

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

เฉลิมวุฒิ เงินทอง¹ และ ธนวัต ลิ้มปัทมชัยกุล²

Chalermwoot Ngernthong and Thanawat Limpanitkul

Received : October 25, 2018

Revised : November 28, 2018

Accepted : January 11, 2019

บทคัดย่อ

งานวิจัยเรื่องอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เป็นการศึกษาเชิงสำรวจ โดยมีกลุ่มตัวอย่างเป็นข้าราชการ พนักงานราชการ และลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด จำนวน 120 คน งานวิจัยนี้ใช้เครื่องมือในการศึกษาคือแบบสอบถามจำนวน 2 ฉบับ ฉบับแรกเป็นแบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงานเป็นผู้ตอบ ประกอบด้วย 3 ส่วน คือ 1) แบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว 2) ด้าน คือ ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน 2) แบบสอบถามแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และ 3) ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ฉบับที่สองเป็นแบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยให้หัวหน้างานโดยตรงเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล ผลการศึกษารูปได้ดังนี้

1. กลุ่มตัวอย่างมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมอยู่ในระดับต่ำ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะอยู่ในระดับสูง พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคลอยู่ในระดับต่ำมาก พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กรอยู่ในระดับต่ำ และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมอยู่ในระดับต่ำมาก

2. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ทั้งพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคล พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์กร และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวม

3. แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่มีอิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และไม่อิทธิพลกำกับต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

¹นักศึกษาระดับปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต คณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ E-Mail : chalermwoot.n@gmail.com

²อาจารย์ประจำคณะพาณิชยศาสตร์และการบัญชี มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์ E-Mail : thanawut@tbs.tu.ac.th

ผลการวิจัยนี้แสดงให้เห็นว่า แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างซึ่งเป็นผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลจะมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวอยู่ในระดับใดก็ตาม กลุ่มตัวอย่างจะไม่แสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมเชิงลบต่างๆ ที่อาจกระทบต่อการบริการประชาชน ทำให้มั่นใจได้ว่า ผู้มารับบริการจะได้รับการปฏิบัติที่ดี และได้รับการดูแลที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ

คำสำคัญ : ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว, แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ, พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

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

บทนำ

ท่ามกลางภาวะการเปลี่ยนแปลงที่เกิดขึ้นอย่างรวดเร็วในปัจจุบัน ทำให้องค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนต่างพยายามเร่งพัฒนาศักยภาพของตนเอง เพื่อให้้องค์กรมีความสามารถในการแข่งขันกับองค์กรอื่นๆ ได้ในระยะยาว องค์กรชั้นนำจึงพยายามสร้างความแตกต่างทั้งในแง่ของสินค้าและการบริการผ่านการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ในองค์กร โดยในแง่ของการพัฒนาทรัพยากรมนุษย์นั้น นอกจากจะต้องพัฒนาทรัพยากรมนุษย์ให้มีสมรรถนะและมีความพร้อมในการปฏิบัติงานประจำวันแล้ว ยังต้องมุ่งเน้นการเสริมสร้างทัศนคติที่ดีต่อองค์กรเพื่อให้ทรัพยากรมนุษย์ในองค์กรมีแรงจูงใจในการทำงาน และมีพฤติกรรมปฏิบัติงานที่เหมาะสมตามที่องค์กรคาดหวัง และแม้ว่าองค์กรพยายามที่จะเสริมสร้างให้พนักงานแสดงพฤติกรรมตามที่องค์กรคาดหวังผ่านกระบวนการต่างๆ เช่น การเสริมสร้างค่านิยมและวัฒนธรรมองค์กร การพัฒนาบทบาทผู้นำองค์กรให้ประพฤติตนเป็นแบบอย่างที่ดี เป็นต้น แต่ก็ยังพบพฤติกรรมที่ไม่พึงประสงค์ในการทำงาน เช่น การขโมยทรัพย์สินขององค์กร การทำงานส่วนตัวในเวลาทำงาน การขาดงานหรือการละทิ้งงาน เป็นต้น พฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลลบเหล่านี้เรียกว่า พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior) ซึ่งเป็นพฤติกรรมของพนักงานที่ ทำให้องค์กรเสียประโยชน์ในด้านต่างๆ โดยเจตนา

พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานส่งผลกระทบต่อองค์การอย่างมาก กล่าวคือ ส่งผลให้องค์กรมีต้นทุนการดำเนินงานสูงขึ้นถึงร้อยละ 30 เช่น การสูญเสียวัตถุดิบในการผลิต การสูญเสียเวลาในการดำเนินงาน เป็นต้น (วชิระ ทองอยู่คง, 2557) นอกจากนี้ยังพบว่าพฤติกรรมที่พนักงานแสดงออก (Expressed Behavior) ซึ่งประกอบด้วยพฤติกรรมบางประการที่สอดคล้องกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เช่น การขาดงาน มีอิทธิพลทางตรงต่อความตั้งใจลาออกของพนักงาน (ปาริชาติ อมรรัตน์ น้ำหนึ่ง, พรรัตน์ แสดงหาญ, และ อภิญา อิงอาจ, 2556) ด้วยเหตุผลดังกล่าวจึงทำให้องค์กรในประเทศไทยเริ่มหันมาสนใจศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานมากขึ้น โดยการวิจัยครั้งนี้ ผู้วิจัยสนใจศึกษาพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด โรงพยาบาลชุมชนเป็นสถานบริการทางการแพทย์และสาธารณสุขประจำชุมชนระดับอำเภอ มีหน้าที่ในการให้บริการสาธารณสุขแบบผสมผสาน กล่าวคือ เป็นศูนย์บริการและวิชาการทางด้านการส่งเสริมสุขภาพ การรักษาพยาบาล การควบคุมป้องกันโรค การปรับปรุงสุขภาพและสิ่งแวดล้อมชุมชน และการฟื้นฟูสุขภาพ โดยให้บริการทั้งในและนอกสำนักงาน จะเห็นได้ว่าภาระหน้าที่ของโรงพยาบาลชุมชนมีปริมาณมาก และจากการสัมภาษณ์ผู้บริหารของโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัดถึง

สภาวะการทำงานของโรงพยาบาลในปัจจุบันพบว่า โรงพยาบาลแห่งนี้ต้องแบกรับภาระงานจำนวนมาก แต่มีจำนวนผู้ปฏิบัติงานน้อยกว่ากรอบอัตรากำลังของโรงพยาบาล ทำให้บุคลากรของโรงพยาบาลที่มีอยู่ในปัจจุบันต้องเผชิญกับภาระงานที่มากเกินไป (Work Overload) เกิดความเครียดในการทำงาน และส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงาน โดยปัจจุบันพบผู้ปฏิบัติงานแสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอยู่บ้าง เช่น การมาทำงานสายโดยไม่มีเหตุผลอันสมควร การใช้เวลาพักกลางวันเกินกว่าเวลาที่กำหนด การโทรศัพท์เพื่อพูดคุยเรื่องส่วนตัวเป็นระยะเวลานานระหว่างเวลาทำงาน เป็นต้น ดังนั้น จึงต้องให้ความสำคัญกับพฤติกรรมในการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงานในโรงพยาบาล การที่ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลมีพฤติกรรมการทำงานที่เหมาะสมตามข้อกำหนดของวิชาชีพและตามที่องค์การคาดหวัง จะทำให้ผู้มารับบริการได้รับการปฏิบัติที่ดี

ผู้วิจัยสนใจศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานใน 2 มิติ คือ ปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และปัจจัยที่มีอิทธิพลยับยั้งพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ในส่วนของปัจจัยที่ก่อให้เกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ซึ่งเป็นสภาวะที่บุคคลไม่สามารถรักษาสสมดุลระหว่างบทบาทความรับผิดชอบในการทำงานกับบทบาทความรับผิดชอบในครอบครัวได้ ทำให้ความรับผิดชอบในบทบาทหนึ่งขัดขวางการแสดง ความรับผิดชอบในอีกบทบาทหนึ่ง และส่งผลให้บุคคลรู้สึกว่าจะไม่สามารถทำหน้าที่ในบทบาทใด บทบาทหนึ่งได้อย่างเต็มที่ เนื่องจากลักษณะงานของโรงพยาบาลที่ต้องให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงภาวะการขาดแคลนบุคลากรและภาระงานที่มากเกินไป ทำให้ผู้ปฏิบัติงานเกิดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สำหรับปัจจัยที่มีอิทธิพล

ยับยั้งพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่สนใจศึกษา คือ แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ซึ่งหมายถึงคุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวม (Perry, 1996) จากบริบทของโรงพยาบาลชุมชนซึ่งเป็นโรงพยาบาลของรัฐซึ่งมีผู้ปฏิบัติงานส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ การที่บุคคลเลือกประกอบอาชีพรับราชการนั้นมีแรงจูงใจมาจากค่านิยมส่วนบุคคลที่มุ่งหวังจะปฏิบัติงานเพื่อประโยชน์ส่วนรวม ทำให้เกิดแรงจูงใจในการทำหน้าที่บริการประชาชน โดยมุ่งหวังให้ประชาชนมีความเป็นอยู่ที่ดีและสร้างสังคมที่อยู่ดีมีสุข

การศึกษาปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจะช่วยให้ผู้บริหารของโรงพยาบาลสามารถกำหนดแนวทางการควบคุมพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ลดผลกระทบที่เกิดจากพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน รวมทั้งสามารถปรับพฤติกรรมการทำงานของผู้ปฏิบัติงานให้มีความเหมาะสมและสอดคล้องกับพฤติกรรมตามที่องค์การคาดหวัง อันจะส่งผลให้โรงพยาบาลสามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

วัตถุประสงค์ในการวิจัย

1. เพื่อศึกษาระดับของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน ระดับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ และระดับของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

2. เพื่อศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของผู้ปฏิบัติงาน

3. เพื่อศึกษาอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะที่มีต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

บททวนวรรณกรรม

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict)

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว หมายถึง สภาวะที่บุคคลไม่สามารถรักษาสสมดุลระหว่างบทบาทความรับผิดชอบในการทำงานกับบทบาทความรับผิดชอบในครอบครัว ทำให้ความรับผิดชอบในบทบาทหนึ่งขัดขวางการแสดง ความรับผิดชอบในอีกบทบาทหนึ่ง และส่งผลให้บุคคลรู้สึกว่าจะไม่สามารถทำหน้าที่ในบทบาทใด บทบาทหนึ่งได้อย่างเต็มที่ Netemeyer, Boles and McMurrian (1996) ได้จำแนกความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวออกเป็น 2 ประเภท ได้แก่ (1) ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายงาน หมายถึง ความไม่สอดคล้องระหว่างบทบาทในครอบครัวกับบทบาทการทำงาน ซึ่งเกิดจากความขัดแย้งในระยะเวลาที่ใช้ร่วมกับครอบครัว ความเครียดในครอบครัว และการแสดงพฤติกรรมของการทำหน้าที่ในครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายการแสดงบทบาทในการทำงาน และกระทบกับความสามารถของบุคคลในการแสดงความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงาน (2) ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัว หมายถึง ความไม่สอดคล้องระหว่างบทบาทการทำงานกับบทบาทในครอบครัว ซึ่งเกิดจากความขัดแย้งในระยะเวลาการทำงาน ความ

เครียดจากงาน และการแสดงพฤติกรรมของการทำหน้าที่ในงานเข้าไปก้าวก่ายการแสดงบทบาทในครอบครัว และกระทบกับความสามารถของบุคคลในการแสดงความรับผิดชอบในครอบครัว

การวิจัยครั้งนี้ผู้วิจัยจำแนกความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัว และความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายงาน เป็นตัวแปรอิสระจากกัน เนื่องจากความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัวและความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายงานเกิดจากปัจจัยที่แตกต่างกัน กล่าวคือ ความขัดแย้งที่เกิดจากงานเข้าไปก้าวก่ายครอบครัวเป็นความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านการงานเข้ามามีผลกระทบต่อความรับผิดชอบในครอบครัว ในขณะที่ความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปก้าวก่ายงานเป็นความขัดแย้งที่มีสาเหตุมาจากปัจจัยด้านครอบครัวเข้ามา มีผลกระทบต่อการทำงาน ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Scott, Carl, Donald and Jon (2008) ที่ทำการศึกษาปัจจัยที่มีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งสองด้าน พบว่าปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับการทำงาน ได้แก่ ชั่วโมงการทำงาน สถานะการบังคับบัญชา รายได้ และความขัดแย้งในบทบาทการทำงาน มีความสัมพันธ์กับการรับรู้อุปสงค์จากงาน (Perceived Work Demand) และการรับรู้อุปสงค์จากงานมีความสัมพันธ์กับภาวะงานเข้ามารบกวนครอบครัว ในขณะที่ปัจจัยที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว ได้แก่ ระยะเวลาที่ใช้ในการดูแลครอบครัว จำนวนบุตรที่ต้องดูแล สถานภาพการสมรส และความขัดแย้งในบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์กับการรับรู้อุปสงค์จากครอบครัว (Perceived Family Demand) และการรับรู้อุปสงค์จากครอบครัวมีความสัมพันธ์กับภาวะครอบครัวเข้ามาก้าวก่ายงาน จึงสรุปได้ว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งสองด้านเกิดจากปัจจัยที่ต่างกัน ดังนั้น ผู้วิจัยจึงจำแนก

ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เป็น 2 ตัวแปรอิสระ ได้แก่ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว (Work Interfering with Family Conflict) และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน (Family Interfering with Work Conflict)

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ (Public Service Motivation)

แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ หมายถึง คุณลักษณะเฉพาะของบุคคลที่มีจุดมุ่งหมายในการปฏิบัติหน้าที่เพื่อประโยชน์ส่วนรวมหรือเพื่อสาธารณะประโยชน์ ซึ่งประกอบด้วย การมีส่วนร่วมในกระบวนการกำหนดนโยบายและกิจกรรมสาธารณะ เพื่อชุมชน การมีพันธะสัญญาต่อการบริการสาธารณะ การแสดงความเห็นใจผู้อื่น และการเสียสละประโยชน์ส่วนตนเพื่อประโยชน์ของส่วนรวม Perry and Wise (1990) ระบุว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ มีพื้นฐานมาจาก (1) แรงจูงใจที่มีเหตุผล เป็นการกระทำของแต่ละบุคคลที่ต้องการความพึงพอใจสูงสุด อันเกิดจากการได้เข้าไปมีส่วนร่วมในการกำหนดนโยบายสาธารณะ ซึ่งมีผลทำให้เกิดการกระตุ้นในการปฏิบัติงานและเสริมภาพลักษณ์ของตนเอง ส่งผลให้พนักงานรู้สึกว่าคุณมีพันธะสัญญาต่อการบริการสาธารณะ และมีความพึงพอใจในขณะที่ให้บริการสังคม (2) แรงจูงใจที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อ เป็นหนึ่งในคุณลักษณะร่วมของความเชื่อของเจ้าหน้าที่รัฐที่มีความปรารถนาในการทำงานเพื่อสาธารณะ โดยมีพื้นฐานจากแนวคิดความเสมอภาคทางสังคม ที่ต้องการให้บุคคลที่ขาดแคลนทรัพยากรทางเศรษฐกิจได้มีคุณภาพชีวิตที่ดีขึ้น และ (3) แรงจูงใจด้านอารมณ์ เป็นแรงจูงใจที่กระตุ้นให้บุคคลแสดง

พฤติกรรมที่ตอบสนองต่อความหลากหลายของบริบททางสังคม ซึ่งแสดงถึงความรักชาติ มีความเมตตาและเห็นอกเห็นใจผู้อื่นผ่านการมีส่วนร่วมในการบริการสาธารณะ

ต่อมา Perry (1996) ได้ขยายแนวคิดแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยทำการทดสอบมิติของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับกลุ่มตัวอย่างเจ้าหน้าที่รัฐในสหรัฐอเมริกา พบว่า มิติที่แสดงถึงลักษณะของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ประกอบด้วย 4 มิติ ได้แก่ (1) ความสนใจต่อการกำหนดนโยบายสาธารณะ (2) การมีพันธะสัญญาต่อสาธารณะประโยชน์ (3) ความเห็นใจผู้อื่น และ (4) การเสียสละตนเอง แนวคิดของดังกล่าวสอดคล้องกับแนวคิดของ Kim and Vandenabeele (2010) ซึ่งระบุว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะอยู่บนพื้นฐานของแรงจูงใจ 3 ลักษณะ ได้แก่ (1) แรงจูงใจด้านวิธีการ เป็นแรงจูงใจเกี่ยวกับวิธีการให้ความสำคัญกับการบริการสาธารณะ โดยมีฐานคติที่ให้ความสำคัญกับประโยชน์ของผู้อื่น (2) แรงจูงใจที่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยม เป็นแรงจูงใจที่เกิดขึ้นจากการที่บุคคลมีค่านิยมส่วนบุคคลสอดคล้องหรือเหมือนกับค่านิยมสาธารณะ และ (3) แรงจูงใจที่มีลักษณะเฉพาะ เป็นแรงจูงใจของบุคคลที่มีความต้องการที่จะบริการส่งผลให้บุคคลมีพฤติกรรมบริการเพื่อผู้อื่น Kim and Vandenabeele (2010) ยังเห็นว่า แนวคิดของพวกเขามีความใกล้เคียงกับแนวคิดของ Perry (1996) กล่าวคือ มีความสอดคล้องกันระหว่างแนวคิดแรงจูงใจที่มีเหตุผลกับแนวคิดแรงจูงใจด้านวิธีการ แนวคิดแรงจูงใจที่มีพื้นฐานมาจากความเชื่อกับแนวคิดแรงจูงใจที่อยู่บนพื้นฐานของค่านิยม และแนวคิดแรงจูงใจด้านอารมณ์กับแรงจูงใจที่มีลักษณะเฉพาะ ทั้งนี้ แนวคิดทั้งสามลักษณะอยู่บนพื้นฐานของการเสียสละตนเอง

พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน (Counterproductive Work Behavior)

พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน หมายถึง พฤติกรรมที่สมาชิกขององค์การเจตนากระทำให้เกิดความเสียหายหรือผลกระทบเชิงลบต่อองค์การและสมาชิกขององค์การ เช่น การขาดงาน การทำงานต่ำกว่ามาตรฐาน การทำลายทรัพย์สิน การลักขโมย การแสดงพฤติกรรมก้าวร้าว การดิ้นนินทา เป็นต้น โดย Robinson and Bennett (1995) จำแนกพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานออกเป็น 2 ประเภท คือ (1) พฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อบุคคลจำแนกเป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมือง เป็นพฤติกรรมที่บุคคลแสดงออกเพื่อให้บุคคลอื่นได้รับความเสียหายหรือเสียเปรียบ ทั้งในเรื่องส่วนบุคคลและเรื่องภายในองค์การ เช่น การดิ้นนินทา เป็นต้น และพฤติกรรมความรุนแรง เช่น การคุกคามทางเพศ การคุกคามด้วยวาจา เป็นต้น พฤติกรรมดังกล่าวนี้อาจก่อให้เกิดปัญหาความสัมพันธ์ระหว่างบุคคลภายในองค์การ (2) พฤติกรรมเบี่ยงเบนที่กระทำต่อองค์การ จำแนกเป็นพฤติกรรมที่ก่อให้เกิดผลเสียหายต่อบรรทัดฐานขององค์การ เป็นพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพของงานและคุณภาพของงาน ทำให้ประสิทธิภาพและคุณภาพของงานต่ำลง เช่น การเลิกงานก่อนกำหนด การใช้ทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง เป็นต้น และพฤติกรรมการทำลายทรัพย์สินขององค์การ เช่น การลักขโมย การนำทรัพย์สินขององค์การไปใช้ส่วนตัว เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการทบทวนวรรณกรรม พบงานวิจัยที่ระบุว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ตัวอย่างเช่น งานวิจัยของ Frone (1999) Ahmad and

Omar (2013) เชลิสลา ศิริมหันต์ (2551) นภาพรณัฐย์จรัสศรีคม (2554) และวชิระ ทองอยู่คง (2557) เป็นต้น เนื่องจากความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว เป็นสถานการณ์ที่ยากลำบากของบุคคลในการบริหารจัดการชีวิตการทำงานกับชีวิตครอบครัว ให้มีความสมดุล ซึ่งก่อให้เกิดความเครียด ความกดดัน ส่งผลต่อความรู้สึกนึกคิดและนำไปสู่พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 1 และ 2 ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 2 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

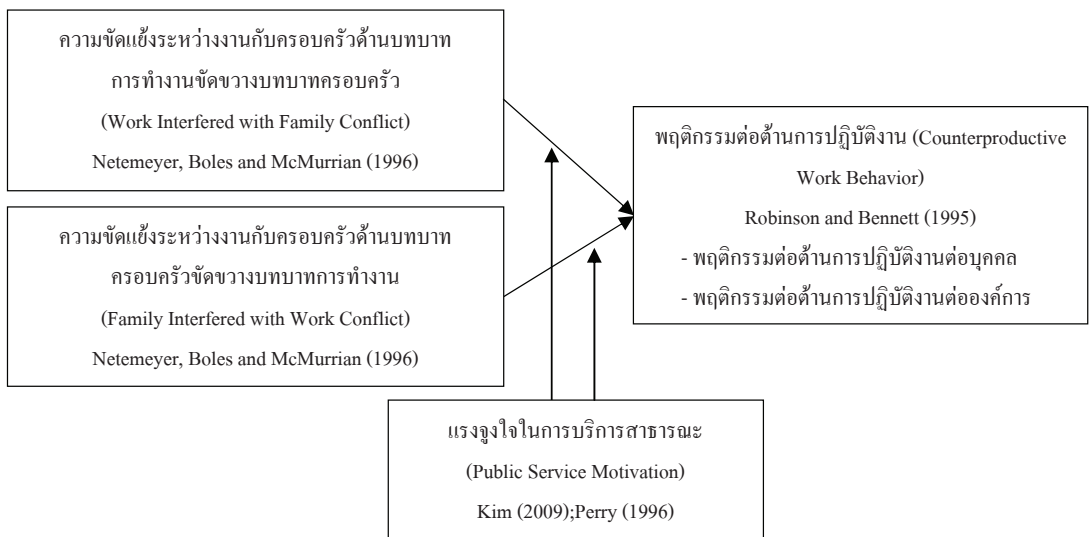
สำหรับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ ผู้วิจัยยังไม่พบงานวิจัยที่ทำการศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยตรง แต่พบงานวิจัยที่ศึกษาความสัมพันธ์ระหว่างแรงจูงใจในการบริการสาธารณะกับพฤติกรรมเชิงบวก เช่น Li (2008) พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมปฏิบัติงาน ความผูกพันต่อองค์การ และความพึงพอใจในงาน Palma (2016) พบว่าแรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางตรงเชิงบวกต่อความสอดคล้องระหว่างบุคคลกับองค์การ ความพึงพอใจในงานและความผูกพันต่อองค์การ นทที ขจรกิตติยา (2555) พบว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลทางบวกต่อความผูกพันต่อ

องค์การ พฤติกรรมการปฏิบัติงานและความพึงพอใจในงาน ดังนั้น แรงจูงใจในการบริการสาธารณะจึงน่าจะมีอิทธิพลยับยั้งการเกิดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานซึ่งเป็นพฤติกรรมเชิงลบ เนื่องจากมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นตัวผลักดันให้บุคคลยังคงมีความรับผิดชอบต่อนหน้าที่เพื่อบริการสาธารณะรวมทั้งควบคุมการแสดงพฤติกรรมเชิงลบต่างๆ ซึ่งรวมถึงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ผู้วิจัยจึงตั้งสมมติฐานการวิจัยที่ 3 และ 4 ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

สมมติฐานที่ 4 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

กรอบแนวคิดในการวิจัย



ภาพที่ 1 แสดงกรอบแนวคิดการมีอิทธิพลระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย

วิธีการวิจัย

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาค้างครั้งนี้คือ ข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด จำนวน 120 คน โดยกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษาคือผู้ปฏิบัติงานทั้งหมด 120 คน คิดเป็นร้อยละ 100 ของจำนวนประชากร

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย ใช้แบบสอบถามเป็นเครื่องมือในการวิจัย โดยแบ่งเป็น 2 ฉบับ ดังนี้ ฉบับที่ 1 แบบสอบถามสำหรับผู้ปฏิบัติงาน แบ่งเป็น 3 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของซูซัย สมิติไกร (2550) ที่แปลและพัฒนาจากแบบวัดของ Netemeyer, Boles and

McMurrian (1996) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถาม ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ โดยผู้วิจัยนำแบบสอบถามของนันทิ ขจรกิตติยา (2555) ที่แปลและพัฒนาจากแบบวัดของ Kim (2009) และ Perry (1996) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถาม ส่วนที่ 3 เป็นแบบสอบถามข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ลักษณะคำถามเป็นแบบเลือกตอบและเติมข้อความ ประกอบด้วย เพศ อายุ อยุ่ งาน ตำแหน่งงาน สถานภาพการจ้าง และฝ่ายงานที่สังกัด

ฉบับที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน สำหรับหัวหน้างานโดยตรงเป็นผู้ประเมินพฤติกรรมของผู้ใต้บังคับบัญชาเป็นรายบุคคล แบ่งเป็น 2 ส่วน ส่วนที่ 1 เป็นแบบสอบถามข้อมูลผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน เป็นการเติมชื่อผู้ประเมินและผู้ถูกประเมิน ส่วนที่ 2 เป็นแบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยผู้วิจัยได้นำแบบสอบถามของซูซัย สมิทธิไกร (2551) ที่แปลและพัฒนาจากแบบวัดของ Bennett and Robinson (2000) และ Kwok, Au and Ho (2005) มาเป็นต้นแบบในการพัฒนาแบบสอบถาม ทั้งนี้ ผู้วิจัยเห็นว่าประชากรที่ศึกษาเป็นเจ้าหน้าที่ของรัฐ ซึ่งมีบริบทการทำงานที่แตกต่างจากการศึกษาเดิม ดังนั้น เพื่อให้มั่นใจว่าแบบสอบถามที่จะใช้สำรวจนั้นมีความสอดคล้องกับบริบทโรงพยาบาลของรัฐ ผู้วิจัยจึงได้ทำการสัมภาษณ์ผู้บริหารและหัวหน้างาน จำนวน 7 คน เพื่อค้นหาแนวพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานที่เกิดขึ้นจริง โดยใช้กรอบการสัมภาษณ์ตามพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน 22 ข้อของซูซัย สมิทธิไกร (2551) เป็นหลัก ผลการสัมภาษณ์พบว่า พฤติกรรมที่ผู้ให้สัมภาษณ์ตั้งแต่ 5 คนขึ้นไปเห็นว่า ไม่ปรากฏพฤติกรรมดังกล่าวเกิดขึ้นในที่ทำงานเลย มีจำนวน 6 ข้อ ผู้วิจัยจึงตัดข้อคำถามดังกล่าวออกคงเหลือข้อคำถามที่ใช้วัดพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานจำนวน 16 ข้อ

แนวทางการพัฒนาแบบสอบถามให้มีคุณภาพ

ผู้วิจัยทำการทดสอบความเที่ยงตรงเชิงเนื้อหา (Content Validity) โดยให้ผู้ทรงคุณวุฒิ 3 ท่าน พิจารณาข้อคำถามว่ามีความสอดคล้องกับนิยามศัพท์ปฏิบัติการหรือไม่ และนำไปคำนวณหาค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหา (Index of Item Objective Congruence: IOC) ตามสูตรของ Rovinelli and Hambleton (1977) โดยข้อคำถามที่มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาตั้งแต่ .50 ขึ้นไป ถือว่ามีความเที่ยงตรงตามเนื้อหา สามารถนำไปใช้ในการวิจัยได้ สำหรับข้อคำถามที่ต่ำกว่า .50 จะตัดข้อคำถามนั้นออกไป โดยแบบสอบถามความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว จำนวน 10 ข้อ ไม่มีข้อคำถามใดที่มีค่าอัตราส่วนความเที่ยงตรงตามเนื้อหาต่ำกว่า .50 จึงไม่มีข้อคำถามใดถูกตัดออก แบบสอบถามแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ จำนวน 17 ข้อ มีข้อคำถามถูกตัดออกไป 1 ข้อ คงเหลือข้อคำถาม 16 ข้อ แบบสอบถามพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จำนวน 16 ข้อ มีข้อคำถามถูกตัดออกไป 1 ข้อ คงเหลือข้อคำถาม 15 ข้อ

จากนั้นทำการวิเคราะห์หาค่าความเชื่อมั่น (Reliability) ของแบบสอบถามด้วยการวัดค่าความคงที่ภายใน (Internal Consistency) เพื่อประเมินคุณภาพของแบบสอบถามทั้งฉบับว่าแต่ละข้อคำถามมีความสัมพันธ์กันหรือไม่ โดยทำการทดสอบกับกลุ่มตัวอย่างที่มีคุณสมบัติใกล้เคียงกับกลุ่มตัวอย่างที่ต้องการศึกษาจำนวน 50 ชุด และนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach's Alpha Coefficient) ทั้งนี้ ตามสูตรของ Nunnally (1978) ค่าความเชื่อมั่นที่เป็นที่ยอมรับได้ต้องมีค่าสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาคไม่ต่ำกว่า .70 จากการพิจารณาพบว่าแบบสอบถามทั้งสามส่วนมีค่าความเชื่อมั่นโดยรวมอยู่ในระดับสูง ดังแสดงในตารางที่ 1

ตารางที่ 1 แสดงค่าความเชื่อมั่นของแบบสอบถามทั้งฉบับและรายด้าน

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

การเก็บรวบรวมข้อมูล ผู้วิจัยทำหนังสือขออนุญาตผู้อำนวยการโรงพยาบาลเพื่อขออนุญาตแจกแบบสอบถามจำนวน 2 ฉบับ โดยแจกแบบสอบถามฉบับที่ 1 แก่ผู้ปฏิบัติงานจำนวน 120 ชุด และแบบสอบถามฉบับที่ 2 แก่หัวหน้างานตามจำนวนผู้ใต้บังคับบัญชาที่ รวม 120 ชุด จากนั้นผู้วิจัยนำแบบสอบถามที่ได้รับตอบกลับมาทำการจับคู่ระหว่างฉบับที่ 1 กับฉบับที่ 2 ตามหมายเลขกำกับที่กำหนดไว้ และตรวจสอบความสมบูรณ์

การวิเคราะห์ข้อมูล โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ประกอบด้วย (1) การวิเคราะห์โดยใช้สถิติเชิงบรรยาย โดยข้อมูลปัจจัยส่วนบุคคลวิเคราะห์ด้วยค่าความถี่และค่าร้อยละ ส่วนการวิเคราะห์ระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แรงจูงใจในการบริการสาธารณะและพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จะวิเคราะห์ด้วยค่ามัธยฐานและส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (2) การวิเคราะห์โดยสถิติเชิงอนุมานเพื่อทดสอบสมมติฐาน ใช้การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณและการทดสอบตัวแปรกำกับ

ผลการวิจัย

ผลการวิเคราะห์ข้อมูลทั่วไปของกลุ่มตัวอย่าง
กลุ่มตัวอย่างส่วนใหญ่เป็นเพศหญิงจำนวน 79 คน คิดเป็นร้อยละ 75.96 และเพศชายจำนวน 25 คน คิดเป็นร้อยละ 24.04 ส่วนใหญ่มีอายุอยู่ในช่วง 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 ส่วนใหญ่มีอายุงานอยู่ในช่วง 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 ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการ 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 ส่วนใหญ่สังกัดฝ่ายการพยาบาล 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

ผลการวิเคราะห์ทางสถิติของตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย พบว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวมีค่าระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.365 ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาท

ตารางที่ 2 แสดงค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยในรูปคะแนนดิบ (B) ค่าสัมประสิทธิ์ถดถอยมาตรฐาน (Beta) ค่าสถิติที (T) และระดับนัยสำคัญ (Sig.) ในการพยากรณ์ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด

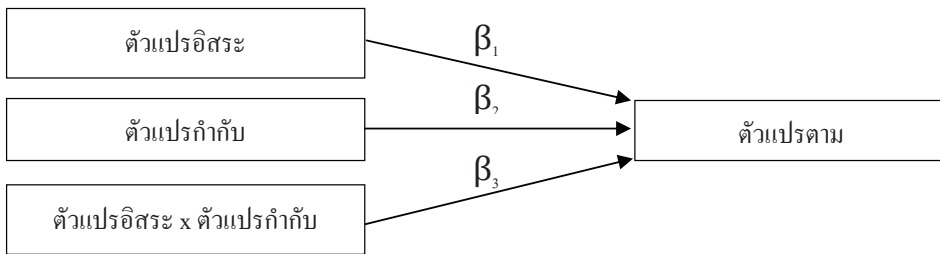
Variable	B	Beta	T	Sig.
(Constant)	1.628	-	8.497	.000
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว	.071	.113	.959	.340
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน	-.023	-.028	-.238	.813

จากตารางที่ 2 พบว่าค่าระดับนัยสำคัญ (Sig.) ของตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน มีค่ามากกว่า .05 ซึ่งหมายความว่าไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงสรุปการทดสอบสมมติฐานได้ว่า ปฏิเสธสมมติฐานที่ 1 และ 2

ครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงานมีค่าระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.169 และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวโดยรวมมีค่าระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 2.267 พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อบุคคลมีค่าระดับต่ำมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.503 พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานต่อองค์การมีค่าระดับต่ำ โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.906 และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานโดยรวมมีค่าระดับต่ำมาก โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 1.745 แรงจูงใจในการบริการสาธารณะมีค่าระดับสูง โดยมีค่าเฉลี่ยเท่ากับ 3.833

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และ 2 ผู้วิจัยได้ทำการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณ เพื่อทำการทดสอบสมมติฐานที่ 1 และ 2 โดยผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 2

ผลการทดสอบสมมติฐานที่ 3 และ 4 ผู้วิจัยได้ทำการทดสอบตัวแปรกำกับเพื่อทดสอบสมมติฐานที่ 3 และ 4 โดยใช้วิธีการทดสอบตัวแปรกำกับตามแนวคิดของ Baron and Kenny (1986) โดยนำตัวแปรอิสระ ตัวแปรกำกับ และตัวแปรปฏิสัมพันธ์ซึ่งสร้างมาจากผลคูณระหว่างตัวแปรอิสระกับตัวแปรกำกับ ที่ต้องการทดสอบเข้ามาในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเป็นลำดับ ดังภาพที่ 2



ภาพที่ 2 แผนภาพการทดสอบความเป็นตัวแปรกำกับของ Baron and Kenny (1986)

ผู้วิจัยได้ทดสอบแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
ว่าเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความ
ขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาท
การทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรม
ต่อต้านการปฏิบัติงานหรือไม่ โดยใส่ตัวแปรในการ
วิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเป็นลำดับดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ใส่ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงาน
กับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาท

ครอบครัว และตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ
เพื่อทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 2 ใส่ตัวแปรปฏิสัมพันธ์ระหว่างความ
ขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการ
ทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว กับแรงจูงใจใน
การบริการสาธารณะ เพื่อทำนายพฤติกรรมต่อต้าน
การปฏิบัติงาน

โดยได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 3

ตารางที่ 3 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นทำนายความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นตัวแปรกำกับ

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

จากตารางที่ 3 พบว่า ตัวแปรปฏิสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ($\beta = .813, \text{Sig.} > .05$) จึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 3

จากนั้นผู้วิจัยได้ทดสอบแรงจูงใจในการบริการสาธารณะว่าเป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรม

ต่อต้านการปฏิบัติงานหรือไม่ โดยใส่ตัวแปรในการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นเป็นลำดับดังต่อไปนี้

ขั้นที่ 1 ใส่ตัวแปรความขัดแย้งระหว่างงาน

กับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และตัวแปรแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เพื่อทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

ขั้นที่ 2 ใส่ตัวแปรปฏิสัมพันธ์ระหว่าง

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว กับแรงจูงใจในการบริการสาธารณะ เพื่อทำนายพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน

โดยได้ผลการวิเคราะห์ดังตารางที่ 4

ตารางที่ 4 แสดงผลการวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเชิงชั้นทำนายความสัมพันธ์ระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะเป็นตัวแปรกำกับ

Variable	R	R ²	β	Sig.
ขั้นที่ 1				
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน	.002	-.018	.028	.785
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ			-.023	.826
ขั้นที่ 2				
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน	.010	-.020	-.634	.399
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ			-.284	.362
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว				
แรงจูงใจในการบริการสาธารณะ			.652	.374

จากตารางที่ 4 พบว่า ตัวแปรปฏิสัมพันธ์ไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ($\beta = .652, \text{Sig.} > .05$) จึงสรุปได้ว่า แรงจูงใจในการบริการสาธารณะไม่เป็นตัวแปรกำกับความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน จึงปฏิเสธสมมติฐานที่ 4

อภิปรายและสรุปผลการวิจัย

จากการศึกษาความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้งสองด้าน และความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในภาพรวม พบว่า กลุ่มตัวอย่างมีระดับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวอยู่ในระดับต่ำ ซึ่งขัดแย้งกับผลการสัมภาษณ์ผู้บริหารของโรงพยาบาลที่ให้ความเห็นว่า ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลอาจมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวในระดับสูง เนื่องจากบุคลากรที่มีอยู่ในปัจจุบันต้องเผชิญกับภาระงานที่มากเกินไป

เพื่อค้นหาข้อมูลเชิงคุณภาพเพิ่มเติม ผู้วิจัยได้ทำการสัมภาษณ์เชิงลึกกลุ่มตัวอย่างจำนวน 8 คน พบข้อมูลที่สอดคล้องกันคือ แม้ว่าจะกลุ่มตัวอย่างจะต้องเผชิญกับภาวะงานที่มากเกินไป แต่เนื่องด้วยเป็นโรงพยาบาลขนาดเล็ก มีผู้ปฏิบัติงานในแต่ละหน่วยงานจำนวนไม่มากจึงทำให้เกิดความใกล้ชิดสนิทสนมกันและเกิดวัฒนธรรมการทำงานแบบครอบครัว มีความเป็นพี่น้อง มีการช่วยเหลือกันและมีการทำงานเป็นทีม จึงทำให้ความกดดัน ความเครียดที่เกิดขึ้นจากภาระงานที่มากเกินไปนั้นลดลงได้ วัฒนธรรมการทำงานแบบครอบครัวนี้มีส่วนช่วยให้กลุ่มตัวอย่างมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว

ในระดับต่ำ ตัวอย่างเช่น เมื่อผู้ปฏิบัติงานมีภาระที่ต้องดูแลพ่อแม่ที่เจ็บป่วยกระทันหัน ทำให้ไม่สามารถมาเข้าเวรปฏิบัติงานได้ เพื่อนร่วมงานก็เต็มใจที่จะมาเข้าเวรแทนด้วยความเห็นอกเห็นใจ เข้าใจซึ่งกันและกัน ทำให้ลดภาวะความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวลงไปได้ ดังนั้น ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานของกลุ่มตัวอย่างจึงอยู่ในระดับต่ำ สำหรับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวนั้น เนื่องจากลักษณะงานส่วนใหญ่ในโรงพยาบาลเป็นงานที่ต้องปฏิบัติในสถานที่เฉพาะ รวมทั้งเป็นงานที่มีลักษณะทำแล้วเสร็จสิ้น ไม่มีภาระผูกพันที่ต้องนำงานกลับไปทำที่บ้าน เว้นแต่ลักษณะงานที่เป็นงานสนับสนุน เช่น งานเอกสาร งานพัสดุจัดหา งานวางแผนงานบริหารงบประมาณ ซึ่งงานเหล่านี้ก็เป็นงานที่มีความยืดหยุ่นสูงดังนั้น ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัวของกลุ่มตัวอย่างจึงอยู่ในระดับต่ำเช่นกัน

จากการทดสอบสมมติฐานการวิจัย พบว่า ปฏิเสธสมมติฐานการวิจัยทุกประการข้างต้น กล่าวคือ ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวทั้ง 2 ด้าน ได้แก่ ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และด้านบทบาทครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน ไม่มีความสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ในขณะที่แรงจูงใจในการบริการสาธารณะก็ไม่มีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ด้านบทบาทการทำงานขัดขวางบทบาทครอบครัว และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน รวมทั้งไม่มีอิทธิพลกำกับเชิงลบต่อความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวด้านบทบาท

ครอบครัวขัดขวางบทบาทการทำงาน และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ซึ่งหมายความว่า แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมากเท่าใดก็ตาม ก็จะไม่แสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานออกมา ทั้งนี้ การที่ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน ทำให้ไม่เกิดอิทธิพลกำกับของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะต่อความสัมพันธ์ดังกล่าว

การที่ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวไม่มีความสัมพันธ์ต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างที่เป็นข้าราชการและลูกจ้างที่ปฏิบัติงานในโรงพยาบาลชุมชนแห่งหนึ่งในต่างจังหวัด ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและมีตำแหน่งงานที่ปฏิบัติงานในลักษณะการบริการวิชาชีพ (Professional Services) ซึ่งได้แก่ แพทย์ ทันตแพทย์ พยาบาล นักกายภาพบำบัด และเจ้าหน้าที่ผู้ช่วยแพทย์ โดยกลุ่มตำแหน่งงานที่เป็นบริการวิชาชีพนั้นจะมี “จริยธรรมวิชาชีพ” ซึ่งหมายถึง ระเบียบข้อบังคับที่สมาชิกทุกคนในวิชาชีพต้องนำไปปฏิบัติ ดังนั้น จริยธรรมวิชาชีพจึงเป็นตัวกำกับกับการปฏิบัติงาน รวมทั้งควบคุมพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานในวิชาชีพนั้นๆ ตัวอย่างเช่น วิชาชีพพยาบาล มีจริยธรรมแห่งวิชาชีพพยาบาล ที่ประกาศโดยสภาพยาบาลสากลโดยใช้กับวิชาชีพพยาบาลทั่วโลก สำหรับประเทศไทย สมาคมพยาบาลแห่งประเทศไทย ในพระราชูปถัมภ์ของสมเด็จพระศรีนครินทราบรมราชชนนี ได้ประกาศใช้จริยธรรมวิชาชีพพยาบาล ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2528 เพื่อใช้กำกับดูแลวิชาชีพพยาบาลในประเทศไทยมาจนถึงปัจจุบัน และยังได้มีการจัดตั้งสภาการพยาบาลเพื่อกำกับดูแลวิชาชีพพยาบาล

รวมถึงกำหนดบทลงโทษผู้ที่ประพฤติผิดจริยธรรมแห่งวิชาชีพด้วย จึงสามารถสรุปได้ว่า แม้ว่ากลุ่มตัวอย่างจะมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวหรือไม่ก็ตาม ก็จะไม่แสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมเชิงลบต่างๆ เนื่องจากเป็นพฤติกรรมที่สุ่มเสี่ยงต่อการละเมิดจริยธรรมแห่งวิชาชีพ เหตุผลดังกล่าวนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Dalili Izni Binti Shafie (2009) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในกลุ่มพนักงานธนาคารในประเทศมาเลเซีย พบว่า บรรยากาศการมีจริยธรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน และงานวิจัยของวารินทร์ กลับวงศ์ (2555) ที่ศึกษาปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในกลุ่มเจ้าหน้าที่แผนกส่งกำลังบำรุงรักษาของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง พบว่า จริยธรรมในการทำงานมีความสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานอย่างมีนัยสำคัญ

ทั้งนี้ ผลการทดสอบสมมติฐานดังกล่าว สามารถสร้างความเชื่อมั่นให้กับประชาชนผู้มารับบริการได้ว่า แม้ว่าผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลจะมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และมีความเครียด ความกดดันจากความขัดแย้งดังกล่าวมากหรือน้อยเพียงใดก็ตาม ผู้ปฏิบัติงานของโรงพยาบาลจะไม่แสดงพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานหรือพฤติกรรมเชิงลบต่างๆ ออกมา เนื่องจากผู้ปฏิบัติงานมีความเคารพต่อจริยธรรมวิชาชีพ นอกจากนี้ การที่ผู้ปฏิบัติงานยังมีแรงจูงใจในการบริการสาธารณะในระดับสูง ยิ่งทำให้มั่นใจได้ว่า ผู้มารับบริการจะได้รับการบริการที่ดี และได้รับดูแลรักษาพยาบาลที่ถูกต้องตามหลักวิชาชีพ

ข้อจำกัดในการวิจัย

การวิจัยครั้งนี้เป็นการศึกษาในโรงพยาบาลขนาดเล็ก มีผู้ปฏิบัติงานเพียง 120 คน จึงสามารถทำการศึกษาได้ในภาพรวมทั้งองค์การเท่านั้น ไม่สามารถศึกษาเปรียบเทียบโดยจำแนกกลุ่มตามลักษณะประชากรศาสตร์ได้ เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างจะไม่เพียงพอต่อการคำนวณทางสถิติ

ข้อเสนอแนะในการทำวิจัยในอนาคต

1. ควรทำการศึกษเปรียบเทียบพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานในโรงพยาบาลที่มีลักษณะการดำเนินงานที่ต่างกัน เช่น โรงพยาบาลสังกัดมหาวิทยาลัยหรือโรงพยาบาลเอกชน หรือศึกษาเปรียบเทียบในกลุ่มที่เป็นบริการวิชาชีพในวิชาชีพอื่นๆ เช่น วิชาชีพบัญชี วิชาชีพวิศวกรรม วิชาชีพสถาปนิก เป็นต้น หรือกลุ่มวิชาชีพที่ต้องมีใบอนุญาตเฉพาะ เช่น นักบิน เป็นต้น เพื่อให้เข้าใจความแตกต่างของพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานมากขึ้น

2. ควรศึกษาตัวแปรอื่นที่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน เช่น จริยธรรมในการทำงาน (Work Ethics) เจตคติต่องาน (Work Attitude) และบรรยากาศองค์การ (Organizational Climate) เป็นต้น เพื่อให้สามารถกำหนดแนวทางการควบคุมพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ชูชัย สมิติไกร. 2550. **แบบวัดความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว**. ภาควิชาจิตวิทยา คณะมนุษยศาสตร์ มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

ชูชัย สมิติไกร. 2551. **ลักษณะบุคลิกภาพที่พยากรณ์พฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน**. วารสารสงขลานครินทร์ ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 14 (4): 513-530.

เชลลิสรา ศิริมหันต์. 2551. **ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ปราบปรามยาเสพติดในเขตภาคเหนือ**. การค้นคว้าอิสระปริญญาวิทยาศาสตรมหาบัณฑิต สาขาวิชาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยเชียงใหม่.

นภาพรณี อุทัยจรัสศรี. 2554. **ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว สัมพันธภาพกับผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน: กรณีศึกษาพนักงานในโรงงานทำกรอบรูปเอกชนแห่งหนึ่ง**. งานวิจัยส่วนบุคคลปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.

นัทที ขจรกิตติยา. 2555. **ตัวแปรเชิงเหตุและผลของแรงจูงใจในการบริการสาธารณะของพนักงานเทศบาลในสามจังหวัดชายแดนภาคใต้ของไทย**. วิทยานิพนธ์ปริญญาดุษฎีบัณฑิต สาขาวิชาการจัดการ, มหาวิทยาลัยสงขลานครินทร์.

ปาริชาติ อมรรัตน์น้ำหนึ่ง, พรรัตน์ แสงหาญ, และอภิญา อิงอาจ. 2556. **“การพัฒนาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุการตั้งใจลาออกของพนักงานระดับปฏิบัติการกลุ่มธุรกิจการเกษตรในเขตภาคตะวันออก”** วารสารเกษตรศาสตร์ธุรกิจประยุกต์ 7 (7): 19-34.

- วชิระ ทองอยู่คง. 2557. การศึกษาอิทธิพลของลักษณะบุคลิกภาพห้าองค์ประกอบและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีผลต่อพฤติกรรมต่อต้านการปฏิบัติงาน โดยมีความพึงพอใจในงานเป็นตัวแปรสื่อ ในพนักงานรัฐวิสาหกิจแห่งหนึ่ง. วิทยานิพนธ์ปริญญาศิลปศาสตรมหาบัณฑิต สาขาจิตวิทยาอุตสาหกรรมและองค์การ, มหาวิทยาลัยธรรมศาสตร์.
- วารินทร์ กลับวงษ์. 2555. ปัจจัยที่ส่งผลต่อพฤติกรรมคัดค้านการปฏิบัติงาน กรณีศึกษา: เจ้าหน้าที่แผนกส่งกำลังบำรุงของโรงพยาบาลรัฐแห่งหนึ่ง. วารสารวิชาการมหาวิทยาลัยอีสเทิร์นเอเซีย ฉบับสังคมศาสตร์และมนุษยศาสตร์ 2 (2): 246-252.
- 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.
- 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.
- Frone, M. R. 1999. **Work Stress and Alcohol Use.** *Alcohol Research and Health.*
- Kim, S., & Vandenabeele, W. 2010. A Strategy for Building Public Service Motivation Research Internationally. *Public Administration Review* 70 (5): 701-709.
- 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.
- 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.
- Nunnally, J. C. 1978. **Psychometric theory (2nd ed.).** New York: McGraw-Hill.

- 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., & Wise, L. R. 1990. The Motivational Bases of Public Service. **Public Administration Review** 50 (3): 367-373.
- 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.