คณะจิตวิทยา

อิทธิพลของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงาน ต่อพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า

นายธเนศ เตชะภักดีวงศ์
รหัสประจำตัว 473 74324 38

โครงงานทางจิตวิทยานี้เป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรปริญญาวิทยาศาสตรบัณฑิต
สาขาวิชาจิตวิทยา
คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย
ปีการศึกษา 2550

EFFECTS OF CONFLICT WITH SUPERVISORS AND COWORKERS ON COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIORS

Mr. Thanate Techapakdivong

ID 473 74324 38

A Senior Project Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements

For the Degree of Bachelor of Science in Psychology

Faculty of Psychology

Chulalongkorn University

Academic Year 2007

คณะจิตวิทยา

ธเนศ เตชะภักดีวงศ์: อิทธิพลของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา และเพื่อนร่วมงานต่อพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า (EFFECTS OF CONFLICTS WITH SUPERVISORS AND COWORKERS ON COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIORS) อ.ที่ปรึกษา: ผศ. ดร. คัคนางค์ มณีศรี, 52 หน้า

การศึกษาครั้งนี้มีจุดประสงค์เพื่อทดสอบผลกระทบที่แตกต่างกันของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา และกับเพื่อนร่วมงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า โดยการเก็บข้อมูลจากพนักงานจำนวน 224 คน ซึ่งเป็นตัวแทนสำนักงานต่างๆในจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ผู้ร่วมการวิจัยได้ตอบแบบสอบถามวัดความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงาน และพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า ผลการศึกษาได้สนับสนุนสมมติฐานดังนี้

1. ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ

2. ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล

จากการวิเคราะห์เพิ่มเติมพบว่าความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การได้อย่างมีนัยสำคัญเพียง 2 ประเภทเท่านั้น คือ พฤติกรรมด้านการละเมิด และ การเบี่ยงเบนการทำงาน ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลได้อย่างมีนัยสำคัญเพียง 2 ประเภทเท่านั้น คือ พฤติกรรมด้านการละเมิด และ การเบี่ยงเบนการทำงาน

หลักสูตร.....จิตวิทยา..... ลายมือชื่อนิสิต.....ธเนศ เตชะภักดีวงศ์.....

สาขาวิชา.....จิตวิทยา..... ลายมือชื่ออาจารย์ที่ปรึกษา.....

ปีการศึกษา.....2550..... ลายมืออาจารย์ชื่อที่ปรึกษาร่วม.....

THANATE TECHAPAKDIVONG: EFFECTS OF CONFLICTS WITH SUPERVISORS AND COWORKERS ON COUNTERPRODUCTIVE WORK BEHAVIORS. PROJECT ADVISOR : ASSIST. PROF. KAKANANG MANEESRI, Ph.D. 52 pp.

The present study examined the differential impact of conflict with supervisors and coworkers on counterproductive work behaviors (CWB). Data were obtained from 224 supporting staffs representing various offices at Chulalongkorn university. Participants completed a questionnaire measuring conflict with supervisors and coworkers, and counterproductive work behaviors. The results are supportive of the hypotheses that

1. Conflict with supervisors can predict organizational CWB.
2. Conflict with coworkers can predict interpersonal CWB.

Supplementary analyses reveal that conflict with supervisors significantly predict only two types of organizational CWB: abusive behaviors and production deviance. Conflict with coworkers significantly predict only two types of interpersonal CWB: abusive behaviors and production deviance.

Program.....Psychology..... Student's signature....Thanate Techapakdivong.....

Field of study.....Psychology..... Advisor's signature....Kakanang Maneesri.....

Academic year.....2007..... Co-advisor's signature.....

กิตติกรรมประกาศ

โครงงานวิจัยฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปได้ด้วยความกรุณาช่วยเหลือและดูแลอย่างดียิ่งจาก ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร. คัคนางค์ มณีศรี อาจารย์ที่ปรึกษาโครงงานวิจัย ซึ่งท่านได้ให้วิชาความรู้ คำแนะนำ และข้อคิดต่างๆ ในการวิจัย ตลอดจนตรวจทานแก้ไขข้อบกพร่องต่างๆ ด้วยความเอาใจใส่อย่างดียิ่งจนโครงงานวิจัยฉบับนี้เสร็จสมบูรณ์ ผู้วิจัยรู้สึกซาบซึ้งและขอกราบขอบพระคุณเป็นอย่างสูงไว้ ณ ที่นี้

ขอกราบขอบพระคุณคณาจารย์ทุกท่านในคณะจิตวิทยาที่ประสิทธิ์ประสาทความรู้ให้ผู้วิจัยตั้งแต่เริ่มเข้าศึกษา

ขอขอบคุณนางสาว ประพิมพา จรัลรัตนกุล นิสิตปริญญาโท สาขาวิชาจิตวิทยาสังคม ที่ให้ความอนุเคราะห์มาตรวัดความขัดแย้งระหว่างบุคคลและมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าในงานวิจัย และให้คำแนะนำ ช่วยเหลือในการวิจัย

ขอขอบคุณผู้อำนวยการสำนักงานต่างๆภายในสำนักงานมหาวิทยาลัย และผู้อำนวยการสถาบันวิทยบริการที่ให้ความอนุเคราะห์ในการอนุญาตให้เก็บข้อมูลภายในสำนักงานของท่าน กลุ่มผู้ร่วมการวิจัยทุกท่านที่ได้ให้ความร่วมมือในการเก็บข้อมูลในการวิจัยครั้งนี้เป็นอย่างดี และขอขอบคุณเพื่อนๆ ของผู้วิจัยที่ได้ให้ความช่วยเหลือ และเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยตลอดมา

ท้ายนี้ ขอกราบขอบพระคุณบิดา มารดา ตลอดจนพี่ของผู้วิจัยที่ได้ให้การสนับสนุนและเป็นกำลังใจให้ผู้วิจัยตลอดมาจนสำเร็จการศึกษา

ธเนศ เตชะภักดีวงศ์

สารบัญ

บทคัดย่อโครงงานวิจัยภาษาไทย..... ค
บทคัดย่อโครงงานวิจัยภาษาอังกฤษ..... ง
กิตติกรรมประกาศ..... จ
สารบัญ..... ฉ
สารบัญตาราง..... ช
สารบัญรูป..... ซ

บทที่

1 บทนำ
ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา..... 1
แนวคิด ทฤษฎีที่ใช้ และงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง..... 2
วัตถุประสงค์ในการวิจัย..... 10
ขอบเขตการวิจัย..... 10
สมมติฐานในการวิจัย..... 11
คำจำความที่ใช้ในการวิจัย..... 11
ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ..... 12
2 วิธีดำเนินการวิจัย
กลุ่มตัวอย่าง..... 13
เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย..... 13
การเก็บรวบรวมข้อมูล..... 16
การวิเคราะห์ข้อมูล..... 17
3 ผลการวิเคราะห์ข้อมูล..... 18
4 อภิปรายผลการวิจัย..... 34
5 สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ..... 41

รายการอ้างอิง..... 45
ภาคผนวก..... 47

สารบัญตาราง

ตารางที่		หน้า
1	ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา.....	19
2	จำนวนตัวอย่างคะแนนต่ำสุดและสูงสุด ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และพิสัยคะแนนของคะแนนความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงาน และคะแนนพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่ส่งผลต่อองค์การและบุคคล.....	22
3	ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบเพียร์สัน (*r*) ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย.....	24
4	ผลการวิเคราะห์การถดถอยของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ.....	25
5	ผลการวิเคราะห์การถดถอยของความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล.....	26
6	ผลการวิเคราะห์การถดถอยของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการละเมิด	27
7	ผลการวิเคราะห์การถดถอยของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านเบี่ยงเบนการทำงาน.....	28
8	ผลการวิเคราะห์การถดถอยของความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการละเมิด..	29
9	ผลการวิเคราะห์การถดถอยของความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน.....	30
10	สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทั้งหมด.....	32
11	สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม.....	33

สารบัญรูป

รูปที่		หน้า
1	อิทธิพลของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ.....	25
2	อิทธิพลของความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล.....	26
3	อิทธิพลของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการการละเมิด.....	28
4	อิทธิพลของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน.....	29
5	อิทธิพลของความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการการละเมิด.....	30
6	อิทธิพลของความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่บุคคลด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน.....	31

บทที่ 1

บทนำ

ความเป็นมาและความสำคัญของปัญหา

ในสังคมที่มีการแข่งขันกันสูงในปัจจุบัน องค์การต่างๆต้องพัฒนาตนเองเพื่อให้การดำเนินงานขององค์การมีประสิทธิภาพสูงสุด โดยปัจจัยหนึ่งที่สำคัญที่จะทำให้องค์การประสบความสำเร็จได้ก็คือ ปัจจัยด้านทรัพยากรมนุษย์ ซึ่งปัญหาเกี่ยวกับบุคคลที่สำคัญปัญหาหนึ่งก็คือ ปัญหาเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล โดยปัญหาความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่พบเห็นได้บ่อยและส่งผลต่อพนักงานก็คือ ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาและความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน (Keenan & Newton, 1985 อ้างถึงใน Lee & Spector, 2006) ซึ่งจากงานวิจัยที่ผ่านมาพบว่าความขัดแย้งทั้งสองประเภทส่งผลกระทบแตกต่างกัน กล่าวคือ ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อตัวองค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน (Job Satisfaction) มีการผูกมัดกับองค์การ (Organization commitment) ต่ำ และ มีอัตราการเปลี่ยนงาน (Turnover) ที่สูงขึ้น ส่วนความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อตัวบุคคล ได้แก่ การมีระดับการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ มีอาการซึมเศร้าสูงขึ้น และมีอาการโซมาติกสูงขึ้น (Frone, 2000) ซึ่งตรงจุดนี้เองที่ทำให้เกิดความสงสัยว่าความขัดแย้งทั้ง 2 ประเภทนี้จะสามารถส่งผลในเรื่องอื่นๆที่มีผลร้ายต่อองค์การได้หรือไม่ เช่น พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า (Counterproductive Work Behaviors) อันเป็นเรื่องสำคัญที่สามารถส่งผลร้ายต่อองค์การได้อย่างมาก เช่น จากข้อมูลของ Murphy (1993 อ้างถึงใน Lee & Spector, 2006) ได้รายงานว่าองค์การต่างๆต้องสูญเสียเงินจำนวน 6 พัน ถึง 2 แสนล้านเหรียญสหรัฐฯไปกับผลของพฤติกรรมเหลวไหลภายในองค์การ ในเรื่องอิทธิพลของความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าก็ได้มีงานวิจัยที่พิสูจน์แล้วว่าส่งผลต่างกัน กล่าวคือ ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ (Organization Counterproductive Work Behaviors) และความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถส่งผลต่อ พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลในองค์การ (Interpersonal Counterproductive Work Behaviors) (Lee & Spector, 2006)

อย่างไรก็ตามยังไม่มีงานวิจัยใดภายในประเทศไทยที่ศึกษาเกี่ยวกับเรื่องนี้โดยตรง อีกทั้งงานวิจัยที่ผ่านมาก็ไม่ได้กล่าวถึงปัจจัยทางด้านวัฒนธรรมที่แตกต่างกันว่าจะได้ผลการวิจัย

เช่นเดียวกันหรือไม่ ด้วยเหตุผลนี้ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาผลของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงานว่าจะส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าในสังคมไทยอย่างไร โดยในการศึกษาครั้งนี้เลือกบุคลากรที่เป็นข้าราชการและพนักงานในสำนักงานมหาวิทยาลัยและสถาบันวิทยบริการของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัยเป็นกลุ่มตัวอย่างในการศึกษา เนื่องจากกลุ่มตัวอย่างดังกล่าวเป็นบุคลากรที่ทำงานเกี่ยวกับการดูแลและบริหารมหาวิทยาลัยในภาพรวมที่สามารถส่งผลกระทบต่อบุคลากร นิสิต และอาจารย์ทั่วมหาวิทยาลัย และมีส่วนสำคัญต่อการพัฒนามหาวิทยาลัยในภาพรวมอีกด้วย การวิจัยครั้งนี้จะเป็นการทดสอบว่าผลของงานวิจัยในเรื่องนี้จะสอดคล้องกับงานวิจัยที่ผ่านมาหรือไม่ และเป็นหนทางหนึ่งซึ่งจะช่วยหาสาเหตุของปัญหาพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่เกิดขึ้นในองค์การ เพื่อให้มีความพร้อมที่จะหาทางแก้ไขปัญหาในอนาคต

งานวิจัยและทฤษฎีที่เกี่ยวข้อง

แนวคิด ทฤษฎีและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องแบ่งออกเป็น 2 หัวข้อใหญ่ๆ ได้แก่

1. ความขัดแย้งระหว่างบุคคล
2. พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า

ความขัดแย้งระหว่างบุคคล (Interpersonal Conflict)

ความหมายของความขัดแย้งระหว่างบุคคล

จากการวิจัยที่ผ่านมาได้มีนักวิจัยหลายท่านให้ความหมายของคำว่า ความขัดแย้ง (Conflict) ในความหมายที่แตกต่างกันออกไป เช่น Donohue และ Kolt (1992 อ้างถึงใน Wilmot & Hocker, 1997) ได้ให้ความหมายของความขัดแย้ง ไว้ว่า "สถานการณ์ที่แต่ละคนมีความแตกต่างกันชัดเจนในด้านความต้องการและความสนใจของตน แต่พวกเขาถูกแทรกแซงจากผู้อื่นในการที่จะเข้าถึงเป้าหมายนั้น" Jordan (1990 อ้างถึงใน Wilmot & Hocker, 1997) กล่าวว่า "ความขัดแย้งเกิดขึ้นเมื่อมีความแตกต่างกันระหว่างคน 2 คนขึ้นไปที่จำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงในอย่างน้อยหนึ่งคนเพื่อให้งานของพวกเขาดำเนินหรือพัฒนาต่อไปได้ ความแตกต่างนี้ไม่สามารถอยู่ร่วมกันได้โดยปราศจากการปรับตัว" ส่วน Wilmot และ Hocker (1997) ก็ให้ความหมายไว้ว่า "ความขัดแย้งเป็นการแก่งแย่งที่เด่นชัดระหว่างสองฝ่ายขึ้นไป โดยทั้งสองฝ่ายมีเป้าหมายไม่ตรงกัน ขาดแคลนทรัพยากรที่ต้องการ และถูกแทรกแซงจากผู้อื่นในการเข้าถึงเป้าหมายเหมือนกัน"

อย่างไรก็ตามตัวอย่างข้างต้นก็ยังให้คำจำกัดความที่ยังไม่ครอบคลุมเท่าที่ควรเพราะยังเน้นองค์ประกอบเพียง 2 ตัวคือการไม่เห็นพ้องกัน (Disagreement) และ การแทรกแซง (Interference) เท่านั้น ซึ่งในการให้คำจำกัดความของความขัดแย้ง จะต้องประกอบด้วย 3 ส่วนคือ การไม่เห็นพ้องกัน การแทรกแซง และอารมณ์ทางลบ (Negative Emotion) (Barki & Hartwick, 2001; Pondy, 1967; Putnam & Poole, 1987; Thomas, 1992; Wall & Callister, 1995 อ้างถึงใน Barki & Hartwick, 2002)

องค์ประกอบของความขัดแย้งทั้ง 3 ส่วนนี้ สามารถสะท้อนถึงความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านปัญญา (Cognition) พฤติกรรม (Behavior) และอารมณ์ (Affective) ได้กล่าวคือ

1. ความแตกต่างด้านปัญญา เชื่อมโยงกับความขัดแย้งระหว่างบุคคล เช่น ความไม่เห็นพ้องกันเป็นการถกเถียงหรือการประเมินด้านปัญญาซึ่งเกิดขึ้นเมื่อเกิดความไม่สอดคล้องด้านค่านิยม ความต้องการ ความสนใจ ความคิด หรือเป้าหมาย
2. ความแตกต่างด้านพฤติกรรม เช่น การโต้เถียง การแข่งขัน โดยพฤติกรรมจะถือว่าเป็นความขัดแย้งก็ต่อเมื่อพฤติกรรมของคนหนึ่งไปแทรกแซงเป้าหมายหรือเจตนาของอีกคน
3. สถานะทางอารมณ์ถูกเชื่อมกับความขัดแย้งที่ถือว่าเป็นอารมณ์ทางลบ เช่น ความกลัว อิจฉา ความโกรธ สิ่งเหล่านี้ล้วนใช้เป็นลักษณะของความขัดแย้งระหว่างบุคคล

จากองค์ประกอบทั้ง 3 ตัวสามารถสรุปคำจำกัดของคำว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลตามคำจัดความของ Barki และ Hartwick (2002) ได้ว่า "ความขัดแย้งระหว่างบุคคลคือ กระบวนการเคลื่อนไหวที่เกิดขึ้นระหว่างคน ขณะที่พวกเขาประสบปฏิกิริยาอารมณ์ทางลบจากความไม่เห็นพ้องและการแทรกแซงเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ของตน"

สาเหตุของความขัดแย้ง

สาเหตุของความขัดแย้งสามารถแบ่งออกเป็น 2 ปัจจัยหลักด้วยกัน คือ

1. ปัจจัยทางด้านโครงสร้าง
2. ปัจจัยส่วนบุคคล

1. ปัจจัยทางด้านโครงสร้าง

1.1 ความเฉพาะทางของงาน (Specialization) ในงานที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวที่สูงสามารถนำมาสู่ความขัดแย้งได้ เพราะพนักงานที่ต้องใช้ความสามารถเฉพาะตัวในการทำงานมักมีความตระหนักต่องานของผู้อื่นน้อยลง

1.2 งานที่ต้องพึ่งพากัน (Interdependence) สามารถนำไปสู่ความขัดแย้งได้ มีอยู่ 3 รูปแบบด้วยกันก็คือ

1.2.1 **รูปแบบที่ 1** ในกรณีที่หน่วยงานต่างๆซึ่งอาจจะไม่มีความสัมพันธ์โดยตรง แต่มีหน่วยงานหนึ่งปฏิบัติงานผิดพลาดแล้วผลของความผิดพลาดนั้นส่งผลทางลบต่อหน่วยงานอื่น จึงนำไปสู่ความขัดแย้งกัน

1.2.2 **รูปแบบที่ 2** ในกรณีที่หน่วยงานหนึ่งจะสามารถทำงานได้ก็ต่อเมื่ออีกหน่วยงานทำงานสำเร็จแล้ว สามารถเกิดความขัดแย้งได้เมื่อหน่วยงานใดหน่วยงานหนึ่งทำงานเสร็จไม่ตรงตามเวลา ทำให้งานของอีกหน่วยหนึ่งประสบปัญหาตามไปด้วย

1.2.3 **รูปแบบที่ 3** ในกรณีที่หลายฝ่ายต้องร่วมกันทำงาน แล้วแต่ละฝ่ายเกิดมีปัญหาไม่สามารถทำงานร่วมกันได้หรือไม่ยอมกันก็นำไปสู่ความขัดแย้งได้เช่นกัน

1.3 การใช้ทรัพยากรร่วมกัน (Common Resource) ปัจจัยนี้สามารถทำให้เกิดความขัดแย้ง ถ้าทรัพยากรที่ต้องใช้ร่วมกันนั้นมีไม่เพียงพอ ทำให้แต่ละฝ่ายต้องทำการแย่งชิงทรัพยากรจนเกิดความขัดแย้งได้

1.4 ความไม่เท่าเทียมกันทางสถานภาพ (Status Inconsistencies) เป็นสิ่งที่อาจเกิดขึ้นได้กับองค์การที่มีความแตกต่างกันทางสถานะสูงโดยเฉพาะอย่างยิ่งระหว่างระดับผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงาน บางครั้งผู้บริหารมีสิทธิพิเศษเหนือผู้ปฏิบัติงาน ซึ่งจะสามารถนำไปสู่ความไม่พอใจและเกิดความขัดแย้งขึ้นได้

1.5 การกำหนดอำนาจหน้าที่ที่ไม่ชัดเจน (Jurisdictional Ambiguities) ทำให้เกิดความสับสนในการทำงาน เกิดการทำงานที่ก้าวก่ายหรือซ้ำซ้อนกัน หรือเกี่ยงงานกันทำ สิ่งเหล่านี้จะนำไปสู่ความขัดแย้ง

2. ปัจจัยส่วนบุคคล

ส่วนใหญ่มักจะเกิดขึ้นจากความแตกต่างกันในด้านต่างๆต่อไปนี้

2.1 ทักษะและความสามารถ (Skill and Ability) ในองค์การที่ประกอบด้วยคนที่มีทักษะและความสามารถแตกต่างกัน โดยเฉพาะงานที่ต้องมีการพึ่งพากัน เช่น พนักงานที่มีความสามารถทางด้านเทคนิค อาจจะปรับตัวได้ยากกับหัวหน้างานคนใหม่ที่มีทักษะในการบริหารงานอย่างดี แต่ขาดความรู้ทางด้านเทคนิค

2.2 บุคลิกภาพ (Personalities) ที่แตกต่างกัน โดยเฉพาะอย่างยิ่งบางบุคลิกภาพที่อาจจะมีปัญหาขัดแย้งกับผู้อื่นได้ง่าย เช่น ผู้ที่มีบุคลิกภาพที่ชอบความสมบูรณ์แบบ (perfectionist) อาจมีความขัดแย้งหรือมีปัญหาร่วมกับบุคคลอื่นได้ง่าย

2.3 การรับรู้ (Perceptions) แต่ละคนมีการรับรู้ที่ต่างกันสามารถนำไปสู่ความขัดแย้งได้ เช่น หัวหน้ากับลูกน้องรับรู้ถึงสิ่งจูงใจในการทำงานที่ต่างกัน ทำให้การให้รางวัลเป็นความขัดแย้งได้ ถ้าหัวหน้ายื่นข้อเสนอที่ไม่ใช่สิ่งที่ลูกน้องต้องการ

2.4 ค่านิยม และจริยธรรม (Value and Ethics) สองสิ่งนี้จะนำมาซึ่งความไม่เห็นพ้องต้องกันอันเป็นองค์ประกอบหนึ่งของการเกิดความขัดแย้งได้

2.5 อุปสรรคในการสื่อสาร (Communication Barriers) เช่น ข้อความที่ใช้ในการสื่อสารถูกบิดเบือน อคติของผู้ฟังที่มีต่อผู้ส่งสาร เช่น ผู้จัดการอาจจะประเมินคุณค่าของสารจากตัวผู้ปฏิบัติงานก่อนที่รับฟัง เมื่อมีผู้ปฏิบัติงานเข้ามารายงาน เป็นต้น

2.6 ความแตกต่างทางด้านวัฒนธรรม (Cultural Differences) สิ่งที่นำมาสู่ความขัดแย้งก็คือ การขาดความเข้าใจในวัฒนธรรมของผู้อื่น เช่น ชาวสหรัฐอเมริกาไม่เข้าใจวัฒนธรรมของไทยในเรื่องการเคารพผู้อาวุโส ซึ่งอาจจะนำไปสู่ความไม่พอใจและเกิดความขัดแย้งได้ (Nelson, 2006; ลัดดา วิศิษฐานนท์, 2534)

ประเภทของความขัดแย้ง

ประเภทของความขัดแย้งสามารถแบ่งได้โดยพิจารณาจาก "ทิศทางการสื่อสาร" (Communication Flow) เป็น 3 ประเภท (อภิสิทธิ์ มฤคพิทักษ์, 2535) คือ

1. **ความขัดแย้งตามแนวตั้ง** (Vertical Conflict) เป็นความขัดแย้งเกี่ยวกับสายบังคับบัญชา (Chain or line of Command) ตั้งแต่ระดับผู้บริหารจนถึงระดับผู้ปฏิบัติงาน
2. **ความขัดแย้งตามแนวนอน** (Horizontal Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดกับพนักงานหรือผู้บริหารในระดับเดียวกัน
3. **ความขัดแย้งตามแนวทแยงมุม** (Diagonal Conflict) เป็นความขัดแย้งที่เกิดระหว่างผู้บริหารกับผู้ปฏิบัติงานที่อยู่คนละสายงานกัน

งานวิจัยอื่นๆที่เกี่ยวข้องกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลมีอยู่หลายเรื่องเช่น Spector และ Jex (1998) ได้ศึกษาการพัฒนามาตรวัดแบบรายงานตนเอง 4 มาตร ได้แก่ Interpersonal Conflict at Work Scale, Organizational Constraints Scale, Quantitative Workload Inventory, และ Physical Symptoms Inventory โดยการหาความสัมพันธ์ระหว่างมาตรทั้ง 4

มาตรนี้ พร้อมทั้งหาความสัมพันธ์ระหว่างมาตรวัดกับตัวแปรต่างๆ ซึ่งจากการศึกษา พบว่า Interpersonal Conflict at Work Scale มีความสัมพันธ์กับความขัดแย้งในบทบาท แนวโน้มการลาออก และปฏิกิริยาทางอารมณ์ เช่น ความวิตกกังวล และความกดดัน นอกจากนี้ยังพบว่า Interpersonal Conflict at Work Scale มีค่าสหสัมพันธ์กับมาตร Organizational Constraints Scale เท่ากับ .41

งานวิจัยของ Frone (2000) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับผลลัพธ์ทางจิตใจกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนทำงานอายุ 16 ถึง 19 ปี จำนวน 319 คน ผลการวิจัยพบว่าความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานส่งผลต่อตัวบุคคล ได้แก่ การมีระดับความการเห็นคุณค่าในตนเองต่ำ มีอาการซึมเศร้าสูงขึ้น และมีอาการโซมาติกสูงขึ้น ส่วนความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาส่งผลต่อตัวองค์การ ได้แก่ ความพึงพอใจในงาน มีการผูกมัดกับองค์การต่ำ และ มีอัตราการเปลี่ยนงานที่สูงขึ้น นอกจากนี้ยังพบว่า ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามีค่าสหสัมพันธ์ทางบวกกับความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ($r = .41$, $p < .05$)

นอกจากนี้ Hershcovis, Turner, Barling, Arnold, Dupre, Inness, LeBlanc, and Sivanathan (2007) ได้ศึกษาการทำนายความก้าวร้าวในที่ทำงานโดยใช้วิธีอภิวิเคราะห์ (Meta-Analysis) ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งระหว่างบุคคลสามารถทำนายความก้าวร้าวต่อองค์การ (Organizational Aggression) ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าอย่างหนึ่งได้ นอกจากนี้เมื่อเปรียบเทียบด้วยค่าสถิติ (*t*-test) ยังพบอีกว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลส่งผลต่อความก้าวร้าวในตัวบุคคล (Individual Aggression) ได้อีกด้วย

พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า(Counterproductive Work Behavior)

คำว่า "พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า" และคำว่า "พฤติกรรมการเบี่ยงเบนในที่ทำงาน" (Workplace deviance behavior) ถูกใช้ในความหมายเดียวกันในงานวิจัยหลายเรื่อง ทั้งนี้เนื่องจากสองคำนี้มีโครงสร้างหลายๆอย่างที่เหมือนกัน กล่าวคือ พฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงาน คือ พฤติกรรมที่พนักงานมีเจตนากระทำผิดต่อบรรทัดฐานขององค์การซึ่งส่งผลต่อความสุขภาวะขององค์การ เช่น แต่งกายผิดระเบียบ เข้าทำงานสาย นินทาว่าร้ายเพื่อนร่วมงาน เป็นต้น (Robinson & Bennett, 1995) ส่วนพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า มีความหมายว่าพฤติกรรมอันเป็นเจตนาของพนักงานที่องค์การมองผิดแปลกไปจากกฎระเบียบขององค์การเปรียบเสมือนแกะดำและมีพฤติกรรมทางลบ เช่น ขโมย ใช้คำที่ไม่เหมาะสม ใช้ข้อมูลหรือ

ทรัพยากรขององค์การไปในทางที่ผิด เป็นต้น (Gruys, 1999; Sackett & Devore, 2001, อ้างถึงใน Dalal, R. S., Sims, C. S., & Spencer S., 2003)

จากคำกัดความของทั้งสองคำสามารถสรุปได้ว่าพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า คือ พฤติกรรมโดยเจตนาของพนักงานที่ผิดแปลกไปจากบรรทัดฐานหรือกฎระเบียบองค์การ ซึ่งส่งผลเสียต่อองค์การในด้านต่างๆ

ในการจำแนกประเภทของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า Robinson และ Bennett (1995) ได้ใช้มาตรวัดแบบหลายมิติแบ่งพฤติกรรมที่มีความคล้ายคลึงกันเป็นคู่ให้ผู้ตอบประเมิน ซึ่งผลการวิจัยปรากฏว่าสามารถแบ่งพฤติกรรมออกได้เป็น 2 มิติ มิติแรกเป็นการจำแนกพฤติกรรมที่มีผลกระทบรุนแรงกับไม่รุนแรง และมิติที่สองเป็นการจำแนกพฤติกรรมที่ส่งผลต่อองค์การกับพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อบุคคล ซึ่งหากรวมมิติทั้งสองเข้าด้วยกันก็จะสามารถแบ่งออกเป็น 4 ด้าน โดย Mangione และ Quinn (1974) และ Holinger และ Clark (1982 อ้างถึงใน Robinson & Bennett, 1995) ได้ให้คำจำกัดความของแต่ละด้านดังนี้

1. พฤติกรรมการเบี่ยงเบนทางทรัพย์สิน (Property Deviance) เป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่ส่งผลต่อองค์การ และส่งผลรุนแรงมาก กล่าวคือ เป็นพฤติกรรมของพนักงานที่สร้างความเสียหายหรือสร้างความสูญเสียแก่ทรัพย์สินที่จับต้องได้ขององค์การ โดยไม่ได้รับอนุญาต
2. พฤติกรรมเบี่ยงเบนในการปฏิบัติงาน (Productive Deviance) เป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่มีผลต่อองค์การและส่งผลรุนแรงต่ำ กล่าวคือ เป็นพฤติกรรมที่ขัดกับบรรทัดฐานขององค์การส่งผลต่อปริมาณและคุณภาพของงานที่จะประสบความสำเร็จ เกี่ยวข้องกับกระบวนการทำงานเป็นหลัก เช่น การอู้งาน เป็นต้น
3. พฤติกรรมเบี่ยงเบนเกี่ยวกับการเมืองในองค์การ (Political Deviance) เป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่ส่งผลต่อบุคคล และส่งผลรุนแรงต่ำ กล่าวคือเป็นพฤติกรรมในลักษณะการปฏิสัมพันธ์ทางสังคมที่ต้องการให้บุคคลอื่นในองค์การได้รับความเสื่อมเสีย เช่น การนินทา เป็นต้น
4. พฤติกรรมเบี่ยงเบนในทางก้าวร้าว (Aggression Deviance) เป็นพฤติกรรมเบี่ยงเบนที่มีผลต่อบุคคล และส่งผลรุนแรงสูง กล่าวคือเป็นพฤติกรรมที่แสดงความก้าวร้าวด้วยกิริยาต่อบุคคลอื่น เช่น ขโมยของเพื่อนร่วมงาน ล่วงละเมิดผู้อื่น ทำให้เพื่อนร่วมงานตกอยู่ในอันตราย เป็นต้น

Gruys และ Sackett (2003) ได้วิจัยเกี่ยวกับมิติและโครงสร้างของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า โดยเก็บข้อมูลทั้งจากแบบประเมินตนเองและการประเมินจากแนวโน้มการเกิดพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงานที่ส่งผลต่อองค์การและเพื่อนร่วมงาน ซึ่งจากผลการวิจัยในการศึกษาที่ 1 พบว่า สามารถแยกพฤติกรรมออกได้ 11 องค์ประกอบคือ

1. การขโมยและพฤติกรรมที่เกี่ยวข้องกับการขโมย
2. การสร้างความเสียหายแก่ทรัพย์สิน
3. การใช้ข้อมูลไปในทางที่ผิด
4. การใช้เวลาและทรัพยากรอย่างสิ้นเปลือง
5. การแสดงพฤติกรรมที่ไม่ปลอดภัย
6. การขาดความใส่ใจในการทำงาน
7. การทำงานไม่มีสิทธิภาพ
8. การใช้แอลกอฮอล์
9. การใช้สารเสพติด
10. การแสดงพฤติกรรมทางวาจาที่ไม่เหมาะสม
11. การแสดงพฤติกรรมทางร่างกายที่ไม่เหมาะสม

นอกจากนั้นผลการวิจัยยังพบว่าพฤติกรรมแต่ละองค์ประกอบมีความสัมพันธ์ทางบวก หมายความว่าการเกิดองค์ประกอบใดองค์ประกอบหนึ่งมีแนวโน้วที่จะเกิดองค์ประกอบอื่นได้อีกด้วย นอกจากนี้ยังพบความสัมพันธ์แปรผกผันระหว่างอายุ อายุการทำงานกับบางองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า

อย่างไรก็ตามงานวิจัยส่วนใหญ่ จะแบ่งพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าออกเป็น 2 ประเภทคือ พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่ส่งผลต่อองค์การ และต่อบุคคล เช่น งานวิจัยของ Lee และ Spector (2006), Diefendorff และ Mehta (2007), Fox, Spector และ Miles (2000) เป็นต้น โดยในงานวิจัยนี้ได้นำมาตรวัดซึ่งได้ดัดแปลงมาจากมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าของ Fox และ Spector (2002) ซึ่งได้แบ่งพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าออกเป็น 2 ประเภทคือ พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่ส่งผลต่อองค์การและต่อบุคคล ประกอบด้วย 5 องค์ประกอบคือ การละเมิด (abuse) การเบี่ยงเบนการทำงาน (production deviance) การสร้างความเสียหาย (sabotage) การลักขโมย (theft) การเพิกเฉย (withdrawal) ซึ่งเหมาะสมกว่า 11 องค์ประกอบของ Gruys และ Sackett (2003) เนื่องจากในงานวิจัยนี้ต้องการศึกษาพฤติกรรมที่สามารถพบได้ทั่วไปในสังคมไทย

ไม่ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าด้านการใช้แอลกอฮอล์ สารเสพติด แต่อย่างไรก็ตามองค์ประกอบอื่นๆ ของ Gruys และ Sackett (2003) สอดคล้องกับองค์ประกอบของ Fox และ Spector (2002) เช่น มีพฤติกรรมขโมย สร้างความเสียหายแก่ทรัพย์สิน หรือพฤติกรรมอื่นๆในลักษณะเดียวกับการเบี่ยงเบนหรือเพิกเฉย เป็นต้น

นอกจากนี้อาจจะแบ่งพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าได้อีก 2 ประเภทคือ พฤติกรรมที่แสดงออกให้เห็น (overt acts) เช่น ความก้าวร้าว การขโมย เป็นต้น และ พฤติกรรมที่ไม่แสดงออกให้เห็นชัดเจน (passive acts) เช่น ทำงานไม่ทำตามคำสั่ง เจตนาทำงานผิด เป็นต้น

นอกจากนี้ยังมีงานวิจัยอื่นที่เกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า เช่น Diefendorff และ Mehta (2007) ได้ศึกษาเกี่ยวกับความสัมพันธ์ระหว่างลักษณะนิสัยที่ก่อให้เกิดแรงจูงใจ (motivational trait) กับพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงาน ทั้ง 2 ประเภท คือทั้งด้านองค์การ (Organizational) และ ด้านบุคคล (Interpersonal) กับนักศึกษาด้านธุรกิจและจิตวิทยาจำนวน 392 คนของ Southeastern university การศึกษาครั้งนี้พบว่า ลักษณะนิสัยที่ส่งผลให้เกิดแรงจูงใจได้แก่ ลักษณะความต้องการประสบความสำเร็จซึ่งมีความสัมพันธ์ทางลบกับ พฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงาน ทั้ง 2 ประเภท ลักษณะนิสัยชอบระบบให้สิ่งจูงใจ เช่น ต้องการรางวัลตอบแทน ซึ่งมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงาน ทั้ง 2 ประเภท ลักษณะนิสัยชอบการแข่งขันไม่มีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมเบี่ยงในที่ทำงาน ทั้ง 2 ประเภท ส่วนลักษณะที่ลดแรงจูงใจนั้นมีความสัมพันธ์ทางบวกกับ พฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงานต่อองค์การ และการปฏิสัมพันธ์ในรูปแบบการบังคับจากองค์การซึ่งสามารถทำนายพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงานต่อบุคคลได้

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนามาตรวัดพฤติการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า Robinson และ Bennett (1995) ได้พัฒนามาตรวัดพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงาน โดยได้แบ่งมาตรวัดออกเป็น 2 ประเภท คือวัดพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงานต่อองค์การ และวัดพฤติกรรมเบี่ยงเบนในที่ทำงานต่อบุคคล ซึ่งจากการศึกษาพบว่ามาตรทั้งสองมีความเที่ยงภายในเท่ากับ .81 และ .78 ตามลำดับ

งานวิจัยอื่น ๆที่เกี่ยวข้อง

Fox และ Miles (2001) ได้ศึกษาพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าในการตอบสนองสิ่งที่ทำให้เกิดความเครียดในงาน และการตัดสินในองค์การ โดยเก็บข้อมูลจากผู้ทำงานด้านต่างๆในหลายองค์การ พบว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์กับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อองค์การและบุคคล

Lee และ Spector (2006) ศึกษาความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงานว่าส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าแตกต่างกันหรือไม่ โดยใช้เจ้าหน้าที่ที่ทำงานในUniversity of South Florida เป็นผู้ร่วมการวิจัยจำนวน 133 คู่ ผลปรากฏว่าความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าต่อบุคคลในขณะที่ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาไม่สามารถทำนายได้ ส่วนความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงาน สามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าต่อองค์การ

จากแนวคิด และทฤษฎีดังกล่าวข้างต้นประกอบกับงานวิจัยที่ผ่านมาทำให้เกิดสมมติฐาน 2 ข้อ คือ

สมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 2 ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำนายพฤติกรรมถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล

วัตถุประสงค์

เพื่อทดสอบว่าความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา และกับเพื่อนร่วมงาน สามารถทำนายลักษณะของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่แตกต่างกัน

ขอบเขตโครงงาน

1. ตัวแปรที่ศึกษา

ตัวแปรอิสระ 1. ความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่กับผู้บังคับบัญชา
2. ความขัดแย้งระหว่างเจ้าหน้าที่กับเพื่อนร่วมงาน

ตัวแปรตาม 1. พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ
2. พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล

2. กลุ่มตัวอย่าง

ผู้ร่วมการวิจัยเป็นเจ้าหน้าที่ประจำส่วนงานของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย โดยเจ้าหน้าที่ที่เข้าร่วมจะต้องพ้นระยะการทดลองงานแล้ว

สมมติฐาน

1. ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การได้

2. ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลได้

คำจำกัดความที่ใช้ในการวิจัย

1. ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา หมายถึง การไม่เห็นพ้องต้องกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานกับผู้บังคับบัญชา ในงานวิจัยนี้หมายถึง คะแนนที่ได้จากมาตรวัดความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บข้อมูล โดยให้ผู้ตอบประมาณค่าของการทำพฤติกรรมที่ระบุในข้อกระทง บนมาตรประมาณค่า 5 ช่วงตั้งแต่ 1 หมายถึงไม่เคยทำเลย จนถึง 5 หมายถึงทำบ่อยที่สุด

2. ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หมายถึง การไม่เห็นพ้องต้องกันระหว่างผู้ปฏิบัติงานด้วยกัน ในงานวิจัยนี้หมายถึงคะแนนที่ได้จากมาตรวัดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานที่ผู้วิจัยใช้ในการเก็บข้อมูล โดยให้ผู้ตอบประมาณค่าของการทำพฤติกรรมที่ระบุในข้อกระทง บนมาตรประมาณค่า 5 ช่วงตั้งแต่ 1 หมายถึงไม่เคยทำเลย จนถึง 5 หมายถึงทำบ่อยที่สุด

3. พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ หมายถึง พฤติกรรมที่ผิดไปจากบรรทัดฐานขององค์การ โดยพฤติกรรมดังกล่าวเป็นการกระทำหรือส่งผลกระทบต่อองค์การโดยตรง เช่น การอู้งาน นำทรัพย์สินขององค์การไปใช้ในทางที่ผิด ในงานวิจัยนี้หมายถึงคะแนนที่ได้จากมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ ให้ผู้ตอบประมาณค่าการทำพฤติกรรมที่ระบุในข้อกระทง บนมาตรประมาณค่า 5 ช่วง ตั้งแต่ 1 หมายถึงไม่เคยทำเลย จนถึง 5 หมายถึงทำบ่อยสุด

4. พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลที่มีผลต่อบุคคล หมายถึง พฤติกรรมที่ผิดไปจากบรรทัดฐานขององค์การ โดยพฤติกรรมดังกล่าวเป็นการกระทำหรือส่งผลกระทบต่อบุคคลภายในองค์การ เช่น การนินทาว่าร้าย ขโมยของเพื่อนร่วมงาน ในงานวิจัยนี้หมายถึงคะแนนที่ได้จากมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล ให้ผู้ตอบประมาณค่าการทำพฤติกรรมที่ระบุในข้อกระทง บนมาตรประมาณค่า 5 ช่วง ตั้งแต่ 1 หมายถึงไม่เคยทำเลย จนถึง 5 หมายถึงทำบ่อยสุด

ประโยชน์ที่คาดว่าจะได้รับ

1. ทราบถึงความสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงานและพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า
2. สามารถนำข้อค้นพบไปประยุกต์ในการแก้ปัญหาพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า

บทที่ 2

วิธีดำเนินการ

การวิจัยครั้งนี้มีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาผลของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา และกับเพื่อนร่วมงานมีต่อพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า ซึ่งมีวิธีการดำเนินการวิจัยดังต่อไปนี้

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง มหาวิทยาลัยภายในหน่วยงานต่างๆที่สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสถาบันวิทยบริการ ที่พ้นจากระยะทดลองแล้ว จำนวน 224 คน

จำนวนแบบสอบถามที่แจกให้แต่ละสำนักงานจะคิดเป็นร้อยละ 50 ของจำนวนเจ้าหน้าที่ในสำนักงาน ยกเว้นสำนักงานที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่น้อยกว่า 20 คน จะแจกทุกคน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูลประกอบด้วยมาตรวัดจำนวน 2 มาตร ได้แก่ มาตรวัดความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่มีต่อผู้บังคบบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และแบบวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่ส่งผลต่อองค์การและบุคคล

มาตรวัดความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่มีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน

มาตรวัดความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่มีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน มีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต (likert scale) โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับมีข้อกระทงทั้งหมดจำนวน 14 ข้อ ประกอบด้วยความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานจำนวน 7 ข้อ และความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาจำนวน 7 ข้อ

ในการพัฒนามาตรวัดนางสาวประพิมพา จรัลรัตนกุล ได้พัฒนามาตรนี้โดยนำข้อกระทงด้านความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาจำนวนด้านละ 4 ข้อ ซึ่งแปล

จากมาตรวัดความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่มีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน (Interpersonal Conflict with Supervisors and Coworkers) ของ Frone (2000) และสร้างเพิ่มขึ้นอีกด้านละ 16 ข้อรวมเป็น 40 ข้อ นำข้อกระทงทั้งสองด้านมารวมเป็นมาตรเดียวกันและสลับเรียงข้อแบบสุ่ม จากนั้นก็นำมาตรวัดความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่มีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานที่สร้างไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นกลุ่มคนทำงานจำนวน 200 คน

นำมาวิเคราะห์ข้อกระทงด้วยสถิติที (*t*-test) ระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำจากร้อยละ 27 ข้อคะแนนรวมของกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกระทง กับคะแนนรวมของข้อกระทงอื่นทั้งหมด โดยกำหนดระดับนัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ข้อกระทงด้วยการทดสอบสถิติที ของมาตรวัดความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงาน พบว่าข้อกระทงทั้ง 40 ข้อผ่านเกณฑ์การคัดเลือกทั้งหมด มีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .96

นำข้อกระทงทั้ง 40 ข้อมาตรวจสอบความตรงด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (principle components) หมุนแกนมุมฉากแบบแวริแมกซ์ (varimax) และใช้เกณฑ์การสกัดองค์ประกอบที่มีค่า Eigen มากกว่า 1 โดยนำข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบมาทดสอบความเหมาะสมของวัตถุดิบ ก่อนวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยการวัด Kaiser-Meyer-Olkin และทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity พบว่ามาตรวัดความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานมีค่า Kaiser-Meyer-Olkin เท่ากับ .93 ซึ่งมากกว่า .6 จึงพอสรุปได้ว่าข้อมูลที่นำมาทดสอบนี้เหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ ต่อมาจึงทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity พบว่าได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .5 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดมิได้มีความสัมพันธ์กันแบบแมทริกซ์เอกลักษณ์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ามาตรวัดความขัดแย้งระหว่างบุคคลกับผู้บังคับบัญชา และกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำการวิเคราะห์องค์ประกอบได้ จากนั้นคัดเลือกข้อกระทงแต่ละองค์ประกอบ โดยดูรูปแบบน้ำหนักบรรจุของข้อกระทงทั้งหมดในแต่ละองค์ประกอบ โดยเลือกข้อน้ำหนักบรรจุสูงสุดมากกว่า .3 และพิจารณาว่าองค์ประกอบใดที่มีจำนวนข้อกระทงที่ใช้วัดความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านใดด้านหนึ่งมากที่สุด เป็นองค์ประกอบของความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านนั้น ถ้าหากองค์ประกอบใดมีจำนวนตัวแปรเท่ากัน ต้องดูว่าข้อกระทงใดมีน้ำหนักมากกว่า ก็ถือว่าเป็นองค์ประกอบของความขัดแย้งระหว่างบุคคลด้านนั้น และเลือกข้อกระทงที่มีน้ำหนักบรรจุอยู่ในองค์ประกอบที่ควรจะเป็น เช่น หากข้อกระทงด้านความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาไปมีน้ำหนักบรรจุสูงสุดอยู่บนองค์ประกอบของความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน จะตัดข้อกระทงด้านขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาออก

จากการคัดเลือกข้อกระทงที่มีคุณภาพทำให้ได้ข้อกระทงจำนวน 23 ข้อแบ่งเป็นความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา 9 ข้อและความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน 14 ข้อ แต่เนื่องจากต้องการข้อกระทงที่มีคุณภาพและมีเนื้อหาที่เหมือนกันทั้ง 2 ด้านจึงได้ข้อกระทงทั้ง 7 คู่ 14 ข้อมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .91

มาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่ส่งผลต่อองค์การและบุคคล

มาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่ส่งผลต่อองค์การและบุคคลมีลักษณะเป็นมาตรประมาณค่าลิเคิร์ต โดยแบ่งคะแนนออกเป็น 5 ระดับ จำนวน 38 ข้อ ประกอบด้วย พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่ส่งผลต่อองค์การจำนวน 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบดังนี้

1. การละเมิด (abuse)
2. การเบี่ยงเบนการทำงาน (production deviance)
3. การสร้างความเสียหาย (sabotage)
4. การลักขโมย (theft)
5. การเพิกเฉย (withdrawal)

และพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่ส่งผลต่อบุคคลจำนวน 18 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบดังนี้

1. การละเมิด (abuse)
2. การเบี่ยงเบนการทำงาน (production deviance)
3. การสร้างความเสียหาย (sabotage)
4. การลักขโมย (theft)

นางสาวประพิมพา จรัลรัตนกุลได้พัฒนามาตรวัดโดยนำข้อกระทงจำนวน 43 ข้อ จากมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าของ Fox และ Spector (2002) มาดัดแปลงเป็นภาษาไทยและสร้างข้อกระทงเองเพิ่มอีก 35 ข้อ รวมเป็น 78 ข้อ แบ่งเป็นด้านองค์การจำนวน 42 ข้อ และด้านบุคคลจำนวน 36 ข้อ แล้วนำมาสลับเรียงข้อแบบสุ่ม จากนั้นนำข้อกระทงที่ได้จำนวน 78 ข้อไปใช้กับกลุ่มตัวอย่างที่เป็นคนทำงานในกรุงเทพมหานคร จำนวน 300 คน

นำข้อมูลที่ได้มาวิเคราะห์ข้อกระทงด้วยการทดสอบสถิติทีระหว่างกลุ่มสูงและกลุ่มต่ำจากร้อยละ 27 ของคะแนนรวมของกลุ่มตัวอย่าง จากนั้นนำมาวิเคราะห์หาค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ระหว่างคะแนนแต่ละข้อกระทงกับคะแนนรวมของข้อกระทงอื่นทั้งหมด โดยกำหนดระดับ

นัยสำคัญที่ระดับ .05 ผลการวิเคราะห์ข้อกระทงด้วยการทดสอบสถิติทีของมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่ส่งผลต่อองค์การ พบว่ามีเพียง 1 ข้อที่ไม่มีนัยสำคัญทางสถิติ จึงมีข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์ทั้งหมดจำนวน 41 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .93 ส่วนข้อกระทงของมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่ส่งผลต่อผู้ร่วมงานพบว่ามีข้อกระทงที่ผ่านเกณฑ์ทั้งหมด 36 ข้อ และมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .93

นำข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบมาวิเคราะห์หาความตรงด้วยวิธีการวิเคราะห์องค์ประกอบหลัก (principle components) หมุนแกนมุมฉากแบบแวริแมกซ์ (varimax) และใช้เกณฑ์การสกัดองค์ประกอบที่มีค่า Eigen มากกว่า 1 โดยจะต้องนำข้อกระทงที่ผ่านการทดสอบมาทดสอบความเหมาะสมของวัตถุดิบ ก่อนวิเคราะห์องค์ประกอบด้วยการวัด Kaiser-Meyer-Olkin และทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity พบว่ามาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การมีค่า Kaiser-Meyer-Olkin เท่ากับ .90 และมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลมีค่า Kaiser-Meyer-Olkin เท่ากับ .90 ซึ่งมากกว่า .6 จึงพอสรุปได้ว่าข้อมูลที่นำมาทดสอบนี้เหมาะสมที่จะนำมาวิเคราะห์องค์ประกอบ ต่อมาจึงทดสอบ Bartlett's Test of Sphericity พบว่าทั้งสองมาตรได้ค่านัยสำคัญเท่ากับ .000 ซึ่งน้อยกว่า .5 แสดงว่าตัวแปรทั้งหมดมิได้มีความสัมพันธ์กันแบบแมทริกซ์เอกลักษณ์ ดังนั้นจึงสรุปได้ว่ามาตรวัดทั้งสองมาตรสามารถทำการวิเคราะห์องค์ประกอบได้

เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่ส่งผลต่อองค์การ ได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพจำนวน 20 ข้อแบ่งเป็น 5 องค์ประกอบได้แก่ ด้านการเพิกเฉย 7 ข้อ ด้านละเมิด 2 ข้อ ด้านการลักขโมย 4 ข้อ ด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน 4 ข้อ และด้านการสร้างความเสียหาย 3 ข้อ โดยทั้ง 20 ข้อมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .90 ส่วนมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่ส่งผลต่อผู้ร่วมงานได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพจำนวน 18 ข้อแบ่งเป็น 4 องค์ประกอบ ได้แก่ ด้านการละเมิด 11 ข้อ ด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน 3 ข้อ ด้านการสร้างความเสียหาย 2 ข้อ และด้านการลักขโมย 2 ข้อ โดยทั้ง 18 ข้อมีค่าสัมประสิทธิ์อัลฟาเท่ากับ .90 ซึ่งหลังจากได้ข้อกระทงที่มีคุณภาพทั้ง 38 ข้อจึงนำมาเรียงสลับข้อแบบสุ่ม

การเก็บข้อมูล

1. ส่งหนังสือขออนุญาตผ่านทางคณะเพื่อติดต่อขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานที่ต้องการเก็บข้อมูล โดยจะเน้นย้ำว่างานวิจัยมีวัตถุประสงค์เพื่อทำการวิจัยในวิชา

โครงงานทางจิตวิทยาของหลักสูตรวิทยาศาสตรบัณฑิตเท่านั้น ไม่มีผลกระทบใดๆต่อหน่วยงานหรือผู้ตอบแบบสอบถามและผลการวิจัยจะถูกเป็นความลับ

2. ติดต่อหน่วยงานของกลุ่มตัวอย่าง สอบถามจำนวนเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานต่างๆ เพื่อกำหนดจำนวนตัวอย่างในแต่ละหน่วยงาน สำหรับหน่วยงานที่มีจำนวนเจ้าหน้าที่ไม่เกิน 20 คน ได้ทำการแจกแบบสอบถามให้กับเจ้าหน้าที่ทุกคน ส่วนหน่วยงานที่มีเจ้าหน้าที่มากกว่า 20 คนขึ้นไปได้แจกแบบสอบถามจำนวนร้อยละ 50 ของจำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมดที่สังกัดในหน่วยงาน
3. เมื่อได้รับอนุญาตจากหน่วยงานแล้ว นิสิตได้นำแบบสอบถามไปมอบให้กับบุคคลากรภายในหน่วยงานนั้นๆให้ช่วยเป็นธุระในการแจกแบบสอบถามและเก็บรวบรวมข้อมูล โดยจะเน้นขอความร่วมมือให้แจกแบบสอบถามกระจายตามฝ่ายต่างๆภายในหน่วยงานให้มากที่สุด

การวิเคราะห์ข้อมูล

ผู้วิจัยนำข้อมูลทั้งหมดมาวิเคราะห์โดยใช้โปรแกรมสำเร็จรูป SPSS for Windows ซึ่งได้แบ่งการวิเคราะห์ออกเป็น 3 ส่วนดังนี้

ในส่วนที่ 1 การวิเคราะห์ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม ใช้ค่าความถี่ (Frequency) และร้อยละ (Percent)

ในส่วนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปรจะใช้สถิติเชิงพรรณนาหาค่าเฉลี่ย (Mean) ค่าสูงสุด (Maximum) ค่าต่ำสุด (Minimum) ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard deviation) พิสัยคะแนน และใช้ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (Spearman's Correlation) ในการหาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ

ในส่วนที่ 3 ทำการทดสอบสมมติฐานในการวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณ (Regression analysis)

บทที่ 3

ผลการวิเคราะห์ข้อมูล

การศึกษาผลของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา และกับเพื่อนร่วมงานต่อพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าจะนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลตามลำดับดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ตอนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร

ตอนที่ 3 ผลของการทดสอบสมมติฐาน

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

สัญลักษณ์แทนความหมายต่างๆในการนำเสนอผลการวิเคราะห์ข้อมูลดังนี้

Conflict sup	หมายถึง ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา
Conflict co	หมายถึง ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน
Cwb-O	หมายถึง พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อผลองค์การ
Cwb-I	หมายถึง พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล
Cwb-O Abuse	หมายถึง พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ พฤติกรรมการละเมิด
Cwb-O Prod	หมายถึง พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ พฤติกรรมการเบี่ยงเบนการทำงาน
Cwb-I Abuse	หมายถึง พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล พฤติกรรมการละเมิด
Cwb org Prod	หมายถึง พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล พฤติกรรมการเบี่ยงเบนการทำงาน
N	หมายถึง จำนวนตัวอย่างทั้งหมดที่ใช้ในการวิจัย
n	หมายถึง จำนวนตัวอย่างในการวิเคราะห์
M	หมายถึง ค่ามัชฌิมเลขคณิตหรือค่าเฉลี่ย
SD	หมายถึง ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน

คณะจิตวิทยา

r	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน
B	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย
SE B	หมายถึง ค่าคลาดเคลื่อนมาตรฐานของ *B*
β	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน
R	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์พหุคูณ
R^2	หมายถึง ค่าสัมประสิทธิ์แห่งการทำนาย

ตอนที่ 1 ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ผู้วิจัยส่งแบบสอบถามให้กลุ่มตัวอย่างจำนวน 411 คน ปรากฏว่ามีแบบสอบถามส่งคืนจำนวน 283 ฉบับ เป็นแบบสอบถามที่มีข้อมูลไม่สมบูรณ์พอที่จะใช้วิเคราะห์ได้จำนวน 59 ฉบับ ทำให้การวิจัยครั้งนี้มีจำนวนตัวอย่างในการวิเคราะห์ 224 คน ดังรายละเอียดในตารางที่ 1

ตารางที่ 1

ข้อมูลเกี่ยวกับกลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา (N = 224)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
1. เพศ		
ชาย	56	25.00
หญิง	164	73.21
ไม่ระบุ	4	1.79
รวม	224	100.00
2. อายุ (ปี)		
21-25	20	8.93
26-30	50	22.32
31-35	40	17.86
36-40	32	14.29
41-45	20	8.93
46-50	33	14.73

ตารางที่ 1 (*ต่อ*)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
51-55	21	9.38
56-60	3	1.34
ไม่ระบุ	5	2.23
รวม	224	100.00
3. การศึกษา		
ต่ำกว่าปริญญาตรี	16	7.14
ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า	156	69.64
ปริญญาโท	42	18.75
ปริญญาเอก	1	0.45
ไม่ระบุ	9	4.02
รวม	224	100.00
4. หน่วยงาน		
สำนักบริหารแผนและการคลัง	37	16.52
สำนักบริหารวิชาการ	17	7.59
สำนักบริหารทรัพยากรบุคคล	13	5.80
สำนักบริหารกายภาพ	19	8.48
สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ	18	8.04
สำนักทะเบียนและประมวลผล	21	9.38
วิทยบริการ	22	9.82
ศูนย์เครื่องมือวิจัยฯ	19	8.48
สำนักงานตรวจสอบภายใน	10	4.46
สำนักงานจัดการทรัพย์สิน	24	10.71
สำนักงานวิรัชกิจ	6	2.68
สำนักงานสารนิเทศ	7	3.13
สำนักงานนิสิตเก่าสัมพันธ์	5	2.23

ตารางที่ 1 (*ต่อ*)

รายการ	จำนวน (คน)	ร้อยละ
สำนักงานนิสิตสัมพันธ์	6	2.68
รวม	224	100.00
5. ประเภทสายงาน		
ข้าราชการสายวิชาการ	5	2.23
ข้าราชการสายปฏิบัติงาน	70	31.25
พนักงานสายวิชาการ	4	1.79
พนักงานสายปฏิบัติงาน	93	41.52
ลูกจ้างประจำ	48	21.43
ไม่ระบุ	4	1.79
รวม	224	100.00
6. อายุการทำงาน (ปี)		
น้อยกว่า 1 ปี	18	8.04
1-5	68	30.36
6-10	27	18.00
11-15	37	16.52
16-20	22	9.82
21-25	18	8.04
26-30	18	8.04
มากกว่า 30 ปี	11	4.91
ไม่ระบุ	5	2.23
รวม	224	100.00

จากตารางที่ 1 จะเห็นได้ว่ากลุ่มตัวอย่างจำนวนประมาณเกือบ 3 ใน 4 เป็นผู้หญิง มีอายุระหว่าง 20-60 ปี ส่วนใหญ่มีอายุระหว่าง 26 – 40 ปี การศึกษาอยู่ในระดับปริญญาตรีหรือ

เทียบเท่าเป็นส่วนใหญ่ ส่วนใหญ่เป็นข้าราชการและพนักงานสายปฏิบัติการ และกลุ่มตัวอย่างมีอายุงานอยู่ระหว่าง 1–5 ปี มากที่สุด รองลงมา 6–10 ปีและ 11–15 ปีตามลำดับ

ตอนที่ 2 ค่าสถิติพื้นฐานของตัวแปร

เมื่อพิจารณาค่ามัชฌิมเลขคณิตของคะแนนความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงาน และพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่ส่งผลต่อองค์การและต่อบุคคล แล้วจะเห็นได้ว่า ผู้ร่วมวิจัยมีความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา (M = 1.98) และความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน (M = 2.09) อยู่ในระดับค่อนข้างต่ำ ค่ามัชฌิมเลขคณิตของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อองค์การมีค่าต่ำ ค่ามัชฌิมเลขคณิตของพฤติกรรมแต่ละด้านมีค่าระหว่าง 1.25 ถึง 2.19 ส่วนพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลก็มีค่าที่ต่ำเช่นกัน ค่ามัชฌิมเลขคณิตของพฤติกรรมแต่ละด้านมีค่าระหว่าง 1.09 ถึง 1.67 รายละเอียดแสดงในตารางที่ 2

ตารางที่ 2

จำนวนตัวอย่าง คะแนนต่ำสุดและสูงสุด ค่ามัชฌิมเลขคณิต ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน และพิสัยคะแนนของคะแนนความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงาน และคะแนนพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่ส่งผลต่อองค์การและบุคคล

มาตรวัด	*n*	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	*M*	*SD*	พิสัยคะแนน
1. ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา	222	1.00	5.00	1.98	0.85	1-5
2. ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน	221	1.00	5.00	2.09	0.71	1-5
3. พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วง						
ความก้าวหน้าที่ มีต่อองค์การ	208	1.05	3.40	1.75	0.41	1-5
3.1 พฤติกรรมด้านการละเมิด	223	1.00	5.00	2.07	0.77	1-5
3.2 พฤติกรรมด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน	223	1.00	4.00	1.34	0.46	1-5

ตารางที่ 2 (*ต่อ*)

มาตรวัด	*n*	คะแนนต่ำสุด	คะแนนสูงสุด	*M*	*SD*	พิสัยคะแนน
3.3 พฤติกรรมด้านการสร้างความเสียหาย	224	1.00	4.67	1.69	0.55	1-5
3.4 พฤติกรรมด้านการขโมย	220	1.00	3.00	1.25	0.37	1-5
3.5 พฤติกรรมด้านการเพิกเฉย	218	1.14	4.14	2.19	0.64	1-5
4. พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล	213	1.00	3.44	1.52	0.44	1-5
4.1 พฤติกรรมด้านการละเมิด	219	1.00	4.27	1.67	0.56	1-5
4.2 พฤติกรรมด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน	220	1.00	4.00	1.54	0.51	1-5
4.3 พฤติกรรมด้านการสร้างความเสียหาย	222	1.00	4.50	1.09	0.38	1-5
4.4 พฤติกรรมด้านการขโมย	224	1.00	3.50	1.15	0.43	1-5

เมื่อพิจารณาความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรที่ศึกษาโดยการหาค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ พบว่า ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อผลองค์การ ($r_{(220)} = .16$, $p < .05$) ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล ($r_{(219)} = .50$, $p < .001$) อายุการทำงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ ($r_{(206)} = -.23$, $p < .01$) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 3

ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์แบบสเปียร์แมน (r) ระหว่างตัวแปรที่ใช้ในการวิจัย (N = 224)

ตัวแปร	1	2	3	4	5	6
1. อายุ (*n* = 219)						
2. ระดับการศึกษา (*n* = 215)	-.06					
3. อายุการทำงาน (*n* = 219)	.84***	-.11				
4. CWB organization (*n* = 208)	-.27***	.14*	-.23**			
5. CWB individual (*n* = 213)	-.00	-.02	-.00	.63***		
6. Conflict with supervisor (*n* = 222)	-.00	-.05	.07	.16*	.30***	
7. Conflict with coworker (*n* = 221)	.06	-.12	.11	.23**	.50***	.32***

*$p < .05$, สองหาง. **$p < .01$, สองหาง. ***$p < .001$, สองหาง

ตอนที่ 3 ผลของการทดสอบสมมติฐาน

สมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ

การวิเคราะห์ถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยนำความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามาทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อองค์การด้วยวิธี ENTER ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 4

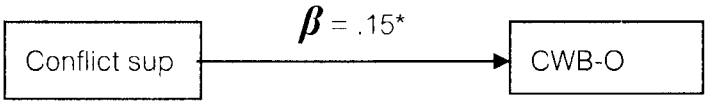
ตารางที่ 4

ผลการวิเคราะห์การถดถอยของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ (n = 208)

ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา					
ตัวแปรทำนาย	*B*	*SE B*	β	*R*	R^2
การวิเคราะห์ (ENTER)				.15*	.02*
พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ	.21	.09	.15*		

*p < .05, หนึ่งหาง.

ผลการวิเคราะห์สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 1 โดยพบว่า ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อองค์การได้ร้อยละ 2 (R^2 = .02, p < .05) โดยมีน้ำหนักในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อองค์การ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ .15 (p < .05) ซึ่งแสดงเป็นแผนภาพอิทธิพลของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อองค์การได้ดังนี้



ภาพที่ 1 อิทธิพลของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ

สมมติฐานที่ 2 ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยนำความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานมาทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล ด้วยวิธี ENTER ผลการวิเคราะห์ดังแสดงในตารางที่ 5

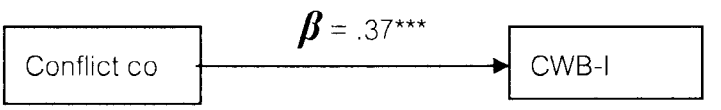
ตารางที่ 5

ผลการวิเคราะห์การถดถอยของความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล (n = 210)

ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
ตัวแปรทำนาย	*B*	*SE B*	β	*R*	R^2
การวิเคราะห์ (ENTER)				.37***	.13***
พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อบุคคล	.58	.10	.37***		

***p < .001, หนึ่งหาง.

ผลการวิเคราะห์สนับสนุนสมมติฐานข้อที่ 2 โดยพบว่า ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อบุคคลได้ร้อยละ 13 (R^2 = .13, p < .001) โดยมีน้ำหนักในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ .37 (p < .001) ซึ่งแสดงเป็นแผนภาพอิทธิพลของความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลได้ดังนี้



ภาพที่ 2 อิทธิพลของความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล

ตอนที่ 4 ผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

จากข้อสมมติฐานทั้ง 2 ข้อ เมื่อวิเคราะห์องค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและบุคคล พบว่าความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาหรือความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำนายได้เพียงบางองค์ประกอบเท่านั้น ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

ข้อค้นพบที่ 1 ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการละเมิด

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยนำความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามาทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการละเมิด ด้วยวิธี ENTER ดังแสดงในตารางที่ 6

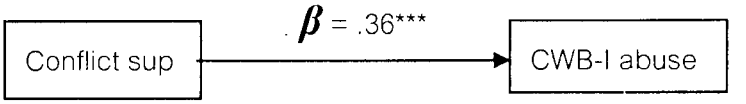
ตารางที่ 6

ผลการวิเคราะห์การถดถอยของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการละเมิด (n = 221)

ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา					
ตัวแปรทำนาย	*B*	*SE B*	β	*R*	R^2
การวิเคราะห์ (ENTER)				.36***	.13***
พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการละเมิด	.09	.02	.36***		

***$p < .001$, หนึ่งหาง.

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการละเมิดได้ร้อยละ 13 (R^2 = .13, $p < .001$) โดยมีน้ำหนักในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการละเมิด ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ .36 ($p < .001$) ซึ่งแสดงเป็นแผนภาพอิทธิพลของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการละเมิดได้ดังนี้



ภาพที่ 3 อิทธิพลของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการการละเมิด

ข้อค้นพบที่ 2 ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยนำความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามาทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อองค์การด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน ด้วยวิธี ENTER ดังแสดงในตารางที่ 7

ตารางที่ 7

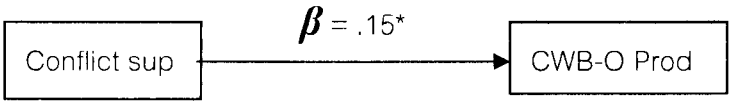
ผลการวิเคราะห์การถดถอยของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านเบี่ยงเบนการทำงาน (n = 215)

ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา					
ตัวแปรทำนาย	*B*	*SE B*	β	*R*	R^2
การวิเคราะห์ (ENTER)				.15*	.02*
พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อองค์การด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน	.05	.02	.15*		

*p < .05, หนึ่งหาง.

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการละเมิดได้ร้อยละ 2 (R^2 = .02, p < .05) โดยมีน้ำหนักในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อองค์การด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ .15 (p < .05) ซึ่งแสดงเป็นแผนภาพอิทธิพลของความขัดแย้งกับ

ผู้บังคับบัญชาในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการเบี่ยงเบนการทำงานได้ดังนี้



ภาพที่ 4 อิทธิพลของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาในการทำนายพฤติกรรมด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน

ข้อค้นพบที่ 3 ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการละเมิด

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยนำความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานมาทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่งความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการละเมิด ด้วยวิธี ENTER ดังแสดงในตารางที่ 8

ตารางที่ 8

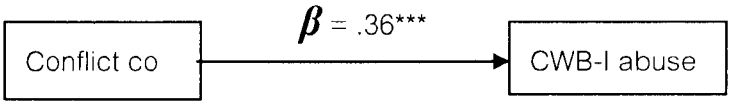
ผลการวิเคราะห์การถดถอยของความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการละเมิด (n=216)

ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
ตัวแปรทำนาย	*B*	*SE B*	*β*	*R*	R^2
การวิเคราะห์ (ENTER)				.36***	.13***
พฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการละเมิด	.46	.08	.36***		

***$p < .001$, หนึ่งหาง.

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อบุคคลด้านการละเมิดได้ร้อยละ 13 ($R^2 = .13$, $p < .001$) โดยมีน้ำหนักในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการละเมิด ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอย

มาตรฐาน (β) เท่ากับ .36 ($p < .001$) ซึ่งแสดงเป็นแผนภาพอิทธิพลของความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อบุคคลด้านการละเมิดได้ดังนี้



ภาพที่ 5 อิทธิพลของความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการการละเมิด

ข้อค้นพบที่ 4 ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน

การวิเคราะห์การถดถอยพหุคูณเพื่อทดสอบสมมติฐานโดยนำความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานมาทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน ด้วยวิธี ENTER ดังแสดงในตารางที่ 9

ตารางที่ 9

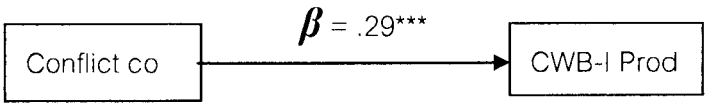
ผลการวิเคราะห์การถดถอยของความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน (n = 217)

ตัวแปรเกณฑ์ ได้แก่ ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน					
ตัวแปรทำนาย	*B*	*SE B*	β	*R*	R^2
การวิเคราะห์ (ENTER)				.29***	.08***
พฤติกรรมการทำงานแบบถ่งความก้าวหน้าที่มีต่อบุคคลด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน	.09	.02	.29***		

*$p < .001$, หนึ่งหาง.

ผลการวิเคราะห์พบว่า ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อบุคคลด้านการเบี่ยงเบนการทำงานได้ร้อยละ 8 ($R^2 = .08$, $p < .001$) โดยมีน้ำหนักในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อผลอบุคคลด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน ได้อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่า

สัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ .29 ($p < .001$) ซึ่งแสดงเป็นแผนภาพอิทธิพลของความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อบุคคลด้านการเบี่ยงเบนการทำงานได้ดังนี้



ภาพที่ 6 อิทธิพลของความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน

นอกจากนี้จากการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ พบว่า มีตัวแปรบางตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อค้นพบที่ 5 อายุและอายุการทำงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ

การวิเคราะห์เพิ่มเติมหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างอายุและอายุการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การพบว่า อายุและอายุการทำงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การในระดับต่ำ ($r = -.27$, $p < .001$ และ $r = -.23$, $p < .01$ ตามลำดับ) ดังแสดงในตารางที่ 3

ข้อค้นพบที่ 6 ระดับการศึกษามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ

การวิเคราะห์เพิ่มเติมหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างระดับการศึกษากับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การพบว่า ระดับการศึกษามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การในระดับต่ำ ($r = .14$, $p < .05$) ดังแสดงในตารางที่ 3

ข้อค้นพบที่ 7 ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและบุคคล

การวิเคราะห์เพิ่มเติมหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชากับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและบุคคลพบว่า ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและบุคคลในระดับต่ำ ($r = .16$, $p < .05$ และ $r = .30$, $p < .001$ ตามลำดับ) ดังแสดงในตารางที่ 3

ข้อค้นพบที่ 8 ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและบุคคล

การวิเคราะห์เพิ่มเติมหาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและบุคคลพบว่า ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกในระดับต่ำกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ ($r = .23$, $p < .05$) และมีสหสัมพันธ์ในระดับปานกลางกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล ($r = .50$, $p < .001$) ดังแสดงในตารางที่ 3

ตารางที่ 10

สรุปผลการทดสอบสมมติฐานทั้งหมด

ข้อที่	สมมติฐาน	ผลการวิเคราะห์
1	ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ	สนับสนุนสมมติฐาน $R^2 = .02$, $p < .05$ $\beta = .15$, $p < .05$
2	ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล	สนับสนุนสมมติฐาน $R^2 = .13$, $p < .001$ $\beta = .37$, $p < .001$

ตารางที่ 11

สรุปผลการวิเคราะห์ข้อมูลเพิ่มเติม

ข้อที่	ข้อค้นพบเพิ่มเติม	ผลการวิเคราะห์
1	ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการละเมิด	R^2 = .13, p < .001 β = .36, p < .001
2	ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน	R^2 = .02, p < .05 β = .15, p < .05
3	ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการละเมิด	R^2 = .13, p < .001 β = .36, p < .001
4	ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน	R^2 = .08, p < .001 β = .29, p < .001
5	อายุมีสหสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ	r(203) = -.27, p < .001, สองหาง
	อายุการทำงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ	r(203) = -.23, p < .01, สองหาง
6	ระดับการศึกษามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ	r(199) = .14, p < .05, สองหาง
7	ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ	r(208) = .16, p < .05, สองหาง
	ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล	r(212) = .30, p < .001, สองหาง
8	ความขัดแย้งกับผู้เพื่อนร่วมงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ	r(206) = .23, p < .01,สองหาง
	ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล	r(210) = .50, p < .001, สองหาง

บทที่ 4

อภิปรายผลการวิจัย

จากผลการวิเคราะห์ข้อมูลในบทที่ 3 สามารถอภิปรายผลการวิจัยตามสมมติฐานได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 1 โดยพบว่าความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การได้ร้อยละ 2 (R^2 = .02, p < .05) โดยมีน้ำหนักในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ .15 (p < .05)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การได้ ผลงานวิจัยนี้สอดคล้องกับงานวิจัยของ Bruk-Lee และ Spector (2006) ที่พบสหสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชากับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ (r = .21, p < .05) ที่เป็นเช่นนี้อาจอธิบายได้ว่าคนทำงานกลัวผลของการตอบโต้ผู้บังคับบัญชาเมื่อเกิดความขัดแย้ง เนื่องจากผู้บังคับบัญชาเป็นผู้ที่มีอำนาจเหนือกว่าและมีผลต่อการว่าจ้างของตน (Bruk-Lee, 2001 อ้างถึงใน Bruk-Lee & Spector, 2006) จึงอาจทำให้ผู้ใต้บังคับบัญชาไม่กล้าแสดงปฏิกิริยาทางลบต่อผู้บังคับบัญชาโดยตรง แต่อาจจะไปทำพฤติกรรมทางลบที่ส่งผลทางลบต่อองค์การแทน นอกจากนี้ในงานวิจัยของ Frone (2000) พบว่าความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาส่งผลทางจิตใจที่เกี่ยวข้องกับองค์การ เช่น ความไม่พึงพอใจในงาน ความผูกพันกับองค์การลดลง ความไม่พอใจในงานสามารถทำนายการแสดงพฤติกรรมก้าวร้าวในที่ทำงาน (Hershcovis et al., 2007) ซึ่งเป็นพฤติกรรมเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ ดังนั้นเมื่อรวมผลงานวิจัยของ Frone (2000) และงานวิจัยของ Hershcovis และคณะ (2007) ถือว่าสนับสนุนผลการวิจัยในครั้งนี้

สมมติฐานที่ 2 ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล

ผลการวิจัยสนับสนุนสมมติฐานที่ 2 โดยพบว่าความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลได้ร้อยละ 13 (R^2 = .13, p < .001) โดยมีน้ำหนักในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ .37 (p < .001)

จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลได้ ซึ่งอาจเป็นไปได้ว่าเมื่อเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานส่งผลให้มีปัญหาเกิดความรู้สึกไม่พึงพอใจในที่ทำงาน และเพื่อนร่วมงานจึงมีพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล เช่น การละเมิด พูดจากระแทกใส่บางคนในที่ทำงาน มีปากเสียงกับคนในที่ทำงาน เป็นต้น หรือมีพฤติกรรมการเบี่ยงเบนการทำงาน เช่น ปฏิเสธที่จะช่วยเหลือคนในที่ทำงาน ไม่บอกข้อมูลเกี่ยวกับงานแก่บางคนในที่ทำงาน เป็นต้น

จากผลการวิจัยที่สนับสนุนสมมติฐานทั้ง 2 ข้ออาจสรุปโดยรวมได้ว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาหรือกับผู้ร่วมงานส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความหน้าทั้งในส่วนที่มีผลต่อองค์การและต่อบุคคล ซึ่งจุดนี้สอดคล้องกับงานวิจัยในอดีตที่ผ่านมา เช่น งานวิจัยของ Fox, Spector, และ Miles (2001) ที่พบสหสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความขัดแย้งกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและบุคคล (r = .32 และ .40, p < .001 ตามลำดับ)

จากการวิเคราะห์ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์จะสังเกตเห็นได้ว่า ค่าสัมประสิทธ์สหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล (r = .50, p < .001) สูงกว่า ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ (r = .30, p < .001) ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Bruk-Lee และ Spector (2006) ที่พบสหสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานและพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล (r = .45, p < .001) Bruk-Lee (2001 อ้างถึงใน Bruk-Lee & Spector, 2006) อธิบายว่าความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน ทำให้คนทำงานรู้สึกว่าถูกคุกคามน้อยกว่าความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา เพราะเพื่อนร่วมงานมีอำนาจภายในองค์การเท่ากับตนจึงทำให้คนทำงานมีความ

ความขัดแย้งน้อยกว่า ด้วยเหตุนี้คนทำงานจึงกล้าทำพฤติกรรมที่ก่อความเสียหายแก่เพื่อนร่วมงานที่ขัดแย้งกับตนได้ง่ายกว่า

นอกจากนี้ผู้วิจัยยังได้วิเคราะห์ความสัมพันธ์ของความขัดแย้งกับบังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงานกับแต่ละองค์ประกอบของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและบุคคล ซึ่งได้ข้อค้นพบเพิ่มเติมดังนี้

ข้อค้นพบที่ 1 ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการละเมิด

จากการวิเคราะห์ผลเพิ่มเติมพบว่าความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการละเมิดได้ร้อยละ 13 (R^2 = .13, p < .001) โดยมีน้ำหนักในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการละเมิดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ .36 (p < .001)

ข้อค้นพบที่ 2 ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน

จากการวิเคราะห์ผลเพิ่มเติมพบว่าความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามีสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการเบี่ยงเบนการทำงานได้ร้อยละ 2 (R^2 = .2, p < .05) โดยมีน้ำหนักในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการเบี่ยงเบนการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ .15 (p < .05)

ข้อค้นพบที่ 3 ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการละเมิด

จากการวิเคราะห์ผลเพิ่มเติมพบว่าโดยพบว่าความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการละเมิดได้ร้อยละ 13 (R^2 = .13, p < .001) โดยมีน้ำหนักในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการละเมิดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ .36 (p < .001)

ข้อค้นพบที่ 4 ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการเบี่ยงเบนการทำงาน

จากการวิเคราะห์ผลเพิ่มเติมพบว่าความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการเบี่ยงเบนการทำงานได้ร้อยละ 8 (R^2 = .08, p<.001) โดยมีน้ำหนักในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการเบี่ยงเบนการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ .29 (p < .001)

จากข้อค้นพบทั้ง 4 ข้อจะสังเกตเห็นได้ว่าความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงานสามารถทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและบุคคลด้านการละเมิดและพฤติกรรมการเบี่ยงเบนการทำงานเท่านั้นแต่ไม่สามารถทำนายพฤติกรรมด้านการสร้างความเสียหาย การขโมย และการเพิกเฉยได้ ซึ่งสามารถอธิบายได้ว่าพฤติกรรมด้านการสร้างความเสียหายและการขโมย เช่น การขโมยหรือสร้างความเสียหายทรัพย์สิน การแสดงความก้าวร้าว เป็นต้น เป็นพฤติกรรมผิดกฎหมายที่มีการระบุโทษต่อตัวบุคคลถึงขั้นถูกปรับหรือถูกจองจำได้ ซึ่งผลที่ตามมาอาจถูกองค์การลงโทษซ้ำหรือถูกไล่ออก รวมถึงพฤติกรรมเหล่านี้เป็นพฤติกรรมที่สามารถเห็นได้ง่าย จึงทำให้คนทำงานหลีกเลี่ยงพฤติกรรมดังกล่าว และไปทำพฤติกรรมในลักษณะการละเมิดและการเบี่ยงเบนการทำงานซึ่งจัดอยู่ในพฤติกรรมเบี่ยงเบนในการปฏิบัติงาน ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ขัดกับบรรทัดฐานขององค์การ และ พฤติกรรมเบี่ยงเบนเกี่ยวกับการเมืองในองค์การ ซึ่งเป็นพฤติกรรมเกี่ยวกับการปฏิสัมพันธ์ที่ทำให้ผู้อื่นเสียหายเช่น การนินทา เป็นต้น ซึ่งเป็นพฤติกรรมที่ส่งผลกระทบต่อองค์การและบุคคลน้อยกว่า นอกจากนี้อาจมีความเป็นไปได้อีกประการก็คือ พฤติกรรมที่ส่งผลร้ายแรงมากเช่น การขโมยหรือการสร้างความเสียหาย อาจทำให้ผู้ร่วมงานวิจัยเกิดความตระหนักในความร้ายแรงของพฤติกรรมจึงไม่กล้าที่จะตอบว่าตนทำพฤติกรรมเหล่านั้นจริงๆ

จากการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆ พบว่า ตัวแปรบางตัวมีความสัมพันธ์กันอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

ข้อค้นพบที่ 5 อายุและอายุการทำงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ

จากผลการวิเคราะห์เพิ่มเติมพบว่าอายุ และอายุการทำงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ -.27 และ -.23 ตามลำดับ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 และ .01 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่าอายุและอายุการทำงานมีความแปรผันไปในทิศทางตรงกันข้ามกับพฤติกรรมการ

ทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ เช่น ถ้าผู้ร่วมการวิจัยมีอายุหรือมีอายุการทำงานมากขึ้นก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การน้อยลง

จากผลการวิจัยดังกล่าวสอดคล้องกับงานวิจัยของ Gruys และ Sackett (2003) ที่พบสหสัมพันธ์ทางลบระหว่างอายุและอายุการทำงานกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่เป็นเช่นนี้อาจเป็นไปได้ว่าผู้ที่มีอายุการทำงานสูงหรือผู้ที่ทำงานอยู่กับองค์การเป็นเวลานานน่าจะมีความรักหรือความผูกพันกับองค์การมากขึ้น จึงแสดงพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การน้อยลงเมื่อทำงานกับองค์การเป็นเวลานาน และจากการที่อายุมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ทางบวกกับอายุการทำงานเท่ากับ .84 โดยมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 จึงอาจกล่าวได้ว่าผู้ที่มีอายุการทำงานสูงขึ้นก็มีแนวโน้มที่จะมีอายุมากขึ้นด้วย ผู้ที่มีอายุมากขึ้นก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การลดลงเช่นเดียวกับตัวแปรอายุการทำงาน

ข้อค้นพบที่ 6 ระดับการศึกษามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ

จากผลการวิเคราะห์เพิ่มเติมพบว่าระดับการศึกษามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .14 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ซึ่งหมายความว่าระดับการศึกษามีความแปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ เช่น ถ้าผู้ร่วมการวิจัยมีระดับการศึกษาที่สูงขึ้นก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การมากขึ้นตามไปด้วย

ที่ผลการวิจัยเป็นเช่นนี้อาจเป็นได้ว่าผู้ที่มีการศึกษาระดับที่สูงขึ้นน่าจะมีความมั่นใจในตัวเองสูงขึ้นจึงกล้าที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การมากขึ้นตามไปด้วย

ข้อค้นพบที่ 7 ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและบุคคล

จากผลการวิเคราะห์เพิ่มเติมพบว่าความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและต่อบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .16 และ .30 ตามลำดับ และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่าความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามีความแปรผันไปในทิศทาง

เดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและต่อบุคคล เช่น ถ้าผู้ร่วมการวิจัยมีความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามากขึ้นก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและต่อบุคคลมากขึ้น

ข้อค้นพบที่ 8 ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและบุคคล

จากผลการวิเคราะห์เพิ่มเติมพบว่าความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและต่อบุคคล โดยมีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์เท่ากับ .23 และ .50 ตามลำดับ และล้วนมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .01 และ .001 ตามลำดับ ซึ่งหมายความว่าความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามีความแปรผันไปในทิศทางเดียวกันกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและต่อบุคคล เช่น ถ้าผู้ร่วมการวิจัยมีความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามากขึ้นก็มีแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและต่อบุคคลมากขึ้น

จากข้อค้นพบที่ 7 และ 8 สามารถสนับสนุนภาพรวมของสมมติฐานในการวิจัยทั้ง 2 ข้อ ที่กล่าวว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลไม่ว่าจะเป็นความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาหรือกับผู้ร่วมงานส่งผลให้เกิดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความหน้าทั้งในส่วนที่มีผลต่อองค์การและต่อบุคคล ซึ่งอธิบายได้จากการวิเคราะห์หาค่าสหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรต่างๆที่พบว่าพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลในระดับค่อนข้างสูง ($r = .63$, $p < .001$) ซึ่งจากผลการวิจัยดังกล่าวอาจกล่าวได้ว่าเมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาจะแนวโน้มที่จะแสดงพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและต่อบุคคล ซึ่งอาจเป็นเพราะเมื่อเกิดความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา ทำให้คนทำงานเกิดความไม่พอใจจึงแสดงปฏิกิริยาทางลบต่อบุคคลอื่นในที่ทำงานซึ่งอาจจะเป็นเพื่อนร่วมงานหรือผู้ใต้บังคับบัญชาที่มีอำนาจเท่ากันหรือน้อยกว่าตนก็ได้ ส่วนความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานมีแนวโน้มที่จะแสดงทั้งพฤติกรรมถ่วงความก้าวหน้าที่มีต่อองค์การและต่อบุคคล สามารถอธิบายได้ด้วยงานวิจัยของ Bruk-Lee และ Spector (2006) ได้ว่าเมื่อคนทำงานเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานคนทำงานก็อาจจะตำหนิหรือโทษองค์การที่ก่อให้เกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน เช่น ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานบางอย่างอาจจะเกิดจากนโยบายหรือการปกครองขององค์การ เป็นต้น อีกทั้งการอธิบายดังกล่าวข้างต้นสามารถยืนยันได้จากค่าสหสัมพันธ์ทางบวกระหว่างความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาและกับเพื่อนร่วมงาน ซึ่งหมายความว่า

ถ้าเกิดความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามีแนวโน้มที่จะเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน หรือถ้าเกิดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานก็มีแนวโน้มที่จะเกิดความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาได้เช่นกัน

อย่างไรก็ตามเมื่อพิจารณาจากค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของความขัดแย้งทั้ง 2 ลักษณะ จะพบว่ามีค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างความขัดแย้งกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความหน้าที่มีผลต่อบุคคลสูงกว่าพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Hershcovis และคณะ (2007) ที่พบว่าความขัดแย้งระหว่างบุคคลมีความสัมพันธ์ไปในทิศทางเดียวกับพฤติกรรมก้าวร้าวต่อบุคคลซึ่งเกี่ยวข้องกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล

บทที่ 5

สรุปผลการวิจัยและข้อเสนอแนะ

วัตถุประสงค์ของการวิจัย

เพื่อทดสอบความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา และความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำนาย ลักษณะของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่แตกต่างกัน

สมมติฐานในการวิจัย

1. ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถทำนายพฤติกรรมถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ

2. ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถทำนายพฤติกรรมถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล

กลุ่มตัวอย่าง

กลุ่มตัวอย่างที่ใช้ในงานวิจัยครั้งนี้เป็นบุคลากรที่เป็นข้าราชการ พนักงาน และลูกจ้าง มหาวิทยาลัยภายในหน่วยงานต่างๆที่สังกัดสำนักงานมหาวิทยาลัยของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย และสถาบันวิทยบริการ ที่พ้นจากระยะทดลองแล้ว จำนวน 224 คน

เครื่องมือที่ใช้ในการวิจัย

1. มาตรวัดความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่มีต่อหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน

ใช้มาตรวัดของนางสาวประพิมพา จรัลรัตนกุล (2551) ซึ่งพัฒนาและแปลมาจากมาตรวัดความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่มีต่อหัวหน้าและเพื่อนร่วมงาน ของ Frone (2000) และดัดแปลงมาจากแบบวัดความขัดแย้งในที่ทำงานของ Spector และ Jex (1998) ภายใต้การดูแลของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คัคนางค์ มณีศรี มีข้อกระทงทั้งสิ้น 14 ข้อกระทง เป็นมาตรประมาณค่าแบบ

ลิเคิร์ต (Likert Scale) มี 5 ระดับ ประกอบด้วยความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานจำนวน 7 ข้อ และความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาจำนวน 7 ข้อ

2. มาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและต่อบุคคล

ใช้มาตรวัดของนางสาวประพิมพา จรัลรัตนกุล (2551) ซึ่งดัดแปลงมาจากมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าของFox และ Spector (2002) ภายใต้การดูแลของผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คัคนางค์ มณีศรี มีข้อกระทงทั้งสิ้น 38 ข้อกระทง เป็นมาตรประมาณค่าแบบลิเคิร์ต มี 5 ระดับ ประกอบด้วยพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่ส่งผลต่อองค์การจำนวน 20 ข้อ แบ่งออกเป็น 5 องค์ประกอบดังนี้

1. การละเมิด
2. การเบี่ยงเบนการทำงาน
3. การสร้างความเสียหาย
4. การลักขโมย
5. การเพิกเฉย

และพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลจำนวน 18 ข้อ แบ่งออกเป็น 4 องค์ประกอบดังนี้

1. การละเมิด
2. การเบี่ยงเบนการทำงาน
3. การสร้างความเสียหาย
4. การลักขโมย

วิธีดำเนินการวิจัย

ผู้วิจัยส่งจดหมายเพื่อติดต่อขออนุญาตเข้าเก็บข้อมูลในหน่วยงานที่ต้องการเก็บข้อมูล แล้วสอบถามจำนวนเจ้าหน้าที่ในสำนักงานต่างๆเพื่อกำหนดจำนวนผู้ร่วมการวิจัย จากนั้นติดต่อกับหน่วยงานของผู้ร่วมการวิจัยผ่านฝ่ายธุรการในหน่วยงานนั้นการเก็บแบบสอบถามโดยให้ผู้ร่วมการวิจัยทำแบบสอบถามซึ่งประกอบด้วยมาตรวัดความขัดแย้งระหว่างบุคคลที่มีต่อผู้บังคับบัญชาและเพื่อนร่วมงาน และมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่ส่งผลต่อองค์การและบุคคล หลังจากนั้น ผู้วิจัยจึงเรียกเก็บแบบสอบถามคืนทุกสัปดาห์

การวิเคราะห์ข้อมูล

ในการวิจัยครั้งนี้ ใช้การวิเคราะห์ข้อมูลทางสถิติด้วยวิธีการวิเคราะห์การถดถอยอย่างง่าย (Simple Regression) และการหาค่าสหสัมพันธ์ (Correlation) โดยใช้โปรแกรมเอสพีเอสเอส ฟอร์วินโดวส์ (SPSS for Windows)

ผลการวิจัย

1. ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การได้ร้อยละ 2 (R^2 = .02, p < .05) โดยมีน้ำหนักในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .05 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ .15 (p < .05)

2. ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลได้ร้อยละ 13 (R^2 = .13, p < .001) โดยมีน้ำหนักในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ .37 (p < .001)

3. ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการละเมิดได้ร้อยละ 13 (R^2 = .13, p < .001) โดยมีน้ำหนักในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการละเมิดอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน (β) เท่ากับ .36 (p < .001)

4. ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามีสามารถอธิบายความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการเบี่ยงเบนการทำงานได้ร้อยละ 2 (R^2 = .2, p < .05) โดยมีน้ำหนักในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การด้านการเบี่ยงเบนการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ .15 (p < .05)

5. ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถอธิบายความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการละเมิดได้ร้อยละ 13 (R^2 = .13, p < .001) โดยมีน้ำหนักในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการละเมิด

อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ .36 ($p <$ .001)

6. ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานสามารถอธิบายความแปรปรวนพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการเบี่ยงเบนการทำงานได้ร้อยละ 8 ($R^2 = .08$, $p <$ .001) โดยมีน้ำหนักในการทำนายพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคลด้านการเบี่ยงเบนการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ .001 ค่าสัมประสิทธิ์การถดถอยมาตรฐาน เท่ากับ .29 ($p < .001$)

7. อายุ และอายุการทำงานมีสหสัมพันธ์ทางลบกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ ($r = -.27$, $p < .001$ และ $r = -.23$, $p < .01$ ตามลำดับ)

8. ระดับการศึกษามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ ($r = .14$, $p < .05$)

9. ความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชามีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและบุคคล ($r = .16$, $p < .05$ และ $r = .26$, $p < .001$ ตามลำดับ)

10. ความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงานมีสหสัมพันธ์ทางบวกกับพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและต่อบุคคล ($r = .23$, $p < .05$ และ $r = .50$, $p < .001$ ตามลำดับ)

ข้อเสนอแนะ

ในการเก็บข้อมูลความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา และพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้า ปรากฏว่าคำตอบจำนวนมากระบุพฤติกรรมในระดับปานกลาง ซึ่งเป็นไปได้ว่าเจ้าหน้าที่ไม่กล้าตอบอย่างเต็มที่เพราะเกรงผลกระทบที่อาจจะตามมา หากผู้บังคับบัญชารับรู้ข้อมูล แม้ผู้วิจัยจะระบุในแบบสอบถามและยืนยันกับผู้ที่รับแบบสอบถามไปแจกว่าข้อมูลจะเป็นความลับ แต่ผู้ตอบก็ยังไม่มั่นใจเท่าที่ควร ดังนั้นผู้ที่จะศึกษาเรื่องนี้ต่อไปจะต้องหามาตรการสร้างความมั่นใจให้ผู้ตอบเพื่อให้ได้ข้อมูลที่เปิดเผยมากขึ้น

เอกสารอ้างอิง

ภาษาไทย

อภิสิทธิ์ มฤคพิทักษ์. (2535). *ความขัดแย้งในองค์การ: ศึกษาเฉพาะกรณีมหาวิทยาลัยรามคำแหง*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต คณะรัฐศาสตร์ จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ลัดดา วิศิษฐานนท์. (2534). *แบบพฤติกรรมในการจัดการความขัดแย้งระหว่างบุคคลของบุคลากรในองค์กรธุรกิจตามการรับรู้ของผู้บริหารระดับกลาง*. วิทยานิพนธ์ปริญญามหาบัณฑิต ภาควิชาจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย.

ภาษาอังกฤษ

Bennett, R. J., & Robinson, S. L. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology, 85*, 349-360.

Berry, C. M., Ones, D. S., & Sackett, P. R. (2007). Interpersonal, deviance, organizational deviance, and their common correlates: A review and meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 92*, 410-424.

Dalal, R. S., Sims, C. S., & Spencer, S. (2003, April). The structure of discretionary behavior at work. In D. E. Rupp (Chair), *New frontiers in job satisfaction, job performance, and their linkages*. Symposium conducted at the 18th Annual Meeting of the Society for Industrial and Organizational Psychology, Orlando, Florida.

Nelson, D. L., & Quick, J. C. (2006). *Organizational behavior: Foundation, realities, & challenges* (5th ed.). Manson: Thomson South-Western.

Diefendorff, J. M., & Mehta, K. (2007). The relations of motivational traits with workplace deviance. *Journal of Applied Psychology, 92*, 967-977.

Fox, S., Spector, P. E., & Mile 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.

Frone, M. R. (2000). Interpersonal conflict at work and psychological outcomes: Testing a model among young workers. *Journal of Occupational Health Psychology, 5*, 246-255.

Gruys, M. L., & Sackett, P. R. (2003). Investigating the dimensionality of counterproductive work behavior [Electronic version]. International Journal of Selection and Assessment, *11*, 30-42.

Hartwick, J., & Barki, H. (2002). *Conceptualizing the construct of interpersonal conflict.* Retrieved September *4*, 2007 from http://gresi.hec.ca/SHAPS/cp/gescah/formajout/ajout/test/uploaded/cahier0204.pdf

Hershcovis, M. S., Turner, N., Barling, J., Arnold, K. A., Dupre, K. E., Inness, M., LeBlanc, M. M., & Sivanathan, N. (2007). Predicting workplace aggression: A meta-analysis. *Journal of Applied Psychology, 92*, 228-238.

Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). Typology of deviant workplace behavior: A multidimensional scaling study. *The Academy of Management Journal, 38*, 555-572.

Spector, P. E., & Jex, S. M. (1998). Development of four self-report measures of job stressors and strain: interpersonal conflict at work scale, organizational constrains scale, quantitative workload inventory, and physical symptoms inventory. *Journal of Occupational Health Psychology, 3*, 356-367.

Spector, P. E., & Lee, V. B. (2006). The social stressors-counterproductive work behavior link: Are conflicts with supervisor and coworkers the same? *Journal of Occupational Health Psychology, 11*, 145-156.

Wilmot, W. W., & Hocker, J. L. (1997). *Interpersonal Conflict* (5th ed). Fairfield: Quebecor Printing Book Group.

ภาคผนวก

แบบสอบถามพฤติกรรมในการทำงานและความสัมพันธ์ภายในองค์การ

คำชี้แจง

แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์การ มีจุดมุ่งหมายเพื่อใช้ในโครงงานวิจัยทางจิตวิทยา ซึ่งเป็นส่วนหนึ่งของการศึกษาตามหลักสูตรวิทยาศาตรบัณฑิตสาขาวิชาจิตวิทยา ขอให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงของตัวท่านมากที่สุด โดยข้อมูลที่ได้จะนำไปใช้ในการวิจัยเชิงวิชาการเพื่อพัฒนาศาสตร์ของจิตวิทยาการทำงานเท่านั้น คำตอบของท่านจะถูกเก็บเป็นความลับ และจะไม่มีผลใดๆต่อตัวท่านทั้งสิ้น

แบบสอบถามพฤติกรรมการทำงาน และความสัมพันธ์ภายในองค์การฉบับนี้แบ่งออกเป็น 3 ส่วนคือ

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม จำนวน 8 ข้อ

ส่วนที่ 2 แบบสอบถามพฤติกรรมในการทำงาน จำนวน 38 ข้อ

ส่วนที่ 3 แบบสอบถามความสัมพันธ์ภายในองค์การ จำนวน 14 ข้อ

ขอความกรุณาให้ท่านตอบแบบสอบถามให้ตรงกับความเป็นจริงมากที่สุด โปรดตรวจสอบว่าท่านทำครบทุกข้อและขอขอบพระคุณทุกท่านที่ให้ความร่วมมือในการตอบแบบสอบถามฉบับนี้

ผู้จัดทำ

นายธเนศ เตชะภักดีวงศ์

คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

ส่วนที่ 1 ข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามต่อไปนี้โดยทำเครื่องหมาย✓ลงในช่องว่างที่เว้นไว้ให้ หรือเติมคำตอบลงในช่องว่างตามความเป็นจริงของตัวท่าน

1. เพศ ☐ ชาย ☐ หญิง
2. อายุ ☐ ต่ำกว่า 21 ปี ☐ 21-25 ปี ☐ 26-30 ปี ☐ 31-35 ปี ☐ 36-40 ปี
   ☐ 41-45 ปี ☐ 46-50 ปี ☐ 51-55 ปี ☐ 56-60 ปี ☐ มากกว่า 60 ปี
3. ระดับการศึกษา
   ☐ อนุปริญญาหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาตรีหรือเทียบเท่า ☐ ปริญญาโท
   ☐ ปริญญาเอก ☐ อื่นๆ โปรดระบุ.....
4. หน่วยงานที่สังกัด.....
5. ตำแหน่ง .....
6. ลักษณะ ☐ ข้าราชการสายวิชาการ ☐ ข้าราชการสายปฏิบัติการ
   ☐ พนักงานสายวิชาการ ☐ พนักงานสายปฏิบัติการ
   ☐ ลูกจ้างประจำ
7. ระดับ

7.1 ข้าราชการ	☐ C1	☐ C2	☐ C3	☐ C4	☐ C5
	☐ C6	☐ C7	☐ C8	☐ C9	☐ C10
7.2 พนักงาน	☐ P8	☐ P7	☐ P6	☐ P5	
	☐ P4	☐ P3	☐ P2	☐ P1	
7.3 ลูกจ้างประจำ	☐ระดับ1	☐ระดับ2	☐ระดับ3	☐ระดับ4	☐ระดับ5
	☐ระดับ6	☐ระดับ7	☐ระดับ8	☐ระดับ9	☐ระดับ10

8. อายุงาน

☐ น้อยกว่า 1 ปี ☐ 1 – 5 ปี ☐ 6 – 10 ปี ☐ 11 – 15 ปี
☐ 16 – 20 ปี ☐ 21 – 25 ปี ☐ 26 – 30 ปี ☐ มากกว่า 30 ปี

ส่วนที่ 2

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความทางซ้ายมือแล้วระบุว่าท่านเคยประสบกับเหตุการณ์ดังกล่าวบ่อยเพียงใด โดยให้เขียนวงกลมล้อมรอบตัวเลขทางขวามือที่ตรงกับพฤติกรรมของท่าน

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถามส่วนที่ 2

ถ้าหากท่านคิดว่าท่านทะเลาะกับเพื่อนร่วมงานค่อนข้างบ่อย ให้ทำเครื่องหมายวงกลมล้อมรอบตัวเลขในช่อง ค่อนข้างบ่อย ดังนี้

ข้อความ	ไม่เคยเลย 1	แทบจะไม่เลย 2	ทั้งสองข้างพอๆกัน 3	ค่อนข้างบ่อย 4	บ่อยที่สุด 5
0. บ่อยแค่ไหนที่ท่านทะเลาะกับเพื่อนร่วมงาน	1	2	3	(4)	5

ตัวอย่างมาตรวัดความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชา

ข้อความ	ไม่เคยเลย 1	แทบจะไม่เลย 2	ทั้งสองข้างพอๆกัน 3	ค่อนข้างบ่อย 4	บ่อยที่สุด 5
1. บ่อยแค่ไหนที่<u>หัวหน้า</u>ขึ้นเสียงใส่คุณ ?	1	2	3	4	5
2. บ่อยแค่ไหนที่คุณมีปัญหากับ<u>หัวหน้า</u>?	1	2	3	4	5
3. บ่อยแค่ไหน<u>ที่หัวหน้า</u>ทำให้คุณโกรธ?	1	2	3	4	5

ตัวอย่างมาตรวัดความขัดแย้งกับเพื่อนร่วมงาน

ข้อความ	ไม่เคยเลย 1	แทบจะไม่เลย 2	ทั้งสองข้างพอๆกัน 3	ค่อนข้างบ่อย 4	บ่อยที่สุด 5
1. บ่อยแค่ไหนที่<u>เพื่อนร่วมงาน</u>พูดจาไม่ดีใส่คุณ ?	1	2	3	4	5
2. บ่อยแค่ไหนที่<u>เพื่อนร่วมงาน</u>ปฏิบัติต่อคุณไม่ดี ?	1	2	3	4	5
3. บ่อยแค่ไหนที่คุณมีปัญหากับ<u>เพื่อนร่วมงาน</u>?	1	2	3	4	5

ส่วนที่ 3

คำชี้แจง ขอให้ท่านพิจารณาข้อความทางซ้ายมือแล้วระบุว่าท่านเคยกระทำพฤติกรรมดังกล่าวบ่อยเพียงใด โดยให้เขียนวงกลมล้อมรอบตัวเลขทางขวามือที่ตรงกับพฤติกรรมของท่าน

ตัวอย่างการตอบแบบสอบถามส่วนที่ 3

ถ้าหากท่านคิดว่าเคยทำงานสายบ้างครั้ง สองครั้ง ให้เขียนวงกลมล้อมรอบตัวเลขในช่อง เคยบ้างครั้ง สองครั้ง ดังนี้

บ่อยแค่ไหนที่คุณทำพฤติกรรมดังต่อไปนี้ ในที่ทำงานของคุณ?	**ไม่เคยเลย**	**เคยบ้าง ครั้ง สอง ครั้ง**	**1 ครั้งหรือ 2 ครั้งต่อเดือน**	**1 ครั้งหรือ 2 ครั้งต่อสัปดาห์**	**ทุกวัน**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
0. ท่านเคยมาทำงานสาย	1	(2)	3	4	5

ตัวอย่างมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การ

บ่อยแค่ไหนที่คุณทำพฤติกรรมดังต่อไปนี้ ในที่ทำงานของคุณ?	**ไม่เคยเลย**	**เคยบ้าง ครั้ง สอง ครั้ง**	**1 ครั้งหรือ 2 ครั้งต่อเดือน**	**1 ครั้งหรือ 2 ครั้งต่อสัปดาห์**	**ทุกวัน**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. แอบทำอย่างอื่นเวลาทำงาน	1	2	3	4	5
2. แกล้งทำงานช้าเมื่อโดนเร่งให้เสร็จในเวลาจำกัด	1	2	3	4	5
3. บอกคนนอกเกี่ยวกับเรื่องแย่ๆในที่ทำงาน	1	2	3	4	5

ตัวอย่างมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อบุคคล

บ่อยแค่ไหนที่คุณทำพฤติกรรมดังต่อไปนี้ ในที่ทำงานของคุณ?	**ไม่เคยเลย**	**เคยบ้าง ครั้ง สองครั้ง**	**1 ครั้งหรือ 2 ครั้งต่อ เดือน**	**1 ครั้งหรือ 2 ครั้งต่อ สัปดาห์**	**ทุกวัน**
	1	**2**	**3**	**4**	**5**
1. ปฏิเสธที่จะช่วยบางคนในที่ทำงาน	1	2	3	4	5
2. กดดันคนบางคนในที่ทำงาน	1	2	3	4	5
3. ปิดบังข้อมูลที่สำคัญไม่ให้บางคนรู้ในที่ทำงาน	1	2	3	4	5

ผู้สนใจมาตรวัดความขัดแย้งกับผู้บังคับบัญชาและกับผู้ร่วมงาน และมาตรวัดพฤติกรรมการทำงานแบบถ่วงความก้าวหน้าที่มีผลต่อองค์การและบุคคล ติดต่อผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร.คัคนางค์ มณีศรี คณะจิตวิทยา จุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย