

A Causal Relationship Model of Government Personnel's Counterproductive Work Behavior¹

Padawut Sujindamaneechai²
Pawita Maneemai³
Pinkanok Wongpinpech⁴

Received: June 23, 2016

Accepted: July 28, 2016

Abstract

The study's purpose was to develop and investigate the validity of causal relationship model of personnel's counterproductive work behavior with empirical study. The samples of this study were 558 government officials and employees in 16 government offices from economic ministries. In this study, questionnaires were used to collect data about five variables as follows: work locus of control, adversity quotient, trust, job stress, and counterproductive work behavior. Structural equation modeling (SEM) was used to analyze data. Results indicated that the structural model was consistent with empirical data as demonstrated by the following indices: chi-square (χ^2) = 43.879, degrees of freedom (df) = 40, p-value = 0.311, root mean square error of approximation (RMSEA) = 0.013, comparative fit index (CFI) = 0.999, relative fit index (RFI) = 0.985, and standardized RMR = 0.025. 28.2% of the variance in associated with counterproductive work behavior was explained by four predictors. Specifically, job stress had the strongest direct effect on counterproductive work behavior. This finding added to the debate regarding job stress as a mediator between adversity quotient and counterproductive work behavior.

Keywords: work locus of control, adversity quotient, trust, job stress, counterproductive work behavior

¹ Doctoral Thesis for the Philosophy degree in Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok

² Graduate Student, Doctoral degree in Industrial and Organizational Psychology, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, E-mail: pada_live@hotmail.com

³ Lecturer at Department of Social and Applied Science, College of Industrial Technology, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, E-mail: pwt.work@gmail.com

⁴ Assistant Professor at Department of Humanities, Faculty of Applied Arts, King Mongkut's University of Technology North Bangkok, E-mail: pinkanok2519@gmail.com

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ¹

ปภาวุฒิ สุจินตมณีชัย²

ภาวิตา มณีมัย³

ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร⁴

บทคัดย่อ

การศึกษานี้มีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตัวอย่างคือข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในสังกัดราชการบริหารส่วนกลาง 16 ส่วนราชการจากกลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ จำนวน 558 คน เครื่องมือคือแบบสอบถาม ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 5 ตัวแปร ได้แก่ ความเชื่ออำนาจการควบคุมในงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความไว้วางใจ ความเครียดในงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง ผลการศึกษาพบว่า โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ พิจารณาจากไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 43.879 ที่องศาอิสระ 40 ระดับนัยสำคัญ .311 ค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.013 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.999 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.985 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ 0.025 ทั้งนี้ตัวแปรในโมเดลทั้ง 4 ตัว อธิบายความแปรปรวนในตัวแปรพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้ร้อยละ 28.2 โดยความเครียดงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานมากที่สุด นอกจากนี้ความเครียดในงานยังมีบทบาทเป็นตัวแปรส่งผ่านระหว่างอิทธิพลของความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

คำสำคัญ: ความเชื่ออำนาจการควบคุมในงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความไว้วางใจ ความเครียดในงาน พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

¹ วิทยานิพนธ์ระดับดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

² นักศึกษาปริญญาเอก สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อีเมล: pada_live@hotmail.com

³ อาจารย์ ประจำภาควิชาวิทยาศาสตร์ประยุกต์และสังคม วิทยาลัยเทคโนโลยีอุตสาหกรรม มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อีเมล: pwt.work@gmail.com

⁴ ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ประจำภาควิชามนุษยศาสตร์ คณะศิลปศาสตร์ประยุกต์ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ
อีเมล: pinkanok2519@gmail.com

บทนำ

โดยทั่วไปแล้วพฤติกรรมการทำงานภายในองค์การสามารถจำแนกได้เป็น 3 ประเภทใหญ่ๆ คือ พฤติกรรมในบทบาทหน้าที่ (Task Behavior) พฤติกรรมการเป็นสมาชิกที่ดีขององค์การ (Organization Citizenship Behavior) และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior) (Sackett, 2002) เมื่อไม่นานมานี้ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานกลายเป็นพฤติกรรมที่ได้รับความสนใจในการศึกษาเพิ่มมากขึ้นอย่างเห็นได้ชัด โดยส่วนใหญ่จะมุ่งศึกษาถึงสาเหตุของพฤติกรรมเพื่อให้องค์การสามารถหลีกเลี่ยงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่จะเกิดขึ้น (Fox, Spector & Miles, 2001) อันเนื่องมาจากผลกระทบของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานนั้นเป็นปัญหาที่แพร่หลายทำให้องค์การสูญเสียต้นทุนและค่าใช้จ่ายที่ไม่จำเป็นจำนวนมาก รวมถึงส่งผลกระทบต่อการทำงานขององค์การอีกด้วย ไม่ว่าจะเป็นพฤติกรรมก้าวร้าว การลักขโมย การทุจริต การสร้างความเสียหาย หรือการขาดวินัยในการทำงาน ซึ่งผลจากการประเมินในต่างประเทศระบุว่ามีความหลากหลายมากถึงร้อยละ 33 ถึงร้อยละ 75 ได้เคยเข้าไปมีส่วนร่วมเกี่ยวกับพฤติกรรมเหล่านี้ (Bennett & Robinson, 2000) นอกจากความเสียหายทางเศรษฐกิจแล้ว องค์การยังต้องสูญเสียภาพลักษณ์ของตนเองอีกด้วย ซึ่งจะทำให้สาธารณชน รวมไปถึงลูกค้าขององค์การขาดความเชื่อถือไว้วางใจ หากพบว่าบุคลากรขององค์การเป็นผู้ที่กระทำพฤติกรรมอันไม่เหมาะสมเหล่านั้น (ชูชัย สมธิทไกร, 2551) ทั้งนี้หากบุคลากรในองค์การมีพฤติกรรมอันไม่เหมาะสมจำนวนมาก ย่อมทำให้องค์การเหล่านั้นมีแนวโน้มที่จะประสบความล้มเหลวอีกด้วย ดังนั้นการศึกษาถึงปัจจัยที่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจึงมีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งจากการประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องผู้วิจัยได้พบปัจจัยที่มีความสำคัญและเป็นสาเหตุของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความเชื่ออำนาจการควบคุม (Wei & Si, 2013; Iliescu et al., 2015) ความไว้วางใจ (Demir, 2011; Thau et al., 2007) และความเครียดในงาน (Swimberghe, Jones & Darrat, 2014; Smithikrai, 2014) นอกจากนี้ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคน่าจะเป็นอีกหนึ่งปัจจัยที่มีความสำคัญต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เนื่องจากเป็นความสามารถของบุคคลในการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ต้องเผชิญกับปัญหา (Stoltz, 1997) โดยหากบุคลากรมีความสามารถในการตอบสนองต่อปัญหาและอุปสรรคที่ไม่ดี ก็อาจก่อให้เกิดการกระทำพฤติกรรมที่ไม่เหมาะสมออกมาได้

ทั้งนี้ บุคลากรภาครัฐเป็นกลุ่มที่มีความน่าสนใจในการศึกษา เนื่องจากการบริหารงานภาครัฐเพื่อให้การบริการแก่ประชาชนนั้น มีความมุ่งหวังให้บุคลากรได้ปฏิบัติหน้าที่อย่างมีคุณธรรมและจริยธรรม โดยมีหลักธรรมาภิบาลเป็นกรอบสำคัญของการปฏิบัติหน้าที่ให้ตระหนักถึงความโปร่งใสโดยปราศจากการทุจริตคอร์รัปชันในการปฏิบัติงาน (ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพ็ชร, 2552) และปัจจุบันประเทศไทยได้มียุทธศาสตร์ประเทศ (Country Strategy) พ.ศ. 2556-2561 ในประเด็นยุทธศาสตร์ที่ 4 ซึ่งมีเป้าหมายที่จะสร้างสมดุลและปรับระบบบริหารจัดการภายในภาครัฐให้เกิดประสิทธิภาพ ความคุ้มค่า และผลสัมฤทธิ์ต่อภารกิจภาครัฐ โดยระบุแนวทางการดำเนินงานที่สำคัญด้านการพัฒนาและบริหารกำลังคนภาครัฐ เพื่อมุ่งหวังให้บุคลากรภาครัฐมีคุณลักษณะที่พึงประสงค์ คือ 1) มีความเป็นมืออาชีพ 2) มีความเป็นนานาชาติ 3) มีความเป็นผู้สนับสนุน และ 4) เป็นผู้นำการเปลี่ยนแปลง ในการก้าวสู่การเป็นส่วนหนึ่งของประชาคมอาเซียน (สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน, 2557) จะเห็นได้ว่าหาก

บุคลากรภาครัฐในองค์การภาครัฐใดๆ มีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจำนวนมากก็จะส่งผลเสียต่อการดำเนินงานขององค์การนั้นๆ อีกทั้งยังอาจนำไปสู่ความล้มเหลวของการขับเคลื่อนยุทธศาสตร์ประเทศอีกด้วย

จากความสำคัญที่กล่าวมาข้างต้น จะเห็นได้ว่าพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานนั้นเป็นพฤติกรรมการทำงานของบุคลากรที่ส่งผลเสียต่อองค์การภาครัฐทั้งทางตรงและทางอ้อม ทำให้ผู้วิจัยสนใจศึกษาเกี่ยวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อพัฒนาและตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐกับข้อมูลเชิงประจักษ์ และสามารถนำผลการวิจัยไปเป็นแนวทางในการศึกษาและพัฒนาเพื่อที่จะเสริมสร้างนโยบายหรือกลยุทธ์ต่างๆ ในการบริหารทรัพยากรบุคคล และกำหนดมาตรการป้องกันพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรสำหรับองค์การภาครัฐ อีกทั้งยังสามารถนำไปใช้เป็นแนวทางในการศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานสำหรับผู้สนใจอีกด้วย

การประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้อง

พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior: CWB) เป็นการกระทำโดยเจตนาของผู้ปฏิบัติงานที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อผลประโยชน์อันชอบธรรมขององค์การ และสมาชิกอื่นๆ ขององค์การ โดยพฤติกรรมเหล่านี้มีลักษณะที่สำคัญ คือ การไม่คำนึงถึงกฎและค่านิยมของสังคมและองค์การ และครอบคลุมตั้งแต่พฤติกรรมที่ร้ายแรงน้อย เช่น การเข้างานสาย การหลบเลี่ยงงาน การพูดจาไม่สุภาพ ไปจนถึงพฤติกรรมที่ร้ายแรงมาก เช่น การขโมย การฉ้อโกง ก่อให้เกิดเหตุความรุนแรง (Robinson & Bennett, 1995; Collins & Griffin, 1998; Sackett & DeVore, 2001) ทั้งนี้พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานสามารถจำแนกออกเป็น 2 มิติใหญ่ ได้แก่ พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่มีต่อองค์การ (CWB Directed against Organizations: CWB-O) และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่มีต่อบุคคล (CWB Directed against People: CWB-P) โดยประกอบด้วย 5 มิติย่อย คือ การสร้างความเสียหาย (Sabotage) การหลีกเลี่ยงงาน (Withdrawal) การเบี่ยงเบนในการปฏิบัติงาน (Production Deviance) การลักขโมย (Theft) และการล่วงละเมิดต่อบุคคลอื่น (Abuse toward Others) (Spector et al., 2006)

ความเชื่ออำนาจการควบคุมในงานกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ความเชื่ออำนาจการควบคุม (Locus of Control) หมายถึง การรับรู้ของบุคคลเกี่ยวกับการควบคุมสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นในชีวิต หากบุคคลรับรู้ว่าเป็นผลมาจากโชค วาสนา หรือบุคคลอื่นๆ ที่ตนเองไม่สามารถควบคุมได้ คือ ความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอก (External Locus of Control) แต่หากบุคคลรับรู้ว่าเป็นผลมาจากการกระทำของตนเอง ซึ่งสามารถควบคุมได้ จะเรียกว่าความเชื่ออำนาจการควบคุมภายใน (Internal Locus of Control) (Rotter, 1966) และความเชื่ออำนาจการควบคุมในงาน (Work Locus of Control) นั่นก็คือความเชื่ออำนาจการควบคุม โดยมุ่งเน้นไปที่สิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นเรื่องของการขึ้นหรือลดเงินเดือน การปรับเปลี่ยนตำแหน่งงาน เป็นต้น (Spector, 1988) ซึ่งมีงานวิจัยที่พบความสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความเชื่ออำนาจการควบคุมในงานกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น

งานวิจัยของ Rahim & Nasurdin (2008) และ Sprung & Jex (2012) และพบว่าความเชื่ออำนาจควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ Wei & Si (2013) และ Iliescu et al. (2015) เป็นต้น

ความไว้วางใจกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ความไว้วางใจ (Trust) คือ ความเชื่อมั่นของบุคคลว่าจะได้รับในสิ่งที่คาดหวังไว้ โดยสิ่งที่บ่งบอกถึงความไว้วางใจระหว่างสมาชิกในกลุ่มงาน ได้แก่ 1) การเปิดกว้าง (Openness) เป็นความเต็มใจของสมาชิกที่จะเปิดรับเข้าหากัน 2) ความเคารพนับถือ (Respect) เป็นการยอมรับในความสามารถและความคิดเห็นของกันและกัน และ 3) ความร่วมมือ (Alignment) เป็นการประสานร่วมมือกันภายในกลุ่ม (Shaw, 1997) ทั้งนี้ หากบุคลากรให้ความไว้วางใจในองค์กร (Demir, 2011; Thau et al., 2007) ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้างาน (Thau et al., 2007) และเพื่อนร่วมงาน (Dar, 2010) ในระดับสูง ก็จะมีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในทิศทางตรงข้ามกันด้วย

ความเครียดในงานกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ความเครียดในงาน (Job Stress) เป็นการตอบสนองทางลบของบุคคลทั้งทางร่างกายและจิตใจที่เป็นผลมาจากสิ่งกระตุ้นที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ไม่ว่าจะเป็นในเรื่องของความสามารถในการทำงาน ทรัพยากรในการทำงาน หรือความต้องการของตนเอง เป็นต้น (Sauter et al., 1999 cited in Andre, 2008) ซึ่งมีงานวิจัยจำนวนมากที่บ่งบอกถึงอิทธิพลของความเครียดในงานที่มีต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติ ไม่ว่าจะเป็นงานวิจัยที่พบว่าพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้รับอิทธิพลทางบวกมาจากปัจจัยที่ก่อให้เกิดความเครียด (Stressors) ในการทำงาน ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict) และความจำกัดในองค์กร (Organizational Constraints) (Spector & Zhou, 2014; Bowling & Burns, 2015) และได้รับอิทธิพลทางบวกมาจากความเครียดในงาน (Job Stress) ตัวอย่างเช่นงานวิจัยของ Swimberghe, Jones & Darrat (2014) และ Smithikrai (2014)

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคกับความเครียดในงาน

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค (Adversity Quotient: AQ) หมายถึง ความสามารถของบุคคลในการตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ต้องเผชิญกับปัญหาได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Stoltz, 1997) โดยประกอบไปด้วยมิติ 4 ด้าน ได้แก่ 1) การควบคุม (Control) เป็นการรับรู้ว่าจะสามารถจัดการกับสถานการณ์ที่เกิดขึ้นได้ 2) ความเป็นเจ้าของ (Ownership) เป็นความรับผิดชอบต่อผลของปัญหาที่เกิดขึ้น 3) ผลกระทบ (Reach) เป็นการจำกัดขอบเขตของผลกระทบที่เกิดขึ้นจากปัญหา และ 4) ความอดทน (Endurance) เป็นการรับรู้ว่ายปัญหานั้นจะไม่คงอยู่อย่างยาวนาน (Stoltz, 2000) ทั้งนี้ หากบุคลากรมีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคน้อย ก็จะมี ความเครียดในงานมากอีกด้วย (Shen, 2014)

ความเครียดในงานเป็นตัวแปรส่งผ่านไปยังพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

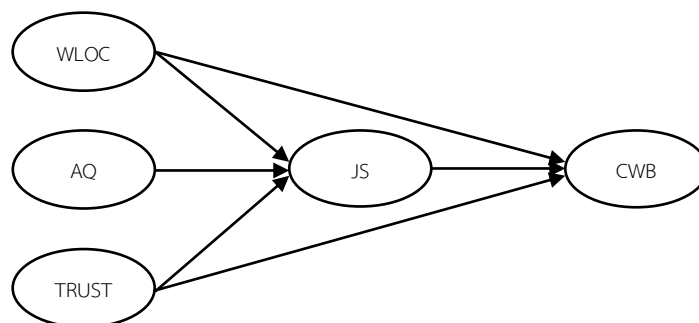
มีการศึกษาที่ให้การสนับสนุนความเครียดในงานในบทบาทของการเป็นตัวแปรส่งผ่านไปยังพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ Smithikrai (2014) ที่พบว่าค่านิยมเชิงวัฒนธรรม ทั้งค่านิยมแบบปัจเจกนิยมและรวมหมู่ที่มีอิทธิพลทางอ้อมไปยังพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยส่งอิทธิพลผ่านความเครียดในงาน นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยที่พบว่าความเครียดในงานได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงบวกจากความเชื่อ

อำนาจการควบคุมในงาน (Tong & Wong, 2012) และได้รับอิทธิพลทางตรงเชิงลบจากความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค (Shen, 2014) และความไว้วางใจ (Guinot, Chiva, & Roca-Puig, 2014) ดังนั้นการศึกษานี้จึงมีความเชื่อว่าความเครียดในงานมีบทบาทของการเป็นตัวแปรส่งผ่าน ในอิทธิพลของความเชื่ออำนาจการควบคุมในงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค และความไว้วางใจ ที่มีต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดและสมมติฐานการวิจัย

จากการประมวลเอกสารที่เกี่ยวข้องสามารถกำหนดกรอบแนวคิดการวิจัยดังภาพประกอบ 1 และพบว่าสมมติฐานการวิจัยมีดังต่อไปนี้

- สมมติฐานที่ 1 ความเครียดในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ
- สมมติฐานที่ 2 ความเชื่ออำนาจการควบคุมในงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ
- สมมติฐานที่ 3 ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ
- สมมติฐานที่ 4 ความเชื่ออำนาจการควบคุมในงานมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ โดยผ่านความเครียดในงาน
- สมมติฐานที่ 5 ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรคมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ โดยผ่านความเครียดในงาน
- สมมติฐานที่ 6 ความไว้วางใจมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ โดยผ่านความเครียดในงาน



หมายเหตุ WLOC = ความเชื่ออำนาจการควบคุมในงาน; AQ = ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฟ้อุปสรรค; TRUST = ความไว้วางใจ; JS = ความเครียดในงาน; CWB = พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ภาพประกอบ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง

ประชากร คือ ข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในสังกัดราชการบริหารส่วนกลาง 16 ส่วนราชการจากกลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจที่ประกอบด้วย 10 กระทรวง ตามการจัดโครงสร้างส่วนราชการในระดับกระทรวง (สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ, 2552) จำนวน 9,605 คน (ข้อมูล ณ มีนาคม 2559) กำหนดขนาดกลุ่มตัวอย่างเท่ากับ 15 เท่าของจำนวนพารามิเตอร์ที่ต้องการประมาณค่า (35 พารามิเตอร์) ดังนั้นในการศึกษาครั้งนี้จะต้องใช้ตัวอย่างไม่น้อยกว่า 525 คน จึงเพิ่มจำนวนตัวอย่างอีกร้อยละ 20 เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูล เป็นจำนวน 640 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนข้าราชการและพนักงานราชการในแต่ละส่วนราชการ โดยดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนพฤษภาคมถึงมิถุนายน 2559 กับข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในสังกัดราชการบริหารส่วนกลาง 16 ส่วนราชการจากกลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ จำนวน 640 คน ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบประเมินตนเอง (Self-report Survey) ทั้งนี้สามารถนำข้อมูลที่นำมาใช้ในการวิเคราะห์ จำนวน 558 คน

วิธีการวัด

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล คือ แบบสอบถามใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูล 5 ตัวแปร ได้แก่ 1) ตัวแปรแฝงภายนอก คือ ความเชื่ออำนาจการควบคุมในงาน ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค และความไว้วางใจ และ 2) ตัวแปรแฝงภายใน คือ ความเครียดในงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดดังนี้

แบบสอบถามความเชื่ออำนาจการควบคุมในงาน พัฒนามาจากแนวคิดของ Rotter (1966) และ Spector (1988) เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับการรับรู้ของบุคลากรถึงสาเหตุของสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับตนเองในการทำงาน ประกอบด้วย 6 ข้อคำถาม จำแนกเป็นความเชื่ออำนาจการควบคุมภายใน จำนวน 3 ข้อ และความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอก จำนวน 3 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 6 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่เห็นด้วยน้อย เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 6 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง) โดยคะแนนที่สูงจะแสดงถึงความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอก

แบบสอบถามความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค พัฒนามาจากแนวคิดของ Stoltz (2000) เป็นการสอบถามเกี่ยวกับการตอบสนองของบุคลากรต่อสถานการณ์ที่ต้องเผชิญกับปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ประกอบด้วย 21 ข้อคำถาม จำแนกเป็นการควบคุม จำนวน 6 ข้อ ความเป็นเจ้าของ จำนวน 4 ข้อ ผลกระทบ จำนวน 5 ข้อ และความอดทน จำนวน 6 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นแบบกำหนดสถานการณ์ ใช้มาตรวัดการจำแนกความหมายของค่า 5 ระดับ (1 = เห็นด้วยกับข้อความทางซ้ายมืออย่างมาก ถึง 5 = เห็นด้วยกับข้อความทางขวามืออย่างมาก) โดยคะแนนที่สูงจะแสดงถึงความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคในระดับสูง

แบบสอบถามความไว้วางใจ พัฒนามาจากแนวคิดของ Shaw (1997) เป็นการสอบถามความคิดเห็นเกี่ยวกับความเชื่อมั่นของบุคลากรว่าสมาชิกในองค์กรมีความไว้วางใจต่อกัน ประกอบด้วย 13 ข้อคำถาม จำแนกเป็นการเปิดกว้าง จำนวน 5 ข้อ ความเคารพนับถือ จำนวน 4 ข้อ และความร่วมมือ จำนวน 4 ข้อ แบบสอบถาม

มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ คือ ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ไม่เห็นด้วย ไม่แน่ใจ เห็นด้วย และเห็นด้วยอย่างยิ่ง (1 = ไม่เห็นด้วยอย่างยิ่ง ถึง 5 = เห็นด้วยอย่างยิ่ง) โดยคะแนนที่สูงจะแสดงถึงความไว้วางใจในระดับสูง

แบบสอบถามความเครียดในงาน พัฒนาโดยใช้การรวบรวมอาการและความรู้สึกที่เป็นผลมาจากความเครียดจากแบบวัดความเครียดสวนปรง ชุด 20 ข้อ (Suanprung Stress Test - 20, SPST - 20) (สุวัฒน์ และคณะ, 2540 อ้างถึงใน กรมสุขภาพจิต, 2545) และแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเองสำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์ (ชุดที่ได้จากผลการวิจัย) (สมชาย จักรพันธุ์ และคณะ, 2542) โดยอาศัยแนวคิดของ Sauter et al. (1999 cited in Andre, 2008) เป็นหลัก เป็นการสอบถามความถี่ของอาการและความรู้สึกที่บุคลากรเกิดอันเนื่องมาจากงานและสิ่งต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานในช่วง 4 สัปดาห์ที่ผ่านมา ประกอบด้วย 20 ข้อคำถาม จำแนกเป็นการตอบสนองทางร่างกาย จำนวน 7 ข้อ และการตอบสนองทางจิตใจ จำนวน 13 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ คือ ไม่มี แทบไม่มี เป็นบางครั้ง บ่อยครั้ง และเป็นประจำ (1 = ไม่มี ถึง 5 = เป็นประจำ) โดยคะแนนที่สูงจะแสดงถึงความเครียดในงานในระดับสูง

แบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน พัฒนาโดยใช้การรวบรวมพฤติกรรมจากแบบทดสอบที่เคยถูกใช้ในการวัดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจากอดีตที่ผ่านมา ได้แก่ Robinson & Bennett (1995), Bennett & Robinson (2000), Gruys & Sackett (2003) และ Spector et al. (2006) โดยอาศัยแนวคิดของ Spector et al. (2006) เป็นหลัก เป็นการสอบถามความถี่ของพฤติกรรมที่บุคลากรกระทำ ประกอบด้วย 35 ข้อคำถาม จำแนกเป็นพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร จำนวน 24 ข้อ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่มีต่อบุคคล จำนวน 11 ข้อ แบบสอบถามมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่า 5 ระดับ คือ ไม่เคย แทบไม่เคย เป็นบางครั้ง บ่อยครั้ง และเป็นประจำ (1 = ไม่เคย ถึง 5 = เป็นประจำ) โดยคะแนนที่สูงจะแสดงถึงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในระดับสูง

ทั้งนี้แบบสอบถามทั้ง 5 ตัวแปร ได้ดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อพัฒนาแบบสอบถาม โดยใช้กลุ่มตัวอย่างที่มีความคล้ายคลึงกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้สำหรับวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุ คือ ข้าราชการและพนักงานราชการที่ปฏิบัติงานในสังกัดราชการบริหารส่วนกลาง 2 ส่วนราชการจากกลุ่มกระทรวงด้านเศรษฐกิจ จำนวน 220 คน และใช้การสุ่มตัวอย่างแบบแบ่งชั้น (Stratified Random Sampling) ตามสัดส่วนของจำนวนข้าราชการและพนักงานราชการในแต่ละส่วนราชการ ซึ่งดำเนินการเก็บรวบรวมข้อมูลในช่วงเดือนกุมภาพันธ์ถึงมีนาคม 2559 ใช้การเก็บรวบรวมข้อมูลแบบประเมินตนเอง (Self-report Survey) ทั้งนี้สามารถนำข้อมูลที่ได้มาใช้ในการวิเคราะห์เพื่อตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถามในแต่ละตัวแปรจำนวนตามรายละเอียดในตาราง 1 และดำเนินการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม คือ 1) ความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยใช้ดัชนีความสอดคล้องระหว่างข้อคำถามกับนิยามปฏิบัติการ (Index of Item-objective Congruence: IOC) จากการพิจารณาของผู้เชี่ยวชาญ จำนวน 6 ท่าน 2) ความเที่ยงตรงเชิงโครงสร้าง (Construct Validity) โดยใช้การวิเคราะห์เพื่อหาอำนาจจำแนกเป็นรายข้อด้วย t-test (ค่า t) และค่า Corrected Item-total Correlation (ค่า r) และการวิเคราะห์หาค่าประจักษ์เชิงยืนยัน และ 3) ความเชื่อมั่น (Reliability) โดยใช้สัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha) ตามรายละเอียดในตาราง 1

ตาราง 1 จำนวนตัวอย่างที่ใช้ในการตรวจสอบคุณภาพของแบบสอบถาม (n), ค่าอำนาจจำแนกรายข้อ (ค่า t และค่า r), ค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถาม (α -Coefficient) และผลการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน

ตัวแปร	n	พิสัยค่า t	พิสัยค่า r	ค่าความเชื่อมั่น (α)	การวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis: CFA)								
					พิสัยค่า β^{***}	χ^2	df	p value	RMSEA (≤ 0.05)	NFI (≥ 0.90)	CFI (≥ 0.90)	RFI (≥ 0.90)	SRMR (≤ 0.05)
ความเชื่ออำนาจการควบคุมในงาน*	199	4.090 ถึง 12.498	0.233 ถึง 0.607	0.636	0.220 ถึง 0.856	8.027	6	0.236	0.041	0.960	0.989	0.901	0.045
ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค**	192	3.669 ถึง 11.018	0.271 ถึง 0.633	0.860	0.274 ถึง 0.707	102.777	151	0.999	0	0.960	1.000	0.944	0.047
ความไว้วางใจ**	197	8.765 ถึง 17.385	0.484 ถึง 0.819	0.951	0.567 ถึง 0.895	36.887	44	0.768	0	0.994	1.000	0.989	0.027
ความเครียดในงาน**	190	7.126 ถึง 14.238	0.473 ถึง 0.708	0.935	0.473 ถึง 0.807	105.018	133	0.965	0	0.985	1.000	0.978	0.039
พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน**	192	2.918 ถึง 11.314	0.248 ถึง 0.641	0.930	0.292 ถึง 0.669	358.918	451	0.999	0	0.970	1.000	0.961	0.054

หมายเหตุ * วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับหนึ่ง; ** วิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยันลำดับสอง; *** ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐาน (β) ทุกข้อคำถามมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.01$); เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อคำถาม คือ ค่า t มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$) โดยทุกค่ามีนัยสำคัญทางสถิติ, ค่า $r \geq 0.20$ และค่า β มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < 0.05$); CFA ใช้เกณฑ์ผ่าน 4 ดัชนี จาก 5 ดัชนีขึ้นไป

ผลการศึกษา

การวิเคราะห์ข้อมูลในการศึกษานี้ใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) เพื่อตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยพิจารณาความสอดคล้องกลมกลืนของโมเดลกับข้อมูลเชิงประจักษ์ตามเกณฑ์ของ Hair et al. (2010) คือ ค่าไค-สแควร์ (χ^2) ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ($p > 0.05$) ค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) น้อยกว่า 0.07 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) มากกว่า 0.97 และค่า Relative Fit Index (RFI) มากกว่าหรือเท่ากับ 0.95 หากจำนวนตัวอย่างมากกว่าหรือเท่ากับ 250 คน และตัวแปรสังเกตได้น้อยกว่าหรือเท่ากับ 12 ตัวแปร ทั้งนี้ได้มีการตรวจสอบข้อมูลก่อนการวิเคราะห์ คือ 1) การตรวจสอบข้อมูลขาดหาย (Missing Data) 2) การตรวจสอบค่าสุดโต่ง (Outliers) และ 3) การตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้นของการวิเคราะห์ ได้แก่ (1) การแจกแจงแบบปกติ (Normal Distribution) (2) ความแปรปรวนของความคลาดเคลื่อนมีค่าคงที่ (Homoscedasticity) (3) ความสัมพันธ์แบบเส้นตรงระหว่างตัวแปร (Linearity) และ (4) ตัวแปรมีความสัมพันธ์กันไม่มากเกินไป ($r > 0.90$) (Multicollinearity) โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้จำนวน 12 ตัว ทั้งหมด 66 คู่ มีค่าอยู่ระหว่าง -0.243 ถึง 0.894 ส่วนใหญ่มีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 (ตาราง 2) จากการตรวจสอบข้อตกลงเบื้องต้น พบว่า ข้อมูลเป็นไปตามข้อตกลงเบื้องต้นแทบทั้งหมด ยกเว้นการแจกแจงแบบปกติของตัวแปรทั้งแบบตัวแปรเดียว (Univariate Normal Distribution) และหลายตัวแปร (Multivariate Normal

Distribution) จึงใช้วิธีการประมาณค่าพารามิเตอร์แบบ Robust Maximum Likelihood (RML) ที่มีความแกร่งต่อการละเมิดข้อตกลงเบื้องต้นเกี่ยวกับการแจกแจงแบบปกติ

ตาราง 2 ค่าเฉลี่ย (Mean) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (SD) และค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้

ตัวแปร	Mean	SD	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
1. WLOC	3.010	0.681											
2. CONTROL	3.921	0.594	-.243**										
3. OWNERSHIP	3.771	0.567	-.175**	.638**									
4. REACH	3.729	0.587	-.212**	.667**	.616**								
5. ENDURANCE	3.797	0.591	-.181**	.725**	.641**	.749**							
6. OPENNESS	4.000	0.528	-.239**	.240**	.264**	.290**	.244**						
7. RESPECT	4.030	0.527	-.216**	.243**	.263**	.287**	.254**	.894**					
8. ALIGNMENT	4.009	0.554	-.226**	.276**	.289**	.303**	.271**	.878**	.893**				
9. PHYSYM	2.441	0.805	.076	-.077	-.023	-.022	-.084*	-.178**	-.137**	-.141**			
10. PSYSYM	2.097	0.630	.156**	-.215**	-.130**	-.151**	-.229**	-.217**	-.190**	-.208**	.725**		
11. CWB-O	1.392	0.291	.197**	-.219**	-.113**	-.148**	-.185**	-.165**	-.157**	-.145**	.223**	.344**	
12. CWB-P	1.294	0.281	.161**	-.141**	-.096*	-.130**	-.141**	-.173**	-.167**	-.165**	.183**	.279**	.715**

หมายเหตุ n = 558; * p < .05; ** p < .01; WLOC = ความเชื่ออำนาจการควบคุมในงาน (คะแนนสูงบ่งบอกถึงความเชื่ออำนาจการควบคุมภายนอก); CONTROL = การควบคุม; OWNERSHIP = ความเป็นเจ้าของ; REACH = ผลกระทบ ENDURANCE = ความอดทน; OPENNESS = การเปิดกว้าง; RESPECT = ความเคารพนับถือ; ALIGNMENT = ความร่วมมือ; PHYSYM = การตอบสนองทางร่างกาย; PSYSYM = การตอบสนองทางจิตใจ; CWB-O = พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่มีต่อองค์กร; CWB-P = พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่มีต่อบุคคล

ผลการตรวจสอบความเที่ยงตรงของโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากร พบว่า ไค-สแควร์ (χ^2) มีค่าเท่ากับ 43.879 ที่องศาอิสระ 40 ระดับนัยสำคัญ .311 ค่ารากกำลังสองเฉลี่ยของค่าความแตกต่างโดยประมาณ (RMSEA) เท่ากับ 0.013 ค่าดัชนีวัดระดับความสอดคล้องเปรียบเทียบ (CFI) เท่ากับ 0.999 ค่า Relative Fit Index (RFI) เท่ากับ 0.985 และค่าดัชนีรากของค่าเฉลี่ยกำลังสองของส่วนที่เหลือมาตรฐาน (SRMR) เท่ากับ 0.025 แสดงว่าโมเดลมีความสอดคล้องกลมกลืนกับข้อมูลเชิงประจักษ์ ตัวแปรความเชื่ออำนาจการควบคุมในงาน (WLOC) ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) ความไว้วางใจ (TRUST) และความเครียดในงาน (JS) ในโมเดลทั้ง 4 ตัว อธิบายความแปรปรวนในตัวแปรพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (CWB) ได้ร้อยละ 28.2 ส่วนตัวแปรความเชื่ออำนาจการควบคุมในงาน (WLOC) ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรค (AQ) และความไว้วางใจ (TRUST) สามารถอธิบายความแปรปรวนในตัวแปรความเครียดในงาน (JS) ได้ร้อยละ 17.9 ตามรายละเอียดในตาราง 3 และภาพประกอบ 2

เมื่อพิจารณาค่ามาตรฐานของผลรวมอิทธิพลของตัวแปรแฝงแต่ละตัวในตาราง 3 พบว่า ผลรวมอิทธิพลของตัวแปรแฝงแต่ละตัวแบ่งออกเป็นอิทธิพลทางตรงกับอิทธิพลทางอ้อม สามารถอธิบายได้ดังนี้

อิทธิพลจากตัวแปรความเชื่ออำนาจการควบคุมในงานไปยังตัวแปรความเครียดในงานมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.130 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p < .05) และมีค่าอิทธิพลทางตรงไปยังตัวแปรพฤติกรรมต่อต้านการ

ปฏิบัติงานเท่ากับ 0.089 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอิทธิพลจากตัวแปรความเชื่ออำนาจการควบคุมในงาน ไปยังตัวแปรพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ 0.064 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยส่งอิทธิพลผ่านตัวแปรความเครียดในงาน

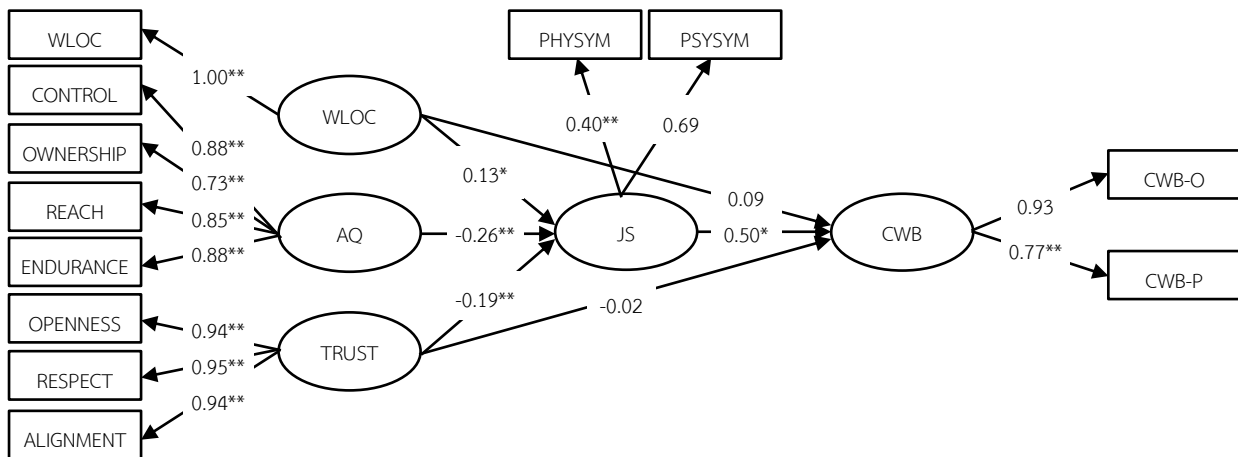
ตาราง 3 ผลการวิเคราะห์อิทธิพลโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากร

ตัวแปรเหตุ	ตัวแปรผล			CWB		
	TE	IE	DE	TE	IE	DE
WLOC	0.130*	-	0.130*	0.153**	0.064	0.089
AQ	-0.259**	-	-0.259**	-0.128*	-0.128*	-
TRUST	-0.185**	-	-0.185**	-0.113*	-0.092	-0.021
JS	-	-	-	0.495*	-	0.495*

ค่าสถิติ $\chi^2 = 43.879$ df = 40 p = 0.311 RMSEA = 0.013 CFI = 0.999 RFI = 0.985 SRMR = 0.025

สมการโครงสร้าง	JS	CWB
R ²	0.179	0.282

หมายเหตุ * p < .05; ** p < .01; TE = ผลรวมอิทธิพลในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Total Effect); IE = อิทธิพลทางอ้อมในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Indirect Effect); DE = อิทธิพลทางตรงในรูปคะแนนมาตรฐาน (Standardized Direct Effect)



หมายเหตุ * p < .05; ** p < .01

ภาพประกอบ 2 โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานขององค์การ

อิทธิพลจากตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไปยังตัวแปรความเครียดในงานมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ -0.259 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p < .01) ส่วนอิทธิพลจากตัวแปรความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคไปยังตัวแปรพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ -0.128 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p < .05) โดยส่งอิทธิพลผ่านตัวแปรความเครียดในงาน

อิทธิพลจากตัวแปรความไว้วางใจไปยังตัวแปรความเครียดในงานมีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ -0.185 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ (p < .01) และมีค่าอิทธิพลทางตรงไปยังตัวแปรพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานเท่ากับ -0.021

อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ ส่วนอิทธิพลจากตัวแปรความไว้วางใจไปยังตัวแปรพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานมีค่าอิทธิพลทางอ้อมเท่ากับ -0.092 อย่างไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ โดยส่งอิทธิพลผ่านตัวแปรความเครียดในงาน

อิทธิพลจากตัวแปรความเครียดในงาน (JS) ไปยังตัวแปรพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (CWB) มีค่าอิทธิพลทางตรงเท่ากับ 0.495 อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ($p < .05$)

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

เมื่อพิจารณาตามสมมติฐานการวิจัย พบว่า ผลการศึกษามีทั้งที่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยและไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัย สามารถอภิปรายได้ดังนี้

ความเครียดในงานมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 1 แสดงว่า บุคลากรที่มีความเครียดในงานสูงจะตอบสนองทางลบต่อสิ่งกระตุ้นต่างๆ ที่มีการทำงาน เป็นผลทำให้เกิดภาวะเครียด จึงก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานตามมา สอดคล้องกับแนวคิดของ Spector & Fox (2002) ที่กล่าวว่า สภาวะอารมณ์ทางลบของบุคคลนั้นเกิดจากการแปลความหมายของสิ่งแวดล้อมหรือสถานการณ์ต่างๆ และมีแนวโน้มที่จะก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ Smithikrai (2014) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างค่านิยมเชิงวัฒนธรรมกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรในประเทศไทยโดยมีความเครียดในงานเป็นตัวแปรส่งผ่าน พบว่า ความเครียดในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน หรือกล่าวอีกนัยหนึ่งคือ หากบุคคลากรมีความเครียดในงานสูงจะมีพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานสูงตามไปด้วย

ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐโดยผ่านความเครียดในงาน ซึ่งเป็นไปตามสมมติฐานที่ 5 แสดงว่า บุคลากรที่มีความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรคต่ำจะตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ต้องเผชิญกับปัญหาและความยากลำบากในการทำงานได้อย่างไม่มีประสิทธิภาพ ทำให้เกิดการตอบสนองทางลบทั้งทางร่างกายและจิตใจ นำไปสู่การกระทำพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในท้ายที่สุด สอดคล้องกับแนวคิดของ Stoltz (1997) ที่กล่าวว่า เมื่อบุคคลต้องประสบกับความเครียด คนที่ตอบสนองต่อสถานการณ์ที่ต้องเผชิญกับอุปสรรคได้ดี จะกลายเป็นคนที่มีความยืดหยุ่นและสามารถฟื้นตัวกลับสู่สภาพเดิมได้อย่างรวดเร็ว ส่วนคนที่ตอบสนองต่ออุปสรรคได้ไม่ดี มักจะต้องพ่ายแพ้ต่อความเครียด โดยบางคนอาจฟื้นตัวได้ช้าหรือไม่สามารถฟื้นตัวได้เลย และแนวคิดของ Robbins & Judge (2009) ที่กล่าวว่า ความเครียดในงานเป็นการตอบสนองทางลบต่อสิ่งที่มีมากระตุ้น ได้แก่ เป็นปัจจัยด้านสภาพแวดล้อม ปัจจัยด้านองค์การ หรือปัจจัยส่วนบุคคล ซึ่งความสามารถในการอดทนต่อความเครียดเป็นปัจจัยหนึ่งที่มีอิทธิพลต่อความเครียด โดยบางคนสามารถอดทนกับความเครียดได้ดี ส่วนบางคนก็จะเครียดง่าย และหากต้องประสบกับความเครียดแล้วก็อาจทำให้เกิดพฤติกรรมต่างๆ ตามมา ไม่ว่าจะเป็นการขาดงานหรือการลาออกจากงาน เป็นต้น

ความเชื่ออำนาจการควบคุมในงานไม่มีทั้งอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐโดยผ่านความเครียดในงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานที่ 2 และ 4 ตามลำดับ แสดงว่า บุคลากรที่มีความเชื่ออำนาจการควบคุมในงานสูงจะรับรู้ว่ามีสิ่งต่างๆ ที่เกิดขึ้นจากการทำงาน เป็นผลมาจากโชค วาสนา บุคคลอื่นๆ หรือสภาพแวดล้อมภายนอกที่ตนเองไม่สามารถควบคุมได้ โดยไม่ทำให้เกิดความเครียดที่เป็นผลมาจาก

การทำงาน จึงไม่ก่อให้เกิดการแสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานตามมา ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Wei & Si (2013) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างการกำกับดูแลที่ไม่เหมาะสมกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานในประเทศจีนโดยมีความเชื่ออำนาจการควบคุมเป็นตัวแปรกำกับ พบว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อการหลีกหนีงาน และงานวิจัยของ Iliescu et al. (2015) ที่ศึกษาอิทธิพลของบุคลิกภาพที่มีต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของพนักงานในประเทศโรมาเนีย พบว่า ความเชื่ออำนาจการควบคุมในงานมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน การที่เป็นเช่นนี้อาจเนื่องมาจากความเชื่อเรื่องโชคชะตาและดวงนั้นอยู่คู่กับบริบทของคนไทยมาตั้งแต่สมัยโบราณ ดังนั้นการที่ความเชื่ออำนาจการควบคุมในงานจะไม่มีอิทธิพลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐทั้งทางตรงและทางอ้อมจึงมีความเป็นไปได้ตามบริบทของคนไทยนั่นเอง ดังที่ เนื่องน้อย บุญยเนตร (2537ก) ได้กล่าวว่า “ตราบไตที่เราไม่สามารถควบคุมสถานการณ์รอบข้างในอนาคตของเราได้ ตราบไตที่วิทยาศาสตร์ยังมีอาจให้คำทำนายทุกแง่มุมของชีวิตเราได้ ตรานั้นก็ยังมีที่สำหรับโลกทัศน์เรื่องโชคชะตาในแง่การทำนายอนาคตในโลกทัศน์ของคนไทยอยู่เสมอ” และ เนื่องน้อย บุญยเนตร (2537ข) ได้กล่าวว่า ความคิดเรื่องดวงชะตาซึ่งเป็นการผสมผสานระหว่างมนต์ศน์แบบโหราศาสตร์และมนต์ศน์บางส่วนของพุทธศาสนามีอิทธิพลต่อการมองชีวิตของคนไทยมาตั้งแต่สมัยโบราณ ซึ่งมีแนวโน้มว่าในอนาคตการมองชีวิตของคนไทยในเรื่องดวงในความหมายที่อิงโหราศาสตร์ และพุทธศาสนาจะลดความสำคัญลง แต่จะถูกใช้ในความหมายของความบังเอิญทางสถานการณ์เพิ่มมากขึ้น นอกจากนี้การที่ความเชื่ออำนาจการควบคุมในงานไม่มีทั้งอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐยังอาจเนื่องมาจากแบบสอบถาม กล่าวคือแบบสอบถามความเชื่ออำนาจการควบคุมในงานนั้นมีจำนวนข้อคำถามเพียง 6 ข้อ จึงอาจยังไม่สามารถอธิบายความเชื่ออำนาจการควบคุมในงานได้ครอบคลุมเพียงพอ

ความไว้วางใจไม่มีทั้งอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐ โดยผ่านความเครียดในงาน ซึ่งไม่เป็นไปตามสมมติฐานการวิจัยที่ 3 และ 6 ตามลำดับ แสดงว่า บุคลากรที่มีความไว้วางใจต่ำจะเชื่อมั่นว่าสมาชิกคนอื่นๆ ในองค์กร ไม่มีความไว้วางใจและให้ความไว้วางใจแก่กัน แต่ไม่ทำให้บุคลากรคนนั้นเกิดความเครียดในงาน และไม่นำไปสู่การแสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอีกด้วย ไม่สอดคล้องกับงานวิจัยของ Thau et al. (2007) ที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความไว้วางใจกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน พบว่า ความไว้วางใจในองค์กร ผู้บริหารระดับสูง หัวหน้างาน มีอิทธิพลทางลบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของ Demir (2011) ที่ศึกษาอิทธิพลของความยุติธรรมในองค์กร ความไว้วางใจและความผูกพันที่มีต่อพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนของพนักงานในประเทศตุรกี พบว่า ความไว้วางใจในองค์กรมีอิทธิพลทางตรงเชิงลบต่อพฤติกรรมที่เบี่ยงเบน

ข้อเสนอแนะ

อาจกล่าวได้ว่าข้อค้นพบที่สำคัญที่สุดของการศึกษานี้คือ ความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคมีอิทธิพลทางอ้อมเชิงลบต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยผ่านความเครียดในงาน กล่าวคือ นอกจากความเครียดในงานจะมีอิทธิพลโดยตรงต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานแล้ว ยังส่งผ่านอิทธิพลของความสามารถในการเผชิญและฟันฝ่าอุปสรรคไปสู่พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอีกด้วย ดังนั้นองค์กรภาครัฐจึง

ควรให้ความสำคัญกับความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค โดยส่งเสริมหรือสนับสนุนบุคลากรในการพัฒนาเพื่อเสริมสร้างความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค เพื่อให้สามารถเผชิญกับปัญหาและความยากลำบากได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทำให้บุคลากรมีความเครียดจากการทำงานลดน้อยลง ซึ่งจะนำไปสู่การกระทำพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่ลดน้อยลงอีกด้วย ตัวอย่างเช่น การพัฒนาความฉลาดทางอารมณ์ ทักษะคิดเชิงบวก การคิดอย่างเป็นระบบ การสื่อสารเชิงบวกภายในตนเอง และความคิดริเริ่มสร้างสรรค์ เป็นต้น

อย่างไรก็ตาม เมื่อพิจารณาโดยภาพรวมแล้วจะเห็นได้ว่าตัวแปรทั้ง 4 ตัว ได้แก่ ความเชื่ออำนาจการควบคุมในงาน ความสามารถในการเผชิญและฟื้นฝ่าอุปสรรค ความไว้วางใจ และความเครียดในงาน สามารถอธิบายความแปรปรวนในพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของบุคลากรภาครัฐเพียงร้อยละ 28.2 แสดงว่ายังไม่สามารถอธิบายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้ครอบคลุมเพียงพอ ทั้งนี้อาจเนื่องมาจากพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานนั้นมีปัจจัยอื่นๆ ที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรม จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมเกี่ยวกับปัจจัยหรือตัวแปรอื่นๆ ที่เป็นสาเหตุของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานทั้งที่เป็นปัจจัยระดับบุคคล ตัวอย่างเช่น ทักษะจิตวิทยาเชิงบวก (Positive Psychological Capital) ปัจจัยระดับกลุ่ม ตัวอย่างเช่น การสนับสนุนจากเพื่อนร่วมงาน (Coworker Support) หรือปัจจัยระดับองค์การ ตัวอย่างเช่น วัฒนธรรมองค์การ (Organizational Culture) เพื่อให้สามารถอธิบายพฤติกรรมได้ครอบคลุมมากยิ่งขึ้น

กิตติกรรมประกาศ

การวิจัยนี้ได้รับทุนอุดหนุนบางส่วนจากทุนอุดหนุนการวิจัยเพื่อทำวิทยานิพนธ์สำหรับนักศึกษาระดับบัณฑิตศึกษา บัณฑิตวิทยาลัย มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีพระจอมเกล้าพระนครเหนือ

เอกสารอ้างอิง

- กรมสุขภาพจิต. (2545). โครงการจัดทำโปรแกรมสำเร็จรูปในการสำรวจสุขภาพจิตในพื้นที่ ปี พ.ศ. 2545. สืบค้นจาก <http://www.dmh.go.th/test/stress/spst20.zip>
- ชูชัย สมितिไกร. (2551). ลักษณะบุคลิกภาพที่พยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน. *วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์*, 14(4), 513–530.
- เนืองน้อย บุญเนตร. (2537ก). โชค. ใน สุวรรณ สภาอานันท์ และเนืองน้อย บุญเนตร (บรรณาธิการ), *คำ: ร่องรอยความคิด ความเชื่อไทย* (น. 41–49). (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- เนืองน้อย บุญเนตร. (2537ข). ดวง. ใน สุวรรณ สภาอานันท์ และเนืองน้อย บุญเนตร (บรรณาธิการ), *คำ: ร่องรอยความคิด ความเชื่อไทย* (น. 50–63). (พิมพ์ครั้งที่ 2). กรุงเทพฯ: โรงพิมพ์จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.
- ปิ่นกนก วงศ์ปิ่นเพชร. (2552). ความเชื่อถือไว้วางใจภายในองค์การภาครัฐ. *วารสารวิชาการศิลปศาสตร์ประยุกต์*, 2(2), 63–69.

- สมชาย จักรพันธ์, ม.ล., ละเอียด ชูประยูร, วันชัย ไชยสิทธิ์, สุพิน พรพิพัฒน์กุล, สุจิตรา อุสาหะ, อำไพ ทองเงิน, . . . นคร ศรีสุโข. (2542). *การพัฒนาแบบประเมินและวิเคราะห์ความเครียดด้วยตนเอง สำหรับประชาชนไทยด้วยคอมพิวเตอร์*. (รายงานวิจัย). กรมสุขภาพจิต, กระทรวงสาธารณสุข.
- สำนักงานคณะกรรมการข้าราชการพลเรือน. (2557). *แนวทางการยกระดับขีดสมรรถนะของบุคลากรภาครัฐ พ.ศ. 2556-2558*. สืบค้นจาก [http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/files/CSTI/D%20menu/stagic/strategy%2002.pdf](http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/files/CSTI/D%20menu/stategic/strategy%2002.pdf)
- สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ. (2552). *ผลการดำเนินการปรับบทบาท ภารกิจ และโครงสร้างส่วนราชการ ปี 2545*. สืบค้นจาก http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=8&content_id=199
- Andre, R. (2008). *Organizational behavior: An introduction to your life in organizations*. Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology, 85*(3), 349–360. DOI:10.1037//0021-9010.85.3.349
- Bowling, N. A., & Burns, G. N. (2015). Sex as a moderator of the relationships between predictor variables and counterproductive work behavior. *Journal of Business and Psychology, 30*(1), 193–205. DOI:10.1007/s10869-013-9342-5
- Collins, J. M., & Griffin, R. W. (1998). The psychology of counterproductive job performance. In Griffin, R. W., O’Leary-Kelly, A., & Collins, J. M. (Eds.), *Dysfunctional Behavior in Organizations: Non-Violent Dysfunctional Behavior. Monographs in Organizational Behavior and Relations, Vol. 23* (pp. 219–242). Greenwich, CT: JAI.
- Dar, O. L. (2010). Trust in co-workers and employee behaviours at work. *International Review of Business Research Papers, 6*(1), 194–204.
- Demir, M. (2011). Effects of organizational justice, trust and commitment on employees’ deviant behavior. *Anatolia: An International Journal of Tourism and Hospitality Research, 22*(2), 204–221. DOI:10.1080/13032917.2011.597934
- 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*(3), 291–309. DOI:10.1006/jvbe.2001.1803
- Gruys, M. L., & Sackett, P. R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior. *International Journal of Selection and Assessment, 11*(1), 30–42. DOI:10.1111/1468-2389.00224
- Guinot, J., Chiva, R., & Roca-Puig, V. (2014). Interpersonal trust, stress and satisfaction at work: An empirical study. *Personnel Review, 43*(1), 96–115. DOI:10.1108/PR-02-2012-0043

- Hair, J. F., Jr., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2010). *Multivariate data analysis: A global perspective*. (7th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Iliescu, D., Ispas, D., Sulea, C., & Ilie, A. (2015). Vocational fit and counterproductive work behaviors: A self-regulation perspective. *Journal of Applied Psychology*, 100(1), 21–39. DOI:10.1037/a0036652
- Rahim, A. R. A., & Nasurdin, A. M. (2008). Trust in organizational and workplace deviant behavior the moderating effect of locus of control. *Gadjah Mada International Journal of Business*, 10(2), 211–235.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2009). *Organizational behavior*. (13th ed.). Upper Saddle River, NJ: Pearson Education.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38(2), 555–572. DOI:10.2307/256693
- Rotter, J. B. (1966). Generalized expectancies for internal versus external control of reinforcement. *Psychological Monographs: General and Applied*, 80(1), 1-28. DOI:10.1037/h0092976
- Sackett, P. R. (2002). The structure of counterproductive work behavior: Dimensionality and relationships with facets of job performance. *International Journal of Selection and Assessment*, 10(1-2), 5-11. DOI:10.1111/1468-2389.00189
- Sackett, P. R., & DeVore, C. J. (2001). Counterproductive behaviors at work. In Anderson, N., Ones, D. S., Sinangil, H. K., & Viswesvaran, C. (Eds.), *Handbook of Industrial, Work, and Organizational Psychology, Vol. 1* (pp. 145-164). London: Sage.
- Shaw, R. B. (1997). *Trust in the balance: Building successful organizations on results, integrity, and concern*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Shen, C. Y. (2014). The relative study of gender roles, and job stress and adversity quotient. *The Journal of Global Business Management*, 10(1), 19-32.
- Smithikrai, C. (2014). Relationship of cultural values to counterproductive work behaviour: The mediating role of job stress. *Asian Journal of Social Psychology*, 17(1), 36-43. DOI:10.1111/ajsp.12040
- Spector, P. E. (1988). Development of the work locus of control scale. *Journal of Occupational Psychology*, 61(4), 335–340. DOI:10.1111/j.2044-8325.1988.tb00470.x

- Spector, P. E., & Fox, S. (2002). An emotion-centered model of voluntary work behavior: Some parallels between counterproductive work behavior and organizational citizenship behavior. *Human Resource Management Review, 12*(2), 269-292.
DOI:10.1016/S1053-4822(02)00049-9
- Spector, P. E., & Zhou, Z. E. (2014). The moderating role of gender in relationships of stressors and personality with counterproductive work behavior. *Journal of Business and Psychology, 29*(4), 669-681. DOI:10.1007/s10869-013-9307-8
- Spector, P. E., Fox, S., Penney, L. M., Bruursema, K., Goh, A., & Kessler, S. (2006). The dimensionality of counterproductivity: Are all counterproductive behaviors created equal? *Journal of Vocational Behavior, 68*(3), 446-460. DOI:10.1016/j.jvb.2005.10.005
- Sprung, J. M., & Jex, S. M. (2012). Work locus of control as a moderator of the relationship between work stressors and counterproductive work behavior. *International Journal of Stress Management, 19*(4), 272-291. DOI:10.1037/a0030320
- Stoltz, P. G. (1997). *Adversity quotient: Turning obstacles into opportunities*. New York, NY: John Wiley & Sons.
- Stoltz, P. G. (2000). *Adversity quotient @ work: Make everyday challenges the key to your success—putting the principles of AQ into action*. New York, NY: HarperCollins.
- Swimberghe, K., Jones, R. P., & Darrat, M. (2014). Deviant behavior in retail, when sales associates “Go Bad”! Examining the relationship between the work-family interface, job stress, and salesperson deviance. *Journal of Retailing and Consumer Services, 21*(4), 424-431.
DOI:10.1016/j.jretconser.2014.03.001
- Thau, S., Crossley, C., Bennett, R. J., & Sczesny, S. (2007). The relationship between trust, attachment, and antisocial work behaviors. *Human Relations, 60*(8), 1155-1179.
DOI:10.1177/0018726707081658
- Tong, J., & Wang, L. (2012). Work locus of control and its relationship to stress perception, related affections, attitudes and behaviours from a domain-specific perspective. *Stress and Health, 28*(3), 202-210. DOI:10.1002/smi.1423
- Wei, F., & Si, S. (2013). Tit for tat? Abusive supervision and counterproductive work behaviors: The moderating effects of locus of control and perceived mobility. *Asia Pacific Journal of Management, 30*(1), 281-296. DOI:10.1007/s10490-011-9251-y

Translated Thai References (ส่วนที่แปลรายการอ้างอิงภาษาไทย)

- Boonyanate, N. (1994a). Chance. In Satha-Anand, S., & Boonyanate, N. (Eds.). *Words: Clue of notion and belief in Thai* (pp. 41–49). (2nd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University.
- Boonyanate, N. (1994b). Fate. In Satha-Anand, S., & Boonyanate, N. (Eds.). *Words: Clue of notion and belief in Thai* (pp. 50–63). (2nd ed.). Bangkok: Chulalongkorn University.
- Chakrabhan, S., M. L., Chuprayoon, L, Chaiyasit, W., Pornbhipatkul, S., Usaha, S., Tong-ngen, A., . . . Srisukho, N. (1999). *Development of Thai computerized self-analysis stress test* (Research report). Department of Mental Health, Ministry of Public Health.
- Department of Mental Health. (2002). The making program project of exploring the mental health in 2002. Retrieved from <http://www.dmh.go.th/test/stress/spst20.zip>
- Office of the Civil Service Commission. (2014). A guideline of competency enhancement of government personnel from 2013 to 2015. Retrieved from <http://www.ocsc.go.th/ocsc/th/files/CSTI/D%20menu/stategic/strategy%2002.pdf>
- Office of the Public Sector Development Commission. (2009). The reformation performance of role, mission, and structure of government offices in 2002. Retrieved from http://www.opdc.go.th/content.php?menu_id=8&content_id=199
- Smithikrai, C. (2008). Personality traits predicting counterproductive work behavior. *Songklanakarin Journal of Social Sciences and Humanities*, 14(4), 513-530.
- Wongpinpech, P. (2009). Organizational trust in public sector. *The Journal of Faculty of Applied Arts*, 2(2), 63-69.