

โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของข้อเรียกร้องจากงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ภาวะหมดไฟในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน

The Causal Model of Relationship Among Job Demand, Work-Family Conflict, Job Burnout and Deviant Workplace Behavior

พรพิมล หล่อหลง^{1*} และ จุฑามาศ ทวีไพบูลย์วงศ์²

Pornpimon Lorlong^{1*} and Jutamard Thaweepaiboonwong²

วันที่รับบทความ : 23/03/2565

วันแก้ไขบทความ : 09/05/2565

วันที่ตอบรับบทความ : 19/05/2565

บทคัดย่อ

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของข้อเรียกร้องจากงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ภาวะหมดไฟในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่พนักงานประจำระดับปฏิบัติการของโรงงานผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้านแห่งหนึ่งย่านบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ทำการรวบรวมข้อมูลโดยใช้แบบสอบถามจากกลุ่มตัวอย่างจำนวน 301 คน โดยใช้การสุ่มตัวอย่างแบบชั้นภูมิสถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ได้แก่ ค่าความถี่ ค่าร้อยละ ค่าเฉลี่ย ส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ และการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเพื่อทดสอบสมมติฐานการวิจัย ผลการศึกษาพบว่าโมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์อยู่ในเกณฑ์ดี โดยมี $CMIN/DF = 2.042$, $GIF = 0.938$, $AGIF = 0.902$, $CFI = 0.981$, $RMR = 0.015$, $RMSEA = 0.059$ โดยข้อเรียกร้องจากงานและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีอิทธิพลทางตรงต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน และข้อเรียกร้องจากงานและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานเช่นกัน นอกจากนี้ ภาวะหมดไฟในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน โดยตัวแปรในโมเดลสามารถอธิบายความแปรปรวนของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานได้ร้อยละ 65.5

คำสำคัญ : ข้อเรียกร้องจากงาน, ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว, ภาวะหมดไฟในการทำงาน, พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

¹ นิสิตปริญญาโท หลักสูตรบริหารธุรกิจมหาบัณฑิต สาขาวิชาการบริหารและพัฒนาอุตสาหกรรม คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

Graduate Student, Master of Business Administration Program in Industrial Administration and Development, Faculty of Management Sciences, Kasetsart University Sriracha Campus

² ผู้ช่วยศาสตราจารย์ ดร., คณะวิทยาการจัดการ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์ วิทยาเขตศรีราชา

Assistant Professor Dr., Faculty of Management Sciences, Kasetsart University Sriracha Campus

* Corresponding author: E-mail address: pornpimon.l@ku.th

Abstract

The objective of this quantitative research was to study the causal model of the relationship among job demand, work-family conflict, job burnout, and deviant workplace behavior. The population was operational employees at an electrical home appliance store in Bangpakong District, Chachoengsao. A questionnaire was used to collect data from 301 employees by using a proportionate stratified random sampling technique. The statistics used for data analysis included frequency, percentage, mean, standard deviation, skewness, kurtosis, correlation coefficient, and structural equation modeling (SEM) to test the hypotheses. The study found that the hypothetical model fit the empirical data well, with model-fit indices of CMIN/DF = 2.042, GIF= 0.938, AGIF= 0.902, CFI=0.981, RMR= 0.015, RMSEA= 0.059. The relationship could be explained by the fact that job demand and work-family conflict have a direct influence on job burnout and also have a direct influence on deviant workplace behavior. Meanwhile, job burnout has a direct influence on deviant workplace behavior. The variables in the model can explain the variance of an employee's deviant workplace behavior by 65.5 percent.

Keywords : Job Demand, Work-Family Conflict, Job Burnout, Deviant Workplace Behavior

บทนำ

พฤติกรรมองค์การ (Organizational Behavior) เป็นการศึกษาที่มุ่งความสนใจที่ผลกระทบของบุคคล กลุ่ม และโครงสร้างที่มีต่อพฤติกรรมภายในองค์การ (Robbins & Judges, 2007) ซึ่งที่ผ่านมานักวิจัยส่วนใหญ่ได้ทำการศึกษาและวิจัยทางด้านพฤติกรรมองค์การ มุ่งเน้นที่พฤติกรรมที่พึงปรารถนามากกว่าพฤติกรรมในด้านลบ (Vardi & Weitz, 2004) ซึ่งในความเป็นจริงพฤติกรรมในด้านลบถูกพบเห็นได้โดยทั่วไปในองค์การทั่วไป เช่น พักทานข้าวกลางวันนานกว่าปกติ โทรลาป่วยทั้งที่ไม่ได้ป่วย กลับบ้านก่อนเวลาโดยไม่มีเหตุอันควร เป็นต้น พฤติกรรมดังกล่าวเรียกได้ว่าเป็นพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Deviant Workplace Behaviors) ซึ่งเป็นพฤติกรรม ที่พนักงานกระทำโดยตั้งใจที่จะกระทำ เพื่อละเมิดบรรทัดฐานขององค์การ อาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อองค์การหรือต่อสมาชิกในองค์การหรือทั้งสอง (Robinson & Bennett, 2000) จากพนักงานที่ขาดแรงจูงใจที่จะปฏิบัติตามบรรทัดฐานขององค์การ นอกจากนี้ งานวิจัยยังชี้ให้เห็นว่า พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน สามารถส่งผลในด้านลบต่อชื่อเสียงและภาพลักษณ์ขององค์การได้อีกด้วย (Chirasha & Mahapa, 2012)

พฤติกรรมของพนักงานในด้านลบที่พนักงานแสดงออกมาสามารถเกิดได้จากภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout) (Javed et al., 2014) ซึ่งภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นการเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานจะมีอารมณ์ร่วมกับงานลดลงมาก และไม่สามารถตอบสนองกับความต้องการในการทำงานได้ หรือทำงานได้ไม่ดี เมื่อปล่อยไว้เป็นเวลานาน ผู้ที่มีภาวะหมดไฟในการทำงานจะสูญเสียความสนใจและแรงจูงใจในการทำงาน (Sithisarankul, 2020) จึงส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานในด้านลบอย่างหลีกเลี่ยงได้ยาก

จากการศึกษาที่ผ่านมาพบว่า แรงกดดันจากข้อเรียกร้องในงาน (Job Demand) จากความคลุมเครือในบทบาท การมีบทบาทภาระงานมากเกินไป หรือ ความขัดแย้งของบทบาท ทำให้บุคคลต้อง

ใช้ความมุ่งมั่นพยายาม ทั้งทางร่างกายและจิตใจเพื่อให้งานนั้นสำเร็จลุล่วง สามารถเพิ่มภาวะหมดไฟของพนักงาน และอาจส่งผลให้หลายคนมีรูปแบบพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนได้ (Schaufeli & Bakker, 2004) รวมทั้ง ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work Family Conflict) เนื่องจากการทุ่มเทเวลาให้งานหรือครอบครัวมากเกินไป หรือเกิดจากความเครียดจากการทำงานหรือจากเหตุการณ์ในครอบครัวที่ส่งผลกระทบต่อครอบครัวหรืองาน เป็นอีกปัจจัยซึ่งทำให้เกิดผลลัพธ์ตามมา เช่น ความไม่พอใจในงาน การหมดไฟในการทำงาน (Netemeyer, Boles & McMurrian, 1996)

ดังนั้น ผู้วิจัยจึงสนใจที่จะศึกษาความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของข้อเรียกร้องจากงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ภาวะหมดไฟในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน โดยทำการศึกษากับพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานอุตสาหกรรมผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้าน ย่านบางปะกง จังหวัดฉะเชิงเทรา ซึ่งเป็นโรงงานอุตสาหกรรมที่มีลักษณะงานเฉพาะต่างจากสถานประกอบการชนิดอื่น อาทิ การปฏิบัติงานของพนักงานที่ต้องปฏิบัติงานต่อเนื่องเป็นระยะเวลานาน มีทำงานเป็นกะ ซึ่งทำให้ต้องอยู่เวรในเวลากลางคืนหรืออยู่ลักษณะการปฏิบัติหลากหลายทำให้พนักงานที่ปฏิบัติงานเกิดความเครียดได้ง่ายและบ่อยครั้ง และอาจมีพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ซึ่งผู้วิจัยมุ่งหวังนำผลจากการวิจัยไปเป็นข้อเสนอแนะในการปรับปรุงสภาพการทำงานและกำหนดแนวปฏิบัติในการปฏิบัติงานที่จะลดพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน และส่งผลให้พนักงานปฏิบัติหน้าที่ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น

วัตถุประสงค์

เพื่อศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของข้อเรียกร้องจากงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ภาวะหมดไฟในการทำงาน ที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้านแห่งหนึ่ง ในย่านบางปะกง ฉะเชิงเทรา

ทบทวนวรรณกรรม

ข้อเรียกร้องจากงาน (Job Demand)

ข้อเรียกร้องจากงานว่าเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่เต็มไปด้วยข้อเรียกร้องจากงานต่างๆ ซึ่งเป็นงานที่จะต้องทำให้สำเร็จและไม่สามารถหลีกเลี่ยงได้ ทำให้พนักงานต้องให้ความใส่ใจอย่างมาก เพื่อที่จะตอบสนองต่อข้อเรียกร้องนั้น (Mitchell & Larson, 1987) โดยเรียกร้องจากงานประกอบไปด้วย 1) ความคลุมเครือในบทบาท (Role Ambiguity) ซึ่งเป็นไม่ชัดเจนของบทบาทหรืองานที่ต้องปฏิบัติ ทำให้บุคคลเกิดความสับสน เครียด และกังวลใจ ซึ่งส่งผลต่อการปฏิบัติงานที่ไม่มีประสิทธิภาพ และเกิดความไม่แน่ใจว่าจะสามารถปฏิบัติให้สำเร็จตามเป้าหมาย 2) การมีบทบาทภาระงานมากเกินไป (Work Overload) ทั้งในด้านระยะเวลาในการปฏิบัติงานที่ติดต่อกันนาน การเลิกงานไม่เป็นเวลาและการมีงานที่ต้องปฏิบัติมากเกินไปทำให้ต้องใช้เวลาในการทำงานมากขึ้น และ 3) ความขัดแย้งของบทบาท (Role Conflict) เมื่อบุคคลต้องแสดงบทบาทต่างๆ หลายบทบาทในเวลาเดียวกันและบทบาทนั้นไม่สอดคล้องกัน

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว (Work-Family Conflict)

ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว อาจเป็นได้ทั้งลักษณะความขัดแย้งที่เกิดจากครอบครัวเข้าไปขัดขวางการกระทำตามความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับงาน และลักษณะความขัดแย้งที่เกิดจากบทบาทจากการทำงานเข้าไปขัดขวางการกระทำตามความรับผิดชอบที่เกี่ยวข้องกับครอบครัว จากเวลา

ที่ทุ่มเทให้ในงานและความตึงเครียดที่เกิดจากงาน (Netemeyer, Boles & McMurrian, 1996) ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว แบ่งออกได้เป็น 2 รูปแบบ ได้แก่ 1) ความขัดแย้งในการทำงานไปยังครอบครัว (Work to Family Conflict) โดยจะเกิดขึ้นเมื่อประสบการณ์ในที่ทำงานเข้าไปขัดขวางชีวิตครอบครัว และ 2) ความขัดแย้งในครอบครัวไปยังงาน (Family to Work Conflict) โดยเกิดขึ้น เมื่อประสบการณ์ในครอบครัวเข้าไปขัดขวางชีวิตการทำงาน (Netemeyer, Boles & McMurrian, 1996; Stoeva, Chiub & Greenhaus, 2002) โดยความขัดแย้งทั้ง 2 รูปแบบมีทั้งมิติของความขัดแย้งด้านเวลา พฤติกรรมและความเครียด (Carlson, Kacmar & William, 2000)

ภาวะหมดไฟในการทำงาน (Job Burnout)

ภาวะหมดไฟเป็นกลุ่มอาการเหนื่อยล้าทางร่างกายและอารมณ์ มีผลทำให้เกิดความรู้สึกต่อตนเองด้านลบ มีทัศนคติในทางลบต่องานที่รับผิดชอบต่อผู้ร่วมงาน บั่นทอนความรู้สึกผูกพันกับผู้ร่วมงานอันเป็นผลสืบเนื่องจากความเครียดในการทำงาน ที่ต้องมีการติดต่อสัมพันธ์กับบุคคล นอกจากนี้ยังเกิดการขาดความเห็นอกเห็นใจ และความเคารพในเพื่อนร่วมงาน ก่อให้เกิดผลกระทบต่อสุขภาพของตนเอง คุณภาพของงาน และอัตราการลาออกจากงาน (Maslach & Jackson, 1986) โดยภาวะหมดไฟในการทำงานประกอบด้วย 1) อาการเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (Emotional Exhaustion) 2) ความรู้สึกไม่ดีต่อบุคคลโดยรอบหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือการมีทัศนคติ ด้านลบ (Depersonalization) และ 3) ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (Reduced Personal Accomplishment) (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001)

พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน (Deviant Workplace Behavior)

พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนเป็นพฤติกรรมที่ไม่พึงปรารถนาที่กระทำโดยตั้งใจที่จะละเมิดบรรทัดฐานขององค์กรและคุกคามต่อความเป็นอยู่ที่ดีขององค์กร สมาชิกในองค์กร หรือทั้งสองอย่าง (Robinson & Bennett, 1995) สามารถแบ่งพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนออกเป็น 4 กลุ่ม ดังนี้ 1) พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการงาน (Production Deviance) หมายถึง พฤติกรรมที่ขัดขวางการทำงานปกติ เช่น การลาป่วยโดยไม่ได้ป่วย การใช้เวลาทำงานทำเรื่องส่วนตัว การใช้เวลาพักเกินเวลาที่กำหนดกลับบ้านก่อนเวลา เป็นต้น 2) พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านทรัพย์สิน (Property Deviance) หมายถึง การที่พนักงานทำลายทรัพย์สินขององค์กรหรือใช้ทรัพย์สินขององค์กรอย่างไม่เหมาะสม เช่น ขโมยทรัพย์สินขององค์กรไปใช้ การทำลายอุปกรณ์หรือเครื่องมือในการทำงาน เป็นต้น 3) พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมือง (Political Deviance) หมายถึง พฤติกรรมที่ส่งผลเสียต่อสมาชิกคนใดคนหนึ่งเฉพาะ เช่น การปล่อยข่าวลือ การกล่าวโทษผู้อื่น การแสดงพฤติกรรมหยาบคาย การกระทำอย่างลำเอียง เป็นต้น และ 4) ความก้าวร้าวต่อบุคคล (Personal Aggression) หมายถึง พฤติกรรมที่ส่งผลเสียอย่างร้ายแรงต่อสมาชิกคนอื่นในองค์กร เช่น การก้าวร้าวทางร่างกายและวาจาต่อเพื่อนร่วมงาน การล้วงละเมิดทางเพศ เป็นต้น

งานวิจัยที่เกี่ยวข้อง

จากการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องจากงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน พบความสัมพันธ์ของตัวแปรดังกล่าวดังนี้

ความสัมพันธ์ของข้อเรียกร้องจากงานและภาวะหมดไฟในการทำงาน

งานวิจัยที่ผ่านมาที่ศึกษาถึงข้อเรียกร้องจากงานและภาวะหมดไฟในการทำงานในบริบทต่าง ๆ ได้แก่ งานวิจัยของ Kiatthanabumrung (2018) Lorente et al. (2008) และ Montgomery et al.

(2015) พบว่า ข้อเรียกร้องจากงานมีอิทธิพลต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน โดยในงานวิจัยของ Kiatthanabumrung (2018) ที่ทำการศึกษาในกลุ่มสัตวแพทย์ในไทย พบว่า ข้อเรียกร้องทางอารมณ์และข้อเรียกร้องทางจิตวิทยาส่งผลทางบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน งานวิจัยของ Lorente et al. (2008) กับกลุ่มครูในประเทศสเปน พบว่า ข้อเรียกร้องจากงานส่งผลทางบวกอย่างมีนัยสำคัญกับอาการเหนื่อยล้า การถูกเหยียดหยาม และการลดค่าความเป็นบุคคลของผู้อื่น ซึ่งเป็นภาวะหมดไฟในการทำงาน และงานวิจัยของ Montgomery et al. (2015) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มอาชีพพยาบาลในทวีปยุโรป พบว่าการมีบทบาทภาระงานมากเกินไป (Workload) ส่งผลต่ออาการเหนื่อยล้าทางอารมณ์ของพนักงาน (Emotional Exhaustion) ส่งผลต่อความรู้สึกไม่ดีต่อบุคคลโดยรอบหรือบุคคลที่เกี่ยวข้อง หรือการมีทัศนคติด้านลบของพนักงาน (Depersonalization) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 1 (H1) ข้อเรียกร้องจากงานส่งผลทางบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

ความสัมพันธ์ของข้อเรียกร้องจากงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

จากงานวิจัยที่ผ่านมาเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างครอบครัวกับงานและภาวะหมดไฟ ในบริบทต่างๆ ได้แก่ งานวิจัยของ Mete, Unal and Bilen (2014) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มผู้ประกอบการวิชาชีพบัญชี งานวิจัยของ Rubab (2017) ทำการศึกษากับกลุ่มพนักงานธนาคารในปากีสถาน และ Lambert et al. (2019) ที่ทำการศึกษาเกี่ยวกับกลุ่มเจ้าหน้าที่ตำรวจในประเทศอินเดีย ผลการศึกษาพบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวส่งผลทางบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ซึ่งหมายถึงหากผู้ปฏิบัติงานมีความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวเพิ่มขึ้นจะส่งผลให้มีภาวะหมดไฟในการทำงานเพิ่มขึ้น ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานดังนี้

สมมติฐานที่ 2 (H2) ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ส่งผลทางบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

งานวิจัยที่เกี่ยวข้องกับข้อเรียกร้องจากงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับข้อเรียกร้องจากงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน อันได้แก่ งานวิจัยของ Balducci, Schaufeli and Fraccaroli (2011), Nabila et al. (2014) และ Chen et al. (2017) ซึ่งได้ศึกษาในบริบทที่แตกต่างกันโดยงานวิจัยของ Balducci, Schaufeli and Fraccaroli (2011) ได้ศึกษากับพนักงานในหน่วยงานราชการของอิตาลี และ Chen et al. (2017) ได้ศึกษากับคนงานในเหมืองถ่านหินในประเทศจีน ผลการศึกษาทั้งสองชิ้นพบว่า ข้อเรียกร้องจากงานส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่สำหรับงานวิจัยของ Nabila et al. (2014) ที่ศึกษากับกลุ่มพนักงานองค์กรเอกชนในประเทศมาเลเซีย ผลการศึกษาไม่พบความสัมพันธ์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติระหว่างข้อเรียกร้องจากงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน อย่างไรก็ตามจากผลการวิจัยที่แตกต่างกันนี้ทางผู้วิจัยจะทำการทดสอบเพื่อพิสูจน์สมมติฐานต่อไป ผู้วิจัยได้กำหนดสมมติฐานการวิจัย ดังนี้

สมมติฐานที่ 3 (H3) ข้อเรียกร้องจากงานส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน

ความสัมพันธ์ของความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน ได้แก่ งานวิจัยของ Rubab (2017), Chen et al. (2020) และ Rubbab, Faiz

and Kayani (2020) ในบริบทต่างๆ ผลการศึกษาของ Rubab (2017) ซึ่งศึกษากับพนักงานธนาคารในปากีสถาน และ Chen et al. (2020) ที่ได้ศึกษากับผู้มีอาชีพด้านการก่อสร้าง พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีอิทธิพลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ แต่ผลจากการวิจัยในปีเดียวกันของ Rubbab, Faiz and Kayani (2020) กับกลุ่มพยาบาลที่ทำงานในโรงพยาบาลของรัฐที่ประเทศปากีสถาน ผลการศึกษาไม่พบความสัมพันธ์ทางตรงระหว่างขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน แต่พบว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีอิทธิพลทางอ้อมต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน โดยมีความเครียดและภาวะหมดไฟในการทำงานเป็นตัวแปรกำกับ ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 4 (H4) ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน

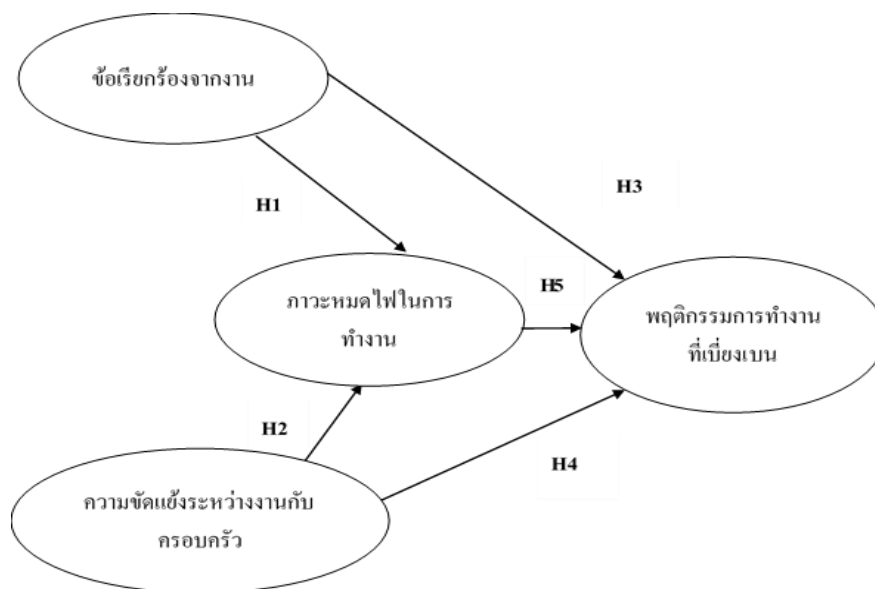
ความสัมพันธ์ของภาวะหมดไฟในการทำงานที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน

จากการศึกษางานวิจัยเกี่ยวกับภาวะหมดไฟและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในส่วนของงานวิจัยในประเทศ ได้แก่การศึกษาของ Pongboonchoo and Limpanitgul (2018) และ Cheaplamp and Dangdomyouth (2019) ผลการศึกษาของ Pongboonchoo and Limpanitgul (2018) ที่ได้ศึกษากับกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล โดยพบว่าภาวะหมดไฟในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ การศึกษาของ Cheaplamp and Dangdomyouth (2019) สะท้อนให้เห็นว่าภาวะการหมดไฟในการทำงานนั้นเป็นภาวะความรู้สึกที่หดหู่ ท้อแท้ เบื่อหน่าย อารมณ์เปลี่ยนแปลง นอนไม่หลับ หงุดหงิดง่าย มองโลกในแง่ลบ รู้สึกว่าไม่มีความสามารถ เริ่มมาทำงานสายบ่อยขึ้น ไม่มีความสุขในการทำงาน การบริหารจัดการเวลาแย่ลง ซึ่งจะมีพฤติกรรมแสดงออกที่ผิดปกติ โดยมีความเกี่ยวข้องกับงานที่สำคัญ ได้แก่ ภาระงานที่หนักและปริมาณงานที่มาก มีความที่จะต้องทำงานในเสร็จในเวลาเร่งรีบ การขาดอำนาจในการตัดสินใจและมีปัญหาการเรียงความสำคัญของงาน การไม่ได้รับการตอบแทนหรือรางวัลที่เพียงพอต่อสิ่งที่ทุ่มเทไป การรู้สึกไร้ตัวตนในที่ทำงานหรือไม่เป็นส่วนหนึ่งของทีม การไม่ได้รับความยุติธรรมขาดความเชื่อใจและการเปิดใจยอมรับกัน และระบบการบริหารในที่ทำงานที่ขัดต่อคุณค่าและจุดมุ่งหมายในชีวิตของตนเอง สำหรับงานวิจัยต่างประเทศอันได้แก่ งานวิจัยของ Winifred, Joe-Akunne and Anazor (2010) กับกลุ่มพนักงานบริษัทเอกชนในประเทศไนจีเรีย และ Ansari, Maleki and Mazraeh (2013) กับพนักงานที่ทำงานในสถานี่ชนสงฆ์กาชประเทศอิหร่าน ผลการวิจัยเป็นไปในทิศทางเดียวกันโดยพบว่าภาวะหมดไฟในการทำงานส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ผู้วิจัยจึงกำหนดสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

สมมติฐานที่ 5 (H5) ภาวะหมดไฟในการทำงานส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน

กรอบแนวคิดในงานวิจัย

จากการศึกษาทบทวนวรรณกรรม และการศึกษางานวิจัยที่เกี่ยวข้องซึ่งนำไปสู่สมมติฐานการวิจัยในการศึกษาข้างต้น สามารถสร้างกรอบแนวคิดการวิจัยได้ดังภาพที่ 1



ภาพที่ 1 กรอบแนวคิดการวิจัย

ระเบียบวิธีการศึกษา

การวิจัยนี้เป็นการวิจัยเชิงปริมาณ โดยก่อนดำเนินการวิจัยได้ขอและได้รับการรับรองจริยธรรมวิจัยในมนุษย์ เลขที่ COA No. COA65/001 จากคณะกรรมการจริยธรรมการวิจัยในมนุษย์ มหาวิทยาลัยเกษตรศาสตร์

ประชากรและกลุ่มตัวอย่าง ประชากรที่ใช้ในการศึกษาได้แก่พนักงานระดับปฏิบัติการในโรงงานผลิตเครื่องใช้ไฟฟ้าภายในบ้านแห่งหนึ่ง ในย่านบางปะกง ฉะเชิงเทรา กำหนดจำนวนตัวอย่างสำหรับการวิจัยนี้เท่ากับ 300 ตัวอย่าง เนื่องจาก Hair, Black, Babin and Anderson (2010) ได้กำหนดตัวอย่างที่เหมาะสมอยู่ในเกณฑ์ดีในการวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้างเท่ากับ 300 ตัวอย่าง และโมเดลมีตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมด 14 ตัวแปร เมื่อพิจารณาจำนวนตัวอย่างตามเกณฑ์ 20 เท่าของตัวแปรสังเกตได้ เท่ากับ 280 ตัวอย่าง ดังนั้นจึงถือว่าจำนวนตัวอย่างที่กำหนดมีความเหมาะสม ทำการเก็บเพิ่มเติมร้อยละ 10 เพื่อความไม่สมบูรณ์ของแบบสอบถาม

การสุ่มตัวอย่าง ใช้วิธีการสุ่มแบบแบ่งชั้น (Proportional Stratified Random Sampling) โดยกำหนดจำนวนพนักงานระดับปฏิบัติการในลำดับชั้นต่างๆ ที่เป็นตัวอย่าง ตามสัดส่วนของพนักงานในระดับปฏิบัติการในลำดับชั้นต่างๆ ดังแสดงในตารางที่ 1 จากนั้นใช้วิธีการสุ่มตัวอย่างอย่างง่าย (Simple Random Sampling) โดยการจับฉลากรายชื่อพนักงาน (Lottery) เพื่อเป็นผู้ตอบแบบสอบถาม

ตารางที่ 1 ขนาดตัวอย่างที่ใช้ในการศึกษา

ลำดับชั้นของพนักงาน ระดับปฏิบัติการ	ประชากร	ร้อยละ	ขนาดตัวอย่าง	จำนวนที่เก็บเพิ่มร้อยละ 10
ระดับ 2	813	53.14	159	175
ระดับ 3	350	22.88	69	76
ระดับ 4	178	11.63	35	38
ระดับ 5	189	12.35	37	41
รวมจำนวนพนักงาน	1,530	100	300	330

ผู้วิจัยได้รับแบบสอบถามที่มีความสมบูรณ์กลับมาทั้งสิ้น 330 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 110 ของจำนวนตัวอย่างที่วางแผนไว้ ทั้งนี้จากการตรวจสอบความสมบูรณ์ของการตอบและการตรวจสอบหาข้อมูลที่มีค่าผิดปกติ (Outliers) ด้วยการใช้วิธีวิเคราะห์ Mahalanobis Distances ได้แบบสอบถามที่สามารถนำมาใช้ในการวิเคราะห์ได้ทั้งหมด 301 ฉบับ คิดเป็นร้อยละ 100.33 ของจำนวนตัวอย่างที่วางแผนไว้

เครื่องมือที่ใช้ในการเก็บข้อมูล ใช้แบบสอบถามที่สร้างมาจากการทบทวนแนวคิดและงานวิจัยที่เกี่ยวข้องในการเก็บข้อมูล โดยแบ่งออกเป็น 5 ส่วน ดังนี้ ส่วนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ได้แก่ เพศ อายุ สถานภาพ ระดับการศึกษา ระยะเวลาในการปฏิบัติงาน ตำแหน่งงานและรายได้ เป็นคำถามปลายเปิดให้เลือกเพียงคำตอบเดียว ส่วนที่ 2 แบบสอบถามเกี่ยวกับข้อเรียกร้องจากงาน ประกอบด้วย ความคลุมเครือในบทบาท การมีบทบาทภาระงานมากเกินไป ความขัดแย้งของบทบาท ซึ่งผู้ศึกษามีการปรับปรุงและพัฒนาตามแนวความคิดของ Mitchell and Larson (1987) และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวนรวม 15 ข้อ ส่วนที่ 3 แบบสอบถามเกี่ยวกับความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ประกอบด้วย โดยแบ่งเป็นความขัดแย้งในการทำงานไปยังครอบครัวด้านเวลาและด้านพฤติกรรม และความขัดแย้งในครอบครัวไปยังงานด้านเวลาและด้านพฤติกรรม ซึ่งผู้ศึกษามีการปรับปรุงและพัฒนาตามแนวความคิด Stoeva, Chiu and Greenhaus (2002) และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวนรวม 10 ข้อ ส่วนที่ 4 แบบสอบถามเกี่ยวกับภาวะหมดไฟในการทำงาน ประกอบด้วย อาการเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกไม่ดีต่อบุคคลโดยรอบหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือการมีทัศนคติด้านลบ ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ ซึ่งผู้ศึกษามีการปรับปรุงและพัฒนาตามแนวความคิดของ Maslach, Schaufeli and Leiter (2001) และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวนรวม 15 ข้อ ส่วนที่ 5 แบบสอบถามเกี่ยวกับพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ประกอบด้วย พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการทำงาน พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านทรัพย์สิน พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมือง และความก้าวร้าวต่อบุคคลตามแนวความคิดของ Robinson and Bennett (1995) และจากงานวิจัยที่เกี่ยวข้อง จำนวนรวม 20 ข้อ โดยแบบสอบถามส่วนที่ 2-5 ใช้มาตราส่วนประมาณค่าแบบ Likert Scale โดยแบ่งเป็น 5 ระดับ คือ 5 หมายถึงระดับมากที่สุด 4 หมายถึงระดับมาก 3 หมายถึงระดับปานกลาง 2 หมายถึงระดับน้อย และ 1 หมายถึงระดับน้อยที่สุด

ก่อนนำแบบสอบถามไปใช้จริง เพื่อให้แบบสอบถามมีความเที่ยงตรง ได้ตรวจสอบค่าความสอดคล้องระหว่างคำถามและวัตถุประสงค์ในการศึกษาหรือหาค่า IOC (Index of Item-Objective Congruence) โดยการประเมินจากผู้เชี่ยวชาญจำนวน 3 ท่าน ค่า IOC ที่ได้มีค่าอยู่ระหว่าง 0.67-1.00 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.5 ในทุกข้อคำถามจึงถือว่าข้อคำถามในแบบสอบถามมีความเที่ยงตรงสอดคล้องกับวัตถุประสงค์ (Siljaru, 2014) หลังจากนั้น จึงนำแบบสอบถามไปทดลองใช้ (Try out) กับกลุ่มตัวอย่างที่มีความใกล้เคียงกับประชากรที่ทำการศึกษา จำนวน 30 ตัวอย่าง ทำการตรวจสอบความเชื่อมั่นของแบบสอบถามด้วยสัมประสิทธิ์แอลฟาของครอนบาค (Cronbach Alpha Coefficient) ได้ค่าอยู่ระหว่าง 0.831-0.971 ซึ่งมีค่ามากกว่า 0.70 หมายถึง มีความเชื่อมั่นอยู่ในเกณฑ์ สามารถที่จะนำไปใช้เป็นเครื่องมือในการศึกษาได้ (Wanichbancha, 2013)

สถิติที่ใช้ในการวิเคราะห์ข้อมูล ใช้สถิติเชิงพรรณนา ได้แก่ ค่าความถี่ (Frequency) ค่าร้อยละ (Percentage) ในการอธิบายข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม และใช้ค่าเฉลี่ยเลขคณิต (Mean) ค่าส่วนเบี่ยงเบนมาตรฐาน (Standard Deviation) ความเบ้ (Skewness) ความโด่ง (Kurtosis) ค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ (Correlation Coefficient) ในการตรวจสอบลักษณะทั่วไปของข้อมูล สำหรับสถิติเชิงอนุมานใช้การวิเคราะห์โมเดลสมการโครงสร้าง (Structural Equation Modeling: SEM) ในการวิเคราะห์โมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุตามวัตถุประสงค์ของการศึกษา โดยตรวจสอบความ

สอดคล้องของโมเดลสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์จากค่า CMIN/DF, GFI, AGIF, CFI, RMR และ RMSEA

ผลการศึกษา

ข้อมูลทั่วไปผู้ตอบแบบสอบถาม

ผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 301 คน เป็นเพศหญิง ร้อยละ 51.2 และเป็นเพศชาย ร้อยละ 48.8 ส่วนใหญ่มีอายุ 31-40 ปี ร้อยละ 65.4 อายุต่ำกว่า 30 ปีคิดเป็นร้อยละ 11.0 อายุ 41-50 ปีคิดเป็นร้อยละ 22.9 และอายุมากกว่า 50 ปีคิดเป็นร้อยละ 0.7 ส่วนใหญ่มีระดับการศึกษาต่ำกว่าปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 76.4 ผู้มีการศึกษาระดับปริญญาตรี คิดเป็นร้อยละ 23.6 มีอายุน้อยกว่า 3 ปี ร้อยละ 8.6 อายุงาน 3-5 ปี ร้อยละ 44.8 อายุงาน 6-8 ปี ร้อยละ 24.3 และอายุงานมากกว่า 8 ปี ร้อยละ 22.3 อยู่ในตำแหน่งพนักงานระดับ 2 ร้อยละ 53.5 พนักงานระดับ 3 ร้อยละ 23.2 พนักงานระดับ 4 ร้อยละ 11.3 และพนักงานระดับ 5 ร้อยละ 12.0 ส่วนใหญ่รายได้ต่อเดือนในช่วง 20,001-30,000 บาท ร้อยละ 89.0 มีรายได้ต่อเดือนในช่วงไม่เกิน 20,000 บาท ร้อยละ 7.0 และรายได้ในช่วง 30,001-40,000 บาท ร้อยละ 4.0

การตรวจสอบลักษณะทั่วไปของข้อมูล

ตารางที่ 2 แสดงค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงที่ทำการศึกษา

ตารางที่ 2 ค่าเฉลี่ย ค่าเบี่ยงเบนมาตรฐาน ค่าความเบ้ ค่าความโด่ง และสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรสังเกตได้

	RA	WO	RC	WTFT	WTFB	FTWT	FTWB	EE	RPA	DE	PPD	PRD	PLD	PAD
RA	1													
WO	.82**	1												
RC	.82**	.86**	1											
WTFT	.50**	.54**	.55**	1										
WTFB	.54**	.58**	.56**	.65**	1									
FTWT	.47**	.53**	.58**	.60**	.66**	1								
FTWB	.42**	.50**	.52**	.58**	.61**	.67**	1							
EE	.57**	.68**	.62**	.44**	.43**	.43**	.45**	1						
RPA	.61**	.68**	.67**	.50**	.52**	.49**	.46**	.74**	1					
DE	.49**	.57**	.56**	.44**	.45**	.48**	.47**	.62**	.74**	1				
PPD	.58**	.61**	.63**	.52**	.55**	.59**	.60**	.44**	.52**	.56**	1			
PRD	.54**	.57**	.62**	.54**	.55**	.54**	.55**	.39**	.52**	.56**	.68**	1		
PLD	.53**	.56**	.62**	.50**	.54**	.51**	.54**	.39**	.52**	.55**	.73**	.84**	1	
PAD	.49**	.53**	.54**	.49**	.45**	.49**	.50**	.35**	.46**	.53**	.73**	.80**	.77**	1
Mean	2.05	1.95	1.92	1.95	1.91	1.92	1.90	1.98	1.88	1.78	1.79	1.78	1.83	1.76
S.D.	0.71	0.75	0.72	0.75	0.69	0.64	0.72	0.69	0.62	0.51	0.58	0.56	0.55	0.58
Skewness	1.34	1.53	1.48	1.54	1.70	1.48	1.20	1.02	1.15	1.18	1.80	2.16	1.79	2.20
Kurtosis	1.47	2.20	2.13	2.21	3.58	2.80	1.41	-0.02	0.65	1.40	4.94	6.20	4.14	7.09

หมายเหตุ มีนัยสำคัญที่ระดับ 0.01

ตัวแปรแฝงข้อเรียกร้องจากงาน มีตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ ความคลุมเครือในบทบาท (RA) การมีบทบาทภาระงานมากเกินไป (WO) และความขัดแย้งของบทบาท (RC) ตัวแปรแฝงความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว มีตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ได้แก่ ความขัดแย้งในการทำงานไปยังครอบครัวด้านเวลา (WTFT) ความขัดแย้งในการทำงานไปยังครอบครัวด้านพฤติกรรม (WTFB) ความขัดแย้งในครอบครัวไปยังงานด้านเวลา (FTWT) ความขัดแย้งในครอบครัวไปยังงานด้านพฤติกรรม (FTWB) ตัวแปรแฝงภาวะหมดไฟในการทำงาน มีตัวแปรสังเกตได้ 3 ตัวแปร ได้แก่ อาการเหนื่อยล้าทางอารมณ์ (EE) ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ (RPA) และความรู้สึกไม่ดีต่อบุคคลโดยรอบหรือบุคคลที่เกี่ยวข้องหรือการมีทัศนคติด้านลบ (DE) และตัวแปรแฝงพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน มีตัวแปรสังเกตได้ 4 ตัวแปร ได้แก่ พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการทำงาน (PDD) พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านทรัพย์สิน (PRD) พฤติกรรมเบี่ยงเบนด้านการเมือง (PLD) และความก้าวร้าวต่อบุคคล (PAD)

ค่าเฉลี่ยของความคลุมเครือในบทบาท การมีบทบาทภาระงานมากเกินไป และความขัดแย้งของบทบาทของพนักงานอยู่ในระดับน้อย เท่ากับ 2.05, 1.95 และ 1.92 ตามลำดับ (S.D.= 0.71, 0.75 และ 0.72 ตามลำดับ) ค่าเฉลี่ยความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวของพนักงาน ในด้านความขัดแย้งในการทำงานไปยังครอบครัวด้านเวลาและด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย เท่ากับ 1.95 และ 1.91 ตามลำดับ (S.D.=0.75 และ 0.69 ตามลำดับ) ค่าเฉลี่ยความขัดแย้งในครอบครัวไปยังงานด้านเวลาและด้านพฤติกรรมอยู่ในระดับน้อย เท่ากับ 1.92 และ 1.90 ตามลำดับ (S.D.=0.64 และ 0.72 ตามลำดับ) ค่าเฉลี่ยภาวะหมดไฟในการทำงานในด้านอาการเหนื่อยล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกไม่ประสบความสำเร็จ และความรู้สึกไม่ดีต่อบุคคลโดยรอบอยู่ในระดับน้อย เท่ากับ 1.98, 1.88 และ 1.78 ตามลำดับ (S.D.= 0.69, 0.62 และ 0.51 ตามลำดับ) และค่าเฉลี่ยพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานในด้านทรัพย์สิน ด้านการทำงาน ในด้านการเมืองและในด้านความก้าวร้าวต่อบุคคลอยู่ในระดับน้อยทุกด้าน เท่ากับ 1.79, 1.78, 1.83 และ 1.76 ตามลำดับ (S.D.=0.58, 0.56, 0.55 และ 0.58 ตามลำดับ)

การตรวจสอบการแจกแจงข้อมูล พบว่าตัวแปรสังเกตได้ทั้งหมดมีค่าความเบ้ (Skewness) อยู่ในช่วง 1.02 ถึง 2.20 ซึ่งแสดงถึงการแจกแจงค่อนข้างเบ้ขวา (Positively Skewed) และค่าความโด่ง (Kurtosis) อยู่ในช่วง -0.02 ถึง 7.09 แสดงถึงการแจกแจงที่ค่อนข้างปกติจนถึงโด่งมาก แต่ทั้งนี้การกระจายของข้อมูลยังอยู่ในระดับที่ยอมรับได้เนื่องจากค่าสัมบูรณ์ของความเบ้ไม่เกิน 3 (Chou & Bentler, 1995) และความโด่งไม่เกิน 10 (Kline, 2005) ผลการวิเคราะห์เมทริกซ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรสังเกตได้ทั้ง 14 ตัวแปร ซึ่งเป็นความสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรทั้งหมด 91 คู่ พบว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ของตัวแปรทุกคู่มีค่าแตกต่างจากศูนย์อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 โดยค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์อยู่ระหว่าง 0.35 ถึง 0.86 ซึ่งค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ไม่เกิน 0.9 ถือว่าเป็นความสัมพันธ์กันในระดับที่ยอมรับได้ (Kline, 2005)

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด (Measurement Model)

ผลการวิเคราะห์โมเดลการวัด โดยการวิเคราะห์องค์ประกอบเชิงยืนยัน (Confirmatory Factor Analysis) ตัวแปรแฝงทุกตัว ภายหลังจากการปรับโมเดลตามข้อเสนอแนะของโปรแกรมพบว่า โมเดลการวัดมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า CMIN/DF =1.956, GFI= 0.943, AGIF= 0.906, RMR= 0.015 และ RMSEA= 0.059 ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือ CMIN/DF $\leq$ 3.00 ค่า GFI, AGFI และ CFI $\geq$ 0.90 ค่า RMR $\leq$ 0.05 และ RMSEA $\leq$ 0.08 (Hair et al., 2010) ดังนั้นจึงสามารถนำองค์ประกอบของตัวแปรทั้ง 4 มาใช้ในการศึกษาได้

ตารางที่ 3 แสดงค่าน้ำหนักขององค์ประกอบมาตรฐาน (Standardized Regression Weight) ของตัวแปรสังเกตได้ของแต่ละตัวแปรแฝง ความเชื่อมั่นเชิงองค์ประกอบและความตรงเชิงคู่เข้าของ

โมเดลการวัด สำหรับค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรแฝงข้อเรียกร้องจากงานอยู่ในช่วง 0.867-0.933 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวอยู่ในช่วง 0.782-0.819 ค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงภาวะหมดไฟในการทำงานอยู่ในช่วง 0.805-0.823 และค่าน้ำหนักองค์ประกอบมาตรฐานของตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอยู่ในช่วง 0.867-0.929 โดยทุกค่ามีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.001 และมีค่าเกินกว่า 0.70 ทั้งหมดถือว่าอยู่ในเกณฑ์ดี (Hair et al., 2010)

ตารางที่ 3 ผลการตรวจสอบความเชื่อมั่นเชิงองค์ประกอบและความตรงเชิงลู่เข้าของโมเดลการวัด

		Standardized Regression Weights	Squared Multiple Correlations	Composite Reliability	Average Variance Extracted
ข้อเรียกร้องจากงาน	RA	0.867***	0.752	0.934	0.825
	WO	0.924***	0.825		
	RC	0.933***	0.870		
ความขัดแย้งระหว่าง งานกับครอบครัว	WTFT	0.782***	0.611	0.879	0.644
	WTFB	0.815***	0.664		
	FTWT	0.819***	0.671		
	FTWB	0.794***	0.630		
ภาวะหมดไฟในการ ทำงาน	EE	0.805***	0.648	0.887	0.724
	RPA	0.923***	0.852		
	DE	0.819***	0.671		
พฤติกรรมการทำงาน ที่เบี่ยงเบน	PDD	0.867***	0.751	0.939	0.793
	PRD	0.929***	0.863		
	PLD	0.891***	0.793		
	PAD	0.873***	0.762		

หมายเหตุ: *** $p < 0.001$

พิจารณาค่าความเชื่อมั่นเชิงองค์ประกอบ (Composite Reliability) ของตัวแปรแฝงทั้ง 4 ตัว มีค่าอยู่ระหว่าง 0.879-0.939 ซึ่งมีความมากกว่า 0.70 แสดงให้เห็นว่ามีความเชื่อมั่นของตัวแปรแฝงอยู่ในระดับดี (Hair et al., 2010) และสำหรับค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้เฉลี่ย (Average Variance Extracted) อยู่ในช่วง 0.644-0.825 ซึ่งมีความมากกว่า 0.50 แสดงว่าตัวแปรสังเกตได้ของตัวแปรแฝงในโมเดลการวัดสามารถเป็นตัวแทนของตัวแปรแฝงได้เนื่องจากสามารถใช้ร่วมกันเพื่อสกัดตัวแปรแฝงได้มากกว่าร้อยละ 50 (Fornell & Larcker, 1981)

ตารางที่ 4 เป็นการตรวจสอบความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของตัวแปร (Discriminant Validity) โดยการเปรียบเทียบค่ารากที่สองของค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ (Square Root of Average Variance Extracted) ของตัวแปรแฝงแต่ละตัวกับค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรนั้นกับตัวแปรอื่นๆ พบว่า ค่ารากที่สองของค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้ซึ่งแสดงข้อมูลในแถวแนวทแยงมีค่าสูงกว่าค่าสัมประสิทธิ์สหสัมพันธ์ระหว่างตัวแปรนั้นกับตัวแปรอื่นๆ ทุกตัว จึงสรุปได้ว่ามีความเที่ยงตรงเชิงจำแนกดี

ตารางที่ 4 ผลการวิเคราะห์ความเที่ยงตรงเชิงจำแนกของตัวแปร

	ข้อ เรียกร้อง จากงาน	ความขัดแย้ง ระหว่างงานและ ครอบครัว	ภาวะหมด ไฟในการทำงาน	พฤติกรรม การทำงานที่ เบี่ยงเบน
ข้อเรียกร้องจากงาน	0.908			
ความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัว	0.709	0.802		
ภาวะหมดไฟในการทำงาน	0.773	0.715	0.851	
พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน	0.705	0.787	0.688	0.891

หมายเหตุ : ค่าในแนวทแยงมุมแสดงค่ารากที่สองของค่าความแปรปรวนเฉลี่ยที่สกัดได้

ผลการวิเคราะห์โมเดลโครงสร้าง (Structural Model)

ผลการตรวจสอบความกลมกลืนของโมเดลโครงสร้างตามสมมติฐานกับข้อมูลเชิงประจักษ์พบว่า โมเดลมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยมีค่า $CMIN/DF = 2.042$, $GFI = 0.938$, $CFI = 0.981$, $AGFI = 0.902$, $RMR = 0.015$ และ $RMSEA = 0.059$ ซึ่งเป็นไปตามเกณฑ์ที่ยอมรับได้คือ $CMIN/DF \leq 3.00$ ค่า GFI , $AGFI$ และ $CFI \geq 0.90$ ค่า $RMR \leq 0.05$ และ $RMSEA \leq 0.08$ (Hair et al, 2010)

ผลการวิจัยสามารถแสดงความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของข้อเรียกร้องจากงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีต่อภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ได้ดังตารางที่ 5 โดยเป็นการสรุปค่าอิทธิพลทางตรงและทางอ้อมของตัวแปรข้อเรียกร้องจากงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีต่อภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน โดยข้อเรียกร้องจากงานและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีอิทธิพลทางตรงต่อภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 ($DE = 0.536$ และ 0.328 ตามลำดับ) โดยข้อเรียกร้องจากงานและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวสามารถอธิบายความแปรปรวนของภาวะหมดไฟในการทำงานได้ร้อยละ 64.9 นอกจากนี้ ข้อเรียกร้องจากงานและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน ($DE = 0.203$ และ 0.529 ตามลำดับ) อย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 และ 0.01 ตามลำดับ สำหรับภาวะหมดไฟในการทำงานมีอิทธิพลทางตรงต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ($DE = 0.149$) สำหรับค่าอิทธิพลทางอ้อมของข้อเรียกร้องจากงานและความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวที่มีต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนผ่านภาวะหมดไฟในการทำงานไม่มีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 ทั้งนี้ข้อเรียกร้องจากงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว และภาวะหมดไฟในการทำงานสามารถอธิบายความผันแปรของพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนได้ร้อยละ 65.5

ตารางที่ 5 ค่าอิทธิพลทางตรง อิทธิพลทางอ้อม และอิทธิพลรวม

	ภาวะหมดไฟ ในการทำงาน			พฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบน		
	DE	IE	TE	DE	IE	TE
ข้อเรียกร้องจากงาน	0.536**	-	0.536**	0.203*	0.80	0.283*
ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว	0.328**	-	0.328**	0.527**	0.49	0.576**
ภาวะหมดไฟในการทำงาน	-	-	-	0.149*	-	0.149*
Square Multiple Correlation	0.649			0.655		
CMIN = 136.836, DF = 67, CMIN/DF = 2.042, GIF= 0.938, AGIF= 0.902, CFI=0.981, RMR= 0.015, RMSEA= 0.059						

หมายเหตุ: DE=อิทธิพลทางตรง IE=อิทธิพลทางอ้อม TE=อิทธิพลรวม

* p<0.05, **p<0.01

สรุปและการอภิปรายผล

การศึกษาโมเดลความสัมพันธ์เชิงสาเหตุของข้อเรียกร้องจากงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ภาวะหมดไฟในการทำงาน และพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน พบว่าโมเดลโครงสร้างตามสมมติฐานมีความสอดคล้องกับข้อมูลเชิงประจักษ์ โดยผลการทดสอบสมมติฐานพบว่าเป็นไปตามสมมติฐานที่กำหนดไว้ทั้ง 5 สมมติฐาน ดังตารางที่ 6 และสามารถอภิปรายผลการศึกษาตามสมมติฐานการวิจัยได้ดังนี้

ตารางที่ 6 สรุปผลการทดสอบสมมติฐาน

	สมมติฐานที่กำหนดไว้	ผลการทดสอบสมมติฐาน
H1	ข้อเรียกร้องจากงานส่งผลทางบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
H2	ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ส่งผลทางบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
H3	ข้อเรียกร้องจากงานส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
H4	ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน
H5	ภาวะหมดไฟในการทำงานส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน	เป็นไปตามสมมติฐาน

1. ผลการศึกษาพบว่าข้อเรียกร้องจากงานส่งผลทางบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.536 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 1 ที่ตั้งไว้ เนื่องจากข้อเรียกร้องจากงานเป็นสภาพแวดล้อมในการทำงาน ที่เต็มไปด้วยข้อเรียกร้องจากงานต่าง ๆ เพื่อให้งานสำเร็จ ซึ่งจะผลักดันให้จะต้องใช้ร่างกายและแรงใจในการทำงานให้สำเร็จ โดยที่อาจเกิดการเหนื่อยล้าทางด้านร่างกาย จิตใจ และพฤติกรรมจนนำไปสู่ภาวะหมดไฟในการทำงานในที่สุด สอดคล้องกับงานวิจัยของ Kiatthanabumrung (2018) ที่พบว่าข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางอารมณ์ และข้อเรียกร้องจากงานด้านข้อเรียกร้องทางจิตวิทยา มีอิทธิพลเชิงบวกต่อภาวะหมดไฟ และสอดคล้องกับงานวิจัยในต่างประเทศของ Lorente et al. (2008) และ

Montgomery et al. (2015) ที่พบว่าข้อเรียกร้องจากงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงาน และงานวิจัยของ Cheaplamp and Dangdomyouth (2019) ที่สะท้อนให้เห็นถึงปัจจัยด้านข้อเรียกร้องของงานว่า การที่พนักงานมีภาระงานและปริมาณงานที่มากขึ้นอีกทั้งความเร่งรีบที่จะทำให้การทำงานเสร็จในเวลา ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน

2. ผลการศึกษาพบว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวส่งผลทางบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.328 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 2 ที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานโรงงานอุตสาหกรรมมีลักษณะการทำงานเป็นกะ/ผลัด/เวร ซึ่งอาจทำให้ทำหน้าที่ในบทบาทของการเป็นสมาชิกในครอบครัวได้ไม่เต็มที่ ซึ่งผลจากการศึกษาสอดคล้องกับงานวิจัยของ Mete, Unal and Bilen (2014), Rubab (2017) และ Lambert et al. (2019) ที่พบว่าความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวส่งผลในทางบวกต่อภาวะหมดไฟในการทำงานอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ

3. ข้อเรียกร้องจากงานส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบนของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.203 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 3 ที่ตั้งไว้ เนื่องจากพนักงานในโรงงานอุตสาหกรรม ต้องผลิตสินค้าให้ได้คุณภาพและส่งถึงมือผู้ซื้อได้ทันเวลา ทำให้ลักษณะของงานมีความซับซ้อนและมีปริมาณมาก มีความกดดันด้านเวลา ซึ่งไม่สอดคล้องกับทรัพยากรที่มีอยู่ ซึ่งแรงกดดันจากข้อเรียกร้องในงานต่าง ๆ เหล่านี้ อาจส่งผลให้พนักงานบางคนมีรูปแบบพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบนได้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Balducci, Schaufeli and Fraccaroli (2011) และ Chen et al. (2017) พบว่า ข้อเรียกร้องจากงานมีอิทธิพลเชิงบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากการที่ทางบริษัทมีข้อเรียกร้องในการทำงานต่อพนักงานมากนั้นจะส่งผลต่อสภาพอารมณ์และทัศนคติของพนักงานต่อสภาพการทำงานและทัศนคติต่อทางบริษัทอันมีความสัมพันธ์กัน โดยเฉพาะหากทางบริษัทมีภาระหน้าที่งานมาก พนักงานอาจเกิดอารมณ์เบื่อหน่ายและส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานด้วยเช่นกัน

4. ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบนของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.527 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.01 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 4 ที่ตั้งไว้ แสดงให้เห็นว่าความแตกต่างระหว่างบทบาทในการทำงานและบทบาทในครอบครัว เป็นสถานการณ์ที่ความต้องการความรับผิดชอบต่อบทบาทด้านการทำงาน และบทบาททางด้านครอบครัวที่ไม่พอเหมาะ ทำให้บุคคลเกิดความขัดแย้งในการแบ่งเวลาและการปฏิบัติบทบาทการเป็นสมาชิกทั้งสองบทบาท ซึ่งนำไปสู่พฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบนไปในด้านลบได้ ซึ่งสอดคล้องกับผลการวิจัยของ Rubab (2017), Chen et al. (2020) และ Rubbab, Faiz and Kayani (2020) ที่พบว่า ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัวมีอิทธิพลทั้งทางตรงและทางอ้อมในทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ ทั้งนี้เนื่องจากการที่พนักงานได้รับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบในครอบครัวมากเกินไป จะส่งผลทำให้พนักงานเกิดความเครียดและกดดัน ซึ่งส่งผลทำให้เกิดความกดดันตัวเองมากเกินไปในการทำงานและมีความคาดหวังต่อการทำงานในบริษัทมากขึ้น ทำให้การทำงานไม่มีความสุขเท่าที่ควรจะเป็น โดยความขัดแย้งจากการได้รับบทบาทหน้าที่ทางครอบครัวมากขึ้นนั้นอาจส่งผลต่อพฤติกรรมที่การแสดงออก เช่น การไม่สามารถควบคุมอารมณ์เมื่อมีปฏิสัมพันธ์เพื่อนร่วมงาน หรือแสดงวาทะที่ไม่เหมาะสมต่อผู้ที่เข้ามาใช้บริการของทางบริษัทได้

5. ภาวะหมดไฟในการทำงานส่งผลทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เปี่ยงเบนของพนักงาน โดยมีค่าสัมประสิทธิ์เส้นทางเท่ากับ 0.149 และมีนัยสำคัญทางสถิติที่ระดับ 0.05 จึงเป็นไปตามสมมติฐานข้อ 5 ที่ตั้งไว้ ซึ่งสอดคล้องกับงานวิจัยของ Ansari, Maleki and Mazraeh (2013) และ Pongboonchoo

and Limpanitgul (2018) ที่พบว่า ภาวะหมดไฟในการทำงานมีอิทธิพลในทางบวกต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนอย่างมีนัยสำคัญทางสถิติ และสอดคล้องกับงานวิจัยของ Skunpimonrat (2013) ที่สะท้อนให้เห็นว่าการที่พนักงานบริษัทมีความอ่อนล้าทางอารมณ์ ความรู้สึกที่ไม่ประสบผลสำเร็จในการปฏิบัติงานอันสัมพันธ์กับความรู้สึกด้อยสัมพันธ์ภาพกับบุคคล ซึ่งส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานและบุคลิกภาพของตัวพนักงานเอง เช่น แยกอยู่ตัวคนเดียว ภาวะซึมเศร้า โกรธง่าย หงุดหงิดต่อคนรอบข้าง หรือคนในครอบครัว และสอดคล้องกับงานศึกษาของ Cheaplamp and Dangdomyouth (2019) ที่สะท้อนให้เห็นว่าภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงานนั้นทำให้เกิดความเครียดสะสม อันแสดงออกที่ผิดปกติทั้งทางด้านร่างกายและจิตใจ การที่พนักงานแบ่งรับภาระของครอบครัวและภาระงานของทางบริษัทด้วยพร้อม ๆ กันนั้นจึงส่งผลให้พนักงานเกิดภาวะหมดไฟในการทำงาน จากภาระและความคาดหวังที่เพิ่มมากขึ้นและความกดดันที่เพิ่มมากขึ้น

ข้อเสนอแนะ

ข้อเสนอแนะที่ได้จากการศึกษา

ข้อเสนอแนะสำหรับองค์กรเพื่อลดภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนในการทำงานของพนักงาน

1. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าความขัดแย้งระหว่างงานและครอบครัวเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน ดังนั้นผู้บริหารควรกำหนดนโยบายการทำงานที่มีความยืดหยุ่นด้านเวลาให้กับพนักงานตามความเหมาะสม โดยเฉพาะอย่างยิ่งเพื่อลดความขัดแย้งด้านเวลาสำหรับครอบครัวไปยังงานของพนักงาน
2. จากผลการวิจัยแสดงให้เห็นว่าข้อเรียกร้องในงานเป็นอีกปัจจัยเช่นกันที่ส่งผลต่อภาวะหมดไฟในการทำงานและพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน ดังนั้นหัวหน้างานควรสร้างความเข้าใจในบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบของพนักงานแต่ละคนเพื่อลดความรู้สึกขัดแย้งในบทบาทของตัวพนักงาน รวมทั้งมีการทบทวนปริมาณงานและความรับผิดชอบของพนักงานให้มีความเหมาะสม สอดคล้องกับค่างานและมีความยุติธรรม เพื่อป้องกันการมอบหมายบทบาทภาระงานมากเกินไป และความรู้สึกไม่ชัดเจนในบทบาทหน้าที่ของพนักงาน
3. ผู้บริหารควรให้ความสำคัญกับการเกิดภาวะหมดไฟในการทำงานของพนักงาน โดยมีแผนการช่วยเหลือพนักงาน ทั้งทางด้านอารมณ์ และสถานการณ์ โดยการให้พนักงานมีความผ่อนคลาย เช่น ควรสนับสนุนกิจกรรมธรรมชาติ หรือ ธรรมชาติบำบัด กิจกรรมออกกำลังกายเล็ก ๆ น้อย ๆ เพื่อให้พนักงานมีความสุขและมีทัศนคติที่ดีทั้งต่อบริษัทและเพื่อนร่วมงานและงานที่ได้รับมอบหมาย

ข้อเสนอแนะสำหรับพนักงาน

1. พนักงานควรหาที่ปรึกษาเวลาที่มีงานล้นมือ หรือภาระหน้าที่รับผิดชอบที่มากขึ้นเพื่อที่จะช่วยให้พนักงานมีความเข้าใจและมีทัศนคติที่ดีต่องานและบริษัทมากขึ้น
2. พนักงานควรลดแรงกดดันตัวเองและความคาดหวัง รู้จักใช้ข้อธรรมะมาปรับประยุกต์ใช้ในการทำงานมากขึ้น จะทำให้พนักงานมีความผ่อนคลายและมีความสุขในการทำงาน

ข้อเสนอแนะสำหรับการศึกษาค้างต่อไป

1. เนื่องจากผลการศึกษาพบว่าข้อเรียกร้องจากงาน ความขัดแย้งระหว่างงานกับครอบครัว ภาวะหมดไฟในการทำงานสามารถอธิบายพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงานได้ร้อยละ 65.5 ดังนั้น จึงควรมีการศึกษาเพิ่มเติมถึงปัจจัยอื่นที่อาจเป็นปัจจัยสำคัญที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน ซึ่งอาจเป็นปัจจัยระดับบุคคล เช่น บุคลิกภาพ ทัศนคติ หรือระดับองค์กร เช่น

ภาวะผู้นำของหัวหน้างาน การควบคุมดูแลของหัวหน้างาน แบบใดที่ส่งผลต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน รวมทั้งอาจใช้การวิจัยในเชิงคุณภาพเพื่อให้ได้ข้อมูลในเชิงลึก

2. ควรศึกษาถึงปัจจัยที่ส่งผลทางลบต่อพฤติกรรมการทำงานที่เบี่ยงเบนของพนักงาน ซึ่งหมายถึงช่วยลดพฤติกรรมที่เบี่ยงเบนของพนักงานได้ เช่น การสนับสนุนจากองค์กร ความพึงพอใจในงาน เป็นต้น

เอกสารอ้างอิง

- Ansari, M. E., Maleki, V. S., & Mazraeh, S. (2013). An analysis of factors affected on employees' counterproductive work behavior: The moderating role of job burnout and engagement. *Journal of American*, 9(1), 350-359.
- Balducci, C., Schaufeli, W., & Fraccaroli, F. (2011). The job demands-resources model and counterproductive work behaviour: The role of job-related affect. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 20(4), 467-496.
- Carlson, D. S., Kacmar, K. M., & Williams, L. J. (2000). Construction and initial validation of a multidimensional measure of work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 56 (2), 249-276.
- Cheaplamp, S., & Dangdomyouth, P. (2019). Burnout syndrome. *Roral Thai Air Force Medical Gazette*, 65(2), 44-52.
- Chou, C. P., & Bentler, P. M. (1990). Model modification in covariance structure modeling: A comparison among the likelihood ratio, Lagrange Multiplier, and Wald tests. *Multivariate Behavioral Research*, 25, 115-136.
- Chen, Y., Zhang, F., Wang, Y., & Zheng, J. (2020). Work-family conflict, emotional responses, workplace deviance, and well-being among construction professionals: a sequential mediation mode. *Journal of Environmental Research and Public Health*, 17(18), 1-19.
- Chen, Y., Li, S., Xia, Q., & He, C. (2017). The relationship between job demands and employees' counterproductive work behaviors: the mediating effect of psychological detachment and job anxiety. *Frontiers in Psychology*, 8, 1-15.
- Chirasha, V., & Mahapa, M. (2012). An analysis of the causes & impact of deviant behaviour in the workplace. The case of secretaries in state universities. *Journal of Emerging Trends in Economics & Management Sciences (JETEMS)*, 3(5), 415-421.
- Fornell, C., & Larcker, D. F. (1981). Evaluating structural equation models with unobservable variables and measurement error. *Journal of Marketing Research*, 18, 39-50.
- Hair, J. F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E. (2010). *Multivariate data analysis* (7th ed). Upper Saddle River, NJ: Prentice Hall.

- Javed, R., Amjad, M., Faqeer-UL-Ummi, U. Y., & Bukhari, R. (2014). Investigating factors affecting employee workplace deviant behavior. *International Journal of Innovation & Applied Studies*, 9(3), 1073-1078.
- Kiatthanabumrung, J. (2018). *Resilience and job demand to predicting burnout in Thailand veterinarians*. Master of Arts Program in Industrial and Organizational Psychology, King Mongkut's University of Technology North Bangkok.
- Kline, R. B. (2005). *Principles and practice of structural equation modeling* (2nd ed). New York: Guilford.
- Lambert, E., Qureshi, H., Keena, L., Frank, J., & Hogan, N. (2019). Exploring the link between work-family conflict and job burnout among Indian police officers. *The Police Journal*, 92(1), 35-55.
- Lorente, L., Salanova, M., Martínez, I., & Schaufeli, W. B. (2008). Extension of the job demands-resources model in the prediction of burnout and engagement among teachers over time. *Psicothema*, 20(3), 354-360.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52, 397-422.
- Mete, M., Unal, O. F., & Bilen, A. (2014). Impact of work-family conflict and burnout on performance of accounting professionals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 131, 264-270.
- Mitchell, T. R., & Larson, J. R. (1987). *People in organizations: An introduction to organizational behavior*. New York: McGraw-Hill.
- Montgomery, A., Spânuș, F., Baban, A., & Panagopoulou, E. (2015). Job demands, burnout, and engagement among nurses: A multi-level analysis of ORCAB data investigating the moderating effect of teamwork. *Burnout Research*, 2, 71-79.
- Nabila, I., Omar, Z., Ahmad, A., Pemajuan, J., Pendidikan, D., Fakulti, L., & Pendidikan, P. (2014). Workplace deviant behavior: does employee psychological job demand and lack of job resources influence employee workplace deviant behavior? *Jurnal Psikologi Malaysia*, 28(2), 39-62.
- Netemeyer, R. G., Boles, J., & McMurrian, R. C. (1996). Development and validation of work-family conflict scales. *Journal of Applied Psychology*, 81, 400-401.
- Pongboonchoo, T., & Limpanitgul, T. (2018). The moderating effects of leadership on the relationships between work stress, job burnout and deviant workplace behavior. *Kasetsart Applied Business Journal*, 11(15), 14-32.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2014). Psychological capital and job performance: the mediating role of work attitudes. *Journal of Human Resource and Sustainability Studies*, 2(2), 102-116.
- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: a multidimensional scaling study. *The Academy of Management Journal*, 38(2), 555-572.

- Robinson, S. L., & Bennett, R. J. (2000). Development of a measure of workplace deviance. *Journal of Applied Psychology*, 85(3), 349-360.
- Rubab, U. (2017). Impact of work family conflict on burnout and workplace deviant behavior: mediating role of stress. *Jinnah Business Review*, 5(1), 1-10.
- Rubbab, U., Faiz, S., & Kayani, N. U. (2020). Impact of work-family conflict on deviant workplace behavior through stress and burnout a sequential mediation model. *Journal of Business and Tourism*, 6(1), 289-302.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and the relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25, 293-314.
- Siljaru, T. (2014). *Study and statistical data analysis with SPSS and AMOS (15th ed.)*. Bangkok: V.Interprint.
- Sithisarankul, P. (2020). Burnout is not a disease, but an occupational phenomenon. *Chulalongkorn Medical Bulletin*, 2(2), 115-119.
- Skunpimonrat, P. (2013). *Burn out syndrome in the employee of The Vee Rubber Corporation Limited Company*. Master of Arts Program in Public and Private Management, Silpakorn University.
- Stoeva, A. Z., Chiub, R. K., & Greenhaus, J. H. (2002). Negative affectivity, role stress, and work-family conflict. *Journal of Vocational Behavior*, 60(1), 1-16.
- Vardi, Y., & Weitz, Y. (2004). *Misbehavior in organization: Theory, research, & management*. New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Wanichbancha, K. (2013). *Statistical analysis: Statistics for administration and research (14th ed.)*. Bangkok: Department of Statistics, Faculty of Commerce and Accountancy, Chulalongkorn University.
- Winifred, K., Joe-Akunne, C., & Anazor, C. (2020). Job burnout and personality as predictors of workplace deviance. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 4(3), 454-458.