

## **Influence of Narcissistic Personality, Emotional Intelligence, and Perception of Organizational Justice on Counterproductive Work Behaviors of Production Employees in a Medical Supplies Company<sup>1</sup>**

Issaya Prasertsup<sup>2</sup>, Thawan Nieamsup<sup>3</sup>, and Apinya Hirunwong<sup>4</sup>

*Received: October 25, 2019 Revised: December 13, 2019 Accepted: December 17, 2019*

### **Abstract**

The objective of this research was to study the influence of narcissistic personality, emotional intelligence, and perception of organizational justice on counterproductive work behaviors of production employees in a medical supplies company. A questionnaire was used for collecting data from 253 production employees in a medical supplies company in Nonthaburi Province. Statistics for the data analysis were percentage, mean, standard deviation and stepwise multiple regression analysis. The results of this research revealed that 1) production employees in a medical supplies had emotional intelligence and perception of organizational justice in high level, narcissistic personality in low level and counterproductive work behaviors in very low level; and 2) self-awareness, self-regulation, and self-motivation of emotional intelligence, authority of narcissistic personality, and perception of organizational interpersonal justice could jointly predict counterproductive work behaviors of production employees in a medical supplies company up to 28.4 percent at the .05 significant level. The results from this study can shed the light on the development to decrease counterproductive work behaviors in production employees.

**Keywords:** narcissistic personality, emotional intelligence, perception of organizational justice, counterproductive work behaviors, production employee

---

<sup>1</sup> This paper submitted in partial fulfillment of Master's Thesis in Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Social Science, Kasetsart University

<sup>2</sup> Graduate Student, Master degree in Industrial and Organizational Psychology, Department of Psychology, Faculty of Social Science, Kasetsart University. E-mail: issaya.pr@ku.th

<sup>3</sup> Assistant Professor at Department of Psychology, Faculty of Social Sciences, Kasetsart University

<sup>4</sup> Associate Professor at Department of Statistics, Faculty of Science, Kasetsart University

## อิทธิพลของบุคลิกภาพแบบหลงตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทเวชภัณฑ์แห่งหนึ่ง<sup>1</sup>

อิชยา ประเสริฐทรัพย์<sup>2</sup> ถวัลย์ เนียมทรัพย์<sup>3</sup> และ อภิญญา หิรัญวงษ์<sup>4</sup>

### บทคัดย่อ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพแบบหลงตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรที่มีต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทเวชภัณฑ์แห่งหนึ่ง ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากพนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทเวชภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 253 คน สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน ผลการวิจัยพบว่า 1) พนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเวชภัณฑ์แห่งหนึ่งมีความฉลาดทางอารมณ์และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรอยู่ในระดับสูง บุคลิกภาพแบบหลงตนเองอยู่ในระดับต่ำ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำมาก 2) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง บุคลิกภาพแบบหลงตนเองด้านอำนาจหน้าที่และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรเชิงปฏิสัมพันธ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเวชภัณฑ์แห่งหนึ่งได้ร้อยละ 28.4 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ผลการวิจัยนี้สามารถเป็นแนวทางในการพัฒนาเพื่อลดการเกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิต

**คำสำคัญ:** บุคลิกภาพแบบหลงตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน พนักงานฝ่ายผลิต

<sup>1</sup> บทความวิจัยนี้เป็นส่วนหนึ่งของปริญญาโทระดับมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>2</sup> นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์  
อีเมล: issaya.pr@ku.th

<sup>3</sup> ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาจิตวิทยา คณะสังคมศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

<sup>4</sup> รองศาสตราจารย์ ประจำภาควิชาสถิติ คณะวิทยาศาสตร์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

## ที่มาและความสำคัญของปัญหาวิจัย

ยารักษาโรคนับเป็นหนึ่งในปัจจัยที่มีความสำคัญต่อการดำรงชีวิตของมนุษย์อย่างมาก เนื่องมาจากความเจ็บป่วยเป็นสิ่งที่ไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ไม่ว่าจะมาจากความเสื่อมของร่างกายที่มาพร้อมกับอายุที่มากขึ้น หรือโรคภัยที่มาจากพันธุกรรมก็ล้วนจะต้องพึ่งพาการรักษาจากยารักษาโรคชนิดต่างๆ รวมไปถึงการที่สังคมไทยกำลังเปลี่ยนผ่านเข้าสู่สังคมผู้สูงอายุในปัจจุบัน ทำให้ความต้องการใช้ยารักษาโรคนั้นเพิ่มขึ้น เมื่อความต้องการใช้ยามาก จึงมีบริษัทเวชภัณฑ์จำนวนมากเกิดขึ้นในตลาดอุตสาหกรรมยา

บริษัทเวชภัณฑ์แห่งหนึ่งที่ผู้วิจัยเลือกศึกษาเป็นบริษัทเอกชนที่ผลิตยาเองไม่ได้นำเข้าจากต่างประเทศ ทางบริษัทมีเป้าหมายหลักคือ ให้ผู้บริโภคได้รับยาที่มีคุณภาพและผลได้อย่างได้มาตรฐาน ทั้งนี้พนักงานที่มีส่วนสำคัญต่อคุณภาพของยาอย่างมากก็คือ พนักงานฝ่ายผลิต ซึ่งมีหน้าที่ตั้งแต่ตรวจผงยา ผสมยา จนไปถึงขั้นตอนการบรรจุ หากขั้นตอนการผลิตไม่ได้มาตรฐานอาจทำให้เกิดอันตรายร้ายแรงต่อผู้บริโภคและทำให้บริษัทสูญเสียภาพลักษณ์ได้ ดังเช่น เหตุการณ์ในปากีสถานที่พบว่า มีผู้เสียชีวิตมากกว่า 200 คนจากการได้รับยารักษาโรคหัวใจที่ปนเปื้อนและไม่ได้มาตรฐาน โดยยาดังกล่าวถูกผลิตจากบริษัท Efroze ซึ่งเป็นบริษัทที่มีชื่อเสียงในปากีสถาน (World Health Organization, 2013) โดยเหตุการณ์เหล่านี้ อาจเกิดขึ้นได้หากพนักงานฝ่ายผลิตไม่ตั้งใจปฏิบัติงาน ทำงานไม่มีคุณภาพ มีพฤติกรรมการทำงานไม่ปลอดภัย ต้มแอลกอฮอล์ในเวลานางานหรือที่เรียกว่าพฤติกรรมต่อต้านปฏิบัติงาน

พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำใด ๆ ของพนักงานที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร ผลประโยชน์ขององค์กรหรือสมาชิกในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการทำลายทรัพย์สินขององค์กรและเพื่อนร่วมงาน จงใจให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียง ทำให้ผลผลิตล่าช้า เสียหายหรือไม่มีคุณภาพ ไม่ตั้งใจปฏิบัติงาน ไม่ปฏิบัติตามกฎรักษาความปลอดภัย และล่วงละเมิดทางวาจา ร่างกายหรือจิตใจของเพื่อนร่วมงาน โดยปัจจัยสำคัญปัจจัยหนึ่งในการทำให้บุคคลเกิดพฤติกรรมก็คือ บุคลิกภาพ โดยบุคลิกภาพที่ผู้วิจัยพบที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน คือ บุคลิกภาพแบบหลงตนเอง ผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหลงตนเองจะประเมินตนเองสูงเกินจริง ขาดความเห็นอกเห็นใจแต่ขณะเดียวกันก็ต้องการการยอมรับชื่นชมจากผู้อื่น กลัวการถูกปฏิเสธและอ่อนไหวกับคำวิจารณ์อย่างมาก กล่าวคือ บุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบหลงตนเองสูงมีแนวโน้มที่จะกระทำพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานเมื่อมีข้อจำกัดในองค์กรเกิดขึ้นเนื่องมาจากบุคคลเหล่านี้จะรู้สึกว่าคุณค่าทางอัตตา (Penney & Spector, 2002)

นอกเหนือจากบุคลิกภาพ อารมณ์ก็เป็นอีกปัจจัยหนึ่งที่ส่งผลต่อการแสดงพฤติกรรมต่างๆ ของบุคคล ผู้วิจัยจึงมีความสนใจจะศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความฉลาดทางอารมณ์และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยความฉลาดทางอารมณ์นั้นหมายถึง ความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ของตนเอง มีสติรู้ตัวเสมอ ควบคุมและจัดการอารมณ์ของตนได้แม้ยามคับขัน สามารถกระตุ้นให้ตนเองเกิดแรงจูงใจ มองโลกในแง่ดี ทั้งตระหนักรู้ เข้าใจและยอมรับอารมณ์ของผู้อื่นได้ ยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ และสามารถจัดการความขัดแย้งในกลุ่มและจูงใจสมาชิกให้มีเป้าหมายร่วมกันได้ จากการศึกษาวิจัยของ Khan, Quratulain and Crawshaw (2013) ได้พบว่า อารมณ์โกรธมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ

พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ซึ่งแสดงให้เห็นว่าอารมณ์โกรธเป็นปัจจัยหนึ่งที่ทำให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ทั้งนี้การที่บุคคลจะไม่สามารถควบคุมอารมณ์โกรธของตนจนทำให้เกิดผลทางลบก็เนื่องมาจากการขาดความฉลาดทางอารมณ์

บุคลิกภาพและความฉลาดทางอารมณ์เป็นคุณสมบัติของบุคคลซึ่งอยู่นอกเหนือการควบคุมขององค์การ องค์การสามารถคัดเลือกบุคคลด้วยการใช้แบบทดสอบในการคัดสรรเพื่อให้องค์การได้บุคคลที่มีคุณสมบัติตามที่ต้องการ แต่ยังมีปัจจัยภายนอกอื่น ๆ ที่องค์การสามารถจัดการได้ เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงการเกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เช่น การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ซึ่งเป็นการประเมินและการตัดสินใจของพนักงานต่อการให้ผลตอบแทน กระบวนการกำหนดผลตอบแทนและการปฏิบัติระหว่างบุคคลในองค์การว่ามีความเป็นธรรม เท่าเทียมหรือไม่ โดยเปรียบเทียบกับบุคคลที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน ดังที่ผลการวิจัยของ Flaherty and Moss (2007) ได้พบว่า การรับรู้ความไม่ยุติธรรมในองค์การเป็นหนึ่งในปัจจัยที่กระตุ้นให้บุคคลมีปฏิกิริยาตอบสนองทางลบด้วยการแสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากแนวคิดที่กล่าวมาในข้างต้น ผู้วิจัยเห็นว่า บุคลากรที่มีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานเป็นสิ่งที่ขัดขวางประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์การ ดังนั้นผู้วิจัยจึงมีความสนใจที่จะศึกษาว่าบุคลิกภาพแบบหลงตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การจะสามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานในบริษัทเวชภัณฑ์แห่งหนึ่งได้หรือไม่ โดยในการศึกษาค้นคว้าครั้งนี้ผู้วิจัยได้เลือกกลุ่มตัวอย่างเป็นพนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทเวชภัณฑ์แห่งหนึ่ง เนื่องจากบริษัทเวชภัณฑ์แห่งนี้เป็นบริษัทขนาดใหญ่ที่มีเป้าหมายจะก้าวเข้าสู่ตลาดต่างประเทศ บริษัทจึงต้องรักษาคุณภาพของผลิตภัณฑ์และพัฒนาให้ดียิ่งขึ้นต่อไป ซึ่งหน้าที่ของพนักงานฝ่ายผลิตมีผลต่อคุณภาพผลิตภัณฑ์ของบริษัทอย่างมาก อีกทั้งจำนวนพนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทเวชภัณฑ์แห่งนี้มีสัดส่วนถึงสองในสามของพนักงานทั้งหมด กล่าวได้ว่า หากพนักงานกลุ่มนี้มีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานสูงจะส่งผลกระทบต่อผลิตภัณฑ์และภาพลักษณ์ของบริษัทอย่างรุนแรง ซึ่งจะขัดแย้งกับวิสัยทัศน์ของบริษัทที่กล่าวว่า พัฒนาบุคลากรอย่างต่อเนื่อง เพื่อการทำงานที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลของผลิตภัณฑ์ โดยผู้วิจัยคาดว่าผลการวิจัยครั้งนี้จะสามารถนำไปใช้ประกอบการพิจารณาเพื่อใช้ประโยชน์สำหรับบริษัทในการบริหารจัดการทรัพยากรมนุษย์ และลดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานเพื่อให้บริษัทบรรลุเป้าหมายที่ตั้งไว้

### วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพแบบหลงตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทเวชภัณฑ์แห่งหนึ่ง

### การประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้อง

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยได้ศึกษาเอกสาร แนวคิด และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง ดังต่อไปนี้

**แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบหลงตนเอง** บุคลิกภาพแบบหลงตนเอง หมายถึง ลักษณะของบุคคลที่ประเมินตนเองสูงเกินจริง เห็นว่าตนเองมีอำนาจ ความสามารถ มีเสน่ห์ เหนือกว่าผู้อื่น คิดว่าตนเป็นคนพิเศษ สมควรจะได้รับสิ่งต่างๆ มากกว่าที่มีอยู่ ทั้งยังมุ่งแสวงหาผลประโยชน์จากผู้อื่น ขาดความเห็นอกเห็นใจ

แต่ขณะเดียวกันก็ต้องการการยอมรับชื่นชมจากผู้อื่น กลัวการถูกปฏิเสธและอ่อนไหวกับคำวิจารณ์อย่างมาก โดย Maneesri and Isaranon (2011) ได้นำแนวคิดองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบหลงตนเอง 7 องค์ประกอบจากงานวิจัยของ Raskin and Terry (1988) มาปรับปรุงและได้เพิ่มองค์ประกอบที่ 8 ด้านการหวั่นไหวมากกว่าปกติ ซึ่งมาจากงานวิจัยของ Hendin and Cheek (1997) เข้าไปและพบว่าช่วยให้อธิบายลักษณะบุคลิกภาพแบบหลงตนเองในบริบทของคนไทยที่ไม่ได้แสดงออกตรงไปตรงมาเท่ากับชาวตะวันตกได้ดีขึ้น โดยมีองค์ประกอบ ดังนี้

- 1) อำนาจหน้าที่ (authority) หมายถึง ความต้องการมีอำนาจและมีอิทธิพลเหนือผู้อื่น เชื่อว่าตนสามารถเป็นผู้นำที่ดีได้
- 2) ความเหนือกว่า (superiority) หมายถึง ความเชื่อว่าตนมีความสามารถหรือมีความสำคัญมากกว่าคนอื่น
- 3) ความสามารถในการพึ่งตนเอง (self-sufficiency) หมายถึงความเชื่อว่าตนสามารถดำรงชีวิตหรือทำสิ่งต่าง ๆ ได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องพึ่งพาใคร
- 4) การแสวงหาผลประโยชน์จากผู้อื่น (exploitativeness) หมายถึงการมุ่งหาประโยชน์ส่วนตนโดยไม่คำนึงถึงผู้อื่น
- 5) การสมควรได้มากกว่าที่เป็นอยู่ (entitlement) หมายถึง ความเชื่อว่าตนควรได้รับสิทธิประโยชน์ต่าง ๆ มากกว่าที่ได้รับอยู่ เชื่อว่าตนดีพอที่จะได้รับโอกาสที่ดีมากกว่าใคร ๆ
- 6) การชอบแสดงออก (exhibitionism) หมายถึง การชอบเป็นจุดสนใจ เป็นที่รู้จักของผู้คน
- 7) ความทะนงตน (vanity) หมายถึง การลุ่มหลงในรูปลักษณ์และเสน่ห์ของตน เชื่อว่าตนมีคุณสมบัติพิเศษที่คนอื่นไม่มี
- 8) การหวั่นไหวมากกว่าปกติ (hypersensitivity) หมายถึง การกลัวถูกปฏิเสธ อ่อนไหวกับคำวิพากษ์วิจารณ์ กังวลกับปฏิกิริยาของผู้คนรอบข้าง

จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับบุคลิกภาพแบบหลงตนเอง พบว่า บุคลิกภาพแบบหลงตนเองสามารถทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้ เช่น ในงานวิจัยของ Szalkowska, Zemojtel-Piotrowska, and Clinton (2015) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบหลงตนเองสามารถทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 11.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001 และงานวิจัยของ Penney and Spector (2002) ที่พบว่าบุคลิกภาพแบบหลงตนเองสามารถทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 26.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

**แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์** ความฉลาดทางอารมณ์ หมายถึง ความสามารถในการเข้าใจอารมณ์ของตนเอง มีสติรู้ตัวเสมอ ทราบถึงข้อดีข้อด้อยของตน ควบคุมและจัดการอารมณ์ของตนได้แม้ยามคับขัน สามารถกระตุ้นให้ตนเองเกิดแรงจูงใจ มองโลกในแง่ดี ทั้งตระหนักรู้ เข้าใจและยอมรับอารมณ์ของผู้อื่นได้ ยอมรับในความแตกต่างระหว่างบุคคล มีความสามารถในการสร้างความสัมพันธ์กับบุคคลอื่น ๆ และสามารถจัดการความขัดแย้งในกลุ่มและจูงใจสมาชิกให้มีความร่วมมือกันได้ โดย Goleman (1998) ได้แบ่งความฉลาดทางอารมณ์ออกเป็น 5 องค์ประกอบ ดังนี้

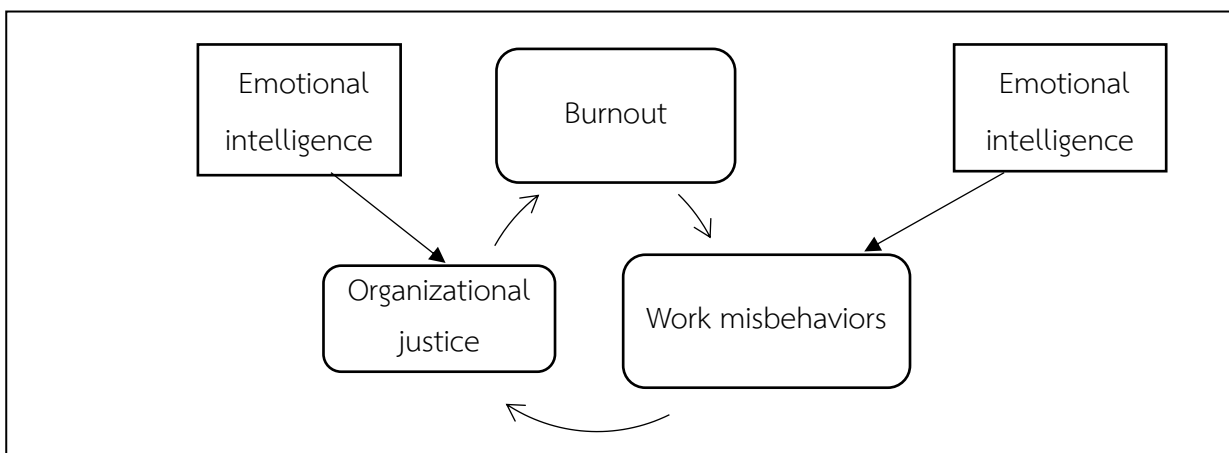
- 1) การตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง (self-awareness) คือ ความสามารถในการเข้าใจความรู้สึกและอารมณ์ของตนเองว่าเพราะเหตุใดจึงเกิดอารมณ์ดังกล่าว ทั้งทราบว่าเมื่อแสดงอารมณ์ออกไปจะเกิดผลลัพธ์อย่างไร มีสติรู้ตัวตลอดเวลา ทราบถึงข้อดีและข้อบกพร่องของตน
- 2) การควบคุมอารมณ์ของตนเอง (self-regulation) คือ ความสามารถในการควบคุมอารมณ์ของตนได้เหมาะสม โดยไม่ปฏิเสธอารมณ์ที่มีอยู่ แต่เป็นการคิดอย่างมีสติว่าจะจัดการกับอารมณ์อย่างไรให้เหมาะสมกับสถานการณ์โดยไม่เดือดร้อนผู้อื่น โดยเฉพาะเมื่อตกอยู่ในสถานการณ์คับขันหรือตึงเครียดก็สามารถควบคุมตนเองได้ไม่ตื่นตระหนกหรือฉุนเฉียว
- 3) การจูงใจตนเอง (self-motivation) คือ ความสามารถในการกระตุ้นตนเองให้เกิดแรงจูงใจ เกิดความมุ่งมั่นและ

ความพยายามไปสู่เป้าหมาย มองโลกในแง่ดี มีความเชื่อมั่นและความหวัง ไม่หวั่นไหวต่ออุปสรรค 4) การเอาใจเขามาใส่ใจเรา (empathy) คือ ความสามารถในการตระหนักรู้ เข้าใจและยอมรับความรู้สึกและอารมณ์บุคคลอื่นด้วยการสังเกตจากน้ำเสียง การแสดงออกทางสีหน้าแววตา และภาษาท่าทาง ตั้งใจสังเกตเพื่อให้เข้าใจมุมมองของอีกฝ่ายอย่างแท้จริง พร้อมยอมรับและอดทนในความแตกต่างของบุคคลได้ 5) ทักษะทางสังคม (social skills) คือ ความสามารถในการมีปฏิสัมพันธ์กับบุคคลอื่น มีความชำนาญและความคล่องแคล่วในการสร้างเครือข่ายทางสังคม ทั้งยังสามารถจัดการความขัดแย้งและกระตุ้นจิตใจสมาชิกในกลุ่มให้สามัคคี ร่วมใจกันปฏิบัติงานอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อบรรลุเป้าหมายกลุ่ม จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับความฉลาดทางอารมณ์ พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลเชิงลบและสามารถทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้ เช่น ในงานวิจัยของ Joe-Akunne Chiamaka, Oguegbe Tochukwu, and Okonkwo Kizito (2015) ที่พบว่าความฉลาดทางอารมณ์สามารถทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 19.0 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และงานวิจัยของ Ying and Ting (2013) ที่พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์มีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .001

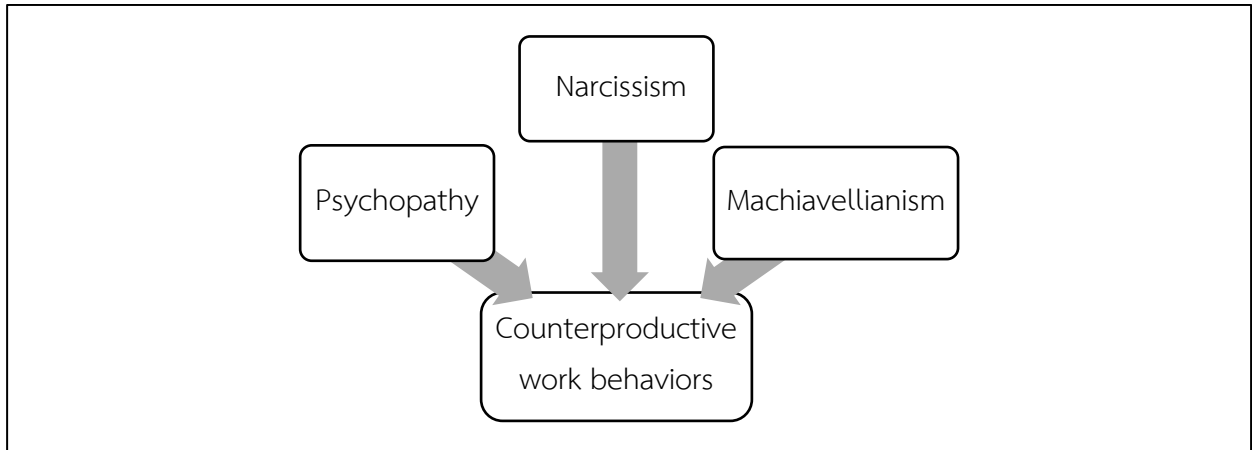
**แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร** การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร คือ การประเมินและการตัดสินของพนักงานต่อการให้ผลตอบแทน กระบวนการกำหนดผลตอบแทนและการปฏิบัติระหว่างบุคคลในองค์กรว่ามีความเป็นธรรม เท่าเทียมหรือไม่ โดยเปรียบเทียบกับบุคคลที่ปฏิบัติงานในลักษณะเดียวกัน โดย Greenberg and Colquitt (2005) ได้แบ่งองค์ประกอบของการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรออกเป็น 3 ด้าน ดังนี้ 1) การรับรู้ความยุติธรรมเชิงผลลัพธ์ (distributive justice) หมายถึง การประเมินและการตัดสินของบุคคลว่าผลตอบแทนจากการทำงานที่ได้รับจากองค์กรมีความเป็นธรรมหรือไม่ เมื่อเปรียบเทียบกับผู้อื่นหรือจากผลงานที่ตนได้ปฏิบัติหรือลงทุนไป เช่น ความรู้ ประสบการณ์ ความมานะพยายาม และความเครียดจากการทำงาน 2) การรับรู้ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ (procedural justice) หมายถึง การประเมินและการตัดสินของบุคคลว่า กระบวนการที่นำมาซึ่งผลลัพธ์มีความเป็นธรรมหรือไม่ โดยพิจารณาจากกระบวนการการตัดสินใจของผู้บังคับบัญชาว่าอยู่บนพื้นฐานหลักจริยธรรม ปราศจากความอคติหรือความลำเอียง ไม่ถูกครอบงำจากบุคคลใดบุคคลหนึ่ง มีความคงเส้นคงวา และข้อมูลข่าวสารที่ใช้ในการพิจารณาคัดสินนั้นต้องมีความถูกต้อง และสามารถตรวจสอบได้ 3) การรับรู้ความยุติธรรมเชิงปฏิสัมพันธ์ (interpersonal justice) หมายถึง การประเมินและการตัดสินของบุคคลว่าผู้บังคับบัญชาได้แสดงพฤติกรรมที่เหมาะสมต่อผู้ใต้บังคับบัญชาหรือไม่ เช่น มีการแสดงออกอย่างให้เกียรติ ปราศจากการดูถูกหรือพฤติกรรมที่ไม่สุภาพ ให้การยอมรับในตัวผู้ใต้บังคับบัญชา รวมถึงการให้ข้อมูลข่าวสารที่ชัดเจนและถูกต้องเพื่อเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของผู้ใต้บังคับบัญชา จากการทบทวนงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เช่น ในงานวิจัยของ Boonchai (2007) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรด้านปฏิสัมพันธ์มีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 และในงานวิจัยของ Devonish and Greenidge (2010) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ .05

**แนวคิดที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน** พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน หมายถึง การกระทำใด ๆ ของพนักงานที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์กร ผลประโยชน์ขององค์กรหรือสมาชิกในองค์กรไม่ว่าจะเป็นการทำลายทรัพย์สินขององค์กรและเพื่อนร่วมงาน จงใจให้องค์กรเสื่อมเสียชื่อเสียง ทำให้ผลผลิตล่าช้าเสียหายหรือไม่มีคุณภาพ ไม่ตั้งใจปฏิบัติงาน ไม่ปฏิบัติตามกฎรักษาความปลอดภัย และล่วงละเมิดทางวาจาร่างกายหรือจิตใจของเพื่อนร่วมงาน โดย Gruys and Sackett (2003: 34-35) ได้จำแนกองค์ประกอบของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานออกมา 11 ด้าน และผู้วิจัยได้ตัดบางองค์ประกอบออกเนื่องจากไม่สอดคล้องกับบริบทในการทำงานของกลุ่มตัวอย่าง จึงเหลือองค์ประกอบ 8 ด้าน ดังนี้ 1) การทำลายทรัพย์สิน (destruction of property) คือ การทำให้ทรัพย์สินขององค์กรเสียหาย ตั้งใจทำลายกระบวนการการผลิต 2) การใช้ข้อมูลอย่างไม่เหมาะสม (misuse of information) คือ การตั้งใจทำให้ข้อมูลขององค์กรผิดเพี้ยนไปจากเดิมหรือหายไป ตั้งใจที่จะให้ข้อมูลที่ผิดพลาดต่อเพื่อนร่วมงาน การเปิดเผยข้อมูลลับขององค์กร การโกหกข้อมูลของตนเองเพื่อให้ได้เข้าทำงานในองค์กร 3) การใช้เวลาและทรัพยากรอย่างไม่เหมาะสม (misuse of time and resources) คือ การใช้เวลาไปกับธุระส่วนตัวที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน การแก้ไขข้อบกพร่องการทำงาน การใช้อินเทอร์เน็ตโดยไม่เกี่ยวกับงาน การใช้ทรัพยากรขององค์กรที่ตนไม่ได้ได้รับอนุญาตให้ใช้หรือใช้อย่างสิ้นเปลือง 4) พฤติกรรมการทำงานที่ไม่ปลอดภัย (unsafe behavior) คือ การไม่เรียนรู้ระเบียบการรักษาความปลอดภัย การไม่ปฏิบัติตามระเบียบรักษาความปลอดภัยจนทำให้ตนเองหรือเพื่อนร่วมงานได้รับอันตราย 5) การไม่ตั้งใจปฏิบัติงาน (poor attendance) คือ การขาดงานโดยไม่มีเหตุสมควร การตั้งใจมาทำงานช้า เลิกงานเร็ว การใช้การลาป่วยอย่างไม่เหมาะสม 6) การทำงานอย่างไม่มีคุณภาพ (poor quality work) คือ การทำงานอย่างสุกเอาเผากิน ตั้งใจทำงานให้ช้าลง 7) การพูดจาที่ไม่เหมาะสม (inappropriate verbal actions) คือ การโต้เถียง การใช้คำพูดล่วงเกินกับเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน 8) การกระทำทางกายที่ไม่เหมาะสม (inappropriate physical actions) คือ การทำร้ายร่างกาย การลวนลามทางเพศเพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างาน

**กรอบแนวคิดเชิงทฤษฎี**



ภาพประกอบ 1 รูปแบบความสัมพันธ์ของภาวะหมดไฟ ความฉลาดทางอารมณ์ ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมไม่เหมาะสมในงาน (Shkoler & Tziner, 2017)

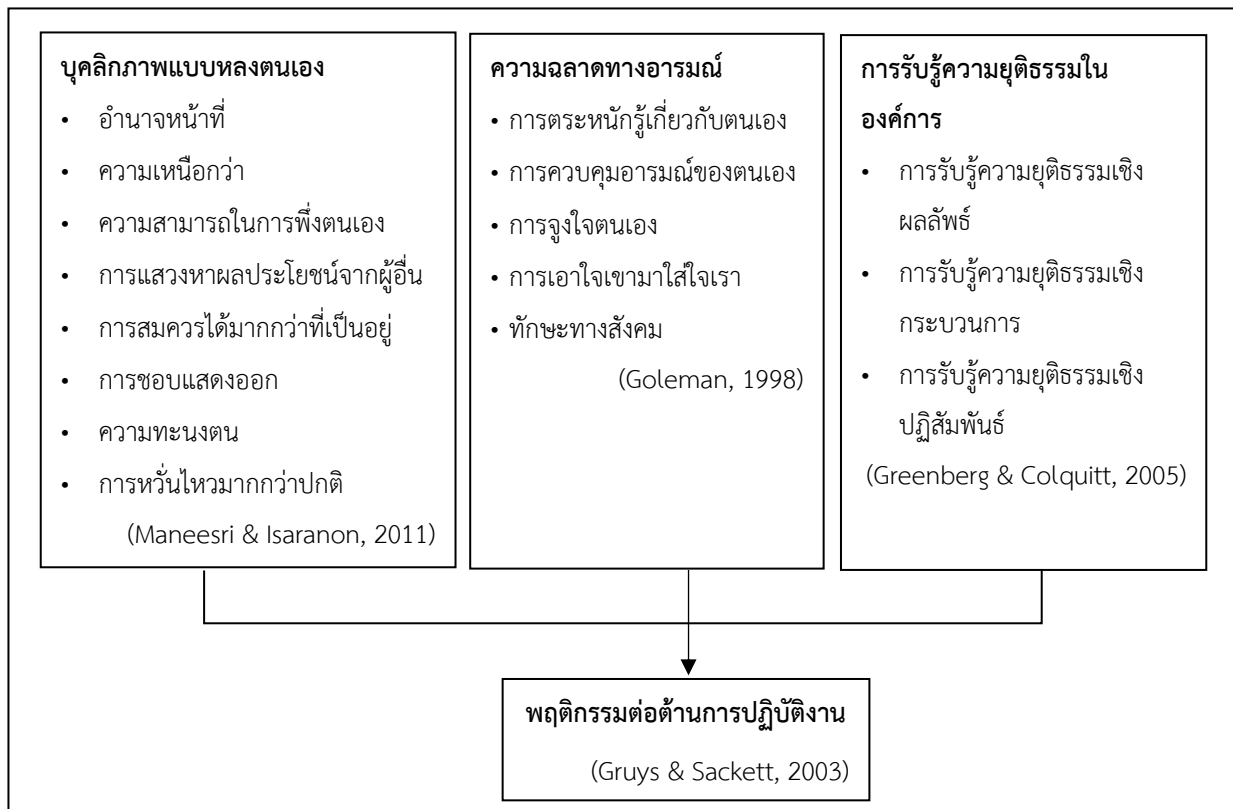


ภาพประกอบ 2 รูปแบบความสัมพันธ์ของบุคลิกภาพแบบแยกตัว บุคลิกภาพแบบหลงตนเอง บุคลิกภาพแบบเจ้าเล่ห์ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Baloch, Meng, Xu, Cepeda-Carrion, & Bari, 2017)

### สมมติฐานการวิจัย

บุคลิกภาพแบบหลงตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเวชภัณฑ์แห่งหนึ่งได้

จากแนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องดังที่ได้กล่าวไว้ข้างต้น ผู้วิจัยได้นำมากำหนดเป็นกรอบแนวคิดเพื่อการวิจัยครั้งนี้ ดังต่อไปนี้



ภาพประกอบ 3 กรอบแนวคิดในการวิจัย



## วิธีการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ คือ พนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทเวชภัณฑ์แห่งหนึ่งในจังหวัดนนทบุรี จำนวน 686 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 9 ตุลาคม 2561) และคำนวณหาขนาดกลุ่มตัวอย่างโดยใช้สูตรของ Yamané (1973) ที่มีความคลาดเคลื่อนของการสุ่มตัวอย่างร้อยละ 5 หรือที่ระดับความเชื่อมั่น ร้อยละ 95 เมื่อคำนวณตามสูตร ได้ขนาดของกลุ่มตัวอย่าง 253 คน หลังจากนั้นได้ทำการสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิอย่างมีสัดส่วน (proportional stratified random sampling) โดยแบ่งพนักงานตามหน่วยงานประกอบด้วย ฝ่ายผลิต 1 และฝ่ายผลิต 2 ได้กลุ่มตัวอย่างในฝ่ายผลิต 1 จำนวน 157 คน และกลุ่มตัวอย่างในฝ่ายผลิต 2 จำนวน 96 คน หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการสุ่มแบบง่ายด้วยการจับสลากรายชื่อพนักงานแบบไม่ใส่คืน โดยทำรายชื่อพนักงานทั้งหมด และสุ่มจับมาตามจำนวนกลุ่มตัวอย่างที่กำหนด

### เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ประกอบด้วยแบบสอบถาม 5 ตอน ดังนี้

**ส่วนที่ 1** แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง จำนวน 6 ข้อ ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพสมรส ระดับการศึกษา อายุงาน และรายได้ต่อเดือน เป็นแบบสอบถามแบบตรวจรายการและแบบเติมคำ

**ส่วนที่ 2** แบบสอบถามบุคลิกภาพแบบหลงตนเองที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของ Maneesri and Isaranon (2011) ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตรฐานประเมินค่า (rating scale) แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ จริ่งที่สุด จริ่ง ไม่แน่ใจ ไม่จริ่ง และไม่จริ่งเลย โดยมีข้อคำถามครอบคลุมองค์ประกอบบุคลิกภาพแบบหลงตนเองทั้ง 8 ด้าน ได้แก่ ด้านอำนาจหน้าที่ ด้านความเหนือกว่า ด้านความสามารถในการพึ่งตนเอง ด้านการแสวงหาผลประโยชน์จากผู้อื่น ด้านการสมควรได้มากกว่าที่เป็นอยู่ ด้านการชอบแสดงออก ด้านความทะนงตน และด้านการหวั่นไหวมากกว่าปกติ มีจำนวน 26 ข้อ

**ส่วนที่ 3** แบบสอบถามความฉลาดทางอารมณ์ที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของ Goleman (1998) ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตรฐานประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ จริ่งที่สุด จริ่ง ไม่แน่ใจ ไม่จริ่ง และไม่จริ่งเลย โดยมีข้อคำถามครอบคลุมองค์ประกอบความฉลาดทางอารมณ์ทั้ง 5 ด้าน ได้แก่ ด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง ด้านการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา และด้านทักษะทางสังคม มีจำนวน 23 ข้อ

**ส่วนที่ 4** แบบสอบถามการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของ Greenberg and Colquitt (2005) ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตรฐานประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เห็นด้วยอย่างยิ่ง เห็นด้วย ไม่แน่ใจ ไม่เห็นด้วย และไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง โดยมีข้อคำถามครอบคลุมองค์ประกอบการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การทั้ง 3 ด้าน ได้แก่ ด้านการรับรู้ความยุติธรรมเชิงผลลัพธ์ ด้านการรับรู้ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ และด้านการรับรู้ความยุติธรรมเชิงปฏิสัมพันธ์ มีจำนวน 17 ข้อ

**ส่วนที่ 5** แบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่ผู้วิจัยสร้างขึ้นจากแนวคิดของ Gruys and Sackett (2003) ลักษณะข้อคำถามเป็นมาตรฐานประเมินค่า แบ่งเป็น 5 ระดับ ได้แก่ เป็นประจำ บ่อยครั้ง บางครั้ง นานๆครั้ง และไม่เคยเลย โดยมีข้อคำถามครอบคลุมองค์ประกอบพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานทั้ง 8

ด้านได้แก่ ด้านการทำลายทรัพย์สิน ด้านการใช้ข้อมูลอย่างไม่เหมาะสม ด้านการใช้เวลาและทรัพยากรอย่างไม่เหมาะสม ด้านพฤติกรรมการทำงานที่ไม่ปลอดภัย ด้านการไม่ตั้งใจปฏิบัติงาน ด้านการทำงานอย่างไม่มีคุณภาพ ด้านการพูดจาที่ไม่เหมาะสม และด้านการกระทำทางกายที่ไม่เหมาะสม มีจำนวน 29 ข้อ

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่สร้างขึ้นจากการทบทวนวรรณกรรมและศึกษาแนวคิดทฤษฎีไปเสนอต่อ คณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิอีกสองท่าน เพื่อตรวจสอบความความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (content validity) ว่าแบบสอบถามมีความครอบคลุมของเนื้อหาในสิ่งที่ต้องการจะวัดและความถูกต้องในการใช้ ภาษา หลังจากนั้นจึงนำมาปรับปรุงให้เหมาะสมตามข้อเสนอแนะของคณะกรรมการที่ปรึกษาวิทยานิพนธ์และผู้ทรงคุณวุฒิ หลังจากนั้นผู้วิจัยทดสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการนำไปทดลองกับพนักงานที่มีลักษณะใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการจะศึกษา ซึ่งในการวิจัยนี้ได้นำไปทดลองใช้กับพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเวชภัณฑ์แห่งหนึ่งที่ไม่ใช่บริษัทที่เก็บข้อมูลจำนวน 30 คน หลังจากนั้นนำแบบสอบถามที่ได้รับคืนมาทำการวิเคราะห์ความเชื่อมั่นตามองค์ประกอบรายด้านและทั้งฉบับ โดยใช้สูตรสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) และค่าอำนาจจำแนกโดยใช้ค่า Corrected Item - Total Correlation ทั้งหมดคำนวณโดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติ โดยแบบสอบถามบุคลิกภาพแบบหลงตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานมีค่าความเชื่อมั่นของแบบวัดแต่ละชุดเท่ากับ .75, .83, .90 และ .90 มีค่าอำนาจจำแนกอยู่ระหว่าง .31 - .73, .34 - .77, .40 - .83 และ .30 - .78 ตามลำดับ ในการพิจารณาอันดับของทั้ง 4 ปัจจัยนี้ ผู้วิจัยได้นำคะแนนจากการตอบแบบสอบถามของกลุ่มตัวอย่างมาแจกแจงความถี่และหาค่าเฉลี่ยเพื่อแบ่งช่วงระดับออกเป็น 5 ระดับ ดังนี้ 1.00 – 1.80 หมายถึง มีคะแนนเฉลี่ยในระดับต่ำมาก 1.81 – 2.60 หมายถึงมีคะแนนเฉลี่ยในระดับต่ำ 2.61 – 3.40 หมายถึง มีคะแนนเฉลี่ยในระดับปานกลาง 3.41 – 4.20 หมายถึง มีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูง และ 4.21 – 5.00 หมายถึง มีคะแนนเฉลี่ยในระดับสูงมาก

### สถิติในการวิเคราะห์ข้อมูล

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูลมี 3 ประเภทได้แก่ 1) สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ยเลขคณิต และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเพื่อวิเคราะห์ลักษณะของกลุ่มตัวอย่าง และศึกษาระดับของบุคลิกภาพแบบหลงตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตของบริษัทเวชภัณฑ์แห่งหนึ่ง 2) สัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของเพียร์สันเพื่อตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น (assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณที่ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 และ 3) การวิเคราะห์การถดถอยแบบพหุคูณโดยใช้เทคนิควิธี Stepwise เพื่อหาอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม

### ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลพบว่า จากพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเวชภัณฑ์แห่งหนึ่งจำนวน 253 คน เกือบสองในสามเป็นเพศหญิง จำนวน 159 คน (ร้อยละ 62.8) มากกว่าหนึ่งในสามมีอายุระหว่าง 41-50 ปี จำนวน 98 คน (ร้อยละ 38.7) เกือบครึ่งสมรสแล้ว จำนวน 118 คน (ร้อยละ 46.6) กว่าหนึ่งในสามมีระดับการศึกษาอยู่ในระดับ

มัธยมศึกษาตอนต้นต้น จำนวน 90 คน ร้อยละ 35.6 เกือบครึ่งมีอายุงานมากกว่าหรือเท่ากับ 16 ปี จำนวน 122 คน (ร้อยละ 48.2) มากกว่าครึ่งหนึ่งมีรายได้ระหว่าง 9,001-15,000 บาท จำนวน 148 คน (ร้อยละ 58.5)

ตาราง 1

ค่าเฉลี่ย (M) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (S.D.) และระดับของบุคลิกภาพแบบหลงตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเวชภัณฑ์แห่งหนึ่ง

| ตัวแปร                                   | M    | S.D. | ระดับ   |
|--|------|------|---------|
| <b>บุคลิกภาพแบบหลงตนเอง</b>              | 2.40 | 0.40 | ต่ำ     |
| ด้านอำนาจหน้าที่                         | 2.72 | 0.58 | ปานกลาง |
| ด้านความเหนือกว่า                        | 2.19 | 0.58 | ต่ำ     |
| ด้านความสามารถในการพึ่งตนเอง             | 2.09 | 0.80 | ต่ำ     |
| ด้านการแสวงหาผลประโยชน์จากผู้อื่น        | 1.96 | 0.58 | ต่ำ     |
| ด้านการชอบแสดงออก                        | 2.41 | 0.73 | ต่ำ     |
| ด้านความทะนงตน                           | 2.53 | 0.86 | ต่ำ     |
| ด้านการหวั่นไหวมากกว่าปกติ               | 2.64 | 0.72 | ปานกลาง |
| <b>ความฉลาดทางอารมณ์</b>                 | 3.57 | 0.35 | สูง     |
| ด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง          | 3.74 | 0.53 | สูง     |
| ด้านการควบคุมอารมณ์ของตนเอง              | 3.45 | 0.50 | สูง     |
| ด้านการจูงใจตนเอง                        | 3.84 | 0.51 | สูง     |
| ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจเรา                | 3.47 | 0.54 | สูง     |
| ด้านทักษะทางสังคม                        | 3.37 | 0.42 | สูง     |
| <b>การรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร</b>     | 3.35 | 0.51 | สูง     |
| ด้านการรับรู้ความยุติธรรมเชิงผลลัพธ์     | 2.95 | 0.77 | ปานกลาง |
| ด้านการรับรู้ความยุติธรรมเชิงกระบวนการ   | 3.41 | 0.61 | สูง     |
| ด้านการรับรู้ความยุติธรรมเชิงปฏิสัมพันธ์ | 3.67 | 0.61 | สูง     |
| <b>พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน</b>      | 1.79 | 0.41 | ต่ำมาก  |

จากตาราง 1 พบว่าพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเวชภัณฑ์แห่งหนึ่งมีบุคลิกภาพแบบหลงตนเองโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.40 และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตมีบุคลิกภาพแบบหลงตนเองด้านอำนาจหน้าที่ ด้านการสมควรได้มากกว่าที่เป็นอยู่ และด้านการหวั่นไหวมากกว่าปกติอยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.72, 2.67 และ 2.64 ตามลำดับ ส่วนบุคลิกภาพแบบหลงตนเองด้านความเหนือกว่า ด้าน

ความสามารถในการพึ่งตนเอง ด้านการแสวงหาผลประโยชน์จากผู้อื่น และด้านการชอบแสดงออก และด้านความ  
ทะนงตนอยู่ในระดับต่ำ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.19, 2.09, 1.96, 2.41 และ 2.53 ตามลำดับ

ในส่วนของความฉลาดทางอารมณ์พบว่า พนักงานฝ่ายผลิตมีความฉลาดทางอารมณ์โดยรวมอยู่ในระดับสูง  
มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.57 และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตมีความฉลาดทางอารมณ์ด้าน  
การตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง ด้านการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ด้านการจูงใจตนเอง ด้านการเอาใจเขามาใส่ใจ  
เราและด้านทักษะทางสังคมอยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.74, 3.45, 3.84, 3.47 และ 3.37 ตามลำดับ

ด้านการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การโดยรวม  
อยู่ในระดับสูง ค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.35 และเมื่อแยกพิจารณาในแต่ละด้านพบว่า พนักงานฝ่ายผลิตมีการรับรู้ความ  
ยุติธรรมเชิงกระบวนการและการรับรู้ความยุติธรรมเชิงปฏิสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.41 และ 3.67  
ตามลำดับ ส่วนการรับรู้ความยุติธรรมเชิงผลลัพธ์อยู่ในระดับปานกลาง มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.95 และพบว่าพนักงาน  
ฝ่ายผลิตมีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอยู่ในระดับต่ำมาก มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.7

หลังจากนั้นผู้วิจัยได้ทำการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น (assumption) ของการวิเคราะห์การถดถอย  
พหุคูณที่ว่าตัวแปรอิสระทุกตัวจะต้องไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 โดยการทดสอบความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปร  
อิสระ ได้แก่ บุคลิกภาพแบบหลงตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ เพื่อดูว่าตัว  
แปรอิสระเหล่านั้นมีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 หรือไม่ เพราะถ้าตัวแปรอิสระต่าง ๆ ไม่เป็นอิสระต่อกันแล้วจะทำให้  
ให้แยกอิทธิพลของตัวแปรหนึ่งออกจากอีกตัวแปรหนึ่งไม่ได้ (Prasithrathsin, 2005) ซึ่งหลังจากผู้วิจัยทำการ  
วิเคราะห์พบว่าตัวแปรอิสระทุกตัวไม่มีความสัมพันธ์กันสูงเกิน .80 ทำให้ผู้วิจัยสามารถนำตัวแปรทั้งหมดมา  
วิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอน (stepwise multiple regression analysis) ต่อไปได้

ตาราง 2

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณแบบขั้นตอนของตัวแปรพยากรณ์ที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน  
โดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเวชภัณฑ์แห่งหนึ่ง

| ตัวพยากรณ์  | b    | SEb | Beta | t     | p    |
|---|------|-----|------|-------|------|
| บุคลิกภาพแบบหลงตนเองด้านอำนาจหน้าที่  | .14  | .04 | .20  | 3.69  | .000 |
| ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการควบคุมอารมณ์ของตนเอง  | -.18 | .05 | -.22 | -3.44 | .001 |
| ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง  | -.16 | .06 | -.19 | -2.81 | .005 |
| ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง  | -.11 | .05 | -.15 | -2.48 | .014 |
| การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเชิงปฏิสัมพันธ์   | -.14 | .04 | -.21 | -3.70 | .000 |
| ค่าคงที่  | 3.57 | .23 |      | 15.28 | .000 |
| R = .55      R <sup>2</sup> = .30      R <sup>2</sup> <sub>adj</sub> = .28      F <sub>overall</sub> = 20.85      Sig F= .000 |      |     |      |       |      |

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล พบว่าบุคลิกภาพแบบหลงตนเองด้านอำนาจหน้าที่ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการควบคุมอารมณ์ของตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเชิงปฏิสัมพันธ์ สามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตบริษัทเวชภัณฑ์ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 โดยสามารถร่วมกันพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมได้ร้อยละ 28.4 ( $R^2_{adj} = .28$ )

### อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิจัยพบว่า ตัวแปรที่มีค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในการพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิตได้ดีที่สุด คือ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการควบคุมอารมณ์ของตนเอง รองมาคือการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเชิงปฏิสัมพันธ์ บุคลิกภาพแบบหลงตนเองด้านอำนาจหน้าที่ ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเอง และความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง ตามลำดับ ซึ่งสามารถอภิปรายผลได้ดังนี้

1) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการควบคุมอารมณ์ของตนเองมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิต อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการควบคุมอารมณ์ของตนเองสูงจะรู้ว่าตนเองรู้สึกเช่นไร และสามารถแสดงออกไปได้อย่างเหมาะสมกับสถานการณ์ สามารถควบคุมอารมณ์ตนเองได้ รู้ว่าสิ่งใดควรหรือไม่ควรทำ รู้ตัวว่าต้องปฏิบัติตามกฎระเบียบของบริษัท ส่งผลให้มีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานน้อยลง สอดคล้องกับที่ Miao, Humphrey and Qian (2017) กล่าวว่า ความฉลาดทางอารมณ์โดยเฉพาะด้านการควบคุมตนเองช่วยให้พนักงานจัดการกับอารมณ์ทางลบที่มักเกิดในการทำงาน จึงช่วยลดโอกาสเกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้

2) การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเชิงปฏิสัมพันธ์มีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิต อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเชิงปฏิสัมพันธ์สูงจะมีความสัมพันธ์ที่ดีกับหัวหน้างาน เพราะเห็นว่าหัวหน้าเปิดโอกาสและเต็มใจให้คำปรึกษาเรื่องงาน เมื่อมีข้อสงสัยในงานก็กล้าที่จะสอบถาม ทำให้ดำเนินงานอย่างถูกหลักความปลอดภัย เมื่อมีการพูดคุยแลกเปลี่ยนกันดีก็ส่งผลให้พนักงานฝ่ายผลิตมีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานน้อยลง สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Boonchai (2007) ที่พบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การด้านปฏิสัมพันธ์มีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

3) บุคลิกภาพแบบหลงตนเองด้านอำนาจหน้าที่มีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิต อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีบุคลิกภาพแบบหลงตนเองด้านอำนาจหน้าที่สูงจะรู้สึกว่ามีความเหนือผู้อื่น สามารถควบคุมผู้อื่นได้ จึงคิดว่าตนเองทำสิ่งใดก็ได้และไม่มีใครสามารถมาลงโทษตนได้ อาจทำให้พนักงานกลุ่มนี้กล้าที่จะละเมิดกฎข้อห้ามของบริษัท ทำตามใจของตนเอง ไม่เชื่อฟังหรือเคารพหัวหน้างาน รวมไปถึงการทะเลาะกับเพื่อนร่วมงาน สอดคล้องกับที่ Kvedarauskiene and Gudaite (2016) กล่าวว่าบุคคลที่มีบุคลิกภาพแบบหลงตนเองด้านอำนาจหน้าที่จะไม่สนใจ ไม่รับรู้ความเหนือกว่าหรืออำนาจทั้งหมดของบุคคลอื่นๆ และจะรู้สึกว่าคุณเหนือกว่าตนมากที่สุด

4) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิต อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองต่ำจะขาดแรงบันดาลใจในการทำงาน เบื่อหน่ายงานและไม่เชื่อว่าจะประสบความสำเร็จ ส่งผลให้พนักงานกลุ่มนี้ปฏิบัติงานอย่างไม่เต็มใจ ทำให้ผ่านไปวัน ๆ เท่านั้น ไม่ได้ตั้งใจทำส่งผลให้งานไม่มีคุณภาพ อุปกรณ์การผลิตอาจเสียหาย รวมไปถึงการลดเวลางานของตนเองด้วยการตั้งใจพักเกินเวลา เริ่มงานช้า นำเวลาไปทำเรื่องส่วนตัวและขาดงานโดยไม่จำเป็น สอดคล้องกับผลการวิจัยของ Emami (2014) ที่พบว่า ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการจูงใจตนเองมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

5) ความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเองมีอิทธิพลเชิงลบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมของพนักงานฝ่ายผลิต อาจเนื่องมาจากพนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์ด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเองสูงจะมีสติรู้ตัวตลอดเวลา รู้ตัวว่ากำลังปฏิบัติงานอยู่ งานที่ทำมีขั้นตอนอย่างไร ต้องระมัดระวังอะไรบ้าง ส่งผลให้มีผลการปฏิบัติงานที่ดี ดำเนินงานได้ถูกต้องตามระเบียบของบริษัท รวมทั้งรู้ว่าหากแสดงอารมณ์เชิงลบออกไปจะเกิดผลอย่างไร และพฤติกรรมใดที่ทำแล้วตนเองจะเดือดร้อน สอดคล้องกับที่ Keskin, Akgün, Ayar, and Kayman (2016) กล่าวว่า พนักงานที่มีความฉลาดทางอารมณ์สูงจะตระหนักถึงอารมณ์ของตนเองและสามารถรับมือกับความเครียดและผลกระทบจากความเครียดได้อย่างมีประสิทธิภาพ

## ข้อเสนอแนะ

### ข้อเสนอแนะในการนำผลการวิจัยไปใช้

1) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรนำเกณฑ์บุคลิกภาพแบบหลงตนเองด้านอำนาจหน้าที่มาใช้ในการคัดเลือก โดยใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยา และคัดเลือกผู้ที่มีบุคลิกภาพแบบหลงตนเองด้านอำนาจหน้าที่อยู่ในระดับต่ำ เพื่อเป็นการควบคุมระดับบุคลิกภาพแบบหลงตนเองด้านอำนาจหน้าที่ของพนักงานไม่ให้สูงขึ้นและลดโอกาสการเกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน รวมถึงควรใช้การประเมินผลการปฏิบัติงานแบบ 360 องศาควบคู่ไปกับการประเมินตนเอง เพื่อให้พนักงานได้รับรู้ข้อมูลจากเพื่อนร่วมงานและหัวหน้างาน และสามารถนำผลการประเมินจากผู้อื่นมาเปรียบเทียบกับผลการประเมินของตนเอง ทำให้พนักงานได้เห็นว่าคุณลักษณะที่ตนรับรู้แตกต่างจากที่ผู้อื่นรับรู้อย่างไร ทั้งในด้านผลการปฏิบัติงานและพฤติกรรมในการอยู่ร่วมกับสังคม เพื่อให้พนักงานสามารถนำไปพัฒนาตนเองและปรับตัวให้เข้ากับบริบทการทำงานของบริษัท

2) ฝ่ายทรัพยากรบุคคลควรนำเกณฑ์ความฉลาดทางอารมณ์ในด้านการตระหนักรู้เกี่ยวกับตนเอง ด้านการควบคุมอารมณ์ของตนเอง และด้านการจูงใจตนเองมาใช้ในการคัดเลือก โดยใช้แบบทดสอบทางจิตวิทยา และคัดเลือกผู้ที่มีความฉลาดทางอารมณ์ทั้งสามด้านอยู่ในระดับสูง รวมถึงควรมีการจัดการฝึกอบรมเพื่อส่งเสริมความฉลาดทางอารมณ์ให้กับพนักงาน อาจนำมาพัฒนาเป็นหลักสูตรเพื่อใช้กับพนักงานของบริษัท เพื่อพัฒนาพนักงานให้สามารถจัดการอารมณ์ของตนเองได้เหมาะสม มีทัศนคติที่ดี และมีแรงจูงใจในการทำงานเพื่อลดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

3) จากผลการวิจัยพบว่า การรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเชิงปฏิสัมพันธ์สามารถพยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานฝ่ายผลิตในบริษัทเวชภัณฑ์แห่งหนึ่งได้ และพนักงานฝ่ายผลิตมีการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การเชิงปฏิสัมพันธ์อยู่ในระดับสูง บริษัทจึงควรรักษาระดับการรับรู้ไว้และพัฒนาให้สูงขึ้นด้วยการจัดกลุ่มพูดคุยอย่างไม่เป็นทางการระหว่างหัวหน้างานและพนักงานฝ่ายผลิต เพื่อกระตุ้นให้เกิดการสื่อสารสองทาง ไม่ใช่การสื่อสารจากบนลงล่างเพียงอย่างเดียว เพื่อให้เข้าใจซึ่งกันและกันมากขึ้น รวมถึงการจัดกิจกรรมกระชับความสัมพันธ์ เช่น การจัดการแข่งกีฬา การออกช่วยเหลือชุมชน เพื่อให้พนักงานมีความสามัคคีและสนิทสนมกันยิ่งขึ้น

### ข้อเสนอแนะในการวิจัยครั้งต่อไป

1) ควรมีการศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในกลุ่มตัวอย่างที่มีตำแหน่งงาน และลักษณะงานอื่นๆ เช่น ศึกษาในระดับหัวหน้างาน หรือ ในกลุ่มพนักงานสำนักงาน เพื่อเป็นการศึกษาเปรียบเทียบว่าผลที่ได้มีความสอดคล้องหรือแตกต่างกันอย่างไร

2) ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยใช้แบบสอบถามประเมินตนเองในการเก็บข้อมูล ซึ่งข้อมูลที่ได้มาจากมุมมองของผู้ตอบเท่านั้นและอาจไม่สะท้อนความเป็นจริง ในการวิจัยครั้งต่อไปอาจใช้ร่วมกับการประเมินแบบอื่นๆ เช่น แบบสอบถามที่ให้เพื่อนร่วมงานหรือหัวหน้างานเป็นผู้ประเมินอาจได้ผลที่ใกล้เคียงความเป็นจริงมากขึ้น

3) ควรศึกษาตัวแปรอื่นๆ ที่อาจมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานเพิ่มเติม เช่น ความเบื่อหน่ายในงาน ความเครียด ความโกรธ ความพึงพอใจในงาน คุณภาพชีวิตในการทำงาน ภาวะผู้นำ เป็นต้น เพื่อจะได้ทราบว่าปัจจัยใดมีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เพื่อที่องค์กรจะสามารถหาแนวทางป้องกันการเกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่หลากหลายมากขึ้น

### เอกสารอ้างอิง

- Baloch, M. A., Meng, F., Xu, Z., Cepeda-Carrion, I., & Bari, M. W. (2017). Dark triad, perceptions of organizational politics and counterproductive work behaviors: The moderating effect of political skills. *Frontiers in psychology, 8*, 1972.
- Boonchai, J. (2007). *Khwaṁsamphan rawāṅg khwāmphungphōḥai nai ngānkān raprū khwāmyuttitham nai 'ongkān læ phruttikam toṭān kān patibat ngān khōṅ phanakngān bōṛisat 'ēkkachon nai khētṅkhom 'utsāhakam phāk nūā chāngwat lamphun* [Relationships among job satisfaction, perceived organizational justice and counterproductive work behavior of private company employees in Northern Region Industrial Estate, Lamphun Province] (Master's thesis). Chiang Mai University, Chiang Mai.
- Devonish, D., & Greenidge, D. (2010). The effect of organizational justice on contextual performance, counterproductive work behaviors, and task performance: Investigating the moderating role of ability-based emotional intelligence. *International Journal of Selection and Assessment, 18*(1), 75-86.

- Emami, S. M. (2014). The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors. *Management Science Letter*, 4(8), 1797-1800.
- Flaherty, S., & Moss, S. A. (2007). The impact of personality and team context on the relationship between workplace injustice and counterproductive work behavior. *Journal of Applied Social Psychology*, 37(11), 2549-2575.
- Goleman, D. (1998). *Working with emotional intelligence*. New York: Bantam Books.
- Greenberg, J., & Colquitt, J. A. (2005). *Handbook of Organizational Justice*. New Jersey: Lawrence Erlbaum.
- Gruys, M. L., & Sackett, P. R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *Journal of Selection and Assessment*, 11(1), 30-42.
- Hendin, H. M., & Cheek, J. M. (1997). Assessing hypersensitive narcissism: A reexamination of Murray's Narcism Scale. *Journal of Research in Personality*, 31(1), 588-599.
- Joe-Akunne Chiamaka, O., Oguegbe Tochukwu, M., & Okonkwo Kizito, I. (2015). Impact of emotional intelligence and job boredom proneness on counterproductive work behaviour. *Advances in Applied Psychology*, 1(2), 101-106.
- Keskin, H., Akgün, A. E., Ayar, H., & Kayman, Ş. S. (2016). Cyberbullying victimization, counterproductive work behaviours and emotional intelligence at workplace. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 235, 281-287.
- Khan, A. K., Quratulain, S., & Crawshaw, J. R. (2013). The mediating role of discrete emotions in the relationship between injustice and counterproductive work behaviors: A study in Pakistan. *Journal of Business and Psychology*, 28(1), 49-61.
- Kvedarauskiene, D. P., & Gudaite, G. (2016). Relationship with authority in narcissism. *International Journal of Psychology*, 19, 71-88.
- Maneesri, K. & Isaranon, Y. (2011). *Khwāmsamphan rawāng khwām long ton 'ēng læ suk phāwa* [Associations between narcissism and well-being]. Proceedings of the East-West Psychological Science Research Center Faculty of Psychology, Chulalongkorn University (Vol. 10, pp. 69-75). Bangkok: DTS Copy Digital Limited Partnership.
- Miao, C., Humphrey, R. H., & Qian, S. (2017). Are the emotionally intelligent good citizens or counterproductive? A meta-analysis of emotional intelligence and its relationships with organizational citizenship behavior and counterproductive work behavior. *Personality and Individual Differences*, 116(1), 144-156.



- Penney, L. M., & Spector, P. E. (2002). Narcissism and counterproductive work behavior: Do bigger egos mean bigger problems?. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 126-134.
- Prasithratsin, S. (2005). *Theknik kaṅ wikhrō tuāpræ lai tuā samrap kaṅwichai thāng sangkhommasā læ phruttkam sāt* [Multiple variable analysis techniques for social science and behavioral research] (5th ed.). Bangkok: Three Lada Limited Partnership.
- Raskin, R., & Terry, H. (1988). A principal-components analysis of the narcissistic personality inventory and further evidence of its construct validity. *Journal of Personality and Social Psychology*, 54(5), 890-902.
- Shkoler, O., & Tziner, A. (2017). The mediating and moderating role of burnout and emotional intelligence in the relationship between organizational justice and work misbehavior. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 33(2), 157-164.
- Szalkowska, A., Zemojtel-Piotrowska, M., & Clinton, A. (2015). Entitlement and organizational behaviors: The moderating role of narcissism. *Current Issues in Personality Psychology*, 3(4), 230-241.
- World Health Organization. (2013). Report of the WHO Deadly Medicines Contamination in Pakistan. Retrieved from [https://www.who.int/features/2013/pakistan\\_medicine\\_safety/en/](https://www.who.int/features/2013/pakistan_medicine_safety/en/)
- Yamané, T. (1973). *Statistics: An introduction analysis* (3rd ed.). New York: Harper and Row.
- Ying, C. Y., & Ting, S. K. T. (2013). The effects of emotional intelligence on counterproductive work behaviors and organizational citizenship behaviors. *International Journal of accounting and business management*, 1(1), 185-196.