



อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์
ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

โดย

นายเฉลิมวุฒิ เงินทอง

การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์
ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

โดย

นายเฉลิมวุฒิ เงินทอง



การค้นคว้าอิสระนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ปีการศึกษา 2559
ลิขสิทธิ์ของมหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์

THE MODERATING EFFECT OF PUBLIC SERVICE MOTIVATION ON
THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK-FAMILY CONFLICT AND
COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR

BY

MR. CHALERMWOOT NGERNTHONG



AN INDEPENDENT STUDY SUBMITTED IN PARTIAL FULFILLMENT OF
THE REQUIREMENTS FOR THE DEGREE OF
MASTER OF BUSINESS ADMINISTRATION
FACULTY OF COMMERCE AND ACCOUNTANCY
THAMMASAT UNIVERSITY
ACADEMIC YEAR 2016
COPYRIGHT OF THAMMASAT UNIVERSITY

มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
คณะพาณิชย์ศาสตร์และการบัญชี

การค้นคว้าอิสระ

ของ

นายเฉลิมวุฒิ เงินทอง

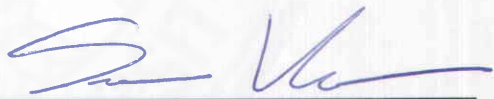
เรื่อง

อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้ง
ระหว่างงานกับครอบครัวและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

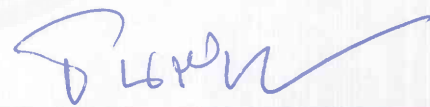
ได้รับการตรวจสอบและอนุมัติ ให้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตร
บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต

เมื่อ วันที่ 1310 12.8 2560

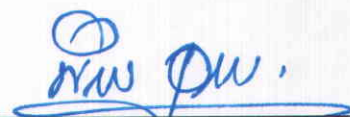
ประธานกรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบูรณ์ กุลวิเศษชนะ)

กรรมการและอาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ


(ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. ธนวัต ลิ้มป้าณิชย์กุล)

คณบดี


(รองศาสตราจารย์ ดร. พิภพ อุดร)

หัวข้อการค้นคว้าอิสระ	อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อ ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับ ครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน
ชื่อผู้เขียน	นายเฉลิมวุฒิ เงินทอง
ชื่อปริญญา	บริหารธุรกิจมหาบัณฑิต
สาขาวิชา/คณะ/มหาวิทยาลัย	คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระ	ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวัต ลิ้มบัพพาณิชย์กุล
ปีการศึกษา	2559

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่อง อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด จำนวน 120 คน งานวิจัยนี้ใช้เครื่องมือในการศึกษาคือแบบสอบถามจำนวน 2 ฉบับ ฉบับแรกเป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ตอบ ประกอบด้วยแบบสอบถาม 3 ส่วนคือ 1) แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว 2 ด้าน คือ ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน 2) แบบสอบถามแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และ 3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ฉบับที่สองเป็นแบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยให้หัวหน้างานโดยตรงเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล ผลการศึกษาสรุปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคลอยู่ในระดับต่ำมาก พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำมาก

2. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน

ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ทั้งพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวม

3. แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่าง ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว กับพฤติกรรม ต่อต้านการปฏิบัติงาน และไม่มีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับ ครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจะมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวอยู่ในระดับใดก็ตาม กลุ่มตัวอย่างจะไม่แสดงพฤติกรรมต่อต้าน การปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมเชิงลบต่างๆ ที่อาจกระทบต่อการบริการประชาชน ทำให้มั่นใจได้ว่า ประชาชนผู้มารับบริการจะได้รับการปฏิบัติที่ดี และได้รับการดูแลที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ

คำสำคัญ: ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว, แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ, พฤติกรรม ต่อต้านการปฏิบัติงาน

Independent Study Title	THE MODERATING EFFECT OF PUBLIC SERVICE MOTIVATION ON THE RELATIONSHIP BETWEEN WORK-FAMILY CONFLICT AND COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIOR
Author	Mr. Chalermwoot Ngernthong
Degree	Master of Business Administration
Faculty/University	Faculty of Commerce and Accountancy Thammasat University
Independent Study Advisor	Assistant Professor Thanawut Limpanitgul, Ph.D.
Academic Years	2016

ABSTRACT

The research on “The Moderating Effects of Public Service Motivation on the Relationship Between Work-family Conflict and Counterproductive Work Behavior” is a survey research exploring this particular issue within a sample of 120 officers in a provincial community hospital. This research applies 2 kinds of survey tools; one is a questionnaire for the officers comprising of 3 enquiry parts, namely 1.) An enquiry on work-family conflicts in 2 aspects i.e. work interfering with family and family interfering with work 2.) An enquiry on public service motivation and 3.) General details on the survey respondent. The other tool is a questionnaire regarding the counterproductive work behavior for the head officers to give the evaluating response individually on their subordinates’ behaviors. According to the survey of the research, it is summarized as follows;

1. The sample encounters the work-family conflicts in two aspects of work interfering with family and family interfering with work. However, the overall rate of the work-family conflicts in both aspects still stays in the low level unlike the public service motivation which is in the high level. For the interpersonal counterproductive work behavior and the overall counterproductive work behavior,

both of them show a drastic low level. Besides, the organizational counterproductive work behavior also maintains in the low level.

2. The work-family conflicts in the two aspects of work interfering with family and family interfering with work do not correlate with the counterproductive work whether in the interpersonal, the organizational or the overall counterproductive work behavior.

3. Public service motivation does not have any moderating effects to the relations between work-family conflicts in the work interfering with family aspect and the counterproductive work behaviors. Moreover, it does not moderate the correlation of work-family conflicts in family interfering with work aspect and the counterproductive work behaviors.

In conclusion, the results of the research manifest to us that no matter what levels of the work-family conflicts the officers in the provincial community hospital (the sample) engage in, they do not carry either counterproductive work behaviors or any negative reactions that may affect the public services to others. Therefore, it is certain that clients and visitors will experience good services from them and will be taken care of properly according to their professional standards.

Keywords: Work-Family Conflict, Public Service Motivation, Counterproductive Work Behavior

กิตติกรรมประกาศ

การค้นคว้าอิสระ เรื่อง “อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน” สำเร็จลุล่วงด้วยความกรุณาของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.ธนวัต ลิ้มบัพพาณิชย์กุล อาจารย์ที่ปรึกษาการค้นคว้าอิสระที่เมตตาให้ความรู้ คำแนะนำ ตรวจสอบแก้ไขข้อบกพร่อง ตลอดจนให้กำลังใจแก่ลูกศิษย์ ตั้งแต่เริ่มแรกจนการค้นคว้าอิสระฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.สมบุญณ์ กุลวิเศษชนะ กรรมการสอบการค้นคว้าอิสระ ที่ให้คำแนะนำและข้อเสนอแนะในการแก้ไขปรับปรุงงาน ทำให้การค้นคว้าอิสระฉบับนี้สมบูรณ์ยิ่งขึ้น รองศาสตราจารย์ ดร.นภดล ร่มโพธิ์ อาจารย์ ดร.จตุรงค์ นภาพร และอาจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ มณีโรจน์ ที่ให้ความอนุเคราะห์ตรวจสอบความเที่ยงตรงตามเนื้อหาของแบบสอบถามในการวิจัย

ผู้วิจัยขอขอบคุณผู้อำนวยการโรงพยาบาล และหัวหน้างานทุกท่าน ที่สละเวลาให้สัมภาษณ์และให้ข้อมูลอันเป็นประโยชน์ ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลทุกท่านที่สละเวลาตอบแบบสอบถามการวิจัย และหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไปที่ให้ความช่วยเหลือเป็นอย่างดีในการประสานงานนัดสัมภาษณ์ แจกแบบสอบถาม ติดตาม และรวบรวมแบบสอบถามกลับคืน

ผู้วิจัยขอขอบคุณ พ.ต.ท.ณัฐพล บัวบุตร และคุณปิยะ พนาเวชกิจกุล ที่ให้คำแนะนำการใช้โปรแกรมสำเร็จรูปสำหรับการวิจัย คุณนนท์รัช สุขาคม คุณชุตินิพนธ์ เข้าเจริญ คุณชาลิณี ฐิติโชติพิณชัย และคุณธันยพร ชูชื่น ที่ให้ความช่วยเหลือเรื่องการเดินทางแก่ผู้วิจัยตลอดหลักสูตรการเรียน รวมทั้งเพื่อนร่วมรุ่นหลักสูตรปริญญาโททางบริหารธุรกิจ เน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ รุ่นที่ 14 ทุกคนที่คอยช่วยเหลือและแบ่งปันข้อมูล ผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานทุกท่านที่คอยให้กำลังใจ และที่สำคัญยิ่ง ขอขอบคุณบิดา มารดา ที่ให้การสนับสนุนผู้วิจัยเป็นอย่างดีเสมอมา

ท้ายนี้ ผู้วิจัยขออุทิศประโยชน์และความดีต่างๆ จากงานวิจัยฉบับนี้แต่บิดา มารดา ครูบาอาจารย์ และผู้มีพระคุณทุกท่านทั้งที่กล่าวมาข้างต้นและอีกหลายท่านที่ไม่ได้เอ่ยนาม ขอกราบขอบพระคุณทุกท่านอย่างสูง

นายเฉลิมวุฒิ เงินทอง

สารบัญ

	หน้า
บทคัดย่อภาษาไทย	(1)
บทคัดย่อภาษาอังกฤษ	(3)
กิตติกรรมประกาศ	(5)
สารบัญตาราง	(10)
สารบัญภาพ	(12)
บทที่ 1 บทนำ	1
1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา	1
1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย	4
1.3 ขอบเขตการวิจัย	5
1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ	5
1.5 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	5
บทที่ 2 วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง	7
2.1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict)	7
2.1.1 ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	7
2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	8
2.1.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว	8
2.1.2.2 ประเภทของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	9
2.1.2.3 สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	11
2.1.2.4 การจำแนกตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	13

2.2 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation)	14
2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	14
2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	15
2.2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	15
2.2.2.2 การวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	17
2.3 พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior)	19
2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	19
2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	21
2.3.2.1 ประเภทของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	21
2.3.2.2 สาเหตุของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	25
2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย	26
2.4.1 งานวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	26
2.4.2 งานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	28
2.5 นิยามศัพท์ปฏิบัติการในการวิจัย	30
2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย	31
 บทที่ 3 วิธีการวิจัย	 32
3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง	32
3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย	32
3.3 แนวทางการพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ	38
3.3.1 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)	38
3.3.2 การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability)	39
3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล	40
3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล	41

บทที่ 4 ผลการวิจัยและอภิปรายผล	45
4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง	45
4.2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	47
4.2.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายของระดับคะแนนของ ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	47
4.2.2 ผลการทดสอบการแจกแจงข้อมูลแบบโค้งปกติ (Normal Distribution)	49
4.2.3 ผลการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงของตัวแปรอิสระสองตัวแปร (Collinearity)	50
4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย	51
บทที่ 5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ	62
5.1 สรุปผลการศึกษา	63
5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	63
5.1.2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	63
5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน	63
5.2 อภิปรายผลการศึกษา	65
5.2.1 การวิเคราะห์ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวม ความขัดแย้ง ระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน	65
5.2.2 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	66
5.2.3 การวิเคราะห์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	67
5.3 อภิปรายสมมติฐาน	68
5.4 ประโยชน์ที่ได้รับในเชิงวิชาการ	70
5.5 ข้อจำกัดในการวิจัย	71
5.6 ข้อเสนอแนะ	71
5.6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร	71
5.6.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต	72

(9)

รายการอ้างอิง

73

ภาคผนวก

ภาคผนวก ก	ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงของเนื้อหา	82
ภาคผนวก ข	แบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงาน	85
ภาคผนวก ค	แบบสอบถามสำหรับหัวหน้างาน	89

ประวัติผู้เขียน

92



สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
2.1	แสดงองค์ประกอบของการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	17
3.1	แสดงเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินความขัดแย้งระหว่างงาน กับครอบครัว และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	34
3.2	แสดงผลการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาแนวพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง	35
3.3	แสดงเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินพฤติกรรมต่อต้านการ ปฏิบัติงาน	37
3.4	แสดงการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยออกเป็นช่วง	38
3.5	แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายด้าน	40
3.6	แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	42
4.1	แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง	45
4.2	แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	48
4.3	แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความแปร และสัมประสิทธิ์ความโค้งของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	49
4.4	แสดงค่าความทนหรือค่าความคลาดเคลื่อนยินยอม และอัตราความแปรปรวนเพื่อ	50
4.5	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) และค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด	51
4.6	แสดงการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอย	52
4.7	แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ (B) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) ค่าสถิติที (T) และระดับนัยสำคัญ (Sig.) ในการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด	52
4.8	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) และค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคลของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด	53

4.9	แสดงการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอย	54
4.10	แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ (B) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) ค่าสถิติที (T) และระดับนัยสำคัญ (Sig.) ในการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคลของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด	54
4.11	แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) และค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กรของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด	55
4.12	แสดงการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอย	56
4.13	แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ (B) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) ค่าสถิติที (T) และระดับนัยสำคัญ (Sig.) ในการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กรของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด	56
4.14	แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นทำนายความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นตัวแปรกำกับ	59
4.15	แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นทำนายความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นตัวแปรกำกับ	61
5.1	แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย	64

สารบัญภาพ

ภาพที่		หน้า
2.1	แสดงกรอบแนวคิดการมีอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	31
4.1	แผนภาพการทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของ Baron and Kenny (1986)	57
4.2	แผนภาพการทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงาน ขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	58
4.3	แผนภาพการทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัว ขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	60

บทที่ 1

บทนำ

1.1 ที่มาและความสำคัญของปัญหา

ท่ามกลางภาวะการเปลี่ยนแปลงทั้งทางเศรษฐกิจ การเมือง สังคม และเทคโนโลยีที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทำให้องค์การทั้งภาครัฐและเอกชนต่างพยายามเร่งพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อให้้องค์การมีความสามารถในการแข่งขันกับ้องค์การอื่นๆ ได้ในระยะยาว ้องค์การชั้นนำทั้งในประเทศและต่างประเทศจึงพยายามสร้างความแตกต่างทั้งในแง่ของสินค้าและบริการผ่านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ใน้องค์การ ซึ่งเป็นปัจจัยที่สำคัญที่สุดต่อการสร้างนวัตกรรมและความแตกต่างให้กับ้องค์การ โดยในแง่ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น นอกจากจะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีความรู้ ทักษะ และความสามารถ เพื่อให้พนักงานมีสมรรถนะและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานประจำวันแล้ว ยังต้องมุ่งเน้นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อ้องค์การเพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์ใน้องค์การมีแรงจูงใจในการทำงานและมีพฤติกรรมกรปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามที่้องค์การคาดหวัง ซึ่งจะช่วยให้้องค์การบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายที่กำหนดไว้

แม้ว่า้องค์การต่างๆ พยายามที่จะเสริมสร้างให้พนักงานแสดงพฤติกรรมตามที่้องค์การคาดหวังผ่านกระบวนการบริหารทรัพยากรมนุษย์ เช่น การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรม้องค์การ การพัฒนาบทบาทของผู้นำ้องค์การให้ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี (Role Model) เป็นต้น แต่ก็ยังพบพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ขัดขวางประโยชน์และเป็นอุปสรรคต่อการบรรลุเป้าหมายของ้องค์การ เช่น การขโมยทรัพย์สินของ้องค์การ การทำงานส่วนตัวในเวลางาน การขาดงานหรือการละทิ้งงาน การไม่ปฏิบัติงานตามคำสั่งของผู้บังคับบัญชา การเปิดเผยข้อมูลที่สำคัญของ้องค์การต่อบุคคลภายนอก เป็นต้น พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลลบเหล่านี้เรียกว่า พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่ทำให้้องค์การเสียประโยชน์ในด้านต่างๆ โดยเจตนา

ความสูญเสียของ้องค์การที่เกิดจากพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานมีความรุนแรงมากขึ้น มีการประมาณการว่า ในสหรัฐอเมริกา พนักงานร้อยละ 33 ถึงร้อยละ 75 มีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เช่น การลักขโมย การฉ้อฉล การทำลายทรัพย์สินของ้องค์การ และการขาดงานโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร (Harper, 1990, อ้างถึงใน ซูชัย สมิติไกร, 2551) และ้องค์การต้องสูญเสียเงินตั้งแต่ 60 ถึง 120 พันล้านเหรียญต่อปีสำหรับการขโมยทรัพย์สิน (Jacoby, 1999, อ้างถึงใน ซูชัย สมิติไกร, 2551) ทั้งนี้ จากข้อมูลของ้องค์การเพื่อความโปร่งใสนานาชาติ ซึ่งเปิดเผยข้อมูลดัชนีชี้วัด

คอร์รัปชัน (Corruption Perceptions Index) พบว่าปี 2559 ประเทศไทยได้รับคะแนนดัชนีการรับรู้การทุจริตเท่ากับ 35 คะแนน จากคะแนนเต็ม 100 คะแนน ได้ลำดับที่ 101 จาก 168 ประเทศ ซึ่งลดลงเมื่อเทียบกับปี 2558 ที่ได้ 38 คะแนน อยู่อันดับที่ 76 โดยสาเหตุมาจากการรับรู้ว่าคุณภาพประเทศไทยมีปัญหาการทุจริตซึ่งเป็นหนึ่งในพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานเพิ่มขึ้นและมีแนวโน้มที่จะมีความรุนแรงมากขึ้น ทั้งนี้ หากพิจารณาในแง่ผลกระทบโดยตรงต่อองค์การ พบว่าพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานส่งผลให้องค์การมีต้นทุนการดำเนินงานสูงขึ้นถึงร้อยละ 30 เช่น การสูญเสียวัตถุดิบในการผลิต การสูญเสียเวลาในการดำเนินงาน เป็นต้น (วชิระ ทองอยู่คง, 2557) นอกจากนี้ความสูญเสียที่เป็นตัวเงินแล้ว องค์การยังอาจสูญเสียภาพลักษณ์ ส่งผลให้ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียต่อองค์การขาดความไว้วางใจในการดำเนินกิจการขององค์การอีกด้วย

จากผลกระทบเชิงลบของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การและสมาชิกขององค์การที่กล่าวมาข้างต้น ทำให้องค์การในประเทศไทยเริ่มหันมาสนใจศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด โรงพยาบาลชุมชนเป็นสถานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขประจำชุมชนระดับอำเภอ มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน กล่าวคือเป็นศูนย์บริการและวิชาการทางด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การควบคุมป้องกันโรค การปรับปรุงสุขภาพและสิ่งแวดล้อมชุมชน และการฟื้นฟูสุขภาพ โดยให้บริการทั้งในและนอกสำนักงาน ครอบคลุมประชากรในเขตของอำเภอที่โรงพยาบาลตั้งอยู่ ซึ่งจะเห็นได้ว่าภาระหน้าที่ของโรงพยาบาลชุมชนมีความหลากหลายและมีความใกล้ชิดกับผู้มารับบริการซึ่งเป็นประชาชนในชุมชน ทั้งนี้ จากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด ถึงสภาวะการทำงานของโรงพยาบาลในปัจจุบัน พบว่า โรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัดต้องแบกรับภาระงานจำนวนมาก แต่มีบุคลากรปฏิบัติงานจำนวนน้อยกว่ากรอบอัตรากำลังของโรงพยาบาล ซึ่งมีสาเหตุมาจากการที่บุคลากรขอย้ายไปประจำที่โรงพยาบาลใหญ่ในเขตอำเภอเมือง เนื่องจากโรงพยาบาลชุมชนแห่งนี้เป็นโรงพยาบาลชุมชนขนาดเล็ก ตั้งอยู่ในเขตอำเภอที่ห่างจากตัวเมืองซึ่งเป็นศูนย์กลางเศรษฐกิจและการศึกษาของจังหวัดถึง 30 กิโลเมตร ส่งผลให้บุคลากรที่มีครอบครัวโดยเฉพาะผู้ที่มีบุตรอยู่ในวัยเรียนต้องการย้ายไปประจำที่โรงพยาบาลในเขตอำเภอเมืองเพื่อที่จะได้สามารถดูแลรับส่งบุตรไปโรงเรียนได้อย่างสะดวกมากขึ้น ทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลที่มีอยู่ในปัจจุบันต้องเผชิญกับภาระงานที่มากเกินไป (Work Overload) ส่งผลให้เกิดความเครียดในการทำงาน และส่งผลต่อพฤติกรรมปฏิบัติงาน โดยปัจจุบันพบผู้ปฏิบัติงานโรงพยาบาลแสดงพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์หรือพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอยู่บ้าง เช่น การมาทำงานสายโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร การใช้เวลาพักกลางวันเกินกว่าเวลาที่กำหนด การโทรศัพท์เพื่อพูดคุยเรื่องส่วนตัวเป็นระยะเวลานาน

ระหว่างเวลาทำงาน การแสดงพฤติกรรมหรือใช้คำพูดที่เหมาะสมต่อเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น ดังนั้น จึงต้องให้ความสำคัญกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาล การที่เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมตามข้อกำหนดของวิชาชีพและตามที่องค์การคาดหวังจะทำให้ผู้มารับบริการได้รับบริการที่เป็นเลิศ ได้รับการดูแลรักษาพยาบาลที่ถูกต้อง รวมทั้งได้รับคำแนะนำในการดูแลสุขภาพของตนเองอย่างเหมาะสม เพื่อให้ผู้มารับบริการมีสุขภาพที่แข็งแรงและสามารถดำเนินชีวิตได้ตามปกติ

สำหรับการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานใน 2 มิติ คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลยับยั้งพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ในส่วนของปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่สนใจศึกษา ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict) ซึ่งเป็นสภาวะที่บุคคลไม่สามารถรักษาสมดุลระหว่างบทบาทความรับผิดชอบในการทำงานกับบทบาทความรับผิดชอบในครอบครัวได้ ทำให้ความรับผิดชอบในบทบาทหนึ่งขัดขวางการแสดงความสามารถในอีกบทบาทหนึ่ง และส่งผลให้บุคคลรู้สึกว่าจะไม่สามารถทำหน้าที่ในบทบาทใดบทบาทหนึ่งได้อย่างเต็มที่ โดยความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวจำแนกได้เป็น 2 ประเภท ได้แก่ ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปก้าวกายงาน (Family Interfering with Work Conflict) ซึ่งเกิดจากความขัดแย้งในเรื่องเวลาที่ใช้ร่วมกับครอบครัว ความเครียดในครอบครัว และการทำหน้าที่ในครอบครัวเข้าไปรบกวนการแสดงบทบาทในการทำงาน ประเภทที่ 2 คือความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวกายครอบครัว (Work Interfering with Family Conflict) ซึ่งเกิดจากความขัดแย้งในเรื่องเวลาการทำงาน ความเครียดจากงาน และการทำหน้าที่ในงานเข้าไปรบกวนการแสดงบทบาทในครอบครัว (Netemeyer, Boles and McMurrian, 1996) จากลักษณะงานของโรงพยาบาลชุมชนที่ต้องบริการประชาชนตลอด 24 ชั่วโมง ทำให้ต้องมีการแบ่งการทำงานเป็นเวรหมุนเวียนกันตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงภาวะการขาดแคลนบุคลากรและภาระงานที่มากเกินไป ทำให้เจ้าหน้าที่ของโรงพยาบาลประสบปัญหาในการบริหารจัดการชีวิตการทำงานกับชีวิตครอบครัวให้มีความสมดุล ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด ความกดดัน และส่งผลให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยจากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่า พนักงานที่มีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในระดับสูงมีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพลยับยั้งพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่สนใจศึกษาคือ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation) ซึ่งหมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ประกอบด้วย 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ การมีพันธะสัญญาต่อการบริการสาธารณะ การแสดงความเห็นใจผู้อื่น และการเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม (Perry, 1996) จากบริบท

ของโรงพยาบาลชุมชนซึ่งเป็นโรงพยาบาลของรัฐซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ การที่บุคคลเลือกประกอบอาชีพรับราชการนั้นมีแรงจูงใจมาจากค่านิยมส่วนบุคคลที่มุ่งหวังจะปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำให้เกิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเพื่อทำหน้าที่บริการประชาชนโดยมุ่งหวังให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีและสร้างสังคมที่อยู่ดีมีสุข จากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ซึ่งเป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาในเชิงบวกและเป็นประโยชน์ต่อองค์กร

การศึกษาปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานรวมถึงปัจจัยที่ช่วยยับยั้งพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้บริหารของโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัดสามารถกำหนดแนวทางการควบคุมพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ลดผลกระทบที่เกิดจากพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถปรับพฤติกรรมการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมตามที่องค์กรคาดหวัง ส่งผลให้โรงพยาบาลสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

1.2 วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงาน ขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน ระดับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และระดับของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน
2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงาน ขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน
3. เพื่อศึกษาอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงาน ขัดขวางบทบาทครอบครัว กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

1.3 ขอบเขตการวิจัย

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ที่ปฏิบัติงานประจำในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด จำนวน 120 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2560)

1.4 ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทำให้ทราบถึงระดับของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน ระดับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และระดับของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน
2. ทำให้ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน
3. ทำให้ทราบถึงอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน
4. ทำให้ทราบถึงปัจจัยที่เป็นสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยยับยั้งการเกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อผู้บริหารขององค์การในการกำหนดแนวทางการควบคุมพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในองค์การต่อไป

1.5 ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการศึกษาอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ประกอบด้วย

ตัวแปรอิสระ ซึ่งประกอบด้วย

ตัวแปรที่ 1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว (Work Interfering with Family Conflict)

ตัวแปรที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทครอบครัวขัดขวาง
บทบาทการทำงาน (Family Interfering with Work Conflict)

ตัวแปรที่ 3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation)

1. ความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making)
2. การมีพันธะสัญญาต่อการบริการสาธารณะ (Commitment to the Public Interest)
3. ความเห็นใจผู้อื่น (Compassion)
4. การเสียสละตนเอง (Self-sacrifice)

ตัวแปรตาม ซึ่งประกอบด้วย

พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior)

1. พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล (Individual Counterproductive Work Behavior)
2. พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร (Organizational Counterproductive Work Behavior)

บทที่ 2

วรรณกรรมและงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการสำรวจเอกสาร แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับตัวแปรที่ทำการศึกษา ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยขอเสนอความหมาย แนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้องเป็นลำดับ ดังนี้

- 2.1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict)
 - 2.1.1 ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
 - 2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
- 2.2 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation)
 - 2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
 - 2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
- 2.3 พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior)
 - 2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน
 - 2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน
- 2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย
- 2.5 นิยามศัพท์ปฏิบัติการในการวิจัย
- 2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย

2.1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict)

2.1.1 ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

Kahn et al. (1964) ให้ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวว่า หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นเมื่อความต้องการจากงานและครอบครัวของบุคคลไม่สามารถเข้ากันได้ บางครั้ง ความต้องการซ้อนทับกัน และในบางครั้ง ความต้องการในบทบาทหนึ่งไปขัดแย้งกับความต้องการของอีกบทบาทหนึ่ง

Greenhaus and Beutell (1985) ให้ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวว่า หมายถึง รูปแบบความขัดแย้งของบทบาทของบุคคลในภาคีด้านการทำงานและด้าน

ครอบครัวที่เข้ากันไม่ได้ ส่งผลให้บุคคลรับผิดชอบทั้งสองด้านได้ยาก และไม่สามารถทุ่มเทหรือให้ความสนใจกับความต้องการด้านหนึ่งได้

Thomas and Ganster (1995) ให้ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวว่า เป็นรูปแบบของความขัดแย้งทางบทบาทที่เกิดจากภาระรับผิดชอบในบทบาทหนึ่งส่งผลกระทบต่ออีกบทบาทหนึ่ง ทำให้การทำหน้าที่ในแต่ละบทบาทไม่สมบูรณ์

Kinnuneu and Mauno (1998) ให้ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวว่า หมายถึง การไม่สามารถปรับสมดุลระหว่างความรับผิดชอบจากงานและครอบครัวได้ ซึ่งเกิดขึ้นเมื่อบุคคลต้องแสดงบทบาทหลายบทบาทในเวลาเดียวกัน

Hammer and Thompson (2003) ให้ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวว่า หมายถึง ประสบการณ์ที่ไม่น่าพึงพอใจของบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับความรู้สึกที่ถูกเรียกร้องจากทั้งชีวิตการทำงานและชีวิตครอบครัวที่เข้ากันไม่ได้ จึงไม่สามารถรักษาสมดุลของทั้งคู่ไว้ได้

Robbins (2004) ให้ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวว่าเป็นปรากฏการณ์ที่เกิดขึ้นมาจากความไม่สัมพันธ์กันระหว่างความต้องการทางครอบครัวและความต้องการด้านการทำงาน เนื่องจากเวลาและความทุ่มเทแรงกายแรงใจของบุคคลหนึ่งต่อบทบาทนั้น ทำให้ยากต่อการเติมเต็มในทุกส่วนให้กับบุคคลอื่นรอบข้าง

Johnson and Williams (2004) ให้ความหมายของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวว่า หมายถึง ลักษณะของความเหนื่อยล้าทางอารมณ์ที่ประสบในบุคคลที่ทำงานในองค์กรและมีความรับผิดชอบในครอบครัว

จากความหมายข้างต้น จึงสามารถสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว หมายถึง สภาวะที่บุคคลไม่สามารถรักษาสมดุลระหว่างบทบาทความรับผิดชอบในการทำงานกับบทบาทความรับผิดชอบในครอบครัว ทำให้ความรับผิดชอบในบทบาทหนึ่งขัดขวางการแสดงความรับผิดชอบในอีกบทบาทหนึ่ง และส่งผลให้บุคคลรู้สึกที่ไม่สามารถทำหน้าที่ในบทบาทใดบทบาทหนึ่งได้อย่างเต็มที่

2.1.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

2.1.2.1 ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัว

Kelly and Voydanoff (1985) กล่าวถึงรูปแบบของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวใน 2 ลักษณะ ได้แก่

1. ความมากเกินไป (Overload) เกิดขึ้นเมื่อความต้องการทั้งหมดต่อเวลาและพลังงานที่เชื่อมโยงกับกิจกรรมของบทบาทที่หลากหลายนั้น มากเกินกว่าที่จะกระทำบทบาทได้อย่างเหมาะสม

2. การขัดขวาง (Interference) เกิดขึ้นเมื่อความต้องการที่ขัดแย้งกันสร้างความลำบากในการที่จะปฏิบัติตามความต้องการในบทบาทที่หลากหลาย

Muchinsky (2006) อธิบายถึงความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัวใน 3 รูปแบบ ได้แก่

1. แบบถ่ายเท (Spillover Model) หมายถึง สิ่งที่เกิดขึ้นในที่ทำงานสามารถถ่ายเทไปสู่ชีวิตครอบครัวได้ และสิ่งที่เกิดขึ้นในครอบครัวก็สามารถถ่ายเทมาสู่ชีวิตการทำงานได้เช่นกัน สิ่งเหล่านี้หมายความว่าความรวมถึงทัศนคติ ความเครียด อารมณ์ และพฤติกรรมต่างๆ ซึ่งสามารถถ่ายเทกันได้ในทั้งทางบวกและทางลบ (Pleck, 1977; Kanter, 1977; Evans and Bartolome, 1981 quoted in Poelmans, 2001, p.4) ตัวอย่างการถ่ายเทในทางบวก เช่น การที่บุคคลมีความพึงพอใจในงานก็จะส่งผลให้มีความพึงพอใจในชีวิตส่วนตัวด้วย เป็นต้น ตัวอย่างการถ่ายเทในเชิงลบ เช่น การที่บุคคลมีความเครียดสะสมจากการทำงานก็อาจส่งต่อความเครียดนั้นไปยังครอบครัวผ่านการแสดงอารมณ์ฉุนเฉียว เป็นต้น

2. แบบการชดเชย (Compensation Model) หมายถึง การที่บุคคลพยายามแสวงหาความพึงพอใจจากบทบาทอื่นเพื่อชดเชยหรือทดแทนปรากฏการณ์เชิงลบที่เกิดขึ้นกับอีกบทบาทหนึ่ง เพื่อสร้างสมดุลในชีวิต ตัวอย่างเช่น บุคคลที่ชีวิตครอบครัวล้มเหลวจะทำงานอย่างมุ่งมั่นทุ่มเทเพื่อให้ประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน เป็นต้น

3. แบบการแบ่งแยกบทบาท (Segmentation Model) หมายถึง การที่บุคคลสามารถแบ่งแยกการทำงานออกจากชีวิตครอบครัวได้ สามารถบริหารจัดการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การทำงานและการทำหน้าที่ในครอบครัวไม่ซ้อนทับกันจนเกิดปัญหา ดังนั้นความเครียดหรืออารมณ์ทางลบที่เกิดขึ้นในบทบาทหนึ่งจะไม่ส่งผลกระทบต่อบทบาทอื่นๆ

2.1.2.2 ประเภทของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

Wiley (1987) ได้ทำการศึกษารูปแบบของการขัดขวางที่เป็นเหตุให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวใน 2 รูปแบบ ได้แก่

1. ความขัดแย้งที่เกิดจากชีวิตครอบครัวเข้าไปขัดขวางการทำงาน (Family Interfering with Work: FIW) คือ ความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการและความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นจากบทบาทในครอบครัวเข้าไปขัดขวางการกระทำตามความต้องการและความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นจากบทบาทการทำงานของบุคคล เช่น บุคคลที่เป็นพ่อแม่จำเป็นต้องไปดูแลลูกที่เจ็บป่วยในขณะที่ตนเองก็ต้องไปทำงาน เป็นต้น

2. ความขัดแย้งที่เกิดจากการทำงานเข้าไปขัดขวางชีวิตครอบครัว (Work Interfering with Family: WIF) คือ ความขัดแย้งที่เกิดจากความต้องการและความรับผิดชอบที่

เกิดขึ้นจากบทบาทการทำงานเข้าไปขัดขวางการกระทำตามความต้องการและความรับผิดชอบที่เกิดขึ้นจากบทบาทในครอบครัวของบุคคล เช่น การทำงานล่วงเวลาที่เกิดจากภาระงานเร่งด่วน ส่งผลให้บุคคลไม่สามารถกลับไปทำหน้าที่ในครอบครัวได้ เป็นต้น

Netemeyer, Boles and McMurrian (1996) ได้ทำการศึกษารูปแบบความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้วยการปรับปรุงจากแนวคิดของ Kahn et al. (1964) และ Greenhaus and Beutell (1985) โดยจำแนกความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่

1. ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปก้าวกายงาน (Family Interfering with Work Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องระหว่างบทบาทในครอบครัวกับบทบาทการทำงาน ซึ่งเกิดจากความขัดแย้งในเรื่องเวลาที่ใช้ร่วมกับครอบครัว ความเครียดในครอบครัว และการแสดงพฤติกรรมของการทำหน้าที่ในครอบครัวเข้าไปก้าวกายการแสดงบทบาทในการทำงาน และกระทบกับความสามารถของบุคคลในการแสดงความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงาน

2. ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวกายครอบครัว (Work Interfering with Family Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องระหว่างบทบาทการทำงานกับบทบาทในครอบครัว ซึ่งเกิดจากความขัดแย้งในเรื่องเวลาการทำงาน ความเครียดจากงาน และการแสดงพฤติกรรมของการทำหน้าที่ในงานเข้าไปก้าวกายการแสดงบทบาทในครอบครัว และกระทบกับความสามารถของบุคคลในการแสดงความรับผิดชอบในครอบครัว

Carlson, Kacmar and Williams (2000) แบ่งประเภทความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็น 2 ประเภทใหญ่ ได้แก่ งานก้าวกายชีวิตครอบครัว (Work to Family Conflict) และชีวิตครอบครัวก้าวกายงาน (Family to Work Conflict) และแบ่งย่อยด้วยสาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว 3 สาเหตุ ได้แก่ ความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากเวลา (Time-based Conflict) ความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากความเครียด (Strain-based Conflict) และความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากพฤติกรรม (Behavior-based Conflict) ทำให้สามารถแบ่งประเภทของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวได้เป็น 6 ประเภท ได้แก่

1. เวลางานก้าวกายชีวิตครอบครัว (Time-based Work Interfering with Family) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีเวลาในการทำงานไม่เพียงพอ ทำให้ต้องนำเวลาของครอบครัวมาทำงาน เช่น การนำงานกลับไปทำที่บ้านในวันหยุด การทำงานล่วงเวลาหลังเวลาเลิกงาน เป็นต้น ผลที่ตามมาคือ บุคคลไม่มีเวลาในการทำหน้าที่ในครอบครัว

2. ความเครียดจากงานก้าวกายชีวิตครอบครัว (Strain-based Work Interfering with Family) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนำความเครียดจากการทำงานกลับไปยังครอบครัว เช่น

การนำปัญหาจากการทำงานกลับไปครุ่นคิดขณะอยู่ที่บ้าน เป็นต้น ผลที่ตามมาคือ บุคคลขาดแรงกายแรงใจในการทำหน้าที่ในครอบครัว

3. พฤติกรรมในการทำงานก้าวก่ายชีวิตครอบครัว (Behavior-based Work Interfering with Family) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนำพฤติกรรมการทำงานที่ได้ผลดีไปใช้ในครอบครัว แต่กลับได้ผลลัพธ์ในทางตรงข้าม เช่น การเป็นผู้นำแบบมุ่งงานส่งผลให้เกิดผลงานที่มีคุณภาพหรือมีผลการปฏิบัติงานสูง แต่เมื่อนำพฤติกรรมดังกล่าวไปใช้กับคนในครอบครัวอาจเกิดผลทางลบ เนื่องจากทำให้สมาชิกในครอบครัวขาดความเห็นอกเห็นใจ ขาดความเข้าใจซึ่งกันและกัน

4. เวลาครอบครัวก้าวก่ายการทำงาน (Time-based Family Interfering with Work) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลมีเวลาที่ใช้กับครอบครัวไม่เพียงพอทำให้ต้องเบียดบังเวลาทำงานไปใช้กับครอบครัว เช่น การหยุดงานเพื่อไปดูแลสมาชิกในครอบครัวที่เจ็บป่วย การนำบุตรมาดูแลในที่ทำงานในช่วงปิดภาคเรียน เป็นต้น ผลที่ตามมาคือ บุคคลมีเวลาทำงานไม่เพียงพอ

5. ความเครียดจากครอบครัวก้าวก่ายการทำงาน (Strain-based Family Interfering with Work) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนำความเครียดจากครอบครัวไปยังที่ทำงาน เช่น การนำปัญหาที่เกิดขึ้นในครอบครัวไปครุ่นคิดขณะทำงาน เป็นต้น ผลที่ตามมาคือ บุคคลไม่มีสมาธิในการทำงาน

6. พฤติกรรมในครอบครัวก้าวก่ายการทำงาน (Behavior-based Family Interfering with Work) เกิดขึ้นเมื่อบุคคลนำพฤติกรรมที่ปฏิบัติในครอบครัวไปใช้ในการทำงาน เช่น การนำเอาพฤติกรรมความเห็นอกเห็นใจผู้อื่น ค่านึงถึงอารมณ์ความรู้สึกของผู้อื่น และเน้นความสัมพันธ์ที่ดี ซึ่งพฤติกรรมเหล่านี้ใช้ได้ผลดีในครอบครัวไปใช้ในการทำงาน แต่ผลที่ตามมาคือ ขาดความยุติธรรม หรือเกิดความไม่เป็นธรรมในการบริหารงาน อันเนื่องมาจากการค่านึงถึงความสัมพันธ์จนละเลยระเบียบวิธีปฏิบัติขององค์กร เป็นต้น

2.1.2.3 สาเหตุของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

Greenhaus and Beutell (1985) กล่าวถึงสาเหตุที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไว้ 3 สาเหตุ คือ สาเหตุจากเวลา ความเครียด และพฤติกรรม ซึ่งต่อมา Stephens and Sommer (1996) ได้สร้างแบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยวัดจาก 3 สาเหตุ ดังนี้

1. ความขัดแย้งที่มีสาเหตุจากเวลา (Time-based Conflict) หมายถึง ความขัดแย้งในบทบาทการทำงานและบทบาทในครอบครัวที่เกิดขึ้นจากการให้เวลากับบทบาทใด บทบาทหนึ่งมากเกินไป จึงทำให้ไปขัดขวางการทำหน้าที่ในอีกบทบาทหนึ่ง กรณีที่บุคคลทุ่มเทเวลาให้กับงานมากเกินไปจนไม่สามารถแบ่งเวลาให้กับครอบครัวได้ เช่น การทำงานล่วงเวลา หรือการทำงาน

เป็นกะ ทำให้เกิดข้อจำกัดในการแสดงบทบาทในครอบครัว เป็นต้น กรณีที่บุคคลทุ่มเทเวลาให้กับงานมากเกินไปจนเบียดบังเวลาทำงาน ทำงานได้ไม่เต็มที่ เช่น การดูแลบุตรที่ยังเล็ก การอยู่ในครอบครัวขนาดใหญ่ที่มีสมาชิกที่ต้องดูแลหลายคน เป็นต้น ดังนั้น ความต้องการเวลาจากทั้งการทำงานและการแสดงบทบาทในครอบครัวจึงเป็นแรงกดดันที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เนื่องจากบุคคลไม่สามารถทำหน้าที่ในบทบาทใดบทบาทหนึ่งได้อย่างสมบูรณ์

2. ความขัดแย้งที่มีสาเหตุจากความตึงเครียด (Strain-based Conflict)

หมายถึง ความขัดแย้งในบทบาทการทำงานและบทบาทในครอบครัวที่เกิดจากความเครียดหรืออารมณ์ที่ไม่พึงประสงค์จากบทบาทหนึ่งเข้าไปขัดขวางการทำกิจกรรมหรือความรับผิดชอบในอีกบทบาทหนึ่ง โดยจะแสดงออกผ่านอาการต่างๆ เช่น ความเครียด ความวิตกกังวล ความอ่อนล้า ความหดหู่ และความฉุนเฉียว ความตึงเครียดดังกล่าวนี้มีสาเหตุจากทั้งบทบาทการทำงานและบทบาทในครอบครัว ตัวอย่างความตึงเครียดจากครอบครัว เช่น ความขัดแย้งภายในครอบครัว เป็นต้น ตัวอย่างความตึงเครียดจากบทบาทการทำงาน เช่น ความขัดแย้งในงาน ความไม่ชัดเจนในงาน สภาพแวดล้อมการทำงานที่เปลี่ยนแปลงตลอดเวลา โดยความกดดันเหล่านี้ทำให้เกิดอารมณ์เชิงลบจากชีวิตการทำงานไปสู่ชีวิตนอกงานได้ (Negative Emotional Spillover) ดังนั้น ความตึงเครียดบทบาทการทำงานและบทบาทในครอบครัวจึงเป็นแรงกดดันที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

3. ความขัดแย้งที่มีสาเหตุจากพฤติกรรม (Behavior-based Conflict)

หมายถึง ความขัดแย้งในบทบาทการทำงานและบทบาทในครอบครัว ที่เกิดจากการแสดงพฤติกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อบทบาทใดบทบาทหนึ่ง เช่น การทำหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ตำรวจที่ต้องมีการบังคับใช้กฎหมายอย่างเข้มงวด แต่เมื่อนำพฤติกรรมดังกล่าวไปใช้กับคนในครอบครัวก็อาจไม่ได้ผลเหมือนกับที่ใช้ในบทบาทการทำงาน เนื่องจากครอบครัวมีความคาดหวังต่อบทบาทของพ่อที่มีความอบอุ่นและเป็นมิตร พฤติกรรมที่แสดงถึงความเข้มงวดดังกล่าวจึงขัดขวางการทำหน้าที่ของพ่อ เป็นต้น และถ้าหากบุคคลไม่สามารถปรับเปลี่ยนพฤติกรรมเมื่ออยู่ในบทบาทที่แตกต่างกันได้ จะเป็นแรงกดดันที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

Warner (2005, อ้างถึงใน นภาพรณ อุทัยจรัสศรีศรี, 2554) กล่าวถึงสาเหตุสำคัญ 2 ประการที่ทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว คือ

1. สาเหตุจากตัวบุคคล ได้แก่ ความต้องการประสบความสำเร็จในหลายบทบาทของชีวิต คุณลักษณะทางครอบครัว เช่น การไม่ได้รับการสนับสนุนจากคู่สมรส การรับภาระหนักในการเลี้ยงดูบุตร เป็นต้น การจัดตารางการทำงาน และความเครียดจากการทำงาน

2. สาเหตุจากองค์การ ได้แก่ ปริมาณการควบคุมการทำงาน การสนับสนุนจากองค์การและหัวหน้างาน และปริมาณงาน

แรงกดดันในบทบาทการทำงานและบทบาทในครอบครัวที่กล่าวมาทำให้เกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยในบทบาทการทำงานมีแรงกดดันที่ต้องการให้พนักงานอุทิศเวลาให้กับการทำงาน ในขณะที่เดียวกัน ครอบครัวก็ต้องการเวลาจากสมาชิกของครอบครัวเช่นกัน ซึ่งเป็นความต้องการให้แสดงลักษณะสำคัญของแต่ละบทบาท บุคคลจะเผชิญกับความขัดแย้งมากขึ้นเมื่อมีบทลงโทษสำหรับผู้ที่ไม่ปฏิบัติตามความต้องการจากทั้งบทบาทการทำงานและบทบาทในครอบครัว เช่น เมื่อหัวหน้างานต้องการให้พนักงานทำงานล่วงเวลา ในขณะที่สมาชิกในครอบครัวต้องการให้กลับบ้านเพื่อรับประทานอาหารเย็นร่วมกัน บุคคลนั้นจึงตกอยู่ท่ามกลางการเรียกร้องจากบทบาทการทำงานและบทบาทในครอบครัว ซึ่งเป็นสถานการณ์ที่ยากลำบาก

แรงกดดันในบทบาทการทำงานและบทบาทในครอบครัวบางประการเกิดขึ้นจากตัวบุคคลเอง เช่น บุคคลที่ต้องการประสบความสำเร็จในหน้าที่การงาน จึงอุทิศเวลาให้กับการทำงานและทำงานด้วยความมุ่งมั่นทุ่มเท ส่งผลให้บุคคลนั้นมีความตึงเครียดจากการทำงานสูงและเกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมากกว่าบุคคลอื่นๆ

2.1.2.4 การจำแนกตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

สำหรับการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยใช้แนวคิดของ Netemeyer, Boles and McMurrian (1996) ที่จำแนกความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวออกเป็น 2 ประเภท คือความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัว และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายงาน เนื่องจากแนวคิดนี้ได้รับความนิยมนำมาใช้ศึกษากับบริบทของประเทศไทย โดยตัวอย่างงานวิจัยของไทยที่ใช้แนวคิดดังกล่าวนี้ได้แก่ งานวิจัยของเชลิส่า ศิริมหันต์ (2551) งานวิจัยของนงุชูกา คำวินิจฉัย (2551) งานวิจัยของสุมลรัตน์ ดอกเขียว (2553) งานวิจัยของวชิระ ทองอยู่คง (2557) และงานวิจัยของณัฐชนันท์พร ฉายสินธุ์ (2557)

ในการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยจำแนกความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัว เป็นตัวแปรอิสระตัวที่ 1 และความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายงาน เป็นตัวแปรอิสระตัวที่ 2 เนื่องจากความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัวและความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายงานเกิดจากปัจจัยที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัวเป็นความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านการงานเข้ามามีผลกระทบกับความรับผิดชอบในครอบครัว ในขณะที่ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายงานเป็นความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านครอบครัวเข้ามามีผลกระทบกับการทำงาน เหตุผลดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Scott, Carl, Donald and Jon (2008) ซึ่งทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งสองด้าน โดยผลการศึกษาพบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการ

ทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน สถานะการบังคับบัญชา รายได้ และความขัดแย้งในบทบาทการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้อุปสงค์จากงาน (Perceived Work Demand) และการรับรู้อุปสงค์จากงานมีความสัมพันธ์กับภาวะงานเข้ามารบกวนครอบครัว (Work Interfering with Family) ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวกับครอบครัว ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการดูแลครอบครัว จำนวนบุตรที่ต้องดูแล สถานภาพการสมรส และความขัดแย้งในบทบาทครอบครัว มีความสัมพันธ์กับการรับรู้อุปสงค์จากครอบครัว (Perceived Family Demand) และการรับรู้อุปสงค์จากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับภาวะครอบครัวเข้ามามีผลต่อการทำงาน (Family Interfering with Work) จึงสรุปได้ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งสองด้านเกิดจากปัจจัยที่ต่างกัน ดังนั้น ในการวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจึงจำแนกตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นตัวแปรอิสระ 2 ตัวแปร คือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว (Work Interfering with Family Conflict) เป็นตัวแปรอิสระตัวที่ 1 และ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน (Family Interfering with Work Conflict) เป็นตัวแปรอิสระตัวที่ 2

2.2 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation)

2.2.1 ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นส่วนหนึ่งของแรงจูงใจภายในตัวบุคคล ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลให้เจ้าหน้าที่รัฐมีพฤติกรรมในการบริการสาธารณะที่มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล โดยมีนักวิชาการให้ความหมายเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ดังนี้

Perry and Wise (1990) ให้ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ความโน้มเอียงของแต่ละบุคคลในการตอบสนองต่อแรงจูงใจพื้นฐานขององค์การสาธารณะ

Brewer and Selden (1998) ให้ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่า หมายถึง แรงจูงใจที่จะทำให้แต่ละบุคคลปฏิบัติหน้าที่โดยให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะ

Rainey and Steinbauer (1999) ให้ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่า หมายถึง แรงจูงใจที่บุคคลยึดถือในการปฏิบัติหน้าที่ เพื่อตอบสนองประโยชน์ของประชาชนในชุมชนและประเทศ

Vandenabeele (2007) ให้ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ความเชื่อ ค่านิยม ทศนคติที่จะกระตุ้นให้บุคคลปฏิบัติเพื่อตนเองและองค์การในอนาคต

Bright (2008) ให้ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่า หมายถึง คุณลักษณะของบุคคลที่มีความตั้งใจที่จะปฏิบัติเพื่อคนอื่น ซึ่งเกิดจากแรงจูงใจของแต่ละบุคคลที่จะมีการบริการเพื่อสาธารณะประโยชน์

นัททิ ขจรกิตติยา (2555) ให้ความหมายของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่า หมายถึง ความรู้สึกหรือความคิดของพนักงานที่แสดงถึงความสนใจหรือความพอใจที่มีต่อการมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบายและกิจกรรมสาธารณะเพื่อชุมชน การตั้งใจและเห็นความสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่บริการสาธารณะ รวมถึงความรู้สึกหรือความคิดของพนักงานในการแสดงความเห็นใจต่อผู้อื่นซึ่งมีความเกี่ยวข้องกับงานหรือกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน โดยมุ่งเน้นการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวมหรือเพื่อสาธารณะประโยชน์มากกว่าประโยชน์ส่วนตนโดยมีเป้าหมายเพื่อให้ผู้อื่นได้มีความเป็นอยู่ที่ดี

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวมหรือเพื่อสาธารณะประโยชน์ ซึ่งประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบายและกิจกรรมสาธารณะเพื่อชุมชน การมีพันธะสัญญาต่อการบริการสาธารณะ การแสดงความเห็นใจผู้อื่น และการเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ทั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อให้ผู้อื่นได้มีความเป็นอยู่ที่ดีและสร้างสังคมที่อยู่ดีมีสุข

2.2.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

2.2.2.1 แนวคิดและทฤษฎีเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

Perry and Wise (1990) กล่าวว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เปรียบเสมือนกลไกที่ทำให้รับรู้ถึงพฤติกรรมที่เกี่ยวกับระบบราชการซึ่งมีความจำเป็นต่อการมุ่งสู่ระดับการปฏิบัติงานที่สูง โดยมีพื้นฐานมาจาก 3 แนวคิด ได้แก่

1. แรงจูงใจที่มีเหตุผล (Rational Motives) เป็นการกระทำของแต่ละบุคคลที่ต้องการความพึงพอใจสูงสุดอันเกิดจากการได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ การที่บุคคลได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายมีผลทำให้เกิดการกระตุ้นในการปฏิบัติงานและเสริมภาพลักษณ์ของตนเอง ซึ่งจะส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่ามีพันธะสัญญา (Commitment) ต่อการบริการสาธารณะ และมีความพึงพอใจในขณะที่ทำให้บริการสาธารณะแก่สังคม
2. แรงจูงใจที่มีฐานมาจากความเชื่อ (Norm-based Motives) เป็นหนึ่งในคุณลักษณะร่วมของความเชื่อของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีความปรารถนาในการบริการเพื่อประโยชน์สาธารณะ โดยมีพื้นฐานมาจากแนวคิดความเสมอภาคทางสังคม (Social Equity) ที่ต้องการให้บุคคลที่ขาดแคลนทรัพยากรทางเศรษฐกิจได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และเกิดความยุติธรรมทางสังคม (Social

Justice) ซึ่งแนวคิดนี้ส่งผลให้เกิดคุณลักษณะสำคัญอย่างหนึ่งของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ คือ การมีความสำนึกในหน้าที่ (Loyalty to Duty)

3. แรงจูงใจด้านอารมณ์ (Attractive Motives) เป็นแรงจูงใจที่กระตุ้นให้บุคคลแสดงพฤติกรรมที่ตอบสนองต่อความหลากหลายของบริบททางสังคม ซึ่งแสดงถึงความรักชาติ มีความเมตตาและเห็นอกเห็นใจผู้อื่นผ่านการมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะ

Perry (1996) ได้ขยายแนวคิดเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยกล่าวว่า แนวคิดแรงจูงใจที่มีเหตุผลควรมีปัจจัยร่วมกัน 2 ปัจจัย คือ ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) และการมีพันธะสัญญาต่อสาธารณะประโยชน์ (Commitment to Public Interest) แรงจูงใจด้านความเชื่อควรมีปัจจัยร่วมกัน 2 ปัจจัย คือ ความปรารถนาในการบริการสาธารณะซึ่งเป็นค่านิยมที่เกี่ยวกับความยุติธรรมทางสังคม (Social Justice) และคุณธรรมของการบริการสาธารณะที่ทุกคนจะต้องมีหน้าที่ปฏิบัติ (Civic Duty) และในส่วนแรงจูงใจด้านอารมณ์ควรมีปัจจัยร่วมกัน 2 ปัจจัย คือ ความเห็นใจผู้อื่น (Compassion) และการเสียสละตนเอง (Self-sacrifice) จากนั้น ได้ทำการทดสอบมิติของแรงจูงใจการบริการสาธารณะกับกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่รัฐในสหรัฐอเมริกา จำนวน 6 มิติ ได้แก่ 1) ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ 2) การมีพันธะสัญญาต่อสาธารณะประโยชน์ 3) ความยุติธรรมทางสังคม 4) หน้าที่ปฏิบัติ 5) ความเห็นใจผู้อื่น และ 6) การเสียสละตนเอง ผลการศึกษา พบว่า มิติที่แสดงถึงลักษณะของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีเพียง 4 มิติ คือ 1) ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ 2) การมีพันธะสัญญาต่อสาธารณะประโยชน์ 3) ความเห็นใจผู้อื่น และ 4) การเสียสละตนเอง

Kim and Vandenberg (2010) กล่าวว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะอยู่บนพื้นฐานของแรงจูงใจ 3 ลักษณะ ได้แก่

1. แรงจูงใจด้านวิธีการ (Instrumental Motives) เป็นแรงจูงใจเกี่ยวกับวิธีการให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะ โดยมีฐานคติที่ให้ความสำคัญกับประโยชน์ของผู้อื่น โดยแนวคิดนี้เป็นการแสดงให้เห็นถึงการทำงานในหน่วยงานภาครัฐที่ต้องเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ การทำกิจกรรมเพื่อชุมชน และการพัฒนาสังคม เพื่อประโยชน์สาธารณะและบริการสังคม

2. แรงจูงใจที่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยม (Value-based Motives) เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีค่านิยมส่วนบุคคลสอดคล้องหรือเหมือนกับค่านิยมสาธารณะ โดยค่านิยมสาธารณะนี้หมายถึงความรวมถึง สาธารณะประโยชน์ (Public Interest) ความรับผิดชอบทางสังคม (Social Responsibility) ความเป็นประชาธิปไตย (Democracy) ความเสมอภาคทางสังคม

(Social Equity) ความยุติธรรม (Fairness) ความยุติธรรมทางสังคม (Social Justice) ความเป็นกลาง (Neutrality) และความรับผิดชอบ (Accountability)

3. แรงจูงใจที่มีลักษณะเฉพาะ (Identification Motives) เป็นแรงจูงใจที่เกี่ยวกับบุคคล กลุ่มบุคคลที่มีความต้องการที่จะบริการ ซึ่งเป็นความรู้สึกพื้นฐานที่ส่งผลให้บุคคลแสดงพฤติกรรมบริการเพื่อผู้อื่น

Kim and Vandenabeele (2010) ยังเห็นว่า แนวคิดของพวกเขา มีความใกล้เคียงกับแนวคิดของ Perry (1996) กล่าวคือ มีความสอดคล้องกันระหว่างแนวคิดแรงจูงใจที่มีเหตุผลกับแนวคิดแรงจูงใจด้านวิธีการ แนวคิดแรงจูงใจที่มีฐานมาจากความเชื่อกับแนวคิดแรงจูงใจที่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยม และแนวคิดแรงจูงใจด้านอารมณ์กับแรงจูงใจที่มีลักษณะเฉพาะ ทั้งนี้ แนวคิดทั้งสามลักษณะอยู่บนพื้นฐานของการเสียสละตนเอง (Self-sacrifice) จากแนวคิดดังกล่าวจะเห็นได้ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นความรู้สึก ความคิด หรือความเชื่อของเจ้าหน้าที่รัฐที่จะต้องปฏิบัติเพื่อการบริการที่ดีแก่ผู้อื่น โดยมีความปรารถนาที่จะเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะเพื่อตอบสนองความต้องการสูงสุดของตนเอง ทั้งนี้ การบริการสาธารณะของแต่ละบุคคลจะต้องมีค่านิยมที่จะมุ่งมั่นทุ่มเทเพื่อสาธารณะ มีความเห็นใจผู้อื่น ซึ่งอยู่บนพื้นฐานของการเสียสละตนเอง (นัทที, 2555)

2.2.2.2 การวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

จากการศึกษาเอกสารที่เกี่ยวข้องกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะพบว่า ส่วนใหญ่ใช้การวัดซึ่งมีพื้นฐานมาจากการวัดของ Perry (1996) ซึ่งสามารถสรุปเป็นตารางได้ดังนี้

ตารางที่ 2.1

แสดงองค์ประกอบของการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

เจ้าของผลงาน	องค์ประกอบของการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
Perry (1996)	วัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะใน 4 มิติ คือ 1) ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) 2) การมีพันธะสัญญาต่อสาธารณะประโยชน์ (Commitment to Public Interest) 3) ความเห็นใจผู้อื่น (Compassion) 4) การเสียสละตนเอง (Self-sacrifice)

ตารางที่ 2.1

แสดงองค์ประกอบของการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (ต่อ)

เจ้าของผลงาน	องค์ประกอบของการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
Brewer and Selden (2000)	วัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะโดยมุ่งเน้น 2 มิติ คือ 1) ความเห็นใจผู้อื่น (Compassion) 2) การเสียสละตนเอง (Self-sacrifice)
Moynihan and Pandey (2007)	วัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะใน 2 มิติ คือ 1) ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) 2) การมีพันธะสัญญาต่อสาธารณะประโยชน์ (Commitment to Public Interest)
Li (2008)	พัฒนาแบบวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะจากแนวคิดของ Perry (1996) ร่วมกับการสัมภาษณ์ โดยวัดใน 5 มิติ คือ 1) สาธารณะประโยชน์ (Public Interest) 2) การดึงดูดใจที่จะบริการ (Attraction to Service) 3) ความเห็นใจ (Compassion) 4) การปฏิบัติงานเพื่อให้บรรลุเป้าหมายส่วนตน (self-fulfillment) 5) การกำหนดนโยบาย (Policy Making)
Ritz (2009)	วัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะใน 2 มิติ คือ 1) ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) 2) การมีพันธะสัญญาต่อสาธารณะประโยชน์ (Commitment to Public Interest)

จากการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่กล่าวมาข้างต้น จะพบว่ามีความสอดคล้องกับการวัดของ Perry (1996) ซึ่งวัดใน 4 มิติ คือ 1) ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ 2) การมีพันธะสัญญาต่อสาธารณประโยชน์ 3) ความเห็นใจผู้อื่น และ 4) การเสียสละตนเอง อย่างไรก็ตาม นัทที ขจรกิตติยา (2555) ได้ตั้งข้อสังเกตว่าข้อคำถามในมิติของความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) ซึ่งมีฐานคติมาจากแรงจูงใจ

ที่มีเหตุผล (Rational Motives) ที่แต่ละคนต้องการเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะพบว่า คำถามที่ใช้ยังไม่เหมาะสมสำหรับการวัดในมิติดังกล่าว ตัวอย่างคำถาม เช่น “การเมืองเป็นคำที่สกปรก” หรือ “ฉันไม่สนใจมากนักกับการเมือง” สอดคล้องกับการศึกษาของ Kim (2009) ที่ทำการทดสอบเกี่ยวกับการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในบริบทของประเทศเกาหลี พบว่า การวัดมิติของความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะของ Perry (1996) ยังไม่เหมาะสม เนื่องจากข้อคำถามไม่ได้แสดงให้เห็นถึงความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะ แต่เป็นการแสดงให้เห็นถึงความไม่พอใจนักการเมืองและปรากฏการณ์ทางการเมือง จึงปรับปรุงการวัดมิติของความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะที่เหมาะสมกับบริบทมากขึ้น

นอกจากนั้น Kim and Vandenabeele (2010) ได้ให้ข้อเสนอแนะว่า ควรปรับเปลี่ยนการวัดมิติของความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะ (Attraction to Public Policy Making) จากเดิมที่เป็นการวัดความไม่พอใจที่มีต่อนักการเมืองและปรากฏการณ์ทางการเมือง เป็นการวัดความสนใจในการทำงานของเจ้าหน้าที่รัฐในการเข้าร่วมกระบวนการกำหนดนโยบายสาธารณะและกิจกรรมในการพัฒนาชุมชนและสังคม

สำหรับการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะตามแนวคิดของ Kim (2009) ในมิติที่ 1 ความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะ เนื่องจากเป็นมิติที่ได้มีการปรับปรุงข้อคำถามเพื่อให้สะท้อนกับการวัดมาแล้ว และแนวคิดของ Perry (1996) ในมิติที่ 2 การมีพันธะสัญญาต่อสาธารณะประโยชน์ มิติที่ 3 ความเห็นใจผู้อื่น และมิติที่ 4 การเสียสละตนเอง เนื่องจากเป็นแนวคิดที่ครอบคลุมและถูกนำไปใช้ศึกษาวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมากที่สุด โดยมีตัวอย่างงานวิจัยที่ใช้แนวคิดดังกล่าวนี้ เช่น งานวิจัยของนันทิ ขจรกิตติยา (2555) งานวิจัยของบุญฤทธิ พร้อมสุทธิพงศ์ (2556) งานวิจัยของวิภาพรรณ ตระกูลสันติรัตน์และคณะ (2557) และงานวิจัยของกอแก้ว จันทร์กิ่งทอง (2559) เป็นต้น

2.3 พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior)

2.3.1 ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

Hogan and Hogan (1989) ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมอันไม่เหมาะสมที่ทำให้เกิดผลกระทบต่อชีวิตความเป็นอยู่ขององค์การและสมาชิกขององค์การ

Greenberg (1993) ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมที่มีเจตนาให้องค์การหรือสมาชิกขององค์การได้รับความเสียหาย ซึ่งส่งผลกระทบต่อ

ต่อค่าใช้จ่ายขององค์การทั้งในทางตรงและทางอ้อม เช่น การสูญเสียด้านการเงิน การสูญเสียผลผลิต เนื่องจากการขาดงานหรือการล้าช้อมน้อย เป็นต้น

McNeely and Meglino (1994) ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การกระทำที่เจตนาส่งผลกระทบต่อองค์การหรือสมาชิกขององค์การเพื่อก่อให้เกิดความเสียหาย เช่น การหลบเลี่ยงงาน การไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ การแสดงความก้าวร้าว การล้าช้อม เป็นต้น

Robinson and Bennett (1995) ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมที่ขัดต่อบรรทัดฐานขององค์การในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์การและสมาชิกในองค์การ เช่น การล้าช้อม การขาดงาน พฤติกรรมก้าวร้าว การเลิกงานก่อนเวลา การทำลายทรัพย์สินของบริษัท รวมไปถึงการมีกิริยาที่ไม่สุภาพ เป็นต้น

Fox, Spector and Miles (2001) ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์การและสมาชิกขององค์การ โดยบางพฤติกรรมส่งผลต่อองค์การ เช่น การแกล้งหรือจงใจทำงานผิดพลาด และบางพฤติกรรมส่งผลต่อตัวบุคคล เช่น พฤติกรรมก้าวร้าว เป็นต้น

Gruys and Sackett (2003) ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากการกระทำของพนักงาน ที่องค์การพิจารณาว่าขัดต่อผลประโยชน์ขององค์การและก่อให้เกิดความเสียหาย เช่น การหลบเลี่ยงงาน การทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน พฤติกรรมก้าวร้าวทั้งทางกายและวาจา การล้าช้อม เป็นต้น

Spector, Fox and Domagalski (2005) ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่แสดงออกโดยเจตนาเพื่อทำร้ายองค์การหรือสมาชิกในองค์การ

Dilchert et al. (2006) ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมที่เกิดจากความรู้สึกภายในจิตใจของพนักงานที่จงใจให้องค์การได้รับความเสียหาย เช่น การหลีกเลี่ยงงาน หรือการใช้ทรัพยากรขององค์การไปในทางที่ผิด เป็นต้น รวมไปถึงพฤติกรรมที่รุนแรง เช่น ความก้าวร้าว การทำร้ายร่างกาย การขาดงาน การล้าช้อม การทำลายทรัพย์สิน เป็นต้น

Dalal et al. (2009) ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมของพนักงานที่ตั้งใจให้องค์การเสียผลประโยชน์หรือมีแนวโน้มที่จะเสียผลประโยชน์

Rotundo and Spector (2010) ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานเจตนาให้เกิดความเสียหายหรือมีแนวโน้มที่จะเกิดความเสียหายทั้งแก่องค์การและสมาชิกขององค์การ

ฉันทพร สอนรักษ์ (2550) ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมของบุคคลที่องค์การพิจารณาว่า เป็นพฤติกรรมที่ขัดแย้งกับผลประโยชน์ขององค์การ และองค์การจะได้รับความเสียหายจากพฤติกรรมดังกล่าวทั้งทางตรงและทางอ้อม

จิตรลดา เสงทับทิม (2551) ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานจงใจกระทำให้องค์การได้รับความเสียหาย เช่น การหลบเลี่ยงงาน การทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน การลักขโมย การขาดงาน เป็นต้น และพฤติกรรมที่พนักงานจงใจกระทำให้สมาชิกขององค์การได้รับความเสียหาย เช่น พฤติกรรมก้าวร้าวทางกาย การพูดจาให้ร้าย เป็นต้น

นภาพรณ์ อุทัยจรัสศรี (2554) ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานจงใจกระทำให้องค์การได้รับความเสียหาย เช่น การหลบเลี่ยงงาน การทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน การทำลายทรัพย์สินส่วนรวมให้เกิดความเสียหาย การลักขโมย การขาดงาน เป็นต้น และพฤติกรรมที่พนักงานจงใจกระทำให้สมาชิกขององค์การได้รับความเสียหาย เช่น พฤติกรรมก้าวร้าวทางกาย การพูดจาไม่สุภาพ การพูดจาให้ร้าย การดูหมิ่น การติฉินนินทา เป็นต้น

สุวิมล สุริยวงศ์ (2554) ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานว่า หมายถึง พฤติกรรมที่พนักงานจงใจกระทำให้องค์การได้รับความเสียหาย เช่น การหลบเลี่ยงงาน การทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน การลักขโมย การขาดงาน เป็นต้น และพฤติกรรมที่สมาชิกขององค์การได้รับความเสียหาย เช่น พฤติกรรมก้าวร้าว การพูดจาให้ร้าย เป็นต้น

ชูชัย สมิทธิไกร (2555) ให้ความหมายของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานว่า หมายถึง การกระทำโดยเจตนาของบุคคลที่ส่งผลเสียหายต่อประโยชน์อันชอบธรรมขององค์การหรือสมาชิกขององค์การ

จากความหมายข้างต้น ผู้วิจัยขอสรุปความหมายเพื่อใช้ในการวิจัยครั้งนี้ว่า พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมที่สมาชิกขององค์การเจตนากระทำให้เกิดความเสียหายหรือเกิดผลกระทบเชิงลบต่อองค์การและสมาชิกขององค์การ เช่น การขาดงาน การหลบเลี่ยงงาน การทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน การทำลายทรัพย์สิน การลักขโมย การแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว การพูดจาให้ร้าย การติฉินนินทา เป็นต้น

2.3.2 แนวคิดและทฤษฎีที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

2.3.2.1 ประเภทของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

Hollinger and Clark (1983) ทำการศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจากกลุ่มตัวอย่างในกิจการอุตสาหกรรมขนาดใหญ่ และได้จำแนกพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมเบี่ยงเบนทางทรัพย์สิน (Property Deviance) ได้แก่ การถือสิทธิในทรัพย์สินขององค์กรโดยมิชอบ และการใช้ทรัพยากรหรือทรัพย์สินขององค์กรอย่างผิดวัตถุประสงค์ เช่น การลักขโมย การทำลายทรัพย์สินขององค์กร การใช้ทรัพย์สินขององค์กรเพื่อประโยชน์ส่วนตน เป็นต้น

2. พฤติกรรมเบี่ยงเบนเกี่ยวกับการทำงาน (Production Deviance) ได้แก่ การฝ่าฝืนบรรทัดฐานขององค์กรในด้านการทำงาน การไม่ปฏิบัติตามระเบียบวิธีปฏิบัติ การทำงานที่ไม่ได้มาตรฐาน รวมถึงการทำงานอย่างไม่ตั้งใจ ไม่เต็มที่ หรือการทำงานอย่างสะเพร่าประมาท เลินเล่อ

Robinson and Bennett (1995) ทำการศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจากกลุ่มตัวอย่างพนักงานบริษัท และได้ทำการจำแนกพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท คือ

1. พฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อบุคคล (Interpersonal Deviance) จำแนกเป็น

1.1 พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมือง เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเพื่อให้บุคคลอื่นได้รับความเสียหายหรือเสียเปรียบ ทั้งในเรื่องส่วนบุคคลและเรื่องภายในองค์กร เช่น การดิฉินนินทา เป็นต้น

1.2 พฤติกรรมความรุนแรง เช่น การคุกคามทางเพศ การคุกคามด้วยวาจา เป็นต้น พฤติกรรมดังกล่าวนี้อาจก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์กร

2. พฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อองค์กร (Organizational Deviance) จำแนกเป็น

2.1 พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อบรรทัดฐานขององค์กร เป็นพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานและคุณภาพของงาน ทำให้ประสิทธิภาพและคุณภาพของงานต่ำลง เช่น การเลิกงานก่อนกำหนด การใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง เป็นต้น

2.2 พฤติกรรมการทำลายทรัพย์สินขององค์กร เช่น การลักขโมย การนำทรัพย์สินขององค์กรไปใช้ส่วนตัว การทำลายทรัพย์สินขององค์กรให้ได้รับความเสียหาย เป็นต้น

นอกจากนี้ Robinson and Bennett (1995) ยังได้จำแนกพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของ Hollinger and Clark (1983) โดยใช้เกณฑ์ในการพิจารณา 2 มิติ คือ 1) พิจารณาว่าเป็นพฤติกรรมที่กระทำต่อองค์กรหรือบุคคล 2) พิจารณาว่าพฤติกรรมนั้นมีความร้ายแรงหรือไม่ ซึ่งสามารถจำแนกพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้เป็น 4 ประเภท ได้แก่

1. พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านทรัพย์สิน (Property Deviance) เป็นพฤติกรรมที่กระทำต่อองค์การที่มีผลร้ายแรง เช่น การลักขโมย การนำทรัพย์สินขององค์การไปใช้ส่วนตัว การทำลายทรัพย์สินขององค์การให้ได้รับความเสียหาย เป็นต้น

2. พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการทำงาน (Production Deviance) เป็นพฤติกรรมที่กระทำต่อองค์การที่มีผลไม่ร้ายแรง เช่น การทำกิจธุระส่วนตัวในเวลางาน การมาทำงานสาย การเลิกงานก่อนกำหนดเวลา การขาดงานโดยไม่มีเหตุผลสมควร เป็นต้น

3. พฤติกรรมก้าวร้าวต่อบุคคล (Personal Aggression) เป็นพฤติกรรมที่กระทำต่อสมาชิกขององค์การและมีผลร้ายแรง เช่น การล่อลวงละเมิดทางเพศ การทำร้ายร่างกายเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

4. พฤติกรรมเบี่ยงเบนทางการเมือง (Political Deviance) เป็นพฤติกรรมที่กระทำต่อสมาชิกขององค์การที่มีผลไม่ร้ายแรง เช่น การติฉินนินทา การตำหนิกล่าวโทษผู้อื่น เป็นต้น

Gruys (1999) ได้ทำการรวบรวมพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่ได้ปรากฏในงานวิจัยต่างๆ จำนวน 87 พฤติกรรม และได้วิเคราะห์จำแนกประเภทของพฤติกรรมออกเป็น 11 ประเภท ดังนี้

1. การลักขโมยและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้อง (Theft and Related Behaviors) เช่น การขโมยทรัพย์สินขององค์การ การใช้ทรัพย์สินขององค์การในทางมิชอบ เป็นต้น

2. การทำลายทรัพย์สินขององค์การ (Destruct of Property) เช่น การทำลายทรัพย์สินส่วนกลาง การก่อวินาศกรรม เป็นต้น

3. การใช้ข้อมูลข่าวสารอย่างไม่เหมาะสม (Misuse of Information) เช่น การเปิดเผยข้อมูลลับขององค์การให้ผู้อื่นทราบ เป็นต้น

4. การใช้เวลาและทรัพยากรขององค์การอย่างไม่เหมาะสม (Misuse of Time and Resources) เช่น การทำกิจธุระส่วนตัวในเวลางาน การมาทำงานสาย เป็นต้น

5. การมีพฤติกรรมที่ไม่คำนึงถึงความปลอดภัย (Unsafe Behavior) เช่น การละเมิดระเบียบปฏิบัติด้านความปลอดภัย การละเลยการศึกษาแนวทางการป้องกันอันตราย เป็นต้น

6. การขาดความตั้งใจในการปฏิบัติงาน (Poor Attendance) เช่น การขาดงาน การลาป่วยโดยไม่มีเหตุผล เป็นต้น

7. การมีประสิทธิภาพในการทำงานต่ำ (Poor Quality Work) เช่น การไม่ตั้งใจทำงาน การทำงานไม่เต็มที่ การทำงานอย่างประมาทเลินเล่อ เป็นต้น

8. การดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ (Alcohol Use) เช่น การดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ในเวลางาน การมาทำงานในสภาพที่ยังมีฤทธิ์ของแอลกอฮอล์อยู่ในร่างกาย เป็นต้น

9. การใช้สารเสพติด (Drug Use) เช่น การใช้หรือจำหน่ายสารเสพติดในที่ทำงาน เป็นต้น

10. การใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสม (Inappropriate Verbal Action) เช่น การโต้เถียงกับผู้มาใช้บริการหรือเพื่อนร่วมงาน การใช้วาจาล่วงเกินเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น

11. การประพฤติตนไม่เหมาะสม (Inappropriate Physical Action) เช่น การล่วงเกินทางเพศ การทำร้ายร่างกายเพื่อร่วมงาน เป็นต้น

ทั้งนี้ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานทั้ง 11 ประเภท สามารถนำมาวิเคราะห์และจัดกลุ่มได้ใน 2 มิติ คือ มิติด้านปฏิสัมพันธ์ระหว่างบุคคลกับองค์กร (Interpersonal-organizational Dimension) และมิติด้านความเกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงาน (Task Relevance Dimension)

Fox, Spector and Miles (2001) ทำการศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจากการทบทวนงานวิจัย 64 เรื่อง และได้จำแนกพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานออกเป็น 5 ประเภท ได้แก่

1. การข่มเหงผู้อื่น (Bully) เช่น การพูดจาดูถูกผู้อื่น การนำเสนอความเห็นที่ไม่น่ารับฟัง เป็นต้น

2. การคุกคาม (Threaten) เช่น พฤติกรรมที่ทำให้บุคคลเสียหายในทางกายภาพ เป็นต้น

3. การหลบเลี่ยงงาน (Attendance) เช่น การทำให้งานล่าช้า เป็นต้น

4. การก่อวินาศกรรมในที่ทำงาน (Workplace Sabotage) เช่น การทำลายทรัพย์สินขององค์กร เป็นต้น

5. การกระทำที่ส่งผลร้ายโดยตรงต่อผู้อื่นชัดเจน (Harmful Act to Individuals) เช่น การลักขโมย เป็นต้น

ทั้งนี้ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานข้างต้นยังสามารถจำแนกได้เป็น 2 กลุ่มคือ กลุ่มเชิงรุก และกลุ่มเชิงรับ โดยพฤติกรรมเชิงรุกจะมุ่งเน้นไปที่ตัวบุคคลหรือองค์กรอย่างรวดเร็ว เช่น การต่อว่าหัวหน้างาน เป็นต้น ซึ่งพฤติกรรมกลุ่มนี้มีโอกาสถูกลงโทษทางวินัยได้ ดังนั้น บุคคลจึงเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมเชิงรับมากกว่า เช่น การไม่ตั้งใจทำงาน การมาทำงานสาย การเลิกงานก่อนเวลาที่กำหนด เป็นต้น

สำหรับการวิจัยครั้งนี้จะศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานตามแนวคิดของ Robinson and Bennett (1995) เนื่องจากเป็นแนวคิดที่มีเนื้อหาครอบคลุมถึงพฤติกรรม

ต่อต้านการปฏิบัติงาน และยังได้รับนิยมใช้ในการศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอย่างมาก โดยมีตัวอย่างงานวิจัยที่ใช้แนวคิดดังกล่าวในการศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เช่น งานวิจัยของกมลวรรณ ปัญญาพัฒนา (2550) งานวิจัยของนภาพรณ์ อุทัยจรส์รัมย์ (2554) งานวิจัยของสุวิมล สุริย์วงศ์ (2554) และงานวิจัยของวชิระ ทองอยู่คง (2557) เป็นต้น

2.3.2.2 สาเหตุของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

Robinson and Greenberg (1998) ระบุว่า พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานเกิดจากเจตนา ความสมัครใจ หรือจุดประสงค์ของพนักงานที่จะทำให้องค์การเสียหาย ผลประโยชน์ อาจมีสาเหตุจากปัจจัยต่างๆ ในการทำงาน เช่น การไม่ได้รับความเป็นธรรมด้านผลตอบแทน การบังคับให้พนักงานทำงานเกินเวลา เป็นต้น ซึ่งทำให้พนักงานเกิดความเอือมระอา และเกิดความไม่เต็มใจในการปฏิบัติงาน

Martinko, Gundlach and Douglas (2002), อ้างถึงใน กมลวรรณ ปัญญาพัฒนา (2550) อธิบายถึงปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีตัวแปร 2 ตัวแปร คือ สถานการณ์ที่หลากหลาย และความแตกต่างระหว่างบุคคล ซึ่งจะนำไปสู่กระบวนการคิด และการรับรู้ และส่งผลให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

สถานการณ์ที่หลากหลาย ได้แก่ กฎระเบียบ ระเบียบปฏิบัติขององค์การ นโยบายขององค์การที่ไม่ยืดหยุ่น ความกดดัน ความเครียด การมีอำนาจตัดสินใจในการทำงาน สภาพการทำงาน การแข่งขัน ภาวะผู้นำ ภาวะเศรษฐกิจ ระบบการให้รางวัล ชีวิตความเป็นอยู่ และวัฒนธรรมองค์การ

ความแตกต่างระหว่างบุคคล ได้แก่ อารมณ์และความมั่นคงทางอารมณ์ ทัศนคติ คุณธรรม จริยธรรม ข้อจำกัดในการทำงานของพนักงาน ตำแหน่งงาน เพศ อายุ เชื้อชาติ บุคลิกภาพ การควบคุมตนเอง และการตระหนักในคุณค่าของตนเอง

กระบวนการคิดและการรับรู้ ประกอบด้วย 2 ส่วน คือ 1) การรับรู้ในด้านกระบวนการคิด ได้แก่ การตัดสินใจ ความตั้งใจ การรับรู้ถึงสิ่งที่ถูกและสิ่งที่ผิด กฎระเบียบ ข้อบังคับขององค์การ 2) การรับรู้ในด้านการแสดงออก ได้แก่ การรับรู้ความไม่ยุติธรรมในองค์การ การแก้แค้น การประเมินถึงผลดีและผลเสียของการขาดงาน การทำงานที่ไม่เท่าเทียมกัน การกระตุ้นในการทำงาน โดยผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการคิดและการรับรู้คือ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยแสดงออกมาเป็น 2 ลักษณะ คือ 1) การแสดงออกภายใน เป็นพฤติกรรมในลักษณะที่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนหรือความเสียหายแก่ตนเอง เช่น การดื่มเครื่องดื่มที่มีแอลกอฮอล์ การขาดงาน อาการเฉื่อยชา และผลการปฏิบัติงานต่ำ เป็นต้น 2) การแสดงออกภายนอก เป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดความ

เสียหายแก่องค์กรและสมาชิกขององค์กร เช่น การแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว การก่อความรุนแรง การลักขโมย การทำลายทรัพย์สินขององค์กร เป็นต้น

2.4 งานวิจัยที่เกี่ยวข้องและเหตุผลในการตั้งสมมติฐานการวิจัย

2.4.1 งานวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

Frone (1999) ทำการศึกษาเกี่ยวกับความเครียดและการดื่มสุราของพนักงาน พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งแบบประเภทงานส่งผลกระทบต่อครอบครัว และครอบครัวส่งผลกระทบต่องาน มีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อการดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ในกลุ่มพนักงานทั้งชายและหญิง นอกจากนี้ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวยังมีความสัมพันธ์กับความพึงพอใจในการทำงานและครอบครัว ซึ่งส่งผลกระทบต่อปัญหาทางด้านจิตวิทยา ไม่ว่าจะเป็นความเครียด ความหดหู่ และความวิตกกังวล ซึ่งปัจจัยเหล่านี้ล้วนเป็นปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

Conn (2006) ทำการศึกษาพบว่า ร้อยละ 50 ของพยาบาลมีปัญหาด้านการทำงานที่รบกวนเวลาครอบครัวอยู่เสมอ (ประมาณ 1 วันต่อสัปดาห์หรือมากกว่านั้น) และร้อยละ 41 รายงานว่าพบปัญหาดังกล่าวน้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง นอกจากนี้ ความรุนแรงของปัญหาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสามารถนำไปสู่ปัญหาด้านสุขภาพ ความเป็นอยู่ และยังส่งผลไปสู่ความตั้งใจในการลาออกจากงานของพยาบาลอีกด้วย

Amad and Omar (2013) ทำการศึกษาเรื่อง Abusive Supervision and Deviant Workplace Behavior: The Mediating Role of Work-family Conflict โดยพบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทำหน้าที่เป็นตัวแปรสื่อแบบไม่สมบูรณ์ของความสัมพันธ์ระหว่างการถูกรังแกของหัวหน้างานกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

เชลิสสา ศิริมหันต์ (2551) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปราบปรามยาเสพติดในเขตภาคเหนือ พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

นภาพรณ อุทัยจรัสศรี (2554) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธภาพกับผู้ใต้บังคับบัญชา และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานใน

กลุ่มพนักงานโรงงานทำกรอบรูปเอกชนแห่งหนึ่ง พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ทั้งด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานและด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

วชิระ ทองอยู่คง (2557) ทำการศึกษาเรื่อง อิทธิพลของลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ ในพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากงานวิจัยดังกล่าวข้างต้น พบผลการศึกษาที่สอดคล้องกัน กล่าวคือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวและด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เนื่องจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเป็นสถานการณ์ที่ยากลำบากของบุคคลในการบริหารจัดการชีวิตการทำงานกับชีวิตครอบครัวให้มีความสมดุล ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด ความกดดัน ส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดและนำไปสู่พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 1 และ 2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1.1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล

สมมติฐานที่ 1.2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2.1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล

สมมติฐานที่ 2.2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร

2.4.2 งานวิจัยเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากการสืบค้นข้อมูลงานวิจัยต่างๆ ทั้งในและต่างประเทศ ผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยตรง แต่พบงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานในลักษณะต่างๆ ดังนี้

Kim (2005) ทำการศึกษาอิทธิพลของปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ที่มีผลต่อการดำเนินงานขององค์กร โดยทำการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในลักษณะภาพรวม และวัดผลการดำเนินงานขององค์กรจากการรับรู้ของพนักงานในองค์กรและการรับรู้ของลูกค้า พบว่า ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อผลการดำเนินงานขององค์กรมากที่สุด คือ ความพึงพอใจในงาน รองลงมาคือ พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ความผูกพันทางจิตใจ และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

Li (2008) ทำการศึกษาปัจจัยระดับบุคคล ได้แก่ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ที่มีต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานรัฐบาลในประเทศจีน พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน ความผูกพันต่อองค์กร และความพึงพอใจในงาน นอกจากนี้ ยังพบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงานโดยผ่านความผูกพันต่อองค์กรและความพึงพอใจในงาน

Palma (2016) ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับผลลัพธ์จากพนักงาน (Employee Outcomes) ของกลุ่มครูโรงเรียนของรัฐในอิตาลี พบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ทั้งยังพบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร และมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อความตั้งใจจะลาออกจากงานโดยผ่านความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์กร

นัทที ขจรกิตติยา (2555) ทำการศึกษาเกี่ยวกับตัวแปรเชิงเหตุและผลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย พบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลโดยรวมทางบวกต่อความผูกพันต่อองค์กรมากที่สุด รองลงมาคือ พฤติกรรมปฏิบัติงานของพนักงาน และความพึงพอใจในงาน ตามลำดับ นอกจากนี้

จากการวิเคราะห์หัตถิทธิพลทางตรง พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงานมากที่สุด รองลงมาคือ ความพึงพอใจในงาน และความผูกพันต่อองค์กร ตามลำดับ และยังพบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงบวกต่อความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน

รุจี อมฤตย์ ปฐม มณีโรจน์ ภาคภูมิ ฤกษ์เมธ และรัชนิกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ (2557) ทำการศึกษาพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกภาพที่ดีขององค์กรภาครัฐของไทย ในกลุ่มข้าราชการสังกัดมหาวิทยาลัยของรัฐในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ความเป็นพวกพ้องในองค์กร และการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กร มีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกภาพที่ดีขององค์กร และยังพบว่า ความผูกพันต่อองค์กรมีอิทธิพลเชิงบวกต่อความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับพฤติกรรมกรรมการเป็นสมาชิกภาพที่ดีขององค์กรด้วย

กอแก้ว จันทร์กึ่งทอง (2559) ทำการศึกษาแบบจำลองสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ของพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้ พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ความรักผูกพันในงาน และภาวะผู้นำการเปลี่ยนแปลง มีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่ (Task Performance) โดยส่งผ่านพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ (Contextual Performance)

จากงานวิจัยข้างต้น พบผลการศึกษาที่เป็นไปในแนวทางเดียวกัน กล่าวคือ พบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลเชิงบวกต่อผลการดำเนินงานขององค์กร พฤติกรรมการเป็นสมาชิกภาพที่ดีขององค์กร ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร และพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานของพนักงาน ทั้งพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานตามบทบาทหน้าที่และพฤติกรรมกรรมการปฏิบัติงานตามสถานการณ์ ซึ่งล้วนแล้วแต่เป็นพฤติกรรมของบุคคลที่แสดงออกมาในเชิงบวกและเป็นประโยชน์ต่อองค์กรทั้งสิ้น ดังนั้น แรงจูงใจในการบริการสาธารณะจึงน่าจะมีอิทธิพลยับยั้งการเกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานซึ่งเป็นพฤติกรรมเชิงลบและส่งผลเสียต่อองค์กร กล่าวคือ ผู้ที่มีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวอยู่ในระดับสูง อาจจะไม่แสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานหรือแสดงออกมาในระดับต่ำ เนื่องจากมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลยังคงมีความรับผิดชอบต่อหน้าที่เพื่อบริการสาธารณะ รวมทั้งควบคุมการแสดงพฤติกรรมเชิงลบต่างๆ ซึ่งรวมถึงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงขอตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 3 และ 4 ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

2.5 นิยามศัพท์ปฏิบัติการในการวิจัย

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict) หมายถึง สภาวะที่บุคคลไม่สามารถรักษาสมดุลระหว่างบทบาทความรับผิดชอบในการทำงานกับบทบาทความรับผิดชอบในครอบครัว ทำให้ความรับผิดชอบในบทบาทหนึ่งขัดขวางการแสดงควมรับผิดชอบในอีกบทบาทหนึ่ง และส่งผลให้บุคคลรู้สึกว่าจะไม่สามารถทำหน้าที่ในบทบาทใดบทบาทหนึ่งได้อย่างเต็มที่

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว (Work Interfering with Family Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องระหว่างบทบาทการทำงานกับบทบาทในครอบครัว ซึ่งเกิดจากความขัดแย้งในเรื่องเวลาการทำงาน ความเครียดจากงาน และการแสดงพฤติกรรมของการทำหน้าที่ในงานเข้าไปก้าวกายการแสดงบทบาทในครอบครัว และกระทบกับความสามารถของบุคคลในการแสดงความรับผิดชอบในครอบครัว

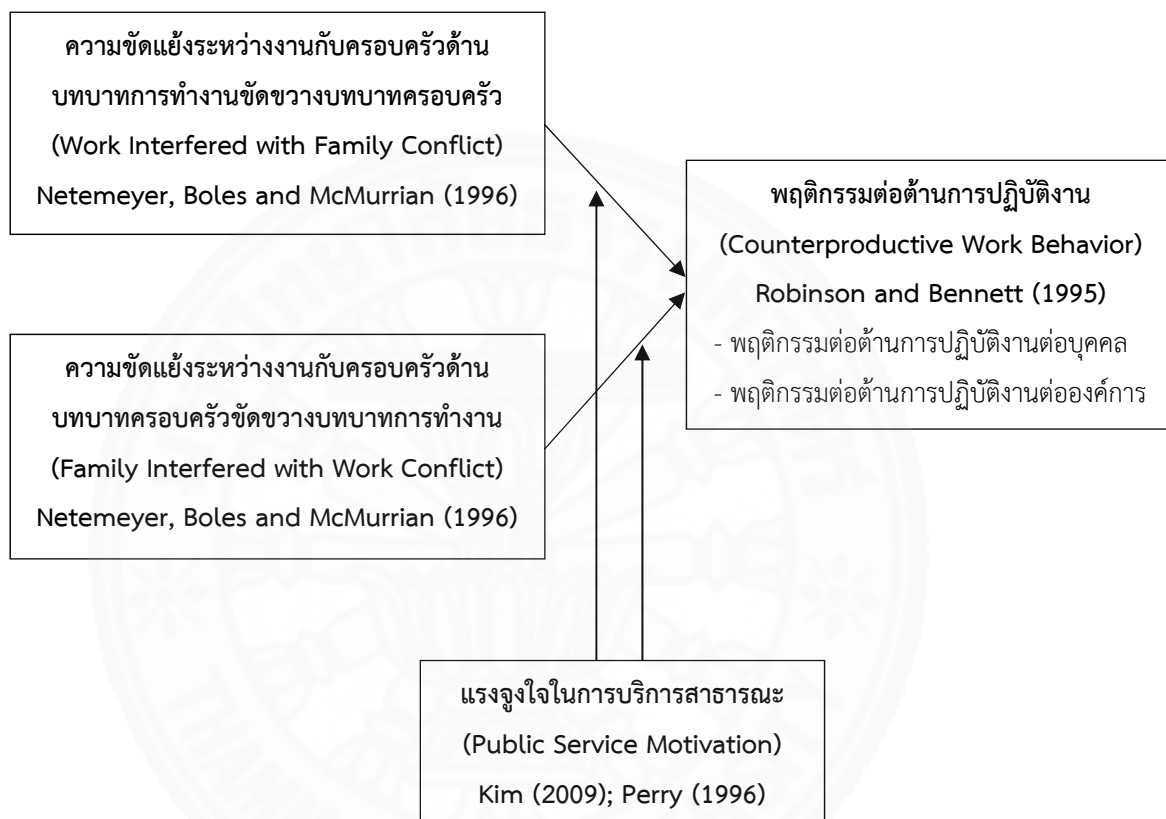
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน (Family Interfering with Work Conflict) หมายถึง ความไม่สอดคล้องระหว่างบทบาทในครอบครัวกับบทบาทการทำงาน ซึ่งเกิดจากความขัดแย้งในเรื่องเวลาที่ใช้ร่วมกับครอบครัว ความเครียดในครอบครัว และการแสดงพฤติกรรมของการทำหน้าที่ในครอบครัวเข้าไปก้าวกายการแสดงบทบาทในการทำงาน และกระทบกับความสามารถของบุคคลในการแสดงความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงาน

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation) หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวมหรือเพื่อสาธารณะประโยชน์ ซึ่งประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบายและกิจกรรมสาธารณะเพื่อชุมชน การมีพันธะสัญญาต่อการบริการสาธารณะ การแสดงความเห็นใจผู้อื่น และการเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม ทั้งนี้ มีความมุ่งหมายเพื่อให้ผู้อื่นมีความเป็นอยู่ที่ดีและสร้างสังคมที่อยู่ดีมีสุข

พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior) หมายถึง พฤติกรรมที่สมาชิกขององค์การเจตนากระทำให้เกิดความเสียหายหรือเกิดผลกระทบเชิงลบต่อองค์การและสมาชิกขององค์การ เช่น การขาดงาน การหลบเลี่ยงงาน การทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน

การทำลายทรัพย์สินขององค์กร การลักขโมย การแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว การพุดจาให้ร้าย การตฉิน
 นินทา เป็นต้น

2.6 กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 2.1 แสดงกรอบแนวคิดการมีอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

บทที่ 3 วิธีการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการวิจัยเชิงสำรวจ (Survey Research) เพื่อศึกษาเกี่ยวกับ อิทธิพล กำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับ ครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ทั้งนี้ เป็นการนำเสนอข้อมูลเพื่อเป็นการปรับใช้หรือ หารูปแบบที่เหมาะสมในการบริหารทรัพยากรมนุษย์ผ่านแนวคิดเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับ ครอบครัว และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เพื่อลดหรือควบคุมพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูล และวิเคราะห์ข้อมูลเชิงสถิติใน การประเมินผลด้วยโปรแกรมสำเร็จรูป โดยกำหนดแนวทางการศึกษาและรวบรวมข้อมูลดังต่อไปนี้

แนวทางที่ 1 การค้นคว้าจากเอกสาร เป็นการค้นคว้ารวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับแนวคิด ทฤษฎี และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง โดยศึกษาจากหนังสือ บทความทางวิชาการ วิทยานิพนธ์ สารนิพนธ์ และสื่ออิเล็กทรอนิกส์

แนวทางที่ 2 การศึกษาภาคสนาม เป็นการศึกษารวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามเป็น เครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลจากตัวอย่างที่กำหนด

3.1 ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากรที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล ชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด จำนวน 120 คน (ข้อมูล ณ วันที่ 31 มกราคม 2560)

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาครั้งนี้คือ ข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานใน โรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด จำนวน 120 คน หรือคิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวน ประชากร

3.2 เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการเก็บรวบรวมข้อมูลเป็นหลัก โดยแบ่ง แบบสอบถามออกเป็น 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 สำหรับผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ตอบ และฉบับที่ 2 สำหรับหัวหน้า งานโดยตรงเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา โดยมีรายละเอียดดังนี้

ฉบับที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ สำหรับผู้ปฏิบัติงาน โดยแบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดย ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของชูชัย สมितिไกร (2550) ที่แปลและพัฒนามาจากแบบวัดของ Netemeyer, Boles and McMurrian (1996) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถาม โดย แบบสอบถามนี้ประเมินความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในสองด้าน ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่าง งานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และความขัดแย้งระหว่างงานกับ ครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน แต่ละด้านประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 5 ข้อ รวมทั้งสิ้น 10 ข้อ แต่ละข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึง 5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยผู้วิจัยได้ นำแบบสอบถามของนันทิ ขจรกิตติยา (2555) ที่แปลและพัฒนามาจากแบบวัดของ Kim (2009) และ Perry (1996) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามครั้งนี้ แบบสอบถามนี้ประเมินแรงจูงใจ ในการบริการสาธารณะใน 4 มิติคือ ความสนใจในการกำหนดนโยบายสาธารณะ จำนวน 3 ข้อคำถาม การมีพันธะสัญญาต่อสาธารณประโยชน์ จำนวน 6 ข้อคำถาม ความเห็นใจผู้อื่น จำนวน 6 ข้อคำถาม และการเสียสละตนเอง จำนวน 6 ข้อคำถาม รวมทั้งสิ้น 21 ข้อคำถาม โดยข้อคำถามที่ 4 มีการปรับ คะแนนในทิศทางตรงข้าม (Reverse Code) แต่ละข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตราประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ 1 (ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง) จนถึง 5 (เห็นด้วยอย่างยิ่ง) ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่ามีความ จำนวน 4 ข้อคำถามที่ไม่ใช่เป็นการวัดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีในตัวบุคคลโดยตรง แต่เป็น การวัดความเห็นที่มีต่อหน่วยงาน จึงพิจารณาตัดข้อคำถามดังกล่าวออกไป ในมิติการมีพันธะสัญญา ต่อสาธารณประโยชน์ จำนวน 2 ข้อคำถาม และมิติความเห็นใจผู้อื่น จำนวน 2 ข้อคำถาม คงเหลือ ข้อคำถามในแบบสอบถามจำนวน 17 ข้อคำถาม

ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็น แบบเลือกตอบ และเติมข้อความ ซึ่งประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน ตำแหน่งงาน สถานภาพการจ้าง และฝ่ายงานที่สังกัด จำนวนคำถามทั้งสิ้น 6 ข้อ

คำถามในส่วนที่ 1 และ 2 เป็นคำถามปลายปิดและมีตัวเลือกให้เลือกตอบ มีเกณฑ์ใน การกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert's Method) ดังแสดง ในตารางที่ 3.1

ตารางที่ 3.1

แสดงเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และ
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
เห็นด้วย	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
ไม่แน่ใจ	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
ไม่เห็นด้วย	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน สำหรับหัวหน้างานโดยตรงเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล โดยแบ่งเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน เป็นการเติมชื่อผู้ประเมินพฤติกรรม (หัวหน้างานโดยตรง) และเติมชื่อผู้ถูกประเมินพฤติกรรม (ผู้ใต้บังคับบัญชา)

ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของซูซีย์ สมิตีไกร (2551) ที่แปลและพัฒนามาจากแบบวัดของ Bennett and Robinson (2000) และ Kwok, Au and Ho (2005) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถามครั้งนี้ แบบสอบถามนี้ประเมินพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน 2 มิติ คือ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร ประกอบด้วยข้อคำถามจำนวน 22 ข้อ แต่ละข้อคำถามมีลักษณะเป็นมาตรประเมินค่า (Rating Scale) 5 ระดับ คือ 1 (ไม่เคยทำเลย) จนถึง 5 (ทำเสมอๆ)

ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่า ประชากรที่เลือกศึกษานั้นเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งหมายถึงข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้าง ซึ่งมีบริบทการทำงานที่แตกต่างจากการศึกษาวิจัยที่ของซูซีย์ สมิตีไกร (2551) ที่กลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการและพนักงานบริษัทเอกชน และเพื่อให้มั่นใจว่าแบบสอบถามที่จะใช้สำรวจนั้นมีความสอดคล้องกับบริบทของประชากรและกลุ่มเป้าหมายที่จะศึกษา ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงพยาบาล และหัวหน้างานของกลุ่มตัวอย่าง เพื่อค้นหาแนวพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริงในปัจจุบัน โดยใช้กรอบการสัมภาษณ์ตามพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน 22 ข้อของซูซีย์ สมิตีไกร (2551) เป็นหลัก โดยมีผู้ให้สัมภาษณ์ ได้แก่ ผู้อำนวยการโรงพยาบาล หัวหน้าฝ่ายการพยาบาล หัวหน้างานผู้ป่วยใน หัวหน้างานผู้ป่วยนอก

หัวหน้างานคลินิกพิเศษ หัวหน้างานเภสัชกรรม และหัวหน้าฝ่ายบริหารงานทั่วไป รวม 7 คน ผลการสัมภาษณ์สรุปได้ดังตารางที่ 3.2

ตารางที่ 3.2

แสดงผลการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาแนวพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง

พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ตามกรอบการศึกษาของซูซีย์ สมิทธิไกร (2551)	ลำดับผู้ให้สัมภาษณ์						
	1	2	3	4	5	6	7
1. ใช้เวลาพักรับประทานอาหารกลางวันมากเกินไปกว่าเวลาที่กำหนดไว้				X			X
2. นำสิ่งของวัสดุสำนักงาน เช่น กระดาษ ปากกา ดินสอ ไปใช้ส่วนตัว			X		X	X	
3. ทำความสกปรกหรือเสียหายแก่สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน			X		X	X	
4. อ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือหนังสืออื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ระหว่างการทำงาน			X	X			
5. โทรศัพท์เพื่อพูดคุยเรื่องส่วนตัวเกินกว่า 5 นาที ระหว่างการทำงาน							
6. ละทิ้งงานโดยไม่ได้รับอนุญาต			X	X	X		X
7. ทำงานอย่างขาดความทุ่มเทความพยายาม							X
8. ดื่มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ระหว่างการทำงาน	X	X	X	X	X	X	X
9. ทำกิจกรรมส่วนตัวระหว่างเวลาทำงาน			X			X	
10. พุดจาสองแง่สองง่ามหรือเล่าเรื่องตลกหยาบโหลนทางเพศ			X	X	X	X	
11. ตำหนิหรือปิดความรับผิดชอบให้เพื่อนร่วมงาน		X	X				
12. ฝ่าฝืนระเบียบการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน					X	X	X
13. ขาดงานโดยไม่ขออนุญาตผู้บังคับบัญชา		X	X	X	X	X	X
14. นำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้ส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต			X	X	X	X	X

ตารางที่ 3.2

แสดงผลการสัมภาษณ์เพื่อค้นหาแนวพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง (ต่อ)

พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ตามกรอบการศึกษาของซูชัย สมิติโกธ (2551)	ลำดับผู้ให้สัมภาษณ์						
	1	2	3	4	5	6	7
15. ล้อเลียน หยอกเย้า ให้เพื่อนร่วมงานเกิดความอาย					X	X	
16. เปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานแก่บุคคลภายนอกโดย ไม่ได้รับอนุญาต			X	X	X	X	X
17. แสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อเพื่อนร่วมงาน			X				
18. เล่นการพนันในที่ทำงาน	X	X			X	X	X
19. ใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงาน							
20. ขัดคำสั่งของผู้บังคับบัญชา			X	X		X	X
21. เสพสารเสพติดในที่ทำงาน	X	X	X	X	X	X	X
22. ใช้ถ้อยคำที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกเสียใจหรือโกรธ							

หมายเหตุ X หมายถึง ผู้ให้สัมภาษณ์เห็นว่า ไม่มีพฤติกรรมดังกล่าวเกิดขึ้นในที่ทำงานเลย

จากตารางที่ 3.2 แสดงผลการสัมภาษณ์พบว่า พฤติกรรมที่ผู้ให้สัมภาษณ์ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไปเห็นว่า ไม่ปรากฏพฤติกรรมดังกล่าวในที่ทำงานเลย มีจำนวน 6 ข้อ ได้แก่ พฤติกรรมข้อที่ 8 ต้มเครื่องดื่มแอลกอฮอล์ระหว่างการทำงาน ข้อที่ 13 ขาดงานโดยไม่ขออนุญาตผู้บังคับบัญชา ข้อที่ 14 นำทรัพย์สินของหน่วยงานไปใช้ส่วนตัวโดยไม่ได้รับอนุญาต ข้อที่ 16 เปิดเผยข้อมูลของหน่วยงานแก่บุคคลภายนอกโดยไม่ได้รับอนุญาต ข้อที่ 18 เล่นการพนันในที่ทำงาน และข้อที่ 21 เสพสารเสพติดในที่ทำงาน ผู้วิจัยจึงตัดข้อคำถามทั้ง 6 ข้อดังกล่าวออก คงเหลือข้อคำถามที่ใช้วัดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจำนวน 16 ข้อ

คำถามในส่วนที่ 2 เป็นคำถามปลายเปิดและมีตัวเลือกให้เลือกตอบ มีเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินเป็น 5 ระดับตามวิธีของลิเคอร์ท (Likert's Method) ดังแสดงในตารางที่ 3.3

ตารางที่ 3.3

แสดงเกณฑ์ในการกำหนดค่าน้ำหนักของการประเมินพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ระดับความคิดเห็น	ค่าน้ำหนักคะแนนของตัวเลือกตอบ
ทำเสมอๆ	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 5 คะแนน
ทำบ่อยครั้ง	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 4 คะแนน
ทำบางครั้ง	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 3 คะแนน
ไม่ค่อยได้ทำ	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 2 คะแนน
ไม่เคยทำเลย	กำหนดให้มีคะแนนเท่ากับ 1 คะแนน

จากนั้นนำคะแนนที่ได้มารวมกันในแต่ละด้าน หาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และใช้ระดับคะแนนเฉลี่ยนำมาแปลความหมายของระดับคะแนน โดยคณะผู้วิจัยได้กำหนดการแปลความหมาย โดยใช้ค่าเฉลี่ยเป็นเกณฑ์ในการแบ่ง ดังนี้

$$(\text{ค่าเฉลี่ยสูงสุด} - \text{ค่าเฉลี่ยต่ำสุด}) \div \text{จำนวนชั้น} = \text{ค่าเฉลี่ยแต่ละช่วง}$$

$$(5 - 1) \div 5 = 0.8$$

ดังนั้น ความกว้างในแต่ละช่วงอันตรภาคชั้นคือ 0.80 จึงสามารถจัดระดับและแปลความหมายได้ ดังแสดงในตารางที่ 3.4

ตารางที่ 3.4

แสดงการแปลความหมายของระดับคะแนนเฉลี่ยออกเป็นช่วง

ระดับคะแนน เฉลี่ย	ความหมายระดับความคิดเห็น			
	ความขัดแย้งระหว่าง งานกับครอบครัวด้าน บทบาทการทำงาน ขัดขวางบทบาท ครอบครัว	ความขัดแย้งระหว่าง งานกับครอบครัว ด้านบทบาท ครอบครัวขัดขวาง บทบาทการทำงาน	แรงจูงใจในการ บริการ สาธารณะ	พฤติกรรมต่อต้าน การปฏิบัติงาน
4.21-5.00	ระดับสูงมาก	ระดับสูงมาก	ระดับสูงมาก	ระดับสูงมาก
3.41-4.20	ระดับสูง	ระดับสูง	ระดับสูง	ระดับสูง
2.61-3.40	ระดับปานกลาง	ระดับปานกลาง	ระดับปานกลาง	ระดับปานกลาง
1.81-2.60	ระดับต่ำ	ระดับต่ำ	ระดับต่ำ	ระดับต่ำ
1.00-1.80	ระดับต่ำมาก	ระดับต่ำมาก	ระดับต่ำมาก	ระดับต่ำมาก

3.3 แนวทางการพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ

3.3.1 การทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity)

ผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามการวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน มาหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา เพื่อให้เนื้อหาในข้อคำถามครอบคลุมสิ่งที่ต้องการวัด โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามทั้ง 3 ฉบับให้ผู้เชี่ยวชาญ 3 ท่าน ได้แก่ รองศาสตราจารย์ ดร.นภดล ร่มโพธิ์ อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารการปฏิบัติการ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ อาจารย์ ดร.จตุรงค์ นภาพร อาจารย์ประจำสาขาวิชาการบริหารองค์การ การประกอบการ และทรัพยากรมนุษย์ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ และอาจารย์ ดร.ณัฐพัชร์ มณีโรจน์ อาจารย์ประจำสาขาสังคมศาสตร์ คณะวิทยาศาสตร์และศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลธัญบุรี เป็นผู้พิจารณาว่าข้อคำถามแต่ละข้อมีความสอดคล้องต่อนิยามของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานหรือไม่ และนำผลที่ได้ไปคำนวณหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC) ตามสูตรของ Rovinelli and Hambleton (1977) เมื่อได้ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาแล้ว จึงนำมาพิจารณาเก็บหรือตัดข้อคำถาม ตามเกณฑ์ คือ ข้อคำถามที่มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตาม

เนื้อหาตั้งแต่ 0.50 ขึ้นไป ถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา สามารถนำข้อคำถามไปใช้ในการวิจัยได้ สำหรับข้อคำถามที่มีอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.50 ถือว่าขาดความเที่ยงตรงตามเนื้อหา ผู้วิจัยจะตัดข้อคำถามนั้นออกไป โดยมีผลดังนี้ (รายละเอียดการหาค่าความเที่ยงตรงตามเนื้อหา รายข้อคำถาม แสดงไว้ในภาคผนวก ก.)

- แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงาน ขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน จำนวน 10 ข้อ ไม่มีข้อคำถามใดที่มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.50 จึงไม่มีข้อคำถามใดถูกตัดออก

- แบบสอบถามแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ จำนวน 17 ข้อ มีข้อคำถามที่มีอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.50 และถูกตัดออกไปจำนวน 1 ข้อ คงเหลือข้อคำถามจำนวน 16 ข้อ

- แบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จำนวน 16 ข้อ มีข้อคำถามที่มีอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า 0.50 และถูกตัดออกไปจำนวน 1 ข้อ คงเหลือข้อคำถามจำนวน 15 ข้อ

3.3.2 การทดสอบค่าความเชื่อมั่น (Reliability)

ผู้วิจัยนำแบบสอบถามการวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ที่ผ่านการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหาแล้ว มาทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยการวัดค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) เพื่อประเมินคุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับว่าแต่ละข้อคำถามมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจำนวน 50 ชุด และนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Sciences for Windows: SPSS for Windows) ทั้งนี้ ตามสูตรของ Nunnally (1978) ค่าความเชื่อมั่นที่เป็นที่ยอมรับได้ต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคไม่ต่ำกว่า 0.70

จากการพิจารณาค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้ง 3 ส่วน พบว่า แบบสอบถามทั้ง 3 ส่วนมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับสูง ดังแสดงในตารางที่ 3.5

ตารางที่ 3.5

แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายด้าน

แบบสอบถาม	จำนวนข้อคำถาม (ข้อ)	ค่าสัมประสิทธิ์แอลฟา ของครอนบาค
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	10	.925
- ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้าน บทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว	5	.901
- ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้าน บทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน	5	.873
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	16	.924
พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	15	.916
- พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล	6	.865
- พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร	9	.890

3.4 การเก็บรวบรวมข้อมูล

ผู้วิจัยได้ดำเนินการเก็บข้อมูลโดยได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลใน 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อขอสัมภาษณ์ผู้บริหารโรงพยาบาลและหัวหน้างาน ในการค้นหาแนวพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง และขออนุญาตแจกแบบสอบถามจำนวน 2 ฉบับ โดยฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลทุกคน (ยกเว้นผู้ที่ เป็นหัวหน้างาน) เป็นผู้ตอบ เพื่อประเมินความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และฉบับที่ 2 เป็นแบบสอบถามสำหรับหัวหน้างานโดยตรงของผู้ปฏิบัติงาน เพื่อประเมินพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล

ขั้นตอนที่ 2 ผู้วิจัยได้แจกแบบสอบถามฉบับที่ 1 แก่ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลจำนวน 120 ชุด และแบบสอบถามฉบับที่ 2 แก่หัวหน้างานตามจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่หัวหน้างานแต่ละคนเป็นผู้ดูแล รวมจำนวน 120 ชุด

ขั้นตอนที่ 3 ผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับจากผู้ประสานงาน มาทำการจับคู่ระหว่างแบบสอบถามฉบับที่ 1 กับฉบับที่ 2 ตามหมายเลขกำกับที่กำหนดไว้ และทำการตรวจสอบความสมบูรณ์

3.5 สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล

การวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยวิเคราะห์ข้อมูลโดยเลือกใช้โปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ (Statistical Package for Social Sciences for Windows: SPSS for Windows) โดยได้นำข้อมูลจากแบบสอบถามที่เก็บรวบรวมมาได้มาเปลี่ยนเป็นตัวเลข (Code) เพื่อทำการวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติ ดังต่อไปนี้

1. การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย (Descriptive Statistics)

ส่วนที่ 1 ข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคล ประกอบด้วย เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพการจ้าง และฝ่ายงานที่สังกัด วิเคราะห์ด้วยค่าความถี่ (Frequency) และค่าร้อยละ (Percentage)

ส่วนที่ 2 วิเคราะห์ระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงาน ขัดขวางบทบาทครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัว ขัดขวางบทบาทการทำงาน แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน วิเคราะห์ด้วยค่ามัธยฐานเลขคณิต (Mean) และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation)

2. การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมาน (Inferential Statistics) เพื่อทดสอบสมมติฐาน โดยใช้เครื่องมือการวิเคราะห์ผลทางสถิติ ดังตารางที่ 3.6

ตารางที่ 3.6

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
<p>สมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน</p> <p>H_0: ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน</p> <p>H_1: ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน</p>	<p>การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)</p>
<p>สมมติฐานที่ 1.1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล</p> <p>H_0: ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล</p> <p>H_1: ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล</p>	<p>การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)</p>
<p>สมมติฐานที่ 1.2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร</p> <p>H_0: ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร</p> <p>H_1: ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร</p>	<p>การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)</p>

ตารางที่ 3.6

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
<p>สมมติฐานที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน</p> <p>H_0: ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน</p> <p>H_1: ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน</p>	<p>การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)</p>
<p>สมมติฐานที่ 2.1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล</p> <p>H_0: ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล</p> <p>H_1: ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล</p>	<p>การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)</p>
<p>สมมติฐานที่ 2.2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร</p> <p>H_0: ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร</p> <p>H_1: ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร</p>	<p>การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis)</p>

ตารางที่ 3.6

แสดงค่าสถิติที่ใช้ในการทดสอบสมมติฐานการวิจัย (ต่อ)

สมมติฐานการวิจัย	สถิติที่ใช้
<p>สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน</p> <p>H_0: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน</p> <p>H_1: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน</p>	<p>การทดสอบตัวแปรกำกับ (Interaction Effect)</p>
<p>สมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน</p> <p>H_0: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน</p> <p>H_1: แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน</p>	<p>การทดสอบตัวแปรกำกับ (Interaction Effect)</p>

บทที่ 4

ผลการวิจัยและอภิปรายผล

จากการวิเคราะห์ข้อมูลแบบสอบถามที่ผู้วิจัยแจกไปทั้ง 2 ฉบับ ได้รับแบบสอบถามคืน และนำมาจับคู่ระหว่างฉบับที่ 1 (สำหรับผู้ปฏิบัติงาน) และฉบับที่ 2 (สำหรับหัวหน้างานโดยตรง) ได้อย่างสมบูรณ์ และสามารถนำไปวิเคราะห์ทางสถิติได้จำนวน 104 ชุด คิดเป็นร้อยละ 86.67 ผู้วิจัยสามารถวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้เป็น 3 ส่วนตามลำดับ ดังนี้

- 4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
- 4.2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย
- 4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

4.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ศึกษาคือ ข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด โดยข้อมูลส่วนบุคคลที่ทำการศึกษาคือ เพศ อายุ อายุงาน สถานภาพการจ้าง และฝ่ายงานที่สังกัด

ตารางที่ 4.1

แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	25	24.04
หญิง	79	75.96
รวม	104	100.00
2. อายุ		
21-30 ปี	24	23.08
31-40 ปี	23	22.12
41-50 ปี	48	46.15
51 ปีขึ้นไป	9	8.65
รวม	104	100.00

ตารางที่ 4.1

แสดงข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง (ต่อ)

ข้อมูลส่วนบุคคล	จำนวน (คน)	ร้อยละ
3. อายุงาน		
0-10 ปี	41	39.42
11-20 ปี	33	31.73
21-30 ปี	28	26.93
31 ปีขึ้นไป	2	1.92
รวม	104	100.00
4. สถานภาพการจ้าง		
ข้าราชการ	54	51.92
พนักงานราชการ	3	2.88
ลูกจ้างประจำ	11	10.58
พนักงานกระทรวงสาธารณสุข	29	27.89
ลูกจ้างชั่วคราว	7	6.73
รวม	104	100.00
5. ฝ่ายงานที่สังกัด		
ฝ่ายบริหารงานทั่วไป	22	21.15
ฝ่ายการพยาบาล	42	40.39
ฝ่ายทันตกรรม	8	7.69
ฝ่ายเภสัชกรรม	8	7.69
หน่วยงานอื่นๆ	24	23.08
รวม	104	100.00

จากตารางที่ 4.1 แสดงการแจกแจงความถี่และค่าร้อยละ จำแนกตามข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง พบข้อมูลดังนี้

1. เพศ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 75.96 และเพศชายจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 24.04

2. อายุ พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 41-50 ปี จำนวน 48 คน คิดเป็นร้อยละ 46.15 รองลงมาคือ อายุในช่วง 21-30 ปี จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 อายุในช่วง 31-40 ปี จำนวน 23 คน คิดเป็นร้อยละ 22.12 และอายุในช่วงตั้งแต่ 51 ปีขึ้นไป จำนวน 9 คน คิดเป็นร้อยละ 8.65

3. อายุงาน พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วง 0-10 ปี จำนวน 41 คน คิดเป็นร้อยละ 39.42 รองลงมาคือ อายุงานในช่วง 11-20 ปี จำนวน 33 คน คิดเป็นร้อยละ 31.73 อายุงานในช่วง 21-30 ปี จำนวน 28 คน คิดเป็นร้อยละ 26.93 และอายุงานในช่วงตั้งแต่ 31 ปีขึ้นไป จำนวน 2 คน คิดเป็นร้อยละ 1.92

4. สถานภาพการจ้าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ จำนวน 54 คน คิดเป็นร้อยละ 51.92 รองลงมาคือ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข จำนวน 29 คน คิดเป็นร้อยละ 27.89 ลูกจ้างประจำ จำนวน 11 คน คิดเป็นร้อยละ 10.58 ลูกจ้างชั่วคราว 7 คน คิดเป็นร้อยละ 6.73 และพนักงานราชการ จำนวน 3 คน คิดเป็นร้อยละ 2.88

5. ฝ่ายงานที่สังกัด พบว่า กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายการพยาบาล จำนวน 42 คน คิดเป็นร้อยละ 40.39 รองลงมาคือ หน่วยงานอื่นๆ จำนวน 24 คน คิดเป็นร้อยละ 23.08 ฝ่ายบริหารงานทั่วไป จำนวน 22 คน คิดเป็นร้อยละ 21.15 ฝ่ายทันตกรรม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69 และฝ่ายเภสัชกรรม จำนวน 8 คน คิดเป็นร้อยละ 7.69

4.2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผู้วิจัยนำเสนอผลการวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยเป็น 3 ส่วน ได้แก่ ค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ผลการทดสอบการแจกแจงข้อมูลแบบปกติ และผลการตรวจสอบภาวะร่วมหรือแปรปรวนซ้อนทับของตัวแปรอิสระสองตัวแปร โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.2.1 ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน และความหมายของระดับคะแนนของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) และความหมายของระดับคะแนนของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย แสดงในตารางที่ 4.2

ตารางที่ 4.2

แสดงค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	ค่าเฉลี่ย	ส่วนเบี่ยงเบน มาตรฐาน	ระดับ
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาท ครอบครัว	2.365	.815	ระดับต่ำ
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการ ทำงาน	2.169	.622	ระดับต่ำ
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยรวม	2.267	.634	ระดับต่ำ
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	3.833	.439	ระดับสูง
พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล	1.503	.573	ระดับต่ำมาก
พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร	1.906	.565	ระดับต่ำ
พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวม	1.745	.507	ระดับต่ำมาก

จากตารางที่ 4.2 เมื่อพิจารณาค่าเฉลี่ยและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีค่าระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.365 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .815 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีค่าระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.169 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .622 และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมมีค่าระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.267 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .634

ในส่วนของกลุ่มตัวแปรตาม พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคลมีค่าระดับต่ำมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.503 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .573 พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กรมีค่าระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.906 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .565 และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าระดับต่ำมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.745 ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .507 สำหรับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะซึ่งเป็นตัวแปรกำกับมีค่าระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.833 และส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐานเท่ากับ .439

4.2.2 ผลการทดสอบการแจกแจงข้อมูลแบบโค้งปกติ (Normal Distribution)

ข้อตกลงเบื้องต้นประการหนึ่งในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ คือ ข้อมูลที่นำมาวิเคราะห์ต้องมาจากประชากรที่มีการแจกแจงเป็นโค้งปกติ (Normal Distribution) กล่าวคือ การแจกแจงของข้อมูลต้องไม่เบ้ และไม่โด่งจนผิดปกติ เพื่อเป็นการพิสูจน์ว่าข้อมูลที่ผู้วิจัยได้รับมาจากกลุ่มตัวอย่างมีการแจกแจงแบบปกติและสามารถนำมาวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณได้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการวิเคราะห์การแจกแจงของข้อมูลโดยใช้ค่าสถิติ 2 ค่า ได้แก่ ค่าสัมประสิทธิ์ความเบ้ (Skewness) และค่าสัมประสิทธิ์ความโด่ง (Kurtosis) ดังแสดงในตารางที่ 4.3

ตารางที่ 4.3

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ความเบ้ และสัมประสิทธิ์ความโด่งของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย	ค่าสัมประสิทธิ์ความเบ้ (Skewness)	ค่าสัมประสิทธิ์ความโด่ง (Kurtosis)
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาท ครอบครัว	.499	-.318
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาท ทำงาน	.536	.979
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยรวม	.354	.265
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ	-.193	1.627
พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล	1.324	1.754
พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์การ	.756	.308
พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวม	1.021	1.030

จากตารางที่ 4.3 เมื่อพิจารณาค่าสัมประสิทธิ์ความเบ้และความโด่งของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย พบว่า ค่าสัมประสิทธิ์ความเบ้มีค่าระหว่าง -1.93 ถึง 1.324 และค่าสัมประสิทธิ์ความโด่งมีค่าระหว่าง $-.318$ ถึง 1.754 ซึ่งเกณฑ์ที่ยอมรับได้ภายใต้โค้งปกติคือ ค่าความเบ้ต่ำกว่า 3.00 และค่าความโด่งไม่เกิน 10.00 (Rex, B.K., 2011, อ้างถึงใน พูลพงษ์ สุขสว่าง, 2556) เมื่อไม่มีตัวแปรใดที่มี

ค่าความเบ้ต่ำกว่า 3.00 และค่าความโด่งสูงกว่า 10.00 จึงสรุปได้ว่า ข้อมูลของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย ทุกตัวแปรมีลักษณะการแจกแจงไม่เบ้และไม่โด่งจนผิดปกติ สามารถนำไปวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานได้ต่อไป

4.2.3 ผลการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงของตัวแปรอิสระสองตัวแปร (Collinearity)

ข้อตกลงเบื้องต้นประการหนึ่งในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ คือ ตัวแปรอิสระแต่ละตัวที่นำมาวิเคราะห์ต้องเป็นอิสระจากกัน กล่าวคือ ตัวแปรอิสระไม่มีความสัมพันธ์กันหรือมีความสัมพันธ์กันไม่มากจนเกินไป ดังนั้น เพื่อพิสูจน์ว่าตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยครั้งนี้ซึ่งได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน เป็นอิสระจากกัน ทำให้สามารถนำไปวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณได้ ผู้วิจัยจึงได้ทำการตรวจสอบภาวะร่วมเส้นตรงของตัวแปรอิสระสองตัวแปร (Collinearity) ซึ่งวิเคราะห์ได้จากค่าสถิติ 2 ชนิด คือ ค่าความทนหรือค่าความคลาดเคลื่อนยินยอม (Tolerance) และอัตราความแปรปรวนเพื่อ (Variance Inflation Ratio: VIF) โดยมีผลการตรวจสอบดังแสดงในตารางที่ 4.4

ตารางที่ 4.4

แสดงค่าความทนหรือค่าความคลาดเคลื่อนยินยอม และอัตราความแปรปรวนเพื่อ

ตัวแปร	ค่าสถิติที่ใช้ทดสอบ	
	ค่าความทน (Tolerance)	อัตราความแปรปรวนเพื่อ (VIF)
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาท ครอบครัว	.700	1.428
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการ ทำงาน	.700	1.428

จากตารางที่ 4.4 เมื่อพิจารณาค่าความทนและอัตราความแปรปรวนเพื่อของตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยสองตัวแปร พบว่าค่าความทนเท่ากับ .700 อัตราความแปรปรวนเพื่อเท่ากับ

1.428 ซึ่งเกณฑ์ของค่าความทนและอัตราความแปรปรวนเพื่อที่แสดงว่าไม่เกิดภาวะร่วมเส้นตรงของตัวแปรอิสระคือ ค่าความทนสูงกว่า .19 และอัตราความแปรปรวนเพื่อต่ำกว่า 5.30 (Hair et al., 2010, อ้างถึงใน นงลักษณ์ วิรัชชัย, 2553) จึงสรุปได้ว่า ตัวแปรอิสระที่ใช้ในการวิจัยทั้งสองตัวแปรไม่มีความสัมพันธ์กัน และสามารถนำไปวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานได้ต่อไป

4.3 ผลการทดสอบสมมติฐานในการวิจัย

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1 และสมมติฐานที่ 2 ที่ว่าตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน ส่งผลต่อตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.5, 4.6 และ 4.7

ตารางที่ 4.5

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) และค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด

Model	R	R Square	Std. Error of the Estimate
1	.101 ^a	.010	.50937

a. Predictors: (Constant), ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว, ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน

ตารางที่ 4.6

แสดงการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอย

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	.269	2	.135	.519	.597 ^b
Residual	26.206	101	.259		
Total	26.475	103			

a. Dependent Variable: พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

b. Predictors: (Constant), ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว, ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน

ตารางที่ 4.7

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ (B) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) ค่าสถิติที (T) และระดับนัยสำคัญ (Sig.) ในการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด

Variable	B	Beta	T	Sig.
(Constant)	1.628	-	8.497	.000
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว	.071	.113	.959	.340
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน	-.023	-.028	-.238	.813

จากตารางที่ 4.5, 4.6 และ 4.7 พบว่าค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) ของตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน มีค่ามากกว่า .05 ซึ่งหมายความว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปการทดสอบสมมติฐานได้ว่า

ปฏิสมมติฐานที่ 1 ที่ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน หมายความว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ปฏิสมมติฐานที่ 2 ที่ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน หมายความว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1.1 และสมมติฐานที่ 2.1 ที่ว่าตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน ส่งผลต่อตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคลของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.8, 4.9 และ 4.10

ตารางที่ 4.8

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) และค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคลของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด

Model	R	R Square	Std. Error of the Estimate
1	.133 ^a	.018	.57363

a. Predictors: (Constant), ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว, ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน

ตารางที่ 4.9

แสดงการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอย

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig
1 Regression	.598	2	.299	.909	.406 ^b
Residual	33.234	101	.329		
Total	33.832	103			

a. Dependent Variable: พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล

b. Predictors: (Constant), ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว, ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน

ตารางที่ 4.10

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ (B) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) ค่าสถิติที (T) และระดับนัยสำคัญ (Sig.) ในการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคลของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด

Variable	B	Beta	T	Sig.
(Constant)	1.330	-	6.166	.000
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว	.105	.150	1.273	.206
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน	-.035	-.038	-.324	.746

จากตารางที่ 4.8, 4.9 และ 4.10 พบว่าค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) ของตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน มีค่ามากกว่า .05 ซึ่งหมายความว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปการทดสอบสมมติฐานได้ว่า

ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1.1 ที่ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล หมายความว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล

ปฏิเสธสมมติฐานที่ 2.1 ที่ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล หมายความว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล

ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) เพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 1.2 และสมมติฐานที่ 2.2 ที่ว่าตัวแปรอิสระ ซึ่งได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน ส่งผลต่อตัวแปรตาม ซึ่งได้แก่ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์การของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด ที่ระดับนัยสำคัญทางสถิติที่ .05 ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4.11, 4.12 และ 4.13

ตารางที่ 4.11

แสดงค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ (R) สัมประสิทธิ์การพยากรณ์ (R Square) และค่าความคลาดเคลื่อนในการประมาณค่า ในการวิเคราะห์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์การของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด

Model	R	R Square	Std. Error of the Estimate
1	.061 ^a	.004	.56975

a. Predictors: (Constant), ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว, ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน

ตารางที่ 4.12

แสดงการทดสอบค่าแปรปรวน (ANOVA Test) ในการวิเคราะห์การถดถอย

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	.122	2	.061	.188	.829b
Residual	32.786	101	.325		
Total	32.908	103			

a. Dependent Variable: พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์การ

b. Predictors: (Constant), ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว, ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน

ตารางที่ 4.13

แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ (B) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) ค่าสถิติที (T) และระดับนัยสำคัญ (Sig.) ในการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์การของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด

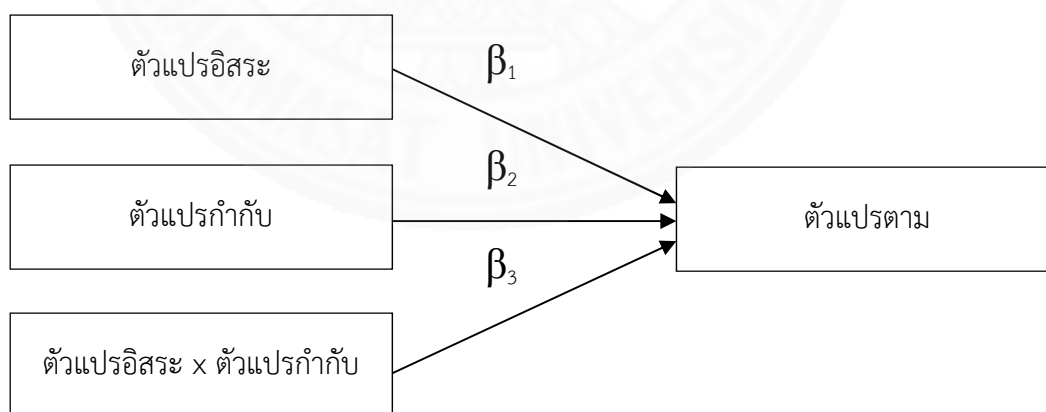
Variable	B	Beta	T	Sig.
(Constant)	1.826	-	8.522	.000
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว	.047	.068	.575	.567
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน	-.015	-.016	-.136	.892

จากตารางที่ 4.9 และ 4.10 พบว่าค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) ของตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน มีค่ามากกว่า .05 ซึ่งหมายความว่า ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปการทดสอบสมมติฐานได้ว่า

ปฏิเสสมมติฐานที่ 1.2 ที่ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร หมายความว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร

ปฏิเสสมมติฐานที่ 2.2 ที่ว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร หมายความว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร

ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบตัวแปรกำกับเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3 ที่ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และสมมติฐานที่ 4 ที่ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยใช้วิธีการทดสอบตัวแปรกำกับตามแนวคิดของ Baron and Kenny (1986) โดยนำตัวแปรอิสระ ตัวแปรกำกับ และตัวแปรปฏิสัมพันธ์ซึ่งสร้างมาจากผลคูณระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรกำกับ ที่ต้องการทดสอบเข้ามาในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเป็นลำดับ ดังภาพที่ 4.1

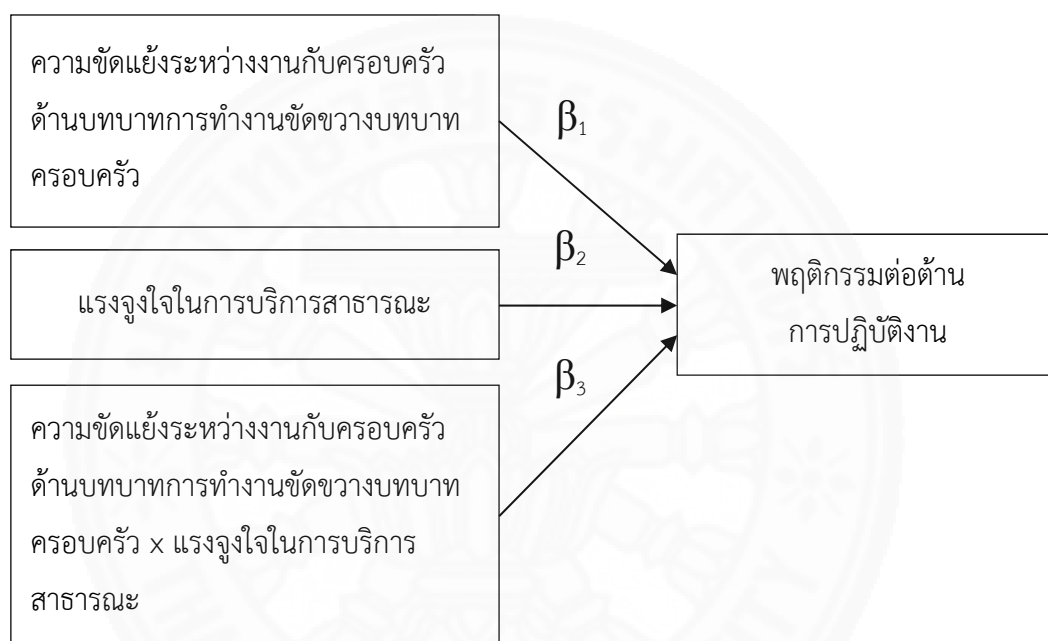


ภาพที่ 4.1 แผนภาพการทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของ Baron and Kenny (1986)

จากภาพที่ 4.1 ค่าสัมประสิทธิ์ β_1 แสดงอิทธิพลของตัวแปรอิสระที่มีต่อตัวแปรตาม และค่าสัมประสิทธิ์ β_2 แสดงอิทธิพลของตัวแปรกำกับที่มีต่อตัวแปรตาม และค่าสัมประสิทธิ์ β_3

แสดงอิทธิพลของตัวแปรปฏิสัมพันธ์ (ผลคูณระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรกำกับ) ที่มีต่อตัวแปรตาม ทั้งนี้ จะสามารถสรุปได้ว่าตัวแปรที่ต้องการทดสอบเป็นตัวแปรกำกับได้ต่อเมื่อค่าสัมประสิทธิ์ β_3 มีนัยสำคัญทางสถิติ เมื่อควบคุมตัวแปรอิสระและตัวแปรตามให้คงที่

ผู้วิจัยได้ทดสอบแรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่าเป็นตัวแปรกำกับกับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีแผนภาพการทดสอบดังภาพที่ 4.2



ภาพที่ 4.2 แผนภาพการทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยทำการทดสอบตัวแปรกำกับ โดยใช้ตัวแปรในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเป็นลำดับดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ใส่ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เพื่อทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 2 ใส่ตัวแปรปฏิสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เพื่อทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

โดยได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.14

ตารางที่ 4.14

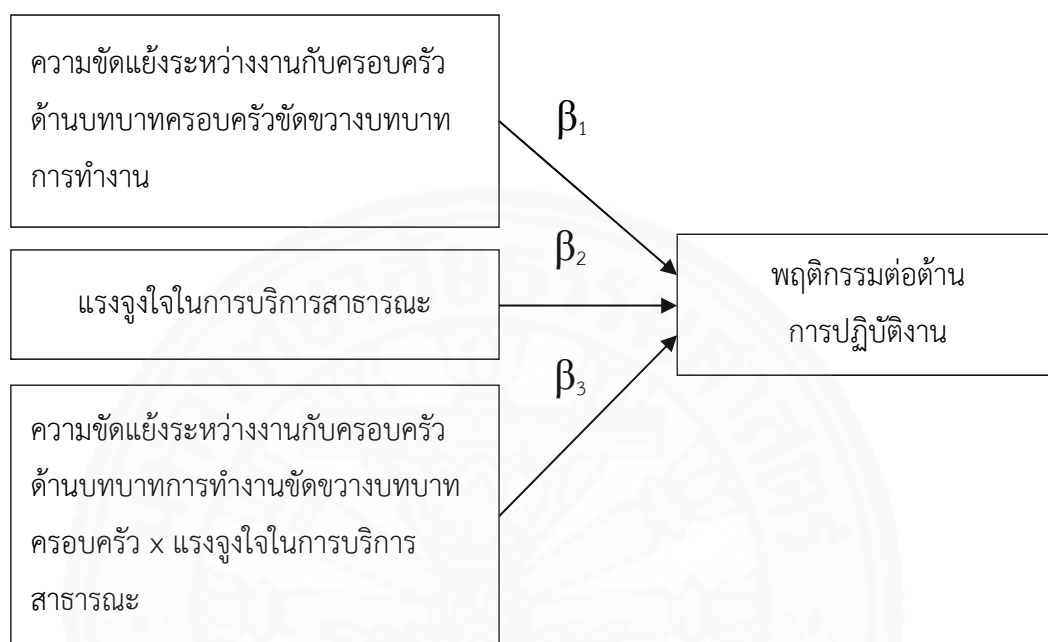
แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นทำนายความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นตัวแปรกำกับ

Variable	R	R ²	β	Sig.
ขั้นที่ 1				
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว	.010	-.010	.096	.343
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ			-.014	.891
ขั้นที่ 2				
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว	.018	-.011	-.715	.416
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ			-.267	.359
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว x แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ			.813	.354

จากตารางที่ 4.14 พบว่า ตัวแปรปฏิสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ($\beta = .813$, Sig. > .05) จึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จึงสรุปการทดสอบสมมติฐานได้ว่า

ปฏิเสธสมมติฐานที่ 3 ที่ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ทดสอบแรงงใจในการบริการสาธารณะว่าเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีแผนภาพการทดสอบดังภาพที่ 4.3



ภาพที่ 4.3 แผนภาพการทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของแรงงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยทำการทดสอบตัวแปรกำกับ โดยใช้ตัวแปรในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเป็นลำดับดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ใส่ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และตัวแปรแรงงใจในการบริการสาธารณะ เพื่อทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 2 ใส่ตัวแปรปฏิสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว กับแรงงใจในการบริการสาธารณะ เพื่อทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

โดยได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4.15

ตารางที่ 4.15

แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นทำนายความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับ
ครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน
โดยมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นตัวแปรกำกับ

Variable	R	R ²	β	Sig.
ขั้นที่ 1				
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาท ครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน	.002	-.018	.028	.785
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ			-.023	.826
ขั้นที่ 2				
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาท ครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน	.010	-.020	-.634	.399
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ			-.284	.362
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาท การทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว x แรงจูงใจ ในการบริการสาธารณะ			.652	.374

จากตารางที่ 4.15 พบว่า ตัวแปรปฏิสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการ
ปฏิบัติงาน ($\beta = .652$, Sig. > .05) จึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่เป็นตัวแปรกำกับ
ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาท
การทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จึงสรุปการทดสอบสมมติฐานได้ว่า

ปฏิเสธสมมติฐานที่ 4 ที่ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อ
ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาท
การทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

การศึกษาเรื่อง อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เป็นการวิจัยเชิงสำรวจที่มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาระดับของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ทั้งด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวและด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน ที่มีต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน รวมทั้งศึกษาอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ผู้วิจัยได้ศึกษาข้อมูลจากหนังสือ บทความวิชาการ และงานวิจัยทั้งในและต่างประเทศ เพื่อนำมาสร้างเครื่องมือวัด โดยใช้แบบสอบถามที่เป็นคำถามปลายปิดและเป็นคำถามมาตราส่วนประเมินค่า (Rating Scale) โดยผู้วิจัยได้จัดทำแบบสอบถามเป็น 2 ฉบับ ฉบับที่ 1 เป็นแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยให้ผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ตอบ ฉบับที่ 2 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยให้หัวหน้างานโดยตรงเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชา จากนั้นได้ทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิจำนวน 3 ท่านเป็นผู้พิจารณาข้อคำถามว่ามีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์ปฏิบัติการของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยหรือไม่ และนำมาหาค่าดัชนีความสอดคล้อง (Index of Congruence: IOC) และนำข้อคิดเห็นของผู้ทรงคุณวุฒิมาปรับแก้ข้อคำถามเพื่อให้มีความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหามากที่สุด จากนั้นนำแบบสอบถามที่ทำการปรับปรุงแก้ไขแล้วไปทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจำนวน 50 คน เพื่อนำมาวิเคราะห์ความน่าเชื่อถือ (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการหาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) โดยพบว่ามีค่าระดับความเชื่อมั่นของแบบสอบถามอยู่ระหว่าง .865 ถึง .925 จากนั้นได้นำแบบสอบถามไปเก็บข้อมูลจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 120 คน ได้รับคืนแบบสอบถามทั้งสองฉบับที่สามารถจับคู่กันได้อย่างสมบูรณ์จำนวน 104 ชุด จากนั้นผู้วิจัยนำข้อมูลมาวิเคราะห์ด้วยโปรแกรมสำเร็จรูปทางสถิติเพื่อการวิจัยทางสังคมศาสตร์ เพื่อหาค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบน

มาตรฐาน การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ (Multiple Regression Analysis) และการทดสอบตัวแปร
กำกับ (Interaction Effect) ซึ่งมีผลการศึกษา ดังนี้

5.1 สรุปผลการศึกษา

5.1.1 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของกลุ่มตัวอย่าง

ผลการศึกษาพบว่า กลุ่มตัวอย่างของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานใน
โรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด ส่วนใหญ่เป็นเพศหญิง คิดเป็นร้อยละ 75.96 มีอายุในช่วง
41-50 ปี คิดเป็นร้อยละ 46.15 มีอายุงานอยู่ในช่วง 0-10 ปี คิดเป็นร้อยละ 39.42 สถานภาพการจ้าง
เป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 51.92 และส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายการพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 40.39

5.1.2 ผลการวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

ในการวิเคราะห์ตัวแปรที่ใช้ในการวิจัยของกลุ่มตัวอย่าง พบว่า กลุ่มตัวอย่างมี
ระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวอยู่ใน
ระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.365 มีระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาท
ครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.169 และมีระดับความ
ขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.267

กลุ่มตัวอย่างมีระดับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคลอยู่ในระดับต่ำ
มาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.503 มีระดับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.906 และมีระดับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำมาก
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.745 ทั้งนี้ กลุ่มตัวอย่างมีระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณสุขอยู่ระดับสูง
โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.833

5.1.3 ผลการทดสอบสมมติฐาน

ในการวิเคราะห์ทางสถิติเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย สามารถสรุปผลการ
ทดสอบสมมติฐานได้ดังตารางที่ 5.1 ดังนี้

ตารางที่ 5.1

แสดงผลการทดสอบสมมติฐานการวิจัย

สมมติฐานการวิจัย	ผลการทดสอบ
สมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 1.2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 2.2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน
สมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน	ปฏิเสธสมมติฐาน

5.2 อภิปรายผลการศึกษา

จากผลการศึกษาเรื่อง อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน สามารถสรุปและอภิปรายผลได้ดังนี้

5.2.1 การวิเคราะห์ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวม ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน

จากการศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งสองด้าน และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.365 มีระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.169 และมีระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.267 ซึ่งขัดแย้งกับผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารของโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด ที่ให้ความเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลอาจมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในระดับสูง เนื่องจากสภาวะการทำงานของโรงพยาบาลในปัจจุบันที่ต้องแบกรับภาระงานจำนวนมาก แต่มีบุคลากรปฏิบัติงานน้อยกว่ากรอบอัตรากำลังของโรงพยาบาล ทำให้บุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันต้องเผชิญกับภาระงานที่มากเกินไป

เพื่อค้นหาข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน พบข้อมูลที่สอดคล้องกันคือ แม้ว่าจะกลุ่มตัวอย่างจะต้องเผชิญกับภาระงานที่มากเกินไป แต่เนื่องด้วยเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก มีผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานจำนวนไม่มากจึงทำให้มีความใกล้ชิดสนิทสนมกันและมีวัฒนธรรมการทำงานแบบครอบครัว มีความเป็นพี่น้อง มีการช่วยเหลือกันและมีการทำงานเป็นทีม จึงทำให้ความกดดัน ความเครียดที่เกิดขึ้นจากภาระงานที่มากเกินไปนั้นลดลงได้ วัฒนธรรมการทำงานแบบครอบครัวนี้มีส่วนช่วยให้กลุ่มตัวอย่างมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในระดับต่ำ ตัวอย่างเช่น เมื่อกลุ่มตัวอย่างคนหนึ่งมีภาระที่ต้องดูแลพ่อแม่ที่เจ็บป่วยกระทันหัน ทำให้ไม่สามารถมาเข้าเวรปฏิบัติงานได้ เพื่อนร่วมงานก็เต็มใจที่จะมาเข้าเวรแทนด้วยความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจซึ่งกันและกัน หรือกลุ่มตัวอย่างส่วนหนึ่งมีภาระที่ต้องดูแลบุตรที่ยังเป็นเด็กเล็ก ทำให้ไม่สะดวกที่จะเข้าเวรในช่วงกลางคืน เพื่อนร่วมงานที่ไม่มีภาระครอบครัวก็จะรับเวรช่วงกลางคืนแทนด้วยความเต็มใจ ทำให้ลดภาวะความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวลงไปได้ ดังนั้น

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจึงอยู่ในระดับต่ำ สำหรับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวนั้น เนื่องจากลักษณะงานส่วนใหญ่ในโรงพยาบาลเป็นงานที่ต้องปฏิบัติในสถานที่เฉพาะ ใช้เครื่องมือและอุปกรณ์เฉพาะ รวมทั้งเป็นงานที่มีลักษณะทำแล้วเสร็จสิ้น ไม่มีภาระผูกพันที่ต้องนำงานกลับไปทำที่บ้าน เว้นแต่ลักษณะงานที่เป็นงานสนับสนุน เช่น งานเอกสาร งานพัสดุจัดหา งานวางแผน งานบริหารงบประมาณ ซึ่งงานเหล่านี้ก็เป็นงานที่มีความยืดหยุ่นสูง ดังนั้นความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างจึงอยู่ในระดับต่ำเช่นกัน

จากข้อมูลดังกล่าวข้างต้น ผู้วิจัยพบว่า ความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างสอดคล้องกับความสัมพันธ์แบบแบ่งแยกบทบาท (Segmentation Model) ตามแนวคิดของ Muchinsky (2006) กล่าวคือ กลุ่มตัวอย่างสามารถแบ่งแยกการทำงานออกจากชีวิตครอบครัวได้ สามารถบริหารจัดการทั้งสองบทบาทได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้การทำงานและการทำหน้าที่ในครอบครัวไม่ซ้อนทับกันจนเกิดปัญหา จึงส่งผลให้กลุ่มตัวอย่างมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ

5.2.2 การวิเคราะห์แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

จากการศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะอยู่ในระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.833 ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของนันทิ ขจรกิตติยา (2555) ที่ศึกษาระดับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในกลุ่มพนักงานเทศบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย พบว่า ระดับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลที่มีสถานะเป็นข้าราชการอยู่ในระดับสูง และสอดคล้องกับงานวิจัยของพันธพงศ์ ตาเรืองศรี (2552) ที่ศึกษาปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออายุรแพทย์ในการคงการรับราชการในโรงพยาบาลสังกัดกระทรวงสาธารณสุขของกรุงเทพมหานคร พบว่า ปัจจัยการฝังตรึงในงาน (Job Embeddedness) ที่อายุรแพทย์กลุ่มที่ไม่คิดลาออกมีสูงกว่ากลุ่มที่คิดจะลาออกอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติคือ การฝังตรึงในงานด้านความลงตัวขององค์กร ในประเด็นเรื่องความภูมิใจที่มีโอกาสได้ช่วยเหลือคนทุกระดับ ซึ่งสอดคล้องกับองค์ประกอบหนึ่งของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะด้านการเสียสละตนเอง

ดังนั้น ผลการศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างจึงเป็นไปในแนวทางเดียวกับงานวิจัยของนันทิ ขจรกิตติยา (2555) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่มีสถานะเป็นข้าราชการ และสอดคล้องกับงานวิจัยของพันธพงศ์ ตาเรืองศรี (2552) เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่ปฏิบัติงานที่มีลักษณะเป็นการบริการวิชาชีพ หรือ Professional Service (ซึ่งหมายความรวมถึง แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาลและพยาบาลผดุงครรภ์ นักกายภาพบำบัด และเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยแพทย์)

กลุ่มตัวอย่างจึงมีคุณลักษณะเฉพาะร่วมกันคือ มีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทั้งนี้ ผู้วิจัยพบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะของกลุ่มตัวอย่างเป็นแรงจูงใจที่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยม (Value-based Motives) ตามแนวคิดของ Kim and Vandenabeele (2010) และแรงจูงใจที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อ (Norm-based Motives) ตามแนวคิดของ Perry and Wise (1990) ซึ่งมีพื้นฐานมาจากแนวคิดเรื่องความเสมอภาคทางสังคม (Social Equity) ที่ต้องการให้บุคคลที่ขาดแคลนทรัพยากรทางเศรษฐกิจได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และมุ่งหวังให้เกิดความยุติธรรมในสังคม

5.2.3 การวิเคราะห์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากการศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวม พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์การ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.745 พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคลอยู่ในระดับต่ำมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.503 พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์การอยู่ในระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.906 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์เพิ่มเติมซึ่งพบว่า พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในกลุ่มการใช้เวลาทำงานอย่างไม่เหมาะสมมีค่าเฉลี่ยสูงสุดอยู่ใน 3 อันดับแรก ได้แก่ การอ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสารหรือหนังสืออื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงานในระหว่างการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.41 การโทรศัพท์เพื่อพูดคุยเรื่องส่วนตัวเกินกว่า 5 นาทีในระหว่างการทำงาน มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.34 และการใช้เวลาพักรับประทานอาหารกลางวันเกินกว่าที่กำหนดไว้ มีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.18 ซึ่งเมื่อวิเคราะห์โดยใช้เกณฑ์การพิจารณาความร้ายแรงและไม่ร้ายแรงของพฤติกรรมตามแนวคิดของ Robinson and Bennett (1995) พบว่า กลุ่มพฤติกรรมดังกล่าวเป็นพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่ไม่ร้ายแรง ซึ่งสอดคล้องกับแนวคิดของ Robinson and Bennett (1995) ที่ระบุว่า พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานบางอย่างมีความรุนแรงจนอาจถึงขั้นถูกลงโทษทางวินัย บุคคลจึงเลือกที่จะแสดงพฤติกรรมเชิงรับหรือพฤติกรรมในกลุ่มที่ไม่รุนแรงแทน เช่น การใช้เวลาพักรับประทานกลางวันเกินกว่าเวลาที่กำหนด การไม่ตั้งใจทำงาน การขาดงาน เป็นต้น และหลีกเลี่ยงการแสดงพฤติกรรมที่มีความรุนแรงและอาจถูกลงโทษ ทำให้ระดับของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมของกลุ่มตัวอย่างอยู่ในระดับต่ำ

5.3 อภิปรายสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 1.1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล

สมมติฐานที่ 1.2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2.1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล

สมมติฐานที่ 2.2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยทุกประการข้างต้น กล่าวคือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้ง 2 ด้านคือ ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ทั้งพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวม พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร ในขณะที่แรงจูงใจในการบริการสาธารณะก็ไม่มีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน รวมทั้งไม่มีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายความว่า แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมากเท่าใดก็ตาม ก็จะไม่แสดงพฤติกรรม

ต่อต้านการปฏิบัติงานออกมา ทั้งนี้ การที่ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่เกิดอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ดังกล่าว ทั้งนี้ ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบอิทธิพลทางตรงของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานเช่นกัน

การที่ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและมีตำแหน่งงานที่เป็นการบริการวิชาชีพ (Professional Services) ซึ่งได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด และเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยแพทย์ โดยกลุ่มตำแหน่งงานที่เป็นบริการวิชาชีพนั้นจะมี “จริยธรรมวิชาชีพ” ซึ่งหมายถึง ระเบียบข้อบังคับที่สมาชิกทุกคนในวิชาชีพต้องนำไปปฏิบัติ ดังนั้น จริยธรรมวิชาชีพจึงเป็นตัวกำกับกับการปฏิบัติงานรวมทั้งควบคุมพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในวิชาชีพนั้นๆ ตัวอย่างเช่น วิชาชีพพยาบาลมีจริยธรรมแห่งวิชาชีพพยาบาล (The Code for Nurses) ที่ประกาศโดยสภาพยาบาลสากล โดยใช้กับวิชาชีพพยาบาลทั่วโลก สำหรับประเทศไทย สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทยในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ได้ประกาศใช้จริยธรรมวิชาชีพพยาบาล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528 เพื่อใช้กำกับดูแลวิชาชีพพยาบาลในประเทศไทยมาจนถึงปัจจุบัน นอกจากนี้ยังได้มีการจัดตั้งสภาการพยาบาลเพื่อกำกับดูแลวิชาชีพพยาบาล รวมถึงกำหนดบทลงโทษผู้ที่ประพฤติผิดจริยธรรมแห่งวิชาชีพจึงสามารถสรุปได้ว่า แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวหรือไม่ก็ตาม ก็จะไม่แสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมเชิงลบต่างๆ เนื่องจากพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่สุ่มเสี่ยงต่อการละเมิดจริยธรรมแห่งวิชาชีพ เหตุผลดังกล่าวนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dalili Izni Binti Shafie (2009) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในกลุ่มพนักงานธนาคาร 3 แห่งในรัฐปีนัง ประเทศมาเลเซีย พบว่า บรรยากาศการมีจริยธรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของวารินทร์ กลีบวงษ์ (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในกลุ่มเจ้าหน้าที่แผนกส่งกำลังบำรุงรักษาของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า จริยธรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

ทั้งนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าวสามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้ว่า แม้ว่าผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลจะมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และมีความเครียด ความกดดันจากความขัดแย้งดังกล่าวมากหรือน้อยเพียงใดก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลจะไม่แสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมเชิงลบต่างๆ ออกมา เนื่องจาก

ผู้ปฏิบัติงานมีความเคารพต่อจริยธรรมวิชาชีพ นอกจากนี้ การที่ผู้ปฏิบัติงานยังมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูง ยิ่งทำให้มั่นใจได้ว่า ผู้มารับบริการจะได้รับการบริการที่ดี และได้รับดูแลรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ

5.4 ประโยชน์ที่ได้รับในเชิงวิชาการ

เนื่องจากที่ผ่านมา ในประเทศไทยมีการศึกษาเรื่องความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ รวมถึงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในกลุ่มโรงพยาบาลชุมชนซึ่งเป็นโรงพยาบาลในต่างจังหวัดน้อยมาก การศึกษาวิจัยครั้งนี้จึงเป็นการสร้างความรู้ใหม่และสร้างความเข้าใจเรื่องดังกล่าวในบริบทเฉพาะ ดังนี้

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวใน 2 ด้าน คือ ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานในกลุ่มผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนในต่างจังหวัด ซึ่งมีลักษณะการปฏิบัติงานเป็นกะหมุนเวียนกันตลอด 24 ชั่วโมง และยังประสบกับภาวะงานที่มากเกินไป จึงมีความเป็นไปได้สูงมากที่ผู้ปฏิบัติงานจะเกิดความเครียด ความกดดัน และเกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในระดับสูง โดยเฉพาะอย่างยิ่งในมิติด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว ซึ่งเป็นการภาวะของบุคคลที่รับรู้ว่าตนเองมีความรับผิดชอบในงานเพิ่มขึ้นจนกระทบกับการแสดงบทบาทต่อครอบครัว แต่ผลการศึกษากลับพบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งสองด้านอยู่ในระดับต่ำ ทั้งนี้เนื่องมาจากวัฒนธรรมการทำงานแบบครอบครัว ความเป็นพี่น้อง ความใกล้ชิดสนิทสนม ความมีน้ำใจ ช่วยเหลือแบ่งเบาภาระซึ่งกันและกัน ทำให้ความกดดันและความเครียดที่เกิดขึ้นจากภาระงานลดลงได้ จึงสามารถสรุปได้ว่า วัฒนธรรมการทำงานและบรรยากาศการทำงานในองค์การมีผลต่อความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

การวิจัยครั้งนี้ยังได้ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งสองด้านกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อองค์การ พบว่ากลุ่มตัวอย่างมีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมในระดับต่ำมาก และพบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งสองด้านไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ทั้งพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวม พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์การ ทั้งนี้ เนื่องมาจากกลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นกลุ่มบริการวิชาชีพ มีความเคารพต่อจริยธรรมวิชาชีพ จึงไม่แสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานรวมถึงพฤติกรรมเชิงลบใดๆ ที่อาจส่งผลกระทบต่อผู้ที่มาใช้บริการ

จากการศึกษาแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูง และพบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งสองด้านกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน กล่าวคือ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลมากพอในการเปลี่ยนความสัมพันธ์ดังกล่าว จึงสรุปได้ว่า มีปัจจัยอื่นที่มีอิทธิพลในการควบคุมพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานสูงกว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ซึ่งผู้วิจัยเห็นว่าปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในบริบทดังกล่าวนี้คือ “จริยธรรมวิชาชีพ” ซึ่งเป็นตัวกำกับกับการปฏิบัติงานและควบคุมพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานทุกคนในวิชาชีพนั้นๆ

5.5 ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด ซึ่งเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก มีผู้ปฏิบัติงานเพียง 120 คน จึงสามารถทำการศึกษาได้ในภาพรวมทั้งองค์การเท่านั้น ไม่สามารถศึกษาเปรียบเทียบโดยจำแนกกลุ่มตามลักษณะประชากรศาสตร์ได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างจะไม่เพียงพอต่อการคำนวณทางสถิติ

5.6 ข้อเสนอแนะ

5.6.1 ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กร

จากผลการศึกษา แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวม ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานอยู่ในระดับต่ำ และพบว่าไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานก็ตาม แต่องค์กรก็ควรให้ความสำคัญกับการดูแลผู้ปฏิบัติงานไม่ให้มีระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสูงขึ้น เนื่องจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวอาจมีความสัมพันธ์เชิงลบกับพฤติกรรมเชิงบวกต่างๆ กล่าวคือ หากผู้ปฏิบัติงานมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในระดับต่ำ อาจส่งผลให้เกิดพฤติกรรมเชิงบวก เช่น ความพึงพอใจในงาน ความผูกพันต่อองค์กร พฤติกรรมการปฏิบัติงาน และพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์กร ในระดับสูง ซึ่งพฤติกรรมเชิงบวกเหล่านี้จะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศขององค์กรที่ดี

สำหรับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ แม้ว่าผลการศึกษาจะไม่พบอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับ

ครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานก็ตาม แต่องค์กรก็ควรให้ความสนใจในการปลูกฝัง หรือเสริมสร้างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เนื่องจากแรงจูงใจในการบริการสาธารณะอาจมีความสัมพันธ์เชิงบวกต่อพฤติกรรมเชิงบวกต่างๆ พฤติกรรมเชิงบวกเหล่านี้นอกจากจะช่วยเสริมสร้างบรรยากาศการทำงานที่ดีแล้ว ยังส่งผลถึงประสิทธิภาพและประสิทธิผลขององค์กรอีกด้วย

5.6.2 ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

1. ควรทำการศึกษาเปรียบเทียบพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีลักษณะการดำเนินงานที่ต่างกัน เช่น โรงพยาบาลของรัฐสังกัดกระทรวงสาธารณสุข โรงพยาบาลของรัฐสังกัดมหาวิทยาลัย หรือโรงพยาบาลเอกชน หรือศึกษาเปรียบเทียบในกลุ่มที่เป็นบริการวิชาชีพ (Professional Services) ในวิชาชีพอื่นๆ เช่น วิชาชีพบัญชี วิชาชีพวิศวกร วิชาชีพสถาปนิก เป็นต้น หรือกลุ่มวิชาชีพที่ต้องมีใบอนุญาตเฉพาะ เช่น นักบิน เป็นต้น เพื่อให้เข้าใจความแตกต่างของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานมากขึ้น

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่เป็นสาเหตุของการเกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในประเทศไทย เช่น จริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics) เจตคติต่องาน (Work Attitude) และบรรยากาศองค์กร (Organizational Climate) เป็นต้น เพื่อให้เกิดความเข้าใจพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานมากขึ้น และกำหนดแนวทางในการควบคุมพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

รายการอ้างอิง

หนังสือและบทความในหนังสือ

นงลักษณ์ วิรัชชัย. (2553). *ชุดวิชา 21701 การวิจัยหลักสูตรและการเรียนการสอน หน่วยที่ 10 สถิติวิเคราะห์เชิงปริมาณ: สถิติบรรยายและสถิติพาราเมตริก*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมมาธิราช.

ประคอง กรรณสุด. (2538). *สถิติเพื่อการวิจัยทางพฤติกรรมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 2)*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

พูลพงศ์ สุขสว่าง. (2556). *โมเดลสมการโครงสร้าง*. กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์วัฒนาพานิช.

รัตนา ศิริพานิช. (2533). *หลักการสร้างแบบสอวัตทางจิตวิทยาและทางการศึกษา*. กรุงเทพฯ: เจริญวิทย์การพิมพ์.

ลัดดาวลัย เพชรโรจน์, สุภมาส อังศุโชติ และอัจฉรา ชำนิประศาสน์. (2550). *สถิติสำหรับการวิจัยและเทคนิคการใช้ SPSS*. กรุงเทพฯ: มิสชั่นมีเดีย.

สร้อยตระกูล อรรถมานะ. (2541). *พฤติกรรมองค์การ: ทฤษฎีและการประยุกต์*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุชาติ ประเสริฐรัฐสินธุ์. (2555). *ระเบียบวิธีวิจัยทางสังคมศาสตร์ (พิมพ์ครั้งที่ 15)*. กรุงเทพฯ: สามลดา.

สุพานี สถัญญวานิช. (2552). *พฤติกรรมองค์การสมัยใหม่: แนวคิดและทฤษฎี*. กรุงเทพฯ: สำนักพิมพ์มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

บทความวารสาร

กอแก้ว จันทร์กิ่งทอง. (2559). *แบบจำลองสมการโครงสร้างความสัมพันธ์ของพฤติกรรมที่ส่งผลต่อการปฏิบัติงานของข้าราชการตำรวจในจังหวัดชายแดนภาคใต้*. *วารสารวิทยาการจัดการ*, 33 (1), 1-24.

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

ชูชัย สมितिไกร. (2553). *ปัจจัยที่พยากรณ์พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การและพฤติกรรมการปฏิบัติงาน*. *เอกสารข่าวสารงานวิจัยและพัฒนา สำนักงานเลขาธิการสภาผู้แทนราษฎร*, 9 (100), 1-6.

- รุจี อมฤตย์, ปฐม มณีโรจน์, ภาคภูมิ ฤกษ์เมธ, และรัชณีกุล ภิญโญภาณุวัฒน์ (2557). การศึกษาพฤติกรรมความเป็นสมาชิกภาพที่ดีขององค์การภาครัฐของไทย: ศึกษากรณีข้าราชการในมหาวิทยาลัยของรัฐ เขตกรุงเทพฯ และปริมณฑล. *วารสารการจัดการสมัยใหม่*, 12 (2), 37-56.
- วารินทร์ กลีบวงษ์. (2555). ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมคัดค้านการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่แผนกส่งกำลังบำรุงของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. *วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 2 (2), 246-252.

วิทยานิพนธ์และการค้นคว้าอิสระ

- กมลวรรณ ปัญญาธนาพัฒน์. (2550). *การเปรียบเทียบลักษณะบุคลิกภาพและการรับรู้ความยุติธรรมในองค์กรระหว่างพนักงานที่มีระดับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน: กรณีศึกษา มหาวิทยาลัยแม่ฟ้าหลวง*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- จิตรลดา เองทับทิม. (2551). *ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน กลยุทธ์การจัดการความเครียด และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคารกรุงเทพ จำกัด (มหาชน) ในจังหวัดเชียงใหม่*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ชูชัย สมितिไกร. (2550). *แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- เชลิสรา ศิริมหันต์. (2551). *ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธ์ภาพกับผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปราบปรามยาเสพติดในเขตภาคเหนือ*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- ธัญพร สอนรักษ์ (2550). *การเปรียบเทียบความพึงพอใจในงานและความเชื่ออำนาจการควบคุมระหว่างบุคคลที่มีระดับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานแตกต่างกัน: กรณีศึกษาข้าราชการที่สังกัดกรมทางหลวงในเขตภาคเหนือตอนบน*. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

- นภาพกรณ์ อุทัยจรัสศรี. (2554). ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธภาพกับ
ผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานในโรงงานทำกรอบ
รูปเอกรุ่นแห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาจิตวิทยา
อุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- นัฐชุกา คำวินิจ. (2551). ความสัมพันธ์ระหว่างความเครียดในงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับ
ครอบครัว และกลยุทธ์การจัดการความเครียด กับพฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ
ของครูโรงเรียนมงฟอร์ตวิทยาลัย. (การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต).
สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- นันทิ ขจรกิตติยา. (2555). ตัวแปรเชิงเหตุและผลของแรงจูงใจการบริการสาธารณะของพนักงาน
เทศบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย. (วิทยานิพนธ์ปริญญาโทบัณฑิต). สาขาวิชา
การจัดการ บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.
- พันธพงศ์ ตาเรืองศรี. (2552). ปัจจัยที่มีอิทธิพลต่ออายุรแพทย์ในการคงรับราชการในโรงพยาบาล
สังกัดกระทรวงสาธารณสุข. (การค้นคว้าอิสระปริญญาบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต). บัณฑิต
วิทยาลัย มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.
- วชิระ ทองอยู่คง. (2557). การศึกษาอิทธิพลของลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความขัดแย้ง
ระหว่างงานกับครอบครัวที่มีผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีความพึงพอใจใน
งานเป็นตัวแปรสื่อ ในพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. (วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหา
บัณฑิต). สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์
มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- สมศรี จันทร์เทวี. (2556). ความสัมพันธ์ระหว่างความยุติธรรมในองค์การกับพฤติกรรมการเป็น
สมาชิกที่ดีตามการรับรู้ของพยาบาลวิชาชีพ โรงพยาบาลชุมชน จังหวัดลำปาง. (วิทยานิพนธ์
ปริญญาพยาบาลศาสตรมหาบัณฑิต). แขนงวิชาการบริหารการพยาบาล สาขาวิชาพยาบาล
ศาสตร์ มหาวิทยาลัยสุโขทัยธรรมาธิราช.
- สุมลรัตน์ ดอกเขียว. (2553). ความสัมพันธ์ระหว่างการสนับสนุนจากงาน การสนับสนุนจากครอบครัว
และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว: ศึกษาเฉพาะกรณีพนักงานบริการโรงพยาบาล
แห่งหนึ่ง. (งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรม
และองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

สุวิมล สุริย์วงศ์. (2554). *ความสัมพันธ์ระหว่างการรับรู้ความยุติธรรมในองค์การ ความผูกพันต่อองค์การ และการรับรู้พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยหัวหน้างาน: กรณีศึกษาบริษัทโทรคมนาคมแห่งหนึ่ง*. (งานวิจัยส่วนบุคคลศิลปศาสตรมหาบัณฑิต). สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ ภาควิชาจิตวิทยา คณะศิลปศาสตร์ มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

รายงานการวิจัย

ชูชัย สมितिไกร. (2555). *ความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมเชิงวัฒนธรรมกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน: บทบาทการเป็นตัวแปรสื่อของความเครียดในงาน*. รายงานการวิจัย สาขาวิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

สื่ออิเล็กทรอนิกส์

ทองจันทร์ หงส์ดารมภ์. (ม.ป.ป.). *จริยธรรมแห่งวิชาชีพและจริยศาสตร์*. สืบค้นเมื่อ 9 เมษายน 2560 จาก ศูนย์จริยธรรมวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยี คณะอักษรศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย: http://www.stc.arts.chula.ac.th/Publications/files/Professional_ethics.doc.

Books

- Conn, R. (2006). *Work-Family Conflict Common among Registered Nurses*. Wake Forest University Baptist Medical Center.
- Frone, M. R. (1999). *Work Stress and Alcohol Use*. Alcohol Research and Health.
- Gruys, M. L. (1999). *The Dimensionality of Deviant Employee Performance in Workplace*. Unpublished Doctoral Dissertation, University of Minnesota.
- Hammer, L., and Thompson, C. (2003). *Work-Family Role Conflict*, A Sloan Work and Family Encyclopedia Entry. Chestnut Hill, MA: Boston College.
- Hollinger, R. D., and Clark, J. P. (1983). *Theft by Employees*. Lexington, MA: Lexington Books.

- Kahn, R. L., Wolfe, D. M., Quinn, R. P., Snoek, J. D. and Rosenthal, R. A. (1964). *Organizational Stress: Studies in Role Conflict and Imbiguity*. New York: Wiley.
- Kelly, R. and Voydanoff, P. (1985). *Work/Family Role Strain among Employed Parents*. Family Relations.
- Muchinsky, P. M. (2006). *Psychology Applied to Work: Introduction to Industrial and Organizational Psychology* (8th ed.). California: Thompson Wadsworth.
- Nunnally, J. C. (1978). *Psychometric theory* (2nd ed.). New York: McGraw-Hill.
- Poelmans, S. (2001). *A Multi-level, Multi-method Study of Work-family Conflict: A Managerial Perspective*. Spain: Universidad de Navarra.
- Robinson, S. L. and Greenberg, J. (1998). Employees Behaving Badly: Dimensions, Determinants, and Dilemmas in The Study of Workplace Deviance. In C. L. In Cooper, and D. M. Rousseau (Eds.), *Trends in Organizational Behavior* (Vol.5, pp 1-30). New York: John Wiley.
- Rotundo, M., and Spector, P. E. (2010). Counterproductive Work Behavior and Withdrawal. In J. L. Farr, and N. T. Tippins, *Handbook of Employee Selection*. Routledge: Taylor and Francis.

Thesis

- Dalili Izni Binti Shafie. (2009). *Factors Affecting Counterproductive Work Behaviour (CPWB) : A Case of Banking Sector*. Project Paper for the Degree of Master of Human Resource Management, Universiti Utara Malaysia.
- Robbins, A. (2004). *Work-Family Conflict*. A Senior Honors Thesis Submitted to The Honors Program of the College of Arts and Sciences, Boston College.

Articles

- Ahmad, A., Omar, Z. (2013). Abusive Supervision and Deviant Workplace Behavior: The Mediating Role of Work-family Conflict. *The Journal of Human Resource and Adult Learning*, 9 (2), 124-130.

- Baron, R. M., & Kenny, D. A. (1986). The Moderator-Mediator Variable Distinction in Social Psychological Research: Conceptual, Strategic, and Statistical Considerations. *Journal of Personality and Social Psychology*, 51 (6), 1173-1182.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a Measure of Workplace Deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85, 349-360.
- Brewer, G. A., & Selden, S. C. (1998). Whistle Blowers in the Federal Civil Service: New Evidence of Public Service Ethic. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 8 (3), 413-440.
- Brewer, G. A., & Selden, S. C. (2000). Why Elephants Gallop: Assessing and Predicting Organizational Performance in Federal Agencies. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10 (4), 685-711
- Bright, L. (2008). Does Public Service Motivation Really Make a Difference on the Job Satisfaction and Turnover Intentions of Public Employees? *American Review of Public Administration*, 38 (2), 149-166.
- Carlson, D., Kacmar, K., & Williams, L. (2000). The Development and Validation of a Multi-Dimensional Measure of Work-family Conflict. *Journal of Vocational Behavior* (56), 249-276.
- Dalal, R. S., Lam, H., Weiss, H. M., Welch, E. R., and Hulin, C. L. (2009). A Within-person Approach to Work Behavior and Performance: Concurrent and Lagged Citizenship-Counterproductivity Associations, and Dynamic Relationships with Affect and Overall Job Performance. *Academy of Management Journal* (52), 1051-1066.
- Dilchert, S., Ones, D., Viswesvaran, C., & Deller, J. (2006). Response Distortion in Personality Measurement: Born to Deceive, Yet Capable of Providing Valid Assessment? *Psychology Science* (48), 209-225.
- Fox, S. Spector, P. E., & Miles, D. (2001). Counterproductive Work Behavior (CWB) in Response to Job Stressors and Organizational Justice: Some Mediator and Moderator Test for Autonomy and Emotions. *Journal of Vocational Behavior* (59), 291-309.

- Greenberg, J. (1993). Stealing in The Name of Justice. *Organizational Behavior and Human Decision Processes*, 54, 81-103.
- Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of Conflict between Work and Family Roles. *The Academy of Management Review*, 10 (1), 76-88.
- Gruys, M. L., & Sackett, P. R. (2003). Investigating the Dimensionality of Counterproductive Work Behavior. *International Journal of Selection and Assessment*, 11, 30-42.
- Hogan, J., & Hogan, R. (1989). How to Measure Employee Reliability. *Journal of Applied Psychology*, 74 (2), 273-279.
- Johnson, T.M., & Williams, K. G. (2004). Assessment of Managers Emotional Stability and Workers Attitude to Work. *Journal of Career Counseling*, 16 (20), 98-116.
- Kim, S. (2005). Individual-level Factors and Organizational Performance in Government Organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15 (2), 245-261.
- Kim, S. (2006). Public Service Motivation and Organizational Citizenship Behavior in Korea. *International Journal of Manpower*, 27 (8), 722-740.
- Kim, S. (2009a). Revising Perry's Measurement Scale of Public Service Motivation. *American Review of Public Administration*, 39 (2), 149-163.
- Kim, S. (2009b). Testing the Structure of Public Service Motivation in Korea: A Research Note. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 70 (5), 701-709.
- Kim, S., & Vandenabeele, W. (2010). A Strategy for Building Public Service Motivation Research Internationally. *Public Administration Review*, 70 (5), 701-709.
- Kinnuneu, U., & Mauno, S. (1998). Antecedents and Outcomes of Work-Family Conflict Among Employed Women and Men in Finland. *Human Relations*, 51, 157-177.
- Kwok, C. K., Au, W. T., & Ho, J. M.C. (2005). Normative Controls and Self-Reported Counterproductive Behaviors in the Workplace in China. *Applied Psychology: An International Review*, 54 (4), 456-475.

- Li, X. (2008). An Empirical Study on Public Service Motivation and the Performance of Government Employee in China. *Canadian Social Science*, 4 (2), 18-28.
- Martinko, M. J., Gundlach, M.J., & Douglas, S.C. (2002). Toward and Integrative Theory of Counterproductive Work Behavior: A Causal Reasoning Perspective. *International Journal of Selection and Assessment*, 10, 36-50.
- McNeely, B. L., & Meglino, B. M. (1994). The Role of Dispositional and Situational Antecedents in Prosocial Organizational Behavior: An Examination of The Intended Beneficiaries of Prosocial Behavior. *Journal of Applied Psychology*, 79, 836-844.
- Moynihan, D. P., & Pandey, S. K. (2007). The Role of Organizations in Fostering Public Service Motivation. *Public Administration Review*, 67 (1), 40-53.
- Netemeyer, R. G., Boles, J. S., & McMurrian, R. (1996). Development and Validation of Work-Family Conflict and Family-Work Conflict Scales. *Journal of Applied Psychology*, 81 (4), 400-410.
- Palma, R. (2016). Public Service Motivation and Employee Outcomes on the Italian Public Sector: Testing the Mediating Effect of Person-Organization Fit. *Journal of Applied Quantitative Methods*, 11 (2), 1-16.
- Perry, J. L. (1996). Measuring Public Service Motivation: An Assessment of Construct Reliability and Validity. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 6 (1), 5-22.
- Perry, J. L. (2000). Bringing Society In: toward a Theory of Public Service Motivation. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 10 (2), 471-488.
- Perry, J. L., & Wise, L. R. (1990). The Motivational Bases of Public Service. *Public Administration Review*, 50 (3), 367-373.
- Rainey, H. G., & Steinbauer, P. (1999). Galloping Elephants: Developing Elements of a Theory of Effective Government Organizations. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 9 (1), 1-32.
- Ritz, A. (2009). Public Service Motivation and Organizational Performance in Swiss Federal Government. *International Review of Administrative Sciences*, 75 (1), 53-78.

- Robinson, S., & Bennett, R. (1995). A Typology of Deviant Workplace Behaviors: A Multidimensional. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Rovinelli, R. J., & Hambleton, R. K. (1977). On the Use of Content Specialists in the Assessment of Criterion-referenced Test Item Validity. *Dutch Journal of Educational Research*, 2, 49-60.
- Scott, L. B., Carl, P. M., Donald, C. M., & Jon, C. C. (2008). The Impact of Work/Family Demand on Work-Family Conflict. *Journal of Managerial Psychology*, 23 (3), 215-235.
- Spector, P. E., Fox, S., & Domagalski, T. (2005). Emotions, Violence, and Counterproductive Work Behavior. *Perspectives on Workplace Violence*, 29-46.
- Stephens, G. K., & Sommer, S. M. (1996). The Measurement of Work to Family Conflict. *Educational and Psychological Measurement*, 56 (3), 475-486.
- Thomas, L. T., & Ganster, D. C. (1995). Impact of Family-Supportive Work Variables on Work-Family Conflict and Strain: A Control Perspective. *Journal of Applied Psychology*, 80, 6-15.
- Vandenabeele, W. (2007). Toward a Public Administration Theory of Public Service Motivation: An Institutional Approach. *Public Management Review*, 94 (4), 545-556.
- Wiley, D. L. (1987). The Relationship between Work/Non-work Conflict and Job Related Outcomes: Some Unanticipated Findings. *Journal of Management*, 13, 467-472.



ภาคผนวก

ภาคผนวก ก
ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงของเนื้อหา
(Index of Item Objective Congruence: IOC) ของแบบสอบถาม

คำถาม	ค่า IOC	
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว		
1	ภาระงานของฉันมีมากจนไปรบกวนชีวิตครอบครัวของฉัน	1
2	ฉันต้องทุ่มเทเวลาให้กับงานมากจนทำให้ฉันมีปัญหาในการรับผิดชอบต่อครอบครัว	1
3	ฉันไม่สามารถทำสิ่งที่ต้องการทำให้แก่ครอบครัวได้สำเร็จ เพราะภาระงานที่ทำงานเป็นต้นเหตุ	1
4	ภาระงานของฉันทำให้เกิดความตึงเครียด จนทำให้ฉันมีปัญหาในการรับผิดชอบต่อหน้าที่ในครอบครัว	1
5	ฉันต้องเปลี่ยนแผนการทำกิจกรรมต่างๆ ของครอบครัว เพราะภาระงานของฉันเป็นต้นเหตุ	1
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน		
6	ภาระรับผิดชอบต่อครอบครัวของฉันมีมากจนไปรบกวนการทำงานของฉัน	1
7	ฉันต้องเลื่อนการทำงานบางอย่างออกไป เพราะต้องใช้เวลาแก่ภารกิจของครอบครัว	1
8	ฉันไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามต้องการ เพราะภาระทางครอบครัวเป็นต้นเหตุ	1
9	ชีวิตครอบครัวรบกวนภาระความรับผิดชอบในงานของฉัน เช่น การไปทำงานให้ตรงเวลา การทำงานประจำวันให้เสร็จตามกำหนด และการทำงานล่วงเวลา เป็นต้น	1
10	ความตึงเครียดที่เกิดจากภาระครอบครัวรบกวนความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่การงานของฉัน	1

คำถาม		ค่า IOC
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ		
1	ฉันเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ/กิจกรรมสาธารณะของหน่วยงานที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน	1
2	ฉันมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายสาธารณะ/กิจกรรมสาธารณะของหน่วยงาน	1
3	ฉันรู้สึกภูมิใจเมื่อชุมชนได้รับประโยชน์จากนโยบายสาธารณะ/กิจกรรมสาธารณะที่ฉันเข้าไปมีส่วนร่วม	1
4	ฉันไม่ยุ่งเกี่ยวกับกิจกรรมสาธารณะของหน่วยงาน	0.33*
5	ฉันตั้งใจที่จะช่วยเหลือชุมชนที่หน่วยงานของฉันรับผิดชอบ	1
6	ฉันคิดว่าหน้าที่การให้บริการเป็นหน้าที่ของฉัน	1
7	ฉันให้ความสำคัญกับกิจกรรมการบริการสาธารณะของหน่วยงาน	1
8	ฉันรู้สึกแย่เมื่อเห็นผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการจากหน่วยงานของฉัน	1
9	ฉันคิดว่าการให้บริการผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ	1
10	ฉันยกย่องนับถือคนที่เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น	1
11	ฉันคิดว่าควรให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน	0.67
12	งานที่ฉันปฏิบัติเป็นงานที่ทำเพื่อส่วนรวมมากกว่าเพื่อตัวเอง	1
13	การให้บริการผู้อื่นทำให้ฉันรู้สึกดีแม้ไม่มีผลตอบแทนก็ตาม	0.67
14	การสร้างความปลอดภัยให้กับชุมชนมีความสำคัญต่อฉันมากกว่าความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว	0.67
15	ฉันพร้อมที่จะเสียสละเพื่อสิ่งที่ดีในสังคม	1
16	ฉันยอมสูญเสียความเป็นส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือคนอื่น	0.67
17	ฉันเชื่อว่าการทำเพื่อส่วนรวมต้องมาก่อนการทำเพื่อส่วนตัวเสมอ	1

คำถาม		ค่า IOC
พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน		
1	ผู้ได้บังคับบัญชาของฉันใช้เวลาพักรับประทานอาหารกลางวันมากเกินไปกว่าเวลาที่กำหนดไว้	1
2	ผู้ได้บังคับบัญชาของฉันนำสิ่งของวัสดุสำนักงาน เช่น กระดาษ ปากกา ดินสอ ไปใช้ส่วนตัว	1
3	ผู้ได้บังคับบัญชาของฉันทำความสะอาดหรือเสียหายแก่สภาพแวดล้อมของหน่วยงาน	1
4	ผู้ได้บังคับบัญชาของฉันอ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือหนังสืออื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับงาน ระหว่างการทำงาน	1
5	ผู้ได้บังคับบัญชาของฉันโทรศัพท์เพื่อพูดคุยเรื่องส่วนตัวเกินกว่า 5 นาที ระหว่างการทำงาน	1
6	ผู้ได้บังคับบัญชาของฉันละทิ้งงานโดยไม่ได้รับอนุญาต	1
7	ผู้ได้บังคับบัญชาของฉันทำงานอย่างขาดความทุ่มเทความพยายาม	1
8	ผู้ได้บังคับบัญชาของฉันทำกิจธุระส่วนตัวระหว่างเวลาทำงาน	1
9	ผู้ได้บังคับบัญชาของฉันพูดจาสองแง่สองง่ามหรือเล่าเรื่องตลกหยาบโหลนทางเพศ	0.33*
10	ผู้ได้บังคับบัญชาของฉันตำหนิหรือปิดความรับผิดชอบให้เพื่อนร่วมงาน	1
11	ผู้ได้บังคับบัญชาของฉันฝ่าฝืนระเบียบการรักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน	1
12	ผู้ได้บังคับบัญชาของฉันล้อเลียน หยอกเย้า ให้เพื่อนร่วมงานเกิดความอาย	1
13	ผู้ได้บังคับบัญชาของฉันแสดงพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมต่อเพื่อนร่วมงาน	1
14	ผู้ได้บังคับบัญชาของฉันใช้คำพูดที่ไม่เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงาน	1
15	ผู้ได้บังคับบัญชาของฉันขัดคำสั่งของผู้บังคับบัญชา	1
16	ผู้ได้บังคับบัญชาของฉันใช้ถ้อยคำที่ทำให้ผู้อื่นรู้สึกเสียใจหรือโกรธ	1

หมายเหตุ * คือ ข้อคำถามที่ถูกตัดออกเนื่องจากไม่ผ่านเกณฑ์ค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC) ต่ำกว่า 0.50

ภาคผนวก ข
แบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

เรื่อง อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่าง
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

เรียน ผู้ตอบแบบสอบถาม

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโททางบริหารธุรกิจ เน้น
การบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและ
พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน รวมถึงอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อ
ความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามชุดนี้จะใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น **ข้อมูลส่วนบุคคล
ของผู้ตอบแบบสอบถามและคำตอบจะถือเป็นความลับ** ผู้วิจัยจึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบ
แบบสอบถามตามความเป็นจริงให้มากที่สุด แบบสอบถามชุดนี้แบ่งเป็น 3 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านในความร่วมมือที่ท่านได้กรุณาสละเวลาในการประเมิน
แบบสอบถามชุดนี้อย่างสมบูรณ์ อันจะทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และขอขอบพระคุณ
มา ณ โอกาสนี้

นายเฉลิมวุฒิ เงินทอง

ผู้วิจัย

มีนาคม 2560

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว
คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
1	ภาระงานของฉันมีมากจนไปรบกวนชีวิตครอบครัวของฉัน					
2	ฉันจำเป็นต้องทุ่มเทเวลาให้กับงานมาก จนทำให้ฉันมีปัญหาในการรับผิดชอบต่อครอบครัว					
3	ฉันไม่สามารถทำสิ่งที่ต้องการทำให้แก่ครอบครัวได้สำเร็จ เพราะภาระงานที่ทำงานเป็นต้นเหตุ					
4	ภาระงานของฉันทำให้เกิดความตึงเครียดจนทำให้ฉันมีปัญหาในการรับผิดชอบต่อหน้าที่ในครอบครัว					
5	ฉันต้องเปลี่ยนแปลงการทำกิจกรรมต่างๆ ของครอบครัว เพราะภาระงานของฉันเป็นต้นเหตุ					
6	การรับผิดชอบต่อครอบครัวของฉันมีมากจนไปรบกวนการทำงานของฉัน					
7	ฉันจำเป็นต้องทุ่มเทเวลาให้กับครอบครัวมากจนทำให้ฉันมีปัญหาในการรับผิดชอบต่องาน					
8	ฉันไม่สามารถทำงานได้เสร็จตามต้องการ เพราะภาระทางครอบครัวเป็นต้นเหตุ					
9	ความตึงเครียดที่เกิดจากภาระครอบครัวรบกวนความสามารถในการปฏิบัติหน้าที่การงานของฉัน					
10	ฉันต้องเลื่อนการทำงานบางอย่างออกไป เพราะต้องใช้เวลาแก่ภารกิจของครอบครัว					

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ

คำชี้แจง โปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านมากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย อย่างยิ่ง (5)	เห็นด้วย (4)	ไม่แน่ใจ (3)	ไม่เห็น ด้วย (2)	ไม่เห็น ด้วยอย่าง ยิ่ง (1)
1	ฉันเข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายเพื่อสังคม/กิจกรรมบริการสังคมของหน่วยงานที่เป็นประโยชน์ต่อชุมชน					
2	ฉันมีส่วนร่วมในการแลกเปลี่ยนความคิดเห็นเกี่ยวกับนโยบายเพื่อสังคม/กิจกรรมบริการสังคมของหน่วยงาน					
3	ฉันรู้สึกภูมิใจเมื่อชุมชนได้รับประโยชน์จากนโยบายเพื่อสังคม/กิจกรรมบริการสังคมที่ฉันเข้าไปมีส่วนร่วม					
4	ฉันตั้งใจที่จะช่วยเหลือชุมชนที่หน่วยงานของฉันรับผิดชอบ					
5	ฉันคิดว่าหน้าที่การให้บริการสังคมเป็นหน้าที่ของฉัน					
6	ฉันให้ความสำคัญกับกิจกรรมการบริการสังคมของหน่วยงาน					
7	ฉันรู้สึกแย่ทุกครั้งเมื่อเห็นผู้รับบริการไม่ได้รับความสะดวกในการมารับบริการจากหน่วยงานของฉัน					
8	ฉันมีความคิดว่าการให้บริการผู้อื่นเป็นสิ่งสำคัญ					
9	ฉันยกย่องนับถือคนที่เต็มใจช่วยเหลือผู้อื่น					
10	ฉันคิดว่าควรให้บริการทุกคนด้วยความเสมอภาคเท่าเทียมกัน					
11	งานที่ฉันปฏิบัติเป็นงานที่ทำเพื่อประโยชน์ส่วนรวมมากกว่าเพื่อตัวเอง					

ข้อ	ข้อความ	เห็นด้วย	เห็นด้วย	ไม่แน่ใจ	ไม่เห็น	ไม่เห็น
12	การให้บริการผู้อื่นทำให้ฉันรู้สึกดีแม้ว่าจะไม่มีผลตอบแทนก็ตาม					
13	การสร้างความสุขให้กับชุมชนมีความสำคัญต่อฉันมากกว่าความสำเร็จในชีวิตส่วนตัว					
14	ฉันพร้อมที่จะเสียสละในการทำงานเพื่อสังคมส่วนรวม					
15	ฉันยอมสูญเสียความเป็นส่วนตัวเพื่อช่วยเหลือคนอื่น					
16	ฉันเชื่อว่าการทำเพื่อสังคมส่วนรวมต้องมาก่อนการทำเพื่อส่วนตัวเสมอ					

ส่วนที่ 3 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

1. เพศ ชาย หญิง
2. อายุ ปี
3. ประสบการณ์การทำงาน (อายุงาน)..... ปี
4. ตำแหน่งงาน โปรดระบุ
5. สถานภาพการจ้าง
 - ข้าราชการ พนักงานราชการ
 - ลูกจ้างประจำ พนักงานกระทรวงสาธารณสุข
 - ลูกจ้างชั่วคราว
6. หน่วยงานที่สังกัด
 - ฝ่ายทันตกรรม ฝ่ายเภสัชกรรม
 - ฝ่ายการพยาบาล ฝ่ายบริหารงานทั่วไป
 - หน่วยงานอื่นๆ โปรดระบุ

-- ขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม --

ภาคผนวก ค
แบบสอบถามสำหรับหัวหน้างาน

**เรื่อง อิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่าง
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน**

เรียน หัวหน้างาน

แบบสอบถามนี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาโททางบริหารธุรกิจ เน้นการบริหารทรัพยากรมนุษย์และองค์การ คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน รวมถึงอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สำหรับแบบสอบถามชุดนี้เป็น **แบบสอบถามสำหรับหัวหน้างาน ในฐานะผู้บังคับบัญชา** ทำการประเมินพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา **โดยขอให้ท่านพิจารณาพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล** ข้อมูลที่ได้รับจากแบบสอบถามชุดนี้จะใช้เพื่อการศึกษาค้นคว้าเท่านั้น **คำตอบของผู้ตอบแบบสอบถามจะถือเป็นความลับ** จึงขอความกรุณาจากท่านในการตอบแบบสอบถามตามความเป็นจริงให้มากที่สุด แบบสอบถามฉบับนี้แบ่งออกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

ส่วนที่ 1 แบบสอบถามข้อมูลผู้รับการประเมินและผู้ประเมิน

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

ผู้วิจัยขอขอบคุณท่านในความร่วมมือที่ท่านได้กรุณาสละเวลาในการประเมินแบบสอบถามชุดนี้อย่างสมบูรณ์ อันจะทำให้การวิจัยครั้งนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยดี และขอขอบพระคุณมา ณ โอกาสนี้

นายเฉลิมวุฒิ เงินทอง

ผู้วิจัย

มีนาคม 2560

ส่วนที่ 1 ข้อมูลผู้ประเมินและผู้รับการประเมิน

ผู้ประเมิน (ระบุตำแหน่ง).....

ผู้รับการประเมิน (ระบุชื่อผู้ใต้บังคับบัญชา).....

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของผู้ใต้บังคับบัญชา

โปรดพิจารณาพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล และโปรดทำเครื่องหมาย ✓ ในช่องที่ตรงกับความคิดเห็นของท่านที่มีต่อผู้ใต้บังคับบัญชามากที่สุด

ข้อ	ข้อความ	ทำ เสมอๆ (5)	ทำ บ่อยครั้ง (4)	ทำ บางครั้ง (3)	ไม่ค่อย ได้ทำ (2)	ไม่เคยทำ เลย (1)
1	ผู้ใต้บังคับบัญชาของฉันใช้เวลาพัก รับประทานอาหารกลางวันมากเกินไปกว่า เวลาที่กำหนดไว้					
2	ผู้ใต้บังคับบัญชาของฉันนำวัสดุสำนักงาน เช่น กระดาษ ปากกา ดินสอ ไปใช้ส่วนตัว					
3	ผู้ใต้บังคับบัญชาของฉันทำความสกปรก หรือเสียหายแก่สภาพแวดล้อมของ หน่วยงาน					
4	ผู้ใต้บังคับบัญชาของฉันอ่านหนังสือพิมพ์ นิตยสาร หรือหนังสืออื่นๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับ งาน ระหว่างการทำงาน					
5	ผู้ใต้บังคับบัญชาของฉันโทรศัพท์เพื่อพูดคุย เรื่องส่วนตัวเกินกว่า 5 นาทีระหว่างการทำงาน					
6	ผู้ใต้บังคับบัญชาของฉันละทิ้งงานโดยไม่ได้ รับอนุญาต					
7	ผู้ใต้บังคับบัญชาของฉันทำงานอย่างขาด ความทุ่มเทความพยายาม					

ข้อ	ข้อความ	ทำ เสมอๆ (5)	ทำ บ่อยครั้ง (4)	ทำ บางครั้ง (3)	ไม่ค่อย ได้ทำ (2)	ไม่เคยทำ เลย (1)
8	ผู้ใต้บังคับบัญชาของฉันทำกิจธุระส่วนตัว ระหว่างเวลาทำงาน					
9	ผู้ใต้บังคับบัญชาของฉันตำหนิหรือปิด ความรับผิดชอบให้เพื่อนร่วมงาน					
10	ผู้ใต้บังคับบัญชาของฉันฝ่าฝืนระเบียบการ รักษาความปลอดภัยของหน่วยงาน					
11	ผู้ใต้บังคับบัญชาของฉันล้อเลียน หยอกเย้า ให้เพื่อนร่วมงานเกิดความอาย					
12	ผู้ใต้บังคับบัญชาของฉันแสดงพฤติกรรมที่ ไม่เหมาะสมต่อเพื่อนร่วมงาน					
13	ผู้ใต้บังคับบัญชาของฉันใช้คำพูดที่ไม่ เหมาะสมกับเพื่อนร่วมงาน					
14	ผู้ใต้บังคับบัญชาของฉันขัดคำสั่งของ ผู้บังคับบัญชา					
15	ผู้ใต้บังคับบัญชาของฉันใช้ถ้อยคำที่ทำให้ ผู้อื่นรู้สึกเสียใจหรือโกรธ					

-- ขอขอบคุณที่กรุณาใช้เวลาตอบแบบสอบถาม --

ประวัติผู้เขียน

ชื่อ	นายเฉลิมวุฒิ เงินทอง
วันเดือนปีเกิด	5 ธันวาคม 2530
วุฒิการศึกษา	ปีการศึกษา 2552: รัฐศาสตรบัณฑิต (บริหารรัฐกิจ) เกียรตินิยมอันดับสอง มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์
ตำแหน่ง	วิทยาการระดับ 6 แผนกระบบประเมินผลบุคคล กองประเมินผลบุคคล ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย
ประสบการณ์ทำงาน	2560: วิทยาการระดับ 6 แผนกระบบประเมินผลบุคคล กองประเมินผลบุคคล ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 2558-2559: วิทยาการระดับ 5 แผนกแรงงานสัมพันธ์ กองแรงงานสัมพันธ์ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย 2554-2557: วิทยาการระดับ 4 แผนกแรงงานสัมพันธ์ กองแรงงานสัมพันธ์ ฝ่ายทรัพยากรบุคคล การไฟฟ้าฝ่ายผลิตแห่งประเทศไทย