th ed.). Englewood Cliffs: Prentice Hall.
- Hair, J., Black, W., Babin, B., Anderson, R. & Tatham, R. (2006). *Multivariate Data Analysis* (6th ed.). Uppersaddle River, NJ: Pearson Prentice Hall.
- Harrington, J. R. & Lee, J. H. (2015). What Drives Perceived Fairness of Performance Appraisal? Exploring the Effects of Psychological Contract Fulfillment on Perceived Fairness of Performance Appraisal in U.S. Federal Agencies. *Public Personnel Employees' Management*, 44(2), 214-238.
- Iverson, R. D., Olekalns, M. & Erwin, P. J. (1998). Affectivity, Organizational Stressors, and Absenteeism: A Causal Model of Burnout and its Consequences. *Journal of Vocational Behavior*, 52, 1-23.

- Janssen, O. (2001). Fairness Perceptions as a Moderator in the Curvilinear Relationships between Job Demands, and Job Performance and Job Satisfaction. *Academy of Management Journal*, 44(5), 1039-1050.
- Jones, T. & Newburn, T. (2002). The Transformation of Policing? Understanding Current Trends in Policing Systems. *British Journal of Criminology*, 42(1), 129-146.
- Kline, R. B. (2011). *Principles and Practice of Structural Equation Modeling*. NY: Guilford Press.
- Lasalvia, A., Bonetto, C., Bertani, M., Bissoli, S., Cristofalo, D., Marrella, G. & Marangon, V. (2009). Influence of Perceived Organisational Factors on Job Burnout: Survey of Community Mental Health Staff. *The British Journal of Psychiatry*, 195(6), 537-544.
- Lind, E. A. (2001). Fairness heuristic theory: Justice Judgments as Pivotal Cognitions in Organizational Relations. In J. Greenberg and R. Cropanzano (Eds.). *Advances in organizational justice Stanford*. CA: Stanford University Press.
- Maslach, C. (1982). *Burnout: The cost of caring*. NY: Prentice-Hall.
- Maslach, C. & Jackson, S. E. (1981). The Measurement of Experienced Burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Leiter, M. P. & Jackson, S. E. (2012). Making a Significant Difference with Burnout Interventions: Researcher and Practitioner Collaboration. *Journal of Behavior*, 33(2), 296-300.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B. & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- McCloy, R. A., Campbell, J. P. & Cudeck, R. (1994). A confirmatory Test of a Model of Performance Determinants. *Journal of Applied Psychology*, 79(4), 493-505.
- McFarlin, D. B. & Sweeney, P. D. (1992). Distributive and Procedural Justice as Predictors of Satisfaction with Personal and Organizational Outcomes. *Academy of Management Journal*, 35, 626-637.
- Moore, J. E. (2000). Why is This Happening? A Causal Attribution Approach to Work Exhaustion Consequences. *Academy of Management Review*, 25(2), 335-349.
- Neves, P. & Eisenberger, R. (2012). Management Communication and Employee Performance: The Contribution of Perceived Organizational Support. *Human Performance*, 25, 452-464.
- Nunnally, J. C. & Bernstein, I. H. (1994). *Psychometric Theory* (3rd ed.). NY: McGraw-Hill.
- Piercy, N. F., Cravens, D. W. & Lane, N. (2001). Sales Manager Behavior Control Strategy and Its Consequences: The Impact of Gender Differences. *Journal of Personal Selling & Sales Management*, 21(1), 39-49.
- Rhoades, L., Eisenberger, R. & Armeli, S. (2001). Affective Commitment to the Organization: The Contribution of Perceived Organizational Support. *Journal of Applied Psychology*, 86, 825-836.

- Schaufeli, W. B. (2003). Past Performance and Future Perspectives of Burnout Research. *SA Journal of Industrial Psychology*, 29(4), 1-15.
- Tang, T. L. P. & Sarsfield-Baldwin, L. J. (1996). Distributive and Procedural Justice as Related to Satisfaction and Commitment. *SAM Advanced Management Journal*, 61(3), 25-31.
- Tuzun, I. K. & Kalemci, A. (2012). Organizational and Supervisory Support in Relation to Employee Turnover Intentions. *Journal of Managerial Psychology*, 27(5), 518-534.
- Wayne, S. J., Shore, L. M. & Liden, R. C. (1997). Perceived Organizational Support and Leader-Member Exchange: A Social Exchange Perspective. *Academy of Management Journal*, 40(1), 82-111.
- Wayne, S. J., Shore, L. M., Bommer, W. H. & Tetrick, L. E. (2002). The Role of Fair Treatment and Rewards in Perceptions of Organizational Support and Leader-Member Exchange. *Journal of Applied Psychology*, 87(3), 590-598.
- Wesolowski, M. A. & Mossholder, K. W. (1997). Relational Demography in Supervisor-Subordinate Dyads: Impact on Subordinate Job Satisfaction, Burnout, and Perceived Procedural Justice. *Journal of Organizational Behavior: The International Journal of Industrial, Occupational and Organizational Psychology and Behavior*, 18(4), 351-362.
- Yavas, U., Babakus, E. & Karatepe, O. M. (2013). Does Hope Moderate The Impact of Job Burnout on Frontline Bank Employees' In-Role and Extra-Role Performances? *International Journal of Bank Marketing*, 31(1), 56-70.

PANYAPIWAT
INSTITUTE OF MANAGEMENT

สถาบันการจัดการปัญญาภิวัตน์



Name and Surname: Wasin Phetphongphan

Highest Education: Ph.D. (Management), Maharakham University

University or Agency: Sakon Nakhon Rajabhat University

Field of Expertise: General Management

Address: 279 Moo 10, Hanghong, Mueang, Sakon Nakhon 47000



Name and Surname: Jirayu Rattanaborworn

Highest Education: Ph.D. Management at Maharakham Business School, Maharakham University

University or Agency: Maharakham University

Field of Expertise: Management

Address: Maharakham Business School, Maharakham University



Name and Surname: Pattarika Chinchang

Highest Education: Ph.D. Management at Maharakham Business School, Maharakham University

University or Agency: Roi Et Rajabhat University

Field of Expertise: Management, Creativity

Address: Faculty of Business Administration and Accountancy, Roi Et Rajabhat University, Selephum, Roi Et 45120